

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma / Yhteisöviestintä

Anniina Meuronen

INTERNETSIVUJEN UUDISTAMINEN TIEDOTTAVAKSI JA TYYLILTÄÄN  
YHTENEVÄKSI

Case: Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin internetsivut

Opinnäytetyö 2009

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Viestinnän koulutusohjelma / Yhteisöviestintä

MEURONEN, ANNIINA	Internetsivujen uudistaminen tiedottavaksi ja tyyliiltään yhteneväksi
	Case: Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin internetsivut
Opinnäytetyö	32 sivua + 1 liitesivu
Työn ohjaaja	Lehtori Nina Hartikainen
Toimeksiantaja	Suomen Punainen Risti, Kaakkois-Suomen piiri
Joulukuu 2009	
Avainsanat	Verkkokirjoittaminen, substanssiosaaminen, tiedottavat internetsivut, internetin rooli

Suomen Punainen Risti koostuu piireistä ja osastoista. Piirejä on yhteensä 12 ja niiden sisällä yhteensä 500 osastoa. Kaakkois-Suomen piiri, jolle tämä opinnäytetyö on tehty, koostuu osastoista Kymenlaakson, Etelä-Karjalan, Etelä-Savon ja Päijät-Hämeen alueilta. Jokaisella Suomen Punaisen Ristin piirillä on omat internetsivut, joita ylläpidetään Navigo-ohjelmalla. Navigo on julkaisujärjestelmä, jolla tuotetaan materiaalia valmiisiin sivupohjiin.

Internetsivut ovat osa viestintää ja näin ollen yhteisön tunnetuksi tekemistä. Suomen Punaisen Ristin valtakunnallisia sivuja päivitetään keskustoimistolta käsin. Keskustoimistolla on viestintätiimi tekemässä viestintää. Kaikissa piireissä viestinnälle ei ole työntekijää, vaan sen oletetaan hoituvan muun työn ohella. Kaakkois-Suomen piiri on yksi näistä. Tämän työn tarkoitus on uudistaa piirin internetsivut tiedottavaksi ja tyyliiltään yhtenäiseksi sekä kouluttaa henkilökunta päivittämään sivuja.

Työssä kerrotaan nettisivujen uudistamisprosessi suunnittelemisesta toteutukseen. Toteutuksen jälkeen tulevaisuuden päivitysvastuu ja sivujen ylläpito siirtyi yhteisön henkilökunnalle. Ohjeiston laatiminen nettipäivittäjälle ja uusien nettipäivittäjien koulutus olivat osa tätä työtä. Näkökulma verkkoviestinnän nykypäiväisyyteen ja tärkeyteen tulevat esille. Nettisivujen päivittäminen ja verkkokirjoittaminen vaativat ammattilaisen työyhteisöön.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Department of Media Communication / Organizational Communications

MEURONEN, ANNIINA

Creating a More Informative and Uniform Website

Case: The Website of the Southeast District of the Finnish Red Cross

Bachelor's Thesis

32 pages + 1 page of appendices

Supervisor

Nina Hartikainen, senior lecturer

Commissioned by

The Finnish Red Cross, Southeast district

December 2009

Keywords

Writing for web, special knowledge, uniform website, the part of internet

The Finnish Red Cross consists of 12 districts and about 500 local departments. This bachelor's thesis was commissioned by the southeastern district of the Finnish Red Cross. The aim of this work was to design a more informative and uniform website for the southeastern district of the Finnish Red Cross. The program I used is called Navigo. Navigo is a desktop publishing program, which is used to produce material for already existing website templates. All of the districts of the Finnish Red Cross use Navigo to update their website.

The website is an important part of an organization's communication. Therefore organizations should pay more attention to what their websites look like. Designing a good website is not easy and it takes time.

One part of my job was to form a guide for future updaters of the site. I trained the staff of the southeastern district to use Navigo, which also gave me an opportunity to test my guide. I found that it is simple and good enough, because the staff learned how to update their website. In this bachelor's thesis I explain the process of how I planned the new site and made them a new style with Navigo.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	PUNAINEN RISTI	7
	2.1 Kansainvälinen Punainen Risti	7
	2.2 Järjestön toiminta Suomessa	7
3	VIESTINTÄ VERKOSSA	8
	3.1 Miten verkossa viestitään?	8
	3.2 Painetusta tekstistä verkkotekstiksi	10
	3.3 Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty	12
	3.4 Verkkoviestintä on nykypäivää	15
4	VERKKOKIRJOITTAJA	18
	4.1 Tiivistämisen taito	18
	4.2 Substanssiasiantuntijat	19
	4.3 Muutokset, laatu ja joustavuus	20

5	KANSALAISJÄRJESTÖ INTERNETISSÄ	21
5.1	Internetin rooli järjestön viestinnässä	21
5.2	Tietotekniikka 2000-luvun yhteiskunnassa	22
5.3	Tietotekniikka ja järjestöt	23
6	SPR:N KAAKKOIS-SUOMEN PIIRIN SIVUT	24
6.1	Piirin sivut ennen uudistamista	24
6.2	Piirin sivut uudistamisen jälkeen	24
7	HENKILÖKUNNAN KOULUTUS	26
7.1	Mihin koulutuksella pyritään?	26
7.2	Sisäinen viestintä	28
8	PÄÄTELMÄT	29
	LÄHTEET	31
	LIITTEET	

Liite 1. Koulutussuunnitelma

## 1 JOHDANTO

Tein opinnäytetyönäni nettisivu-uudistuksen Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirille. Työni tavoitteena oli rakentaa vanhoille sivupohjille uudet, tyyliiltään yhtenevät sivut. Käytössä oleva ohjelma oli Internet Explorerissa toimiva Navigo-julkaisujärjestelmä, jolla tuotetaan sisältöä valmiisiin sivupohjiin. Minulla oli kokemuksia Punaisesta Ristin toiminnasta, mutta ei kuitenkaan niin vankkaa tietämystä järjestöstä, että olisin voinut sanoa sitä substanssiosaamiseksi. Työhöni kuului sivujen uudistaminen, sivujen sisällön tyylin yhtenäistäminen ja kuvien käsitteleminen. Tein myös ohjeiston nettisivujen päivittäjälle, jotta jatkossa jokainen osaisi päivittää itse piirin sivuja.

Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin nuorisotoiminnan suunnittelija Piritta Keränen sanoi talvella, että piirin internetsivut ovat sekavat ja niitä pitäisi uudistaa. Toiminnanjohtaja Arja Vainio oli samaa mieltä. Hän totesi, että tekijä kuitenkin puuttuu. Kaakkois-Suomen piirin henkilökunnasta myös muut olivat sitä mieltä, että sivut eivät palvele tarkoitusta. Henkilökunnasta Keränen oli ainoa, joka osasi päivittää nettisivuja käytössä olevalla Navigo-ohjelmalla. Hän ei kuitenkaan oman työnsä ohella olisi ehtinyt uudistaa nettisivuja kokonaan. Kävin Keräsen ehdotuksesta katsomassa sivuja ja sain työkseni uudistaa ne.

Piirin henkilökunta oli sitä mieltä, että ulkopuolinen tekijä voisi olla parempi lopputulosta ajatellen. Koska he työskentelevät Punaisessa Ristissä ja ovat sisällä vastualueessaan, saattaisi juuri siksi olla parempi, että ulkopuolinen henkilö uudistaisi sivut. Tyylikin todennäköisemmin pysyisi yhtenäisenä.

Esimerkiksi ystävätoimintaa esittelevän sivun tekstejä päätin pohtia yhdessä ystävätoiminnasta vastaavan henkilön kanssa, nuorisotoimintaa esittelevien sivujen tekstejä nuorisotoiminnan suunnittelijan kanssa ja niin edelleen. On tärkeää tiedottaa järjestön tai tässä tapauksessa piirin toimintamuodoista siten, että uudetkin ihmiset pääsevät jyvälle toimintamuodoista. Jos liikaa asiassa sisällä oleva henkilö kirjoittaa aiheesta, vaarana on, että vain toinen jo aiheesta jotakin tietävä ymmärtää. Tämä voi karsia heti alkuunsa vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneita heidän ajatellessaan, että kokemattomana on vaikea lähteä toimintaan mukaan.

Aikaisemman sivuston eri linkkien takana oli eri ihmisten kirjoittamia tekstejä, joten yhtenäinen tyyli puuttui. Asia vaati korjausta. Lisäksi kuvat oli laitettu käsittelemättöminä sivuille ja ne olivat pikselimäisiä, mikä antoi sivustosta huonon kuvan.

## 2 PUNAINEN RISTI

### 2.1 Kansainvälinen Punainen Risti

Kansainvälinen Punainen Risti välittää apua kaikkialle maailmassa. Selkeän järjestäytymisensä ansiosta Punainen Risti pystyy reagoimaan nopeasti niin maailmanlaajuisiin kuin paikallisiin avunpyyntöihin. Samasta syystä järjestö hyväksytään myös kansainvälisesti sovittelijaksi ja rauhan edistäjäksi konfliktitilanteissa. Kansainvälisellä Punaisella Ristillä ja Punaisella Puolikuulla on keskustoimisto Genevessä, josta käsin toimivat kansainvälisen toiminnan keskeiset osapuolet: liitto, komitea ja konferenssi. (<http://www.redcross.fi> 10.9.2009.)

Punaisen Ristin työ on aina pyrkinyt olemaan hyvin käytännönläheistä, avunanto on sidottu autettavan tilanteeseen. Näin on voitu parhaiten lievittää autettavan hätää, ja hätä on saanut kasvot. Avustustyötä ei ole haluttu raskauttaa teoretisoivalla aatteellisella ohjelmajulistuksella. Syksyllä 1961 pidetyssä Punaisen Ristin kansainvälisessä kokouksessa hyväksyttiin kuitenkin sanamuoto periaatteille inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus, joille Punaisen Ristin työ perustuu. Ne muodostivat eräänlaisen arvopohjan paitsi järjestön omalle toiminnalle myös niille asioille, joita järjestö halusi maailmassa edistää. (Hytönen 2002, 28.)

### 2.2 Järjestön toiminta Suomessa

Suomen Punainen Risti toimii yli 90 000 jäsenen ja noin 45 000 aktiivisen vapaaehtoisen voimin. Se on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä. Järjestö on perustettu Suomeen vuonna 1877. (<http://www.redcross.fi> 10.9.2009.)

Järjestön seitsemän peruseriaatetta ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus.

Punaisen Ristin liikkeen on perustanut sveitsiläinen Henry Dunant.

(<http://www.redcross.fi> 14.9.2009.)

Suomen Punainen Risti avustaa vuosittain ihmisiä kymmenissä maissa. Järjestön antamalla katastrofiavulla tuetaan ja hoidetaan luonnononnettomuuksien ja konfliktien vuoksi hätään joutuneita ihmisiä. Pitkäjänteisellä kehitysyhteistyöllä parannetaan köyhimpien ihmisten terveyttä sekä parannetaan heidän kykyään kohdata katastrofeja. Suomen Punainen Risti aloitti kansainvälisen avustustoiminnan jo perustamisvuonna 1877. (<http://www.redcross.fi> 14.9.2009.)

Suomen Punainen Risti tekee vapaaehtoistyötä ja järjestää kursseja ympäri Suomea piireissä ja paikallisosastoissa. Toiminta on jakaantunut 12 piiriin ja 500 osastoon. Osastoissa vapaaehtoisvoimin tehty työ luo pohjan toiminnalle. Suomen Punaisen Ristin keskustoimisto sijaitsee Helsingissä. (<http://www.redcross.fi> 10.9.2009.)

Kaakkois-Suomen piiri on yksi niistä kahdestatoista Suomen Punaisen Ristin piiristä, jotka jakautuvat osastoihin. Kaakkois-Suomen piiriin kuuluu osastoja Kymenlaakson, Etelä-Karjalan, Etelä-Savon ja Päijät-Hämeen alueilta. ([www.redcross.fi](http://www.redcross.fi), 14.9.2009.)  
Kaakkois-Suomen piiritoimisto sijaitsee Kouvolassa ja aluetoimisto Mikkelissä.

### 3 VIESTINTÄ VERKOSSA

#### 3.1 Miten verkossa viestitään?

Verkkokirjoittaja tuottaa tekstiä verkkoon verkon ehdoilla. Hän voi joutua periaatteessa kahdenlaisen tehtävän eteen: 1) tavoitteena on lähettää tunnetuille vastaanottajille lyhyt, ytimekäs ja yksinkertainen pikaviesti tai 2) tarkoitus on palvella kirjavaa lukijakuntaa laajalla, monipuolisesti linkitetyllä sisällöllä, joka usein hyödyntää paitsi tekstiä, myös ääntä, liikettä ja kuvaa. (Alasilta 2000, 137.)

Paitsi tekstien toimivuuteen ja luettavuuteen oli huomiota kiinnitettävä myös viestintätaitoihin, koulutukseen ja asenteisiin. Juuri nämä tekijähän pitkälti muokkaavat lopputulosta eli tekstiä ja sen toimivuutta. (Luukkonen 2004, 17.)

Www-kirjoittajan on pystyttävä suunnittelemaan ja ilmaisemaan sisältönsä niin, että ne esittäytyvät ruudulla edukseen sille, joka etsii, lukee ja käyttää tietoa verkon kautta. Tavoitteeksi täytyy ottaa, että kasvava osuus työelämän kirjoittajista hallitsee ajan



oloon laajan kirjoitustaidon koko skaalan: kirjoittaa ymmärrettävää ja kiinnostavaa tekstiä, yhdistää tekstiin osuvasti kuvaa, liikettä ja ääntä, tarjoaa linkeillä harkittuja vaihtoehtoja erilaisten lukijoiden ja tilanteiden tarpeisiin, tuntee verkon teknisiä mahdollisuuksia ja rajoituksia sen verran, että ratkaisut on tuotanto- ja ylläpitokustannuksiltaan järkeviä ja on valmis aitoon vuorovaikutukseen eli antaa lukijan vastata, valita ja vaikuttaa. (Alasilta 2000, 144.)

Mindmap-tekniikan käytön www-sisällön suunnittelussa voi tiivistää kolmeen sääntöön: 1) lähde aina liikkeelle perussanomasta, 2) kirjaa keskeiset lukijatyypit, käyttötarpeet ja -tilanteet kartan ensimmäisiksi ajatushaaroiksi ja 3) jatka jokaista ajatushaaraa miettien, millaisia sisällöllisiä vaihtoehtoja siitä lukijoiden mielessä eriytyy. Keskity siis ennakoimaan lukijan toiveita ja tarpeita, älä kuvaamaan omia ajatuskulkujasi. (Alasilta 2000, 165.)

Alasillan (2000, 167) mielestä www-kirjoittajan vastuulla on, että hänen sisältökokonaisuutensa testataan myös viestinnällisesti. Yksinkertaisimmillaan testaamisen voi hoitaa siten, että aloitussivu laitetaan esille ja testattava saa etsiä tietoa ja testaaja istuu vieressä. En testannut sivujani, mutta ystävä teki lehtijuttua ja tarvitsi tietoa Punaisen Ristin ensiapukoulutuksesta Kymenlaakson alueella. Hän kertoi löytäneensä etsimänsä tiedon hyvin Kaakkois-Suomen piirin sivuilta.

Oikea työprosessi takaa www-kirjoittajalle jo kohtalaisen valmiuden. Osaamisen laajentamiseksi on erikseen syvennyttävä www-viestinnälle ominaiseen ilmaisuun. Avainasioita Alasillan (2000, 169) mukaan on kolme: miten aloitan sivuni, miten linkitän sivut toisiinsa ja miten varmistan vuorovaikutuksen.

Samat asiat, jotka toimivat joten kuten paperilla, eivät enää tuottaneetkaan tulosta verkkomaailmassa. Mahdottominkin tiedote meni ainakin perille ja sitä saatettiin jopa silmäillä, kun se kannettiin käteen tai työpöydälle. Sama laitettuna verkkoon jäi useimmilta kokonaan huomaamatta, koska teksti oli otsikoitu mitäänanomattomasti eikä siitä ollut kirjoitettu lyhyttä tiivistelmää mielenkiinnon herättämiseksi. (Luukkonen 2004, 19.)

Luukkosen (2004, 19) mukaan teksti on laadittava lukijan ehdoilla. Kenen tahansa nettisivuille tulleen on tajuttava heti, mille sivuille hän on tullut. Asioiden pitää olla

ilmaistuna siten, että asiasta mitään tietämätön saa perustiedot helposti, nopeasti ja ymmärrettävästi.

Verkkotekstin kokonaan lukeminen on noin 25 % hitaampaa kuin vastaavan tekstin lukeminen paperilta, joten verkkoon on kirjoitettava jopa puolet lyhyemmin kuin paperille, ja tekstin on oltava tehokasta ja kiinnostavaa asiaa. Kappaleiden on oltava lyhyitä, eivätkä jaksot ja sivut saa olla kovin pitkiä, koska lukijat eivät vieritäkään tekstiä niin innokkaasti kuin verkkoon kirjoittavat aluksi olettivat. (Luukkonen 2004, 20.)

Tein uusista sivuista sivukartan, johon kokosin kaiken, mitä aioin muuttaa. Vanhoista sivuista sivukartta jäi tekemättä, sillä olin jo ehtinyt tehdä joitakin uudistuksia. Minulle oli uutta, että vanhat sivut menevät heti näkymättömiin, kun uutta tietoa syöttää päälle. Tietysti sivukartta pitää tehdä ennen kuin sivuille tekee mitään.

### 3.2 Painetusta tekstistä verkkotekstiksi

Tiedon välittäminen internetin kautta on nykyisin arkipäivää. Ennen Suomen Punaisen Ristin uutisia luettiin enemmän lehdistä. Järjestöllä on kaksi omaa lehteä, Avun maailma ja Spray. Avun maailma tulee kaikille jäsenille, Spray nuorisojäsenille eli kaikille alle 29-vuotiaille Suomen Punaisen Ristin jäsenille. Neljä kertaa vuodessa ilmestyvä Spray siirtyy lähiaikoina kokonaan internettiin.

Lisäksi järjestö näkyy paljon myös muissa medioissa. Verenluovutuksesta, ystäväkokouksista, ensiapukursseista ja Operaatio Nälkäpäivästä on aina tietoa sanomalehdissä. Nykyisin kuitenkin internet on ainakin nuorilla ensimmäinen paikka, josta tietoa haetaan. Sen vuoksi kansalaisjärjestön internetsivuston ulkoasuun ja selkeyteen tulee kiinnittää huomiota, kuten tietysti kaikkien muidenkin sivujen. Epäselviä sivuja ei kauan jaksa selata. Vanhempi ihminen saattaa etsiä lehdestä ilmoituksia ensiapukursseista, mutta useimmat etsivät tiedon netistä.

Punaisen Ristin toiminta ei ole pelkästään yhtä kuin verenluovutus ja Operaatio Nälkäpäivä, vaikka olen kuullut monen tietämättömämmän näin luulevan. Järjestöllä on myös paljon muuta toimintaa näiden kahden lisäksi, mikä ei tosin ehkä isoimmista lehti-ilmoituksista tai -jutuista käy ilmi, sillä isoimmat ilmoitukset ja jutut koskevat usein näitä tunnetuimpia toimintoja. Esimerkiksi ystävätoiminnan kokousten

ilmoitukset ovat kaupunkilehdissä pienellä fontilla, eikä niihin välttämättä kiinnitä huomiota, jos ei tiedä mistä etsiä.

Nettisivujen selkeys on siis tärkeää. Toisekseen, jos eri piirien nettisivut verrattuna Punaisen Ristin valtakunnallisiin sivuihin ovat tyyleitään hyvin erilaiset, eivätkä noudata tiettyjä sääntöjä ja graafisia ohjeita, se saattaa vaikuttaa järjestön maineeseen. Ja jos maine menee, silloin on vaikea luoda uskottavuutta, joka kuitenkin on ehdottoman arvokasta tärkeää ja ainutlaatuista auttamistyötä tekeväälle järjestölle. Punaisen Ristin maine on tällä hetkellä hyvä ja ihmiset antavat mielellään rahaa esimerkiksi Nälk päivänä katastrofirahastoon. Punaisen Ristin logon käytöstä on tarkat säännöt, jotka löytyvät valtakunnallisilta sivuilta.

Korpela & Linjama (2003, 4) kirjoittavat, että internet on yrityksille ja laitoksille yksi merkitykseltään kasvava tiedotuskanava ja osittain myös vuorovaikutuksen väline. He eivät jaottele tiedotuskanavaa sisäiseen tai ulkoiseen – kenties heille saattaa olla itsestään selvää, että itse yhteisö löytää tarvittavaa tietoa julkisilta www-sivuilta. Myös Alasilta (2000, 226) korostaa vuorovaikutteisuuden merkitystä, mutta keskittyy viestintään yhteisön ulkopuolelle: ”Verkko vetää reagointikynnystä alaspäin. Ihmiset, jotka eivät koskaan nähneet soittamisen tai kirjeen postittamisen vaivaa, saattavat verkossa muuttua ahkeriksi valittajiksi tai aktiivisiksi osallistujiksi.” Verkon valtit ovat nopeus, edullisuus ja tehokkuus sekä vuorovaikutteisuus ja vaihtoehtoisuus.

Juholinin ja Kuutin (2003, 108) mukaan internetin tärkeys näkyy myös siinä, että etenkin nuoremman sukupolven edustajat hyödyntävät verkkoviestintää tehokkaasti. Julkisuutta ja tunnettuutta kaipaavalle järjestölle on tästäkin syystä tärkeää panostaa www-sivuihin. Lähes jokaisella nuorella on oma tietokone, jolla surffataan internetissä enemmän tai vähemmän. Sanomalehtien Liiton TNS Gallupilla teettämän tutkimuksen mukaan jo joka kolmas 15–34 -vuotias seuraa verkkosanomalehtiä päivittäin tai lähes päivittäin (Marjamäki 23.6.2008.) Lehteen tai muuhun painettuun tekstiin kuten mainokseen tarttuminen on siis vähenemässä paljon.

Nuoremman sukupolven edustajat saavat tietoa myös verkkoyhteisöistä, kuten Facebookista. Punainen Risti näkyy Facebookissa vahvasti ja se on internetsivujen lisäksi tehokas tiedotuskanava. Facebookissa on Suomen Punainen Risti -ryhmiä, joissa on tietoa järjestön tapahtumista ja linkkejä valtakunnallisille sivuille. Lisäksi Facebookissa on Suomen Punainen Risti -sivu ja jos käyttäjä on liittynyt sivun

jäseneksi, etusivulla näkyy infoa järjestön tapahtumista. Kun käyttäjä kirjautuu omilla tunnuksillaan Facebook-yhteisöpalveluun, kaikkien ystäviensä statuspäivitysten seassa voi olla banneri ja ilmoituksia Punaiselta Ristiltä, jos Punaisen Ristin Facebook-sivua on äskettäin päivitetty. Punainen Risti on yksi käyttäjä ja sen profiilia päivitetään säännöllisesti, kuten Facebookin käyttäjät pystyvät päivittämään omia profiilejaan. Facebookista löytyy tietoa myös eri kielillä, onhan yhteisöpalvelun käyttäjiä ympäri maailmaa eikä vain Suomessa.

Kuitenkin jotkut pitävät luotettavampana tiedonlähteenä edelleen internetin sijasta painettua lähdettä, kuten lehteä. Wittenin, Gorin ja Numericon (2007, 15) mukaan edelleen moni pitää tietokonetta ja internetiä niin uutena asiana, etteivät osaa niihin luottaa. Ihmiset, jotka eivät itse osaa laittaa materiaalia internettiin, internet saattaa olla epäilyttävä, koska se on niin vieras asia. He saattavat kuvitella, että siellä tapahtuu paljon huijauksia, koska toisten on niin helppo lisätä sinne kaikenlaista valtaisan tietoteknisen osaamisensa vuoksi, kun taas toiset eivät osaa tehdä tietokoneella oikein mitään. Tällaisten ihmisten voi olla vaikea luottaa nettilähteisiin, kun taas nuoremmille tietokone on arkipäivää ja kummallista on enemmänkin se, jos joku ei osaa käyttää konetta tai verkkopalveluita.

Wittenin ym. (2007, 14) mukaan internetin alkuperäinen idea oli olla tieteellisen tutkijan assistentti. Onhan se tavallaan sitäkin, sillä internetistä on helppo etsiä kaikenlaista tietoa. Itsestä kiinni on minkälaisiin lähteisiin uskoa. Kuitenkin internetissä on myös paljon muuta, kuten yhteisöpalveluja, keskustelupalstoja ja sähköposti.

### 3.3 Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty

Usein ajankohtaisen tiedon odotetaan olevan ensimmäisenä verkkopalvelussa. Internet on yhä useammin ympäristö, josta yksityiskohtaisen tiedon haku aloitetaan. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Ruuska 2007, 11.) Näin ollen Kaakkois-Suomen piirin sivujen uudistamisprosessissa oli tärkeää, että kaikki ensiapukurssit pitkältikin aikaväliltä löytyivät internetistä. Joskus se, että tieto on internetissä selkeästi aikaisemmin kuin lehdessä - jos se on tarkoitus olla kummassakin jossakin vaiheessa - saattaa herättää epäluuloja joissakin ihmisissä. Jos suunnitelmiin, kuten ajankohtiin, tulee muutoksia, joskus muutokset unohtuu laittaa internettiin. Lehdessä tiedot voivat olla oikein, koska lehti-ilmoituksia ei yleensä julkaista puolta vuotta aikaisemmin.

Ainakaan tällaisessa tapauksessa kuin ensiapukurssit. Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin kursseihin liittyen monella ihmisellä oli tapana soittaa piiritoimistolle ja varmistaa toimistosihteeriltä, pidetäänkö joku kurssi.

Krugin (2006, 7) mukaankaan hyvän internetsivuston suunnitteleminen, toteuttaminen ja ylläpitäminen ei ole helppoa. Krug kirjoittaa, että se on kuin golfia: muutama tapa lyödä pallo reikään, miljoona tapaa lyödä ohi. Krug on valmis nostamaan hattua, jos joku onnistuu edes puolittain. Hänen mukaan hyvien sivustojen tutkimisesta oppii paremmin, kuin tuijottamalla huonoja sivuja ja toteamalla, että teen paremmat. Sydänmaanlakka (2009, 33) opinnäytetyössään Suomen World Visionille toteaa, että harvoin kuitenkaan kannattaa suoraan matkia muiden sivujen rakenteita ja tyyliä, saati sisältöä. Tällöin saattaa ehkä huomata, että jokin ajatuksissa hyvältä tuntunut lähestymistapa ei olekaan käytännössä toimiva.

Suunnittelin sivuja ruutupaperille ja kirjoitin ylös, mitkä kuvat laitan, mihin tulee teksti ja niin edelleen. Se auttoi vähän havainnollistamaan, millaiset sivuista olisi loppujen lopuksi tulossa. Ei kuitenkaan kokonaan, sillä paljon lopullisia päätöksiä tein vasta, kun olin asettelemassa materiaaleja sivulle. Mielestäni suunnitelman pitääkin olla suuntaa antava, eikä sitä tule sataprosenttisesti noudattaa tällaisissa tilanteissa. Jos olisi orjallisesti noudattanut, sivut saattaisivat olla paljon tylsemmät.

Krugin (2006, 11) mukaan sivuston tulee olla niin päivänselvä, kuin inhimillisesti katsoen on mahdollista. Selityksiä kaipaamaton. Tekijän tulee ymmärtää ”juju”, joka Krugin mukaan on se, että sivuille tuleva ymmärtää heti, mikä sivu on ja miten sitä käytetään, niin ettei energiaa kulu ajattelemiseen. Sivuston pitää olla sellainen, että kuka tahansa sivustosta kiinnostumaton tajuaa heti sivustoa katsoessaan, minkä yrityksen tai yhteisön sivuilla on.

Julkaisun ulkoasun onnistumiseen vaikuttavat suuresti oikeat typografiset valinnat. Typografialla tarkoitetaan koko pinnan painoasua, ei pelkästään käytettyä fonttia. (Toikkanen 2003, 33.) Suomen Punaisella Ristillä on oma graafinen ohjeisto. Myös logon käyttämisestä on tarkat säännöt ja väärinkäytöstä tulee rangaistus. Koska kaikkien piirien sivuilla käytetään tiettyä fonttia, ei sitä voi vaihtaa, vaikka joku muu fontti omasta mielestä olisi näyttävämpi. Fontin voi vaihtaa vasta, kun se vaihdetaan kaikkiin vastaaviin paikkoihin, eli kaikille Punaisen Ristin piirien sivuille.

Vanhin järjestöä symboloiva merkki on punainen risti valkoisella pohjalla. Merkin idea itä jo 1800-luvun sotatantereilla. Ennen monilla armeijoilla oli lääkitäjoukkoja rintamalla, mutta ne eivät erottuneet tarpeeksi sotilaista ja olivat siksi varsin suojattomia. Punaista Ristiä perustettaessa yksi perusoivalluksista oli lääkitäjoukkojen puolueettomuuden tunnustaminen. Näitä joukkoja varten tarvittiin kaikissa maissa käytettävä ja virallisesti hyväksytty yhteinen merkki. Punainen risti valkoisella pohjalla hyväksyttiin lääkitäjoukkojen viralliseksi symboliksi järjestön ensimmäisissä kansainvälisissä konferensseissa vuosina 1863 ja 1864. Valkoinen symboloi totuutta. Sitä on käytetty sodissa kautta aikojen antautumisen ja neuvottelun merkinä. Punainen risti vaati kunnioitusta haavoittajille ja heidän auttajilleen. (Hytönen 2002, 89.)

Sivuston uudistamisessa ei voi käydä kikkailemaan omiaan, esimerkiksi värin kanssa. Punainen Risti on maailmanlaajuinen järjestö, joten kaikkien sen maiden, piirien ja osastojen tulee noudattaa tiettyä standardia. Toikkasen (2003, 43) mukaan väreillä on kulttuuriin ja maantieteellisiin paikkoihin liittyviä eroavaisuuksia. Väriä voidaan käyttää symbolisessa merkityksessä jonkin asian tunnettavuuden lisäämiseksi tai sitä voidaan käyttää jonkin esteettisen tunnelatauksen takia. Esimerkiksi poliittisilla aatesuunnilla on omat symbolivärensä. Vasemmistolaisuutta kuvataan punaisella ja oikeistolaisuutta sinisellä. Punainen on Punaisen Ristin tunnusväri. Toikkasen (2003, 44) mukaan punaista käytetään huomiovärinä, esimerkiksi varoittamaan vaarasta.

Ruudun näkymä kannattaa suunnitella niin, että tyhjää tilaa jää molemmille reunoille, esimerkiksi siten, että sivu vie 80 prosenttia näytön pinnasta ja molempiin reunoihin jää 10 prosentin marginaalit (Toikkanen 2003, 44). Sivut eivät saa olla täyteen tungetut, muuten niistä tulee tunkkainen ja epäkiinnostava vaikutelma. Tämä kannattaa muistaa heti suunnitteluvaiheessa. Tiivistäminen teksteissä ja suunnitteleminen ja sommitteleminen materiaalikokonaisuuksissa ovat erittäin tärkeitä. Liian pitkiä sivuja kannattaa välttää jakamalla asioita eri sivuille. Jos sivusta tulee niin pitkä, että tekstiä täytyy vierittää, tehdään tekstiin väliotsikoita. Silloin sivun alkuun on suositeltavaa tehdä otsikoihin linkitetty sisällysluettelo. (Toikkanen 2003, 44.)

Verkkojulkaisussa on kiinnitettävä erityistä huomiota tekstin näkyvyyteen ja luettavuuteen (Toikkanen 2003, 44). Tekstiä ei saa olla liikaa ja sen pitää olla

muotoiltu yksinkertaiseen muotoon. Kirjoitus- ja kielioppivirheet tekstissä heikentävät sanoman uskottavuutta. Jos kaikissa yhteisöissä olisi erikseen viestinnän ammattilaiset suunnittelemassa ja toteuttamassa viestintää, tällaisiin pystyisi keskittymään paremmin. Työntekijöillä ei voi olettaa olevan aikaa sellaiseen, joka ei kuulu omaan työkenttään.

Navigon kanssa oli välillä ongelmia ja se ei toiminut. Useimmiten se toimi moitteetta. Koko prosessi alkoi, kun kävin Suomen Punaisen Ristin keskustuimistolla Helsingissä silloisen verkkotoimittajan Mika Jouhkin pitämässä koulutuksessa. Erehdyin ajattelemaan, että helppoahan tämä on. Siis Navigon käyttäminen ja sivuston suunnitteleminen. Kuitenkin kun työni oli meneillään, eräänä päivänä piiritoimistolta tuli sähköpostia, että sivuille laittamiani ensiapukursseja ei näy internetissä. Ne saattavat kuulemma joskus kummallisesti kadota. Tästä ajattelin, että teenkö opinnäytetyötä ohjelmalla, joka saattaa ”kummallisesti kadottaa” sivuille lisättyjä tietoja. Tarkistin heti, oliko joku kansio jäänyt julkaisematta, mutta ei ollut. Lisäsin ensiapukurssit uudestaan nettiin. Mitään muuta ei onneksi koskaan kadonnut.

Jos tieto, jota on etsimässä, ei löydy muutaman klikkauksen päästä, niin sitä ei jaksa etsiä. Kaakkois-Suomen piirin sivuilla erityisesti tapahtumakalenteri oli sekava. Ajatuksenani oli uudistaa se, mutta en tiennyt miten. Matkan varrella tuli tieto, että Navigo-järjestelmä aiotaan vaihtaa johonkin uuteen niin pian kuin mahdollista. Mika Jouhki sanoi, että kolmen vuoden sisällä ja joku toinen taas ei tiennyt, milloin ohjelma vaihtuisi. Veikkasin, että siinä saattaisi kestää, kuten tällaisissa yleensä, kun eri ihmiset luulevat eri tavalla. Piritta Keräsen kanssa puhuimme, kannattaako uutta kalenteria edes tehdä Navigoon. Punaisen Ristin keskustuimiston nykyinen verkkotoimittaja Johanna Lassy sanoi, ettei kannata. Navigo vaihtuisi Drupal-nimiseen avoimen lähdekoodin järjestelmään ja kalenterimalli tulisi olemaan uudenlainen. En siis uudistanut tapahtumakalenteria Navigoon, mutta kävin sitä kuitenkin läpi ja korjailin kirjoitusvirheitä.

### 3.4 Verkkoviestintä on nykypäivää

Kotisivuja on pidettävä ajan tasalla. Esimerkiksi lehdistötiedotteet täytyy olla luettavissa internetistä samaan aikaan kun ne lähetetään lehdistölle. Kotisivuilla olevien tietojen oikeellisuudesta täytyy huolehtia. Joillakin kotisivuilla on varmuuden

vuoksi maininta, ettei sivujen tekijä vastaa mahdollisista virheistä. (Toikkanen 2003, 119.) Punaisen Ristin sivuilla ei tällaista mainintaa ole.

Tein tiedotteille oman kansion navigaatio-palkkiin, sillä sellaista ei aikaisemmin ollut. Tiedotteet löytyvät nyt pdf:nä oman linkin takaa. Jos kyse on tapahtuma- tai kurssitiedotteesta, sama informaatio löytyy myös tapahtumakalenterista. Koska se on sekava, ajattelin, että on hyvä laittaa tiedotteet myös pdf:nä sivuille.

Vanhentuneen tiedon poistamisesta on huolehdittava. Uusi on uutta korkeintaan kolme kuukautta, sen jälkeen maininta uudesta sivusta on syytä poistaa.

Seminaariohjelma on vanha heti sen jälkeen, kun seminaari on pidetty. (Toikkanen 2003, 119.) Esimerkiksi Operaatio Nälkäpäivän bannerin poistin viikko operaation päättymisestä. Tapahtumakalenterin tapahtumat laitoin vanhenemaan sinä päivänä ja aikana, kun tapahtuma loppuu. Näin Navigo poistaa ne automaattisesti sivuilta. Ne jäävät kuitenkin Navigoon, josta käyttäjän pitää ne poistaa. Ennen sivujen parissa työskentelyn aloittamista poistin valtavan määrän vanhentunutta tietoa Navigosta. Siellä oli ensiapukursseja muun muassa vuodelta 2005, eikä niillä tiedoilla kukaan tehnyt mitään.

Kaakkois-Suomen piirin sivuilta on linkityksiä Punaisen Ristin valtakunnallisille sivuille. Alasillan (2000, 17) mukaan se, että käyttää linkitystä, parantaa viestinnän laatua ja tehoa vain, kun se liittyy uuteen, verkolle ominaiseen ilmaisutapaan. Jos verkossa tahtoo toimia tehokkaasti ja vaikuttaa vahvasti, on oltava valmis laajentamaan omaa lukutaitoaan perinteisestä tekstinlukemisesta muun muassa kuvantulkintaan. Tämäkin kertoo siitä, ettei ole yhdentekevää, millaisia kuvia verkkosivuille laittaa. Kuvien tulee olla kiinnostavia ja hyvälaatuisia.

Juholinin ja Kuutin (2003, 98) mukaan viestintävalmennuksen seuraava suuri ”buumi” tulee olemaan erilaisten asiantuntijoiden valmiuksien parantaminen. Juholin ja Kuutti (2003, 98) toteavat, että ensimmäinen haaste on asenteiden muuttaminen. Mielestäni yksi asennemuutoksen paikka on oikaista luulo, että kaikki osaavat kirjoittaa, jos haluavat. Jos työssä ei joudu kirjoittamaan, ei taitoa parissa päivässä opi. Toinen asennemuutoksen paikka on kuvien laatu. Vaikka kuvasta saisi selvää, ei huonolaatuinen kuva anna ammattimaista ja hyvää vaikutelmaa. Hyväksi kuvaajaksi tai kirjoittajaksi voi halutessaan oppia.



Alasillan (2000, 21) mukaan verkkoviestintä ei ole salatiedettä; riittää, kun viitsii ajatella muutamat asiat uudelleen. Ei tarvitse lukeutua nettinerojen vähemmistöön voidakseen hyötyä tietoverkkojen hienoista mahdollisuuksista. Kuvitellusta neroudesta on yleensä vain haittaa ja harmia, ainakin toisille. Kirjoittajana verkoissakin pärjää pitkälle, kunhan vain tuntee lukijansa ja sisällöt, joista kirjoittaa. Lukijana menestyy, kun on valmis ottamaan uudenlaista vastuuta: etsimään, valikoimaan ja vastaamaan. (Alasilta 2000, 21.) Åbergin (2000, 29) mukaan sanoma on informatiivinen silloin, kun se vähentää vastaanottajan epätietoisuutta sanoman kuvaaman kohteen osalta.

Sanomien informatiivisuus vaihtelee. Sanoman sisällöstä, vastaanottajien aikaisemmista tiedoista ja viestintätilanteesta riippuu, kuinka paljon informaatiota vastaanottaja saa irti sanomasta. Jos itse sanoma on alun alkaen ylimalkainen, ei vastaanottaja saa siitä irti mitään. Näin viestivät monet poliitikot, konsultit – ja tiedottajat. Jos vastaanottaja jo tietää viestittävästä asiasta, ei viestintä enää juurikaan vähennä hänen epätietoisuuttaan. Tiedon tarve on yleensä sidoksissa tiettyyn hetkeen tai tilanteeseen. (Åberg 2000, 29.)

Kun on ajatellut perusasiat selviksi, on varmasti valmis myös käytännössä luopumaan joistakin vanhoista ajatus- ja toimintatavoistaan ja oppimaan niiden sijaan uutta (Alasilta 2000, 21). Viestinnän tarkastelua työyhteisössä vaikeuttaa se, että sitä on kaikkialla. Se on monentasoinen voimavara. Yhtäältä viestintä on toiminto, funktio, kuten markkinointi, tuotanto tai yrityssuunnittelu. Tällöin viestinnän tehtävä on, kuten muidenkin funktioiden, tukea työyhteisön tavoitteiden saavuttamista. Työyhteisöön siis palkataan asiantuntijoita viestintätehtäviin. (Åberg 2000, 21.) Ja mikä tärkeintä, enenevässä määrin.

Koska tiedon tarve on sidoksissa tilanteeseen, on optimistista olettaa, että juuri silloin, kun tiedon tarve vaikkapa työpaikalla syntyy, tieto tulisi vastaan. Yhtä tärkeää on liikuttaa tietoa eli kertoa, mistä tietoa saa, kun sitä tarvitsee. (Åberg 2000, 29.) Tämä on helpommin sanottu kuin tehty, sillä jos yhteisöissä ei ole yhtä verkkoviestintävastaavaa, tietoa ei heti sen ”syntyessä” välttämättä saa nettiin. Ja sitten se voi unohtua laittaa.

## 4 VERKKOKIRJOITTAJA

### 4.1 Tiivistämisen taito

Alasillan (2002, 22) mukaan tietoverkoissa julkaistaan ja välitetään edelleen valtavat määrät sellaista tekstiä, joka ei poikkea perinteisestä tekstistä mitenkään muuten kuin jakelu- tai tuotantotekniikaltaan. Nykyään on myös harvinaista, että verkosta tulostetaan tekstejä, kuten sähköposteja tai muuta. Kirjoittaja usein kuitenkin kirjoittaa verkkoon niin kuin olisi paperilla julkaistavan tekstinkin kirjoittanut. Lukija saattaa tulostaa tekstin ja lukea sen paperilta, kuten on ennenkin lukenut. Ero on silloin hyvin tekninen ja Alasillan mielestä viestinnällisesti mielenkiinnoton. Kuitenkin hyvin usein tekstejä ei enää tulosteta, vaan luetaan näytöltä. Ja pitkiä tekstejä ei näytöltä lueta, ainakaan loppuun saakka.

Yleinen harhaluulo on, että kaikki osaavat kirjoittaa. Se on osaksi totta, sillä jokainen osaa kirjoittaa jotenkin. Eri asia on, miten hyvin, vakuuttavasti, vaikuttavasti ja erottuvasti. Kaakkois-Suomen piirin vanhoilla sivuilla oli erilaisia kirjoitustyyliä. Osalla sivuista oli enemmän kirjoitus- ja yhdyssanavirheitä, osalla ylimarkkinoivaa otetta, kuten otsikon perässä kolme huutomerkkiä ja huutomerkkejä myös itse tekstissä. Mielestäni tekstien tulisi olla neutraaleja. Ja siihen pyrin, kun niitä kävin läpi ja muokkasin. Pyrin myös tiivistämään tekstejä.

Paineet verkkokirjoittamisen oppimiseen syntyivät aluksi siitä, että vanhojen mallien mukaiset tekstit eivät tuntuneet toimivan verkossa. Sanoma ei mennyt hienosta tekniikasta huolimatta – tai joskus juuri siitä johtuen – perille sitäkään vertaa kuin vanhoilla konsteilla. (Alasilta 2002, 22.)

Alasiltaa tulkiten on hyvä, että harhaluuloja on oikaistu, sillä verkkokirjoittamista tulee harjoitella. Verkkoon ei voi kirjoittaa samalla tavalla pitkiä tarinoita, kuin paperille. Moni lukee näytöltä minkä lukee, eikä tulosta paperikasaa pöydälle ja ajattele, että luen tuon kaiken sitten joskus. Tiivistäminen on oleellista, sillä konkreettista lehteä jaksaa lukea kauemmin kuin verkkotekstiä. Verkossa asiat tulee ilmaista lyhyesti ja ytimekkäästi, aina ja aiheesta riippumatta.

Alasillan (2002, 22) mukaan verkkokirjoittamisen opetus käsittää vanhojen, juurtuneiden kirjoitustapojen muuttamisen. Niitä pyrittiin muuttamaan paremmin

verkkoon sopiviksi. Nimenomaan www-kirjoittamista opetettiin, ja sähköpostikirjoittamisen on annettu kehittyä omalla painollaan.

Hintikan (2003, 7) mukaan internetistä tietoa etsivä on usein tiedon tulvassa. Sen vuoksi verkkokirjoittamiseen tulee kiinnittää huomiota. Kaikki turha selittely ja turhat sanat tulee kitkeä pois ja tiivistää sanoma mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon, jotta lukija ymmärtää mistä on kyse.

#### 4.2 Substanssiasiantuntijat

Verkoissa julkaistaan liian huonoja tekstejä: rakenteeltaan sekavia, kielellisesti hankalia, otsikoinniltaan mitäänsanomattomia ja kaiken kaikkiaan mielenkiinnottomia. Jostain syystä verkkoilmaisuus ei ole vielä toivotulla tavalla vetänyt puoleensa verbaalisesti lahjakasta väkeä. (Alasilta 2000, 147.) Aina ei kuitenkaan ole kyse lahjakkuudesta vaan syy voi olla esimerkiksi resurssien puute. Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin sivuille ei aikaisemmin ollut sopivaa tekijää, jonka vuoksi henkilökunnasta jokainen oli kirjoittanut sivujen tekstejä ja valinnut kuvia sivuille kaiken muun työkiireen ohella.

Organisaation itsensä tärkeinä pitämällä sanomilla ei median näkökulmasta ole ehkä yleisempää mielenkiintoa (Juholin ja Kuutti, 2003, 9). Esimerkiksi Punaisen Ristin työntekijät ovat perillä järjestöön liittyvistä asioista, käytännöistä ja tavoista. Media on kiireinen ja ei voida olettaa, että toimittaja surffaa sivuilla tunteja. Siksi sivujen on oltava pääsääntöisesti yksinkertaiset ja selkeät. Sivujen tekijä voi laittaa sopivaan kohtaan viitteen, mistä löytää tarkempaa infoa. Mutta tiivistetty tieto pitää olla selkeänä pakettina helposti ja nopeasti saatavilla.

Substanssiasiantuntijat toimivat johdon ja viestintäammattilaisten välissä. He ovat tarpeellinen lenkki silloin, kun kummallakaan edellä mainituista ei ole valmiuksia puhua erityiskysymyksistä erityisyleisölle. Yksityishenkilöinä he eivät ole kiinnostavia julkisuuden näkökulmasta. (Juholin ja Kuutti 2003, 97.) Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirissä oli eri vapaaehtoistoimintojen suunnittelijat, esimerkiksi sosiaalipalveluiden suunnittelija ja nuorisotoiminnan suunnittelija. Johto oli piirin toiminnanjohtaja. Henkilökunta ja toiminnanjohtaja ovat yhtä kuin Kaakkois-Suomen piirin substanssiasiantuntijat. Asiantuntijat ovat parhaimmillaan, kun puhutaan tiukkaa asiaa valistuneelle yleisölle (Juholin ja Kuutti 2003, 97). He eivät mielestäni ole parhaimmillaan, kun kirjoitetaan tiukkaa asiaa asiasta tietämättömälle yleisölle, koska

ammattitermejä ja muuta ammattiin liittyvää sanastoa käyttämään tottunut ei välttämättä osaa ajatella itseään sen roolissa, joka ei tiedä aiheesta mitään. Substanssiasiantuntija ei tule ajatelleeksi, ettei esimerkiksi Punaisen Ristin toiminnasta tietämätön ehkä ole koskaan kuullut ystäväpalvelusta tai Reddie Kids -kerhosta.

Juholinin ja Kuutin (2003, 102) mukaan yrityksen tai yhteisön (liike)toiminnan, markkinoiden ja toimintaympäristön tuntemus edellyttää hyvää perehdyttämistä ja jatkuvaa yhteistyötä johdon ja eri alueiden asiantuntijoiden kanssa. Tähän tarvitaan viestinnän ammattilaisia.

#### 4.3 Muutokset, laatu ja joustavuus

Maksullisten ohjelmien valmistajat tarjoavat apua puhelimitse ja sähköpostitse, ilmaisohjelmien temppuilusta joutuu selviämään yleensä yksin (Korhonen 2003, 168). Sain neuvoja verkkotoimittaja Johanna Lassylta, kun Navigo ei välillä toiminut. Hän vastasi aina nopeasti ja tyhjentävästi. Korhosen (2003, 168) mukaan vika on usein ohjelmassa: kone toimii muuten, mutta tietty ohjelma kieltäytyy yhteistyöstä ja ohjelman sulkeminen ja uudelleen avaaminen eivät myöskään auta. Ohjelman uusinta versiota, jos sellainen on saatavilla, kannattaa ensitöikseen kokeilla. Navigon toimiminen ei ollut uusimmasta Internet Explorerista riippuvainen. Navigo joko toimii tai ei toimi. Syytä en ole kuullut. Ohjelmat kannattaa usein asentaa myös uudelleen, jos ne eivät toimi. Internet Explorerin uudelleen asentaminen ei auttanut. Kokeilin sitä kerran ja Navigo ei toiminut paremmin, vaan vielä huonommin. Siksi se vaihdetaan toiseen ohjelmaan.

Lähtökohtana on, että jokainen organisaatio elää nykyisin muutoksessa, ja viestintä on siinä keskeinen osa-alue (Juholin ja Kuutti, 2003, 103). Muutosten kestäminen ja joustavuus ovat yleisiä vaatimuksia työyhteisön työntekijöille. Punaisessa Ristissä ollaan myös valtakunnallisesti lisäämässä viestinnän koulutusta ja tuntemusta.

Yksinkin pystyy tekemään koko verkkopalvelun. Projektia ei kuitenkaan voi tavallisesti rakentaa yhden ihmisen tietämyksen varaan, jonka vuoksi verkkopalveluiden teko on aina ryhmätyötä. Projektin käyttöön saadaan ryhmän jäsenten kautta sisällön, ulkoasun ja tekniikan tuntemus. (Metsämäki 2000, 12.) Tätä nettisivujen uudistamisprojektia ei olisi voinut rakentaa minun tietämykseni varaan. Tässä tilanteessa Metsämäen ryhmäksi kutsuma elin oli piirin henkilökunta. Minä en

ole Punaisen Ristin toiminnan substanssiasiantuntija. Ryhmätyömme piirin henkilökunnan kanssa toimi siten, että neuvottelin jokaisen toimintamuodon vastaavan henkilön kanssa mitä sivuille laitetaan. En olisi voinut itse päättää mitä ensiaputoiminnasta kerrotaan, sillä eihän minulla ole siitä tietämystä. Tekniikan tuntemus eli tässä Navigon käyttö ja sivuston suunnitteleminen olivat minun osa- ja vastuualuettani.

Verkkopalvelun tuottamisessa heikkoja kohtia ovat olleet huono sisällön ja graafisen suunnittelun osaaminen. Kilpailun kiristymisen on lisännyt sijoituksia graafiseen suunnitteluun. (Metsämäki 2000, 12.) Internet on täynnä sivustoja. Sieltä vain parhaat erottuvat edukseen. Sivujen laatu ja tyylin yhtenäisyys vaikuttavat ihmisten käsitykseen sivuston takana olevasta järjestöstä, organisaatiosta, yrityksestä, tuotteesta tai mikä sivujen kohde nyt onkaan. Mitä tahansa kuvaa ja tekstiä sisältävä kuvaruutu ei miellytä (Metsämäki 2000, 12). Katseen pitää lukkiutua heti johonkin mielenkiintoiseen.

Kaakkois-Suomen piirin serveriltä löytyi valokuvia. Kuvaajasta ei monenkaan kuvan kohdalla ollut tietoa. Valtakunnallisesta Punaisen Ristin kuvapankista löytyi parempia kuvia kuvaaja- ja henkilötietoineen. Kuitenkin mielestäni paikallisuus oli hyvä näkyä edes joissakin kuvissa. Etusivulla oli aluksi kuva, jossa on piiritoimisto ulkoa kuvattuna. Kuvassa ei ollut yhtäkään ihmistä. Sen kuvan vaihdoin ensi töikseni vetävämmän näköiseen kuvaan. Kuitenkin monessa serveriltä löytyneessä kuvissa oli ongelmana esimerkiksi se, että kuvia ensiapupotilaista ei voi laittaa nettiin ilman heidän suostumustaan ja suostumusta ei ollut. Monessa kuvassa rajausta oli esimerkiksi polvitaiteen kohdalta, mikä ei ole ammattimaista. Tai sitten henkilöitä oli kuvattu selin. En halunnut tällaisia kuvia sivuille. Tarkoitus olisi ollut tehdä vaihtuva kuva etusivulle, mutta se ei Navigolla onnistunut.

## 5 KANSALAI SJÄRJESTÖ INTERNETISSÄ

### 5.1 Internetin rooli järjestön viestinnässä

Pohjanoksan ym. (2007, 7) mukaan internet ei ole enää ainoastaan viestinnän ympäristö, vaan verkkopalveluihin sisältyy yhä enemmän toiminnallisia ja palvelullisia elementtejä. Pohjanoksa ym. (2007, 7) pitävät haasteena löytää viestinnälle oma rooli ja tehtävä verkkopalvelujen sisällä.

Verkkoviestinnän suurimpia haasteita organisaation toiminnan kannalta on sen läpäisevyys. Se joko vaikuttaa koko organisaatioon tai siihen liittyvää tietoa tuottaa suurin osa toimijoista – varsinkin silloin, kun verkkoviestintä nähdään kokonaisvaltaiseksi, kuten tavoitteena on. (Pohjanoksa ym. 2007, 15.)

Sydänmaanlakan (2009, 17) mukaan missä tahansa www-palvelussa etusivun täytyy olla mielenkiintoa herättävä ja kertoa sivuston sisällöstä. Tietysti se, millä tavalla, riippuu järjestöstä tai organisaatiosta. Internetin rooli erilaisissa organisaatioissa on erilainen. Esimerkiksi päivittäin ilmestyvässä sanomalehdessä ollaan töissä lähes yötä päivää. Jos jotakin mullistavaa tapahtuu kello 22.30 illalla, se ehtii vielä seuraavan päivän lehteen, mutta ensimmäisenä ihmiset saavat lukea siitä internetistä, jos siis ovat internetin käyttäjiä. Jos jossakin päin maailmaa alkaa sota, ihmiset lukevat siitä myös lehdestä. Paperilehdestä tai lehden internetsivuilta. Punainen Risti avustavana järjestönä tuo apua paikalle, mutta omille sivuilleen tietoa ei reaaliajassa voida laittaa, sillä kansalaisjärjestöissä viestintävastaavat eivät työskentele yleensä viikonloppuisin tai iltaisin. Myöskään Avun Maailma ja Spray eivät ole tiheästi ilmestyviä sanomalehtiä.

## 5.2 Tietotekniikka 2000-luvun yhteiskunnassa

Suuri osa nykyisestä ja tulevasta tiedosta on sähköisessä muodossa. Jo rutiinien hoitamiseen tarvitaan tietotekniikan perustaitoja. Kriittisenä, vaikutuskykyisenä ja -haluisena yhteiskunnan jäsenenä toimiminen edellyttää vieläkin enemmän osaamista. Se edellyttää myös niin kutsuttua medialukutaitoa eli kykyä käsitellä tiedonvirtaa. (Kanerva & Riikonen 2000, 9.)

Kaakkois-Suomen piirin toiminnanjohtajan mukaan he olivat saaneet runsaasti negatiivista palautetta sivuista ennen uudistusprosessin käynnistämistä. Nuorisotoiminnan suunnittelijan toiveesta tavoitteena oli, että jokainen piirin henkilökunnasta osaisi käyttää julkaisujärjestelmä Navigoa ja lisätä nettiin tarvittaessa tietoa kurseista tai muusta itse, sillä hän oli ennen ainoa, joka sen pystyi tekemään. Kanervan ja Riikosen (2000, 9) mukaan yhteiskunnallinen tasa-arvo ja yhdenvertaiset toimintamahdollisuudet edellyttävät, että kaikilla on riittävästi tietoteknisiä taitoja tiedon saamiseksi. Moni niistä, jotka eivät osaa käyttää esimerkiksi julkaisujärjestelmää puhumattakaan html-kielestä, osaavat kuitenkin etsiä tietoa netistä. Näin myös Kaakkois-Suomen piirin henkilökunta.

Peruskoulutuksessaan hyvät lähtökohdat saaneilla on oltava mahdollisuus jatkuvaan oppimiseen. Vielä suurempi tarve tietoteknisten taitojen oppimiseen on niillä, joille tietotekniikka ei ole lapsuudesta tuttua. (Kanerva & Riikonen 2000, 9.) Heikkalan (2001, 73) mukaan nykyisin on tavallista, että modernit yksilöt ja varsinkaan nuoret eivät halua enää kiinnittyä yhdistys- ja järjestötoimintaan ainakaan sen perinteisissä muodoissa. Heikkala tulkitsee käsitystä sillä, että järjestötoiminta oletettuine hierarkkioineen, hallintobyrokratioineen ja järjestöuskollisuuksineen ei modernin yksilöllisyyden näkökulmasta näytä houkuttelevalta vaihtoehdolta. Suomen Punaisen Ristin yksi periaate on vapaaehtoisuus. Joku saattaa mieltää sen väärin. Se ei suinkaan tarkoita, että jos on sitoutunut hoitamaan jotakin asiaa, yhtäkkiä se onkin vapaaehtoista. Esimerkiksi jos on luvannut mennä vapaaehtoiseksi ensiapupäivystäjäksi, ei ole kohteliasta tai suotavaa ilmoittaa viime minuuteilla, ettei tulekaan. Jokaisen aikuisen ihmisen pitäisi tämä ymmärtää ilman erillistä mainintaa. Mutta juuri tästä vapaaehtoisuudesta johtuen on tärkeää, etteivät sivut ole hulppean mainostavat, vaan asiallisen tiedottavat. Tarkoitus ei ole kalastella motivoitumatonta väkeä puolipakolla mukaan toimintaan, vaan saada luotettavia ja pitkäkestoisia vapaaehtoisia mukaan. Tai ainakin luotettavia, jos pitkäkestoisuus ja sitoutuminen on nyky-yhteiskunnassa liikaa vaadittu.

Kaakkois-Suomen piirin henkilökunnasta suurin osa oli työskennellyt järjestössä vuosia. He olivat itse erittäin sitoutuneita. Oli hienoa huomata, kun he nettisivujen päivityskoulutuksessa tekivät muistiinpanoja. He olivat kiinnostuneet oppimaan uutta ehkä vaikeaksikin kokemastaan uudesta ohjelmasta.

### 5.3 Tietotekniikka ja järjestöt

Sivistys- ja kansalaisjärjestöjen tehtävänä on yhteiskunnassa tarvittavien kansalaistaitojen kehittäminen. Tietoyhteiskunnan mukanaan tuomat vaatimukset koskevat järjestöjä ja niiden toiminnassa mukana olevia ihmisiä. (Kanerva & Riikonen 2000, 9.) Punaisessa Ristissä kansalaistaitoja ovat muun muassa ensiapu ja henkinen tuki.

Kanervan ja Riikosen (2000,9) mukaan tietoyhteiskunnan mukanaan tuomat vaatimukset koskevat järjestöjä ja niiden toiminnassa mukana olevia ihmisiä. He toteavat, että tietotekniikalla on yhä keskeisempi rooli niin jokapäiväisessä työssä kuin järjestettävässä koulutuksessakin.

Enää harvoin näkee piirtoheitinkalvoja, joiden tekstejä kopioidaan ruutuvihkoon. Yhä useammin kalvojen tilalla on PowerPoint-esitys, joka tulee myöhemmin sähköpostiin katsottavaksi. Siihen rinnalle voi tehdä omia muistiinpanoja, mutta enemmän voi keskittyä pelkkään kuuntelemiseen ja siten oppimiseen. Tietotekniikka valtaa alaa. Siispä kaupan kassalla otettavissa olevat flyerit tai ilmoitustaululle kiinnitetyt julisteet ovat vielä toistaiseksi olemassa, mutta internetissä tiedon on oltava ainakin, ensimmäisenä.

## 6 SPR:N KAAKKOIS-SUOMEN PIIRIN SIVUT

### 6.1 Piirin sivut ennen uudistamista

Sivut olivat sekavat. Kuvat olivat mitä sattuu ja ajankohtaisia bannereita ei kukaan ollut ehtinyt laittaa sivuille. Etusivulla oli kuva piiritoimiston rakennuksesta, vaikka piirin etusivulla olisi hyvä olla tietoa ajankohtaisista tapahtumista ja järjestössä tai piirissä meneillään olevista operaatioista kuten Operaatio Nälkäpäivä.

Järjestötiedotteita ei ollut sivuilla ja tapahtumakalenteri oli sekava. Sivut sisälsivät seuraavat linkit navigaatiopalkissa: ensiapukoulutus, ensiapuryhmätoiminta, maahanmuuttajatoiminta; vaihdettiin monikulttuurinen toiminta, nuorisotoiminta, sosiaalipalvelut, valmiustoiminta, rinnepäivystystoiminta, tapahtumakalenteri ja yhteystiedot.

Kuvat olivat käsittelemättä ja ne olivat vanhoja ja olleet samoja vuodesta toiseen. Tekstit olivat sekavia eivätkä aina kielellisesti oikeita. Kuvista ei ollut originaaleja versioita tallessa. Vaihdoin kaikki kuvat sivuille. Myös piirin henkilökunnasta oli sivuilla vanhat kuvat. Kuvasin heidät uudestaan. Mielestäni tuore kuva antaa paremman vaikutelman kuin vanha. Ihmiset eivät aina tunnista henkilöä kymmenen tai kahdenkymmenen vuoden takaisesta kuvasta.

### 6.2 Piirin sivut uudistamisen jälkeen

Vaihdoin talokuvan paikalle bannerin, josta lähti linkki Punaisen Ristin valtakunnallisille sivuille. Ideana oli, että banneri vaihtuu sitä mukaa, kun jotakin järjestön toimesta tapahtuu. Esimerkiksi tällä hetkellä sivuilla on Operaatio Nälkäpäivän banneri, josta lähtee linkki valtakunnallisille sivuille, joilla kerrotaan



kerääjien kokemuksista ja keräyksen tuotoista sekä siitä, mihin keräykseen lahjoitetut rahat menevät. Kun on ystävänpäivä, etusivulle vaihdetaan aiheeseen liittyvä banneri, joita keskustuomistolta piireihin lähetetään. Mielestäni piirin sivuilla voi olla tietoa suppeasti, mutta valtakunnallisilta sivuilta voi etsiä tarkempaa infoa yksityiskohtaisemmin.

Navigaatiopalkkiin laitoin uudeksi linkiksi ajankohtaista, kuvia toiminnasta, tiedotteet ja keräykset. Etusivulle laitoin uusimman järjestötiedotteen. Vanhat järjestötiedotteet löytyvät myös sivuilta. Järjestötiedotteessa on kurssitiedot ja jos jonkun vanhan kurssin ajankohta pitää jostakin syystä saada tietää ja tarkistaa, niin sen voi katsoa järjestötiedotteesta, sillä muutenhan kurssitieto häviää netistä sinä päivänä ja aikana, kun se on laitettu vanhenemaan.

Sydänmaanlakan (2009, 17) mukaan sivuston rakenne ja navigointimalli tulee jäsentää ja toteuttaa siten, että se tukee sivuston keskeisimpiä käyttötarkoituksia. Pysin laittamaan navigaatiopalkin linkit loogiseen järjestykseen. Järjestys uudistamisen jälkeen oli tämä: ajankohtaista, kuvia toiminnasta, tiedotteet, ensiapukoulutus, ensiapuryhmätoiminta, monikulttuurinen toiminta, nuorisotoiminta, sosiaalipalvelut, valmiustoiminta, rinnepäivystystoiminta, tapahtumakalenteri, keräykset ja yhteystiedot. Ajankohtaista oli loogista olla ensimmäisenä, sillä sieltä sai suoraan tiedon mitä tällä hetkellä tapahtuu. Piirin henkilökunta voi päivittää sivua parhaaksi katsomallaan tavalla. Kuvia toiminnasta laitoin seuraavaksi, sillä ajattelin sen olevan mielenkiintoista uusille sivuilla kävijöille. Tiedotteet olivat siitä seuraavana, sieltä löytyivät pdf-muodossa kaikki järjestötiedotteet sekä muut tiedotteet, esimerkiksi henkisen tuen peruskursseista tai ensiapukursseista. Vaikka tiedot olivat vanhoja kurssien tai koulutusten päättymisajankohdasta lähtien, niin kurssitiedot ja -sisällöt kuitenkin pysyvät samana ennen kun toisin ilmoitetaan. Tiedotteiden jälkeen listasin eri vapaaehtoistoiminnan muodot eli ensiapukoulutus, ensiapuryhmätoiminta, monikulttuurinen toiminta, nuorisotoiminta, sosiaalipalvelut, valmiustoiminta ja rinnepäivystystoiminta. Näiden jälkeen laitoin tapahtumakalenterin, sillä siellä oli kuitenkin tapahtumia kaikkiin vapaaehtoistoimintoihin liittyen, vaikka selvä enemmistö olikin ensiapukursseja tai sosiaalipalveluihin liittyviä kursseja, esimerkiksi henkisen tuen kursseja. Mielestäni oli loogista laittaa tapahtumakalenteri vasta näiden jälkeen, sillä silloin lukijalla on jo tiedossa toimintamuodot, joihin tapahtumat liittyvät. Ajankohtaista-sivulta tein linkityksen niin tiedotteisiin kuin

tapahtumakalenteriin. Yhteystiedot olivat navigaatiopalkin viimeisenä. Sieltä löytyi piirin henkilökunnan yhteystiedot, joihin tein linkin myös etusivulta. Toiseksi viimeisenä oli keräykset-sivu. Mietin, että se olisi voinut olla piilotettuna ja sen olisi voinut julkaista vasta, kun on joku keräys meneillään, mutta jätin sen kuitenkin näkyviin. Kaakkois-Suomen piirin alueen keräysjohtajien yhteystiedot löytyivät myös keräykset-sivulta. Lisäsin sinne myös kuvia iloisista Nälkäpäivä-kerääjistä. Serveriltä löytyi paljon hyviä kuvia kerääjistä.

Tapahtumakalenteria ei uudistettu Navigoon. Ei se olisi ollut edes järkevää, sillä järjestelmä oli kuitenkin vaihtumassa. Olisi tuntunut turhalta poistaa kaikki tieto ja syöttää uudestaan. Tapahtumakalenteri koostui listasta, jossa oli kaikki piirin tapahtumat. Klikkaamalla tapahtumaa pääsi tapahtumatietoihin. Lisäksi alalinkkeinä olivat piirin tapahtumat ja ensiapukoulutus. Näytti sekavalta, kun tietoa tuntui olevan paljon, mutta asiaa vähän. Ja samoja tietoja samoista kursseista on turha olla kahta kertaa. Sehän vain sekoittaa ihmisiä. Tosin ongelmana oli se, ettei linkkien alle olisi mahtunut kurssitiedot.

## 7 HENKILÖKUNNAN KOULUTUS

### 7.1 Mihin koulutuksella pyritään?

Koulutuksen järjestäjän tulee olla tietoinen siitä, mihin koulutuksella pyritään. Tämä koskee niin perinteistä luokkahuoneessa järjestettävää kuin verkon välityksellä toteutettavaa koulutusta. (Kanerva & Riikonen 2000, 12.) Koulutuksen tavoitteena oli, että jokainen osaisi päivittää sivuja itse.

Pidin koulutuksen piiritoimiston kurssitilassa. Koulutusta varten laadin koulutussuunnitelman (liite 1), jonka mukaan etenin. Näytin yksitellen, kuinka tehdään kansio navigaatiopalkkiin, dokumentti eli sivu sen sisään, kuinka rajataan ja lisätään kuva ja minkä kokoinen ja resoluutioinen kuvan pitää olla, kuinka linkit tehdään ja tapahtuma lisätään. Jotkut osasivat jonkun verran jo entuudestaan, jotkut eivät yhtään. Sanoin aluksi, että nettipäivittäminen on nykypäivän juttu. Ilokseni piirin henkilökunnasta kukaan ei suhtautunut en osaa -asenteella, vaan kaikki olivat heti koulutuksen jälkeen innokkaina kokeilemassa Navigoa.

Luukkosen (2004, 17) mukaan työyhteisöissä kaikki osapuolet, niin kirjoittajat kuin lukijatkin, niin esimiehet kuin alaisetkin on saatava tarkastelemaan ja ajantasaistamaan kirjoitustaitojaan. Koulutettavani olivat tämän omaksuneet ja halusivat ajantasaistaa tietojaan ja taitojaan. Tosin he soittivat minulle vielä koulutuksen jälkeen, että laittaisinko ensiapukursseja nettiin, vaikka he osasivat itsekin. Minun tehtävänäni oli uudistaa sivut ja kouluttaa heidät jatkossa päivittämään niitä.

Kanervan ja Riikosen (2000, 12) mukaan koulutus heijastaa jollain tavoin koulutuksen suunnittelijan käsityksiä oppimisesta. Tämä on totta, sillä itse opin ainakin parhaiten juuri siten, että ensin lyhyt teoria ja sitten sama käytännössä. Muistiinpanojen tekeminen on myös tärkeää. Navigo-maailmassa esimerkiksi dokumentti on yhtä kuin sivu. Ohjeistossa puhuin vain dokumentista, mutta kun erikseen mainitsen, että dokumentti on Navigo-maailmassa sivu, oppijat voivat kirjoittaa sen muistiinpanoihin, joiden runkona on tekemäni ohjeisto.

Samelan (2002, 37) mukaan dokumentilla on eri merkityssisältö kuin sivulla. Samelan mukaan sivu voi olla dokumentti, mutta myös tekstinkäsittelyohjelmalla laadittu tiedosto tai asiakirjasta skannaamalla saatu kuva. Samela kirjoittaa, että käytännössä dokumentilla tarkoitetaan sellaista sisällön osaa, joka on erotettavissa selkeästi omaksi kokonaisuudekseen ja jolla on toiminnallista merkitystä jonkin käyttäjän kannalta. Toiminnallinen merkitys tarkoittaa Samelan mukaan sitä, että dokumentilla on todistusvoimaa tai viestinnällistä arvoa.

Koulutuksen tavoitteen määrittämisen ohella on mietittävä, miten asetettuun tavoitteeseen päästään: millaisia menetelmiä käytetään ja miksi? (Kanerva & Riikonen 2000, 12.) Isoissakin työyhteisöissä johto saattaa uskoa, että viestintätehtävät hoituvat sivutyönä, ja niinpä kenelläkään ei ole aikaa suunnitella ja viimeistellä viestejä (Luukkonen 2004, 26). Viestinnän koulutusta on kuitenkin niin paljon, ja viestinnän ammattilaisia valmistuu koko ajan, joten viimein aletaan tajuta viestinnän merkitys ja se, ettei viestintä ole sivutyö vaan ammattilaisen kokopäivätyö. Luukkosen (2004, 26) mukaan joillakin työntekijöillä olisi halua paneutua viestintään, mutta heille ei useinkaan ole järjestetty siihen riittävästi aikaa.

## 7.2 Sisäinen viestintä

Työyhteisön sisäinen viestintä käsittää kaiken sen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen, jota tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, henkilöryhmien ja yksiköiden välillä.

Esimiesten ja alaisten välistä kommunikointia nimitetään usein myös johtamisviestinnäksi. Sisäisen viestinnän käsite on kaikkiaan laajempi käsite kuin sisäinen tiedottaminen. (Pohjanoksa ym. 2007, 42.)

Pohjanoksan ym. (2007, 43) mukaan sisäinen viestintä ylläpitää myös luottamuksellisia suhteita eri henkilöstöryhmiin. Sisäinen viestintä on yhteisön sisäistä suhdetoimintaa. Suomen Punainen Risti on yhteisö, joka koostuu piireistä, jotka taas pitävät sisällään osastoja. Jokaisessa piirissä on oma toimintasuunnitelma. Keskustoimisto Helsingissä viestii piiritoimistoihin kaikkiin samalla tavalla, mutta piiritoimistojen viestinnässä osastoille on varmasti eroja.

Verkkomaailmaan siirtyminen ei ollut aikanaan vain tekninen muutos, vaan se oli suuri haaste ja mahdollisuus käyttää työyhteisössä piilevää tietoa sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden hyväksi. Viestintä oli monissa organisaatioissa sattumanvaraista ja suunnittelematonta, vaikka juuri se yleensä osoittautuikin erilaisissa asiakas- ja työtyytyväisyystutkimuksissa suurimmaksi kompastuskiveksi. Tekniset mahdollisuudet olivat siis olemassa, mutta niihin ei oikein osattu tarttua. (Luukkonen 2004, 18.)

Se, miten esimiestasolla suhtaudutaan kirjalliseen viestintään, kirjoittamiseen, tekstien sisältöön ja kieliäsen selkeyteen, heijastuu vuorenvarmasti koko henkilöstöön. Esimiehet ovat tässä avainasemassa: kannustava asenne saa alaiset hakeutumaan viestintätaitoja kehittävään ja ylläpitävään koulutukseen, ja pilkunviilaukseksi pilkkaaminen puolestaan hyyydyttää halut siihen. (Luukkonen 2004, 26.)

Työyhteisössä liikkuu joka päivä paljon tietoa niin ulkoisten kuin sisäistenkin asiakkaiden tiedontarpeista. Tätä ei kuitenkaan aina huomata kerätä ja käyttää hyödyksi. Useat eri asiakkaat kysyvät samaa tietoa päivästä toiseen, ja työntekijät eri osastoilla tarvitsevat samoja ohjeita jatkuvasti. Silti näihin kysymyksiin ei välttämättä huomata laatia vastauksia intranettiin tai internetiin, joihin kysyjät voisi ohjata. Tässä on kylläkin edistytty paljon, ja varsin monilta sivustoilta löytyykin jo sivu, jossa annetaan vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin. (Luukkonen 2004, 31.)

Luukkosen (2004, 31) mukaan moni työyhteisön jäsen saa tietoonsa tai käyttöönsä jotakin sellaista, mistä muidenkin olisi hyvä kuulla. On paljon tiedottamisen arvoisia asioita, esimerkiksi se, jos asiantuntija on saanut hyviä verkko-osoitteita tietoonsa, mutta ihmiset eivät ole tottuneet tiedottamaan. Tässäkin kohtaa voi ihmetellä, miksi viestintää pidetään helppona ja kuvitellaan, että sitä voi hoitaa muun työn ohella. Ongelmana taitaa olla, etteivät ihmiset ymmärrä, mitä kannattaisi kertoa ja jakaa muiden työyhteisössä työskentelevien kanssa.

## 8 PÄÄTELMÄT

Työni oli rakentaa Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirille käytössä olevalla Navigo-ohjelmalla vanhojen sivujen päälle uudet, eheimmät ja tiedottavat sivut. Lisäksi käsittelin kuvat, kuvasin henkilökunnan, tein ohjeiston tuleville nettipäivittäjille ja koulutin heidän käyttämään Navigoa ja lisäämään sillä tietoja sivuille.

Tarkoitus oli myös markkinoida Suomen Punaisen Ristin Kaakkois-Suomen piirin toimintaa, mutta sivujen ei ollut tarkoitus olla hulpean mainostavat ja yli-innostavat, vaan yksinkertaiset ja neutraalin tiedottavat. Esimerkiksi vanhoilla sivuilla monen otsikoksi tarkoitettun lauseen perässä oli liuta huutomerkkejä, joka toi sivuille 7 päivää -lehteä muistuttavan tyylin. Myös tyylin rikkonaisuus häiritsi. Kuvaideat eivät usein olleet parhaat mahdolliset, sillä esimerkiksi piirin henkilökunnan kuvissa osa ihmisistä oli kuvattu valkoista seinää vasten ja osa jonkun taulun edessä. Pienet virheet pistivät heti alussa sivuja tutkittaessa silmään. Toimintakuvat esimerkiksi ensiapukoulutuksen sivuilla olivat liian tavallisia, sillä kyseisissä tilanteissa ei ammattikuvaajaa paikalla ole ollut. Yritin etsiä Kaakkois-Suomen piiritoimiston koneilta parhaita kuvia, toki muistaen, ettei esimerkiksi potilaista otettuja kuvia saa laittaa nettiin ilman kuvassa olijan suostumusta. Myös Suomen Punaisen Ristin kuvapankista olisi saanut ottaa kuvia, mutta en käyttänyt niitä, sillä koin, että paikallisuus ja Kaakkois-Suomen piirin ihmiset kuvissa olivat kuvan laatua tärkeämpiä. Muuten joku olisi saattanut ihmetellä, että miksi esimerkiksi Hämeen piirin ihmiset ovat jatkuvasti Kaakkois-Suomen piirin sivuilla. Eri piirien työntekijät ja vapaaehtoiset tuntevat toisiaan paljon ja minä taas en.

Tein myös ohjeiston nettisivujen päivittäjälle. Ensin kutsuin sitä oppaaksi, mutta työni edetessä ajattelin, että ohjeisto on parempi sana. Opas olisi ollut liian ylimalkainen ja

laajan kuuloinen. Ohjeistosta tein selkeän ja tulostin sen kaikille piirin työntekijöille. Tein muistiinpanoja ohjeistoa varten koko ajan varsinaisen sivujen uudistamistyöni ohella. Loppujen lopuksi kokosin muistiinpanot selkeästi yhdeksi kokonaisuudeksi. Testasin ohjeiston toimivuuden, kun pidin koulutusta sivujen uusille päivittäjille. Ohjeisto osoittautui tarpeeksi selkeäksi, sillä henkilökunta osasi koulutuksen jälkeen lisätä sivuille tietoja.

Erityisen tyytyväinen olen ohjeistoon, josta tuli hyvä ja selkeä. Uskon siitä olevan paljon apua piirin henkilökunnalle. Tosin en tiedä, millainen Drupal-ohjelma tulee olemaan. Yllätyin kun kuulin kesken työprosessini, että julkaisujärjestelmä tulee vaihtumaan. Yllätyksenä se tuli monelle työntekijällekin. Päätelin tästä, että viestintäammattilaisen tarve heidän työyhteisössään on kova. Koulutuksessa muutama kysyi, meneekö Navigo-koulutus hukkaan. Drupal on minulle tuntematon ohjelma, mutta en usko, että mikään koulutus menee täysin hukkaan. Jatkossa on varmasti kuitenkin järkevää tehdä laatimaani ohjeistoa vastaava myös Drupalista.

## LÄHTEET

- Alasilta, A. 2000. Verkkoajan viestintä: tulkinta, ilmaisu, vuorovaikutus. Kauppakamari Oyj ja Anja Alasilta. RT-Print Oy, Pieksämäki.
- Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Anja Alasilta ja Inforviestintä Oy. Tammer-paino Oy, Tampere.
- Heikkala, J. 2001. Järjestön strategia. Käsikirja elinvoimaisen tulevaisuuden luomiseen. TAJU, Tampereen yliopiston julkaisujen myynti. Cityoffset Oy, Tampere.
- Hytönen, Y. 2002. Ihminen ihmiselle. Suomen Punainen Risti 1877 – 2002. Suomen Punainen Risti, Helsinki 2002. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2003.
- Juholin, E. ja Kuutti, H. 2003. Mediapeli. Inforviestintä Oy. Karisto Oy, Hämeenlinna.
- Kanerva, M. ja Riikonen, V. 2000. Järjestökouluttajan verkko-opas. Opintotoiminnan Keskusliitto ja Suomen Kirkon Seurakuntatoiminnan Keskusliitto. Tummuvuoren Kirjapaino Oy, Vantaa.
- Korhonen, J. 2003. Iloa internetistä. Gummerus Kustannus Oy. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Luukkonen, M. 2004. Tekstiä tekemään! Kirjoittajan opas. Marsa Luukkonen ja WSOY. WS Bookwell Oy, Juva.
- Marjamäki, L. Nuoret ovat lisänneet nettilehtien lukemista. 23.6.2008. (Saatavissa: <http://www.savonsanomat.fi/uutiset/talous/nuoret-ovat-lis%C3%A4nneet-nettilehtien-lukemista/150276> viitattu 4.11.2009)
- Metsämäki, M. 2000. Verkkopalvelun suunnittelu. Oy Edita Ab. Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2006.
- Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Iiro Pohjanoksa, Eevi Kuokkanen, Timo Raaska ja Infor Oy. WS Bookwell Oy, Juva.

Samela, J. 2002. Verkkosisällön hallinta. Edita Publishing Oy. Edita Prima Oy, Helsinki.

Suomen Punaisen Ristin valtakunnalliset sivut: [www.redcross.fi](http://www.redcross.fi) (viitattu 10.9.2009)

Sydänmaanlakka, V. 2009. WWW-palvelun rakenne ja tekstisisältö, Case: Suomen World Visionin mediapankki. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Toikkanen, R. 2003. Tyylikäs julkaisu, painotyön ja verkkosivujen suunnittelu ja toteutus. Rita Toikkanen ja Edita Publishing Oy. Edita Prima Oy, Helsinki.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Inforviestintä Oy. Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.

Witten, Ian H., Gori M. & Numerico, T. 2007. Web Dragons: Inside The Myths Of Search Engine Technology. Elsevier Inc. United States of America.



## **Koulutussuunnitelma**

Anniina Meuronen

Aihe: Koulutus uusille nettisivujen päivittäjille 13.10.2009

Ohjelma: Navigo

Paikka, kenelle: Kaakkois-Suomen piiritoimiston kurssitila, Kalevankatu 13,  
Kouvola, piirin henkilökunta

1. Yleistä Navigosta
2. Ohjeiston ensimmäiset sivut; miten kirjaudutaan, mitä sisältää yms. (samalla testaan, onko ohjeisto tarpeeksi selkeä. Koulutettavat saavat tehdä muistiinpanoja saamaansa melkein valmiiseen ohjeistoon)
3. Uuden kansion luominen, näytän miten tapahtuu (kansio on navipalkkiin tuleva kokonaisuus)
  4. Uuden kansion sisään dokumentti eli sivu
  5. Kuvan rajaaminen ja lisääminen, kuvan koko, yleistä kuvankäsittelystä
  6. Linkin tekeminen
  7. Tapahtuman lisääminen tapahtumakalenteriin

-> piirin henkilökunnalla mahdollisuus kokeilla näitä kaikkia ja neuvon, jos tarvitsee.

Koulutukseen aikaa 3 h