



Jesse Byman

Happit KEHA-keskuksen intranetissä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

Insinöörityö

7.11.2022

Tiivistelmä

Tekijä:	Jesse Byman
Otsikko:	Happit KEHA-keskuksen intranetissä
Sivumäärä:	21 sivua
Aika:	7.11.2022
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Tieto- ja viestintätekniikka
Ammatillinen pääaine:	Ohjelmistotuotanto
Ohjaajat:	Tietohallinnon ohjaus- ja kehittämisryhmän päällikkö Mika Koskinen Lehtori Simo Silander

Opinnäytetyön aiheena oli suomalaisen Cloudriven ohjelmistoyrityksen luoman Happit-selainlisäosan tutkiminen KEHA-keskuksen intranetissä. Työssä tutustutaan Happit-selainlisäosaan sekä siihen, miten se on KEHA-keskuksella otettu käyttöön. Happitin käytöstä KEHA-keskuksella luodaan myös käyttöohjeet uudelle käyttäjälle.

Tavoitteena oli ymmärtää Happitin teknologiaa sekä rakennetta, sen käyttöönottoa KEHA-keskuksessa ja erilaisia hyötyjä yritykselle. Tärkein tavoite työllä oli luoda tarpeeksi kattavat käyttöohjeet dokumentaation perusteella uudelle käyttäjälle KEHA-keskuksen Happitin ylläpitäjänä tai sisällöntuottajana.

Työn tuloksena saatiin uudelle KEHA-keskuksen sisällöntuottajalle tai ylläpitäjälle toimivat käyttöohjeet Happit-palvelun käyttöä varten. Työ tuo myös ymmärrystä palvelun tuomista eduista yritykselle sekä prosessista ja vaiheista, jolla se käyttöön otettiin KEHA-keskuksen intranetiä varten.

Avainsanat: intranet, Happit, KEHA-keskus

Abstract

Author: Jesse Byman
Title: Happit in KEHA Center Intranet
Number of Pages: 21 pages
Date: 7 November 2022

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Information and Communication Technology
Professional Major: Software Engineering
Supervisors: Mika Koskinen, Chief of data administrations guidance
and development team
Simo Silander, Senior Lecturer

The subject of the study was Happit, a browser extension created by a Finnish software company Cloudriven and its implementation in KEHA Center's intranet. In the study the browser extension and different phases of its adaptation were explored. Instructions for a new user at KEHA Center were also created.

The goal was to understand the technology and structure of Happit, its adaptation and benefits at KEHA Center. The most important objective was to create comprehensive instructions based on internal documentation for a new user working as a KEHA Center Happit content creator and admin.

As a result, instructions for a new content creator or admin for KEHA Center's Happit extension were created. The study also brings understanding on benefits a company adapting Happit will get and the different phases and processes adapted for the KEHACenter intranet.

Keywords: intranet, Happit, KEHA-center

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Happit	1
2.1	Yleistä	1
2.2	Teknologia	2
2.3	Happitin rakenne	3
2.4	Happitin käyttö ylläpitäjänä	6
3	Happit KEHA-keskuksen käytössä	6
3.1	Happitin käyttöönotto ja käyttö	6
3.2	Dokumentaatio	10
4	Happitin käyttöohjeet	11
4.1	Yleistä	11
4.2	Käyttöönoton neljä vaihetta	12
4.3	Happspottien luonti ja konfiguraatio	15
4.4	Sekvenssien luonti	18
4.5	Happspottien haku	19
5	Yhteenveto	20
	Lähteet	21

Lyhenteet

- SAAS:** *Software as a service* on ohjelmiston jakelumalli, jossa palveluja asiakkaalle tarjotaan ja ylläpidetään palveluntarjoajan palvelimilla sekä internetin välityksellä. Suosittu malli yrityssovellusten käytössä, josta maksetaan yleensä kuukausittain tai vuosittain. Se eroaa lisenssimallista, jossa lisenssiin on laskettu sisään myös mahdollisen tukipalvelun kustannus muiden kustannuksien lisäksi.
- O365:** Office 365 -työympäristö on Microsoftin valmistama, yksi maailman käytetyimmistä toimisto-ohjelmistopaketeista. Työympäristö pitää sisällään useita erilaisia sovelluksia ja siitä on saatavilla muun muassa yksityis-, opetus- ja yrityskäyttöön tarkoitettuja versioita. Merkittävimpiä sovelluksia ovat Word, Excel sekä PowerPoint.
- GDPR:** On yleinen tietosuoja-asetus, jonka tarkoituksena on yhdistää tietosuojaa Euroopan unionin jäsenmaiden kesken. Se on lyhenne sanoista General Protection Regulation.
- URI:** Merkkijono, jolla voidaan viitata tietyn tiedon paikkaa tai yksikäsitteistä nimeä. Sisältää tietoverkossa sijaitsevan tiedon tunnusteen. Lyhenne sanoista Uniform Resource Identifier.
- URL:** Tarkoittaa web-osoitetta arkikielessä, lyhenne sanoista Uniform Resource Locator. URL-tiedot ovat myös URI-tietoja, koska ne sisältävät tiedon sijainnin.
- GUID:** Tunnusnumero, jota käytetään hyödyksi tietotekniikassa. 128-bittinen satunnaisluku, joka esitetään yleensä heksalukuna. Lyhenne sanoista globally unique identifier.
- Azure:** Microsoft Azure on Microsoftin kehittämä pilvipalvelu. Azure toimii Cloudrivenin kehittämän Habbit-sovelluksen virtuaalipalvelimena.

API: Ohjelmointirajapinta eli englanniksi lyhenne sanoista Application programming interface tarkoittaa tapaa, jolla ohjelmat voivat keskustella tai lähettää viestejä väleillään.

Backend: Termillä viitataan ohjelmiston taustajärjestelmään, joka vastaa muun muassa tiedosta ja sen kulkemisesta sekä tallentumisesta.

Selainlisäosa: Sana, jota käytetään verkkoselaimeen asennettavista ohjelmistoista. Selainlisäosat ovat yleensä kolmannen osapuolen tarjoamia ohjelmistoja, jotka asennetaan suoraan selaimeen.

WYSIWYG: On lyhenne englanninkielisistä sanoista "What You See Is What You Get". Termiä käytetään sellaisista ohjelmistoista, joissa sisältö on muokattaessa hyvin samanlainen kuin lopputulos. Sitä käytetään usein kuvaamaan HTML-editoreja tai tekstinkäsittelyohjelmia.

Olio: Olio on ohjelmoinnissa oleva käsite perusyksiköstä, jolla on erilaisia ominaisuuksia sekä toiminnallisuuksia. Oliot voivat keskustella ja välittää tietoa keskenään. Termiä käytetään kuvaamaan abstraktin tai reaali maailman ilmentymää ohjelmistossa.

Microsoft Azure Cognitive Service:

Palvelu on Microsoftin kehittämä joukko API-kokonaisuuksia, joita voidaan käyttää esimerkiksi kääntämään tekstiä sekä muuntamaan puhe luettavaksi tekstiksi.

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on selonteko siitä, kuinka KEHA-keskus on päättänyt parantaa 6300 käyttäjän hyödyntämisesaamista viraston sisäisessä intranet-järjestelmässä. KEHA-keskus on elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintopalveluja tuottava virasto. Tarkoitus virastolla on säästää koulutuskustannuksista, saada parempia oppimistuloksia käyttäjiltä sekä kerätä tietoa käyttäjien haasteista intranet-järjestelmässä. Työssä käsitellään näille haasteille käyttöön otettua ratkaisua, sen dokumentaatiota sekä ohjeistuksia sen parissa työskentelevälle henkilölle. Lähteinä käytössä on KEHA-keskuksen omaa dokumentaatiota Happitin käyttöönnotosta sekä sisällöntuotannosta sekä Cloudrivenin luomaa materiaalia Happitista.

Nämä haasteet huomioiden KEHA-keskus on ottanut intranet-järjestelmänsä varten käyttöön suomalaisen Cloudriven ohjelmistoyrityksen kehittämän Happit-selainlisäosan. Opinnäytetyössä käydään läpi, miten Happit on otettu käyttöön ja kuinka sen on tarkoitus parantaa työntekijöiden tehokkuutta pitkällä sekä lyhyellä aikavälillä. Tutustumme KEHA-keskuksen luomaan omaan Happit-dokumentaatioon sekä ohjeistuksiin KEHA-keskuksen Taimi.intranet-järjestelmässä. Työssä luomme myös käyttöohjeet, joiden avulla KEHA-keskuksella Happitin parissa työskentelevä työntekijä pääsee helposti vauhtiin.

Cloudriven on suomalainen vuonna 2012 perustettu ohjelmistoyritys, jonka palvelut keskittyvät Microsoft-pilvipalveluiden ympärille.

2 Happit

2.1 Yleistä

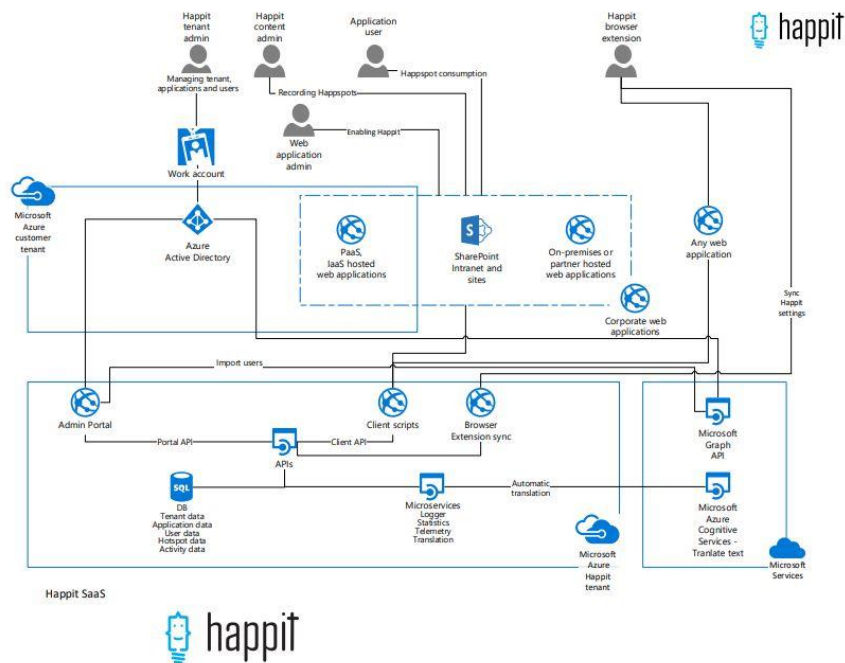
Happit on O365-ympäristölle kehitetty lisäosa, jonka tarkoitus on parantaa käyttäjien järjestelmien hyödyntämisesaamista tehokkaasti. Näihin parannuksiin kuuluu käyttäjien kyky hakea tietoa sekä kyky käyttää O365-ympäristön järjestelmiä ilman erillisiä koulutuksia. Palvelu tarjoaa organisaatioille tavan kouluttaa nykyisiä sekä tulevia työntekijöitä Happit-lisäosan kautta.

Happitia käyttämällä organisaatio säästää työaikaa, koska tarvittavat ohjeistukset saadaan kohdistettua tarpeiden mukaan. Kun ohjeistukset on kerran luotu, niitä voidaan ylläpitää, ja ne ovat jatkuvasti kaikkien käyttäjien käytössä. Ohjeistukset tarjoavat myös kokeneille käyttäjille muistinvirkistystä sekä helpon tavan ylläpitää tarpeellista osaamista. Happit tukee useita eri sovelluksia, joihin kuuluvat M365 SharePoint, D365, SAP, Yammer, Stream sekä Flow. Happit voidaan asentaa käyttöön myös muille samankaltaisille sovelluksille. Lista yhteensopivista sovelluksista löytyy Happitin verkkosivuilta.

Happit tarjoaa käyttäjilleen sekä organisaatioille turvallisen käyttökokemuksen. Happit tallentaa oletuksena kaiken tiedon tietokantaan, joka sijaitsee Microsoft Azure -pilvipalvelimella ja tukee eurooppalaisia sekä amerikkalaisia sijainteja. Tietokanta noudattaa EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR).

2.2 Teknologia

Happitin käyttö koostuu client scripteistä sekä ylläpitäjän portaalista. Palvelun backend-puolella toimii Happit API sekä tietokanta, jonne tieto tallennetaan (Happit architecture, entities and services 2019, s. 4–7). Happitin käyttöä varten selaimen tulee asentaa Happit-selainlisäosa. Selainlisäosan avulla Happit saadaan toimimaan halutussa ympäristössä.



Kuva 1. Happitin SaaS-arkkitehtuuri.

Happit-käyttäjät voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan (kuva 1), jotka ovat ylläpitäjä, sisällön tuottaja ja loppukäyttäjä. Käyttäjät esitellään kuvassa yksi englanninkielisillä termeillään. Kaaviosta voidaan tarkastella, kuinka käyttäjät ovat osa Happitin arkkitehtuuria. Korkeimmat käyttöoikeudet on järjestelmän ylläpitäjällä, joka pystyy lisäämään käyttäjille oikeuksia sekä hallitsemaan palvelun käyttäjiä. Toiseksi korkeimmalle sijoittuu palvelun sisällön luoja, jolla on oikeudet luoda ja muokata ympäristön Happsotteja. Happsotit ovat sivuston elementteihin kiinnitettäviä pisteitä, joiden kautta käyttäjä saa tietoa sivustosta ja sen toiminnoista. Sisällöntuottaja vastaa Happitin ylläpidosta ja käyttöönnotosta organisaation työympäristöön. Alimpana hierarkiassa on Happitin loppukäyttäjä, joka kuluttaa ja hyödyntää ympäristöön luotuja Happsotteja.

2.3 Happitin rakenne

Happitin rakenne koostuu useasta eri oliosta. Oliolla on erilaiset ominaisuudet ja toiminnot. Oliota ovat asukas (tenant), sovellus (application), Happsot, käyttäjä (user), käyttäjien tuominen (user import) ja toiminnot (activities).

Tässä luvussa käymme tarkemmin läpi Happitin rakenteen muodostavia olioita, jotta voimme paremmin ymmärtää sen erilaisia toiminnallisuuksia (Happit architecture, entities and services 2019, s. 9–20). Ensimmäinen Happitin olio on tenant, jolla tarkoitetaan sovelluksen "asukasta". Jokaisella Happit-palvelun asiakkaalla on yksi tai enemmän asukkaita, jonne käyttäjät sekä palvelun hakemukset on linkitetty. Asukas tallentaa ja pitää sisällään asetukset (asukkaan nimi, lista sallituista sähköposti domaineista, joista voidaan luoda automaattisesti käyttäjiä), hakemukset sekä käyttäjät (ylläpitäjät ja loppukäyttäjät).

Application-oliolla tarkoitetaan sovellusta, jonka tiedot olioon on tallennettu. Jokainen haltija pitää sisällään sovelluksen kokonaisuuksia, jotka on linkitetty Happsotteihin, käyttäjiin ja aktiviteetti dataan. Hakemuksen tietoihin tallentuu sovellusta kuvaava nimi, sovelluksen URI, sinne luodut Happsopotit, sisällön ylläpitäjät ja sovelluksen käyttäjät.

Kolmas olio on Happsopot. Happsopoteja luotaessa tietokantaan tallentuu Happsopotin otsikko ja leipäteksti usealla eri kielellä, parametrit, joilla kuvataan Happsopotin ulkoasu, linkit ulkoiseen materiaaliin (kuvat, upotettu video), liitetyt HTML-elementit. Happit ei tallenna sisältöä tietokantaan sivustosta, jolle Happsopot on luotu. Tämä tarkoittaa, että esimerkiksi intranetin tai muiden käytettävien palveluiden sisältö ei tallennu Happittiin.

Neljäs olio on user eli käyttäjä. Käyttäjistä tallennetaan seuraavat tiedot tietokantaan. Yksilöllinen tunniste, joka on usein sähköposti mutta voi olla myös GUID, merkkijono tai muu tunniste ja nimimerkki (valinnainen). Käyttäjäolio voi hallita käyttäjätietoja kahdella eri tavalla. Normaalisti tiedot tallennetaan suoraan lähdesovelluksen mukaan. Hashed tallennusmallia käyttämällä, Happit luo käyttäjätunnisteen käyttämällä hajautusalgoritmia.

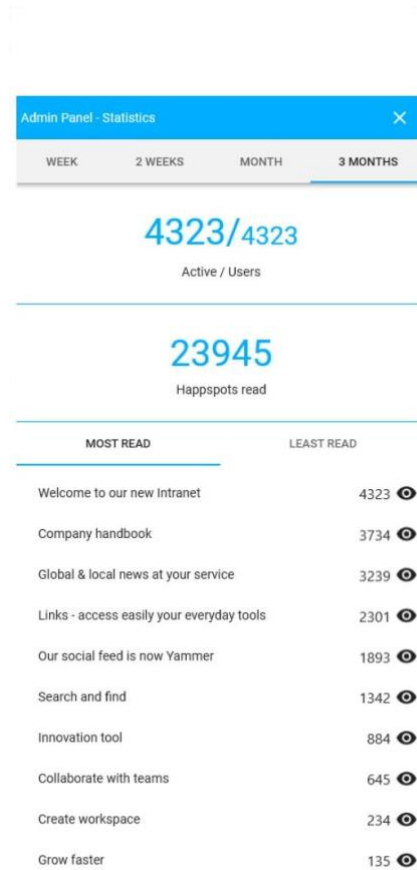
Viides olio on user import, käyttäjien tuominen. Sisällön ylläpitäjien luominen on suositeltua tehdä erikseen loppukäyttäjistä. Ylläpitäjäportaaliissa käyttäjiä voidaan tuoda suoraan Azure AD:sta, manuaalisesti syöttämällä identiteetti ja nimimerkki, tai CSV-tiedostolla, joka sisältää identiteetit ja nimimerkit.

Kuudennella oliolla, activites, tarkoitetaan palvelun erilaisia toimintoja. Happitin tietokantaan tallennetaan tietoa siellä tapahtuvista toiminnoista. Esimerkiksi seuraavia tietoja tallennetaan: käyttäjien syöte kuten Happitin aktivointi ja esimerkiksi 'OK'-painallukset. Myös lokitietoa siitä, milloin käyttäjä on viimeksi vierailut sivustolla, jossa

Happit lisäosa on aktiivinen, tallennetaan olioon. Happspotien aktiviteetit kuten niiden avaaminen, sulkeminen yms. toiminta tallennetaan anonyymisti toiminnot-oliioon. Tallennettavaa dataa hyödyntävät organisaation sisältöä tuottavat ylläpitäjät.

Happitin tehokkuuden suunnittelussa on otettu myös huomioon tarpeet palvelun kehitykselle ja yksinkertaisella laajennuksella vieraskielisille työntekijöille. Tätä suunnittelua tukevat Happitin automaattinen sisällön käännöspalvelu sekä tilastojen tallennus.

Tallennetuista toiminnoista luodaan tilastoja, joita ylläpitäjät voivat hyödyntää Happitin käytön parantamiseksi organisaation sisällä.



Kuva 2. Sisältöä hallitsevien ylläpitäjien näkymä luodusta tilastotiedosta.

Tilastot (kuva 2) pitävät sisällään muun muassa eniten ja vähiten luetut Happspotit, aktiiviset käyttäjät ja luettujen Happspotien määrän.

Automaattinen käännöspalvelu kuuluu Happitin toimintoihin, ja sen avulla voidaan automaattisesti kääntää Happsotien sisältö sekä otsikot. Se on valinnainen ominaisuus Happsotin konfiguraation yhteydessä. Kääntämiseen Happit käyttää Microsoft Azure Cognitive Servicea.

Kääntämisen sekä tilastojen tallentamisen avulla Happitin käyttöönottanut yritys pystyy helposti jatkamaan palvelun kehittämistä omiin tarpeisiinsa. Näihin tarpeisiin vastaaminen on tärkeä osa Happitin toteutusta, sillä vastuu kehittämisestä on käyttöönottaneella yrityksellä. Vaikka automaattinen käännös sekä tilastojen kerääminen ovat kokonaisuudessa pieniä ominaisuuksia, on niillä kuitenkin palvelun houkuttelevuudessa sekä kehittämisessä suuri merkitys.

2.4 Happitin käyttö ylläpitäjänä

Cloudriven tarjoaa yritykselle Happitin, mutta järjestelmän käyttöönotto sekä implementointi käytössä oleviin työympäristöihin jää yritykselle itselleen. Järjestelmää hallitsevat määrätyt ylläpitäjät sekä yrityksen sisäiset henkilöt, jotka luovat sinne ajankohtaista sisältöä.

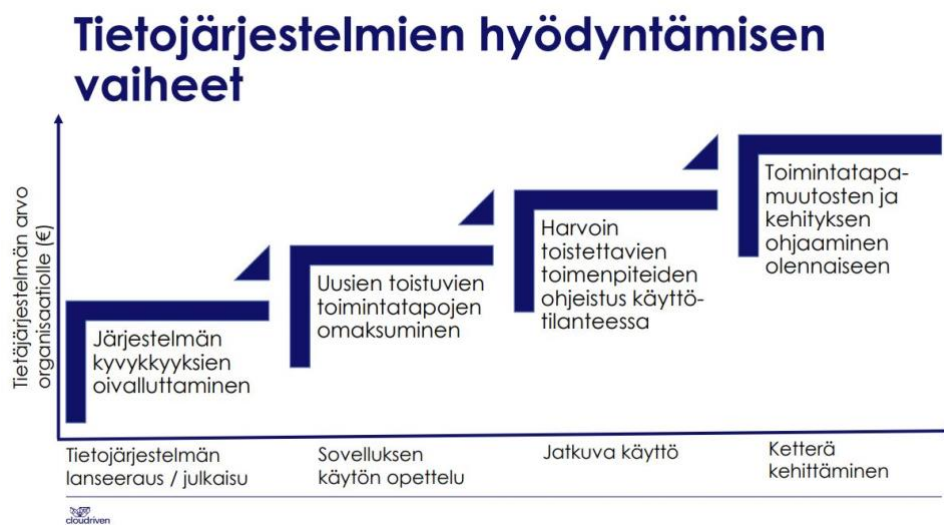
3 Happit KEHA-keskuksen käytössä

3.1 Happitin käyttöönotto ja käyttö

Käyttötarkoitus Happitille KEHA-keskuksen intranet-järjestelmässä on parantaa sen 6300 käyttäjän järjestelmien hyödyntämisosaa O365-ympäristössä tehokkaasti Cloudriven tarjoaa käyttöönoton yhteydessä Happit-ympäristön perustamisen, jossa se asennetaan tarpeellisille alustoille. KEHA-keskuksen tapauksessa valittu alusta on Microsoft SharePoint, jolle viraston Taimi-intranet pohjautuu. Käyttöönottoon sisältyvät myös pääkäyttäjäkoulutus sekä valinnaiset työpajat. Samalla analysoidaan sisällöntyyppin tarve sekä käynnistetään sisällöntuotanto. Cloudriven tarjoaa kouluttajan, joka on tarpeen mukaan saatavilla sekä asiakaspalvelutiketit suoraan Happitiin rakennettuna. Alun käyttöönoton sekä koulutuksen jälkeen KEHA-keskus vastaa kaikesta jatkokoulutuksesta, sisällöntuottamisesta sekä oman dokumentaation tekemisestä. Kun Happit on otettu jatkuvaan käyttöön, voidaan sen kattavuutta laajentaa

halutusti. Esimerkkinä tästä on KEHA-keskuksen tarkoitus myöhemmin luoda Happitin avulla materiaalia uusien työntekijöiden koulutukseen.

Onnistunut Happitin käyttöönotto tarkoittaa virastolle säästöä koulutuskustannuksista sekä helppoa jatkokehitystä ja tuottavuuden kasvua seuraamalla Happitista saatua dataa sekä kehittämällä palvelua sen mukaisesti (KEHA-keskus: O365 ympäristön käyttö, 2019, s. 4–5).



Kuva 3. Happitin jatkuva käyttö nostaa sen tuomaa arvoa virastolle.

Cloudrivenin kuvaamat vaiheet Happitin käyttöönotosta KEHA-keskukselle (kuva 3) sen jatkuvaan käyttöön sekä kehittämiseen asti luovat idean palvelun elinkaaresta sekä tarpeellisuudesta käyttäjien silmissä (KEHA-keskus: O365 ympäristön käyttö, 2019, s. 4). Kuten uusien palveluiden käyttöönoton kanssa on tavallista, tapahtuu niiden hyödyntäminen vaiheittain. Käytön hyödyntämisen vaiheet voidaan jakaa neljään eri osaan, jotka on suunniteltu KEHA-keskuksen tarpeiden myötä. Vaiheet alkavat Happitin käyttöönotosta sekä lanseerauksesta ja jatkuvat aina palvelun ketterään kehittämiseen. Palvelun eri vaiheiden omaksumisen aikana sen arvon ja merkityksen virastolle on tarkoitus nousta.

The screenshot shows the Taimi user interface. At the top, there is a search bar with the text "Hae uutista..." and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are several navigation tabs: ETUSIVU, AIANKOHTAISTA, HENKILÖSTÖN KÄSIKIRJAT, OHJAUS, TYÖ, TYÖTILAT, USPA, TYÖAIAN LEIMALAS, HANDI, and KIEKU. The main content area is divided into several sections:

- Ajankohtaista**: A section for "Ajankohtaista" (Latest news) with a search bar and a list of articles. One article is titled "TEM tekemässä selvitystä aloittavien yrittäjien palvelusta, erityisesti starttirahan toimivuudesta".
- Valtakunnalliset uutiset**: A section for "Valtakunnalliset uutiset" (National news) with a list of articles. One article is titled "Cloudian uusi käyttöliittymä toimii nyt myös Internet Explorerilla".
- Omat uutiset**: A section for "Omat uutiset" (My news) with a list of articles. One article is titled "VARELYn joulukuun 2019 uutiskirje on ilmestynyt".
- Toimintokohtaiset uutiset**: A section for "Toimintokohtaiset uutiset" (Activity-specific news) with a list of articles. One article is titled "Sähköinen joulutervehdys - ELY-keskus, TE-palvelut, KEHA-keskus".

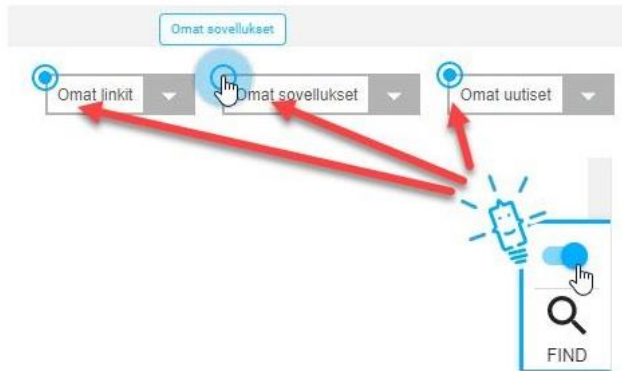
On the right side of the page, there are several promotional banners:

- Uudistusohjelma & Vaimennukset**: A banner for "Uudistusohjelma & Vaimennukset" (Update program & Dampening) with the text "Klikkaa auki ja tutustu uudistusohjelmaan".
- Työmarkkinatori**: A banner for "Työmarkkinatori" (Job market) with the text "Kokeiluversio".
- Olen KasvuCRM**: A banner for "Olen KasvuCRM" (I am Growth CRM) with the text "Tulin helpottamaan".
- Yammer**: A banner for "Yammer" (Internal communication tool).

At the bottom of the page, there are several "NÄYTÄ LISÄÄ" (Show more) buttons.

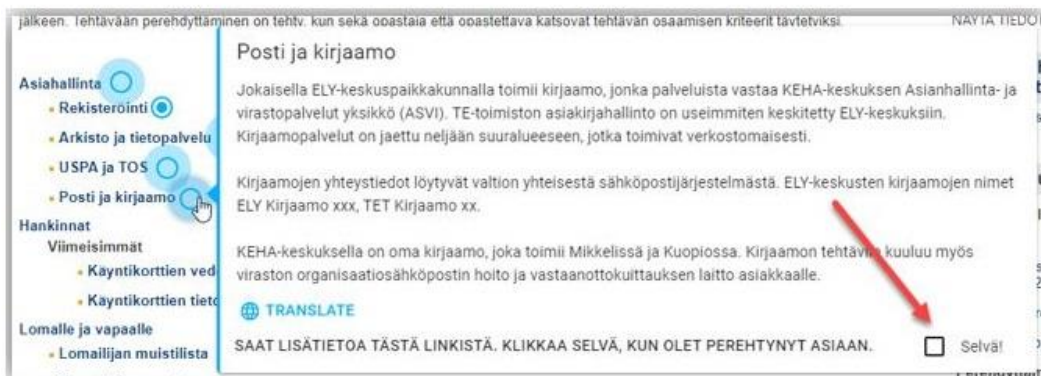
Kuva 4. Happit-näkymä Taimessa uudella käyttäjällä

Kun Happit on otettu virastolle käyttöön, on tärkeää saada myös käyttäjät tottumaan sen olemassaoloon sekä käyttämiseen. Kuvasta 4 käy ilmi, miltä Happit sekä Happsotit näkyvät uudella käyttäjällä. Happsotteja ovat kuvassa näkyvät siniset ympyrät. Jos käyttäjä ei ole avannut tiettyä Happsottia, näkyy se hänelle pelkkänä sinisenä ympyränä, jolla on vaaleansininen läpinäkyvä ympärys. Kun käyttäjä avaa ja käy läpi Happsotin, muuttuu sen ulkonäkö pieneksi tumman siniseksi palloksi (kuva 5). Kuvassa neljä hakukentän, omat linkit - ja omat uutiset -elementtien Happsotit on avattu sekä luettu.



Kuva 5. Painike, josta käyttäjä saa sivustolla Happspotit päälle ja pois päältä.

Kun uudelle käyttäjälle otetaan Happit ensimmäistä kertaa käyttöön, tutustuttaa se käyttäjän kuuden opasteen kautta järjestelmän käyttöön. Opasteiden kautta käyttäjät pääsevät tutustumaan Happitin tarjoamiin ominaisuuksiin ja sitä kautta pyritään omaksuttamaan uusia toimintatapoja. Kun käyttäjä on kuitannut opasteet merkkamalla 'Selvä!' opasteeseen (kuva 6), ei opaste tule seuraavalla kerralla automaattisesti esille sivulle siirryttäessä.



Kuva 6. Esimerkki opasteesta, joka aukeaa automaattisesti käyttäjälle Happitin ollessa päällä.

KEHA-keskuksella Taimi-järjestelmässä on paljon erilaista sisältöä sekä toimintoja, jotka eivät ole jatkuvassa käytössä tai joita tavallinen käyttäjä joutuu harvemmin hyödyntämään. Tämä tekee tehokkaan työskentelyn kannalta kolmannesta, jatkuvan käytön vaiheesta tärkeän. Jatkuvan käytön vaiheessa tärkein osuus on luoda kattava dokumentaatio sekä ohjeet Taimi-järjestelmän tärkeimmille ja harvemmin käytettäville toimenpiteille. Happitin tarve ja käyttö KEHA-keskukselle perustuu juuri tälle periaatteelle, työntekijöillä ei kulu ylimääräistä aikaa tarvittavien toimintojen etsimiseen ja uudet työntekijätkin pystyvät käyttämään järjestelmää helposti.

Happitin elinkaaren aikana palvelulle saadaan koko ajan lisäarvoa, sillä sen kattavuutta voidaan itsenäisesti laajentaa. Vaikka viraston toimintatavat muuttuisivat, pystyvät sen itsenäiset sisällöntuottajat sekä Happitista vastuussa olevat käyttäjät muokkaamaan sitä viraston tarpeiden mukaan.

Kun Happit on saatu kattamaan koko Taimi intranet -järjestelmä, on sen avulla tarkoitus luoda lisää koulutusmateriaalia käyttäjille sekä hyödyntää viraston muissa palveluissa. Muihin palveluihin kuuluvat muun muassa Teams sekä Yammer.

3.2 Dokumentaatio

Tärkeimmässä roolissa Happitin osalta KEHA-keskuksessa ovat sisällöntuottajat. Sisällöntuottajat vastaavat siitä, että Happit toimii tarpeiden mukaisesti intranet-järjestelmässä ja kattaa kaikki tarvittavat aiheet sekä luovat tarpeellisen dokumentaation niille. KEHA-keskuksen Taimi intranet sisältää laajan määrän erilaisia toimintoja sekä sisältöä, sillä se kattaa TE-toimistojen sekä ELY-keskusten intranet-palvelut. Jotta Happittia voidaan helposti ja ketterästi kehittää ja päivittää Taimen sisällä useamman henkilön toimesta, on luotu kaikki ohjeistukset kattava dokumentaatio. Dokumentaatio pitää sisällään myös keskeneräiset aihealueet ja apua sisällön tuottamiseen (Happit-ohjeistukset Taimissa, 2019, s. 1–3).

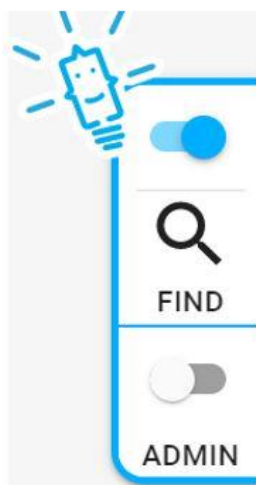
Happitin sisällöntuottajia varten luotu dokumentti pitää sisällään viitteitä ja standardeja uusien ohjeistusten luomiseen. Dokumentaatio on KEHA-keskuksen sisäinen ja alkaa sisällysluettelolla, jossa on päälukuina kaikki Taimen oleelliset hakusivut. Päälukujen alakappaleina ovat hakusivuilta aukeavat tarkemmat toiminnot. Esimerkkinä Etusivupääluku, jonka alalukuna on mm. uutishaku.

Taimen eri toiminnallisuudet ovat erittäin hyvin katetut Happitissä sekä dokumentaatiossa. Koska Taimi pohjautuu Microsoftin Sharepointiin, käytetään sitä paljon tietojen tallennukseen sekä jakeluun virastojen väleillä sekä sisäisesti. Tämä tarkoittaa, että Happitin dokumentaatiossa on paljon ohjeistuksia erilaisten työkalurivien toiminnoista (Happit-ohjeistukset Taimissa, 2019, s. 3–18). Dokumentaatiosta sisällön parissa työskentelevä henkilö pystyy myös tarkistamaan puutteelliset alueet ja luomaan niihin tarpeellisia ohjeistuksia.

4 Happitin käyttöohjeet

4.1 Yleistä

Happitin sisällöntuottajalla tulee olla järjestelmänvalvojan oikeudet ja ne tulee olla kytketty päälle (kuva 7). Järjestelmänvalvojan työkaluilla sekä oikeuksilla sisällöntuottaja pystyy muokkaamaan ja luomaan Happsoteja sekä tarkastelemaan niitä. Happitin käytön kannalta on tärkeää, että tuotettu sisältö tavoittaa halutut käyttäjät ja sisältää tarkoituksellisia ja ajankohtaisia ohjeita sekä koulutussisältöä. Tästä syystä sisällöntuottajalle suunnatut työkalut kuten automaattinen tekstin kääntäminen sekä erilaisten tilaston kerääminen Happsoteista ovat tärkeässä roolissa.



Kuva 7. Harmalla oleva ADMIN tulee hiiren painalluksella asettaa päälle.

Happsoteja on kolmea eri tyyppiä (Happit main user instructions, 2019, s. 5). Ensimmäinen tyyppi on tavallinen Happsote. Tavallisen Happsotin tarkoituksena on opettaa käyttäjää käyttämään sivuston yksinkertaista ominaisuutta. Tavallisessa

Happspotissa voi olla enemmän kuin yksi Happspot, jolloin nämä muodostavat sekvenssin. Happspotin merkitys on tärkeä, koska se on olennainen osa käyttäjien koulutus- sekä tuottavuusvaihetta Happitin omaksumisessa yrityksen käytäntöihin.

Toinen Happspotin tyyppi on sekvenssi. Kun Happspoteja on järjestetty useampaan sekvenssiin, on niiden tarkoitus silloin opettaa käyttäjää toimimaan tietyn rakenteen tai prosessin mukaan. Sekvenssit liittyvät Happspotien tavoin merkittävästi tuottavuuden ja koulutuksen vaiheisiin. Sekvenssien avulla voidaan omaksua suurempia tai monimutkaisempia koulutuskokonaisuuksia.

Kolmas Happspottien tyyppi on johdantosekvenssi. Johdantosekvenssit opastavat uutta käyttäjää ominaisuuksien pariin ja ovat yleensä käytössä vain, kun sivu ladataan ensimmäisen kerran. Käyttäjä pystyy kytkemään johdantosekvenssin pois päältä, kun hän on tutustunut siihen. Johdantosekvenssillä on tärkeä rooli johdattaa käyttäjä käyttämään Happittia.

4.2 Käyttöönoton neljä vaihetta

Happitin käyttöönotto yritykselle on jaoteltu neljään eri vaiheeseen (kuva 8). Vaiheet pohjautuvat siihen, kuinka käyttäjät saadaan omaksumaan Happit ja miten yritys hyötyy työntekijöiden kasvavasta osaamisesta ja palvelun hyödyntämisestä.



Kuva 8. Cloudrivenin määrittämät neljä vaihetta käyttöönotolle.

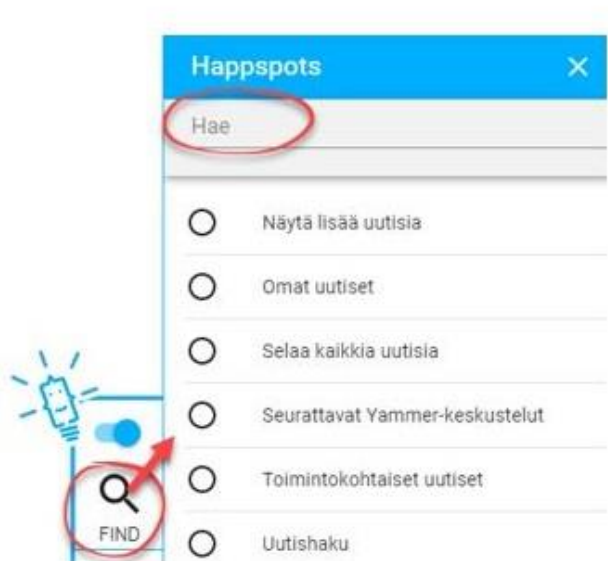
Neljä eri vaihetta käyttöönotolle ovat kuvassa 8 esitetyt havainnollistaminen, perehdytys, tuottavuus ja mestarius (Happit main user instructions, 2019, s. 2). Käyttöönoton eri vaiheiden avulla pyritään luomaan helppo ja seurattava prosessi Happitille. Vaiheiden avulla yritys pystyy luomaan palvelulla arvoa heti ensimmäisestä vaiheesta asti.

Aikaisemmin käsitelimme kuvassa 3 käyttöönottoa KEHA-keskuksen tapauksessa. KEHA-keskukselle laaditut käyttöönoton vaiheet seuraavat samaa kaavaa, mutta se on räätälöity tarkemmin heidän tarpeitaan varten. Räätälöintiin vaikuttavat yrityksen hankkima paketti palvelua varten. Havainnollistamista, perehdytys-, tuottavuus- ja mestariusvaiheita voidaan kuitenkin seurata yrityksen koosta ja sen hankkimasta palvelutasosta riippumatta.

Havainnollistamisvaiheen perusideana on tutustuttaa uusi käyttöönotettu palvelu käyttäjille. Tärkeimpiä asioita ovat ohjelmiston kykyjen esittely käyttäjille sekä kuinka sitä voidaan hyödyntää tärkeimmissä tapauksissa. Havainnollistamisen tarkoituksena on ajaa perille, mitä käyttäjät tulevat saamaan palvelusta. Yrityksen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöillä kuluu vähemmän aikaa koulutuksiin, mutta palvelun kautta saadaan samat tai jopa paremmat tulokset.

Perehdytykseen siirtymisen avulla aloitetaan varsinainen käyttäjien kouluttamisen vaihe. Perehdytyksen tavoitteisiin kuuluu käyttäjien opastus kaikkein tärkeimpiin käyttötapauksiin. Esimerkiksi KEHA-keskuksen kohdalla tärkeimpiä käyttötapauksia oli työtilojen erilaisten painikkeiden ja ominaisuuksien opastaminen käyttäjille. Tärkeimpien käyttötapauksien opastuksen lisäksi tehdään jatkuvaa työtä, että käyttäjät oppivat, mistä lisätieto on saatavilla. Hyöty, jonka yritys saa perehdytysvaiheesta, on käyttäjien jatkuva oppiminen. Sisällöntuotannon myötä Happitin kattavuus kasvaa ja vähentää asioita, jotka vievät työntekijöiden aikaa.

Tuottavuusvaiheessa käyttäjät ovat jo palvelun sisällä, ja palvelun kattavuus on kehitetty korkealle tasolle. Sisällöntuottajat saavat palautetta käyttäjiltä ja palvelua kehitetään uusien tarpeiden mukaan. Tuottavuuden kohdalla palvelun käyttäjiä voidaan tukea myös tikettijärjestelmällä, jossa käyttäjät voivat esittää kysymyksiä suoraan sisällöntuottajille. Siirryttäessä tuottavuudenvaiheeseen Happitissä olevat opasteet ja tiedon laatu paranevat ja käyttäjien tukiprosessista tulee mutkattomampaa. Käyttäjien omaksuessa Happitin, voidaan ottaa käyttöön hakuominaisuus (kuva 9), jolla ohjeita voidaan hakea suoraan palvelusta siirtymättä tietyille sivustolle, josta kyseinen Happspot löytyy.



Kuva 9. Käyttäjälle näkyvä hakuominaisuus on koko ajan ruudulla helposti löydettävissä.

Hakuominaisuudella on erittäin merkittävä vaikutus Happitin käytössä ja erityisesti tuottavuuden vaiheessa yritykselle. Kun Happitin käyttöönotto yrityksessä on saatu tuottavuuden vaiheeseen, palvelu on sisällöntuotannon kannalta jo rakennettu kattavaksi. Hakuominaisuuden merkittävyys siis kasvaa, kun haettavaa tietoa rupeaa olemaan paljon ja käyttäjät ovat tottuneet palvelun käyttöön. Hakuominaisuus mahdollistaa paremman oppimisen laadun ja vähentää ongelmien kanssa vietettyä aikaa.

Viimeisenä vaiheena yrityksen ja käyttäjien näkökulmasta on palvelun mestarius. Vaihe saavutetaan, kun palvelu on kokonaisuutena otettu käyttöön ja myös sen kehitys on vauhdissa. Pitkään kestäneen kehityksen ja käytön kautta toivotaan palvelulle syntyneen aktiivisia käyttäjiä, jotka tukevat jatko kehityksessä sisällöntuottajia sekä ylläpitäjiä. Viimeiseen vaiheeseen pääseminen tarkoittaa koko palvelun kokonaisuuden onnistunutta käyttöönottoa.

4.3 Happspotien luonti ja konfiguraatio

Kaikki käyttäjät, joilla on järjestelmänvalvojan oikeudet, voivat luoda Happspoteja. Happspotien luominen tapahtuu laittamalla järjestelmänvalvojan oikeudet päälle ja valitsemalla elementti, johon Happspot halutaan kiinnittää. Oikealla hiiren painikkeella elementtiä painamalla voidaan valita Happspotin tyyppi (kuva 10), joka elementtiin halutaan luoda.



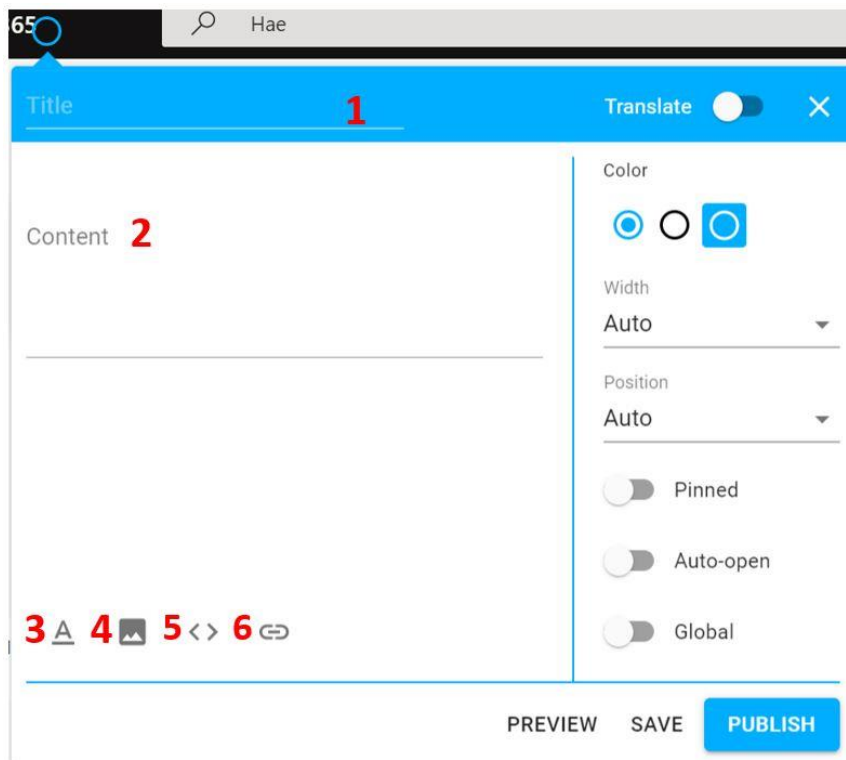
Kuva 10. Valikosta voidaan valita Happspot, Happspotsekvenssi tai johdantosekvenssi

Kun sisällöntuottaja valitsee sivulta elementtiä ja hänellä on järjestelmänvalvojan oikeudet päällä, luo Happit kaikkien valittavien elementtien ympärille punaiset ulkoreunat (kuva 11).



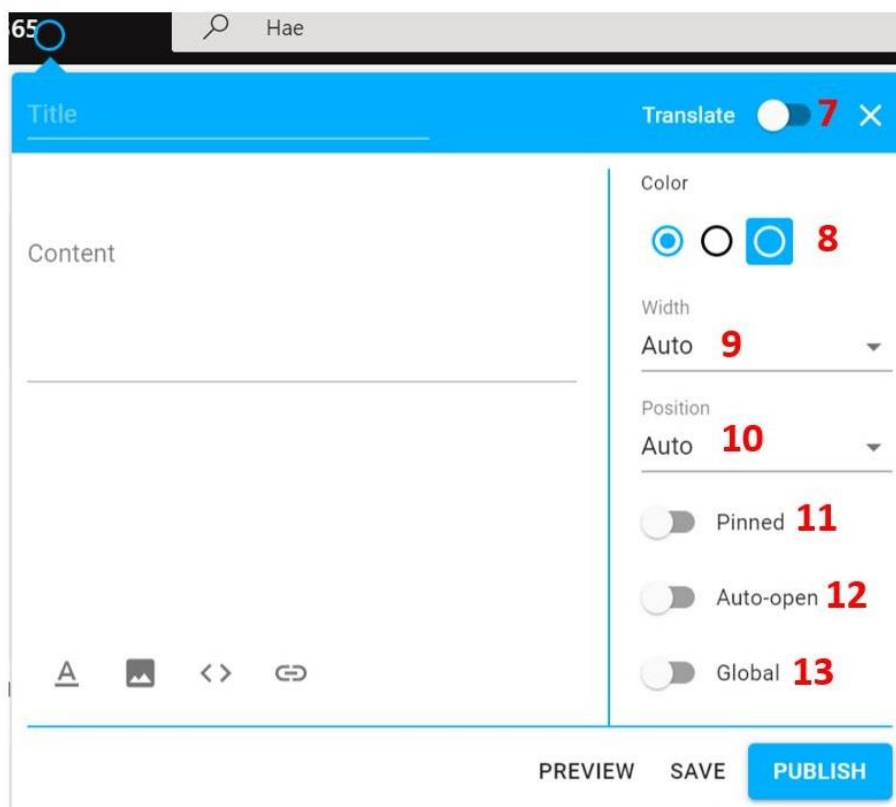
Kuva 11. Office 365-elementti, kun järjestelmänvalvojan oikeudet ovat päällä. Punaiset ulkoreunat tarkoittavat, että elementti voidaan valita Happspottia varten.

Happspottien luomisessa on joitain rajoitteita. Vain yksi johdantosekvenssi on mahdollista luoda yhdelle URL-osoitteelle. Sivulla voi olla myös dynaamisesti muuttuvia elementtejä, joihin ei ole mahdollista kiinnittää Happspoteja.



Kuva 12. Happspotin konfigurointiin käytettävän graafisen käyttöliittymän kohdat 1–6.

Kun Happspot on luotu, käytetään sen konfiguraatioon kuvassa 12 olevaa graafista käyttöliittymää. Kuvassa on numeroitu punaisilla numeroilla asetukset sekä erilaiset kohdat, jotka Happspotiin voidaan täyttää. Kohdassa numero yksi Happspotille annetaan otsikko, otsikkoa käytetään Happspotien etsimiseen Happitissa, ja se on näkyvässä käyttäjälle. Numerolla kaksi on merkitty Happspotiin syötettävä sisältö, jota viestitään käyttäjälle. Numerolla kolme on tekstiä varten oleva WYSIVYG-editori, jolla muokataan sisällön ulkoasua. Kohdalla neljä, voidaan sisältöön lisätä kuva hyperlinkillä internetistä tai esimerkiksi intranetin kuvakirjastosta. Numero viisi antaa sisällöntuottajan upottaa sisältöön videoita, esitelmiä tai kyselyitä lisäämällä sisältöön HTML-koodia. Viimeisellä kohdalla kuusi voidaan sisällöstä olevasta tekstistä luoda linkki, joka ohjaa käyttäjän esimerkiksi syvällisempään käyttöohjeeseen tai jonnekin muualle.



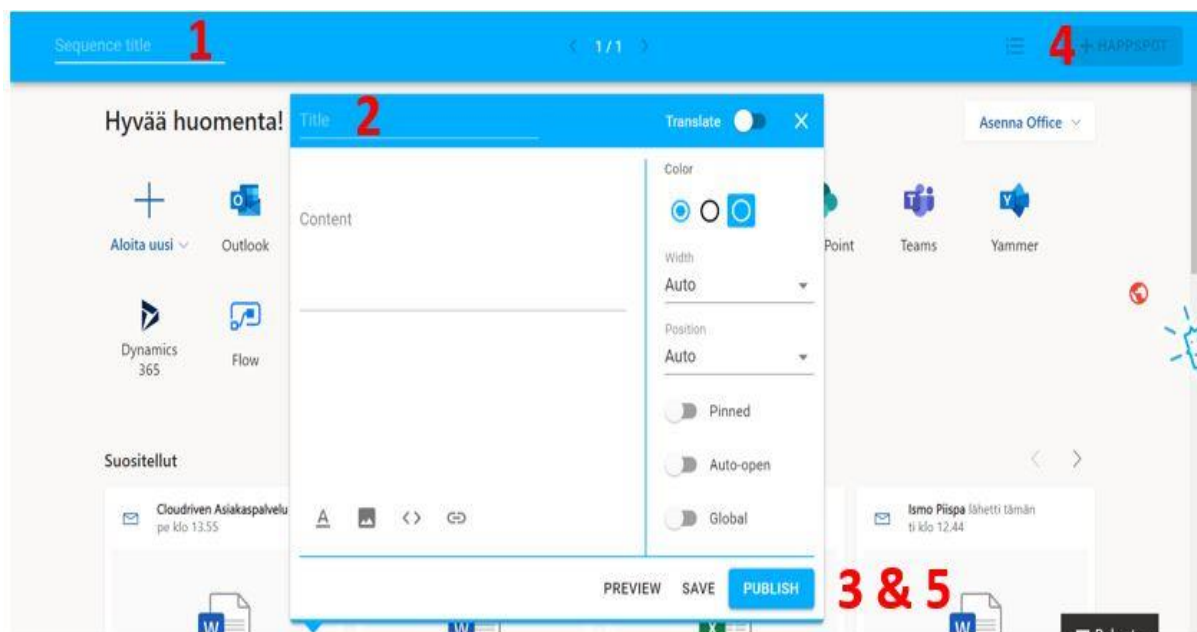
Kuva 13. Happspotin konfigurointiin käytettävä graafisen käyttöliittymän kohdat 7–13.

Kohdalla numero seitsemän (kuva 13) voidaan automaattisesti kääntää Happspotin sisältö sekä otsikko. Happit käyttää kääntämiseen Microsoft Azuren Cognitive Services APIa. Kohdan kahdeksan avulla voidaan muokata Happspotin ulkoasu käyttäjän tarkastellessa sitä sivustolla. Kohtien yhdeksän sekä kymmenen avulla määritetään Happspotin sijainti suhteessa kiinnitettyyn elementtiin. Numero yksitoista luo pienen valintaruudun, joka pakottaa käyttäjän merkitsemään, että tämä on ymmärtänyt Happspotin sisällön, ennen kuin se voidaan sulkea. Kohta kaksitoista vie edellisen asetuksen askeleen pidemmälle, sillä se toimii muuten samoin kuin asetus numero yksitoista, mutta käyttäjän laskeutuessa sivulle se avaa myös konfiguroidun Happspotin automaattisesti. Viimeisellä asetuksella numero kolmetoista Happspotista voidaan luoda sellainen, että se on näkyvässä kaikilla sivuilla, joissa myös kiinnitetty elementti on näkyvässä. Tämä asetus on usein käytössä esimerkiksi hakukenttien kanssa. 'Preview'-painike antaa sisällönluojan tarkastella Happspotia niin kuin se näkyy käyttäjälle ennen

sen julkaisua tai tallentamista. 'Save'-painikkeen avulla Happspot ja sen asetukset voidaan tallentaa muokkaamista varten, mutta se ei tule vielä käyttäjille näkyviin. 'Publish'-painike julkaisee valmiin Happspotin käyttäjille näkyviin.

4.4 Sekvenssien luonti

Johdantosekvenssin sekä tavallisen sekvenssin luominen tapahtuvat molemmat samalla tavalla. Yhdelle sivulle ei kuitenkaan voida luoda useita johdantosekvenssejä mutta tavallisilla sekvensseillä ei ole rajaa. Sekvenssit ja niiden asetukset toimivat samalla tavalla tavallisten Happspotien kanssa, mutta niitä voidaan linkittää yhteen. Happspotien linkittäminen sekvenssiin tarkoittaa, että erilaiset rakenteet ja prosessit voidaan opettaa käyttäjälle joustavasti.



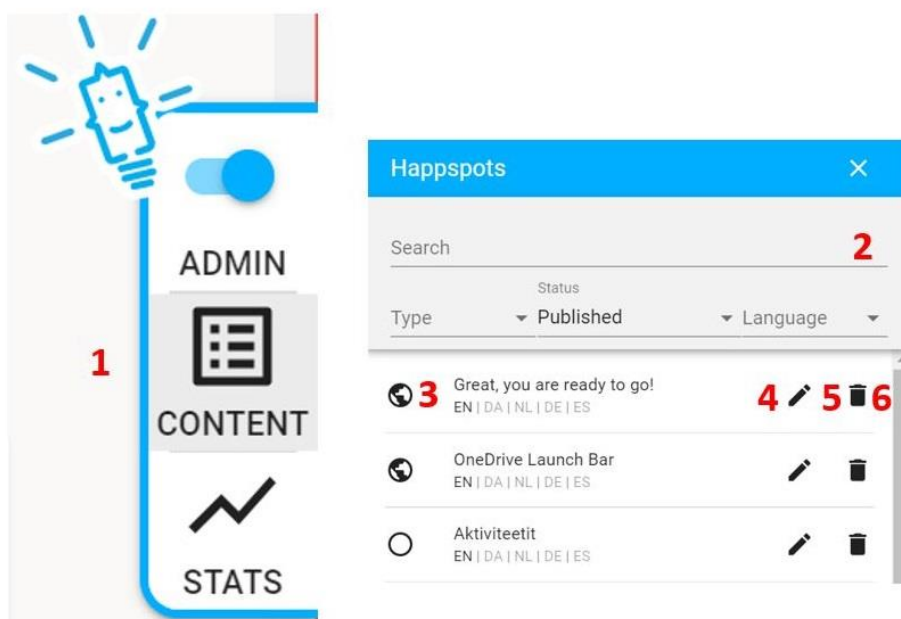
Kuva 14. Sekvenssin luominen toimii samoin kuin tavallisen Happspotin luominen, mutta se antaa mahdollisuuden linkittää niitä peräkkäin.

Kohdalla yksi (kuva 14) luodaan sekvenssille otsikko, jota käytetään sekvenssien haussa. Numero kaksi on tavallinen Happspotin luontiin käytettävä ikkuna. Kohdassa neljä lisätään luodun Happspotin jälkeen uusi Happspotsekvenssiin. Numeroilla kolme

ja viisi merkityt 'Save'- ja 'Publish'-painikkeet toimivat samalla periaattella kuin luotaessa tavallinen Happspot.

4.5 Happspottien haku

Käyttäjä, jolla on järjestelmänvalvojan oikeudet, pystyy hakemaan Happspotteja sekä Happspotseksenssejä.



Kuva 15. Järjestelmänvalvojan oikeuksilla sisällöntuottaja saa esiin hakuvalikon, josta sisältöä voidaan hallita.

Numerolla yksi kuvassa 15 merkitty 'Content'-painike avaa sisällöntuottajalle ikkunan, josta hän voi eri kriteerien perusteella etsiä Happspotteja sekä sekvenssejä. Numerolla kaksi on merkitty hakukenttä, johon voidaan syöttää hakukriteerejä kuten Happspotin tyyppi, tila tai tekstiä. Kohdalla kolme tarkoitetaan, että hakutulosta painamalla voidaan siirtyä valittuun Happspottiin, jolloin sen konfigurointivalikko aukeaa sisällöntuottajalle. Numeroilla neljä sisällöntuottaja voi suoraan valikon kautta muokata valittua Happspottia tai sekvenssiä. Kohdan viisi avulla Happspot voidaan poistaa kokonaan järjestelmästä.

Kuvassa 15 näkyvän valikon kautta sisällöntuottaja voi myös kerralla julkaista useamman julkaisemattoman Happspotin.

Kuten käyttöohjeista käy ilmi, on sisällöntuottajalla Happitin käyttöönotossa suuri rooli. Koska Happitin sisällön tuottaa Happitin hankkinut osapuoli, tulee ohjeistuksen sekä dokumentaation olla kattavaa.

5 Yhteenveto

Työn tarkoituksena oli luoda selonteko KEHA-keskuksen käyttöönottamasta Happit-selainlisäosasta sekä sen tavoitteesta viraston sisällä. Työssä perehdyttiin myös Happitin eri hyödyntämisen vaiheisiin ja kuinka ne ohjaavat käyttäjät omaksumaan uusia toimintatapoja.

Opinnäytetyö toimii myös ohjeistuksena ja perehdytyksenä sisällöntuottajille sekä muille henkilöille, jotka tulevat työskentelemään Happitin parissa KEHA-keskuksella. Työn avulla uusi käyttäjä pääsee nopeasti alkuun ja pystyy toimimaan esimerkiksi sisällöntuottajana.

Myös Happitin tekniseen toteutukseen syvennyttiin työssä lyhyesti, käymällä läpi ohjelmiston toiminnan periaatteita sekä arkkitehtuuria.

Lähteet

- 1 Lazarov, Ilija. 2019. Happit architecture, entities and services. Pdf-dokumentti. Cloudriven.
- 2 Koskenkanto, Jukka. 2019. KEHA-keskus: O365 ympäristön käyttö. Pdf-dokumentti. Cloudriven.
- 3 Happit-ohjeistukset Taimissa. 2019. Word-dokumentti. KEHA-keskus.
- 4 Koskenkanto, Jukka. 2019. Happit main user instructions. Powerpoint-diat. Cloudriven.

