

Wiki-kokemuksia suomalaisissa organisaatioissa

Jani Henriksson

jani.henriksson@gmail.com
jani.henriksson@uta.fi

Teemu Mikkonen

teemikko@gmail.com
teemu.mikkonen@uta.fi

RAPORTTI WIKI -TUTKIMUKSEN TULOKSISTA

ISBN 978-951-44-7377-7
Hypermedian verkkojulkaisuja, 18.
Henriksson, Jani

Tiivistelmä

Wikeihin liittyvän tutkimuksemme tavoite oli kaksijakoinen. Ensimmäisenä ja tärkeimpänä tavoitteena oli kerätä kokemuksia suomalaisten yritysten wikien käytöstä. Toisena tavoitteena oli tutkia wikien käytön yleisyyttä Suomen 50 suurimman yrityksen joukossa.

Kyselyyn saimme 20 vastausta, jotka jakaantuivat melko tasaisesti erikokoisiin ja eri toimialoilla toimiviin yrityksiin. Saadut tulokset jaoteltiin näiden kahden ulottuvuuden lisäksi myös sen suhteen minä vuonna yritykset olivat wikit ottaneet käyttöönsä. Kyselyssämme kartoitimme seuraavia wikeihin liittyviä aihepiirejä: wikien käyttöönoton syyt, käyttötarkoitukset, käytetyt motivointikeinot, käyttöönottoprosessit, käyttöönottopäätösten merkitys nykyisen käytön kannalta, tämän hetkiset käyttötarkoitukset, wiki -sovellusten integrointi muihin käyttöjärjestelmiin, koetut haasteet ja hyödyt sekä wiki-sovellusten räätälöinti.

50:stä suurimmasta suomalaisesta yrityksestä tavoitimme noin 80%. Näistä joka neljäs yritys käyttää tällä hetkellä wikejä ja noin kaksi kolmesta on osoittanut kiinnostusta wikejä kohtaan. Näin ollen kiinnostus wikejä kohtaan on varsin merkittävää ja arvioimmekin, että wikien käyttö tulee lisääntymään ja monipuolistumaan tulevaisuudessa. Kyselytutkimuksemme tulokset paljastavat kokemuksia joita wikeistä on saatu. Näistä ehkä merkittävimpinä ovat koetut hyödyt ja haasteet - kumpiakin on ja tulokset vaihtelevat vielä jonkin verran tarkasteltujen jaotteluperusteiden mukaisesti.

Alkusanat

Wikit vaikuttaisivat nousseen kansainvälisessä mittakaavassa mielenkiintoiseksi ja potentiaaliltaan merkittäväksi uudentyyppiseksi työkaluksi. Wikien käyttöä on kuitenkin tutkittu Suomessa suhteellisen vähän. Tämä oli yksi niistä syistä, joiden takia ”Wisuprojekti” sai alkunsa helmikuussa 2008.

Wisulle eli Wiki -surveyille päätettiin antaa varsin tiukka aikataulu ja raportti valmistui jo varsin pikaisesti toukuussa 2008. Sen tavoitteena on ollut antaa wikeistä kiinnostuneille tahoille ajantasainen kuva wiki -ohjelmistojen käytön levinneisyydestä suomalaisissa yrityksissä. Samalla tarkoituksena oli kartoittaa niiden käyttötapoja ja käyttömahdollisuuksia yritysten sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Valitsimme tutkimuskohteeksemme suhteellisen rajatun otoksen, jotta tulokset saataisiin kasattua ja arvioitua projektin lyhyen ajan sisällä.

Haluamme kiittää projektin lopputulokseen myötävaikuttaneita henkilöitä, joihin lukeutuvat Jarmo Viteli, Heljä Franssila ja Tere Vadén Tampereen yliopiston Hypermedialaboratoriosta, wiki-konsultti Juha Pihlaja Ambientiasta sekä Katri Lietsala Gemilosta.

Lisäksi haluamme kiittää lämpimästi kaikkia kyselyyn ja puhelinhaastatteluun vastanneita henkilöitä.

Tekijät,
Tampereella 22.05.2008

Sisällysluettelo

1. Wikit ja niiden käyttömahdollisuudet.....	1
1.1. Tutkimuksen tausta ja tavoitteet	1
1.1.1. Wiki -ideologiasta ja wiki - ohjelmistoista	1
1.1.2. Wikien käyttö organisaatioissa.....	2
1.1.3. Tutkimuksen tavoitteet.....	3
1.2. Tutkimuksen toteutus.....	4
2. Wikien käyttö suurimmissa suomalaisissa yrityksissä	5
2.1. Wikien käytön yleisyys 50:ssä Suomen suurimmassa yrityksessä.....	5
2.2. Case Yritys Oy - kokemuksia wikien käyttönotosta ja käytöstä eräässä suuryrityksessä	6
2.3. Esimerkki wikien käyttötarkoituksesta: voivatko wikit korvata yritysten intranet- portaalin?	8
3. Wikien käyttökokemuksia	10
3.1. Yleistä kyselytutkimuksesta	10
3.2. Wikien käyttöönotto ja käyttö.....	15
3.2.1. Wiki-ajattelun siirtyminen yrityksiin.....	16
3.2.2. Käyttöönottoprosessi.....	17
3.2.3. Wikien käyttötarkoitukset	17
3.2.4. Käyttöönottoon vaikuttaneet tekijät ja samojen tekijöiden merkitys jatkuvassa käytössä.....	24
3.2.5. Motivointi	29
3.2.6. Wikien integrointi muihin järjestelmiin	32
3.2.7. Wikien räätälöinti	32
3.3. Wikien hyödyt	33
3.3.1. Hyödyt eriteltynä toimialoittain, yrityksen koon mukaan ja käyttöajan mukaan	35
3.4. Haasteet	37
3.4.1. Haasteet eriteltynä yrityksen toimialan, koon ja wikien käyttöajan mukaan.....	39
3.4.2. Haasteet eriteltynä käytettävyyssparannusten ja uusien toiminnallisuuksien mukaan.....	43
3.4.3. Käyttöönoton ”Lessions learned”	46
4. Päätelmät	47
4.1. Avainlöydökset.....	47

4.2. Jatkotutkimusaiheita ja arviointia wikien käytöstä tulevaisuudessa	48
4.3. Tutkimuksen onnistumisen arviointia.....	49
Lähteet.....	51

Kuvaluettelo

KUVA 1. WIKIEN KÄYTTÖ 50:SSÄ LIKEVAIHDOLTAAN SUURIMMASSA YRITYKSESSÄ.....	5
KUVA 2. VASTANNEIDEN YRITYSTEN TOIMIALAT	11
KUVA 3. VASTANNEIDEN YRITYSTEN TOIMIALAT LUOKITELTUNA KOLMEEN LUOKKAAN.....	12
KUVA 4. WIKIEN KÄYTTÖNOTTOVUODET KYSELYYN VASTANNEISSA YRITYKSISSÄ.....	12
KUVA 5. VASTANNEIDEN YRITYSTEN HENKILÖSTÖMÄÄRÄ.....	13
KUVA 6. VASTANNEIDEN YRITYSTEN HENKILÖSTÖMÄÄRÄ LUOKITTELUN JÄLKEEN.	14
KUVA 7. WIKIEN KÄYTTÖNOTTOVUOSIEN JAKAUTUMINEN YRITYSTEN PÄÄASIAALLISTEN TOIMIALOJEN JA KOKOLUOKKIEN SUHTEEN.	15
KUVA 8. WIKIEN KÄYTTÖTARKOITUKSIEN KÄYTTÖASTEET KÄYTTÖNOTTOVAIHEESSA JA JATKUVASSA KÄYTÖSSÄ.	18
KUVA 9. KESKIARVO YRITYSTEN ERILAISISTA WIKIEN KÄYTTÖTARKOITUKSIEN SUMMASTA KAIKISSA YRITYKSISSÄ SEKÄ SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN KOKO-, TOIMIALA- JA KÄYTTÖVUOSILUOKKIIN....	20
KUVA 10. WIKIEN KÄYTTÖTARKOITUS VASTAAJAYRITYKSISSÄ SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN KOKOON	21
KUVA 11. WIKIEN KÄYTTÖTARKOITUS VASTAAJAYRITYKSISSÄ SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN TOIMIALA – LUOKKAAN.....	22
KUVA 12. WIKIEN KÄYTTÖTARKOITUS VASTAAJAYRITYKSISSÄ SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN KÄYTTÖNOTTOVUOTEEN.....	23
KUVA 13. VALITTUJEN TEKIJÖIDEN MERKITYS WIKIEN KÄYTTÖNOTOSSA JA JATKUVASSA KÄYTÖSSÄ.....	24
KUVA 14. VALITTUJEN TEKIJÖIDEN MERKITYS JATKUVASSA KÄYTÖSSÄ SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN KOKOON.	26
KUVA 15. VALITTUJEN TEKIJÖIDEN MERKITYS JATKUVASSA KÄYTÖSSÄ SUHTEUTETTUNA ERI ALOILLA TOIMIVIIN YRITYKSIIN.	28
KUVA 16. MIKÄ ON VALITTUJEN TEKIJÖIDEN MERKITYS WIKIEN JATKUVASSA KÄYTÖSSÄ KÄYTÖSSÄ, KUN TULOKSET ON SUHTEUTETTU WIKIEN KÄYTTÖAJAN SUHTEEN?	29
KUVA 17. KÄYTETTYJEN MOTIVINTIKEINOJEN OSUDET VASTANNEISSA ORGANISAATIOISSA.	30
KUVA 18. KÄYTETTYJEN MOTIVINTIKEINOJEN MÄÄRÄ.	31
KUVA 19. ONKO WIKI INTEGROITU MUIHIN IT-JÄRJESTELMIIN VASTAAJAORGANISAATIOISSA?	32
KUVA 20. WIKIEN KOETUT HYÖDYT.	34
KUVA 21. WIKIEN HYÖDYT SUHTEUTETTUNA YRITYSTEN KOKOON HENKILÖSTÖMÄÄRÄLLÄ MITATTUNA.	35
KUVA 22. WIKIEN KOETUT HYÖDYT SUHTEUTETTUNA VASTANNEIDEN YRITYSTEN KOKOON MUKAAN.	36
KUVA 23. WIKIEN KOETUT HYÖDYT SUHTEUTETTUNA VASTANNEIDEN YRITYSTEN KÄYTTÖNOTTOVUODEN MUKAAN.....	37
KUVA 24. WIKIEN HAASTEET – YLEISKUVA.	38
KUVA 25. WIKIEN KÄYTÖSSÄ KOETUT HAASTEET JAOTELTUNA TOIMIALALUOKKIEN MUKAAN.	39
KUVA 26. WIKIEN KÄYTÖSSÄ KOETUT HAASTEET JAOTELTUNA YRITYSTEN KOKOLUOKITTELUN MUKAAN.	41
KUVA 27. WIKIEN KÄYTÖSSÄ KOETUT HAASTEET JAOTELTUNA NIIDEN KÄYTTÖNOTTOVUODEN MUKAAN.	42
KUVA 28. WIKIEN KÄYTÖSSÄ KOETUT HAASTEET JAOTELTUNA SEN MUKAAN ONKO YRITYS TEHNYT KÄYTETTÄVYYSPARANNUKSIA WIKIIN.	44
KUVA 29. WIKIEN KÄYTÖSSÄ KOETUT HAASTEET JAOTELTUNA SEN MUKAAN ONKO YRITYS TEHNYT UUSIA TOIMINNALLISUUKSIA WIKIIN.	45

1. Wikit ja niiden käyttömahdollisuudet

1.1. Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Wikit ovat tehneet tuloaan jo joidenkin vuosien ajan myös Suomeen. Niiden käyttöä organisaatioissa ei ole kuitenkaan Suomessa kovin paljoa tutkittu ja halusimmekin selvittää, minkälaisia kokemuksia wikeistä on suomalaisissa yrityksissä saatu. Ennen kuin esittelemme tarkemmin tutkimuksen tavoitteet, tarkastellaan seuraavassa kappaleessa lyhyesti mistä wikeissä oikeastaan on kyse.

1.1.1. Wiki -ideologiasta ja wiki -ohjelmistoista

Suomalainen Wikipedia määrittelee wikin seuraavalla tavalla:

Wiki on verkkosivusto, jonka sisältöä käyttäjät voivat itse muokata, usein ilman sivustolle kirjautumista. Vuorovaikutteisuus ja muutosten tekemisen yksinkertaisuus tekevät wikistä tehokkaan yhteisöllisen kirjoittamisen työkalun. Termillä wiki voidaan myös viitata yhteistyöohjelmistoihin, jotka helpottavat wiki-verkkosivustojen käyttöä.

Wikipedia lienee tunnetuin "wiki -brändi" maailmalla, johon usein viitataan wikeistä puhuessa. Wikit ja wiki-ohjelmistot ovat kuitenkin myös paljon muuta. Pelkästään wikien taustalla olevia wiki -ohjelmistoja löytyy kymmeniä eri tekniikoilla toteutettuna (ks. Wikipedia: List of wiki software: http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_wiki_software). Puhumattakaan internetin avoimista ja suljetuista wikeistä, joita lienee maailmalla jo miljoonia.

On olemassa kaksi käsitettä: wiki ja wiki -ohjelmisto (tai -alusta), joiden ero voidaan lyhyesti ilmaista seuraavasti. Wiki on sivusto tai sivustoja, joita wiki -ohjelmistoilla voidaan toteuttaa ja ylläpitää. Tässä raportissa käytämme wikistä pääosin Helen Hasan ja Charmaine C. Pfaffin (2006) artikkelin "The Wiki: an environment to revolutionise employees' interaction with corporate knowledge" määritelmää, jossa se esitellään internet perustaisena wiki -ohjelmistona yhteistoiminnalliseen tietämyksen hallintaan.

Wiki -idea on useissa kirjoissa ja artikkeleissa kuvailtu "vallankumoukselliseksi", valtaistavaksi, sosialistiseksi, postmoderniksi ja milloin miksikin radikaalin muutoksen tuovaksi ohjelmistoympäristöksi (ks. Suoranta & Vaden 2008;

4.6.2008

Tapscott & Williams, 2007, Hasan & Pfaffin, 2006; Andersen, 2005). Näiden termien liittäminen yrityksen tietohallinnon tehostamiseen voi monesta tuntua aluksi ristiriitaiselta. Näin ei kuitenkaan ole. Wiki -ideologian tuominen wiki -ohjelmistojen kautta yrityksiin on saanut jo nyt innostuneen vastaanoton, josta hyvänä esimerkkinä on ensinnäkin se, että mm. Microsoft on ottanut wiki -ominaisuuden osaksi Sharepoint -ohjelmistoa ja toiseksi se, että eräs suuri suomalainen telekommunikaatioalan -yritys on lanseerannut jo noin 2000 wikiä yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen käyttöön. Mielenkiintoista wiki -ideologiassa onkin sen kaksijakoisuus. Toisaalta sen voi nähdä tiedon banalisoijana ja edesauttavan "arkijärjen" pääsyä "oikean" tiedon rinnalle. Toisaalta sen voi nähdä tuomassa tehokkuutta sekä yrityksen toiminnallisuuteen, että viestintään. Tämä jännite "sosialistisen" tiedonkäsityksen ja yhteistoiminnallisuuden (collaboration) tuoman tehokkuuden välillä tulee esille myös tutkimuksessamme mm. haasteita ja hyötyjä tarkastellessa.

Wiki -ohjelmistojen juuret ovat avoimen/vapaan lähdekoodin ideologisissa lähtökohdissa. Samoin kuin avoimen lähdekoodin ohjelmistot, myös wiki on ulottanut lonkeronsa kohti yritysmaailmaa, jossa se on hiljalleen synnyttämässä uutta "ohjelmistovallankumousta". Tämä vallankumous piilee wikeissä siinä, että ohjelmistot nopeuttavat radikaalisti tiedon päivittymistä ja yhteisöllisen tietovarannon esillepääsyä. Se miten ohjelmistot loppuen lopuksi lunastavat lupauksensa on yksi tämän tutkimuksen tärkeimpiä tutkimuskysymyksiä.

1.1.2. Wikien käyttö organisaatioissa

Wikien organisaatiokäytöstä on kirjoitettu monia innostuneita ja pitkälle tähtäviä artikkeleita ja kirjoja. Näissä kirjoituksissa wikit liitetään useimmiten uudenlaisen organisaation ja viestintätavan syntymiseen. Yksi siteeratuimmista teoksista lienee Don Tapscottin ja Anthony D. Williamsin kirja *Wikinomics* (2007). Kirjoittajien mukaan yritykset ovat siirtymässä suljetusta ja hierarkkisesta työpaikasta sen jäykkine työntekijöiden välisine suhteineen kasvavasti itse-organisoiuihin, työntekijöiden keskuudessa leviäviin ja yhteistoiminnallisiin "ihmispääoma verkostoihin" (human capital networks), jotka tuovat tietoa ja resursseja firman sisä- ja ulkopuolelta (Tapscott & Williams, 240, 2007). He maalailevat uusia lupauksia epähierarkkisesta ja avoimesta organisaatiosta, joka perustuu neljään perusideaan: avoimuuteen, vertaisverkkoihin, jakamiseen ja globaaliin toimintaan.

Myös Helen Hasan ja Charmaine C. Pfaff antavat wikeistä "vallankumouksellisen" kuvan artikkelissaan "The Wiki: an environment to revolutionise employees' interaction with corporate knowledge" (2006). Heidän mukaansa yhteistoiminnallinen (collaborative) ohjelmisto tuo sosiaalisen

maailman yritysten areenalle, se on sidottu haastamaan johtavia auktoriteetteja, yhdistäen samalla tietotyöläisen osallistavampiin (participatory) tietovarantoihin ja ympäristöihin.

Wikien organisaatiokäyttö ei rajoitukaan vain uuden intranet- tai sisällönhallintaohjelman käyttöönottoon, vaan se liitetään yleensä kokonaisvaltaiseen organisatiiviseen muutokseen. Wikien on esitetty ajan myötä mullistavan yritysten tiedonhallinta järjestelmää kohti avoimempaa, tasavertaisempaa ja globaalimpaa suuntaa. Täten niiden käyttöönoton ei ole tarkoitus pelkästään tuoda uutta teknologiaa tehokkaampaan ja joustavampaan tiedonhallintaan, vaan myös opettaa uutta työkuulttuuria organisaation sisällä. Samalla wiki-teknologiat tarjoavat potentiaalista kasvualustaa globaaleille markkinoille, joihin ne tarjoavat helppokäyttöisen ja luotettavan työkalun myös pienempien yritysten käyttöön.

1.1.3. Tutkimuksen tavoitteet

Tässä raportissa tarkoituksenamme on esittää tutkimaamme tietoa siitä kuinka yleistä wiki -ohjelmistojen käyttö on Suomen suurimmissa yrityksissä, miten wikejä käytetään näissä ja muutamissa muissa kyselytutkimukseen vastanneissa yrityksissä ja miten tätä käyttöä voitaisiin tehostaa tai lisätä. Toisin sanoen tavoitteenamme on vastata olemmeko "vallankumouksen" ensi askelmilla vai vasta luotaamassa pelisääntöjä uudelleenlaiseen tiedonhallintapolitiikkaan yritysten sisällä.

Tutkimuksellamme pyrimme wikien käyttölaajuuden lisäksi kuvaamaan wikejä käyttävien yritysten käyttöönoton syitä, suunniteltuja käyttötarkoituksia, käytön motivointia, käyttöönottoprosessia, käyttöönottopäätösten merkitystä nykyisen käytön kannalta, alustaratkaisuja, käyttöaika, tämän hetkisiä käyttötarkoituksia, wiki -sovellusten integrointia muihin käyttöjärjestelmiin, koettuja haasteita ja wikisovellusten räätälöintiä. Lopuksi selvitimme mitä konkreettisia hyötyjä wiki -sovellukset ovat tuoneet yrityksille.

Tavoitteenamme on muodostaa kokonaiskuva siitä ketkä wikejä käyttävät, miksi niitä käytetään ja miten niitä käytetään, sekä kartoittaa käytössä esiinnousseita haasteita ja saatuja hyötyjä. Tätä kautta uskomme lisäävämmme tietoisuutta wikien käyttömahdollisuuksista. Saadut tulokset antavat käyttökelpoista tietoa käyttäjille ja käyttöorganisaatioille. Tiedot auttavat pääsemään yli mahdollisista ongelmista wikien käyttöönotossa ja täten tulokset voivat auttaa madaltamaan wikien käyttöönottokynnystä. Lisäksi tulokset kehittäjä/palveluntarjoaja-alalta auttavat wiki -ohjelmistojen jatkokehittämistä ja markkinointia.

1.2. Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen alkuvaiheessa valitsimme otokseksi viisikymmentä suurinta suomalaista yritystä Talouselämä -lehden kokoamasta 500 suurimman yrityksen listasta (ks. Liite 1) . Lista oli koottu suomalaisten yritysten tilinpäätöstietoihin perustuen ja edusti näkemyksemme mukaan kattavasti eri toimialojen suuryrityksiä. Toiseksi päätimme ottaa mukaan myös pienempiä, wiki -ohjelmistojen kanssa tekemisissä olleita yrityksiä, jotka valikoituivat tutkimukseen mukaan lähinnä omien kontaktiemme perusteella. Otimme yhteyttä suurimpiin yrityksiin aluksi puhelimitse ja kyselimme tietohallinnon, viestinnän tai IT -osastojen edustajilta yrityksen mahdollisesta wikien käytöstä. Mikäli yritys ilmoitti käyttävänsä, testaavansa tai harkitsevansa wiki -ohjelmistojen käyttöä, pyysimme sitä vastaamaan internetiin tekemääme kyselylomakkeeseen (ks. Liite 2). Pienempien kontaktiyritysten kohdalla lähestyimme yrityksiä joko tuttaviemme kautta, joilla oli jo valmiiksi suhteita yritysten suuntaan tai otimme suoraan yhteyttä yrityksiin ja pyysimme täyttämään kyselylomakkeen.

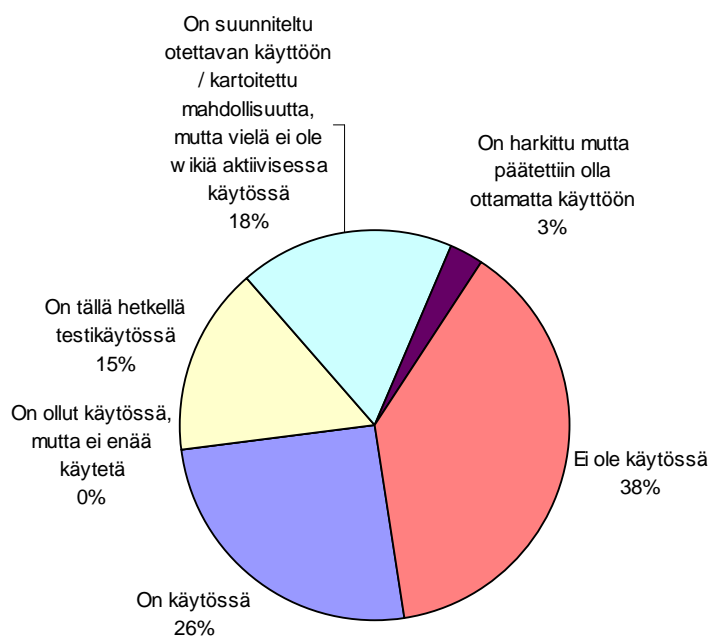
Ennen kyselylomakkeen tekoa teimme kaksi asiantuntijahaastattelua, joiden jälkeen keskustelimme isommassa ryhmässä lomakkeen kysymysten toteuttamisesta. Asiantuntijahaastattelut antoivat meille arvokasta tietoa, jota sovelsimme kyselylomakkeen lisäksi mm. yritys-casen kuvauksessa, joka löytyy raportin seuraavasta luvusta. Kappaleesta 3.1 sivulla 10 löytyy tarkempaa tietoa kyselytutkimuksen toteutuksesta ja taustamuuttujista.

2. Wikien käyttö suurimmissa suomalaisissa yrityksissä

2.1. Wikien käytön yleisyys 50:ssä Suomen suurimmassa yrityksessä

Wiki -ohjelmistojen käytölle näyttäisi olevan tilausta liikevaihdoltaan suurimmissa suomalaisissa yrityksissä. Erityisesti IT -alan yrityksissä wikeistä ollaan useimmiten ainakin tietoisia ja kiinnostuneita, vaikkei niitä vielä oltaisi testattu tai otettu käyttöön. Myös muiden teollisuudenalojen tietohallinnosta tai IT-osastolta löytyy useimmiten henkilö tai ryhmä, joka on tuonut esille käyttöönoton tai testauksen mahdollisuutta.

Puhelinkyselymme osoitti, että wikejä on suurimmassa osassa läpikäymiämme yrityksiä joko käytössä, testikäytössä tai suunnitelmassa ottaa testikäyttöön. Tässä tosin pitää ottaa huomioon, että noin viidesosa valituista yrityksistä jäi tavoittamatta. Mielenkiinto wikien yrityskäyttöön vaikuttaisi joka tapauksessa olevan varsin suuri.



Kuva 1. Wikien käyttö 50:ssä liikevaihdoltaan suurimmassa yrityksessä.

Kuvaa 1. tarkastellessa voi todeta, että noin 40 prosentissa vastanneista yrityksistä wikejä ei vielä ole käytössä. Mielenkiintoinen havainto on, että kiinnostusta wikejä kohtaan

ovat osoittaneet noin kaksi kolmasosaa yrityksistä. Tämä luku on sikäli suuri, että 50 Suomen suurimman yrityksen otoksessa moni yritys toimii myös perinteisemmällä toimialoilla, jonne wikien ei heti arvaisi leviävän. Yrityksistä 26 prosenttia käyttää wikiä ja 33 prosentissa on harkinnassa tai testikäytössä jonkinlainen wiki. Näyttäisi siltä, että wikeihin on oltu kohtalaisen tyytyväisiä, koska yrityksiä, joissa olisi ollut wiki käytössä ja myöhemmin lopetettu sen käyttö ei otoksessamme ollut yhtään. Harkinnan tai testikäytönkin jälkeen ottamatta jättäneitä oli vain 3 prosenttia eli yksi yritys kaikista vastanneista.

Wikien tie yritysten vakinaiseksi työvälineeksi vaikuttaisi siis olevan vasta aluillaan. Tutkimuspuheluja tehdessämme kiinnitimme erityisesti huomiota siihen, että monissa suuremman kokoluokan yrityksissäkin oltiin tietohallinnossa ja IT-osastolla kohtalaisen tietämättömiä siitä mikä wiki -ohjelmisto yleensäkin on. Myös niissä yrityksissä, joissa wikien käyttöönottoa suunniteltiin, oltiin kiinnostuneita saamaan tarkempaa tietoa wikien "ideasta" ja hyödyistä. Kun tarkastelee puhelinkyselyllä saamiamme vastauksia, voi todeta, että ne yritykset, joissa wiki on ollut testikäytössä tai joissa on suunniteltu otettavan wiki käyttöön muodostavat yhteenlaskettuna suhteellisesti suurimman joukon.

2.2. Case Yritys Oy - kokemuksia wikien käyttöönotosta ja käytöstä eräässä suuryrityksessä

Wikit ovat levinneet nykyisin Yritys Oy:n sisällä laajalti. Tämä monikansallinen edelläkävijäyritys on omaksunut wikit jo hyvän aikaa sitten - vuoden 2003 ja 2004 aikana. Näin ollen Yritys Oy:lle on jo muodostunut wikien käytössä oma kulttuurinsa ja se on uudistanut monia käytännön prosessejaan wiki-ideologian mukaiseksi. Toisinaan herää kysymys siitä, kuinka wikit löytävät tiensä suuriin yrityksiin, vaikka niitä ei välttämättä laajalti tunneta eikä markkinoida (kuten kyselytutkimuksemme osoittaa). Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti sitä, kuinka wikien käyttö omaksuttiin tässä suomalaisessa suuryrityksessä ja minkälaisia käyttökokemuksia se on saanut.

Wikien käyttöä kokeiltiin Yritys Oy:ssä sattumalta. Kaikki sai alkunsa siitä, kun kolmen hengen työtiimin piti tehdä töitä yhdessä eri toimipisteistä käsin. Tiimin jäsenet kokivat kommunikoinnin haastavaksi nykyisillä työkaluilla. Heillä oli käytännön ongelmana kuinka määritellä erään sovelluksen arkkitehtuuri, tai yleisemmin, kuinka tehdä yhteistyötä sen kehittämisessä. Yksi henkilö tästä kolmen hengen työryhmästä oli aiemmin tutustunut wikeihin ja hän ehdottikin wikien käyttöönottoa. Toiset ryhmäläiset olivat "ihmetelleet suu

auki” mistä on kyse. Kun asiasta oli keskusteltu ja päästy yhteisymmärrykseen, työryhmän toimintaa tukeva wiki päätettiin ottaa käyttöön ja tulokset sen käytöstä olivat hyviä.

Tarkasteltu työryhmä jatkoi wikien käyttämistä, koska he kokivat sen hyväksi välineeksi tiedon jakamiseen ja jalostamiseen. Myös muut työryhmät huomasivat wikien käytön edut ja wikien käyttö alkoi laajeta.

Aluksi wikit levisivät kuuteen työryhmään. Käytön laajetessa päätettiin käytössä olevaan wiki-alustaan lisätä myös uusia toiminnallisuksia niin sanottujen liitännäissovellusten avulla. Wikit tehtiin samalla entistä avoimemmiksi, jotta työryhmät saattoivat jakaa tietoa myös toisille työryhmille. Käytön leviäminen oli niin nopeaa, että pian yksi ensimmäisistä käyttäjistä, joka oli aiemmin toiminut tutkimustehtävissä, päätti luopua näistä vastuistaan ajanpuutteen vuoksi. Monille oli suuri yllätys, että käyttö ”räjähti näin käsiin”. Yllätys oli positiivinen ja siksi yrityksessä päätettiin panostaa siihen, että wikien käyttömahdollisuuksia parannettaisiin entisestään. Wikien yhteyteen tulivat myöhemmin myös blogit¹.

Yritys Oy:n tapauksessa wikit levisivät laajalti periaatteessa kolmesta syystä. Ensimmäinen näistä oli se, että wikeistä koettiin olevan selvästi hyötyä. Toinen laajaan levikkiin johtanut tekijä oli se, että myös muut työyhteisössä olevat ihmiset kiinnostuivat wikeistä ja kykenivät ymmärtämään niiden hyödyt helposti. Kolmantena syynä voidaan sanoa olevan, että wikeistä jaettiin tietoja kollegoiden kesken. Tämä on tärkeää, koska sillä, kuka uutta järjestelmää kehuu, on erittäin suuri merkitys järjestelmän hyväksynnässä. Näin Yritys Oy:ssä ei tarvittu top-down lähestymistapaa wikien käyttöönotossa eikä Yritys Oy siksi myöskään panostanut erityisesti käytön motivointiin.

Nykyisin wikien käyttäjiä on yritys Oy:ssä useita tuhansia. He käyttävät eri wiki-alustoja erilaisiin tarkoituksiin. Eräs hyvä ominaisuus, jota Yritys Oy:ssä on hyödynnetty, on se, että wikit voidaan integroida osaksi sisäisiä intranet-sivuja. Wiki toimii tällöin siten, että käyttäjä ei välttämättä huomaa edes olevansa wiki-sivustolla. Näin passiivisten wikien käyttäjämäärä kasvaa nopeasti. Ehkä suurin wikien hyöty on kuitenkin ollut se, että ne ovat haastaneet vanhoja toimintatapoja. Tätä kautta Yritys Oy:ssä on voitu löytää uusia innovatiivisia tapoja tehdä yhtäältä samoja asioita aiempaa tehokkaammin ja joustavammin tai soveltaa näitä käytänteitä uusiin asioihin.

¹ Näin käytetystä wikistä voidaan puhua myös termillä Bliki, joka viittaa wikien ja blogien yhteiskäyttöön, ks. <http://en.wikipedia.org/wiki/Bliki>

Monia haasteitakin Yritys Oy:llä on wikien käytössä ollut. Esimerkiksi Yritys Oy:n käyttämä wiki-alusta ei sisällä kovin hyvää WYSIWYG-editoria, ja tämä on muodostunut haasteeksi osalle vähemmän teknisesti orientoituneita käyttäjiä. Helppokäyttöisyys onkin tärkeää wikeissä, koska käyttäjiä on niin erilaisia. Tämä ilmenee mm. kokemuksella muodostetusta karkeasta nyrkkisäännöstä, jonka mukaan Yritys Oy:n työyhteisön käyttäjät voi karkeasti jakaa kolmeen eri luokkaan sen mukaan kuinka hyvin he omaksuvat wikien käytön: 20% kokee wikit heti omaksi työkalukseksi, 60% oppii wikit hieman pidemmän ajan jälkeen, ja loput 20% eivät koskaan näe wikien käytön hyötyjä eivätkö opi myöskään niitä kunnolla käyttämään.

Eräs toinen haaste, mikä Yritys Oy:ssä on tullut wikien käytössä vastaan, on IT-organisaation ketteryuden puute: se ei ole kyennyt antamaan riittävästi tukea uusien wikien pystyttämiseksi ja ylläpitämiseksi. Lisäksi usean wiki-alustan käytössä on todettu haasteelliseksi se, että käyttäjiä vaaditaan oppimaan kaksi kokonaan erilaista syntaksia. Edelleen eri wiki-alustojen erikoisominaisuudet toimivat eri tavalla, jolloin eri wikejä käyttävien henkilöiden on opittava erilaisia tapoja käyttää wikejä.

2.3. Esimerkki wikien käyttötarkoituksesta: voivatko wikit korvata yritysten intranet-portaalin?

Kuten myöhemmin tutkimuksen tuloksissa tullaan havaitsemaan, useat yritykset ovat kokeneet wikien käytön mm. intranettina toimivana ratkaisuna. Tämä onkin yksi mielenkiintoinen ja varsin mullistava käyttötapa wikeille. Se avaa koko työyhteisölle uuden kanavan tuoda omia näkemyksiään esille. Lieveilmiöitäkin intranetin käytöstä toki seuraa, kuten esimerkiksi se, että tiedotusorganisaatio saattaa kokea ikävänä asiana käyttäjien taholta tulevan kritiikin ja ylipäätään kritiikin antamisen mahdollisuuden.

Suomen ensimmäisen wiki-konsultin², Ambientian Juha Pihlajan mukaan yrityksissä usein keskustellaan siitä mikä on intranetin rooli wikiin nähden. Jos esimerkiksi intranet on sovellusalusta johon on liitetty paljon erilaisia järjestelmiä, ei wiki voi korvata intranettia nopeasti kokonaan. Sen sijaan tiedottamisen ja viestinnän foorumina wiki on paljon elävämpi. Ihmiset eivät välttämättä jaksa enää seurata intranetin uutisia, koska asiat tulevat kuitenkin wikissä esiin ja

² Ks. ” Suomen ensimmäinen wiki-konsultti Ambientialle”, <http://www.ambientia.net/portal/fi/punainenfi/?id=100>

siellä tapahtuu enemmän: jokainen pääsee olemaan menossa mukana ja kommentoimaan muiden jättämää sisältöä.

Sähköiseen liiketoimintaan ja -viestintään erikoistunut asiantuntijayritys Ambientia on esimerkki, jossa on wiki-pohjainen intranet. Alun perin Ambientia otti Confluence-wikin sisäiseen käyttöön runsas kaksi vuotta sitten. Silloin yrityksellä oli olemassa perinteisempi intranet, mutta se kuihtui alta pois, kun wiki otettiin käyttöön. Tämä ei ollut suunniteltua, vaan näin kävi lähinnä käytännön syistä.

Mikä sitten wiki-pohjaisessa intranetissä on erilaista verrattuna perinteiseen intranettiin? Pohjimmiltaan ero on siinä, että wiki vastuullistaa ja toisaalta antaa mahdollisuuden yksittäisille työntekijöille ilmaista oman mielipiteensä. Esimerkiksi, kun perinteisessä intranetissä on jokin yksityiskohta, kuten asiakkaan puhelinnumero väärin asiakastietojärjestelmässä, siitä yleensä lähetetään postia ylläpitäjälle ja tämä tekee muutoksen aikanaan. Wikeissä vastuu on työntekijällä: kun wiki-pohjaisessa intranetissä huomaa jonkin virheen, sen voi korjata itse heti. Näin korjaaminen ei jää enää yhden tahon vastuulle.

On tärkeää, että wikin ja intranetin rooli määritellään jo alussa tarkasti. Muussa tapauksessa ajaututaan helposti ongelmatilanteisiin. Toisin sanoen, jos ei ole tarpeeksi selkeästi määritelty mihin intranettiä käytetään ja mihin puolestaan wikiä, voi helposti ilmetä järjestelmien välisiä päällekkäisyyksiä, ja tämä taas voi johtaa moniin ikäviin seurauksiin.

Organisaation kulttuuriin sopeutuminen tulee usein myös eteen, kun intranet muutetaan wiki-pohjaiseksi. Avoimuus, eli se, että koko henkilöstö saa luoda sisältöä ja kommentoida muiden luomaa sisältöä, saattaa aluksi tuntua erinomaiselta. Usein ei kuitenkaan tiedosteta mitä avoimuus tarkoittaa ennen kuin se konkretisoituu wiki-pohjaisen intranetin käyttöönotossa. Yrityksessä saattaakin ilmetä muutosvastarintaa sen suhteen voidaanko sallia kaikille käyttäjille, että he saavat tehdä haluamiaan asioita wikissä. Erityisesti ihmiset, jotka vastaavat sisäisestä tiedottamisesta, saattavat vastustaa wikien käyttöönottoa. Heillä saattaa esimerkiksi olla pelko, että ihmiset avautuvat asioista liikaa, josta johtuen saattaa syntyä yrityksen sisäisiä konflikteja. Loppujen lopuksi tämä ei kuitenkaan todennäköisesti muodostu merkittäväksi ongelmaksi, koska ihmiset yrityswikeissä esiintyvät tyypillisesti omalla nimellään.

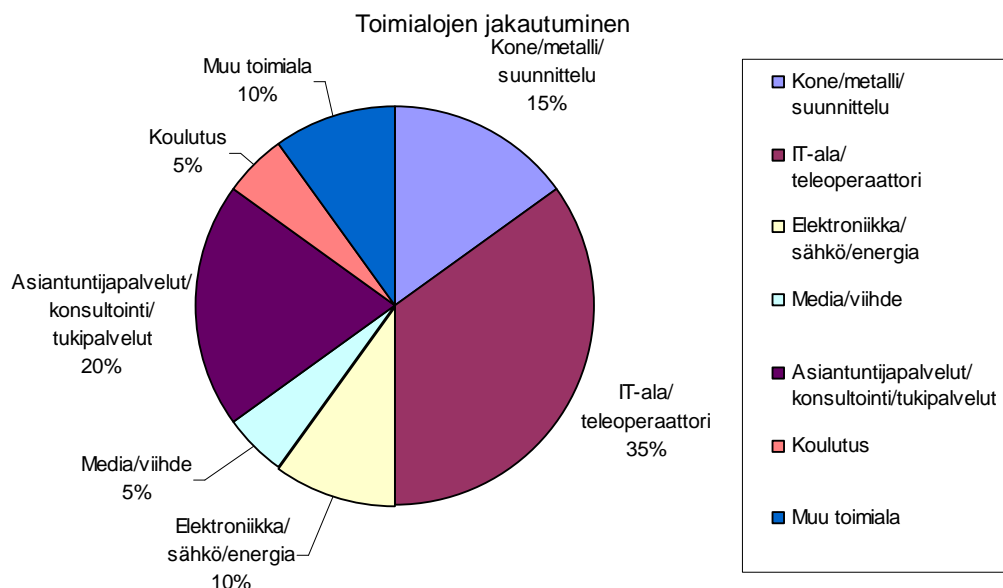
3. Wikien käyttökokemuksia

3.1. Yleistä kyselytutkimuksesta

Kuten jo alussa mainitsimme (luvussa 1.2 sivulla 4), olivat kyselytutkimuksemme vastaajat niitä otoksemme yrityksiä, joilla wiki oli joko käytössä tai testikäytössä. Näistä osa oli viidenkymmenen suurimman yrityksen listalta ja osa muita pienempiä yrityksiä, jotka valitsimme niiden mahdollisen wikien käytön perusteella. Näistä pienemmistä yrityksistä osa oli ns. asiantuntija ja konsultointiyrityksiä, jotka myös markkinoivat wikeihin perustuvia ohjelmistopaketteja. Täten kyselyn tulos saattaa olla hiukan positiivisempi wikien käyttöä kohtaan, kuin mitä se olisi ollut otettaessa mukaan vain wikien hyödyntäjäyrityksiä.

Yleisemmin on kyselyn tuloksista jo tässä vaiheessa hyvä mainita, että ensinnäkin käyttämämme otos (20 vastausta), oli suhteellisen pieni eikä täten välttämättä ole yleistettävissä kattamaan kaikkia wikejä käyttäviä yrityksiä. Otos oli myös hiukan vinoutunut edustamaan tiettyjen alojen ja kokoluokkien yrityksiä. Tähän vaikutti ensinnäkin se, että valitsimme tutkimuskohteeksemme viisikymmentä suurinta yritystä ja toiseksi se, että muut, pienemmät yritykset olivat Tampereen yliopiston Hypermedia laboratoriota lähellä olevia tahoja, joihin oli helppo ottaa yhteys ja pyytää vastaamaan kyselyyn. Uskomme kuitenkin, että tutkimuskysymystemme kannalta aineisto antaa relevanttia ja suhteellisen paikkansapitävää tietoa, vaikkakin tuloksia tulee tarkastella edellä mainitut seikat huomioon ottaen.

Seuraavassa esittelemme lyhyesti kyselymme vastaajayritysten jakaumaa toimialoittain, käyttöönotto vuosittain ja yrityksen koon perusteella. Esittelemme myös tässä yhteydessä karkeammat luokittelut, joiden perusteella ristiintaulukoimme käyttöönottoon, hyötyihin ja haasteisiin liittyviä muuttujia. Lisäksi viimeiseksi esitellään lyhyesti miten käyttöönottovuodet jakautuivat toimialojen ja yritysten kokoluokkien suhteen.



Kuva 2. Vastanneiden yritysten toimialat

Kyselyymme vastanneista yrityksistä suurin osa oli IT-/teleoperaattori-alalta (kuva 2), joka ei liene yllätys. Toinen erottuva wikejä hyödyntävä vastaajaryhmä ovat asiantuntija/konsultointipalvelujen tarjoajat. Suhteellisen suuri vastaajajoukko ovat myös kone/metalli ja suunnittelu -toimialojen yritykset.

Jaottelimme edellä esitetyt luokat kolmeen laajempaan luokkaan, joita käytimme myöhemmissä ristiintaulukoinneissa. Toimialoittain jaoinne luokat seuraavasti:

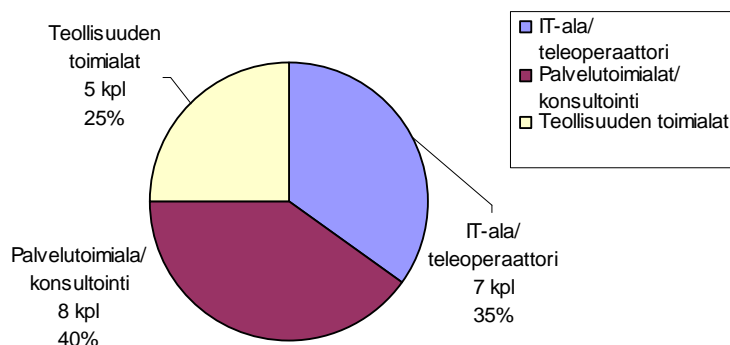
Teollisuuden toimialat

- Kone/metalli/suunnittelu
- Elektroniikka/sähkö/energia

IT- ala/teleoperaattorit

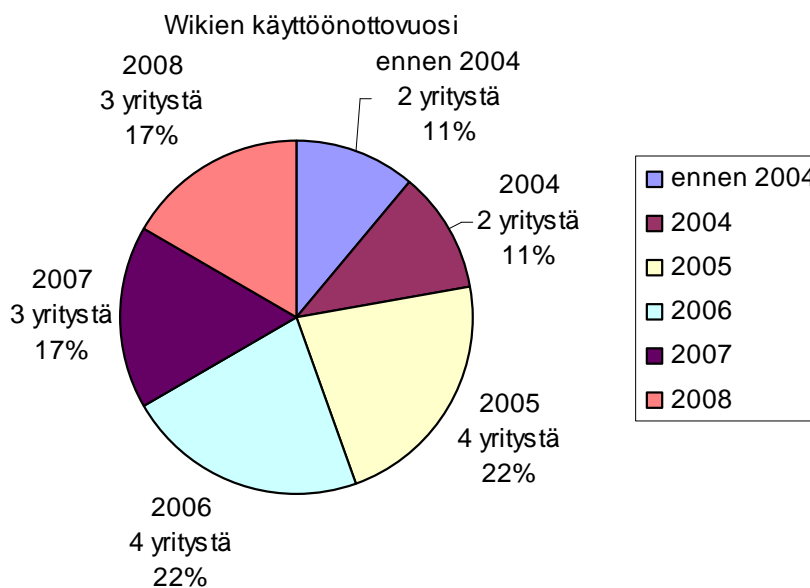
Palvelutoimialat/konsultointi

- Media/viihde
- Asiantuntijapalvelut/ konsultointi/tukipalvelut
- Koulutus
- Muu toimiala (kaksi yritystä, jotka luettavissa parhaiten tähän kategoriaan)



Kuva 3. Vastanneiden yritysten toimialat luokiteltuna kolmeen luokkaan

Edellä esitetystä kuvasta 3 näkee kuinka toimialat jakautuvat aineistossa uudella luokittelulla. Palvelutoimiala/konsultointi, sekä teollisuuden toimialat kasvoivat täten suuremmiksi IT-alan/teleoperaattorien pysyessä samana.



Kuva 4. Wikien käyttöönottovuodet kyselyyn vastanneissa yrityksissä.

Wikien käyttöönottovuosia tarkastellessa (Kuva 4) näyttäisi siltä, että suurin osa wikejä käyttävistä yrityksistä on ottanut ohjelmiston käyttöönsä vuosina 2005 ja 2006. Vähemmistö yrityksistä on ottanut wiki-ohjelmistoa käyttöön ennen vuotta 2005.

Luokittelimme myös käyttöönottovuoden uudelleen ristiintaulukointia varten. Kahdesta vastauksesta puuttui

wikien käyttöönottovuosi eikä niitä tästä johtuen voitu käyttää. Tuloksena syntyivät seuraavat kaksi luokkaa:

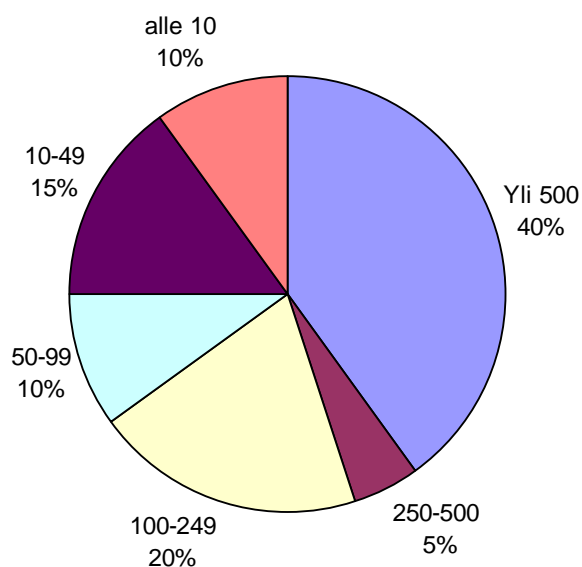
Ennen 2006 (yhteensä 8 yritystä)

- Ennen 2004
- 2004
- 2005

2006-2008 (yhteensä 10 yritystä)

- 2006
- 2007
- 2008

Henkilöstön määrä vastaajayrityksissä



Kuva 5. Vastanneiden yritysten henkilöstömäärä.

Edellä olevasta kuvasta 5 selviää, miten vastaajat määrittivät edustamiensa yritysten koon antamiemme vastausvaihtoehtojen välillä. Suurin osa yrityksistä on yli 500 henkilön yrityksiä, joka johtuu otantavalinnastamme. Helpottaaksemme ristiintaulukointia jaoimme nämä luokat vielä suuremmiksi kokonaisuuksiksi niin, että tuloksena on kolme tasakokoisempaa luokkaa. Seuraavaksi esitellään edellä esitetyn piirakkakuvion luokista kootut karkeammat luokittelut yritysten koosta:

Pieni

- Alle 10
- 10 - 49

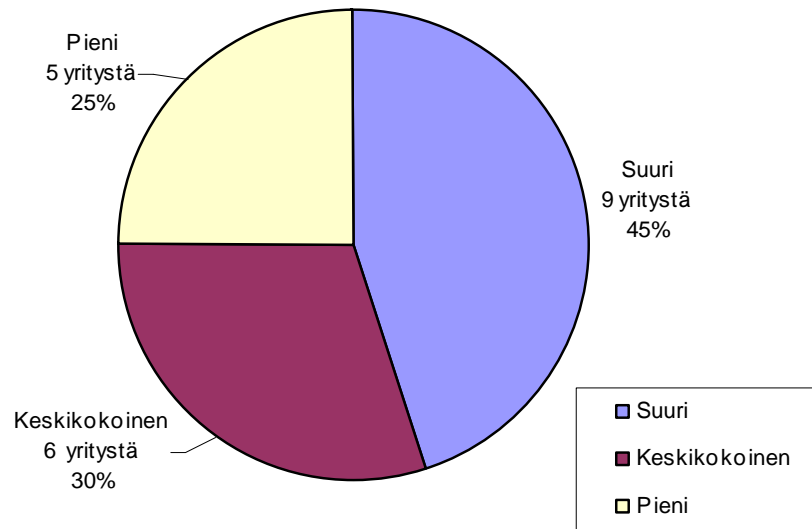
Keskikokoinen

- 50-99
- 100-249

Suuri

- 250-500
- Enemmän

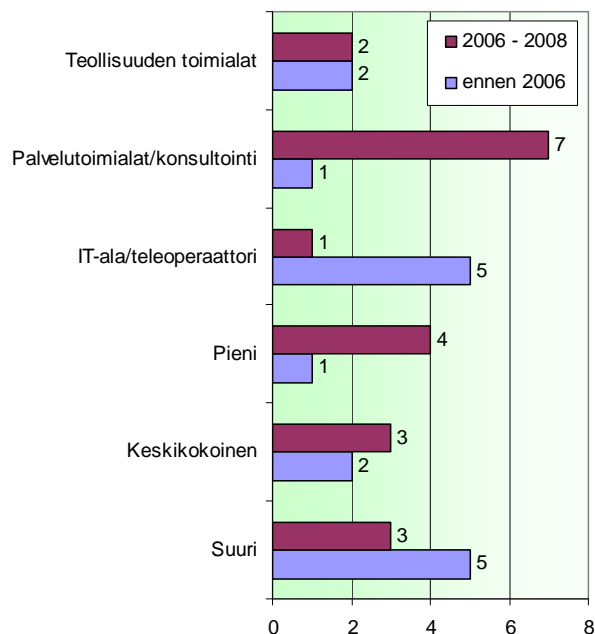
Yritysten koko henkilöstömäärällä mitattuna



Kuva 6. Vastanneiden yritysten henkilöstömäärä luokittelun jälkeen.

Edellä esitetyssä kuvassa 6 on esitetty vielä yritysten koon uuden luokittelun jälkeen. Suuria yrityksiä on uudenkin luokittelun jälkeen eniten, mutta erot muihin kokoluokkiin tasoittuivat.

Seuraavassa kuvassa 7 on vielä eritelty kuinka wikien käyttöönottovuodet ovat jakaantuneet yritysten toimialaluokkiin (kolme ylemmää kohtaa) ja kokoluokkiin (kolme alemmää kohtaa).



Kuva 7. Wikien käyttöönotto vuosien jakautuminen yritysten pääasiallisten toimialojen ja kokoluokkien suhteen.

Kuvasta voidaan havaita, että käyttämämme otoksen IT-ala/teleoperaattoriluokan yritykset ovat ottaneet wikit käyttöön tyypillisesti jo ennen vuotta 2006. Toisaalta palvelutoimialat/konsultointi -luokkaan kuuluneet yritykset olivat selvästi useammin ottaneet wikit käyttöön aikavälillä 2006 - 2008. Näin ollen käyttämämme aineisto ei ole aivan heterogeeninen, vaan käyttöönottovuoden perusteella jaotellut tulokset lähestyvät toimialaluokittelun mukaisia tuloksia. Otos kuvaa luultavasti yritysmailman todellista tilannetta. IT-ala/teleoperaattori -luokkaan kuuluneiden yritysten voisi olettaa olevan edelläkävijöitä wikien käytössä.

Myös yrityksen koko näyttäisi saamassamme otoksessa olevan yhteydessä siihen milloin yritys on alkanut wikejä käyttää. Suuremmissa yrityksissä wikit on nähtävästi otettu hiukan aikaisemmin käyttöön kuin pienemmissä. Tässä tosin saattaa otoksen koko ja ominaisuudet hiukan vääristää tuloksia.

Seuraavaksi siirrymme tutkimuksessamme tarkastelemaan wikien käyttöönottoa ja käyttötapoja kyselyyn vastanneissa yrityksissä.

3.2. Wikien käyttöönotto ja käyttö

Kyselytutkimusosuudessa halusimme jaotella wikeihin liittyviä tuloksia kahteen eri näkökulmaan, jotka ovat wiki-

työkalun käyttöönotto ja wikien käyttöönoton jälkeinen aktiivinen käyttö. Karkeasti ottaen käymme aluksi läpi erityisesti käyttöönottoon liittyviä asioita. Tämän jälkeen asioita tarkastellaan syvemmin jatkuvan käytön näkökannalta.

3.2.1. Wiki-ajattelun siirtyminen yrityksiin

Kysyimme kyselytutkimuksen vastaajilta kuinka ”Wiki - ideologia” on siirtynyt vastaajan edustamaan yritykseen. Tulokset osoittivat, että siirtyminen yrityksiin on tapahtunut montaa eri tietä. Kyselyyn vastanneiden yritysten mukaan ensimmäisen kerran ajatus wikien käyttöönotosta on tullut yrityksiin esimerkiksi seuraavia kanavia pitkin:

- Wikipedian ideologian kopiointi omaan käyttöön, wikien käyttötarkoituksia sittemmin laajennettu kun on ensiksi havaittu wikit toimivaksi
- Avointen lähdekoodien projektien kommunikointi
- Yleinen teknologioiden kehittymisen seuranta
- IT-alan lehdet/uutiset
- verkkokeskustelut
- Henkilöstön kautta: yhdellä tai useammalla henkilöllä positiivisia kokemuksia wikeistä, jota kautta wikien käyttöä haluttu kokeilla
- Yksiköiden tarpeet ja vaatimukset johtaneet wiki-ratkaisuihin
- Tiedonhallinnan haasteisiin ei ole löytynyt muita sopivia ratkaisuja kuin wikit: sisällönhallintaohjelmistot (Content management systems) tuntuneet liian monimutkaisilta ja hankalilta.
- Idea yhteistyöpartnerilta
- Web 2.0:an erikoitunut yhteistyökumppani on suositellut wikejä
- Yhteistyökumppanina ollut yliopisto ehdottanut wikien käyttöä yhteisprojektissa
- Emoyhtiön IT-organisaatio tehnyt wikien tuottajan kanssa yhteistyötä, jonka johdosta myös tytäryritys on myöhemmin ottanut wikin käyttöön
- Wiki-idea kopioitu muunlaiselta ohjelmistotoimittajalta: tehtävähallintaohjelmiston toimittaneella yrityksellä ollut wikit käytössä ja idea wikien käytöstä tullut tätä kautta yritykseen

On syytä myös mainita, ettei yksikään kyselyyn vastanneista yrityksistä maininnut tässä yhteydessä, että he olisivat saaneet idean kaupalliselta yritykseltä, joka markkinoisi erityisesti wikejä.

3.2.2. Käyttöönottoprosessi

Kysyimme kyselyssä vastaajilta minkälainen valintaprosessi wikien valintaan liittyi kartoittaaksemme tästä saatuja kokemuksia. Myös valintaprosesseja oli varsin erilaisia. Keveimmillään valintaprosessiin kuului yhden wiki-ohjelmiston kokeilu ja sen käyttöönottopäätöksen tekeminen pienimuotoisten testien jälkeen. Toisin sanoen keveimmillään laajamittainen wikien käyttöönotto tapahtui siten, että kokeilusta muodostui nopeasti hyväksytty käytäntö, joka laajeni yrityksen sisällä. Kuten case-esimerkimme osoittaa, käyttöönotto voi tapahtua esimerkiksi pienen tiimin kautta jonka käyttö voi askeleittain levitä kansainvälisen organisaation laajaan käyttöön.

Raskaammilla malleilla valintaprosessiin liittyi myös muita mahdollisia systemaattisemmin toteutettuja vaiheita:

- Omien tarpeiden kartoittaminen ja analysointi
- Erilaisten wiki-alustojen ja toteutusteknologioiden karkea vertailu
- Riippumattomien tahojen suorittamien arviointien lukeminen ja analysointi Internetistä
- Yritysjohdon, IT-organisaation ja/tai käyttäjien suorittama arviointi eri wiki-alustoille
- Parhaimman wiki-alustan valinta huomioiden käyttötarpeet ja kokemukset testeistä ja pilotoinnista
- Laajempi käyttöönotto ja motivointi
- Käyttöönoton edistymisen seuranta
- Käyttöönoton jälkeinen käytön seuranta

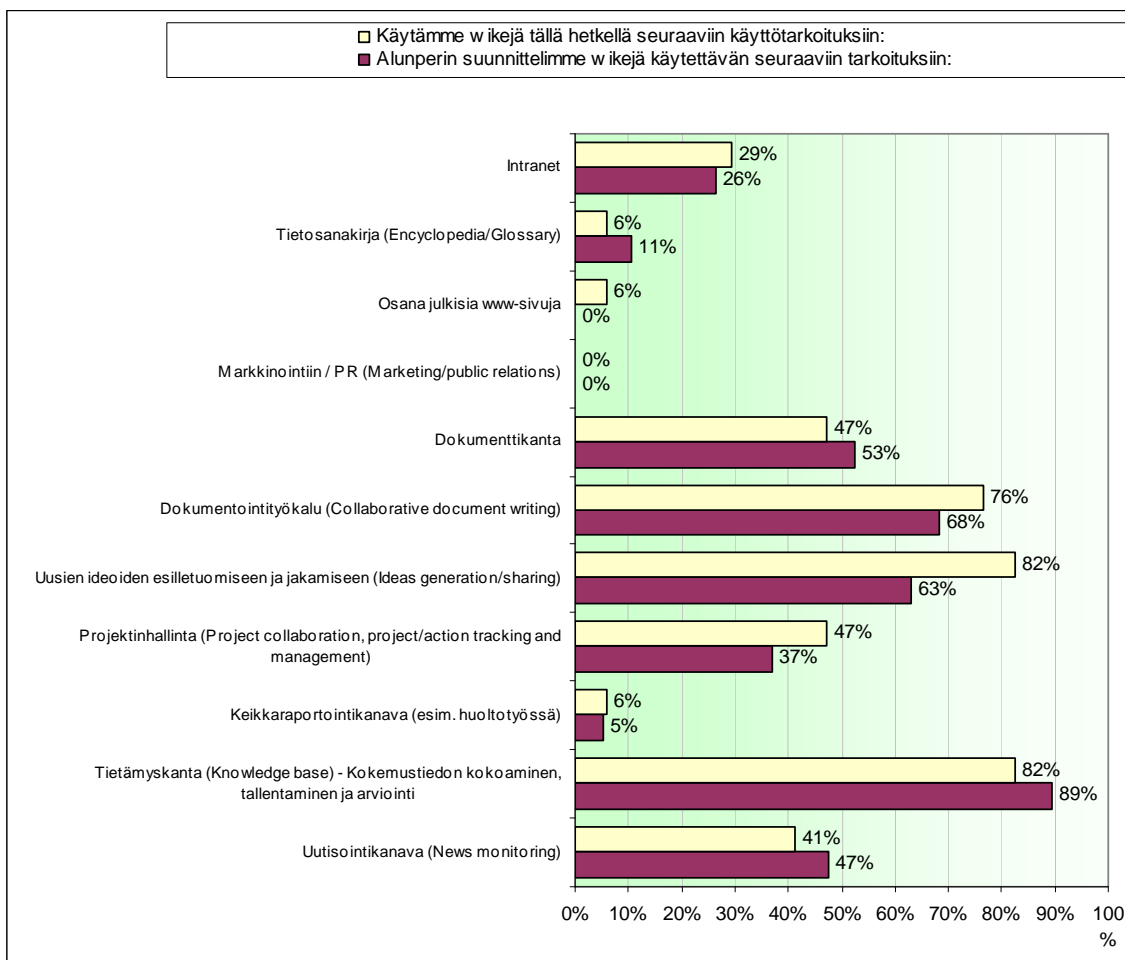
Internetistä löytyvien erilaisten vertailutaulukoiden koettiin helpottavan wikien vertailua, koska niiden avulla on nähtävissä suoraan mitä ominaisuuksista kukin wiki tukee. Usein viimeiseenkin valintavaiheeseen mahtui vielä useita wikejä. Tällöin valinnan saattoi ratkaista esimerkiksi ohjelmointikieli, jolla wiki oli toteutettu tai lähdekoodin avoimuus. Joissakin tapauksissa myös henkilöstön omakohtaisella kokemuksella tai puskaradion kautta saaduilla suosituksilla oli ratkaiseva vaikutus lopulliseen wiki-valintaan.

Lisäksi eräässä tapauksessa wikejä tarjosi muista yhteyksistä tuttu wikejä markkinoiva yritys, jota pyydettiin esittelemään yrityksen tarjoaman wiki-tuotteen mahdollisuudet ja rajoitteet. Esittelytilaisuus johti tässä tapauksessa wiki-ohjelmiston valintaan.

3.2.3. Wikien käyttötarkoitukset

Kyselytutkimuksessamme kysyimme vastaajilta millaisiin käyttötarkoituksiin wikejä on hankittu vastaajayrityksissä sekä mihin niitä puolestaan kyselyyn vastatessa käytetään (maaliskuu -08). Valmiita vaihtoehtoja annoimme vastaajille 13, joista yksi kohta oli avoin. Vastaajien oli mahdollista

jokaisen käyttötarkoituksen osalta vastata kyllä tai ei. Tuloksissa vaaka-akselilla on esitetty suhteellinen osuus yrityksistä, jotka käyttävät wikejä tarkasteltuun tarkoitukseen. Käyttötarkoitukset koottiin käyttämällä hyväksi tutkijoiden kokemusta ja aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Vastaajilla oli mahdollista kertoa avoimeen kohtaan, mikäli he käyttivät wikejä johonkin muuhun tarkoitukseen kuin annettuihin vaihtoehtoihin. Yksikään vastaaja ei kuitenkaan vastannut, että edustamassaan yrityksessä olisi ollut wikejä käytössä muihin kuin esitettyihin käyttötarkoituksiin. Saadut tulokset on esitetty kuvassa 8.



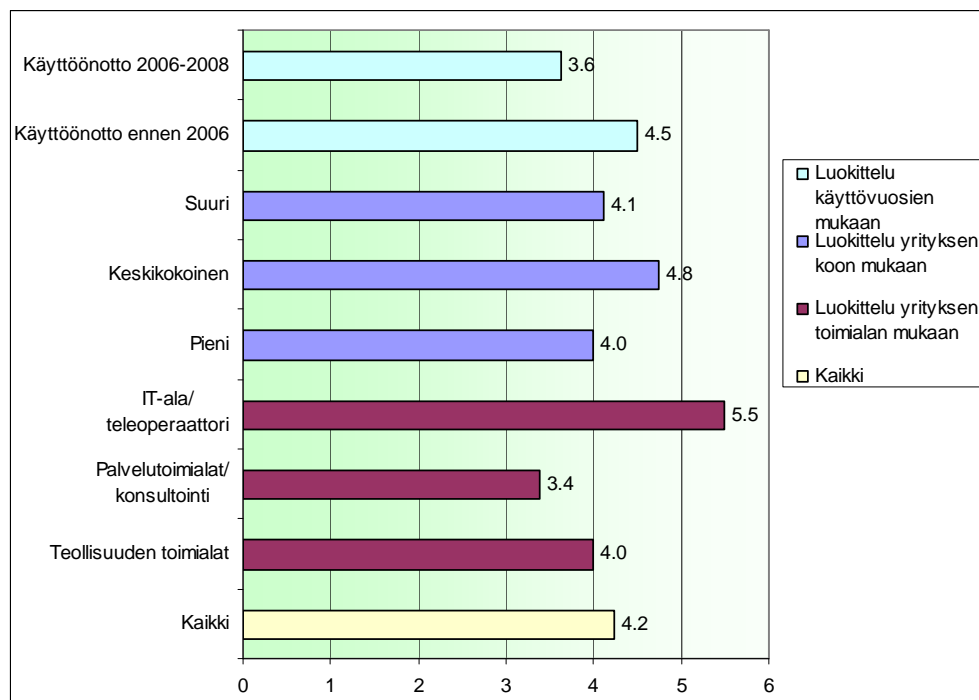
Kuva 8. Wikien käyttötarkoitusten käyttöasteet käyttöönottovaiheessa ja jatkuvassa käytössä.

Kuvasta 8 selviää, että eniten vastaajayritykset käyttivät wikejä tietämyskantana eli paikkana, johon voidaan tallettaa henkilöstön kokemusperäistä tietoa eksplisiittisesti. Wikejä on siis tulosten mukaan eniten käytetty saatujen kokemustietojen varastointiin eli parantamaan organisaation ”muistia”. Mielenkiintoista on, että käyttäjien osuus on kuitenkin hieman laskenut käyttöönoton jälkeen.

Seuraavat kaksi laajimmin sovellettua käyttötarkoitusta ovat uusien ideoiden esilletuonti ja wikien käyttö yhteisdokumentointityökaluna. Molempien käyttötarkoitusten osalta wikejä käyttävien yritysten määrä nousi käyttöönoton jälkeen. Muita suosittuja wikien käyttötarkoituksia olivat seuraavat: dokumenttikanta, projektinhallinta ja uutisointikanava. Hieman yli neljäsosa vastaajayrityksistä käyttää wikejä myös intranettinään. Tietosanakirjana, osana julkista www-sivustoa ja keikkaraportointikanavana wikejä käytetään vastaajayrityksissä harvemmin.

Kyselyssä kysimme lisäksi vastaajayrityksiltä oliko wikien käyttötarkoituksissa ilmennyt sellaisia käyttötarkoituksia, joihin wikejä alun perin oli tarkoitus käyttää mutta joihin niitä ei enää käytetty. Yleisesti ottaen tällaisia muutoksia oli vähän. Yksi yritys mainitsi, että wikejä oli ollut tarkoitus käyttää tietämuskantana, yhteisdokumentointityökaluna ja dokumenttipankkina, mutta nykyisin niitä ei enää syystä tai toisesta tähän tarkoitukseen käytetty. Tämän lisäksi eräs toinen yritys mainitsi, että wikejä oli tarkoitus alun perin käyttää uutisointikanavana, mutta käyttöönoton jälkeen tästä oli luovuttu. Syitä tietyistä käyttötarkoituksista luopumiseen ei vastauksissa kerrottu.

Kuten edeltä jo selvisi, kyselyyn vastanneiden yritysten oli mahdollista ilmoittaa käyttävänsä wikejä yhteen tai useampaan käyttötarkoitukseen annetuista vaihtoehdoista. Näin oli mahdollista laskea kuinka moneen eri käyttötarkoitukseen vastaajat kertoivat wikejä käytettävän. Eniten erilaisia käyttötarkoituksia oli yhden yrityksen kohdalla seitsemän. Seuraava kuva 9 tiivistää käyttötarkoitusten suhteen lasketut tulokset. Kuvassa alimpana on esitetty kuinka monta käyttötarkoitusta annetuista vaihtoehdoista yritykset vastasivat käyttävänsä. Kuvassa tarkastellaan käyttötarkoitusten lukumäärää erikokoisissa yrityksissä, yritysten toimialaluokkien välillä, käyttövuosien suhteen sekä koko otoksen keskiarvoa.



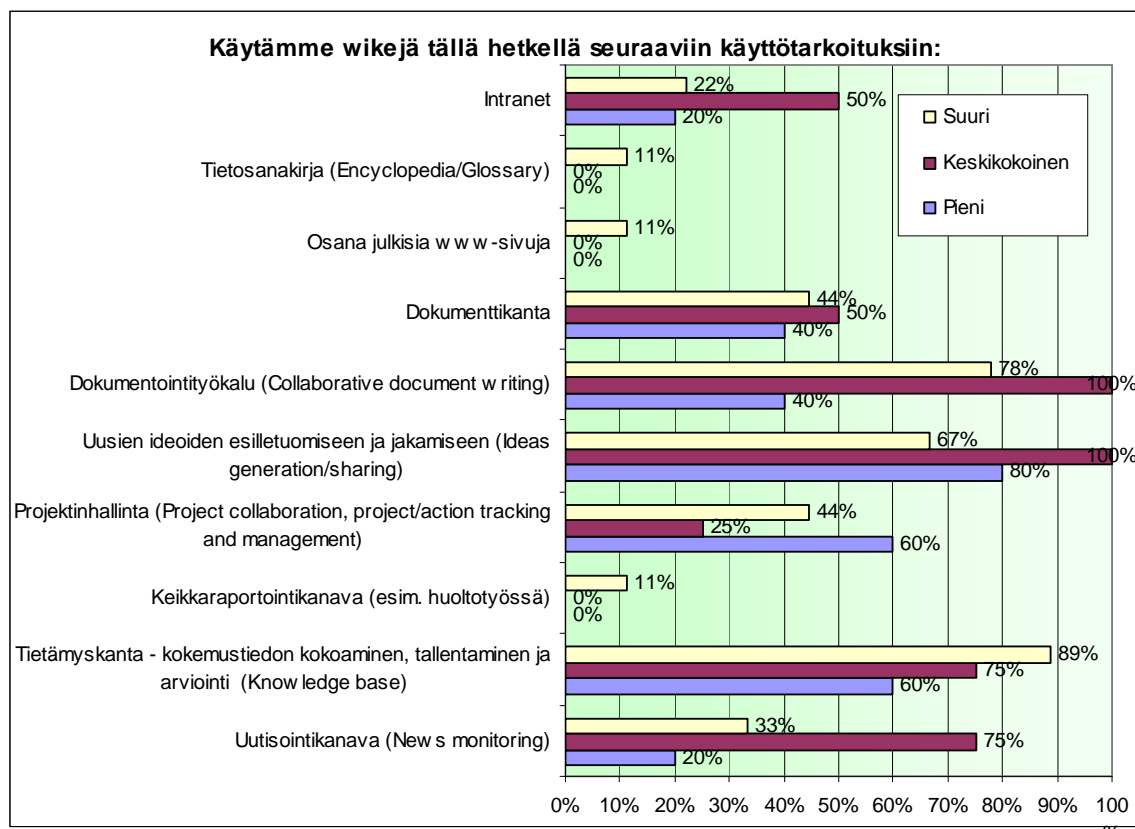
Kuva 9. Keskiarvo yritysten erilaisista wikien käyttötarkoitusten summasta kaikissa yrityksissä sekä suhteutettuna yritysten koko-, toimiala- ja käyttövuosiluokkiin

Tarkasteltaessa käyttötarkoitusten lukumäärää yrityksissä voidaan havaita, että yritykset vaikuttavat käyttävän wikejä varsin monipuolisesti, sillä kaikkien yritysten keskiarvoksi saadaan 4,2 käyttötarkoitusta/yritys. Keskikokoiset yritykset ovat löytäneet hieman enemmän erilaisia käyttötarkoituksia wikeille (4,8) kuin muut yritykset (4,0-4,1). On mielenkiintoista, että kyselyyn vastanneista yrityksistä nimenomaan keskisuuret yritykset ovat löytäneet eniten käyttötarkoituksia. Suurissa yrityksissä wikien soveltamistapojen laajuutta rajoittaa usein suuresta koosta johtuva byrokratia. Toisaalta olisi kuitenkin luonnollista, että suuremmissa yrityksissä myös tiedonhallinnan haasteet olisivat suurempia (toki muutkin tekijät, kuten toimiala vaikuttavat merkittävästi). Näin ollen - ainakin teoreettisella tasolla - wikit voisivat tarjota erilaisten käyttötarkoitusten myötä laajemmalla alalla erilaisia ratkaisuja.

Mielenkiintoinen tulos on myös, että IT-ala/teleoperaattori -luokkaan kuuluneet yritykset ovat löytäneet keskiarvolla laskettuna 5,5 käyttötarkoitusta wikeille, kun palvelutoimialaluokan yrityksillä vastaava luku on 3,4 ja teollisuuden toimiala -luokassa luku on 4,0. IT-alaa ja teleoperaattoreiden toimialaa voidaan pitää dynaamisempaan ja usein hyvin tietointensiivisenä ja tämä saattaa selittää sen, että tähän kategoriaan kuuluneet yritykset ovat vastanneet

käyttävänsä wikejä useammin erilaisiin käyttötarkoituksiin. Edelleen palvelutoimialoja ja teollisuuden toimialoja voitaneen pitää keskimäärin hieman vähemmän tietointensiivisenä kuin IT- ja teleoperaattoritoimialoja. Näin ollen saadut tulokset tuntuvat sopusointuisilta.

Seuraavaksi on tarkasteltu wikien käyttötarkoituksia, kun tulokset on suhteutettu yritysten kokoon (kuva 10). Näin on muodostettavissa parempi kuva siitä miten yrityksen koko voisi vaikuttaa wikien käyttöön. Esitetyt tulokset ovat vastaajien antamia käyttötarkoituksia wikien jatkuvassa käytössä.

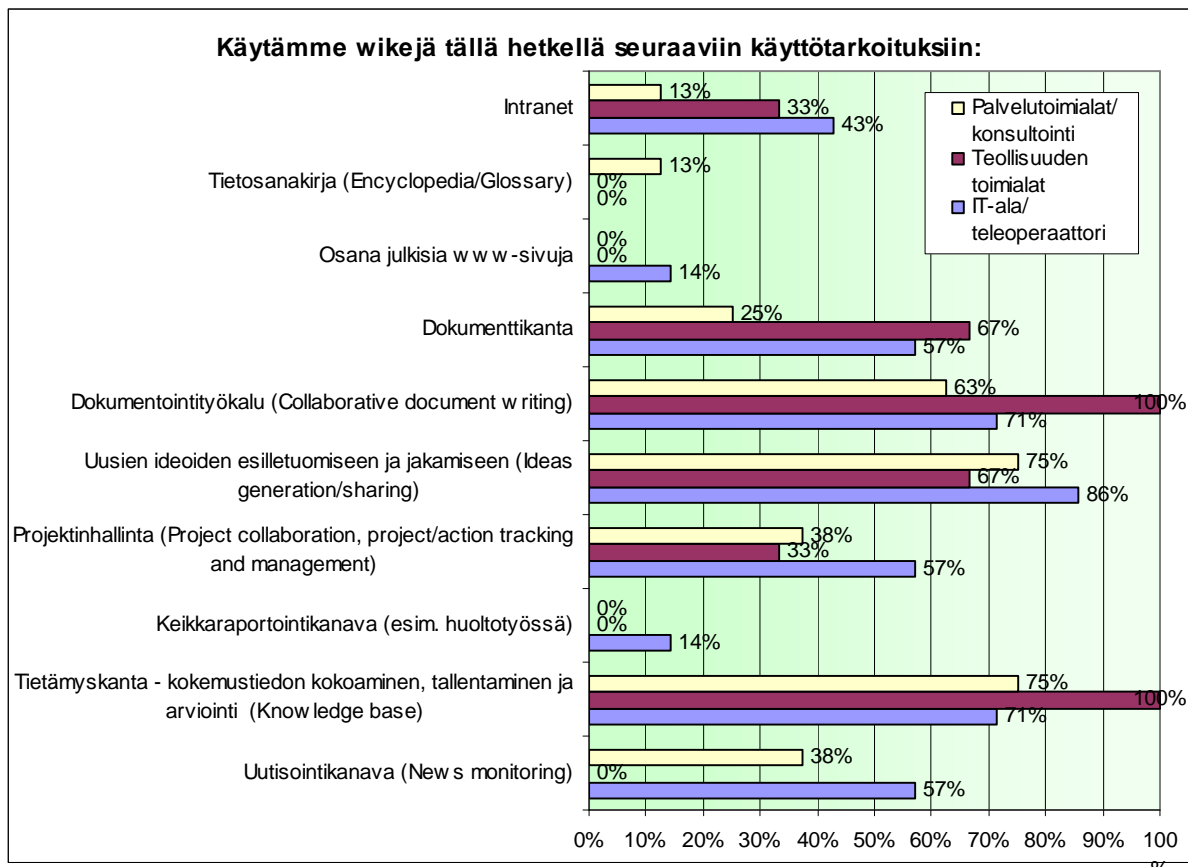


Kuva 10. Wikien käyttötarkoitus vastaajayrityksissä suhteutettuna yritysten kokoon

Tarkasteltaessa wikien käyttötarkoituksia suhteessa yritysten kokoon voidaan havaita joitakin eroja. Yksi poikkeama nähdään wikien käytössä tietämyskantana: tulosten mukaan erityisesti suuryritykset käyttävät wikejä tietämyskantana, kun pk-yrityksillä wikien hyödyntäminen tietämyskantana oli 60 prosentin luokkaa. Toinen ero eri käyttötarkoitusten välillä oli wikien käytössä yhteisdokumentointityökaluna. Tulokset antoivat viitteitä siihen, että suuremmissa yrityksissä wikejä käytetään useammin yhteisdokumentointityökaluna (Collaborative document writing). Lisäksi suhteellisesti suuremmissa yrityksissä käytetään harvemmin wikejä uusien ideoiden

esilletuontiin. Projektinhallinnan käytön suhteen esiintyy myös poikkeama: vain yhdessä vastanneista keskisuurista yrityksistä wikejä käytetään projektinhallintaan kun taas suuremmilla ja pienemmällä yrityksillä noin puolet vastaajista käyttää wikejä tähän tarkoitukseen.

Seuraavassa kuvassa 11 on jaottelu tehty yritysten toimiala-luokan suhteen.



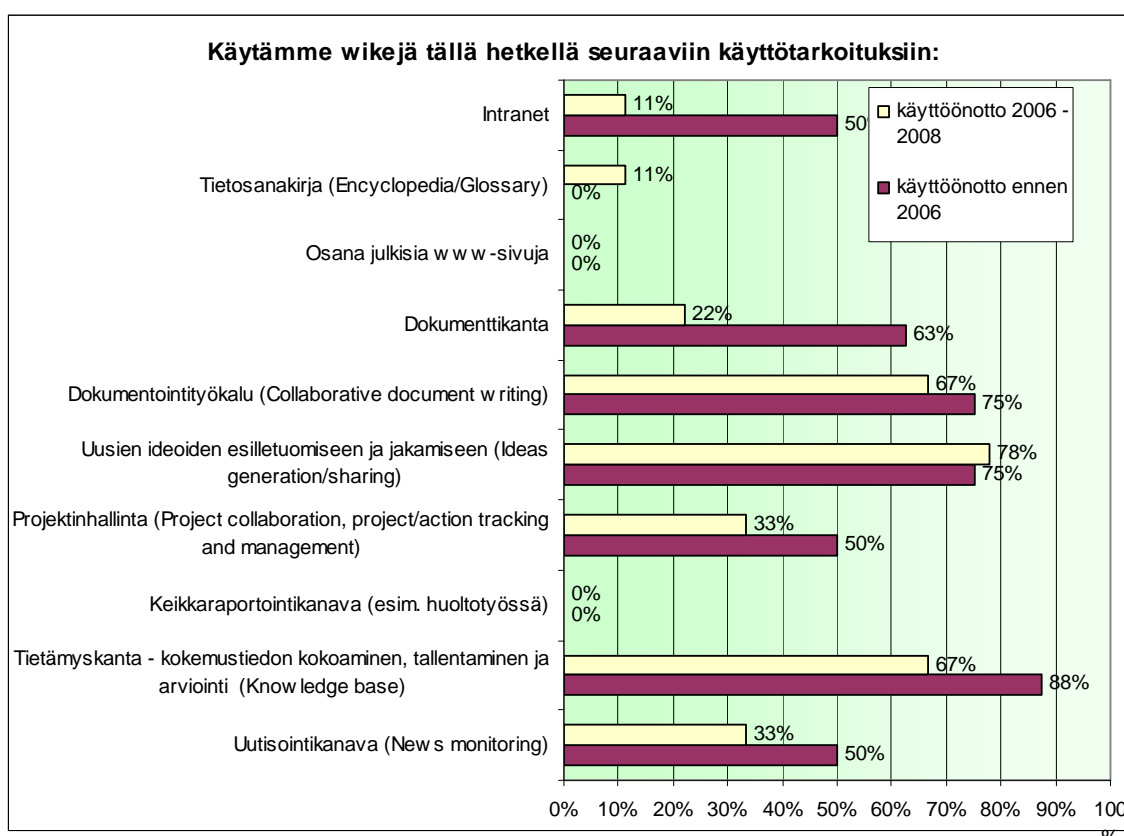
Kuva 11. Wikien käyttötarkoitus vastaajayrityksissä suhteutettuna yritysten toimiala -luokkaan

Toimialakohtainen tarkastelu wikien käyttötarkoitusten suhteen paljastaa, että eniten muista toimialoista erottuvat wikien käyttöasteet yhteisdokumentointityökaluna, tietämyskantana, intranettinä, dokumenttikantana sekä projektinhallintatyökaluna. Yksi IT-ala/teleoperaattoriluokan kategorian suuryritys käyttää wikejä myös keikkaraportointiin, joka on eräs uudenlainen ja mielenkiintoinen wikien soveltamistapa. Erityisesti teollisuuden yritykset ovat käyttäneet wikejä tietämyskantana ja yhteisdokumentoinnissa. Tosin tässä on hyvä muistaa, että teollisuuden toimialojen koko on todella pieni, koska kaikki yritykset eivät vastanneet tähän kysymykseen. Teollisuuden toimialat ja IT-ala/teleoperaattori -luokan yritykset

vaikuttavat löytäneen enemmän käyttötarkoituksia wikeille kuin palvelutoimialat/konsultointi -luokan yritykset.

Tulosten mukaan teollisuuden toimialojen yritykset käyttävät wikejä harvemmin uusien ideoiden esilletuontiin, projektinhallintaan ja uutisointikanavana kuin muut toimialat. Mielenkiintoista on se, ettei yksikään teollisuuden toimiala -luokkaan kuulunut yritys maininnut wikejä käytettävän uutisointiin.

Seuraavassa kuvassa 12 on esitetty edelleen erilaiset käyttötarkoitukseen liittyvät tiedot suhteutettuna wikien käyttöönottamisvuoteen. Joitakin käyttötarkoituksia on jätetty kuvasta pois vastausten vähyyden vuoksi (kaikki yritykset eivät vastanneet minä vuonna wikit otettiin käyttöön).



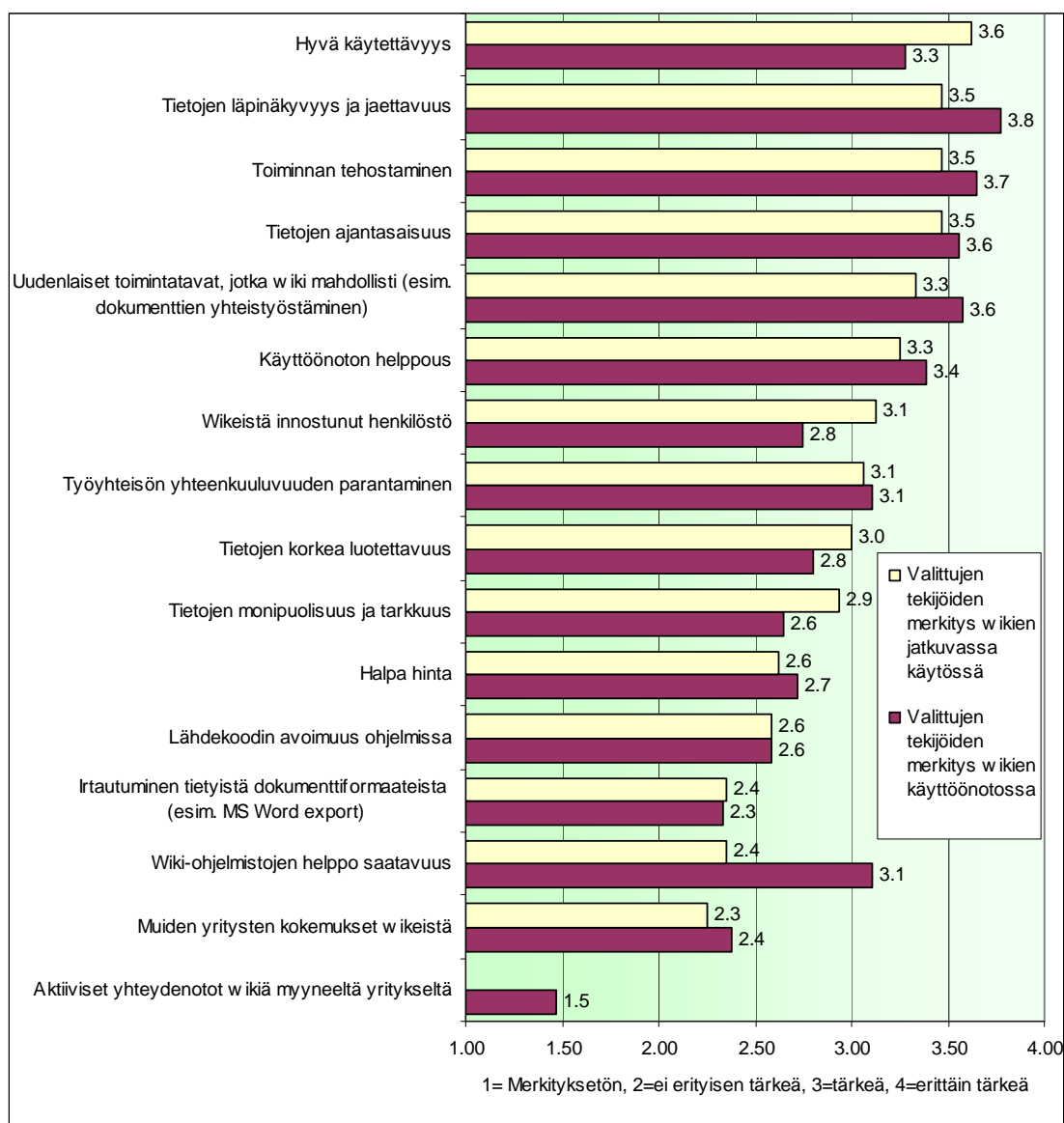
Kuva 12. Wikien käyttötarkoitus vastaajayrityksissä suhteutettuna yritysten käyttöönottovuoteen

Kuva 12 paljastaa, että karkeasti ottaen pidempään wikejä käyttäneet yritykset ovat löytäneet hieman enemmän käyttötarkoituksia kuin vähemmän aikaa wikejä käyttäneet yritykset. Erityisesti wikien käyttö intranettina., dokumenttikantana, tietämyskantana ja projektinhallintatyökaluna on korostunut kauemmin aikaa wikejä käyttäneissä yrityksissä. Tämä voi viitata siihen, että yritykset, joissa on pitkäaikaisia kokemuksia wikeistä, ovat lähteneet soveltamaan wikejä laajemmin pyrkimyksenä

realisoida etenevässä määrin wiki-ideologian soveltamisesta saatavia potentiaalisia hyötyjä.

3.2.4. Käyttöönottoon vaikuttaneet tekijät ja samojen tekijöiden merkitys jatkuvassa käytössä

Seuraavaksi käydään läpi tekijöitä, joiden merkitystä vastaajien pyydettiin arvioimaan käyttöönoton ja jatkuvan käytön kannalta. Erilaisia vastausvaihtoehtoja oli yhteensä 17 kappaletta, joista yksi oli avoin. Näin vastaajille annettiin mahdollisuus nostaa esille myös muita mahdollisia tekijöitä, jotka vaikuttivat käyttöönottoon tai olivat merkittäviä wikien jatkuvassa käytössä. Saadut tulokset on esitetty seuraavassa kuvassa 13.



Kuva 13. Valittujen tekijöiden merkitys wikien käyttöönotossa ja jatkuvassa käytössä.

Tekijöiden arviointiasteikkona käytettiin seuraavaa: 1=Merkityksetön tekijä, 2=Ei erityisen tärkeä tekijä, 3=Tärkeä tekijä, 4=Erittäin tärkeä tekijä. Vastaaajia pyydettiin siis arvioimaan kukin tekijä miettien ensiksi tekijän merkitystä käyttöönotossa ja tämän jälkeen (myöhemmin kyselyssä) saman tekijän merkitystä nykyisin, kun wikejä jo käytetään aktiivisesti.

Kuvasta 13 nähdään, että seuraavien tekijöiden arvioitiin olevan erittäin tärkeitä wikien käyttöönotolle: tietojen läpinäkyvyys ja jaettavuus, toiminnan tehostaminen, tietojen ajantasaisuus sekä uudenlaiset wikien mahdollistamat toimintatavat. Myös monet muut tekijät koettiin tärkeiksi, kuten käyttöönoton helppous, hyvä käytettävyyys, innostunut henkilöstö, yhteenkuuluvuuden parantaminen, sekä tietojen korkean luotettavuus.

Jatkuvan käytön kannalta tulokset olivat samansuuntaiset. Erittäin tärkeiksi tekijöiksi tässä nousivat hyvä käytettävyyys, tietojen läpinäkyvyys ja jaettavuus, toiminnan tehostaminen sekä tietojen ajantasaisuus. Esimerkiksi seuraavien tekijöiden koettiin olevan jatkuvan käytön kannalta tärkeitä: wikien mahdollistamat uudet toimintatavat, käyttöönoton helppous, wikeistä innostunut henkilöstö, yhteenkuuluvuuden parantaminen sekä tietojen korkea luotettavuus.

Useimpien em. tekijöiden merkitys oli hieman laskenut tarkasteltaessa niitä jatkuvan käytön kannalta. Kuitenkin wiki-ohjelmiston hyvä käytettävyyys ja henkilöstön innostuneisuuden merkitys olivat korostuneet erityisesti jatkuvassa käytössä.

Ainoa tekijä, jonka merkitys muuttuu olennaisesti käyttöönoton ja käytön välillä, on wiki-ohjelmistojen helppo saatavuus. Käyttöönottovaiheessa tämän tekijän merkitys koettiin tärkeäksi mutta jatkuvassa käytössä ei enää erityisen tärkeäksi. Tulos on sikäli toki luonteva, että tietyn wiki-ohjelmiston implementoinnin jälkeen ei tyypillisesti ole tärkeää löytää enää uutta wiki-sovellusta.

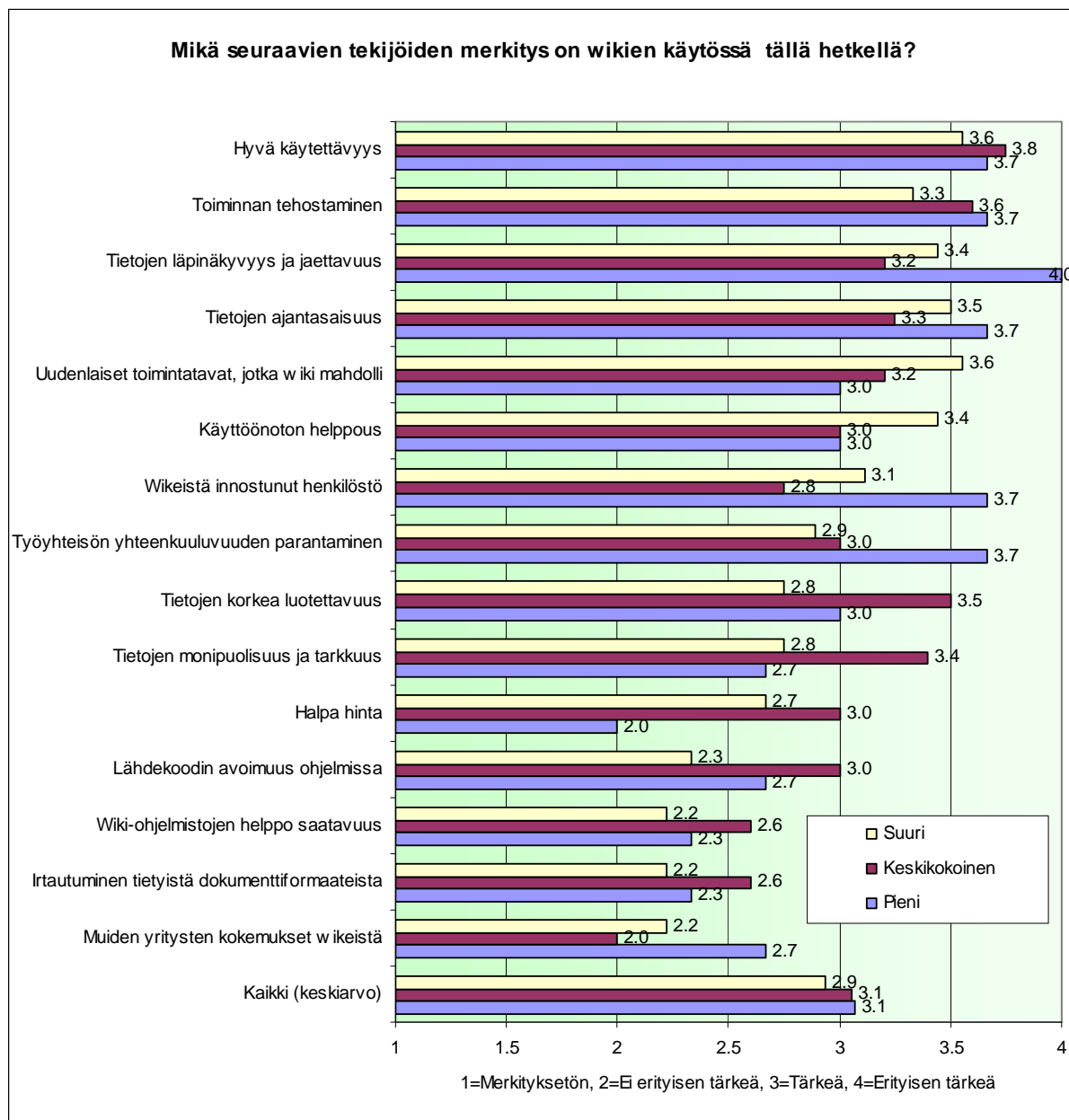
Käyttöönottovaiheessa vähiten tärkeimpänä tekijänä nähtiin olevan aktiiviset yhteydenotot wikiä myyneeltä yritykseltä. Myöskään muiden yritysten kokemuksia tai irtautumista tietyistä dokumenttiformaateista ei pidetty erityisen tärkeinä. Tämä piti paikkansa niin wikien käyttöönottovaiheessa kuin jatkuvassakin käytössä.

Muita myönteiseen käyttöönottopäätökseen vaikuttavia tekijöitä tai kommentteja olivat ”hyvät kokemukset esimerkiksi open source projekteissa softamaailmasta”, ”Wiki ei ole itsetarkoitus vaan ratkaisu ongelmaan - simppli tiedonjakaminen”, hakusanatoiminnot, helppo muokattavuus, yrityksen oman asiakkaan kiinnostus wikeihin sekä ”yhteinen paikka, jossa jakaa tietoa ihmisten kesken”

Jatkuvassa käytössä puolestaan muita vastaajien mainitsemia tärkeitä tekijöitä olivat wikejä aktiivisesti käyttävät käyttäjätiimit, toimivat hakutoiminnot, toimiva

ylläpito, tietoturva-asiat sekä pääsyylistat ja wikien integrointi käyttäjäkantaan.

Seuraavissa kuvissa 14 ja 15 on suhteutettu tarkasteltujen tekijöiden merkitys vastanneiden yritysten kokoon ja eri toimialoilla toimiviin yrityksiin. Yritysten koon mittarina on käytetty, kuten aiemminkin, henkilöstön määrää. Tekijöiden merkityksiä on tarkasteltu jatkuvan käytön kannalta.



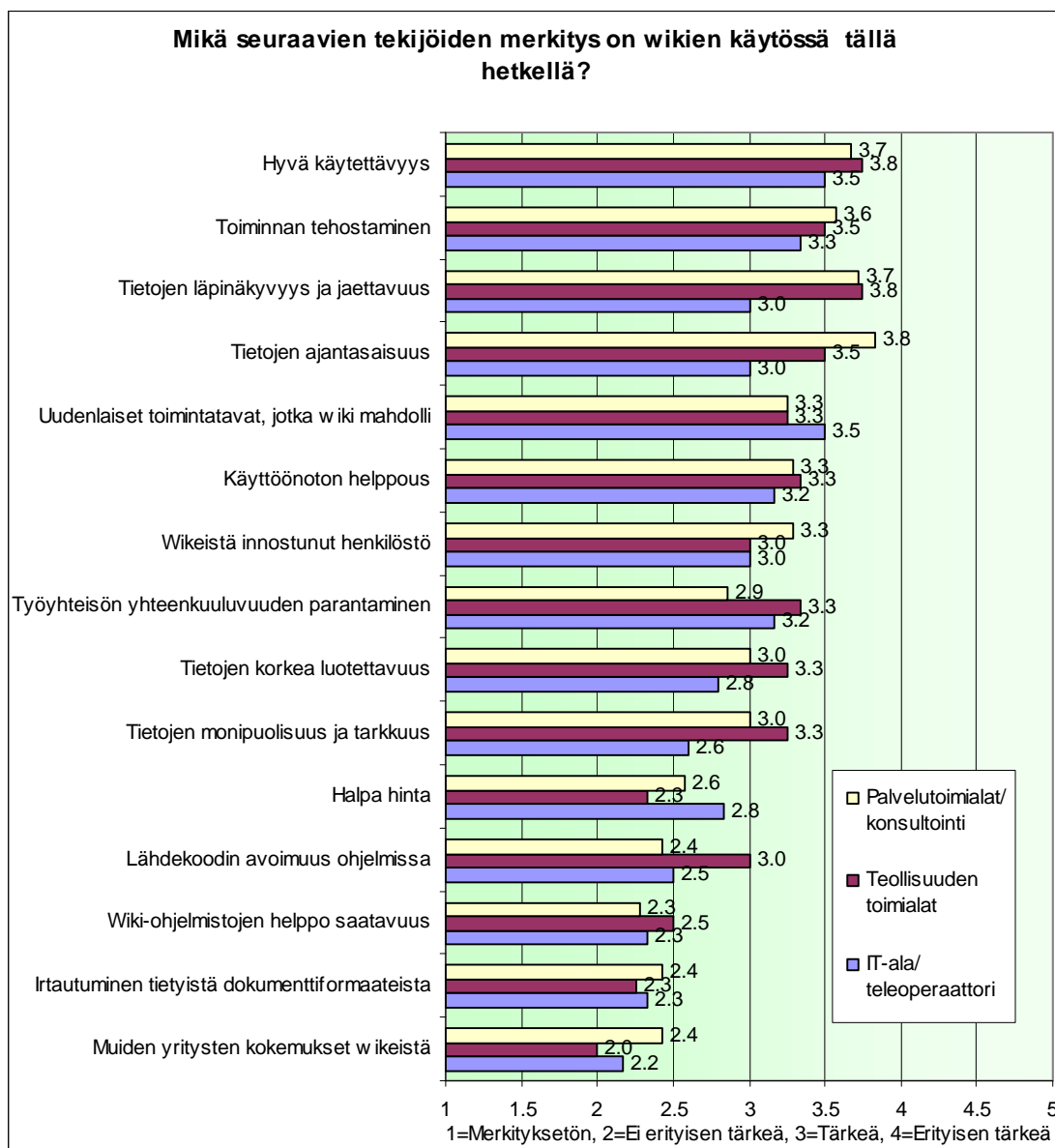
Kuva 14. Valittujen tekijöiden merkitys jatkuvassa käytössä suhteutettuna yritysten kokoon.

Kuvan 14 ensimmäiset kaksi tekijää ovat samalla tavalla tärkeitä erikokoisille yrityksille. Tietojen läpinäkyvyys ja jaettavuus sekä ajantasaisuus, innostunut henkilöstö ja yhteenkuuluvuuden parantaminen ovat kuitenkin tekijöitä,

joiden tärkeys on korostunut kyselyyn vastanneiden pienempien yritysten keskuudessa. On myös syytä mainita, että pienyritykset ovat kokeneet varsin paljon tärkeämmäksi muiden yritysten kokemukset wikeistä kuin suuremmat yritykset.

Uudenlaiset toimintatavat on koettu sitä tärkeämmäksi mitä suurempi yritys on kyseessä. Tulosten mukaan suuremmissa yrityksissä myös käyttöönoton helppous on tärkeämpää kuin pienemmissä yrityksissä. Keskikokoiset yritykset ovat puolestaan arvioineet tietojen korkean luotettavuuden, monipuolisuuden ja tarkkuuden tärkeämmäksi kuin muut yritykset. He ovat myös arvostaneet suuria ja pieniä yrityksiä enemmän wiki-ohjelmistojen helppoa saatavuutta ja irtautumista tietyistä dokumenttiformaateista.

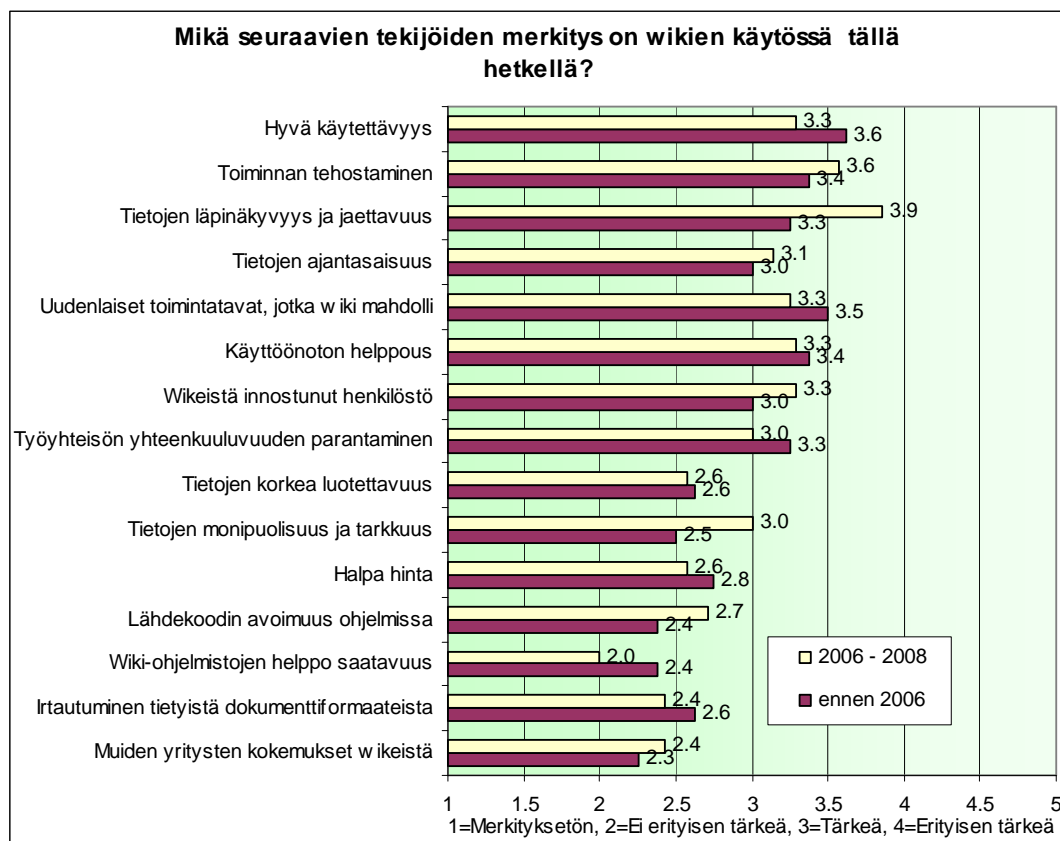
Seuraavassa kuvassa 15 on hyödyt esitetty suhteuttamalla tulokset yritysten toimialaluokan mukaan.



Kuva 15. Valittujen tekijöiden merkitys jatkuvassa käytössä suhteutettuna eri aloilla toimiviin yrityksiin.

Kuvasta 15 voidaan nähdä, että kovin radikaaleja poikkeamia eri toimialaluokkien välillä ei ole. Joitakin eroja kuitenkin löytyy: IT-ala/teleoperaattori -luokan yritykset eivät arvosta aivan niin paljon tietojen ajantasaisuutta, läpinäkyvyyttä, jaettavuutta, monipuolisuutta ja tarkkuutta kuin muut yritykset. Toisaalta nämä yritykset arvostavat hieman enemmän uudenlaisia toimintatapoja, joita wikit ovat mahdollistaneet. Perinteisemmän teollisuuden toimialoilla olevat yritykset ovat arvioineet joitakin tekijöitä tärkeämmiksi kuin muut yritykset. Esimerkiksi lähdekoodin avoimuus on koettu tärkeäksi asiaksi, kun se muilla yrityksillä on arvostettu vähemmän tärkeäksi asiaksi.

Seuraavassa kuvassa 16 on esitetty hyödyt wikien käyttövuosien mukaan suhteutettuna. Karkealla jaottelun mukaisilla tuloksilla ei voida nähdä olevan kovinkaan suurta merkitystä esitettyihin hyötyihin. Kuvasta nähdään kuitenkin, että pidemmän aikaa wikejä käyttäneet yritykset arvostavat hieman enemmän hyvää käytettävyyttä ja uudenlaisia toimintatapoja, jotka wikit mahdollistavat. Sen sijaan vähemmän aikaa wikejä käyttäneet yritykset arvostavat erityisesti tietojen läpinäkyvyyttä ja niiden jaettavuutta sekä tietojen monipuolisuutta ja tarkkuutta enemmän kuin kauan aikaa wikejä käyttäneet yritykset.



Kuva 16. Mikä on valittujen tekijöiden merkitys wikien jatkuvassa käytössä, kun tulokset on suhteutettu wikien käyttöajan suhteen?

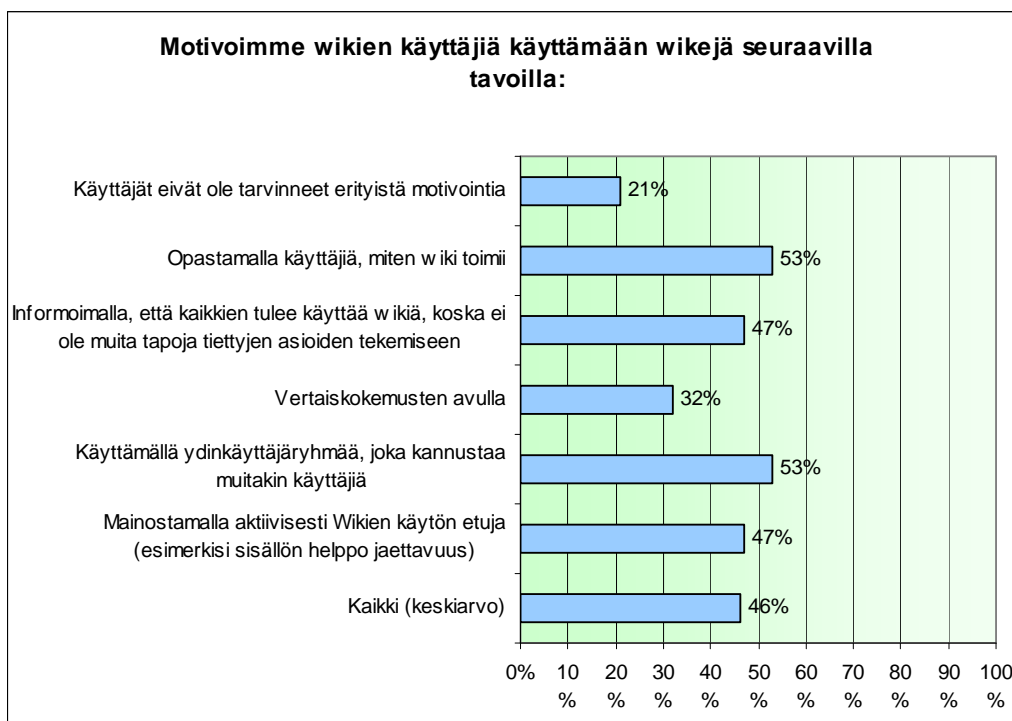
Seuraavassa kappaleessa siirrytään tarkastelemaan miten yritykset olivat motivoineet käyttäjiä wikien käyttöön.

3.2.5. Motivointi

Wikien käyttöönotto yrityksissä tai yhteisöissä ei ole pieni asia, vaan se muuttaa organisaation toimintatapoja ja vaikuttaa myös yrityksen kulttuuriin. Yksi iso haaste wikien käyttöönotossa onkin saada työntekijät käyttämään wikiä, sillä vastuu on nyt myös heillä. Yksi keino tämän haasteen voittamiseksi on motivoida ja kouluttaa ihmisiä wikien

käytössä. Tyypillisesti erilaisten IT-työkalujen käyttöönottoprosessiin liittyy yhtenä osana henkilöstön motivointi, jossa kerrotaan erityisesti miksi työkalua on syytä käyttää ja mitä hyötyä yksilötasolla uudesta työkalusta on. Tarkoituksena motivoinnilla on kitkeä muutosvastarintaa pienemmäksi ja auttaa käyttäjiä alkuun uuden järjestelmän kanssa, jotta siitä odotettava hyödyt olisivat nopeammin realisoitavissa.

Monissa yrityksissä motivointi on koettu tärkeäksi asiaksi. Myös tämän tutkimuksen vastaajayritykset ovat käyttäneet paljon useita eri menetelmiä käyttäjien motivointiin. Mielenkiintoista on kuitenkin, että toisissa yrityksissä erityistä motivointia ei ole ollut, vaan käyttäjät ovat ottaneet wikit käyttöön ilman merkittäviä sisäisiä markkinointipanostuksia. Seuraavassa kuvassa 17 on esitetty kyselyssä valmiina vastausvaihtoehtoina olleita motivointikeinoja ja niiden käytön suhteellinen osuus. Erilaisia motivointikeinoja on kyselyssä seitsemän, joista yksi kohta on avoin. Tämän lisäksi kuvassa on esitetty yritysten osuus, jotka mainitsivat, etteivät käyttäjät ole tarvinneet erityistä motivointia wikin käyttöönotossa.

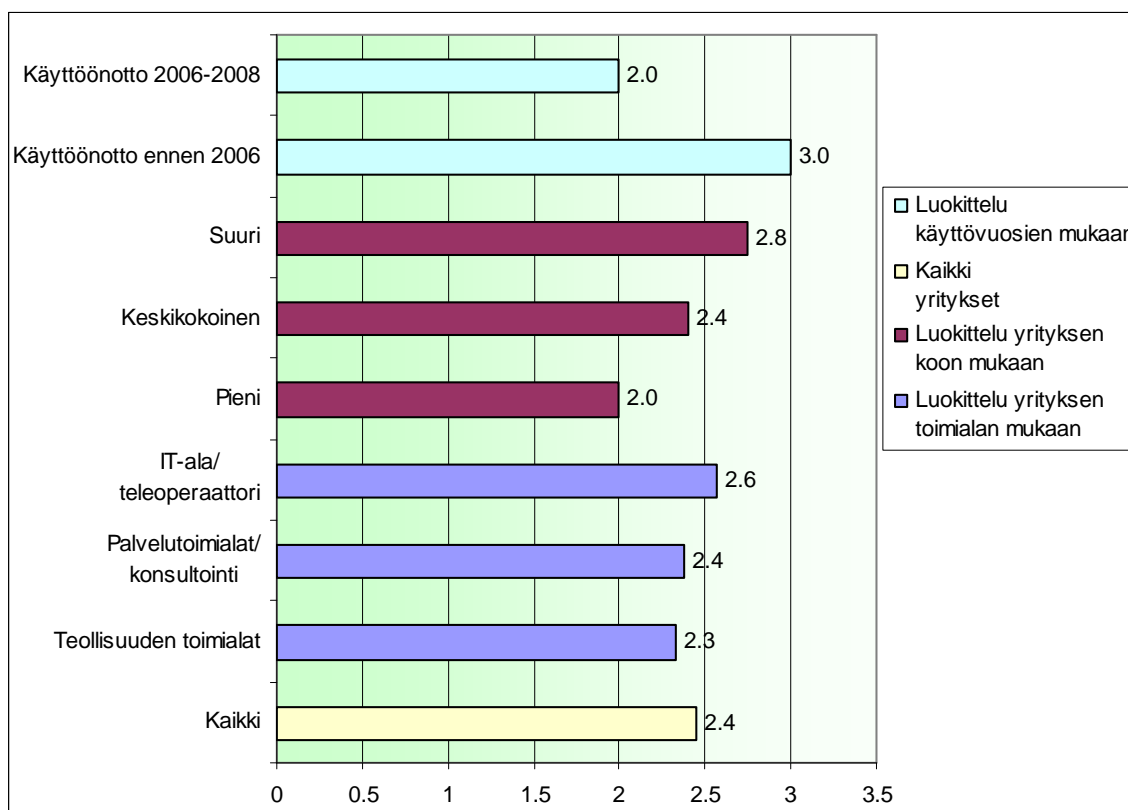


Kuva 17. Käytettyjen motivointikeinojen osuudet vastanneissa organisaatioissa.

Kuvasta 17 selviää, että noin 20 prosentissa yrityksissä ei motivointia käytetty lainkaan. Lukuun ottamatta vertaiskokemusten käyttöä motivoinnissa (32%) erilaiset esittämämme motivointikeinot saivat lähestulkoon saman verran kannatusta (47-53%). Suosituimmat motivointikeinot

olivat 1) käyttäjien opastaminen; 2) muita kannustavan ydinkäyttäjryhmän käyttö; 3) wikien hyötyjen sisäinen markkinointi sekä 4) käyttäjien tiedottaminen.

Koska kyselyyn vastanneiden henkilöiden oli mahdollista vastata vapaasti, mitä keinoja annetuista vaihtoehdoista motivointiin käytettiin, oli myös mahdollista laskea käytettyjen motivointikeinojen summa. Seuraavassa kuvassa 18 on esitetty saadut tulokset. On syytä huomata, että osa annetuista motivointikeinoista saattaa olla päällekkäisiä.



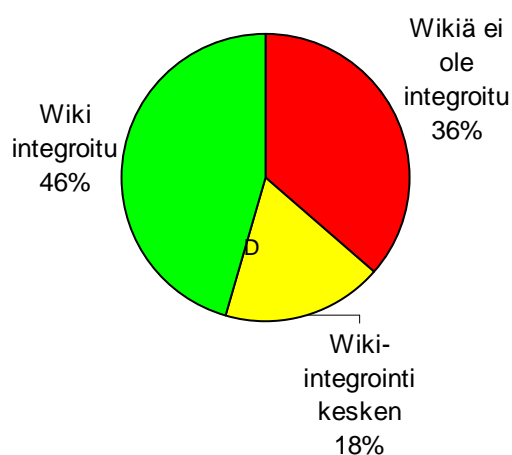
Kuva 18. Käytettyjen motivointikeinojen määrä.

Kuvasta 18 nähdään, että keskimäärin yritykset käyttivät kahta motivointikeinoa annetuista vaihtoehdoista. Suuret ja keskisuuret yritykset ovat käyttäneet hieman useampia motivointikeinoja kuin pienet yritykset IT-ala / teleoperaattoreiden toimialaluokka käytti myös hieman useampia motivointikeinoja, mutta tämä ero on varsin marginaalinen. Merkittävin ero käytettyjen motivointikeinojen määrässä on kuitenkin käyttöönottovuodella: yrityksissä, joissa wikien käyttöönotto on tapahtunut vuonna 2005 tai aiemmin, on käytetty keskimäärin kolmea eri motivointikeinoa kun muilla yrityksillä vastaava arvo on kaksi. Saatu tulos viittaa, että aiemmin wikien käytössä on tarvittu enemmän motivointia kuin nykyisin. Tähän saattaisi vaikuttaa esimerkiksi kasvanut yleinen tietämys wikien hyödyistä ja käyttötavoista organisaatioiden sisällä.

Tarkemmat tulokset eri motivointikeinojen käytöstä suhteutettuna yritysten kokoon, toimialaan tai käyttöönottovuoteen on esitetty liitteessä 2.

3.2.6. Wikien integrointi muihin järjestelmiin

Wikien integrointi muihin järjestelmiin vaikutti olevan verrattain yleistä. Puolella tähän kysymykseen vastanneista yrityksistä (11 kpl) wiki on jo integroituna johonkin muuhun järjestelmään. Tällaisia järjestelmiä ovat mm. tehtävienhallintajärjestelmä, käyttäjätietokanta, dokumenttienhallintakanta ja versionhallintajärjestelmä. Kahdella yrityksellä wiki-integrointi oli vielä kesken. Seuraava kuva 19 tiivistää saadut tulokset:



Kuva 19. Onko wiki integroitu muihin IT-järjestelmiin vastaajaorganisaatioissa?

3.2.7. Wikien räätälöinti

Useat wikit perustuvat avoimelle lähdekoodille. Tässä hyvänä puolena on se, että yritys voi suhteellisen pienin vaivoin lähteä itse muokkaamaan käyttämäänsä wiki-alustaa itselleen sopivaksi. Toisena vaihtoehtona on ostaa muutostyö ulkoiselta toimittajalta, jos yritykseltä itseltään ei muutoksen tekemiseksi löydy aikaa tai osaamista. Kyselyssä halusimme selvittää millaisia muutoksia yritykset ovat wikeihin tehneet, mikäli he ovat ylipäättään wikien räätälöintimahdollisuutta hyödyntäneet.

Ilmeni, että muutokset ovat varsin tavallisia. Yrityksistä 47 prosenttia (9/19) oli tehnyt käytettävyyssparannuksia ja 53 prosenttia (10/19) uusia toiminnallisuuksia. Ylipäättään räätälöintiä oli tehnyt 60 prosenttia vastaajaorganisaatioista (12/20).

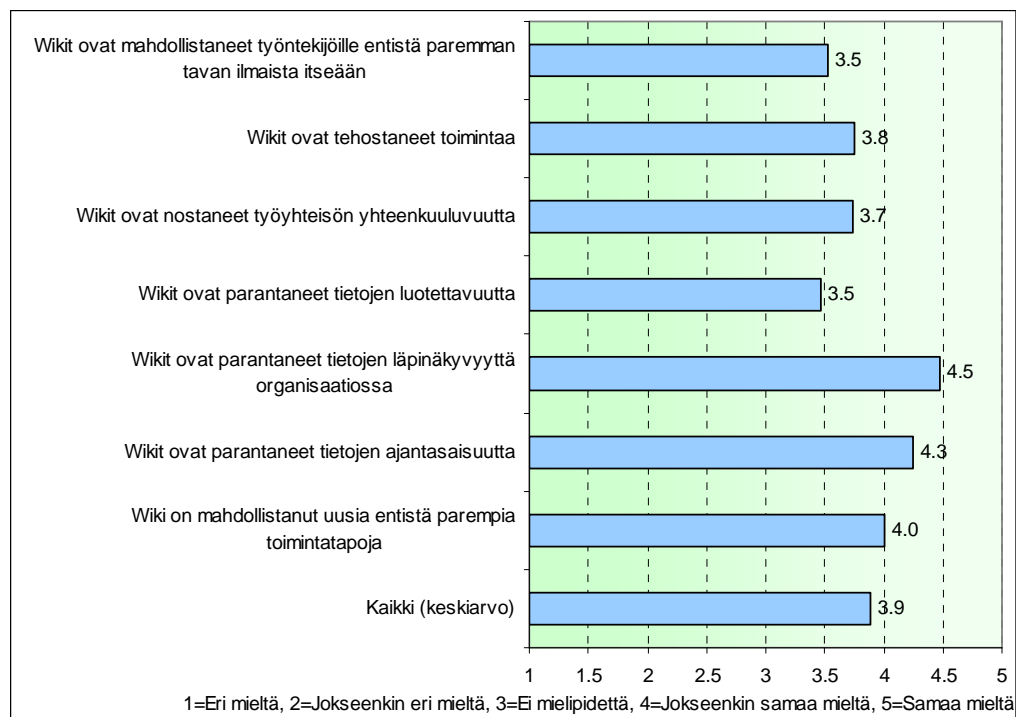
Yritysten mukaan käytettävyyssparannukset olivat pääosin vain pieniä. Ne liittyivät esimerkiksi wikin brändäykseen eli värimaailmaan ja logoihin tai sitten wikin yrityskulttuuriin

sovittamiseen. Käytettävyyssparannukset saattoivat liittyä myös otsikoiden ja termistön muokkaamiseen tutummaksi. Edellä mainitut muutokset ovat tyypillisesti vain kosmeettisia ja siten varsin pieniä. Toiset yritykset olivat kuitenkin liittäneet joitakin käytettävyyttä parantavia laajennuksia, kuten WYSIWYG-editorin (What You See Is What You Get). Laajimmillaan koko käyttöliittymää oli muokattu sopivaksi ja siihen oli tehty omia makroja käytettävyytensä parantamiseksi.

Toisena wikien räätälöintiin liittyvänä avoimena kysymyksenä oli, että minkälaisia uusia toiminnallisuuksia yritykset olivat kehittäneet. Tätä varten wikeihin voi tyypillisesti liittää erilaisia valmiiksi sovellettavia laajennuksia. Nämä niin sanotut plug-init mahdollistavat sen, että wikejä voidaan käyttää paremmin halutulla tavalla. Käytännössä laajennuksia tehtiin mm. wikien tietoturvakäytäntöihin ja tietokantaominaisuuksiin. Eräs yritys mainitsi tehneensä plug-inin mm. työtyytyväisyyden mittaamiseen. Toinen yritys mainitsi tehneensä Web Service -rajapinnan ja kolmas mainitsi, että suunnitteilla oli kokonaan uusia taulukoita ja sivuja, joihin tuli uudenlaisia toiminnallisuuksia.

3.3. Wikien hyödyt

Tulosten mukaan wikeistä on koettu olevan yrityksissä varsin paljon hyötyä. Tämä ilmenee seuraavasta kuvasta 20, jossa on esitetty keskiarvoilla mitattuna kaikkien yritysten arvioinnit koetuista hyödyistä. Wikien hyötyjä kerättiin kyselytutkimuksessa väitteiden avulla. Vastaajien oli mahdollista vastata kyselyn väitteisiin likertin viisiasteisen asteikon mukaan olemalla samaa tai eri mieltä väitteiden kanssa. Hyötyihin liittyviä väittämiä oli yhteensä kahdeksan (8) kappaletta, joista yksi oli avoin. Avoimeen kysymykseen vastaajien oli mahdollista listata muita hyötyjä, joita he ovat wikien käytöstä saaneet. Yhdeksäntenä kohtana kuvassa on ”Kaikki (keskiarvo)”. Tämä kuvaa kaikkien tekijöiden keskiarvoa.



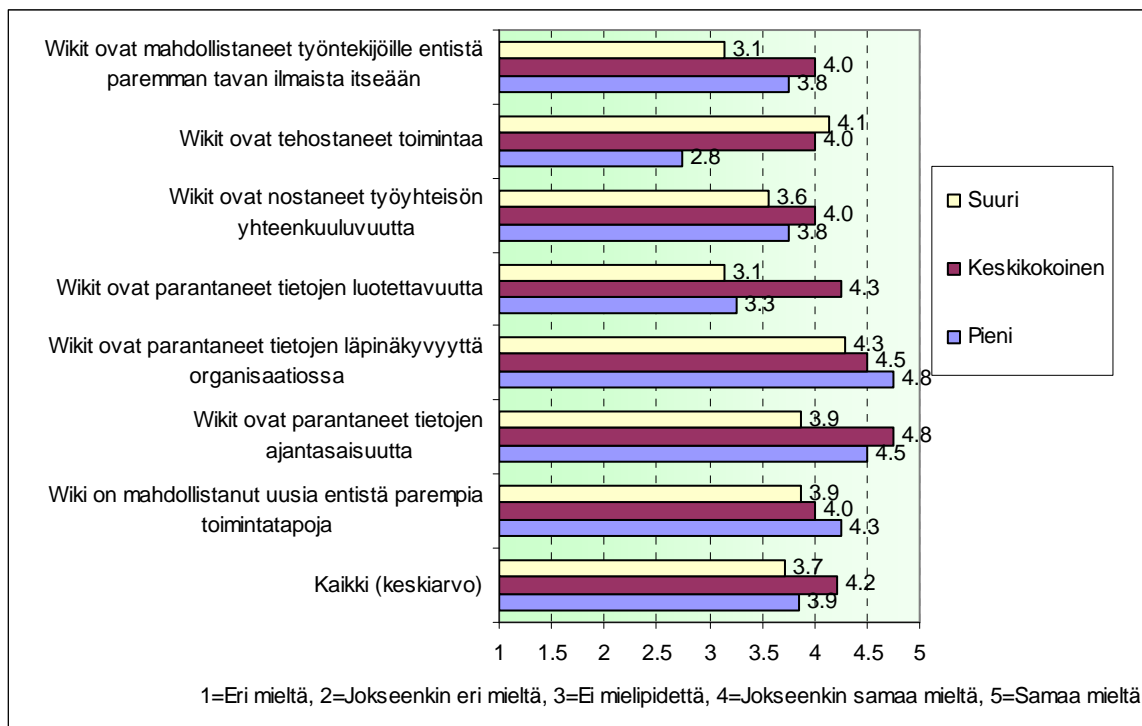
Kuva 20. Wikien koetut hyödyt.

Kuvasta voidaan havaita, että keskimäärin vastaajat olivat varsin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa - he kokivat, että wikeistä on hyötyä yrityskäytössä monesta eri näkökulmasta. Erityisesti tietojen läpinäkyvyyden parantuminen ja tietojen ajantasaisuus saivat kannatusta. Lisäksi wikit ovat vastaajien mukaan mahdollistaneet uusia ja parempia toimintatapoja. Enemmän samaa mieltä kuin neutraalilla kannalla oltiin siitä, että wikit ovat tehostaneet organisaation toimintaa, ne ovat nostaneet työyhteisön yhteenkuuluvuutta sekä lisäksi wikien avulla henkilöstö on voinut entistä paremmin ilmaista itseään. Ainoastaan väitteestä ”Wikit ovat parantaneet tietojen luotettavuutta” oltiin enemmän neutraalilla kannalla kuin samaa mieltä, mutta tässäkin tapauksessa vain marginaalisesti.

Muita vastaajien mainitsemia hyötyjä olivat joustavat erillisratkaisut, joita wikit tarjoavat; lisääntynyt vuorovaikutteisuus yrityksen sisällä, yhteistyökumppaneiden sitoutuneisuus projekteihin ja uusien kokemusten saaminen wikien avulla. Voitaneenkin yhteenvetona saaduista vastauksista todeta, että kyselyyn vastanneet yritykset ovat kokeneet wikit hyödyllisiksi. Tarkempi luokittelu yrityksistä, jotka ovat olleet erityisen tyytyväisiä wikeihin, on esitettynä seuraavassa kappaleessa.

3.3.1. Hyödyt eriteltyinä toimialoittain, yrityksen koon mukaan ja käyttöajan mukaan

Seuraavissa kuvissa 21 ja 22 on hyötyjä tarkasteltu vielä tarkemmin suhteutettuna vastaukset yritysten kokoon ja toimialaan.



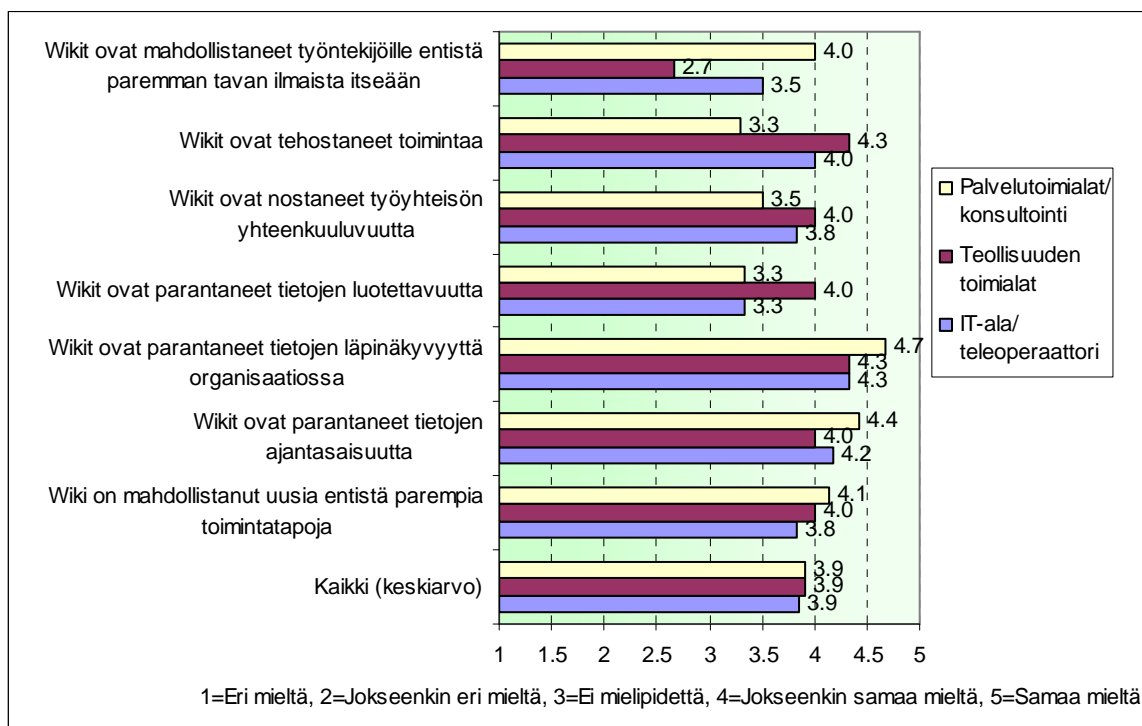
Kuva 21. Wikien hyödyt suhteutettuna yritysten kokoon henkilöstömäärällä mitattuna.

Tarkasteltaessa wikien hyötyjä suhteessa yritysten kokoon havaitaan, että erityisesti pienemmissä yrityksissä tietojen läpinäkyvyys on parantunut. Erot yrityskokojen välillä ovat varsin pieniä mutta viittaavat siihen, että mitä pienempi yritys olisi kyseessä, sitä tärkeämmäksi hyödyksi tietojen läpinäkyvyys muodostuu.

Suuryritysten tapauksessa tärkeimmäksi hyödyksi osoittautuikin tietojen läpinäkyvyys. Mielenkiintoista on, että toisin kuin pienemmissä yrityksissä, toiseksi merkittävin hyöty oli wikien toiminnan tehostaminen. Toisin sanoen tietojen ajantasaisuuden ja entistä parempien toimintatapojen ei koettu olevan yhtä merkittäviä tekijöitä kuin pk-yrityksissä.

Tuloksista nähdään myös, että erityisesti keski- ja suuryritykset ovat vastanneet tietojen luotettavuuden olevan merkittävä hyöty, kun taas pien- ja suuryritykset eivät ole kokeneet tätä erityisen tärkeänä asiana. Keski- ja suuryrityksissä myös wikien positiivinen vaikutus yhteisön yhteenkuuluvuuden parantumiseen ja itsensä ilmaisemiseen on koettu olevan merkittävämpi hyöty.

Seuraavassa kuvassa 22 tarkastellaan koettuja hyötyjä, kun vastaukset on luokiteltu toimialaluokan mukaan.

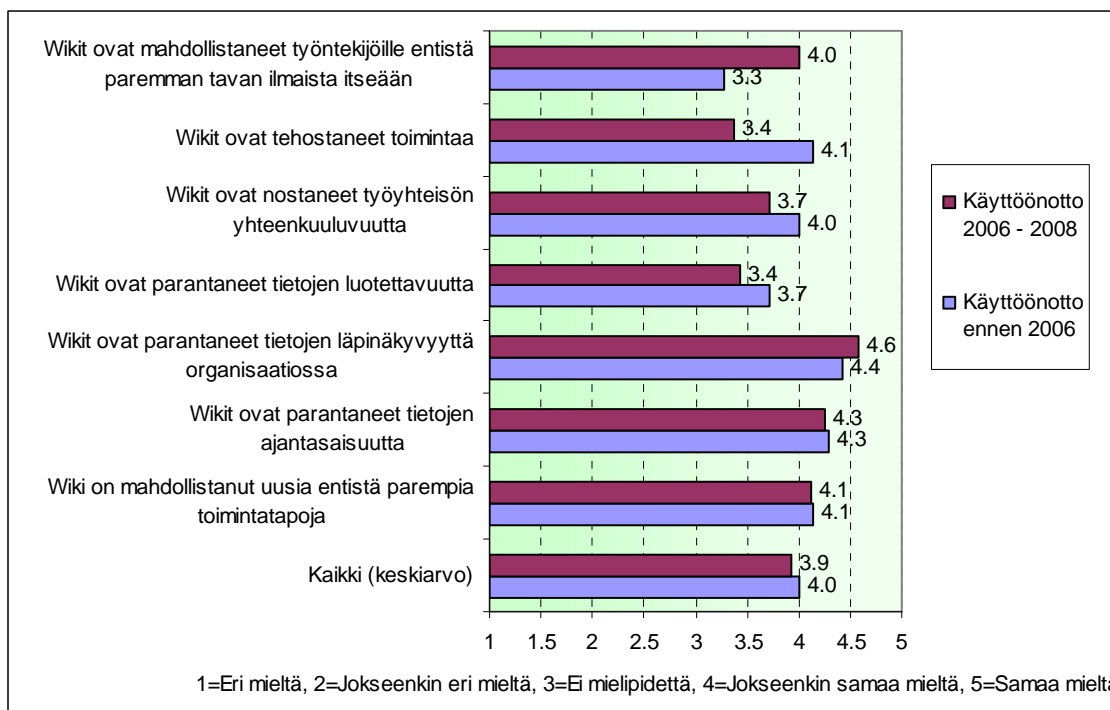


Kuva 22. Wikien koetut hyödyt suhteutettuna vastanneiden yritysten koon mukaan.

Jaottelu toimialoittain paljastaa, että eri toimialaluokissa olevat yritykset ovat kokeneet hieman eri hyötyjen olevan merkityksellisiä. Vastausten mukaan palvelutoimialoilla korostuneet hyödyt ovat wikien tietojen läpinäkyvyys, ajantasaisuus ja uudenlaiset, entistä paremmat toimintatavat sekä wikien mahdollistama tapa työntekijöille ilmaista itseään. Teollisuuden toimialojen yritykset ovat puolestaan kokeneet wikeistä olevan erityisesti hyötyä wikien toiminnan tehostamisessa, yhteisön yhteenkuuluvuuden nostamisessa ja tietojen luotettavuudessa verrattaessa tuloksia muiden toimialaluokkien tuloksiin. Mielenkiintoista on myös, että teollisuuden toimialojen luokassa olevat yritykset ovat olleet hieman eri mieltä väitteen ”wikit ovat mahdollistaneet työntekijöille entistä paremman tavan ilmaista itseään” kanssa. Tämän luokan yrityksissä wikejä ei ilmeisesti haluta käyttää sellaisessa tarkoituksessa, että wikit helpottaisivat yksilön itsensä ilmaisemista. Kuvasta on myös syytä huomata, että IT-ala/teleoperaattoriluokan arvioinnit väitteistä ovat osuneet varsin lähelle keskiarvoa ja ovat olleet siis varsin neutraaleja verrattaessa tuloksia muiden luokkien yritysten arviointeihin.

Seuraavaksi saatuja vastauksia on vielä suhteutettu wikien käyttöönottoavuoden mukaan (Kuva 23). Kuvasta ilmenee, että varsin monien hyötyjen tapauksessa käyttöönottoavuodella ei ole ollut merkitystä tarkastellussa otoksessa. Suurimmat erot ilmenevät kahdessa ensimmäisessä kuvan kohdassa.

Yrityksissä, joissa wikien käytöllä on lyhyempi historia, on oltu enemmän samaa mieltä siitä, että wikien avulla työntekijät voivat entistä paremmin ilmaista itseään. Kauan aikaa wikejä käyttäneet yritykset puolestaan ovat kokeneet, että wikit ovat tehostaneet toimintaa. Lisäksi he ovat olleet hieman vahvemmin sitä mieltä, että wikit parantavat työyhteisön yhteenkuuluvuutta ja tietojen luotettavuutta.

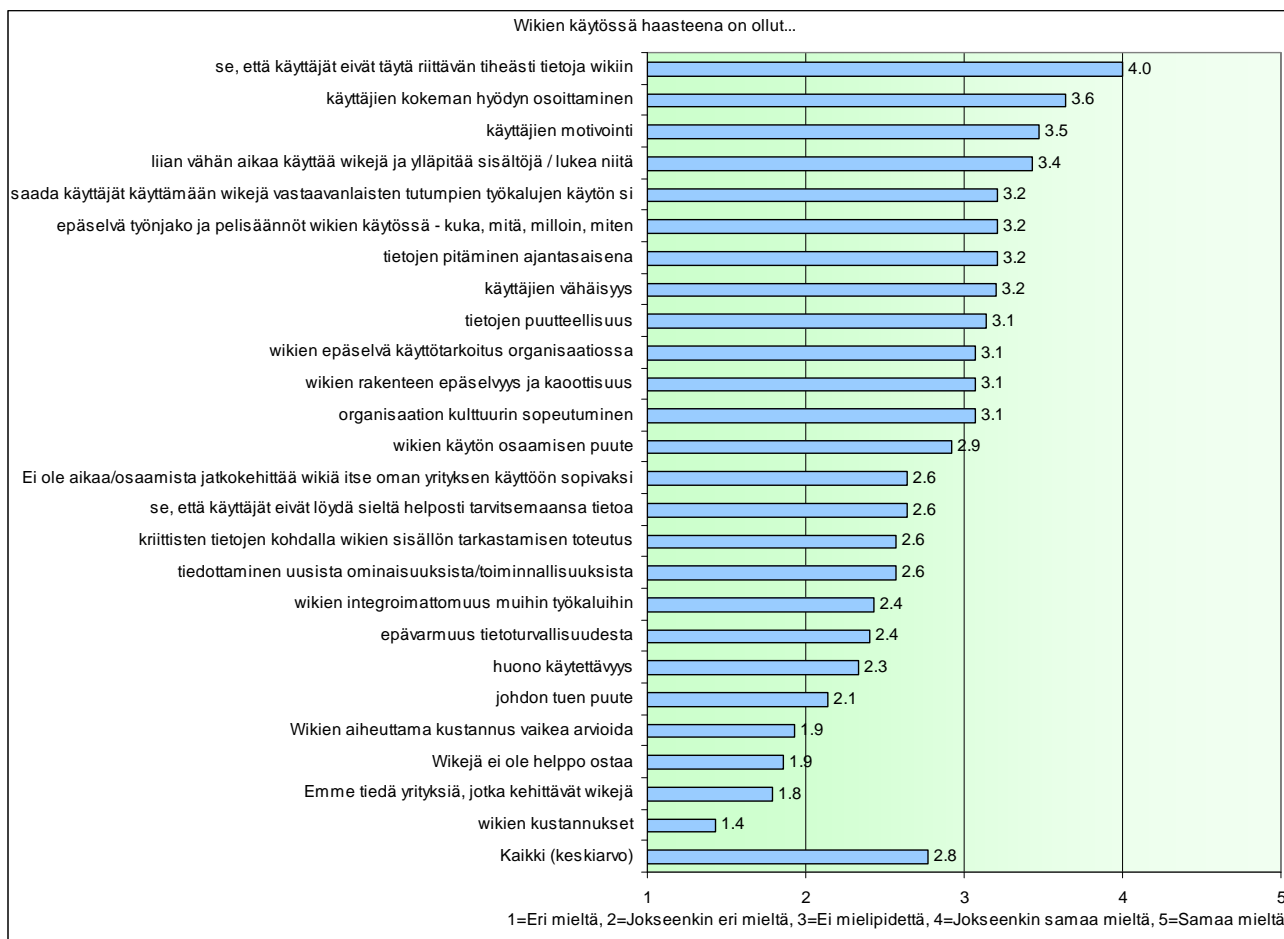


Kuva 23. Wikien koetut hyödyt suhteutettuna vastanneiden yritysten käyttöönottovuoden mukaan

Seuraavaksi siirrytään tarkastelemaan haasteita, joita wikien käyttäjät ovat kokeneet.

3.4. Haasteet

Olimme kyselytutkimuksessa kiinnostuneita siitä, millaisia haasteita tai ongelmia wikien käytössä on ilmennyt ja miten nämä ongelmat eroavat erikokoisten ja eri toimialoilta olevien yritysten kesken. Haasteita tutkimalla tarkoituksenamme oli saada tietoa siitä miten wikien käyttöä voidaan tehostaa ja mitkä puutteet kaipaavat korjaamista. Lopussa vertailemme lisäksi sitä kuinka käytettävyyssparannukset ja uudet toiminnallisuudet ovat yhteydessä wikien käytössä koettuihin haasteisiin. Kartoitimme haasteita tutkimuksessamme erilaisten valmiiden väittämien (26 kpl) ja yhden avoimen kysymyksen avulla



Kuva 24. Wikien haasteet - yleiskuva.

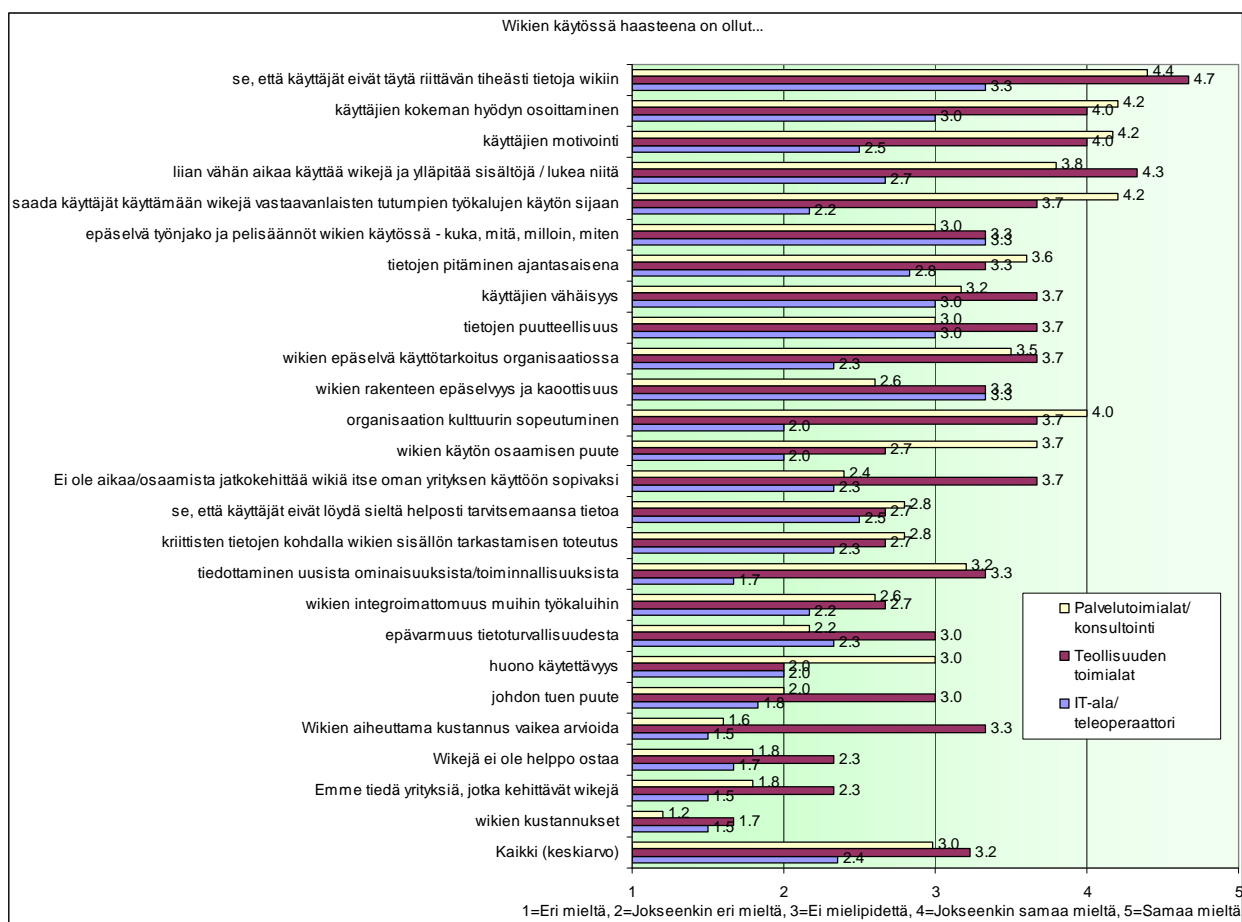
Suurimpina haasteina wikien käytössä näyttäisi kyselytutkimusta saamiemme tulosten perusteella (kuva 24) olevan se, että wikien käyttäjät eivät täytä riittävän tiheästi tietoja wikiin. Kun tarkastelee vastausten keskiarvoja, suurin osa vastaajista on jokseenkin samaa mieltä siitä, että tämä on ongelma. Muita merkittäviksi haasteiksi koettuja asioita ovat olleet käyttäjien kokeman hyödyn osoittaminen, käyttäjien motivointi ja ajanpuute tietojen ylläpitämisessä, sekä lukemisessa. Tulosten voi tulkita viestivän siitä, että kun wiki -ohjelmistoja otetaan käyttöön, hankalinta on aluksi saada työyhteisöä ymmärtämään ja innostumaan uudelta viestintämallista. Monissa organisaatioissa viestintä on ollut aikaisemmin yksisuuntaista ja hierarkkista, joka on luonut toimintatavat, joista luopuminen vie oman aikansa. Vaikka wiki -ohjelmistot nähdään pääosin suhteellisen helppokäyttöisinä, niiden "idea" saattaa jäädä monilta hämäräksi. Toisin sanoen ei ymmärretä miksi ja mitä materiaalia pitäisi wikeihin tuottaa.

Vähiten haasteelliseksi koettiin kyselyssä wikien kustannukset, johon lienee syynä ensinnäkin se, että suurin osa wiki -

ohjelmistoista on edelleen saatavissa ilmaiseksi niiden lähdekoodin ollessa avointa. Vaikuttaisi myös siltä, että wikejä on suhteellisen helppo ostaa ja niiden kustannuksia arvioida, koska suurin osa vastaajista oli eri mieltä väitteestä niiden haasteellisuudesta. Kysyimme yrityksiltä myös olisiko niillä tullut tarjoamiemme vaihtoehtojen lisäksi mieleen muita ongelmia. Muutamia myöntäviä vastauksia tuli, mutta näissä ei tarkemmin määritelty mitä nämä ongelmat olisivat olleet. Ainoastaan yksi vastaaja ilmoitti, että WYSIWYG (lyhenne englanninkielien sanoista What You See Is What You Get) -editorin käyttö oli tuottanut pään vaivaa.

3.4.1. Haasteet eriteltyinä yrityksen toimialan, koon ja wikien käyttöajan mukaan

Ristiintaulukoimme haasteet yrityksen toimialan, koon ja käyttöajan mukaan ja pyrimme täten selvittämään mahdollisia korrelaatiota näiden välillä. Seuraavassa kuvassa (Kuva 25) näkyy edellä esitetyt haasteet toimialoittain jaoteltuna.



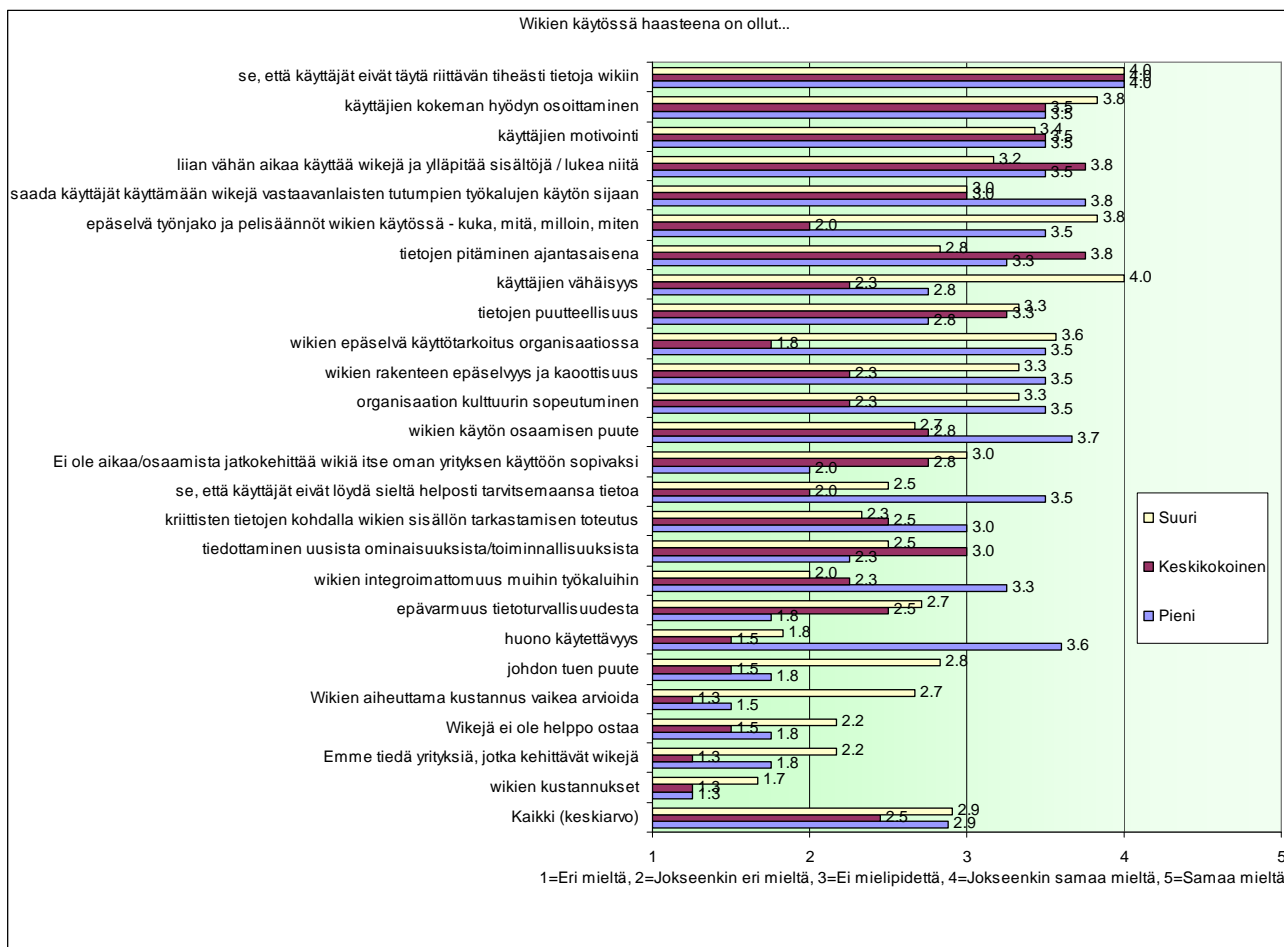
Kuva 25. Wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna toimialaluokkien mukaan.

Kun wikien haasteita tarkastellaan toimialoittain, näyttäisi erityisesti perinteisemmän teollisuuden (ks. Tietoa jaotteluperusteista luvussa 3.1 sivulla 10) puolella olevan suurimpana ongelmana se, että käyttäjiä ei saada täyttämään tietoja riittävän tiheästi wikiin. Tähän voidaan nähdä liittyvän myös sen, että käyttäjillä on liian vähän aikaa käyttää wikejä ja ylläpitää sisältöjä tai lukea niitä. Myös käyttäjien motivointi ja hyödyn osoittaminen nähdään ongelmallisena.

IT -toimialoilla wikien päivittäminen ei vastaajien mukaan ole yhtä suuri ongelma kuin mitä se on teollisuuden aloilla. Toisaalta IT- aloilla ei nähdä yleisesti ottaen mitään haasteita niin merkittävänä kuin mitä ne nähdään teollisuuden ja palveluiden toimialoilla. Tähän lienee syynä ensinnäkin parempi tieto-taito ohjelmistojen käytön ja kehityksen suhteen (ks. kuva 25), sekä IT- alojen avoimempi suhtautuminen uusiin toimintatapoihin mm. erilaisesta ikärakenteesta johtuen.

Palvelutoimialoilla ja konsultoinnissa näyttäisivät haasteet samansuuntaisilta kuin teollisuudenkin aloilla. Eroavaisuuksia on esimerkiksi sen suhteen miten haasteelliseksi nähdään wikien hankkiminen ja jatkokehittäminen. Palvelutoimialoilla ja konsultoinnissa, sekä IT-toimialoilla näyttäisi wiki -ohjelmistojen jatkokehittäminen, wikien ostaminen ja kustannusten arviointi olevan pienempi ongelma kuin teollisuuden toimialoilla. Mielenkiintoinen yksityiskohta on se, että palvelualoilla organisaation kulttuuriin sopeutuminen nähdään haasteellisempänä kuin perinteisen teollisuuden toimialoilla ja IT/teleoperaattori-toimialoilla. Näihin eroihin syitä voi etsiä mm. edellä mainituista toimialojen erilaisista rakenteellisista ja taidollisista eroista.

Vertailimme yritysten wikien käytössä koettuja haasteita myös yrityksen koon (jaotteluperusteista luvussa 3.1) mukaan. Saadut tulokset on esitetty Kuva 26.



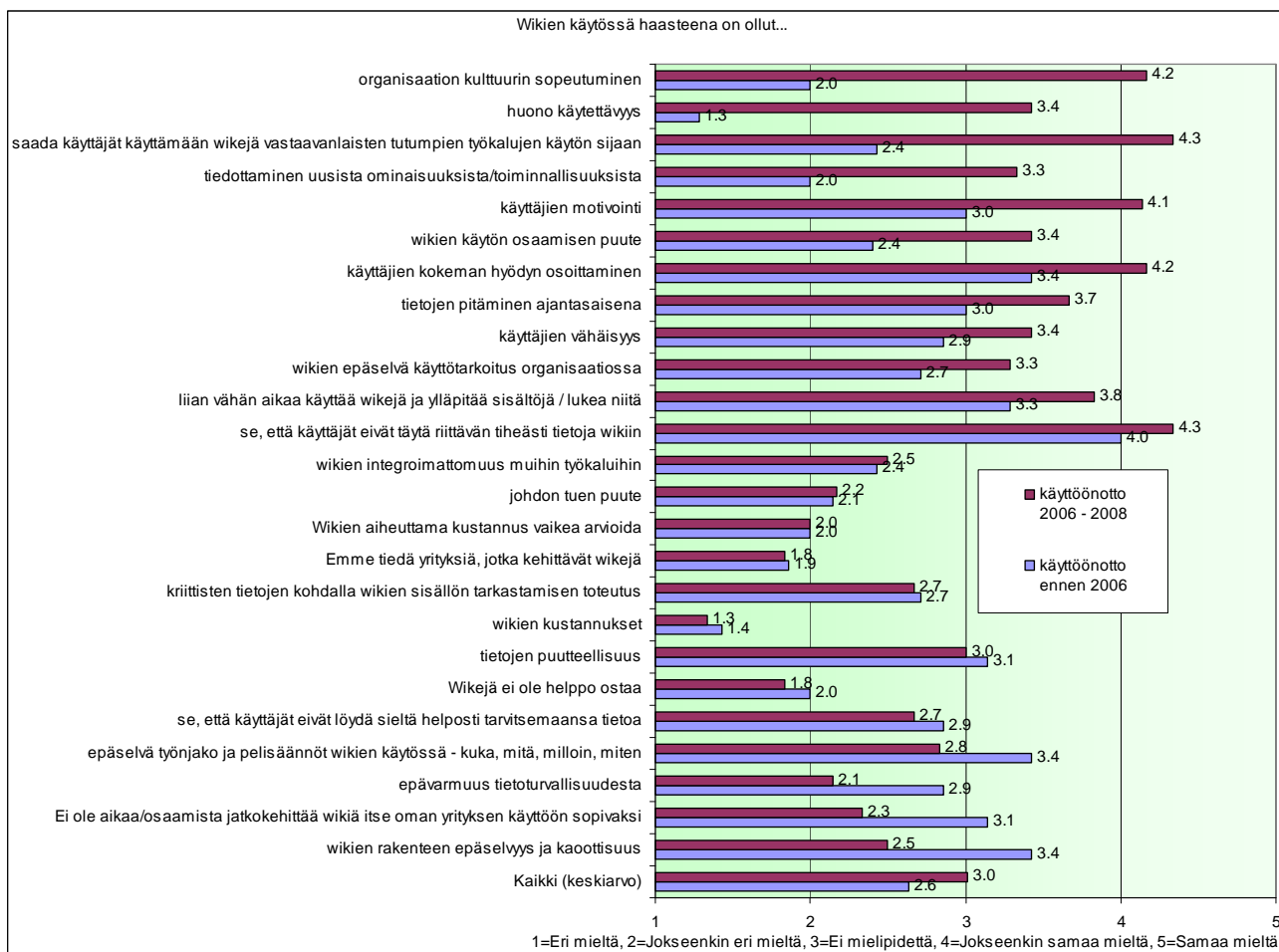
Kuva 26. Wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna yritysten kokoluokittelun mukaan.

Kun vastauksia vertailee yrityksen koon suhteen, näyttäisi siltä, että kaikkia kokoluokkia yhdistää se, että käyttäjät eivät täytä tietoa riittävän tiheästi wikiin. Suurilla yrityksillä yhtä suurena tai lähes yhtä suurena ongelmana nähdään myös käyttäjien vähäisyys, epäselvä työnjako ja käyttäjien kokeman hyödyn osoittaminen. Keskisuurissa ja pienissä yrityksissä sitä vastoin ei käyttäjien vähäisyyttä nähdä ongelmallisena. Myöskään epäselvää työnjakoa ei nähdä keskisuurissa yrityksissä erityisen haasteellisena.

Keskisuurissa yrityksissä nähdään wikeissä haasteellisimpana edellä mainitun täyttötiheyden lisäksi tietojen pitäminen ajantasaisena, sekä se, että on liian vähän aikaa käyttää wikejä ja ylläpitää sisältöjä tai lukea niitä. Nämä ongelmat eivät näyttäisi olevan ihan yhtä merkittäviä suurissa ja pienissä yrityksissä. Varsinkin tietojen ajantasaisuus näyttäisi haasteena korostuvan muihin verrattuna.

Pienissä yrityksissä täyttötiheyden lisäksi haasteellisimpana nähdään saada käyttäjät käyttämään wikejä vastaavanlaisten tutumpien työkalujen käytön sijaan. Myös osaamisen puute nähdään näissä merkittävänä haasteena. Näissä molemmissa haasteissa, tutumpien työkalujen käytössä ja osaamisen puutteessa, pienen kokoluokan yritykset eroavat ratkaisevasti suuren ja keskikokoisen kokoluokan yrityksistä.

Seuraavassa kuvassa 27 on esitetty wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna wikien käyttöönottovuoden mukaan.



Kuva 27. Wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna niiden käyttöönottovuoden mukaan.

Kuvasta 27 nähdään, että yritykset, joissa käyttöönotto on tapahtunut aikaisemmin, ovat selvästi kokeneet monet haasteet merkittävämmiksi kuin ne yritykset, joissa wikejä on käytetty jo pidemmän aikaan.

Erityisen suuria eroja koetuissa haasteissa on ollut tarkastellun jaottelun mukaan seuraavissa kohdissa: 1) organisaation kulttuurin sopeutumisessa, 2) huonossa käytettävydessä ja 3) käyttäjien saamisessa käyttämään

wikejä muiden tutumpien työkalujen käytön sijaan. Näissä kohdissa nimenomaan yritykset, joissa käyttöönotto on tapahtunut vuosina 2006 - 2008, on haasteet koettu suuremmiksi.

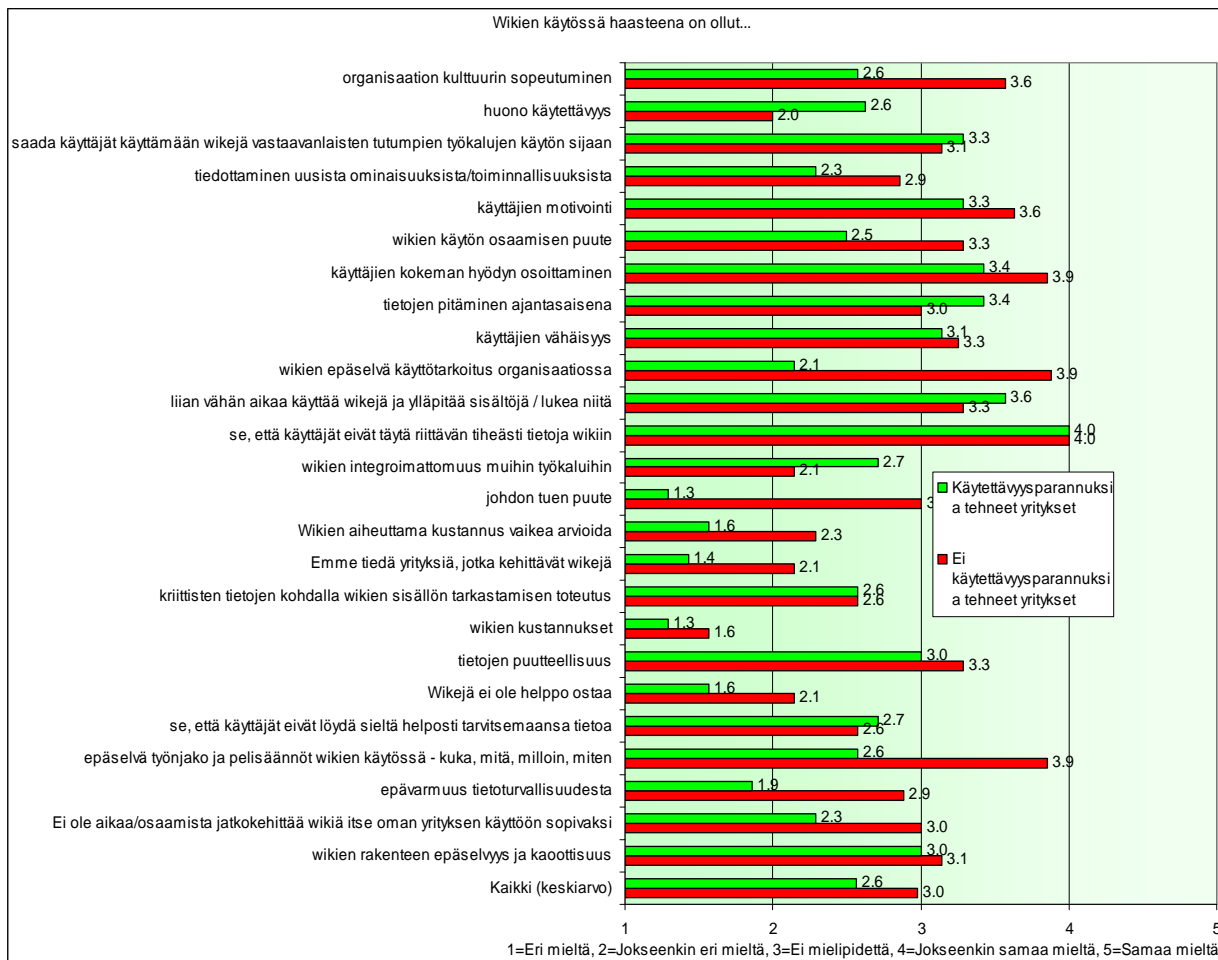
Edellisten lisäksi ovat yritykset, jotka ovat ottaneet wikit käyttöön vuosien 2006-2008 aikana, kokeneet muita haasteellisemmiksi: 1) tiedottamisen uusista ominaisuuksista/toiminnallisuuksista, 2) käyttäjien motivoinnin, 3) wikien käytön osaamisen puutteen, 4) käyttäjien kokeman hyödyn osoittamisen, 5) tietojen pitämisen ajantasaisena, 6) käyttäjien vähäisyyden, 7) wikien epäselvä käyttötarkoituksen organisaatiossa sekä 8) liian vähäisen ajan käyttää wikejä ja ylläpitää sisältöjä / lukea niitä.

Tulokset viittaavat siihen, että wikien käytön alkuvaiheessa, ensimmäisten käyttövuosien aikana yritykset ovat kohdanneet useita erilaisia em. haasteita. Olennaista kuitenkin on, että niiden merkitys on vähentynyt ajan myötä. Tässä kohtaa on hyvä pitää mielessä se, että otos saattaa myös heijastaa hieman vahvemmin IT- alan/teleoperaattoriluokan yritysten vastauksia ja näin joidenkin haasteiden merkitys jää pienemmäksi kuin mitä se todellisuudessa voisi olla.

Pidemmän aikaa wikejä käyttäneet yritykset kokivat muita haasteellisemmiksi: 1) Wikien rakenteen epäselvyyden ja kaoottisuuden, 2) ajan tai osaamisen puuttumisen wikien jatkokehittämiseksi, 3) epävarmuuden tietoturvallisuudesta ja 4) epäselvän työnjaon ja pelisäännöt wikien käytössä. Nämä olivat haasteita, jotka olivat selvästi merkittävämpiä useampia vuosia wikejä käyttäneille yrityksille. Tulokset viittaavat siis siihen, että em. haasteet ovat sellaisia, jotka nousevat tärkeämmiksi vasta pidemmällä aikavälillä.

3.4.2. Haasteet eriteltyinä käytettävyyssparannusten ja uusien toiminnallisuuksien mukaan

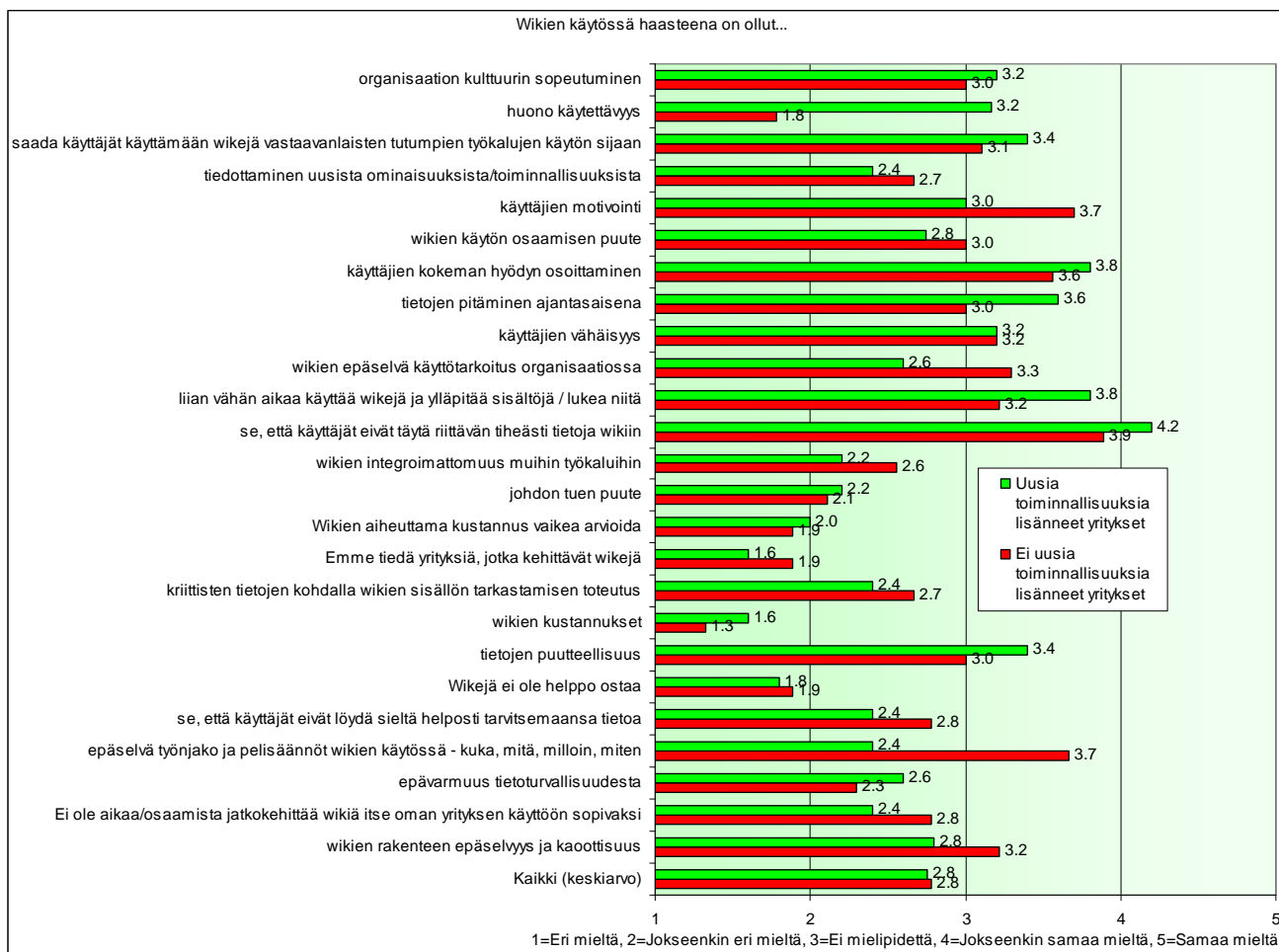
Seuraavassa Kuva 28 vertaillaan sitä kuinka käytettävyyssparannukset vaikuttavat koettuihin haasteisiin.



Kuva 28. Wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna sen mukaan onko yritys tehnyt käytettävyysparannuksia wikeihin.

Kun vertailee haasteiden keskiarvoja niiden yritysten suhteen, jotka ovat tehneet käytettävyysparannuksia ja niiden, jotka eivät ole, näyttäisi siltä, että käytettävyysparannuksista on ollut apua tiettyjen haasteiden yli pääsemisessä. Erityisen suuri merkitys vaikuttaisi käytettävyysparannuksilla olevan vertailun perusteella wikien käyttötarkoituksen selkiyttämässä ja organisaation kulttuuriin sopeutumisessa. Niillä näyttäisi olevan haasteellisuutta vähentävä vaikutus myös mm. käyttäjien motivoinnissa, hyödyn osoittamisessa ja työnjaon/pelisääntöjen selkeyttämisessä.

Uusien toiminnallisuuksien suhteen tilanne on hiukan erilainen kuin käytettävyysparannuksissa. Kuva 29 vertaillaan uusien toiminnallisuuksien suhdetta koettuihin haasteisiin.



Kuva 29. Wikien käytössä koetut haasteet jaoteltuna sen mukaan onko yritys tehnyt uusia toiminnallisuuksia wikeihin.

Suhde haasteisiin saattaa joissain tilanteissa vähentävän joidenkin koettujen haasteiden merkitystä ja joissain niitä lisäävän. Tähän lienee synnä se, että ottaa aina aikansa ennen kuin ohjelman uusi ominaisuus opitaan ja nähdään hyödyllisenä, koska ns. muutosvastarinta asettaa aina oman haasteensa.

Uudet toiminnallisuudet vaikuttaisivat vastaajien mukaan enimmäkseen huonontavan käytettävyyttä, vaikeuttavan tietojen ajantasaisena pitämistä, tuovan aikatauluongelmia käyttää wikejä, sekä vähentävän tiedon lisääntymistä wikeihin. Toisaalta taas ne näyttäisivät mm. selkeyttävän työnjakoa, käyttötarkoitusta, wikien epäselvyyttä ja kaottisuutta, sekä motivoivan käyttäjiä. Tulokset ovat osittain ristiriidassa keskenään, mutta silti ymmärrettävissä edellä mainitun muutosvastarinnan kautta.

3.4.3. Käyttöönoton ”Lessions learned”

Kyselyssä kysimme myös mitä yritykset tekisivät toisin, jos he voisivat suorittaa wikien implementoinnin uudestaan. Tähän avoimeen kysymykseen tuli vastauksia kohtalaisesti ja esitämme niistä tässä lyhyesti mielenkiintoisimmat.

Oli yrityksiä, jotka kokivat, että implementointi oli onnistunut niin hyvin kuin voi, eli he eivät välttämättä tekisi mitään eri tavalla. Eräs vastaaja totesi mm. seuraavasti: *”Tuskin mitään tehtäisiin toisin. Aina tosin kokemus karttuu ja erilaisten wikien ominaisuudet ovat tulleet tutuksi, joten tiedämme minkälaista kannattaa käyttää mihinkin tarkoitukseen”*.

Toisaalta useimmat vastaajat löysivät jotakin parannettavaa käyttöönotosta:

- ”Tarkoitus ja peruskäytännöt mietittäisiin valmiimmiksi”
- ”Laajempi käyttöönotto alusta saakka”
- ”Yhteisökoulutus ensimmäiseksi, jotta yhteinen ymmärrys, sitoutuminen ja päätös rakenteesta saadaan heti aikaan”
- ”Sillä [wikillä] korvattaisiin suoraan intranet, eikä pidettäisi sitä rinnalla toiminnassa”
- ”Aluksi lyhyt koulutus wikin käytöstä, koska joiltakin henkilöiltä puuttui uskallus tallentaa omia projektikokemuksiaan yhteisesti luettavaksi”
- ”Enemmän motivointia/koulutusta käyttäjille”

Edellä mainitut kommentit kuvaavat varsin hyvin keskeisiä käyttöönottoon liittyviä haasteita, joita edellä jo käsiteltiin.

4. Päätelmät

4.1. Avainlöydökset

Tässä luvussa esittelemme vielä lyhyesti tutkimuksemme avainlöydöksiä ja nostamme esille tärkeiksi katsomiamme tuloksia.

Kuten olemme aikaisemminkin todenneet, oli tutkimuksemme kaksivaiheinen. Siinä tutkittiin sekä wikien leviämistä suomalaisissa yrityksissä, että niiden käyttökokemuksia. Tutkimamme 50 yrityksen joukossa yli neljäsosa käytti wikejä ja näiden lisäksi vajaa neljäsosa oli testaamassa tai harkitsemassa wikien käyttöönottoa tai testaamista.

Merkittävä tulos sekä yrityskartoituksemme, että kyselytutkimuksemme osalta oli, että wikeille vaikuttaisi olevan tilausta sekä palveluntarjoaja-, että hyödyntäjäpuolella. Tähän vaikuttaa edellä mainittu testaaajien/harkitsijoiden suhteellisen suuri määrä, sekä kyselyn vastauksissa esitetyt näkemykset wikien hyödyllisyydestä ja niiden suhteellisen vähäisestä markkinoinnista.

Toinen merkittävä tulos oli se, että yritykset, joissa wikejä oli ehditty käyttää tai kokeilla pidemmän aikaa, kokivat wikit suuremmissa määrin hyödyllisiksi. Tästä huolimatta wikien käytössä nähtiin myös haasteita. Haasteellisimmaksi wikien käytössä nousi henkilöstön tai wikejä käyttävien asiakkaiden wikien käyttökulttuurin oppiminen. Tähän viittaa mm. se, että suurimpana haasteena nähtiin, ettei wikien tietoja päivitetä tarpeeksi usein. Havaittavissa oli tosin pieniä eroja eri toimialojen kesken, mm. IT/teleoperaattorialalla wikien käyttökulttuuriin sopeutuminen oli hiukan pienempi ongelma, kuin muilla aloilla.

Käyttötarkoituksia tarkasteltaessa näyttäisi siltä, että wikejä käytetään eniten tietämuskantana eli eräänlaisena organisaation muistina. Tämä ei välttämättä ole käyttötarkoitus, jossa voisi parhaiten hyödyntää wikien tuomia uusia käyttötapoja. Paremminkin ne voisivat tulla esille seuraavaksi suosituimmista käyttötarkoituksista, jotka ovat wikien käyttö yhteisdokumentointityökaluna ja uusien ideoiden esilletuontivälineenä. Mielenkiintoista oli, että wikien ollessa vakiintuneessa käytössä, niiden käyttö yhteisdokumentointityökaluna ja uusien ideoiden esilletuontivälineenä oli yleisempää kuin mitä oli suunniteltu käyttöönotettaessa. Wikien potentiaali ns. avoimen innovoinnin työkaluna tulee luultavasti olemaan juuri ratkaiseva tekijä, jonka kautta niiden todelliset hyödyt

verrattuna muihin (mm. sisällönhallintaohjelmiin) vastaaviin tietohallinnon ratkaisuihin tulevat esille.

Yleisemmin ottaen voidaan todeta, että tutkimus antoi yllättävän paljon vihjeitä siitä miten wiki -ohjelmistot ovat levinneet yrityskäyttöön ja miten niiden käyttöä voidaan parantaa. Mielenkiintoinen yksityiskohta wiki -ohjelmistojen leviämisen osalta on se, että yritykset eivät koe, että niitä olisi niille tyrkytetty, vaan niiden on nähty ”markkinoivan itse itseään”. Toisin sanoen yrityksestä on löytynyt joku ”innovatiivinen” henkilö, joka on alkanut levittämään ”ilosanomaa” wikeistä. Tämän voi nähdä viestinä siitä potentiaalista, mitä wiki -tekniikalla voi tulevaisuudessa nähdä olevan. Alussa esitettyyn kysymykseen ”olemmeko ”vallankumouksen” ensi askelmilla vai vasta luotaamassa pelisääntöjä uudenlaiseen tiedonhallintapolitiikkaan yritysten sisällä”, saa täten vastaukseksi sekä että. Vaikuttaisi siltä, että ”hiljainen vallankumous” olisi ohjelmistorintamalla etenemässä yksittäisten käyttäjien innostuksesta kohti yritysten uudenlaista tiedonhallintapolitiikkaa. Tulevaisuus näyttää saako innostus tulta alleen sopeutuessaan suurempiin organisaatioihin, vai väistyykö se monien muiden tavoin uusien innovaatioiden tieltä.

4.2. Jatkotutkimusaiheita ja arviointia wikien käytöstä tulevaisuudessa

Kuten kappaleessa 3.1 jo totesimme, tutkimuksemme otos on suhteellisen pieni ja siksi tämän tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää kovin laajasti. Tästä johtuen olisi mielenkiintoista tarkastella kohderyhmäämme suuremmalla otoksella, toisin sanoen, suuremmalla määrällä yritysten edustajia. Näin olisi mahdollista saada kattavampaa ja siten luotettavampaa aineistoa yleispätevien ilmiöiden arvioimiseksi. Kattavammalla aineistolla ja hieman muunnellulla kyselytutkimuksella olisi myös mahdollista arvioida paremmin tekijöiden välisiä riippuvuussuhteita.

Toisaalta olisi mielenkiintoista myös kerätä yksittäisten käyttäjien kokemuksia. Tutkimusaineistossamme vastaajat olivat yrityksen edustajia tietohallinnosta tai vastaavasta instituutiosta ja he antoivat mahdollisesti normaalia käyttäjää positiivisempia vastauksia uuden tekniikan käyttöönotosta. Kvantitatiivinen tai laadullinen aineisto käyttäjäkokeuksista voisi tuoda hieman uudenlaisen näkökulman wikien käyttöön ja sen mahdollisiin ongelmiin.

Kyselytutkimusta metodina tarkastellessa, on sen hyvänä puolena tutkimuksen suorittamisen nopeus ja toisaalta se, että kustannustehokkaasti on saatavissa laaja otos. Huonona

puolena taas on, että kyselytutkimuksessa ei voida tehdä kovin syvällistä analyysiä (Barnes 2001, 1087). Yksi jatkotutkimusehdotuksemme olisikin analysoida joitakin sopivia case-yrityksiä esimerkiksi haastattelututkimuksen avulla. Haastattelujen avulla olisi mahdollista löytää syvällisempää ja konkreettisempaa tietoa siitä, mitkä asiat wikeissä on koettu hyväksi ja mihin wikit eivät ole soveltuneet. Lisäksi tarkemmilla tutkimuksilla voitaisiin paremmin selvittää, miten yritykset voivat voittaa wikien käytön haasteet, realisoida niistä saatavat hyödyt ja helpottaa käyttöönottoa.

Tehdyn puhelinhaastattelukierroksen perusteella suomalaisissa suuryrityksissä kiinnostus wikejä kohtaan vaikutti suurelta: noin kaksi kolmasosaa suuryrityksistä oli vähintään tutkinut mitä wikien käyttö heidän organisaatiossaan merkitsisi. Lisäksi useampi kuin yksi neljäsosa näistä yrityksistä käytti jo wikejä. Voidaankin todeta, että jatkossa wiki-markkinat tulevat todennäköisesti kasvamaan. Jotta suomalaiset wiki-palveluja tuottavat ohjelmistoyritykset voisivat olla mukana näillä markkinoilla, on yritysten tarpeen myös kehittää uudenlaisia toiminnallisuksia, jotka palvelevat parhaalla mahdollisella tavalla wikien hyödyntäjäyrityksiä. Rajaa erilaisten ominaisuuksien soveltamisessa tuskin tullaan heti löytämään, sillä, kuten Ambientian wiki-konsultti Juha Pihlaja totesi, ”on erittäin paljon kiinni yrityksestä, joka ottaa wikin käyttöön, miten sitä soveltaa”. Erilaisten toimijoiden olisikin syytä selvittää mitä seuraavan sukupolven wiki-ratkaisujen tulisi sisältää. Wikien luomat markkinat ovat vasta kehitymässä ja samoin sen päälle rakennettava liiketoiminta. Onkin mielenkiintoista nähdä miten lähivuosina wikit ja niiden käyttö tulevat kehittymään.

4.3. Tutkimuksen onnistumisen arviointia

Tämän raportin tarkoituksena on ensisijaisesti antaa tietoa wikien käyttökokemuksista suomalaisissa yrityksissä. Tarkemmin määriteltynä tavoitteenamme oli esittää tutkimaamme tietoa siitä kuinka yleistä wiki -ohjelmistojen käyttö on Suomen suurimmissa yrityksissä, miten niitä käytetään kyselytutkimukseen vastanneissa yrityksissä ja miten tätä käyttöä voisi tehostaa tai lisätä.

Tutkimuksellamme pyrimme siis wikien käyttölaajuuden lisäksi luotaamaan wikejä käyttävien yritysten käyttöönoton syitä, käyttötarkoituksia, motiivointia, käyttöönottoprosessia, käyttöönottopäätösten merkitystä nykyisen käytön kannalta, käyttöaikaa, tämän hetkisiä käyttötarkoituksia, wiki -sovellusten integrointia muihin käyttöjärjestelmiin, koettuja haasteita ja hyötyjä sekä wikisovellusten räätälöintiä.

Tavoitteenamme oli muodostaa kokonaiskuva siitä ketkä wikejä käyttävät, miksi niitä käytetään ja miten niitä käytetään.

Saimme tutkimuksemme myötä varsin mielenkiintoisia tuloksia, joiden avulla pyrimme vastaamaan asetettuihin tavoitteisiin. Tuloksiin liittyy kuitenkin joitakin tärkeitä huomioitavia seikkoja, jotka tulee muistaa tuloksia tulkitessa.

Ensimmäinen näistä liittyy kyselytutkimuksen otokseen, jota on jo aiemminkin käsitelty: kyselyyn saamiemme 20 vastauksen perusteella ei voida tehdä mitään kovin yleispäteviä päätelmiä. Sen sijaan esittämämme tulokset antavat lähinnä suuntaviivoja siihen, miten asiat todellisuudessa ovat.

Heikkilän (2004, 106) mukaan otoksen kaikkien vertailtavien ryhmien koon ollessa 30 tai suurempi, voidaan sitä pitää riittävänä. Tämän perusteella tekemämme kyselytutkimuksen tarkkuus ei ole riittävä (20 vastausta) edes tarkasteltaessa kaikkia vastauksia yhdessä saati sitten erikseen. Erikseen jaottelimme tuloksia mm. yrityksen koon, toimialan ja wikien käyttövuosien perusteella. Toisaalta tarkoituksenamme ei ollut alun perinkään tuottaa ns. kvantitatiivisesti valideja tutkimustuloksia, vaan tuoda paremminkin esiin laadullista näkökulmaa wikien käyttökokemuksista, sekä herättää ajatuksia ja kiinnostusta wikejä kohtaan. Toisaalta tutkimuksen laajuutta ja kattavuutta vähensivät myös tutkimukseen käytettävissä ollut lyhyt aika, sekä vähäiset resurssit.

Tutkimustulosten sisäistä validiteettia voidaan arvioida kysymysten ymmärrettävyyden ja aihealueen kattavuuden avulla. Molempia näitä asioita pyrimme parantamaan tarkistuttamalla kysymykset ulkopuolisilla henkilöillä ja keräämällä palautetta kysymyksistä sekä muokkaamalla niitä saamamme palautteen mukaan ymmärrettävimmiksi. Tekemämme haastattelu ja puhelinhaastattelu aihealueesta laajensivat omaa näkemystämme aihealueesta ja auttoivat parantamaan kysymysten sisäistä validiutta. Lisäksi aihealueen kattavuutta pyrimme parantamaan käymällä läpi aihealueeseen liittyviä tutkimusartikkeleja.

Ottaen huomioon aiemmin esitetyt asiat, mielestämme onnistuimme tutkimuksemme varsin hyvin. Asettamamme tavoitteet kyettiin täyttämään riittävän hyvillä tuloksilla.

Lähteet

Haastattelut:

L, H. Yritys Oy. Haastattelu. 20.2.2008

Pihlaja, Juha. Ambientia. Puhelinhaastattelu. 29.2.2008

Internet:

Wikipedia. 2008. Saatavissa:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki>, (luettu 13.5.2008)

Talouselämä -internetjulkaisun artikkeli: 500 suurinta yritystä.

Saatavilla internetissä osoitteessa:

<http://www.talouselama.fi/te500.do?action=list> , Luettu: 19.5.08

Kirjallisuus:

Andersen Espen, 2005. Using Wikis in Corporate Context. Saatavissa: <http://www.espen.com/papers/Andersen-2005-corpwikis.pdf>, (luettu 16.5.2008).

Barnes, D. 2001; Research methods for the empirical investigation of the process of formation of operations strategy. International journal of operations & production management; Vol 21(8), ss. 1076-1095.

Hasan & Pfaffin, 2006; The Wiki: an environment to revolutionise employees' interaction with corporate knowledge. ACM International Conference Proceeding Series; Vol. 206, ss. 377-380.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus, 5. uudistettu painos. Helsinki, Edita. 327 s.

Suoranta Juha & Vadén Tere, 2008; Wikiworld: Political Economy and the Promise of Participatory Media. Saatavissa: <http://wikiworld.wordpress.com/> ,(luettu 16.5.2008)

Tapscott Don & Williams Anthony D., 2007, Wikinomics: How Mass Collaboration Changes Everything, Penguin Group (USA).

Liitteet

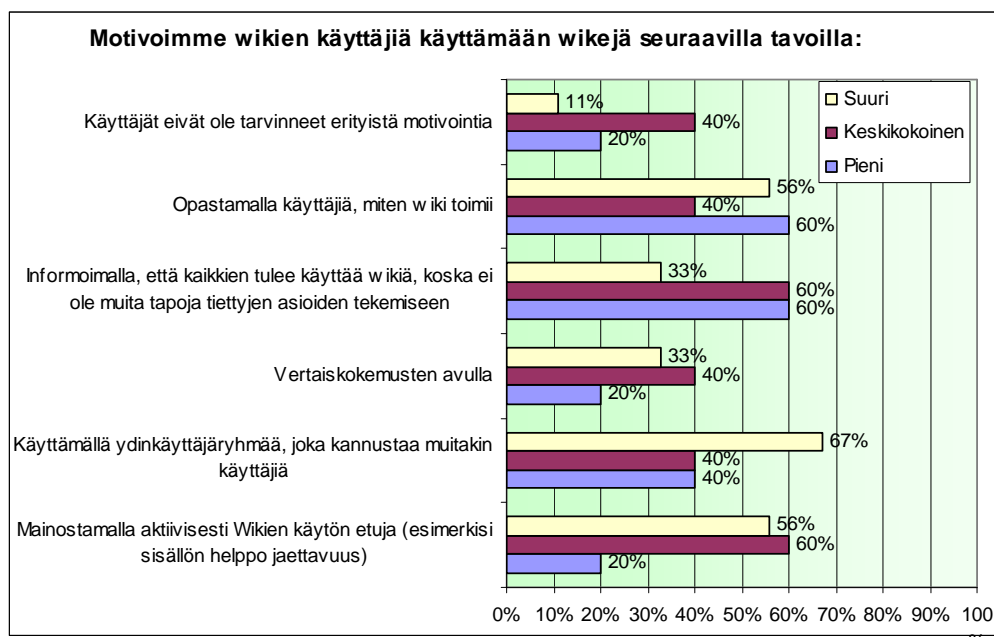
Liite 1: Suomen 50 suurinta yritystä liikevaihdolla mitattuna

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. Nokia | 26. Huhtamäki |
| 2. Stora Enso | 27. Finnair |
| 3. Neste Oil | 28. RTF Auto |
| 4. UPM-Kymmene | 29. Telia-Sonera Finland |
| 5. Metsäliitto | 30. Lemminkäinen |
| 6. Kesko | 31. Amer Sports |
| 7. Sampo | 32. ABB |
| 8. SOK | 33. Nordea Henkivakuutus |
| 9. Outokumpu | 34. TietoEnator |
| 10. Tamro | 35. Valio |
| 11. Metso | 36. Onvest |
| 12. Nordea Pankki Suomi | 37. Ahlstrom |
| 13. Varma | 38. Teboil |
| 14. Fortum | 39. Suomen Posti - Itella |
| 15. Ilmarinen | 40. Myllykoski |
| 16. Elcoteq | 41. Elisa |
| 17. Osuuspankkikeskus | 42. Eläke-Tapiola |
| 18. Rautaruukki | 43. Konecranes |
| 19. Kone | 44. GNT Holding |
| 20. YIT-Yhtymä | 45. Wihuri |
| 21. Wärtsilä | 46. Veikkaus |
| 22. Sanoma-WSOY | 47. Oriola-KD |
| 23. Luvata International | 48. Tradeka |
| 24. Cargotec | 49. Stockmann |
| 25. Kemira | 50. VR-Yhtymä |

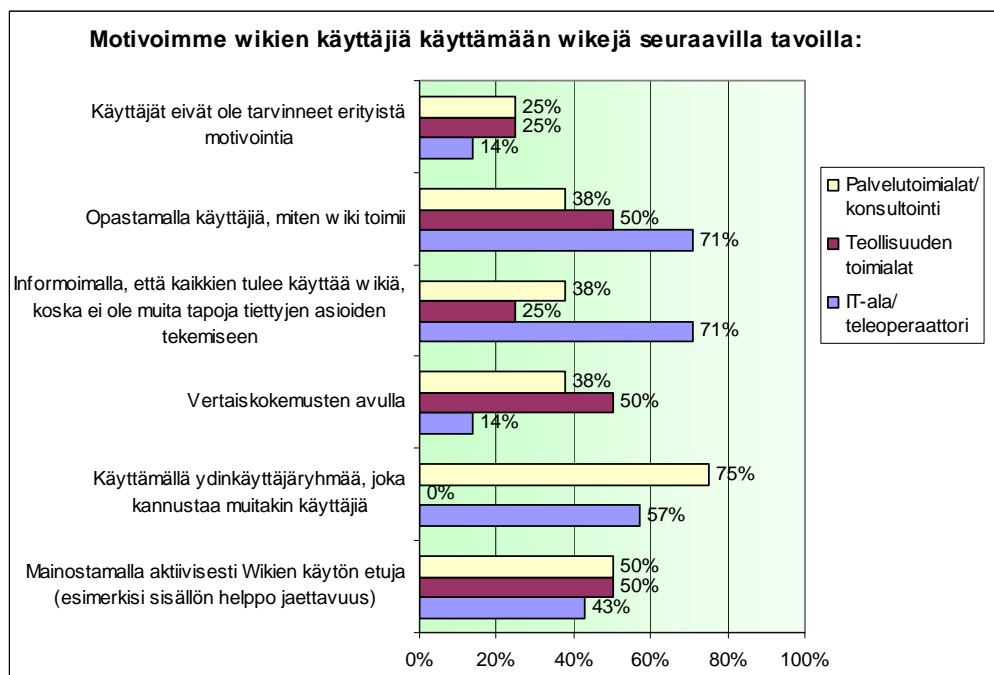
(Lähde: Talouselämä: 500 suurinta yritystä. Saatavissa:
<http://www.talouselama.fi/te500.do?action=list>, luettu: 19.5.08)

Liite 2: Tutkimuksen käsittelemättömiä tuloksia

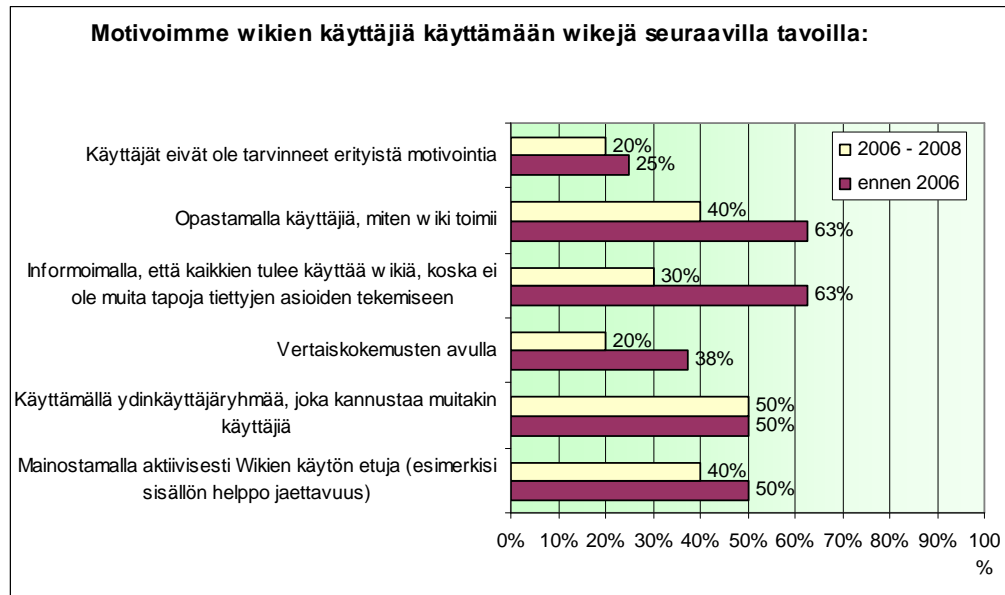
Motivointiin liittyvät tulokset, jotka on on kategorisoitu luokkiin koon, toimialan ja käyttöönottovuoden perusteella:



Kuva 30. Henkilöstön motivointikeinojen käyttö organisaatioissa suhteutettuna kokoluokkiin.



Kuva 31. Henkilöstön motivointikeinojen käyttö organisaatioissa suhteutettuna toimialaluokkiin.



Kuva 32. Henkilöstön motivointikeinojen käyttö organisaatioissa suhteutettuna wikien käyttöönottovuoteen.

Liite 3: Tutkimuksessa käytetty kyselylomake

Wikien käyttö on tutkimusten mukaan herättänyt lisääntyvää kiinnostusta sekä yksityisen, että julkisen puolen toimijoissa. Toistaiseksi wikeihin liittyviä käytötapoja ja kokemuksia sekä niiden hyödyntämiseen mahdollisesti liittyviä riskejä on kuitenkin tutkittu Suomessa varsin vähän. Tämän kyselyn tavoitteena on kartoittaa minkälaisia käytötapoja ja kokemuksia yrityksillä on wikeistä. Kyselyn tulosten avulla pyritään mm. kehittämään aihealueen akateemista tutkimusta Suomessa sekä edesauttamaan yritysmaailmaa ymmärtämään, kuinka wikejä voidaan käyttää, mitä hyötyjä yritykset ovat saaneet wikien käytöstä ja mitä mahdollisia haasteita niiden käyttöönottoon ja käyttöön liittyy. Tutkimuksen tulokset tullaan esittämään julkaistavassa raportissa niin, että vastaajayritysten yksityisyys säilyy.

Kiitos osallistumisestanne!

YLEISTÄ

Taustatiedot

Vastaajan titteli (rooli yrityksessä)

Työnkuva wikien käytön/ylläpidon suhteen?

Yrityksen nimi

Pääasiallinen toimiala?

- Kone/metalli/suunnittelu (1)
- Metsä-/puuteollisuus (2)
- IT-ala/teleoperaattori (3)
- Valmistava teollisuus/elintarvikkeet (4)
- Elektroniikka/sähkö/energia (5)
- Terveystenhoito/lääketeollisuus/kemia (6)
- Tukku/vähittäiskauppa (7)
- Finanssi/vakuutus (8)
- Media/viihde (9)
- Asiantuntijapalvelut/konsultointi/tukipalvelut (10)
- Koulutus (11)
- Kuluttajatuotteet (12)
- Kuljetus/logistiikka (13)
- Maatalous (14)
- Rakennus/kiinteistöala (15)
- Tutkimuspalvelut (16)
- Muu toimiala (17)

Yrityksen henkilöstömäärä keskimäärin?

- 10 (1)
- 50 (2)
- 100 (3)
- 250 (4)
- 500 (5)
- Enemmän (6)

Yrityksen arvioitu keskimääräinen ikäjakauma

- 20 (1)
- 21-30 (2)
- 31-40 (3)
- 41-50 (4)
- 51-60 (5)
- 60- (6)

Mikäli haluatte saada myöhemmin tutkimuksesta tehdyn raportin, jätättehan yhteystietonne:

Vastaajan nimi:

Vastaajan sähköposti:

KÄYTTÖÖNOTTO

Mistä ensimmäisen kerran saatiin idea käyttää wikejä?

Käyttöönottopäätöksen perustelu

	Merkityksetön	Ei erityisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä	En osaa sanoa
Uudenlaiset toimintatavat, jotka wiki mahdollisti (esim. dokumenttien yhteistyöstäminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiki-ohjelmistojen helppo saatavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen läpinäkyvyys ja jaettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen korkea luotettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työyhteisön yhteenkuuluvuuden parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen monipuolisuus ja tarkkuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halpa hinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvä käytettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttöönoton helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminnan tehostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wikeistä innostunut henkilöstö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muiden yritysten kokemukset wikeistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähdekoodin avoimuus ohjelmissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Irtautuminen tietyistä dokumenttiformaateista (esim. MS Word export)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktiiviset yhteydenotot wikiä myyneeltä yritykseltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitkä muut tekijät vaikuttivat myönteisen käyttöönottopäätöksen tekemiseen?

Suunniteltu käyttötarkoitus

(myöhemmin kysytään erikseen wikien nykyisestä käytöstä)

Alunperin suunnittelimme wikejä käytettävän seuraaviin tarkoituksiin:

- Tietämyskanta (Knowledge base)
- Uutisointikanava (News monitoring)
- Kokemustiedon kokoaminen, tallentaminen ja arviointi
- Keikkaraportointikanava (esim. huoltotyössä)
- Projektinhallinta (Project collaboration, project/action tracking and management)
- Uusien ideoiden esilletuomiseen ja jakamiseen (Ideas generation/sharing)
- Dokumentointityökalu (Collaborative document writing)
- Dokumenttikanta
- Markkinointiin / PR (Marketing/public relations)
- Osana julkisia www-sivuja
- Sanakirja (Encyclopedia/Glossary)
- Intranet
- Julkaisujärjestelmä
- Muihin käyttötarkoituksiin

Mihin muihin tarkoituksiin?

Motivointi

Motivoimme wikien käyttäjiä käyttämään wikejä seuraavilla tavoilla:

- Mainostamalla aktiivisesti Wikien käytön etuja (esimerkisi sisällön helppo jaettavuus)
- Käyttämällä ydinkäyttäjryhmää, joka kannustaa muitakin käyttäjiä
- Vertaiskokemusten avulla
- Informoimalla, että kaikkien tulee käyttää wikiä, koska ei ole muita tapoja tiettyjen asioiden tekemiseen
- Opastamalla käyttäjiä, miten wiki toimii
- Käyttäjät eivät ole tarvinneet erityistä motivointia
- Muilla tavoin Millä?

Käyttöönottoprosessi

Minkälainen valintaprosessi käyttämänne wikin valitsemiseen liittyi?

Jos ottaisitte wikin uudelleen käyttöön, mitä tekisitte toisin? Miksi?

KÄYTTÖ

Käyttöönottopäätösten tärkeys jatkuvan käytön näkökannalta

Mikä seuraavien tekijöiden merkitys on wikien käytössä **tällä hetkellä** ?

	Merkityksetön	Ei erityisen tärkeä	Tärkeä	Erittäin tärkeä	En osaa sanoa
Uudenlaiset toimintatavat, jotka wiki mahdollistaa (esim. dokumenttien yhteistyöstäminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiki-ohjelmistojen helppo saatavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen läpinäkyvyys ja jaettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen korkea luotettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työyhteisön yhteenkuuluvuuden parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietojen monipuolisuus ja tarkkuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halpa hinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvä käytettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttöönoton helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toiminnan tehostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wikeistä innostunut henkilöstö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muiden yritysten kokemukset wikeistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähdekoodin avoimuus ohjelmissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Irtautuminen tietyistä dokumenttiformaateista (esim. MS Word export)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitkä muut tekijät ovat olleet tärkeitä ?

Alustaratkaisut

Mitä Wiki -sovelluksia organisaationne käyttää tällä hetkellä?

- Mediawiki
- Xwiki
- Twiki
- PMwiki
- Wikiwikiweb
- Confluence
- SocialText
- Yrityksemme intranet-alustan sisältämää wikiä
- Muu Mikä?

Onko organisaationne kokeillut käyttää jotain muita kuin tällä hetkellä käytössä olevia wiki-sovelluksia?

- Ei

Kyllä, jotain seuraavista:

- Mediawiki
- Xwiki
- Twiki
- PMwiki
- Wikiwikiweb
- Confluence
- SocialText
- Yrityksemme intranet-alustan sisältämää wikiä
- Muu, Mikä?

Jos organisaatiossanne on käytetty useampia wiki -sovelluksia, mikä siihen on ollut syynä?

- Eri yksiköt ovat tykättyneet eri wikeihin
- Mikään yksittäinen wiki-alusta ei vastaa kaikkiin tarpeisiin, joita yrityksessämme on
- Yrityksemme on halunnut testata eri vaihtoehtoja ennen tietyn sovelluksen käyttöönottoa
- Muu syy, mikä?

Käyttöaika

Milloin otitte ensimmäisen wikin käyttöön?

-2004 2004 2005 2006 2007 2008

Vuonna

Nykyiset ja aiemmat käyttötarkoitukset

Käytämme wikejä tällä hetkellä seuraaviin käyttötarkoituksiin:

- Uutisointikanava (News monitoring)
- Tietämyskanta - kokemustiedon kokoaminen, tallentaminen ja arviointi (Knowledge base)
- Keikkaraportointikanava (esim. huoltotyössä)
- Projektinhallinta (Project collaboration, project/action tracking and management)
- Uusien ideoiden esilletuomiseen ja jakamiseen (Ideas generation/sharing)
- Dokumentointityökalu (Collaborative document writing)
- Dokumenttikanta
- Markkinointiin / PR (Marketing/public relations)
- Osana julkisia www-sivuja
- Sanakirja (Encyclopedia/Glossary)
- Intranet
- Muihin käyttötarkoituksiin Mihin?

Olemme käyttäneet wikejä aiemmin seuraaviin käyttötarkoituksiin, joihin emme niitä enää kuitenkaan aktiivisesti käytä

- Uutisointikanava (News monitoring)
- Tietämyskanta - kokemustiedon kokoaminen, tallentaminen ja arviointi (Knowledge base)
- Keikkaraportointikanava (esim. huoltotyössä)
- Projektinhallinta (Project collaboration, project/action tracking and management)
- Uusien ideoiden esilletuomiseen ja jakamiseen (Ideas generation/sharing)
- Dokumentointityökalu (Collaborative document writing)
- Dokumenttikanta
- Markkinointiin / PR (Marketing/public relations)
- Osana julkisia www-sivuja
- Sanakirja (Encyclopedia/Glossary)
- Intranet
- Muihin käyttötarkoituksiin, mihin?

Wikisovellusten integrointi muihin järjestelmiin

Oletteko integroineet wikin johonkin muuhun tietojärjestelmään?

Haasteet

Wikien käytössä haasteena on ollut...

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
tiedottaminen uusista ominaisuuksista/toiminnallisuuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käyttäjien vähäisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
organisaation kulttuurin sopeutuminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
johdon tuen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
epävarmuus tietoturvallisuudesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kriittisten tietojen kohdalla wikien sisällön tarkastamisen toteutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tietojen pitäminen ajantasaisena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tietojen puutteellisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
se, että käyttäjät eivät täytä riittävän tiheästi tietoja wikiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikien kustannukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
huono käytettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikien rakenteen epäselvyys ja kaoottisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikien integroimattomuus muihin työkaluihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikien epäselvä käyttötarkoitus organisaatiossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
epäselvä työnjako ja pelisäännöt wikien käytössä - kuka, mitä, milloin, miten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wikien käytön osaamisen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
liian vähän aikaa käyttää wikejä ja ylläpitää sisältöjä / lukea niitä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
saada käyttäjät käyttämään wikejä vastaavanlaisten tutumpien työkalujen käytön sijaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
käyttäjien kokeman hyödyn osoittaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

käyttäjien motivointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
se, että käyttäjät eivät löydä sieltä helposti tarvitsemaansa tietoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emme tiedä yrityksiä, jotka kehittävät wikejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wikien aiheuttama kustannus vaikea arvioida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wikejä ei ole helppo ostaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ei ole aikaa/osaamista jatkokehittää wikiä itse oman yrityksen käyttöön sopivaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muita haasteita,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mitä?

Millaisia haasteita odotettiin ennen käyttöönottoa?

Wikisovellusten räätälöinti

Oletteko tehneet tai teettäneet käyttämäännne wikiin (tai wikeihin)

käytettävyyssparannuksia? Kyllä/Ei

Jos vastasitte edelliseen kyllä, millaisia?

Oletteko tehneet tai teettäneet käyttämäännne wikiin (tai wikeihin) uusia

toiminnallisuuksia? Kyllä/Ei

Jos vastasitte edelliseen kyllä, millaisia?

Yhteenvetoa

Mitä hyötyjä wikit ovat tuoneet organisaatiolenne?

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Wiki on mahdollistanut uusia entistä parempia toimintatapoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat parantaneet tietojen ajantasaisuutta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat parantaneet tietojen läpinäkyvyyttä organisaatiossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat parantaneet tietojen luotettavuutta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat nostaneet työyhteisön yhteenkuuluvuutta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat tehostaneet toimintaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiksit ovat mahdollistaneet työntekijöille entistä paremman tavan ilmaista itseään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muita hyötyjä,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä?

Mikä mielestänne erottaa wikit muista vastaaventyyppisistä järjestelmistä?

Tiedättekö muita yrityksiä, jotka käyttävät wikejä? Mitä yrityksiä?