



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Intranetin kehittäminen

Toivonen, Jussi-Teppo

2014 Kerava



Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Intranetin kehittäminen

Jussi-Teppo Toivonen
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2014

Jussi-Teppo Toivonen

Intranetin kehittäminen

Vuosi 2014 Sivumäärä 28+29

Opinnäytetyö kuvaa Yritys A:n intranetin tutkimus- ja kehitysprojektia. Tavoitteena oli laadullisen tutkimuksen keinoin selvittää ja tutkia intranetin ongelmakohtia ylläpidon, sisällöntuottajien sekä loppukäyttäjien näkökulmasta. Tutkimustapoina käytettiin sisällöntuottajien ja intranetin ylläpidon haastatteluja, satunnaisesti valituille loppukäyttäjille järjestettyä kyselytutkimusta sekä teoreettista tutkimusta Intranetin julkaisualustana käytetystä SharePoint-ympäristöstä, käytettävyydestä sekä verkkoviestinnästä. Projektin lopputuloksena esitellään kymmenen kehitysehdotusta, joilla on tarkoitus parantaa Yritys A:n intranetin sisällön käytettävyyttä sekä helpottaa sisällöntuottajien työtä.

Intranetin tutkimus- ja kehitysprojekti rajattiin koskemaan sitä osaa Yritys A:n intranetistä, jossa sijaitsevat kuvaukset yrityksen prosesseista, lomakkeet, ohjeet ja muut perinteisesti intranetiin kuuluviksi katsotut sisällöt. Yrityksen intranetin osa, joka sisältää uutisia ja muuta nopeasti vaihtuvaa sisältöä päätettiin rajata tutkimuksen ulkopuolelle. Opinnäytetyöhön ei myöskään sisälly kuvausta kehitysehdotusten toteuttamisesta, koska myös tämä rajattiin työn ulkopuolelle.

Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä käytettiin digitaalisen kuilun käsitettä sekä Lean-ajattelun hukan käsitettä. Digitaalisella kuilulla tarkoitetaan tässä tapauksessa tekijöitä, joiden katsotaan rajoittavan jollain tavalla käyttäjien intranetin resurssien hyödyntämistä niin, että henkilöt joutuvat järjestelmän tarjoamiin mahdollisuuksiin nähden eriarvoiseen asemaan. Lean-ajattelussa hukalla taas tarkoitetaan erilaisissa tuotanto- tai palveluketjuissa esiintyvää työtä, joka ei tuo arvoa tuottajalle tai asiakkaalle.

Keskeisenä lähteenä kehitysehdotusten muodostamiseen oli satunnaisesti valituille Yritys A:n työntekijöille järjestetty kyselytutkimus. Kyselyssä selvitettiin vastaajien kohtaamia haasteita ja ongelmatilanteita intranetin sisällössä ja käytettävyydessä. Näin saatiin selville konkreettisia ongelmakohtia, joihin suunniteltiin ehdotuksia järjestelmän jatkokehittämistä varten.

Projektin tuloksena syntyneet kymmenen kehitysehdotusta ovat seuraavat: mahdollisuus antaa palautetta jokaisesta sivusta, sisällöntuottajille oma työtila, sisällöntuottajien ohjeistuksen tarkistaminen, intranetin ulkoasun muutokset, prosessin luonti linkkiluettelon ylläpitoon ja päivittämiseen, sivukartan rakentaminen, sisällön ajantasaisuuden parantaminen, henkilöstön tiedottaminen, tapahtumakalenterin perustaminen sekä haku-toiminnon kehittäminen. Lisäksi opinnäytetyön on tarkoitus toimia oppaana ja perustana intranetin jatkokehitykselle.

Avainsanat: intranet, käytettävyys, SharePoint, verkkoviestintä

Jussi-Teppo Toivonen

Developing Intranet

Year	2014	Pages	28+29
------	------	-------	-------

This Bachelor's thesis describes Company A's intranet research and development project. The aim was to research and explore the problems in the content of the intranet from administrators, content producers and end-user point of views. The research methods used in project included interviews for content providers and intranet administrators, a survey for randomly selected end-users and a theoretical analysis of the intranet's publishing platform (Microsoft SharePoint 2007), usability and network communications.

The described intranet research and development project was limited to a part of Company A's intranet, where company's processes, forms, instructions and other contents traditionally seen belonging to the intranet are located. A part of the company's intranet, which includes news and other rapidly changing content was decided to be excluded from the research. The description of the implementation of development proposals into practice is also not included in this thesis.

Thesis' theoretical background includes the concepts of digital divide and waste in lean philosophy. The digital divide in this case describes the factors that are considered to restrict in any way the user's ability to utilize the intranet's resources, so that people end up in unequal positions concerning opportunities offered by the system. The waste in Lean philosophy refers to a part of work in production and service chains that do not add value to the producer or the customer.

The main source of development proposals presented in this thesis was a survey that was sent to randomly selected Company A employees. The survey aimed at revealing possible content and usability challenges and problem situations faced by the users of the intranet.

The results of the project were ten development proposals intended to improve the usability of Company A's intranet content and to help content producers in their work. The first is to create an ability to provide feedback of each page. The second is to create content producers own workspace. The third development proposal is to revise the content provider's guidance. The fourth is to make appearance changes to the intranet. The fifth is to create a process to maintain a link list. The sixth is to create a site map. The seventh is to make the intranet's content more up to date. The eighth development proposal is to inform employees of changes. The ninth is to create a calendar for important events. The last development proposal is to improve the search function. In addition, this thesis is intended to serve as a guide and a basis for further development of the intranet.

Key words: Intranet, usability, SharePoint, network communication

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimuksen tavoitteet	6
1.2	Tutkimuksen rajaukset	7
1.3	Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä	8
2	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	8
2.1	Haastattelut.....	9
2.2	Kyselytutkimus.....	9
3	Teoreettinen viitekehys.....	10
3.1	Teoreettinen tutkimus	10
3.2	Digitaalinen kuilu.....	11
3.3	Lean ja hukka	12
4	Tutkimuksen toteutus	13
4.1	Tutkimuksen aikataulu	13
4.2	Haastatteluiden toteutus	14
4.3	Kyselytutkimuksen toteutus	14
5	Tutkimuksen tulokset	16
5.1	Haastatteluiden tulokset.....	16
5.2	Kyselytutkimuksen tulokset	17
6	Kehitys- ja parannusehdotuksia	18
6.1	Palautteen antamisen helpottaminen ja sisällöntuottajien oma työtila	19
6.2	Sisällöntuottajien ohjeistus ja ulkoasun muutokset	21
6.3	Linkkien ehdottaminen linkkiluetteloon ja sivukartan rakentaminen	22
6.4	Keinoja parantaa sisällön ajantasaisuutta ja henkilöstön tiedottaminen	24
6.5	Tapahtumakalenterin perustaminen ja haku-toiminnon kehittäminen	25
7	Johtopäätökset ja haasteet	26
	Lähteet	29
	Kuvat.....	32
	Liitteet.....	33

1 Johdanto

Opinnäytetyössä kuvataan projektia, jossa tutkittiin Yritys A:n (jatkossa viitataan myös asiakkaana) Intranetiä ja etsittiin kehitys- ja parannusehdotuksia sen sisällön käytettävyyteen ja sisällöntuottajien työhön. Yritys toimii IT-alalla ja he toivovat, että yritykseen ei viitata sen varsinaisella nimellä. Opinnäytetyössä mahdollisesti esiin tulevat intranetin sisällölliset tiedot eivät näin ole suoraan yhdistettävissä asiakasyritykseen. Samasta syystä en ole myöskään ottanut kuvaruutukaappauksia yrityksen intranetistä tai muista järjestelmistä tähän opinnäytetyöhön. Jatkossa mainitaan erikseen, mikäli jotain tietoa on muutettu asiakkaan tai sen henkilöstön oikean nimen peittämiseksi.

Yritys A:n intranet on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa julkaistaan yritystä koskevaa uutissisältöä sekä muuta ajankohtaista sisältöä (jatkossa UutisIntra). Toinen, nimenomaan tässä projektissa tutkimuksen kohteena ollut osa (jatkossa Infolntra), sisältää tiedot yrityksen prosesseista, henkilöstöstä, organisaatorakenteesta sekä muusta ”perinteiseen” intranettiin kuuluvaksi mielletystä sisällöstä.

Infolntra on rakennettu Microsoft Sharepoint 2007 -alustalle, joten tästä syystä opinnäytetyö käsittelee myös osittain kyseisen järjestelmän teknistä puolta sekä sen tarjoamia mahdollisuuksia. Työkokemukseni johdosta minulla on huomattavasti kokemusta SharePoint 2007 -ympäristön ylläpidosta, muokkaamisesta ja ongelmanratkaisusta. Työskentelen myös itse kyseisessä yrityksessä, mutta en intranettiin liittyvissä työtehtävissä. Tämä oli edellä mainitun julkaisualustan kokemuksen lisäksi uskoakseni suurin syy tarjota kyseistä projektia minulle opinnäytetyön aiheeksi.

Infolntra on toiminut yrityksessä nykyisessä muodossaan muutaman vuoden ja nyt on noussut esiin tarve sen käyttäjien mielipiteiden tutkimiselle. Sisällöntuottajien alkuinnostus on hie- man laantunut ja intranetin ylläpidossa oltiin kiinnostuneita, mitä keinoja löytyisi asian pa- rantamiseen. Konkreettisten kehitysideoiden lisäksi opinnäytetyön ja siinä esitettävien ha- vaintojen sekä johtopäätösten toivotaan toimivan materiaalina Infolntran kehitykselle myös jatkossa. Tutkimusprojektissa pyrittiin siis löytämään sisällöllisiä, käytettävyydellisiä ja tekni- siä haasteita, joihin etsittiin ratkaisuja.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteeksi määriteltiin seuraavat kysymykset: Miten Yritys A:n Infolntran sisältö saadaan käytettävämmäksi ja miten sisällöntuottajien työtä voidaan helpottaa? Tämä kysymys jaettiin sitten kahdeksi selkeäksi erilliseksi tutkimuskysymykseksi.

1. Miten intranetin sisällön käytettävyyttä on mahdollista parantaa?
2. Miten sisällöntuottajien työtä on mahdollista helpottaa?

Tutkimuskysymykset valittiin tiedossa olevien, yleisten intranetejä vaivaavien ongelmien pohjalta, sekä Infolntran ylläpidolle tulleiden palautteiden perusteella. Lisäksi alkuhaastatteluisa katsottiin, että sisällöntuottajien työn helppous/hankaluus on tiiviisti sidoksissa sisällön käytettävyyteen (mm. tiedon ajantasaisuuteen), joten toinenkin tutkimuskysymys otettiin mukaan projektiin. Varsinaisena Infolntran tutkimusprojektin tavoitteena oli luoda konkreettisia ja kohtuullisella vaivalla toteutettavissa olevia kehitysehdotuksia, joiden tarjoamat ratkaisut toivon mukaan vastaavat mahdollisimman hyvin edellä esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Näitä kehitysehdotuksia voitaisiin hyödyntää järjestelmän jatkokehityksessä. Lisäksi tämä opinnäytetyö voisi toimia tietynlaisena ohjeena ja tukena Infolntran jatkokehityksessä.

1.2 Tutkimuksen rajaukset

Tutkimus rajattiin koskemaan ainoastaan Infolntra-osiota yritys A:n intranetistä. Kyseiseen rajaukseen päädyttiin muutamasta syystä. Ensinnäkin Infolntran käytettävyys sekä siellä olevan tiedon oikeellisuus ja ajankohtaisuus ovat huomattavasti tärkeitä, kuin UutisIntran, joka on luonteeltaan huomattavasti kevyempi ja nopeasti vanheneva sisältö.

Toiseksi valittuun rajaukseen vaikutti Infolntran julkaisualusta, jolla se on toteutettu. Kuten edellä oli mainittu, minulla on työhistoriastani johtuen kokemusta Sharepoint 2007:n käytämisestä, muokkaamisesta sekä ongelmien ratkaisusta. Sharepointilla julkaistua sisältöä on varsin helppo kehittää ilman suuria panostuksia. UutisIntra on lisäksi toteutettu ja ylläpidetty eri julkaisujärjestelmällä, josta minulla ei ole tarkempaa tietoa. Myös tästä syystä se katsottiin sopivaksi rajata tämän tutkimusprojektin ulkopuolelle.

Opinnäytetyö ja siihen liittynyt tutkimusprojekti rajattiin niin, että minä itse en ainakaan toistaiseksi osallistu varsinaisten muutosten ja kehitystoimenpiteiden toteuttamiseen. Pyrin löytämään kohtuullisen valmiin toteutustavan (tai mielellään useamman) tekemiini kehitysehdotuksiin, mutta tutkimusprojektin ja opinnäytetyön ei ole tarkoitus pitää sisällään varsinaista teknistä toteuttamista. Tämä johtui lähinnä kahdesta eri syystä. Ensinnäkin, työtehtäväni liittyvät yrityksessä muuhun kuin varsinaiseen intranetin ylläpitoon tai kehittämiseen. Toiseksi, moni tässä opinnäytetyössä esitettyistä kehitysehdotuksista vaatii tarkkaa tietoa tällä hetkellä Infolntrassa käytössä olevista teknisistä ratkaisuista, ja tätä tietoa minulla ei ole. Lisäksi ainakin osan kehitysehdotuksista toteutus täytyy niiden laajuuden johdosta ajoittaa esimerkiksi järjestelmän versionvaihtoihin, tai muihin suurempiin päivityksiin.

1.3 Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä

Seuraavaksi selitetään hieman tarkemmin opinnäytetyössä esiintyviä käsitteitä. Luetun ymmärtämisen kannalta keskeisiä käsitteitä on neljä: intranet, Microsoft SharePoint, käyttäjä sekä käytettävyys.

Intranetillä tarkoitetaan tietyn organisaation sisäiseen viestintään ja tietojenkäsittelyyn tarkoitettua lähiverkko tai verkkopalvelua. Sen avulla voidaan jakaa tietoa ja materiaalia organisaation kuuluvien henkilöiden kesken. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu.)

Sharepoint on Microsoftin kehittämä julkaisualusta, jota käytetään usein organisaatioiden intranet-sivustojen julkaisualustana. Valmista järjestelmää käytetään ja hallinnoida suurimaksi osaksi Internet-selaimella. Sharepointilla on mahdollista luoda ja ylläpitää mm. dokumentinhallintaa, yhteistyötiloja, kalentereita, hakutoimintoja sekä liiketoimintatietoa. Tässä opinnäytetyössä käsitellään Sharepoint Server 2007 -versiota. (Microsoft c.)

Tietotekniikassa käyttäjä (tai loppukäyttäjä) on henkilö, jolle tietty järjestelmä on suunniteltu käytettäväksi (TechTerms.com). Käyttäjällä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Infolntraa työssään tavalla tai toisella käytettäviä henkilöitä, käytännössä siis Yritys A:n henkilökuntaa.

Käytettävyydelle on lähteestä riippuen useita eri määritelmiä. Otan tässä tapauksessa käytettävyyden kuvaukseksi ISO 9241-11 -standardin, joka määrittelee sen ”mittariksi, jolla mitataan, kuinka käyttökelpoinen, tehokas ja miellyttävä tuote on käyttää oikeassa käyttöympäristössään, kun käyttäjinä ovat sen omat käyttäjät”. Tässä määritelmässä yleisesti käytettävyyteen liitetyt ominaisuudet, kuten helppokäyttöisyys, opittavuus ja virheettömyys katsotaan kuuluviksi tehokkuuteen (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 20.)

2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Seuraavaksi esitellään tutkimusprojektissa käytetyt tutkimusmenetelmät. Lisäksi analysoidaan hieman tarkemmin valittua laadullisen tutkimuksen tyyppiä sekä kuvataan tarkemmin tutkimuksessa tehtyjen haastattelujen, teoreettisen tutkimuksen sekä kyselytutkimuksen tarkoitusta koko Infolntran kehittämisprojektille.

Infolntran tutkimuksessa käytettiin käytännössä pelkästään laadullisia tutkimusmenetelmiä. Näitä menetelmiä olivat mm. ihmisten suosiminen tiedon lähteenä, tarkoitus paljastaa tutkitavasta kohteesta entuudestaan tuntemattomia seikkoja sekä haastateltavan kohdejoukon valitseminen tarkasti (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 155). Tarkemmin valittua tutkimustapaa voisi kuvata kehittämistutkimukseksi. Tarkoitus oli tutkia jo olemassa olevaa järjestel-

mää ja löytää siihen konkreettisia kehitysratkaisuja, jotka vastaisivat suoraan järjestelmän käyttäjien itse määrittelemiä tarpeita. Ylläpidon sekä käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia kartoitettiin haastatteluilla sekä satunnaisesti valituille työntekijöille lähetetyn kyselytutkimuksen avulla. Koska haluttiin tietoon nimenomaan konkreettisia kehityskohtia, ei katsottu, että määrällisellä tutkimuksella saavutettaisiin haluttua tietoa. Oma tutkimuksen aiheensa voisi toki olla Infortran kävijätilastojen analysointi. Myös tätä kautta saataisiin epäilemättä tietoa, jota voitaisiin käyttää järjestelmän sisällön ja käytettävyyden parantamisessa, mutta kuten edellä mainittu, se vaatisi jo oman tutkimuksensa.

Koska käytettävyys ja ihmisten hyväksi tai huonoksi kokemat ominaisuudet järjestelmissä ovat hyvin subjektiivisia asioita, soveltuu laadullinen tutkimus tässäkin mielessä paremmin hankkeen tutkimustavaksi. Lisäksi projektin aikana järjestetyn kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi niin pieneksi, ettei aineistosta saisi kunnollista määrällistä tutkimusta. Tästä ei toki voi vetää suoraan johtopäätöstä, että kyselyn vastausprosentti olisi jäänyt yhtä pieneksi, jos kysymykset olisivat olleet määrällistä tutkimusta tukevia, eivätkä pääasiassa avoimia, kuten tässä tapauksessa. Tämä vaara olisi kuitenkin ollut jälkikäteen arvioiden olemassa.

2.1 Haastattelut

Varsinkin tutkimuksen alkuvaiheessa haastattelut olivat tärkeä väline projektin käynnistymiselle ja oikean suunnan löytymiselle. Ne sopivat myös useasta syystä tässä opinnäytetyössä käsiteltävään projektiin. Haastatteluja käytetään tutkimusmenetelmänä mm. silloin, kun tutkimuksen alussa ei ole tarkalleen tiedossa suuntaa, jonka tutkimus tulee saamaan tai halutaan pitää tutkimustilanne (tässä tapauksessa siis haastattelu) mahdollisimman joustavana (Hirsijärvi ym. 2005, 194).

Molemmat edellä mainitut perustelut sopivat hyvin Infortran kehitysprojektiin. Näin ollen haastattelujen käyttö tutkimusmenetelmänä oli luontevaa ja jopa pakollista projektin alussa. Haastattelujen määrän ja merkityksen oletettiin vähenevän projektin edetessä. Tällöin kehitysehdotuksiin vaadittava materiaali olisi pääosin hankittu ja voitaisiin keskittyä kehitysehdotusten ja niiden teknisten ratkaisujen tutkimiseen.

2.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli löytää Infortran varsinaisten käyttäjien, eli Yritys A:n työntekijöiden, kokemusten mukaan järjestelmän käytettävyyttä ja sisältöä koskevat ongelmat. Kyselyssä siis keskityttiin löytämään ensimmäisen tutkimuskysymyksen kannalta olennaista tietoa. Tämän projektin tarpeisiin kyselytutkimus sopi hyvin, koska sen avulla voitiin kerätä vähällä vaivalla laaja tutkimusaineisto sekä aikataulu aineiston käyttöön saamiseksi oli

etukäteen tiedossa (kyselyn johdannossa oli kerrottu takaraja vastausten palauttamiselle) (Hirsijärvi ym. 2005, 184).

Ennen kyselytutkimuksen suorittamista, ainoat tiedot Infortran mahdollisista ongelmista liittyivät järjestelmän vastuuhenkilöiden haastatteluihin, omiin havaintoihini järjestelmän käyttäjänä sekä tietoisuuteen Intranetejä yleisesti vaivaamista haasteista. Kyselytutkimuksella pyrittiin siis saamaan tietoa, joiden pohjalta parannusehdotuksia saatettiin kohdistaa todellisiin kehityskohteisiin.

3 Teoreettinen viitekehys

Tässä opinnäytetyössä kuvatus tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä on käytetty kahta, osittain toisiinsa nivoutuvaa teoriaa; digitaalisen kuilun käsitettä sekä Lean-ajattelun hukan käsitettä. Näiden teorioiden käsittelyllä pyrin myös vastaamaan siihen, hieman itsestään selvään kysymykseen, miksi intranetin kaltaisia järjestelmiä ylipäänsä pitää kehittää.

Nämä kaksi teoriaa soveltuvat nähdäkseni hyvin käsiteltävään aiheeseen. Molemmat sivuavat sopivasti käytettävyyttä, joka on tämän projektin ja opinnäytetyön keskiössä. Lean oli minulle jo aikaisemmin tuttu opiskelun ja työelämän kautta. Digitaalisen kuilun käsitteeseen taas törmäsin etsiessäni sopivia lähteitä tähän tutkimukseen. Näiden lisäksi seuraavaksi kerrotaan yleisesti teoreettisen tutkimuksen teosta projektin aikana.

3.1 Teoreettinen tutkimus

Teoreettisessa tutkimuksessa tutkin eri kirjallisuuslähteitä sekä Internet-sivustoja, jotka käsittelevät intranetejä, verkkoviestintää, Sharepointia, yleisesti käytettyyyttä sekä joissa oli tehty vastaavia tutkimuksia. Lisäksi tutkittiin teoreettisessa viitekehyksessä esiteltyjä digitaalisen kuilun sekä Leanin käsitteitä. Lähteet valittiin pitkälti Infortran ylläpidon ja sisällöntuottajien kanssa käytyjen keskustelujen ja haastattelujen pohjalta, kun oli syntynyt kohtuullisen tarkka kuva, mitä projektissa tarkalleen lähdetään tutkimaan ja kehittämään.

Kun tutkimusprojektin pääpiirteet olivat selvillä, aloin etsiä lähteistä Infortran kehittämiseen sopivaa materiaalia, eli lähinnä ohjeita, suosituksia, samanlaisten projektien kuvauksia sekä teorioita, joihin tutkimus voitaisiin sitoa. Tässä opinnäytetyössä merkityt lähteet vastasivat tutkitusta materiaalista parhaiten tarpeita. Sharepointin teknisiä ratkaisuja koskevista seikoista minulla oli jo valmiiksi kohtuullisen hyvät tiedot. Sen osalta ei siis tarvinnut tehdä niin paljoa etsintätöitä, vaan Sharepointiin liittyvä teoreettinen tutkinta rajoittui lähinnä esimerkkien ja ohjeiden etsimiseen valituista ratkaisuista sekä viittausten hakemiseen liittyen

järjestelmän yleisiin piirteisiin. Lähteiden etsinnässä pyrittiin keskittymään Microsoftin omiin ohjeisiin ja materiaaleihin sekä luotettaviksi arvioituihin blogi- ym. artikkeleihin.

3.2 Digitaalinen kuilu

Internetin tutkimuksessa tunnetaan käsite digitaalinen kuilu. Käsitteellä tarkoitetaan tekijöitä, joiden katsotaan rajoittavan jollain tavalla käyttäjien Internetin resurssien hyödyntämistä niin, että henkilöt joutuvat Internetin tarjoamiin mahdollisuuksiin nähden eriarvoiseen asemaan (Airaksinen 2006, 46). Tämä näkökulma on otettavissa myös Intranetiä koskevaan tutkimukseen, esimerkiksi tässä opinnäytetyössä käsiteltyyn tutkimusprojektiin. Digitaalisen kuilun katsotaan muodostuvan mm. seuraavista syistä: verkkoon pääsy, käyttöön liittyvät taidot sekä verkon sisältö (Airaksinen 2006, 46).

Verkkoon, eli tässä tapauksessa Intranetiin pääsy on Yritys A:ssa hyvin tasa-arvoista. Jokaisella työntekijällä on käytössään henkilökohtainen tietokone, jolla on pääsy sisäverkkoon ja sitä kautta Intranetiin. Hieman rajoittuneemmassa asemassa ovat henkilöt, jotka tekevät paljon etätöitä tai matkustavat työaikana. Yritys A:n työasemilta on mahdollisuus muodostaa suojattu etäyhteys sisäverkkoon Internetin kautta, joten myös tällä tavalla Intranet on saavutettavissa. Tapa on kuitenkin hankalampi kuin vain avata Intranet työasemalta, joka on työaikana todennäköisesti jo valmiiksi päällä. Tämä saattaa muodostua pieneksi kynnykseksi tilanteissa, joissa tarvittava tieto ei ole kovin oleellista. Yhteyden muodostaminen Internetiin ja sitä kautta etäyhteyttä hyödyntäen Yritys A:n sisäverkkoon on mahdollista myös erilaisilla USB-modeemeilla, joten kiinteän tai langattoman verkkoyhteyden puuttumisenkaan ei estä intranetin palveluiden käyttöä.

Kuten aikaisemmin on mainittu, yritys A on tietotekniikan alalla toimiva yritys, joten sen työntekijöillä voidaan olettaa olevan keskimäärin hyvät tietotekniset taidot. Internet-selaimilla käytettävien web- ja intranet-ympäristöjen käytettävyys on lisäksi tullut jo suurelle osalla ihmisistä niin rutiiniksi, että mielestäni ei ole nähtävissä, että Yritys A:n tapauksessa Infolntran hyödyntämisen kynnykseksi muodostuisi se, että henkilöstö ei osaisi sitä käyttää. Tämä ei käynyt myöskään ilmi myöhemmin esiteltävissä kyselytutkimuksen vastauksissa. Ongelmat Infolntran käytössä ja sitä myötä esiin tuleva eriarvoisuus sen hyödyntämisessä johtuvat nähdäkseni käytettävyyteen ja sisältöön liittyvistä seikoista. Näitä käsittelen seuraavaksi. Kuten edellä on mainittu, syystä tai toisesta muodostuva digitaalinen kuilu asettaa tietyn resurssin, tässä tapauksessa siis Yritys A:n Infolntran, käyttäjät eriarvoiseen asemaan. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävässä tapauksessa tämä eriarvoisuus voi ilmetä usealla eri tavalla. Mikäli osa työntekijöistä kokee, että Infolntra ei tarjoa heidän tarvitsemaansa tietoa, he todennäköisesti joko etsivät tietonsa muualta tai tekevät työnsä ilman kyseistä tietoa. Tämä taas asettaa henkilöitä eriarvoiseen asemaan työyhteisössä, joissa tarvittavan tiedon saami-

nen tietyn tehtävän suorittamiseksi hyvin on yleensä oleellista. Hyvin toimiva intranet onkin hyvä väline demokratisoida työyhteisön prosesseja (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 41). Mikäli työntekijä hankkii tarvitsemansa tiedon suuressa määrin kollegoiltaan, hänen saamansa tieto riippuu suuressa määrin käytettävissä olevasta sosiaalisesta verkostosta, ja tämä on yksi seikoista, joka asettaa yrityksen työntekijät eriarvoiseen asemaan tiedon saatavuuden suhteen.

Luonnollisesti jo se, että yrityksen työntekijät eivät pysty hyödyntämään saatavilla olevaa informaatiota (esimerkiksi juuri intranetin sisältöä) tasapuolisesti johtuen sen heikosta käytettävyydestä, asettaa heidät eriarvoiseen asemaan, eli luo digitaalisen kuilun. Tämä taas heikentää yrityksen tuottavuutta haaskaamalla sen henkilöstön potentiaalia sekä hankaloittamalla päätöksentekoa.

3.3 Lean ja hukka

Toinen teoreettisessa viitekehyksessä esittelemäni näkökulma intranetin kehittämisen tärkeyteen on Lean-ajattelun hukan käsite. Lean-ajattelulla tarkoitetaan johtamisfilosofiaa, jolla erilaisia tuotantoketjuja pyritään optimoimaan kokonaisuuksina niin, että niissä olisi mahdollisimman vähän työtä, joka ei tuo arvoa tuottajalle tai asiakkaalle (Quality Knowhow Karjalainen Oy a). Tarkoituksena on siis saavuttaa parempia tuotteita ja palveluja samoilla käytettävissä olevilla resursseilla (Piirainen, 2014). Lean on alun perin kehitetty Toyotalla autoteollisuuden tarpeisiin ja nousi laajempaan tietoisuuteen James P. Womackin, Daniel T. Jonesin ja Daniel Roosin vuonna 1990-luvulla julkaistun *The Machine That Changed the World* -kirjan myötä (Lean Enterprise Institute 2009).

Keskityn seuraavissa kappaleissa lähinnä Lean-ajattelussa olennaiseen hukan käsitteeseen. Tuotanto- tai palveluketjussa esiintyvää hukkaa on kuvattu esimerkiksi seuraavalla kaavalla:

Läpimenoaika = Arvoa lisäävä aika + Ei arvoa lisäävä aika

Läpimenoajalla tarkoitetaan aikaa, joka kuluu siitä, kun asiakas on tehnyt tilauksensa tuotteesta tai palvelusta siihen, kun hän saa tilauksensa käyttöönsä. Arvoa lisäävä aika tarkoittaa tuotanto- tai palveluprosessissa sitä aikaa, jolloin tuotteelle tai palvelulle tuotetaan arvoa, eli ominaisuuksia, joita asiakas on tuottajalta tilannut ja joita se valmiilta tuotteelta haluaa. Ei arvoa lisäävä aika on päinvastoin prosessissa olevaa aikaa, jolloin tuotteelle ei synny arvoa asiakkaan näkökulmasta. Näin ollen tämä aika on myös tuottajan näkökulmasta hyödytöntä, hukkaa, koska se ei edistä sitä työtä, josta asiakas maksaa (Piirainen 2014; Quality Knowhow Karjalainen Oy b.)

Hukalla katsotaan yleensä olevan seitsemän eri luokkaa: ylituotanto, varasto, kuljetus, liike, yliprosessointi, odotus ja uudelleen tekeminen (Piirainen 2014). Jokainen näistä aiheuttaa läpimenoaikaan ei arvoa lisäävää aikaa, eli on siis sekä tuottajan, että asiakkaan näkökulmasta turhaa ja niitä tulee poistaa tuotantoprosessista. Kun hukkaa poistamalla tuotteen tai palvelun keskimääräinen läpimenoaika lyhenee, saavutetaan sama lopputulos pienemmillä resursseilla, tai parempi lopputulos samoilla resursseilla.

Kuten varmaankin jokaisessa yrityksessä myös Yritys A:ssa esiintyy kaikkia edellä mainittuja hukkia muodossa tai toisessa. Useaan niistä on myös nähdäkseni mahdollista vaikuttaa Infolntran käytettävyyttä ja sisällöntuottajien työtä helpottamalla. Selkeimmin hukan luokista nousevat käsiteltävän aiheen kohdalla odotus, yliprosessointi sekä uudelleen tekeminen. Esimerkkejä turhasta odotuksesta on varmasti helppo keksiä kaikilta aloilta. Infolntran tapauksessa tilanne voisi olla sellainen, että jokin käyttäjän työtehtävässään tarvitsema tieto on joko hankalasti löydettävissä tai se on vanhentunut. Näin ollen käyttäjä joutuu etsimään tiedon jostain toista kautta, esimerkiksi tiedustelemaan kollegaltaan sähköpostitse. Käyttäjä, joka tietoa kysyy, joutuu odottamaan, että hänen kollegansa vastaa. Lisäksi kun ajantasaista tietoa on joutunut etsimään, on tapahtunut yliprosessointia, joka on niin ikään arvoa tuottamatonta aikaa. Myös käyttäjän kollega on joutunut tekemään turhaa työtä, joka on hyvä esimerkki siitä, miten käytettävyyden puute kertautuu (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46). Pahimmassa tapauksessa edellä mainittu prosessi toistuu vielä useita kertoja. Kaikelta tältä hukalta olisi siis voitu välttyä, mikäli etsitty tieto olisi löytynyt ajantasaisena loogisesta paikasta.

4 Tutkimuksen toteutus

Seuraavaksi käydään läpi tutkimuksen toteutuksessa käytetyt keinot sekä sen aikataulu. Infolntran ylläpidon ja sisällöntuottajien kanssa käydyistä haastatteluista kerrotaan lyhyesti niiden toteutuksesta ja käytännön järjestelyistä.

Yritys A:n työntekijöille järjestetyn kyselytutkimuksen osalta käydään läpi lomakkeessa esitetyt kysymykset sekä muutamia käytännön järjestelyjä kyselyyn liittyen. Olen myös avannut jokaista kysymystä hieman tarkemmin, jotta kävisi paremmin ilmi, millaisiin ongelmiin kysymyksillä on etsitty vastauksia.

4.1 Tutkimuksen aikataulu

Tässä opinnäytetyössä esiteltävällä tutkimuksella oli koko sen keston ajan hyvin löyhästi määritelty aikataulu. Tämä johtui lähinnä siitä, että asiakkaalla ei ollut tarkkoja määräaikoja tulosten valmiiksi saamiseksi sekä siitä, että tein itse tutkimustyötä normaalin työni ohessa. Nämä seikat siis mahdollistivat hyvin joustavat työskentelymetodit, eikä monia projektin ta-

pahtumia määritetä tässä päivämäärän tarkkuudella. Koko projektin ajan etsin ja tutkin myös sopivaa lähdekirjallisuutta sekä aiheeseen liittyviä teknisiä ohjeita.

InfoIntran tutkimus- ja kehitysprojekti alkoi minun osaltani alkuvuodesta 2013, jolloin tapasin ylläpitoa sekä sisällöntuottajia ensimmäisen kerran. Näissä tapaamisissa käytiin hyvin vapaasti läpi InfoIntran kehittämistarpeita ja historiaa nykyisessä muodossaan sekä keskusteltiin Ylläpidon saamasta palautteesta. Kevään 2013 aikana hahmoteltiin tutkimusprojektin pääpiirteet, eli tutkimuskysymykset ja -menetelmät, rajaukset sekä tehtiin päätös kyselytutkimuksen toteuttamisesta.

Kyselytutkimus lähetettiin 250:lle satunnaisesti valitulle Yritys A:n työntekijälle sähköpostitse 4.6.2013 ja vastausaikaa annettiin 14.6.2013 asti. Kävin kesän 2013 aikana läpi kyselyn vastauksia ja tein niistä johtopäätöksiä. Tässä vaiheessa myös InfoIntran kehittämiskohteet alkoivat pikkuhiljaa muodostua. Loppukesän aika koottiin kyselytutkimuksen tulokset muotoon, jossa ne esitettiin asiakkaan edustajalle. Varsinainen opinnäytetyön kokoaminen aikaisemmin kirjoitetuista muistiinpanoista ja muista lyhyistä teksteistä alkoi vuodenvaihteen 2014 aikoihin. Samoihin aikoihin valitsin myös lopulliset kehitysehdotukset ja aloin työstämään niitä esitettävään muotoonsa. Lopulliset kehitysehdotukset esiteltiin asiakkaan edustajille 6.3.2014.

4.2 Haastatteluiden toteutus

Varsinkin tutkimuksen alussa järjestetyt haastattelut InfoIntran ylläpidon kanssa järjestettiin yksinkertaisesti niin, että tapaaminen sovittiin johonkin vapaana olleeseen neuvotteluhuoneeseen ja paikalle saapui lisäksi yksi tai useampi ylläpitoon tai sisällöntuotantoon kuuluva henkilö. Tarkkoja suunnitelmia tapaamisten sisällöksi ei useinkaan ollut. Olin itse varustautunut asiasanoja tai muita lyhyitä muistiinpanoja sisältävällä materiaalilla. Varsinaisia esityksiä (esim. Power Point) ei oltu tehty. Yleensä haastattelut etenivät keskustelutyypillisesti. Asiakkaan edustajat kertoivat InfoIntran tämänhetkisestä tilanteesta ja omista näkemyksistään sekä toiveistaan jatkokehityksen suhteen.

Tein haastattelujen aikana muistiinpanoja ja merkintöjä mukana olleeseen materiaaliini, joita käytettiin jatkotutkimusten, kehitysehdotusten sekä lopuksi tämän opinnäytetyön tekemiseen. Haastatteluja ei nauhoitettu millään tavalla, eikä niistä tehtyjä muistiinpanoja kirjoitettu puhtaiksi. Tähän ei nähty tarvetta, koska haastattelujen katsottiin tuottaneen sen lisäarvon, jota niiltä haettiin myös ilman näitä toimenpiteitä.

4.3 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus toteutettiin lähettämällä sähköpostitse MS Wordilla tehty kyselylomake 250:lle satunnaisesti valitulle yrityks A:n työntekijälle. Saateviestissä vastaanottajia kehoitettiin täyttämään lomake ja sen jälkeen palauttamaan se lähettäjälle. Vastauslomakkeet tallennettiin tämän jälkeen niin, että niiden lähettäjä ei enää käynyt ilmi tiedostosta.

Kyselylomakkeessa esitettiin seuraavat kysymykset:

1. Kuinka usein käytät Infortraa?
2. Millaista tietoa yleensä haet Infortrasta?
3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infortrasta?
4. Millaista sisältöä kaipaisit Infortraan?
5. Mitkä ovat nähdäksesi Infortran suurimmat sisällölliset ongelmat?
6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infortran sisällöstä ja rakenteesta.

Kysymykseen yksi pystyi valitsemaan vastaukseksi yhden seuraavista neljästä vaihtoehdoista: päivittäin, muutaman kerran viikossa, muutaman kerran kuussa, harvemmin. Loput viisi kysymystä olivat vapaita, eikä niiden vastausten pituutta ollut rajoitettu.

Ensimmäisessä kysymyksessä ei sinänsä etsitty Infortraan kehittämiskohteita, vaan vastauksia käytettiin puhtaasti kyselytutkimuksen analysointiin. Olivatko kyselyyn vastanneet henkilöt intran tehokäyttäjiä vai harvemmin sieltä tietoa etsiviä? Oliko vastaajien kokemuksilla tiedon löytämisen helppoudesta jotain yhteyttä heidän käyttöihteensä?

Toisessa kysymyksessä kartoitettiin vastaajien yleisimmin käyttämää sisältöä. Kysymyksellä oli tarkoitus löytää Infortran eniten käytettyjä sisältöjä (tätä tietoa on toki saatavissa myös järjestelmän lokitiedoista). Tietoa myös verrataan muiden kysymysten vastauksiin. Onko niin, että nimenomaan vastaajien useimmin käyttämässä sisällössä on käytettävyyttä -tms. ongelmia?

Kolmannella kysymyksellä oli tarkoitus löytää konkreettisia sisältöalueita, joita useilla käyttäjillä olisi hankaluuksia löytää. Näiden sisältöjen sijoitusta Infortrassa voitaisiin sitten tarvittaessa tarkistaa. Kysymys on toki osittain johdatteleva. Siinä puolittain oletetaan, että vastaajalla on ollut ongelmia löytää jotain sisältöä. päädyin kysymyksenasettelussa kuitenkin kyseiseen muotoon, koska tarvitsin tutkimusta varten tietooni tarkkoja sisältöjä, joita voidaan sitten tulosten analysoinnissa tarkastella. Lisäksi on yleisessä tiedossa, että halutun sisällön löytymisessä intraneteistä on usein haasteita (mm. Harjanne 2012).

Neljännellä kysymyksellä pyrittiin löytämään sisältöjä, joita Infortran käyttäjät ovat kaivanneet, mutta joita ei ainakaan toistaiseksi löydy. Tässä esiin tulevat tarpeet voidaan sitten saattaa ylläpidon tietoon. Yritysten Intranetien sisällön vastaaminen sen käyttäjän tarpeita on nähdäkseni sen tärkein ominaisuus, joten tästä syystä asia nostettiin omaksi kysymyksenä.

Kysymyksessä saattaa myös tulla esiin sisältöjä, jotka jo tällä hetkellä löytyvät Infolntrasta, mutta käyttäjät eivät vain jostain syystä niitä löydä. Näiden sisältöjen paikkaa tai näkyvyyttä järjestelmässä voidaan sitten tarkistaa.

Viidennellä kysymyksellä oli tarkoitus antaa vastaajille mahdollisuus tuoda omin sanoin esille heidän näkemyksiään Infolntran sisällöllisistä ongelmista. Pidin tätä itse tärkeimpänä lomakkeessa esitetyistä kysymyksistä. Tämäkin kysymys on tarkoituksella jätetty hyvin avoimeksi. Tarkoituksena oli houkutella vastaajia tuomaan esiin omia näkemyksiään ilman, että heitä johdatellaan sen enempää. Konkreettisten esimerkkien kautta päästään jälleen kiinni kehityskohteisiin.

Kuudes kysymys oli mukana yksinkertaisesti antamaan vastaajalle mahdollisuus vapaaseen palautteeseen Infolntrasta. Kysymyksiä lomakkeessa oli melko vähän, sekä niillä haettiin vastauksia melko tarkasti etukäteen määriteltyihin ongelma-kohtiin, joten vapaan palautteen antomahdollisuus katsottiin tärkeäksi.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitellään aikaisemmin kuvattujen tutkimusten tulokset. Haastatteluiden ja kyselytutkimusten tuloksille on varattu oma kappaleensa. Teoreettisen tutkimuksen tulokset sen sijaan on esitelty aikaisemmin teoreettisessa viitekehyksessä sekä myöhemmin kehitysehdotuksissa, joten siitä en nähnyt järkeväksi luoda omaa kappalettaan.

Yleisellä tasolla tutkimusten tuloksista voidaan sanoa, että ne olivat riittävät Infolntran tutkimus- ja kehitysprojektin tavoitteen kannalta. Tutkimusten tulosten pohjalta saatiin luotua kymmenen kehitysehdotusta, joilla nähdäkseni pystytään vastaamaan alussa määritettyihin tutkimuskysymyksiin. Luonnollisesti tutkimuksissa heräsi myös ideoita ja tarpeita jatkotutkimuksille ja -kehitykselle. Näistä mainittakoon haku-toiminnallisuuden laajentaminen myös muihin resursseihin, kuin Intranettiin sekä Infolntran rakenteen käytettävyydetutkimus.

5.1 Haastatteluiden tulokset

Oleellinen osa tutkimusprojektia olivat Infolntran sisällöstä vastaavien henkilöiden haastattelut. Näitä järjestettiin varsinkin projektin alussa, kun tutkimus haki vasta suuntaansa. Haastatteluissa pyrittiin selvittämään asiakkaan odotuksia ja toiveita kehitysprojektin suhteen, tiedossa olevia ongelmia sekä Infolntran nykyisen version historiaa.

Infolntran ylläpitäjien haastatteluilla määritettiin myös lähtökohdat toisen tutkimuskysymyksen kehityskohteille. Ylläpitäjät tekevät jatkuvasti yhteistyötä sisällöntuottajien kanssa, joten

heillä on hyvä näkemys sisällöntuotannon käytännön ongelmiin. Projektin alkuvaiheen haastattelut täyttivät nähdäkseni hyvin niille asetetut odotukset. Ylläpitoa ja sisällöntuottajia haastatteleamalla aluksi hieman tarkkaa suuntaa vailla oleva projekti löysi rakenteen, jonka pohjalta varsinaista tutkimus- ja kehitystyötä alettiin tehdä.

5.2 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselytutkimuksen vastausprosentti jäi varsin pieneksi (n. kymmenen prosenttia). Tähän oli löydettävissä ainakin kaksi syytä. Ensinnäkin kyselytutkimus lähetettiin valituille yritys A:n työntekijöille alkukesästä, jolloin henkilöstöä oli jo kesälomalla tai osa oli kiireisiä lomaa edeltävissä töissään. Toiseksi kyselytutkimuksen toteutustapa varsinkin vastausten lähettämisen suhteen vaikutti todennäköisesti alentavasti vastausprosenttiin. Parempaan vastausprosenttiin olisi todennäköisesti päästy toteuttamalla kysely esimerkiksi web-lomakkeella, jolloin vastaaminen olisi saattanut joidenkin henkilöiden mielestä olla vaivattomampaa. Tätäkin vaihtoehtoa harkittiin, mutta valittuun tapaan päädyttiin lopulta sen helpomman toteutustavan johdosta. Päätelin, että saamme kyseisellä otannalla kuitenkin riittävän vastausmäärän ongelmakohtien löytämiseksi. Mielestäni tämä tavoite saavutettiin.

Vastaukset olivat kuitenkin niin hyvin linjassa ennakkohaastatteluissa esiin tulleiden seikkojen sekä muualla suoritettujen vastaavien tutkimusten (Harjanne 2012; Hentula 2012) kanssa, että tuloksia voidaan pitää luotettavina ja InfoIntran todellisia ongelmia kuvaavina.

Kyselytutkimuksessa nousivat ilmi mm. seuraavat kehittämistä vaativat seikat:

- Sivujen ja lomakkeiden tiedot eivät ole kaikissa tapauksissa ajan tasalla.
- Haku ei aina toimi käyttäjän odottamalla tavalla. Toivottiin tarkennuksia esim. julkaisuajan kohdan mukaan.
- Haussa tai InfoIntran etusivulla voisi jotenkin korostaa paljon haettuja sivuja.
- Hakutoiminnon toivotaan löytävän paremmin dokumentteja tai prosessien osia.
- InfoIntrasta on ollut hankaluuksia löytää ohjeita tietokoneen ja puhelimen asetuksiin.
- Sivustolle kaivattiin karttaa Yritys A:n virtuaalisiin työtiloihin.
- Linkit oikeassa laidassa liian pienet verrattuna yläpuolella oleviin sivun otsikkolinkkeihin
- HR-osuus ja sisäisten työkalujen käyttöohjeet ovat hankalia löytää.
- Hakemistorakenne koettiin liian syväksi.
- Sivujen tekstit ovat joissain tapauksissa liian pitkiä.
- Yläbanneri turhan suuri, saisiko osittain tilalle sisältöä.
- InfoIntraan kaivattiin helposti löydettävää linkki- ym. yhteystietolistaa.
- Visuaalinen ilme/Kuvat -osion alle kaivattiin linkkiä mediaportaaliin.
- Talon palvelut ja Näin toimimme -osioiden ero ei ole aina ihan selvä.
- Linkkien harmaa teksti koettiin huonosti erottuvaksi.

- Infolntraan siirtyminen toivottiin selvemmäksi intranetin etusivulta.
- Infolntraan toivottiin pääsyä myös ulkoverkosta.

Ensimmäisen kysymyksen (Kuinka usein käytät Infolntraa?) vastauksista kävi ilmi, että kyselyyn vastanneet henkilöt käyttävät Infolntraa työssään erittäin paljon. 54 % vastanneista kertoi käyttävänsä sitä päivittäin, 21 % muutaman kerran viikossa, 25 % muutaman kerran kuussa eikä kukaan vastanneista harvemmin. Tämä vastaa hyvin ennako-odotuksia. Omien havaintojeni sekä Infolntran ylläpidon kanssa käytyjen keskustelujen perusteella oli muodostunut kuva, että järjestelmä ja sen sisältämät tiedot ovat hyvin olennainen osa Yritys A:n toimintaa. Tämä luonnollisesti vahvistaa käsitystä Infolntran kehittämisen tarpeellisuudesta.

Kyselytutkimuksessa nousi esille luonnollisesti myös positiivista palautetta, joskin melko vähän. Tämä lienee selitettävissä lähinnä kysymysten asettelulla, kuin järjestelmän heikolla tasolla. Kyselytutkimuksessa olisi toisaalta voitu tiedustella käyttäjiltä Infolntran hyviä puolia ja ominaisuuksia. Näin olisi saatu todennäköisesti enemmän tietoa ominaisuuksista, jotka kannattaa järjestelmässä säilyttää jatkossakin. Tutkimusprojekti kuitenkin päätettiin rajata nimenomaan kehityskohteiden etsintään. Erään vastaajan mukaan Infolntra ”edustaa hyvää tasoa ja on kehittynyt oikeaan suuntaan”. Toinen vastaaja taas piti hyvänä ominaisuutta, jossa viimeksi päivitetty sivut näkyvät Infolntran etusivulla. Kahdessa vastauksessa tuotiin esille erikseen Infolntran sisällön kattavuus. Tämä on luonnollisesti hyvä lähtökohta jatkokehittämiselle.

Kaikki kyselytutkimukseen tulleet vastaukset ovat luettavissa tämän opinnäytetyön liitteet-osiossa. Päädyin tähän ratkaisuun, koska vastauksia ei ole niin paljoa, että ne pidentäisivät opinnäytetyön kokonaispituutta kohtuuttomasti. Lisäksi näin lukijalle tarjoutuu mahdollisuus tarkistaa opinnäytetyössä esitettyjä päätelmiä kyselyn tuloksista. Vastauksia on muutettu niiltä osin, joissa vastaaja on viitannut joko intranettiin, yritykseen tai johonkin sen työntekijään oikealla nimellä. Vastausten varsinaiseen sisältöön ei luonnollisesti ole tehty muutoksia.

6 Kehitys- ja parannusehdotuksia

Tässä kappaleessa on listattu projektin aikana suunnittelemani kehitysehdotuksia Infolntran käytettävyyden parantamiseksi sekä sisällöntuottajien työn helpottamiseksi. Jokaisessa kappaleessa esittelen kaksi ehdotusta. Mikäli kyseessä on itse Sharepoint-alustaan liittyvästä teknisestä muutoksesta, viittaan lähteeseen, jossa muutoksen toteutus on kuvattu. Lähteissä esitetty muutos, esim. ohjelmakoodi, ei luonnollisesti ole välttämättä hyödynnettävissä täysin sellaisenaan, mutta niiden perusteella asiansa osaavat henkilöt nähdäkseni saavat muutokset toteutettua.

Osa seuraavissa kappaleissa esitellyistä kehitysehdotuksista vaatii muutoksen (esimerkiksi tietyn koodin) lisäämistä jokaiselle sivulle. Eräs tapa tämän toteuttamiseen on muokata Infolntran Sharepoint-ympäristön ns. Master page -sivuja, joiden pohjalta luodaan kaikki uudet sivut ympäristöön (Microsoft a). Helpointa tämä olisi todennäköisesti toteuttaa esimerkiksi Sharepoint-version tai muun suuren päivityksen yhteydessä, jolloin kaikki sivut päivitetään joka tapauksessa. Jo olemassa olevien sivujenkin muokkaamiseen vaikuttaa löytyvän keinoja, mutta nämä vaativat jo huomattavia ohjelmointitaitoja (SharePointers 2008).

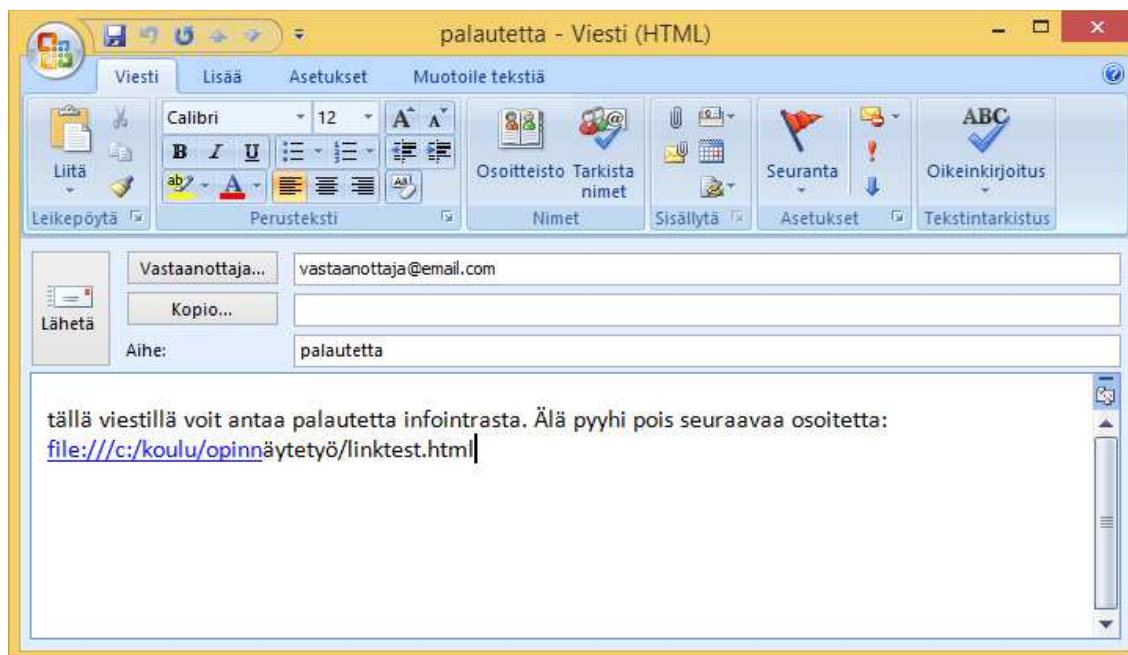
6.1 Palautteen antamisen helpottaminen ja sisällöntuottajien oma työtila

Itse näen eräänä tärkeimpänä kehittämissuunnitelmana toiminnon luomisen, jonka avulla käyttäjällä on mahdollisuus antaa palautetta jokaisesta Infolntran sivusta niin, että myös ylläpidolle välittyy tieto, miltä sivulta palaute on annettu. Tämä toiminnallisuus palvelisi useampaa eri tarkoitusta Infolntrassa, joista eräs tärkeimmistä on mahdollisuus ilmoittaa ylläpidolle sivusta, jonka tieto on vanhentunutta, virheellistä tai epäselvää. Toiseksi mahdollisuus tiettyyn Infolntran sivuun kohdistuvaan palautteen antoon voisi luoda järjestelmän käyttäjien sekä ylläpidon ja sisällöntuottajien välille paljon kaivattua vuorovaikutusta.

Tällä hetkellä palautteenantomahdollisuus on toteutettu niin, että jokaisella sinulla on linkki, joka avaa osittain esitetyt sähköpostiviestin. Valmiiksi täytettynä tietona on vastaanottajan (Infolntran ylläpidon) sähköpostiosoite. Yksinkertaisimmillaan tätä toiminnallisuutta olisi mahdollista kehittää niin, että esitetyissä tiedoissa olisi mukana myös sivun osoite, josta palautteenantolinkkiä on painettu. Tämä on mahdollista toteuttaa pienellä Javascript-koodilla, josta voisi olla esimerkiksi seuraavanlainen (Stack Overflow 2011).

```
<a class="email" title="Palautetta Infolntrasta" href="#" onclick="javascript:window.location='mailto:vastaanottaja@email.com?subject=Palautetta&body=Seuraava palaute on annettu Infolntrasta sivulta: ' + window.location;">Anna palautetta</a>
```

Tällöin linkistä avautuva viesti näyttää alla olevan kuvan malliselta (kuva 1). Esimerkkinä näkyvässä viestissä polku viittaa poikkeuksellisesti tietokoneen kiintolevyille, koska testisivua ei ladattu millekään palvelimelle.



Kuva 1. Esimerkki palautelinkistä avautuvasta viestipohjasta.

Palautteen mahdollisesti tämäntyyppisen muutoksen seurauksena lisääntyessä, tulee ottaa myös huomioon, että palautteen käsittelyyn pitää myös varata resursseja. Lisäksi, mikäli tällainen toiminnallisuus ei ole vielä käytössä, voisi olla hyvä idea asettaa postilaatikkoon, johon palaute lähetetään, automaattinen vastaus, jossa ilmoitetaan viesti vastaanotetuksi.

Tällä hetkellä Infortran sisällöntuottajilla ei ole käytössään mitään virtuaalista työtilaa tai vakituista tiedon ja parhaiden käytänteiden jakamiseen soveltuvaa kanavaa sähköpostin ja muiden ”perinteisten” kommunikaatiokanavien lisäksi. Tähän ongelmaan ehdotan perustettavaksi sisällöntuottajille oman työtilan samalle Sharepoint-ajustalle, kuin missä Infortrakin sijaitsee. Tämä työtila voisi pitää sisällään ainakin sisällöntuottajien ohjeistuksen, keskustelualueen sekä blogin. Lisäksi työtilassa voisi harjoitella sisällön julkaisemista sekä Sharepointin käyttöä laajemminkin ilman, että testaus näkyy muille kuin työtilan jäsenille.

Sharepoint 2007 -alusta pitää sisällään mahdollisuuden luoda Wiki-periaatteella toimivia sivuja (Microsoft g). Tämän tyyppisten sivujen sisältöä pystyy kuka tahansa riittävät käyttöoikeudet omaava henkilö muokkaamaan helpon työkalun avulla. Tämän tyyppisiä sivuja voisi käyttää esimerkiksi ohjeiden tuottamiseen ja ylläpitoon. Tällöin kuka tahansa, jolla on käyttöoikeudet ohjeiden päivittämiseen, voi helposti päivittää sisällöntuottajien ohjeita ja muutokset ovat heti näkyvissä kaikille työtilan käyttäjille. Näin ohjeet olisivat myös koko ajan keskitetyssä paikassa, eikä eri versioita olisi tallennettuna sisällöntuottajien omille työasemille tai verkkolevyille.

Sisällöntuottajien oma työtila tehokkaasti käytettynä voisi vähentää oleellisesti työssä esiintyvää hukkaa. Turha odottaminen, uudelleen tekeminen sekä yliprosessointi todennäköisesti vähenevät, mikäli esimerkiksi ajantasaiset ohjeet löytyvät aina kootusti tietystä paikasta, sekä niiden päivittäminen on tarpeen vaatiessa helppoa. Myös sisällöntuottajien oma keskustelualue helpottanee yhteydenpitoa ja näin omalta osaltaan ehkäisee hukan syntymistä. Lisäksi työtilan perustaminen on mahdollista tehdä suhteellisen pienellä vaivalla ja se voidaan luoda ilman, että se näkyy mitenkään Infolntran käyttäjille. Näin ollen työtilan luomista ei tarvitse ajoittaa jonkin suuremman päivityksen yhteyteen.

6.2 Sisällöntuottajien ohjeistus ja ulkoasun muutokset

Sisällöntuottajien ohjeistusta olisi syytä tarkistaa ja mahdollisesti päivittää. Ohjeistuksessa tulisi korostaa varsinaisen teknisen sisällön julkaisemisen lisäksi helposti luettavan tekstin luomista verkkosivuille. Hyvälle verkosta luettavalle tekstille, joksi tässä tapauksessa Infolntran tekstitkin lasketaan, on määritetty kriteereiksi mm. lyhyys ja tärkeimmän asian esittäminen ensin (Pohjanoksa, Kuokkanen, Raaska 2007, 187). Näitä seikkoja tulisikin korostaa sisällöntuottajien ohjeistuksessa. Tekstin lukeminen tietokoneen näytöltä on huomattavasti hankalampaa ja raskaampaa kuin painetusta lähteestä. Tällöin kappalejaolla on suuri merkitys luettavuuteen. Verkosta luettavassa tekstissä tulisikin välttää yli viisirivisiä kappaleita (Pohjanoksa ym. 2007, 187). Tämän lisäksi sivujen sisällön rakenne tulisi muotoilla niin, että oleellisin asia löytyy heti sivun alusta. Näin varsinkin tiettyä tietoa etsivän lukijan on helpompi käydä useita sivuja läpi.

Myös oikeanlaiseen metatietojen käyttöön tulisi kiinnittää huomiota ohjeistuksessa. Metatiedot ovat tärkeässä roolissa mm. haun toimivuuden kannalta. Ohjeissa olisi hyvä olla listaus käytössä olevista metatiedoista ja selitys niiden käyttötarkoituksesta sivujen ja muun sisällön kuvaamisessa.

Kyselytutkimuksen vastauksissa ilmenneitä Infolntran ulkonäköön liittyviä seikkoja ehdotan korjattavaksi kahdella tavalla. Linkkien vaaleahkon harmaa väri ei erotu valkoisesta taustasta parhaalla mahdollisella tavalla. Sävyä voisi tummentaa hieman tai erottaa linkit perustekstistä jollain muulla tavalla. Linkkien tekstin tummentaminen saattaa taas toisaalta johtaa siihen, että ne hukkuvat perustekstin joukkoon.

Toinen ulkoasuun liittyvä kehitysehdotus liittyy Yritys A:n Intranetin pääsivuun, joka toimii samalla UutisIntran pääsivuna. Siirtyminen sivulta Infolntran puolelle ei ole aivan selkeää. Sivun yläpalkin (jossa siis Infolntran linkki sijaitsee) voisi esimerkiksi jakaa kahtia ja erottaa toisistaan selvästi väreillä. Tämä kiinnittäisi käyttäjän huomion nykyistä paremmin. Lisäksi yhdestä kyselytutkimuksen vastauksesta kävi ilmi, että vastaaja oli ilmeisesti epähuomiossa

sekoittanut Info- ja UutisIntran. Toinen vaihtoehto olisi karsia yläpalkin sisältöä niin, että siinä olisi ainoastaan Yritys A:n intranetin logo, siirtymispainikkeet Uusit- ja InfoIntraan sekä hakukenttä.

6.3 Linkkien ehdottaminen linkkiluetteloon ja sivukartan rakentaminen

Kuten edellä on mainittu, useassa kyselytutkimuksen vastauksessa toivottiin selkeää linkkiluetteloa tarpeellisiin työtiloihin ja muihin tarpeellisiin resursseihin. Infointraassa on tälläkin hetkellä linkkiluettelo, mutta kyselytutkimuksen vastauksista päätellen se ei kuitenkaan tyydytä kaikkia käyttäjiä. Tämä saattaa johtua mm. siitä, että käyttäjillä ei ole suoraa reittiä ehdottaa luetteloon tulevia linkkejä. Tämä toki onnistuu normaalin palautetoiminnon kautta, mutta tätä käytetään ilmeisesti varsin vähän.

Ratkaisuksi tähän ongelmaan päädyin ehdotukseen, että sivulle, jossa linkkiluettelo sijaitsee, lisätään suora mahdollisuus ehdottaa linkkiä lisättäväksi luetteloon. Näin ollen tarvitsemaansa linkkiä etsivä käyttäjä näkee heti erikseen mainitun mahdollisuuden ehdottaa linkkiä lisättäväksi listalle. Tämä todennäköisesti toisi ylläpidolle huomattavasti enemmän tietoa siitä, millaisia linkkejä luetteloon kaivataan, kuin pelkät yleisen palautteen kautta tulevat ehdotukset. InfoIntran ylläpito sitten kävisi säännöllisin väliajoin ehdotukset läpi ja päivittäisi linkkiluetteloa käyttäjien toiveiden mukaan. Tämä toisi jälleen hieman projektissa toivottua yhteisöllisyyttä sekä vuorovaikutusta käyttäjien ja ylläpidon välille.

Linkkien hyväksymiseksi luetteloon tai niiden hylkäämiseksi kannattaa luoda selkeät perusteet. Kaikkia ehdotettuja linkkejä ei kuitenkaan kannata listalle ottaa, koska se todennäköisesti kasvaisi nopeasti hankalaksi selata. Linkkien hyväksymisen perusteena voisivat olla esimerkiksi seuraavat perusteet:

- Useat henkilöt ovat ehdottaneet samaa linkkiä
- Linkin takaa löytyy liiketoiminnan kannalta erittäin oleellista tietoa
- Sisältö linkin takana sijaitse sellaisessa järjestelmässä tai rakenteessa, johon on muualta vähän suoraa linkkejä tai sitä on muusta syystä vaikea löytää

Linkkiehdotusten lähettäjille tulee toki muistaa lähettää aina palaute heidän ehdotuksestaan, oli se sitten hyväksytty tai ei. Palautteessa tulee myös esittää perustelu ehdotuksen mahdolliselle hylkäämiselle.

Selkeä ja ajan tasalla oleva sivukartta on erittäin oleellinen osa mitä tahansa sivustoa, jolla on vähääkään syvempi rakenne (Pohjanoksa ym. 2007, 154). InfoIntran tapauksessa sivukartta, josta saisi nopeasti silmäilemällä selville sivuston rakenteen, olisi todennäköisesti tarvittavan

sisällön löytymistä ja yleistä käytettävyyttä parantava ominaisuus ja se tutkisi hyvin haku-toimintoa. Varsinkin tapauksissa, joissa käyttäjä ei ole aivan varma, mitä hän etsii tai minkä pääotsikon alta tieto löytyy, sivukartan ansiosta hänen ei tarvitse joko käydä käsin Infolntran rakennetta läpi tai tehdä pahimmassa tapauksessa useita yrityksiä haulla.

Lisäksi sivukartan otsikot toimivat suorina linkkeinä syvemmälle sivuston rakenteeseen. Sharepoint antaa useita mahdollisuuksia sivukartan rakentamiseen sivustolle (esim. Tetzlaff 2011). Myös valmiita (yleensä kaupallisia) ratkaisuja on tarjolla (Huen 2010). Kuvassa 2 on esimerkki SharePointilla toteutetusta sivukartasta, jossa näkyy tarvittaessa kerralla koko sivuston rakenne.

Site Map

- [-] Document Center
 - [-] Documents
 - [-] Documents
 - [-] Pictures
 - [-] Lists
 - [-] Tasks
 - [-] Discussions
 - [-] Surveys
- [-] News
 - [-] Lists
 - [-] Sample News Article
 - [-] News Archive
- [-] Reports
 - [-] Reports
 - [-] Dashboards
 - [-] Sample
 - [-] Resources
 - [-] Data Connections
 - [-] Report Calendar
 - [-] Reference Library
- [-] Search
- [-] Sites

Kuva 2. Esimerkki sivukartasta (Huen 2010).

Kuten edellä mainittiin, sivukartan otsikot voisivat toimia suorina linkkeinä rakenteen väliot-sikoihin ja varsinaisiin sivuihin. Näin ollen edellä esitellyssä linkkistassa ei enää olisi tarvetta pitää yhtä paljoa Infolntran sisäisiä linkkejä, koska ne joka tapauksessa löytyisivät suoraan sivukartasta. Tämä taas jättäisi linkkiluetteluun enemmän tilaa muiden järjestelmien linkeille.

6.4 Keinoja parantaa sisällön ajantasaisuutta ja henkilöstön tiedottaminen

Kuten projektin yhteydessä tehdyn kyselytutkimuksen tuloksista ja muista vastaavista tutkimuksista (Harjanne 2012) käy ilmi, on Intranetin sisällön ajantasaisuudella suuri merkitys sen hyödyllisyyteen. Näin ollen onkin oleellista etsiä keinoja, jolla Infolntran sisältämän informaation ajantasaisuutta saataisiin parannettua. Tähän saataisiin nähdäkseni parannusta jo edellä esittelemälläni sivukohtaisella palautteenantomahdollisuudella. Kynnys ilmoittaa vanhentuneesta tiedosta luultavasti pienenee, kun palautteen anto on selvästi sidottu tiettyyn sivuun.

Eräs varteenotettava mahdollisuus parantaa Infolntran sisällön ajantasaisuutta olisi käyttää Sharepointin workflow-ominaisuutta. Ominaisuudella on mahdollista rakentaa automaattisia sääntöjä, jotka käynnistyvät tietyn ominaisuuden tai toiminnon perusteella. Näin ollen on myös mahdollista luoda toiminnallisuus, joka lähettää tietyn objektin tekijälle viestin, ennen kuin objektille määritetty vanhenemispäivä menee umpeen (Microsoft f; Rogers 2010). Infolntran sivuille voitaisiin siis määrittää tietty vanhenemispäivä, jota ennen sisällöntuottajalle sisällöntuottaja saa sähköpostin, jossa häntä kehoitetaan tarkistamaan tuottamansa sisällön ajantasaisuus.

Aina kun intranetin kaltaisen suureen ja organisaation toiminnan kannalta oleelliseen järjestelmään tehdään muutoksia, niistä tulee tiedottaa käyttäjiä riittävän laajasti (Pohjanoksa ym. 2007, 114). Näin tulisi menetellä myös Infolntran kehittämiseen tähtäävien muutosten toteuttamisen yhteydessä. Muuten on suurena vaarana, että tällä hetkellä tyytyväiset käyttäjät kokevat järjestelmän käytettävyyden huonontuneen. Yritys A:n koko henkilöstön nähtäväksi tulevassa tiedotteessa tulisi käydä läpi projektin seurauksena järjestelmään tehdyt muutokset sekä muut kyselytutkimuksessa ilmi tulleet ongelmakohdat, vaikka niihin ei muutoksia olisi tehtykään. Hankalasti parannettavien toimintojen (tässä tapauksessa esimerkiksi haun) käytettävyys saattaa työntekijöiden mielestä parantua, kun niiden ominaisuudet, mahdollisuudet ja rajoitukset tuodaan selkeästi esiin ohjeistuksessa. Näin olisi mahdollista saavuttaa parempaa käyttäjätyytyväisyyttä ilman varsinaisia teknisiä muutoksia.

Lisäksi samalla olisi mahdollisuus tiedottaa Yritys A:n henkilöstöä yleisesti Infolntran olemassaolosta, tarkoituksesta ja mahdollisuuksista. Ylipäänsä säännöllisestä Infolntraa koskevasta tiedottamisesta kannattaisi luoda prosessi, jonka mukaan Yritys A:n henkilöstölle tarjoillaan tietoa järjestelmästä, sen muutoksista, ajankohtaisista asioista sekä muista järjestelmään liittyvistä seikoista. Tällaista säännöllinen tiedottamisväli voisi olla esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa, tarpeen mukaan toki useamminkin. Näin varmistettaisiin, että mm. uudet työntekijät saisivat aina melko pian aloittamisensa jälkeen tiedon Infolntran olemassaolosta, mikäli he eivät ole siihen muuta kautta vielä päässeet hyvin tutustumaan. Tällaisen säännöllisen tiedottamisen ei tarvitse olla välttämättä laajaa ja syvällistä, mikäli resurssit eivät anna sellaiseen

periksi. Tarkoitus olisi pikemminkin mainostaa järjestelmän olemassaoloa sekä kertoa ajan-kohtaisista asioista sekä mahdollisista pienemmistä muutoksista. Tällainen tiedotus voitaisiin hoitaa vaikkapa Yritys A:n intranetin etusivulla näkyvällä uutisella.

Käyttäjien mielipiteitä mittaavia tutkimuksia ja kyselyitä kannattaa järjestää säännöllisesti, esimerkiksi kerran vuodessa (Krogell-Magni 2010, 13). Näin pysyttäisiin paremmin perillä käyttäjien mielialoista Infolntran suhteen sekä mahdollisiin ongelmiin voitaisiin puuttua nopeammin. Tämä viestittäisi henkilöstölle, että heidän mielipiteitään järjestelmää kohtaan arvostetaan ja parhaassa tapauksessa saavutetaan jatkuva prosessi, joka perusteella Infolntran kehittäminen toimisi.

6.5 Tapahtumakalenterin perustaminen ja haku-toiminnon kehittäminen

Eräs kyselytutkimukseen vastanneista henkilöistä toivoi Yritys A:n intranettiin tapahtumakalenteria, josta näkisi helposti yrityksen sisäiset tapahtumat sekä asiakkaille järjestettävät tilaisuudet. Lisäksi vastaajan mukaan kalenteriin voisi merkitä esimerkiksi henkilöstölle suunnattujen kyselyiden viimeiset vastauspäivämäärät sekä muut henkilöstöä koskevat tärkeät päivämäärät. Tämän tyyppisen kalenterin perustaminen Infolntran puolelle olisi teknisesti yksinkertaista, koska Sharepointista löytyy valmiiksi kalenterinäkömä, jota voitaisiin hyödyntää (Microsoft e).

Sinänsä tulevia tapahtumia esittelevä kalenteri saattaisi sopia ideansa puolesta paremmin UutisIntran sisältöön, mutta teknisessä mielessä sen voi toki toteuttaa Infolntran Sharepoint-alustalla ja kalenteriin voi tarvittaessa tarjota linkin UutisIntran puolelle. Tapahtumakalenterin perustamista Sharepointiin puoltaa lisäksi se, että se olisi synkronoitavissa helposti Outlookin kalenterin kanssa, joten tapahtumat saa näkyviin myös käyttäjien omiin kalentereihin (Solomon 2006). Kalenterimerkinnässä voisi olla esimerkiksi linkki sivuun, tai muuhun materiaaliin, jossa kerrottaisiin asiasta tarkemmin. Tällainen toiminnallisuus helpottaisi taas omalta osaltaan käyttäjien toimintaa sekä vähentäisi tiedon etsimisestä aiheutuvaa hukkaa, koska oleelliset tapahtumat ja päivämäärät löytäisivät aina samasta paikasta ja mikäli Intran tapahtumakalenteri oli yhdistetty käyttäjän omaan Outlook-kalenteriin, ei tarvitsisi mennä edes Intranettiin tarkastamaan tapahtumia.

Ongelmaksi tällaisen tapahtumakalenterin käyttöönotossa saattaisi pidemmän päälle muodostua sen päivittäminen. Sisällöntuottajille tulee lisää työtä, koska saman tiedon saattaa joutua päivittämään useaan eri paikkaan. Lisäksi Yritys A:n sisäisen tiedonkulun pitää toimia hyvin, eli tapahtumakalenterin päivittämisestä vastuussa olevien henkilöiden tulee saada tieto mahdollisista muutoksista tapahtumien aikatauluissa. Muuten kalenteriin jää väärää ja vanhentunutta tietoa ja tämä aiheuttaa ongelmia henkilöstölle, joka luottaa kalenterissa olevan tiedon

oikeellisuuteen. Siitä, millaisia tapahtumia yleisesti näkyvissä olevaan kalenteriin päivitetään, esiintyy varmasti erilaisia näkemyksiä. Mikäli edellä kuvatun tyyppinen tapahtumakalenteri perustetaan, pitää ainakin luoda selkeä linjaus, millä perusteella jokin tapahtuma tai päivämäärä kalenteriin lisätään. Lisäksi tulee tarkistaa ja tarvittaessa päivittää prosesseja, joiden perusteella tieto mahdollisista muutoksista toimitetaan kalenterin ylläpidosta vastaavalle taholle.

Usea kyselytutkimukseen vastanneista henkilöistä nosti esiin heikosti toimivan haku-toiminnallisuuden. Ongelma on noussut esiin aikaisemmin ylläpidolle tullessa palautteessa. Vaikka hakutoiminnallisuuden tarkempi kehittäminen onkin liian suuri toimenpide käsiteltäväksi tämän tutkimusprojektin ja opinnäytetyön piirissä, nostin sen kuitenkin viimeiseksi kehitysehdotukseksi. Kuten eräs kyselytutkimukseen vastannut henkilö asian ilmaisi, Infolntran rakenteella ei ole niin suurta merkitystä, kunhan haku toimisi hyvin. Haun heikko toimivuus vaikuttaa olevan yleinen intranetijä vaivaava ongelma (Harjanne 2012). Suosittelen, että Infolntran haun kehittämiseen uhrataan aikaa ja resursseja esimerkiksi seuraavan julkaisualueen päivityksen yhteydessä. Mahdollisia keinoja haun tehostamiseen olisivat (luonnollisesti teknisestä ratkaisusta riippuen) sisällön metatietojen tarkentaminen tai yleisesti haussa käytettävien termien ”opettaminen” hakukoneelle. Kuten henkilöstön tiedottamista koskevassa kehitysehdotuksessa mainittiin, käyttäjiä kannattaa ohjeistaa käyttämään tällä hetkellä Infolntrassa olevaa haku-toiminnallisuutta mahdollisimman hyvin, sen vahvuudet ja heikkoudet huomioiden.

7 Johtopäätökset ja haasteet

Johtopäätöksenä Infolntran tutkimus- ja kehitysprojektille voidaan sanoa, että se saavutti pääosin tavoitteensa. Molempiin tutkimuskysymyksiin löydettiin useita sopivia vastauksia kehitysehdotusten muodossa. Mikäli kaikki tai osa esittelemistäni kehitysehdotuksista toteutetaan, parantavat ne nähdäkseni Infolntran käytettävyyttä ja/tai helpottavat sisällöntuottajien työtä. Kehitysehdotukset ovat toteutettavissa kohtuullisella vaivalla ja resursseilla, jonka olin asettanut niiden tavoitteeksi. Kuten aikaisemmin on todettu, kyselytutkimuksessa esiin nousseet seikat ja niiden kehittämiseksi luodut ehdotukset ovat myös hyvin pitkälti linjassa muualla tehtyjen vastaavien tutkimusten kanssa. Tämä lisää luonnollisesti luottamusta projektin aikana tehtyjä ratkaisuja ja johtopäätöksiä kohtaan. Samasta syystä tutkimuksen tulos on nähdäkseni hyvin yleistettävissä. Samantyyppinen tutkimus jossain toisessa vastaavassa yrityksessä antaisi todennäköisesti samansuuntaisia tuloksia.

Lisäksi SharePointin teknisiin ratkaisuihin on löydettävissä helposti ohjeita ja esimerkkejä Internetistä, kuten tämän opinnäytetyön lähdeluettelosta on havaittavissa. Myös asiakas yhtyi näkemykseeni esitellynkaltaisten kehitystoimenpiteiden toteuttamistarpeesta. Tätä kirjoitta-

essa minulla tosin ei ole tiedossa, mitä ja missä muodossa esittämiäni kehitysehdotuksia tul-
laan mahdollisesti toteuttamaan.

Suunniteltua vähemmälle toteuttamiselle jäivät Infolntran rakenteen tutkiminen sekä paran-
taminen. Projektin alkupuolella oli tarkoituksena luoda Infolntran rakenteesta muutamia vaih-
toehtoisia malleja, ja testata niiden käytettävyyttä verrattuna nykyiseen rakenteeseen. Tästä
jouduttiin kuitenkin luopumaan testauksen työläydestä johtuen ja projektissa keskityttiin rat-
kaisuihin, jotka tukisivat sisällön löydettävyyttä nykyisellä rakenteella. Epäilemättä itse ra-
kenteenkin tutkimiselle ja kehittämiselle olisi toki tarvetta.

Haasteita ja tutkimusprojektin kannalta kriittisiä kohtia oli löydettävissä useita. Ensinnäkin,
kyselytutkimuksen vastausprosentti oli käytännössä alin mahdollinen. Mikäli kyselyyn olisi vas-
tannut vielä vähemmän henkilöitä, olisi pitänyt vakavasti harkita saadun tiedon yleistettä-
vyyttä. Aikaisemmin läpikäytyihin perusteluihin vedoten katsoin kuitenkin, että kyselytutki-
muksesta saatu tieto oli käyttökelpoista.

Toiseksi, Infolntran tutkimus- ja kehitysprojektin tarkka sisältö sekä rajaus eivät olleet aluksi
selvillä ja tämä aiheutti haasteita. Kuten edellä on todettu, suunnitelmat projektin tavoitteis-
ta muuttuivat kesken työn käytettävyydestä tutkimuksesta kehitysehdotusten rakentamiseen. Mikä-
li tämä muutos olisi tehty myöhemmin, olisi se hyvin todennäköisesti aiheuttanut ongelmia
mm. aikataulun suhteen. Projektin kannalta onneksi päätös kuitenkin tehtiin tarpeeksi ajoissa
ja myös asiakkaan edustajat hyväksyivät sen.

Kehitysehdotusten valinnassa ja määrittämisessä aiheutti jonkin verran haasteita se, että mi-
nulla ei ollut projektin aikana käytössäni Infolntran testiversiota tai muuta Sharepoint-
järjestelmää, joka olisi rakennettu pääpiirteittäin samalla tavalla. Näin ollen ei ollut mahdol-
lisuutta kokeilla käytännössä kehitysehdotuksissa mainittuja teknisiä ratkaisuja. Toisaalta tä-
hän olisi todennäköisesti ollut hankalaa löytää aikaa tai resurssijakaan. On siis olemassa
mahdollisuus, että jokin rakenteellinen tai tekninen ratkaisu Infolntrassa aiheuttaa tilanteen,
jossa jokin kehitysehdotus ei ole esitetyllä tavalla toteutettavissa. Oman kokemukseni mu-
kaan Sharepoint on kuitenkin siinä määrin joustava julkaisualusta, että uskon jokaisen kehi-
tysehdotuksen olevan toteutettavissa kuvatunkaltaisella ratkaisulla.

Oman oppimiseni kannalta tässä opinnäytetyössä esitelty tutkimus on ollut useassakin mieles-
sä hyödyllinen. Minulla ei ole aikaisemmin ollut töiden tai harrastusteni puolesta mahdolli-
suutta päästä tutustumaan kovin tarkasti intranet-tyyppisten ympäristöjen ylläpitoon, sisäl-
löntuottamiseen tai kehittämiseen. Tältä osin projekti siis tarjosi paljon uutta ja mielenkiin-
toista tietoa ja osaan hahmottaa tällaiset järjestelmät paljon paremmin kokonaisuuksina, jot-
ka vaativat useiden eri henkilöiden työpanosta.

Lisäksi tämä oli ensimmäinen kerta, kun toteutin käytännössä laajemman kyselytutkimuksen. Varsinkin kyselyn ajoituksen sekä teknisen toteutustavan olisi voinut jälkeinpäin ajatellen miettiä uudelleen. Tämä toimi tärkeänä opetuksena mahdollisesti myöhemmin toteutettavia vastaavia tutkimuksia silmällä pitäen. Lisäksi osa Sharepointilla toteutettaviksi suunnitelluista ratkaisuista ei ollut minulle aikaisemmin tuttuja. Näin ollen kyseisen järjestelmänkin osalta karttui uutta tietoa, vaikka kaikkia ratkaisuja ei päässyt käytännössä kokeilemaankaan.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino

Krogell-Magni, P. (Toim.). 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Helsinki: Suomen Kuntaliitto

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Helsinki: Inforviestintä

Matikainen, J., Aula, P. & Villi, M. (Toim.). 2006. Tutkielmamatka verkkoviestintään. Helsinki: Yliopistopaino

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa - Digitaalisen viestinnän käsikirja. Juva: WS Bookwell.

Sinkkonen, I., Nuutila, E & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma

Sähköiset lähteet

Harjanne, K. 2012. Nämä 6+ seikkaa korjaamalla intrastasi tulee täydellinen. Viitattu 15.3.2014. <http://www.sulava.com/2012/06/nama-6-seikkaa-korjaamalla-intrastasi-tulee-taydellinen/>

Hentula, K. 2012. 11 syytä epäsuosittuun intranettiin. Viitattu 15.3.2014. <http://areena.appelsiini.fi/2012/06/28/11-syyta-epasuosituuun-intranettiin/>

Huen, S. 2010. Site Map Web Part for Microsoft Office SharePoint Server (MOSS). Viitattu 23.2.2014. <http://www.codeproject.com/Articles/16700/Site-Map-Web-Part-for-Microsoft-Office-SharePoint>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Verkkosivut, extranet, intranet - Verkkokirjoittaminen työelämässä. Viitattu 27.4.2014. <http://oppimateriaalit.jamk.fi/verkkokirjoittaminen/verkkosivut-extranetit-intranetit/>

Lean Enterprise Institute. 2009. The Machine That Changed the World. Viitattu 27.4.2014. <http://www.lean.org/bookstore/ProductDetails.cfm?SelectedProductId=160>

Microsoft a. Modify the default master page. Viitattu 15.3.2014.

<http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-designer-help/modify-the-default-master-page-HA010100906.aspx>

Microsoft b. Introduction to Microsoft Office SharePoint Server 2007. Viitattu 15.3.2014.

<http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-server-help/introduction-to-microsoft-office-sharepoint-server-2007-HA010173217.aspx>

Microsoft c. Mikä on SharePoint? Viitattu 15.3.2014. <http://office.microsoft.com/fi-fi/sharepoint-foundation-help/mika-on-sharepoint-HA010378184.aspx>

<http://office.microsoft.com/fi-fi/sharepoint-foundation-help/mika-on-sharepoint-HA010378184.aspx>

Microsoft d. Create a workflow. Viitattu 15.3.2014. <http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-designer-help/create-a-workflow-HA010100591.aspx>

<http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-designer-help/create-a-workflow-HA010100591.aspx>

Microsoft e. Create a calendar. Viitattu 16.3.2014. <http://office.microsoft.com/en-us/windows-sharepoint-services-help/create-a-calendar-HA010099236.aspx>

<http://office.microsoft.com/en-us/windows-sharepoint-services-help/create-a-calendar-HA010099236.aspx>

Microsoft f. Johdanto tietojen hallintakäytäntöihin. Viitattu 15.4.2014.

<http://office.microsoft.com/fi-fi/sharepoint-server-help/johdanto-tietojen-hallintakaytantoihin-HA010173529.aspx>

Microsoft g. Create a wiki. Viitattu 16.4.2014. <http://office.microsoft.com/en-us/windows-sharepoint-services-help/create-a-wiki-HA010226177.aspx>

<http://office.microsoft.com/en-us/windows-sharepoint-services-help/create-a-wiki-HA010226177.aspx>

Piirainen, A. 2014. Lean ja hukka - Muda, Mura ja Muri. Viitattu 11.3.2014.

<http://www.sixsigma.fi/fi/artikkelit/lean-ja-hukka-muda-mura-ja-muri/>

Quality Knowhow Karjalainen Oy a. Tätä on Lean. Viitattu 11.3.2014.

<http://www.sixsigma.fi/fi/lean/lean/>

Quality Knowhow Karjalainen Oy b. Arvovirtakuvaus (VSM). Viitattu 12.3.2014.

<http://www.sixsigma.fi/fi/lean/yleinen/arvovirtakuvaus-vsm/>

Rogers, L. 2010. Workflow: Reminder Before Due Date - MOSS vs. WSS. Viitattu 15.3.2014.

<http://www.wonderlaura.com/Lists/Posts/Post.aspx?ID=64>

SharePointers. 2008. Programmatically Update Page Layouts. Viitattu 23.2.2014.

<http://sharepointers.blogspot.fi/2008/09/programmatically-update-page-layouts.html>

Smith, M. 2012. Adding JavaScript and CSS to SharePoint. Viitattu 15.3.2014.

<http://techtrainingnotes.blogspot.fi/2012/05/adding-javascript-and-css-to-sharepoint.html>

Solomon, H. 2006. SharePoint 2007 2-way sync with Outlook Calendars. Viitattu 16.3.2014.

<http://www.heathersolomon.com/blog/archive/2006/12/08/5965.aspx>

Stack Overflow. 2011. How to write in 'mailto' body link to current page? Viitattu 23.2.2014.

<http://stackoverflow.com/questions/7977165/how-to-write-in-mailto-body-link-to-current-page>

TechTerms.com. End User Definition. Viitattu 27.4.2014.

<http://www.techterms.com/definition/enduser>

Tetzlaff, R. 2011. How to Create A SharePoint 2007 Site Map. Viitattu 23.2.2014.

<http://www.brighthub.com/computing/windows-platform/articles/74321.aspx>

Kuvat

Kuva 1. Esimerkki palautelinkistä avautuvasta viestipohjasta.....	20
Kuva 2. Esimerkki sivukartasta (Huen 2010).	23

Liitteet

Kyselytutkimuksen vastaus 1.....	34
Kyselytutkimuksen vastaus 2.....	35
Kyselytutkimuksen vastaus 3.....	36
Kyselytutkimuksen vastaus 4.....	37
Kyselytutkimuksen vastaus 5.....	38
Kyselytutkimuksen vastaus 6.....	39
Kyselytutkimuksen vastaus 7.....	40
Kyselytutkimuksen vastaus 8.....	41
Kyselytutkimuksen vastaus 9.....	42
Kyselytutkimuksen vastaus 10	43
Kyselytutkimuksen vastaus 11	44
Kyselytutkimuksen vastaus 12	45
Kyselytutkimuksen vastaus 13	46
Kyselytutkimuksen vastaus 14	47
Kyselytutkimuksen vastaus 15	48
Kyselytutkimuksen vastaus 16	49
Kyselytutkimuksen vastaus 17	50
Kyselytutkimuksen vastaus 18	51
Kyselytutkimuksen vastaus 19	52
Kyselytutkimuksen vastaus 20	53
Kyselytutkimuksen vastaus 21	54
Kyselytutkimuksen vastaus 22	55
Kyselytutkimuksen vastaus 23	56
Kyselytutkimuksen vastaus 24	57

Kyselytutkimuksen vastaus 1

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Haen lomakkeita, hankintatietoja, kurssitietoja, toimitilätietoja jne.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Ei yleensä.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Puhelinliittymiin, numeroluovutuksiin, etäyhteyksiin yms. asioihin henkilön lopettaessa työskentelyn meillä - näihin liittyvissä asioissa on minulla ollut joskus ongelmia. Kaipaisin siis vieläkin tarkempaa tietoa, mihin kaikkiin paikkoihin pitää ilmoitus tehdä, että varmasti kaikki tunnukset lopetetaan. Yhteyshenkilön/henkilöiden nimet, joille voi soittaa, jos kysymyksiä tulee. Joskus on nimittäin tullut ilmi vuosien päästä, että esim. jo aikoja sitten meillä lopetetaan henkilön puhelimen veloitukset juoksevat edelleen, vaikka puhelin onkin asianmukaisesti palautettu ja kaikki tavaraluovutuspaperiin merkityt tiedot hoidettu oikein. Myös työterveyshuoltoon tulleet/tulevat muutokset olisi hyvä informoida. Itselleni kävi esim. sellainen tapaus syksyllä, että lääkäri alkoi lukemaan sopimusta, kun ei ollut varma, kuuluuko tutkimus, jonka oli minulle määräämässä, sopimuksen piiriin.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Ehkäpä juuri nuo päivitysasiat, kun muutoksia sopimukseen tai lomakkeisiin tulee.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Infolntrassa on selkeä sisällysluettelo, josta helposti pääsee etenemään asiassa/ongelmassa, jota yrittää selvittää.

Kyselytutkimuksen vastaus 2

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Talon ohjeistuksiin liittyvää tietoa, esimiestyöhön liittyviä lomakkeita, ohjeistuksia, linkkejä eri paikkoihin ym.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Välillä. Muistan ulkoa pääsääntöisesti ne paikat missä käyn. Harvemmin käyttämät sijainnit eivät kovin helpolla löydy, kun mielestäni haku ei toimi oikein.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Sisältö sinänsä hyvä ja kattava ja rakenteenkin vuosien saatossa oppinut

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Haku ei toimi. Kaikki tieto ei ole kovin loogisesti sijoitettua. Sellainen tunne, ettei tieto välttämättä ole joka paikassa ajantasaista.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 3

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Aloitin työt Yritys A:lla vasta muutama kuukausi sitten, joten olen käyttänyt paljon "Talon palvelut" -osiota. Olen hakenut tietoa mm. koulutuksista, työkaluista, ohjeista ja prosesseista. Ja tietysti ruokalista.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Ohjeita tietokoneen ja puhelimen asetuksiin hain pitkään ennen kuin löysin oikeat.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Hakutoiminnossa voisi olla jotain tarkennuksia, esim, ajankohdan mukaan. Pääsivun alareunan linkkikokoelma on hyvä, samoin lista viimekipäivitetyistä sivuista. Vanhentuneet ohjeet ja lomakkeet pitäisi poistaa.

Kyselytutkimuksen vastaus 4

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Yleensä työsuhteasioihin liittyviä asioita, myös autoasioihin liittyviä asioita olen usein etsinyt.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Ei lähiaikoina, Infolntran lanseerauksen jälkeen oli ongelmia, mutta olen pikkuhiljaa sisäistänyt rakenteen

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Karttaa eri cabiineihin ja muihin työtiloihin. :)

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Linkit oikeassa laidassa ovat mielestäni liian pienet verrattuna tekstin yläpuolella oleviin sivun otsikkolinkkeihin. Jäävät helposti huomaamatta, alitajuisesti pitää merkityksettöminä sivudetaljiina kun ovat niin pienellä. Pitäisi pompata hieman enemmän silmiin.

Kyselytutkimuksen vastaus 5

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Yhteystietoja, Prosesseja, Tarjoomatietoja, Uutisia

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

On, haku ei ole aina toiminut toivotulla tavalla ja asiat eivät ole löytyneet mielestäni loogisesti oikeasta paikasta.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Samaa tietoa, mutta paremmin ajantasaisena ja loogisemmin järjestettynä.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Paljon tietoa, jota ei pidetä kunnossa.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Legacyistä olisi jo aika päästä eroon.

Kyselytutkimuksen vastaus 6

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Uutisia, ohjeita ja lomakkeita, puhelinnumeroja

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

On ollut. Ohjeet ja lomakkeet saattavat olla vaikeasti löydettävissä paikassa. Osa lomakkeista ja ohjeista on myös vanhentuneita.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Nykyinen sisältö on ok. Sississä voisi kertoa enemmän uusista tuotteista ja toimintatavoista.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Tietojen päivittäminen. Vanhentuneet tiedot pitäis päivittää nopeammin.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kaiken kaikkiaan Infolntra edustaa hyvää tasoa ja on kehittynyt oikeaan suuntaan. Hakutoiminnot ovat vähän epäloogiset.

Kyselytutkimuksen vastaus 7

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Tietoja kansainvälisistä hankkeista + taloudelliseen tilanteeseen liittyvää tietoa

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Kyllä: HR-osuus + sisäisten työkalujen käyttöohjeet

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Ei muutostarpeita

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Haku-toiminto ei mielestäni ole toimiva

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Jos voitaisiin seurata, mitä staattisia sivuja haetaan paljon, niihin voitaisiin kehittää paremmat haut tai nostaa ne näkyvämpään paikkaan

Kyselytutkimuksen vastaus 8

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Tietoa Talon Palvelut osuuden alta. Mahdollisesti erilaisia lomakkeita. Ja viimeksi etsin pääsyä Knowledge Portaliin.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Infolntra on suht looginen ja sieltä löytää etsimänsä helposti.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Mielestäni sisältö on tällä hetkellä ainakin minun tarpeitteni mukainen, sieltä pääsee esimiestyössä käytettyihin sivustoihin näppärästi ja haut ovat helppoja.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Mielestäni ongelmat ovat ennemminkin Infolntrasta löytyvissä muissa sivustoissa ja niiden rakenteessa. Tieto ei ainakaan aina löydy kovin helposti turhan syvän hakemistorakenteen takia.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 9

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Lähinnä Talonpalvelut esim. Henkilöstö, Tietotekniikka

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Aikaisempaan Infolntran versioon verrattuna tämä rakenne näyttäisi olevan loogisempi. Se vähän mitä olen käyttänyt, olen löytänyt aika nopeasti tarvitsemani tiedon.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

En osaa sanoa

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Aika pitkiä tekstejä osassa, erottuuko niistä oleellinen asia.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Voisi tuoda esille (Infolntran etusivulle) ajankohtaisesti tai muutenkin tärkeimpiä sisältöjä (linkkeinä), nythän siinä näkyy viimeksi päivitetyt (sekin on hyvä). Lisäksi kommentti koko Sissin asettelusta ja ulkonäöstä: yläosan punaruskea "nahkavyö" ei ole oikein toimiva, sitä muuttamalla voisi kenties tuoda yläosaan enemmän sisältöä.

Kyselytutkimuksen vastaus 10

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

työntekijä yhteystietoja ja safiiri ohjelma eli sinne kirjataan tunteja

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

yleiset ylläpito nrot ja muut ovat sekavasti ties millä nimikkeillä, aiemmin ne oli selkeästi nyt ne on jossain ihme upotteissa. Eikö voisi olla yksinkertainen pikalinkki lista vaikka konalan valvomon yhteystiedoista sekä yleensä Yritys A:n helpdeskistä, tämä fast toiminnallisuus on todella sekava ja tietoja on vaikea löytää jos haluaa soittaa.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

siellä nyt on kaikkea työhön liittyvää vaikea sanoa mitä muuta sinne kaipaisi. Selkeät linkitykset vaikka aakkosittain yleisiin palvelunroihin myös jos, etsii jotain henkilöä tietyltä osalta on hiukan vaikea löytää jos ei tiedä nimeä tai vastaavaa. Sellainen eri palveluittain vaikka verkkopalvelut, help desk palvelut, sap palvelut jne katalogi josta voisi sitten etsiä henkilöitä aiheen mukaan selkeästi toteutettuna varmaankin säästäisi aikaa ja rahaa.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

On vaikea löytää kun on sekavasti sisältö siroteltu minne mitäkin.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

SSO ei toimi, ihmettelen tätä asiaa joka on teknisesti ärsyttävää kun ei pääse kirjautumaan kuin sadan kerrannen laittaa omaa salasanaansa ja tunnustansa, tämä pitäisi korjata. Tärkeät yhteystiedot tulisi löytyä helpommin nyt niitä saa etsiä ja kaivaa mitä ihmeellisempien linkkien takaa..

Kyselytutkimuksen vastaus 11

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Tietoa talon palveluista tai henkilökuntaeduista tms.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Ei tule mieleen, että olisi ollut koskaan erityisiä vaikeuksia. Käytän aina hakutoimintoa etsiessäni tietoa.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Olen aina löytänyt Infolntrasta kaipaamani tiedon. Mielestäni sisältö kattava nykyisellään.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

En ole kohdannut sisällöllisiä ongelmia.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Sissiin voisi ehkä lisätä kohtaan Visuaalinen ilme / kuvat linkin Media portaaliin, josta esim. kaikki Yritys A:n tuotekuvat ovat ladattavissa.

Kyselytutkimuksen vastaus 12

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Lomakkeita, henkilöstön asioita

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Talon palvelut ja Näin toimimme -otsikkeiden ero ei ole aina ihan selvä ja menee turhaa aikaa haeskella molempien otsakkeiden alta tietoa.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Hakutoimintoa täytyisi edelleen parantaa ja selkeyttää.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Ruma ulkonäkö on häiritsevää. Edellinen ulkoasu oli huomattavasti silmää miellyttävämpi. Väri-tyylinen on ankea ja vaikeuttaa myös tiedon hakemiseen koska esim. linkit näkyvät harmaana eikä selkeästi erotu tekstistä.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Miksi tärkeimmät linkit ja työkalut on sivun alareunassa harmaalla piilotettuna?

Kyselytutkimuksen vastaus 13

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Tulevia koulutuksia, virkistyskerhojen uutisia

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Tampereen virkistystoiminnan sivuja oli joskus vaikea löytää

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Yksi mukava lisä voisi olla että joka kuukausi / parin kuukauden välein esiteltäisiin joku työntekijä, joka kertoisi omasta työstään ja päivänsä kulusta. Ihmiset tekevät kuitenkin niin erilaisia töitä tämänkin talon sisällä että olisi hauska kuulla muidenkin arjesta. Ehkä tämä tosin sopisi paremmin muualle Intraan, mutta toisaalta voisi olla täälläkin

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Koko Intran rakenne tuntuu vähän epäselvältä. Mielestäni Infolntran olisi tärkeää olla jotenkin vieläkin selvemmin esillä koko Intran etusivulla. Itse Infolntran rakenteesta en osaa sanoa, koska etsin aina haluaamani haulle, jos ei parilla klikkauksella löydy.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 14

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

monenlaista tietoa haluaisin löytää Intraasta

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

useita kertoja ollut vaikeuksia löytää haluamaansa, kyllä se sitten siellä jossakin lopuksi on ollut

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

asioita on erilaisissa cabiineissa, kunhan vaan tietäisi että missä niistä monesta

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

hakutoiminnot puutteelliset

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 15

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

viimeksi henkilöstöasioita

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

On. Hakutoiminto surkea, pitäisi aina tietää polku mistä tiedon löytää...

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

hakutoiminnan huonous, liikaa alasivuja eli enemmän tietoa per sivusto

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

no se hakutoiminto kun toimisi niin rakenteella ei ole väliä

Kyselytutkimuksen vastaus 16

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

ohjeita prosesseista ja toimintatavoista, organisaatioita, vastuuhenkilöitä, templateja.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

rakenne ei ole kovin selkeä, mutta etsimällä on löytynyt. osiot ovat myyntiin, projekteihin ja omaan toimintaan liittyvät, mutta ei ole helppoa tietää, mistä osiosta mikäkin asia löytyy. Olen etsinyt esim. katselmoinnin dokumentaatioita sekä myynnin, projektien, että esim. inf-
ran osalta, tieto on hajallaan, eikä aina löydy asiaan liittyen tarvittavaa tietoa ilman, että kyselee muilta.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

kunnollisia hakutoimintoja siten, että hakusanat antavat dokumentteja tai prosessin osia, ei vanhoja sivuja joissa mainitaan hakusanaan liittyen jotain epäoleellista.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

hajanaisuus, satunnaisuus, johdonkumaisuuden puute

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 17

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Raportointi linkit (Safiiri, ProCat,..)

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Osasto- ja asiakkuus cabiinit vaikeasti löydettäviä. Uudistetun Infolntran haut toimivat hyvin.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Dokumentaatioita eri cabiinejen alla, joiden löytäminen todella haasteellista. Etenkin asiakaskohtaiset dokumentit hankalasti löydettäviä. Tätä voisi korjata luomalla porttaali, josta löytyisi kaikki asiakkuudet. Henkilö A:n kanssa tehtiin muutama vuosi sitten ehdotus (Idea), jolloin asiakaskohtainen dokumentaatio olisi löydettävissä yhden portaalin alta. Esimerkiksi asiakasprojektien dokumentaatiot on hankalasti löydettävissä, koska Infra-asiantuntijoiden dokumentit ovat milloin missäkin ja siten melkein mahdottomia löytää.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Varsinaisesti ongelma ei ole Infolntrassa, vaan siinä, ettei kaikille dokumenteille ole edelleenkaan paikkaa SharePointissa.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Ensikertalaisen on ehkä hankala löytää hakemaansa, mutta tekemällä oppii...

Kyselytutkimuksen vastaus 18

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

uutiset, lomakkeet, prosessit, henkilöstöasiat

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

on. yleensä. Intran etusivun haku ei etsi ollenkaan tietoja. hakupuu on varmaankin joidenkin logiikkaan toimiva, mutta ei kaikkien, kuten minun. Ja sen lisäksi hakupuun käyttäminen on erittäin hidasta. Intraa pitäisi pystyä googlettelemaan etusivun haulla.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

tietoa siellä on. mutta sitä on hankala löytää. Sen lisäksi linkitykset eri cabineihin ja muihin työtiloihin pitäisi olla sississä.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

hakeminen

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 19

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Lomakkeet, koulutukset, uutiset, Taket, Rekryt, Työsuhdeasiat jne

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Alussa oli kyllä haasteita löytää etsimiäni asioita, nytkin toisinaan on hieman "polku" hukassa.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Selkeästi eroteltuina lomakkeet (ne onkin ehkä selkeimmin. Sisällön päivittämistä, kun asiat muuttuvat, yhä löytyy paljon vanhentunutta tietoa ja jopa vanhentuneita lomakkeita. Uutiset siten, että ne löytäisi nopeasti myös vielä parin viikon jälkeen.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Selkeys ja päivitys.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Cabineista toivoisin selkeän listan Infolntraan linkkeineen.

Kyselytutkimuksen vastaus 20

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

linkkejä

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Vaikea oli löytää, kun tekstiviestin lähetyspalvelu oli muuttunut.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

En ole ainakaan oppinut vielä hakemaan kaikkia mahdollisia linkkejä - on vaikea hahmottaa mitä kautta tieto löytyisi.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Kyselytutkimuksen vastaus 21

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Eniten tulee käytettyä Talon palvelut -alla olevia alavalikoita.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Jonkun verran, jollei ulkoa muista, mistä hakea.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Jonkun tyylinen tapahtumakalenteri voisi olla tuossa pääsivulla, jossa näkisi yleiset tapahtumat talon sisällä sekä asiakkaille järjestettävät tilaisuudet. Samaan kalenteriin voisi merkitä myös, esim. kyselyiden viimeiset vastauspäivät ja muut koko henkilöstöä koskevat tärkeät päivämäärät.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Sokkelimaisuus - jos tiedät mistä haet, asiat löytyy, mutta muuten kovin hankalaa.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Rakenne saisi olla selkeempi. Yllämainittu tapahtumakalenteri olisi plussaa (sitä voisi kehittää vaikka niin, että jokainen pystyisi kopioimaan kalenterimerkinnät siitä omaan kalenteriinsa. Jokaisen alaotsikon alla olevat aiheeseen liittyvät kysymykset ovat hyviä!

Kyselytutkimuksen vastaus 22

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

talon palvelut, tarjoomat

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

hakutoiminto on onneton, harvoin löytää sillä mitä on hakemassa

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

sisältä on ok mutta edelliseen viitaten kyllä toimiva haku olisi hyvä, niin että vanhatkin jutut löytyisi

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

ongelmat on ehkä uutispuolella, saisi olla hieman tiiviimpi asettelu niin ettei viikon vanhat heti häipyisi horisonttiin

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

hakupuu on turhan syvä, voisi nostaa alkunäkymään enemmän tavaraa niin ei tarvitsisi niin paljon muistella mistä haarasta jotain löytyy viidenneltä tasolta...

Kyselytutkimuksen vastaus 23

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Tietoa prosesseista, työkaluista ja niihin tarvittavista ohjeista.

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

On, hakutoiminto on tosin parantunut nyt, mutta silti vielä eri planeetalta vaikka Googleen verrattuna. Jos hakutoiminto toimii hyvin, rakenne voikin olla hieman kryptisempi, mutta jos molemmat ovat huonosti suunniteltuja, ei Infolntrasta löydä mitään.

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Loppujen lopuksi siellä olisi hyvä olla vain relevanttia tietoa, vanha data vain sekoittaa toimintatapoja, eli aina pitäisi olla tiedossa, että mikä ohje tai prosessi on se viimeinen hyväksytty ja kulloinkin käytössä oleva.

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

Vanhentunutta tietoa.

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Jokaiselle toimintaryhmälle omat osionsa ja niiden päivitystä riittävän usein ja vanhojen tietojen ajo historiaosioon tai pois kokonaan. Erinäisten cabiinien määrä vähäisemmäksi ja jako esim. organisaation mukaiseksi, tai suhteessa henkilön tekemiseen, ei molempiin yhtä aikaa. Sisällön pitäisi myös olla responsiivisesti tuotettua ja siihen pitäisi olla pääsy talon ulkopuolelta, myös älypuhelimella ja tabletilla.

Kyselytutkimuksen vastaus 24

1. Kuinka usein käytät Infolntraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Harvemmin

2. Millaista tietoa yleensä haet Infolntrasta?

Uutisia

3. Onko sinulla ollut vaikeuksia löytää etsimääsi sisältöä Infolntrasta? Mitä?

Työkalujen linkkejä

4. Millaista sisältöä kaipaisit Infolntraan?

Tervetuloa taloon uutisten lisäksi Tervemenoa talosta listaa poistuneista

5. Mitkä ovat nähdäksesi Infolntran suurimmat sisällölliset ongelmat?

6. Lopuksi voit antaa vapaita kommentteja Infolntran sisällöstä ja rakenteesta.

Useimmin käytettävät linkit olisi hyvä olla yläreunassa. Sivun latautuu melko hitaasti, siksi sitä ei jaksa pitää selaimen aloitussivuna.