



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# INTRANETIN KEHITTÄMINEN

Case: R-kioski Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Johtaminen ja viestintä  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Anna Hakamäki

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

HAKAMÄKI, ANNA:

Intranetin kehittäminen  
Case: R-kioski Oy

Johtamisen ja viestinnän opinnäytetyö, 42 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on intranetin kehittäminen. Työ on muodoltaan toiminnallinen tutkimus, joka tehtiin toimeksiantona R-kioski Oy:lle. Työn tavoitteena on kehittää intranetistä työyhteisön toimintaa aiempaa paremmin tukeva työväline.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan erilaisia intranet-konsepteja, intranetin roolia tiedon jäsentäjänä sekä intranetin suurimpia haasteita käytettävyyden kannalta. Lisäksi perehdytään siihen, kuinka intranetin kehittämisen projekti rakentuu.

Työn empiirisessä osuudessa kuvataan intranetin kehitysprojektin toteutus, tulokset ja johtopäätökset. Tutkimuksen empiirisenä aineistona käytettiin intranetin käyttäjille tehtyä kyselyä, joka toteutettiin kehitysprojektin yhteydessä sekä projektiryhmän osallistuvaa havainnointia. Kyselyn tarkoituksena oli mitata käyttäjien tyytyväisyyttä nykyiseen intranettiin ja kuulla heidän omia kehitysideoitaan intranettiin liittyen.

Lähtökohtana intranetin kehitysprojektin onnistumisessa olivat monialainen projektitiimi ja käyttäjien kuuleminen. Intranetin tiedon jäsentelyn rakennetta ja käytettävyyttä parantavat kehitystoimenpiteet valittiin käyttäjäkyselyn ja osallistuvan havainnoinnin tulosten perusteella. Case-organisaation intranetin neljäksi suurimmaksi haasteeksi paljastuivat tiedon löydettävyys, tiedon painottuneisuus, hakemistojen epäloogisuus sekä vanhentunut tieto. Tulosten perusteella intranetin hakutoimintoon, kaikkien käyttäjäryhmien tasavertaisempaan huomioimiseen, tiedon jäsentelyyn sekä vanhan tiedon poistamisen prosessiin tehtiin parannuksia.

Asiasanat: intranet, kehitysprojekti, käytettävyys, sisäinen viestintä, tiedon jäsentäminen, verkkoviestintä

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

HAKAMÄKI, ANNA:

Intranet development  
Case: R-kioski Oy

Bachelor's Thesis in Business Studies 42 pages, 3 pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

---

This thesis focuses on intranet development. The thesis is a functional study and it was commissioned by R-kioski Oy. The purpose of this study was to improve the case company's intranet and its usability in the daily operations of the staff.

The theoretical part of the study focuses on the role of the intranet in information management and the intranets' biggest challenges in terms of usability. In addition, this part of the thesis explores how an intranet development project should be carried out.

The empirical part of the study depicts how an intranet's development project was executed in the case company and what were the main results and conclusions of the project. The empirical data of the thesis is based on a survey conducted among the intranet's users at the beginning of the project and participative observation conducted by the project team. The purpose of the survey was to find out how satisfied the users were with the intranet and give them an opportunity to submit their own ideas on how to improve it.

The key factors in the success of the intranet's development project were interdepartmental collaboration and taking into account the users' opinions. The development activities to improve the intranet's structure and usability were chosen based on the results of the survey and participative observation. The biggest challenges in the case company's intranet were the difficulties in finding information, favoring of one user group at the expense of others, the illogical structure of the intranet and outdated information. Based on the results, improvements were made to the intranet's search function, the intranet's structure and the process of deleting outdated information. In addition, it was made certain that equal attention was paid to all intranet user groups.

Keywords: development project, information management, intranet, internal communication, network communication, usability

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	1
1.3	Opinnäytetyön tietoperusta ja rajaus	2
1.4	Tutkimusmenetelmät	2
1.5	Opinnäytetyön rakenne	3
1.6	Keskeiset käsitteet	4
2	INTRANETIN KÄYTETTÄVYYS	6
2.1	Intranet-konseptit	6
2.2	Intranet tiedon jäsentäjänä	7
2.3	Intranetin käytettävyyden haasteet	11
3	INTRANET KEHITTÄMISPROJEKTINA	14
3.1	Monialaisuus lähtökohtana	14
3.2	Käyttäjien kuuleminen	15
3.3	Intranet-projektin elinkaari	16
3.3.1	Aloitus- ja määrittelyvaihe	16
3.3.2	Suunnitteluvaihe	17
3.3.3	Toteutusvaihe	17
3.3.4	Ohjausvaihe	18
3.3.5	Päätäminen	18
4	INTRANETIN KEHITTÄMINEN – CASE: R-KIOSKI OY	19
4.1	Yritysesittely R-kioski Oy	19
4.2	Apuri-intranet	20
4.3	Apuri 2.0 kehitysprojekti	20
4.4	Käyttäjäkysely	23
4.5	Apurin suurimmat haasteet	24
4.6	Johtopäätökset ja Apurin kehittäminen	26
4.7	Luotettavuuden arviointi	29
5	YHTEENVETO	31
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	38

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Hyvästä intranetistä hyöttyy koko työyhteisö. Parhaimmillaan intranet elävöittää koko yrityskulttuuria, vähentää sähköpostin määrää merkittävästi, lisää vuorovaikutusta ja tekee työnteosta tehokkaampaa. (Kortesuo 2009, 64.)

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on kehittää intranetistä työyhteisön toimintaa aiempaa paremmin tukeva työväline. Kehittämistyökaluna käytetään projektia, jonka aikana on tarkoitus selvittää intranetin suurimmat haasteet käytettävyyden kannalta ja löytää niihin ratkaisut. Tutkimus tehdään toimeksiantona R-kioski Oy:lle. Toimin intranetin kehitysprojektissa projektipäällikkönä työharjoitteluni yhteydessä syksyllä 2014. Minulla on kolmen vuoden kokemus kioskityöskentelystä ja olen työssäni käyttänyt intranetiä päivittäin, minkä vuoksi minulla oli paljon omakohtaisia kokemuksia sen käytöstä.

R-kioskin intranet eli Apuri on kioskihenkilökunnan sekä tukiorganisaation yhteinen intranet, joka sisältää tiedotteita, ohjeita, tehtävälisan, lomakkeita, yhteystietoja sekä muita työn kannalta tärkeitä tietoja. Apuri on ensisijainen tiedonhakukanava etenkin kioskihenkilökunnalle. Sitä käytetään kioskeilla kosketusnäytöllisen kassapäätteen kautta ja tukiorganisaatiossa omilta työkoneilta.

Apuriin oli toivottu parannuksia hakutoiminnon, tiedon jäsentelyn ja tukiorganisaatiolle suunnatun oman osion osalta. Nykyinen hakutoiminta antoi tuloksina paljon vanhentuneita dokumentteja ja oli todella nirso kirjoitusvirheiden suhteen. Intranetin ohjeosion rakenne oli sekava ja epälooginen.

Tukiorganisaation oman osion sisältö koettiin epämielenkiintoisena ja tukiorganisaation tiedotteet hukkuivat kioskeille suunnatun tiedotuksen tulvaan.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Työn tavoitteena on kehittää intranetistä työyhteisön toimintaa aiempaa paremmin tukeva työväline.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys

- Miten R-kioskin intranetiä voidaan kehittää palvelemaan paremmin loppukäyttäjiä eli työyhteisöä?

#### Opinnäytetyön alatutkimuskysymykset

- Kuinka tieto jäsenetään intranetissä?
- Mitkä ovat intranetin käytettävyyden suurimmat haasteet?
- Kuinka rakennetaan intranetin kehittämisprojekti?

Opinnäytetyön teoriaosuuden ensimmäinen luku taustoittaa ensimmäistä ja toista alakysymystä, ja toinen luku taustoittaa kolmatta alakysymystä.

### 1.3 Opinnäytetyön tietoperusta ja rajaus

Lähdemateriaaleina opinnäytetyön teoriapohjalle on käytetty intranetiä ja projektitoimintaa käsittelevää kirjallisuutta sekä ajankohtaista sähköistä materiaalia, kuten tieteellisiä artikkeleita, asiantuntijablogeja ja intranetistä tehtyjä tutkimuksia.

Intranetin kehittämisellä tarkoitetaan tässä työssä nimenomaan sen käytettävyyden parantamista. Intranetin merkitystä työyhteisöviestinnässä ei käsitellä tässä tutkimuksessa. Työ keskittyy käsittelemään ainoastaan intranetiä ja muut organisaation sisäisen viestinnän välineet jätetään tarkastelematta. Työssä ei myöskään käydä tarkemmin läpi olemassa olevia eri intranetjärjestelmiä.

### 1.4 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

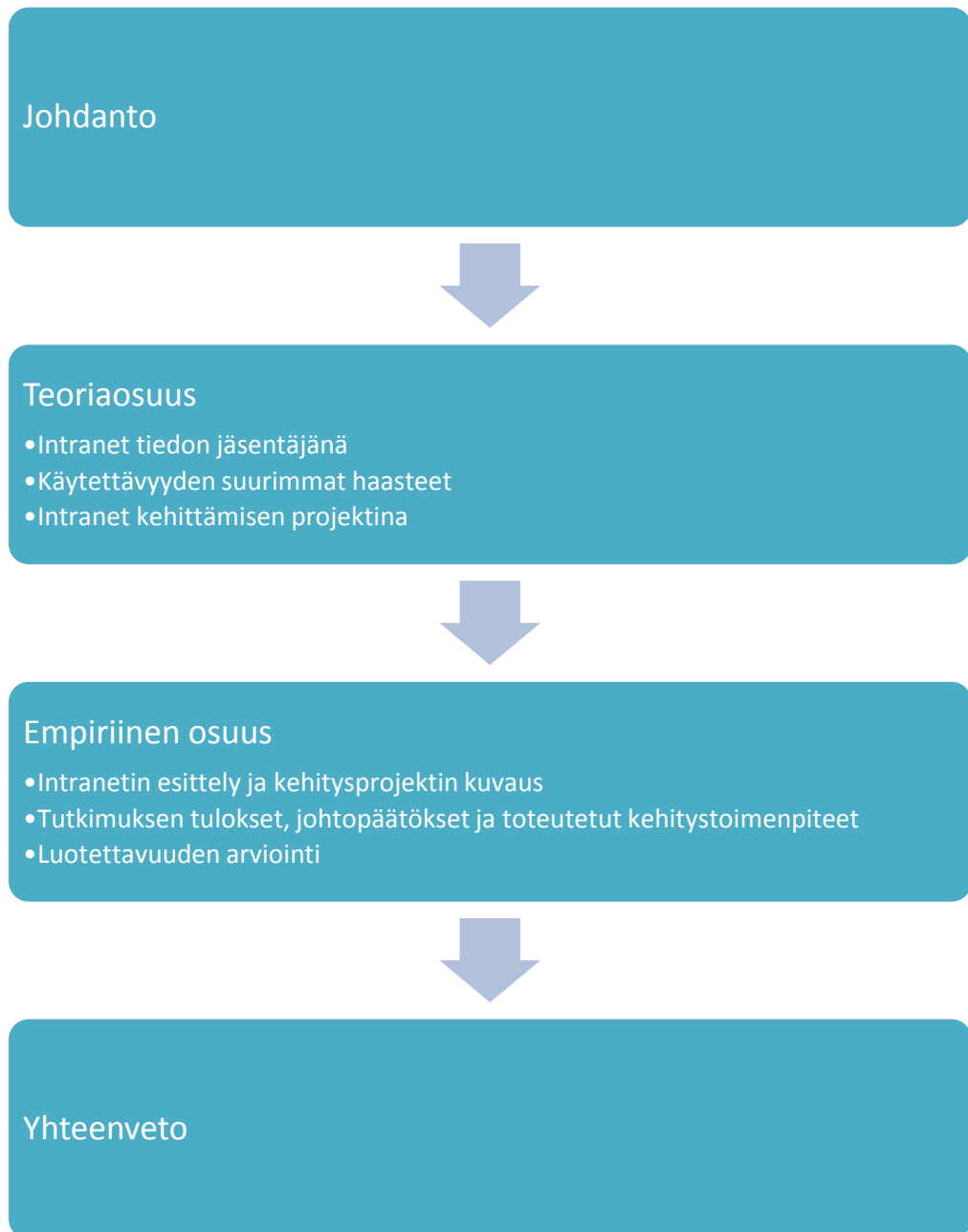
Kvantitatiivisena tutkimusmenetelmänä käytettiin intranetin käyttäjille tehtyä kyselyä. Sen tarkoituksena oli mitata käyttäjien tyytyväisyyttä intranettiin ja antaa käyttäjille mahdollisuus esittää omia kehitysideoitaan. Kysely toteutettiin verkkokyselynä ja siihen johtava linkki julkaistiin intranetissä. Kyselylomake sisälsi 25 kysymystä, joista 8 oli avoimia kysymyksiä.

Kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia projektin aikana ja kiosilla työskennellessä. Projektiryhmän osallistuva havainnointi dokumentoitiin projektipalavereista tehtyihin muistioihin. Palaverimuistiot ovat yrityksen sisäisiä asiakirjoja, joita ei sen vuoksi voida sisällyttää työhön.

### 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyöni on toiminnallinen tutkimus, joka jakautuu kahteen osioon. Teoriaosion ensimmäisessä luvussa käydään ensin läpi erilaisia intranet-konsepteja, minkä jälkeen käsitellään intranetin roolia tiedon jäsentäjänä ja sen suurimpia haasteita käytettävyyden kannalta. Toisessa luvussa tarkastellaan intranetin kehitysprojektia.

Empiirisessä osiossa esitellään ensin nykyinen intranet ja kuvataan intranetin kehitysprojektin vaiheet pääpiirteittäin. Sen jälkeen käsitellään käyttäjäkyselyn ja osallistuvan havainnoinnin perusteella havaitut haasteet intranetissä ja niiden perusteella tehdyt johtopäätökset ja intranetiin tehdyt kehitystoimenpiteet. Lopuksi arvioidaan työn luotettavuutta. Empiirisen osan pohjana toimivat teoriaosio, kioskeille ja tukiorganisaatiolle toteutettu kyselytutkimus ja projektiryhmän osallistuva havainnointi. Viidennessä eli viimeisessä luvussa on yhteenveto opinnäytetyöstä.



**Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne**

## 1.6 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyössä käytetyt keskeiset käsitteet ja niiden selitykset.

### **Intranet**

Intranet on organisaation sisäiseen käyttöön tuotettu tietoverkko (Jokinen, Aula & Matikainen 2006, 201).



## **Metatieto**

Metatieto on tietoa tiedosta eli kuvailevaa ja määrittävää tietoa jostakin tietovarannosta tai sisältöyksiköstä. (NISO 2014.)

## **Testiympäristö**

Testiympäristössä testataan ohjelmistoon, kuten intranettiin toteutettavat muutokset ennen niiden viemistä tuotantoon. Testiympäristön tulee vastata oikeaa ohjelmistoa mahdollisimman tarkasti, jotta siinä ilmenevät häiriöt ja viat saadaan paljastettua. (Khanduja 2008.)

## **Käytettävyys**

Käytettävyydellä tarkoitetaan tuotteen tai palvelun käytön tehokkuutta, miellyttävyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta eli sitä, kuinka hyvin käyttäjä voi jonkin järjestelmän, tässä tapauksessa intranetin, avulla suorittaa päivittäisiä työtehtäviään (Usability Net 2006). Tässä työssä intranetin käytettävyyttä tarkastellaan myös tiedon jäsentämisen näkökulmasta.

## **Projekti**

Projekti on kertaluonteinen työ, joka tehdään ainutkertaisen tuotteen, palvelun tai tuloksen aikaansaamiseksi. Projektilla on etukäteen määritellyt hyötytavoitteet, lopputulostavoitteet sekä aika- ja kustannustavoite. (Projekti-Instituutti 2015.)

## 2 INTRANETIN KÄYTETTÄVYYS

Tässä luvussa käydään läpi ensin erilaisia intranet-konsepteja. Sen jälkeen paneudutaan intranetin rooliin tiedon jäsentäjänä ja sen käytettävyyden kannalta suurimpiin haasteisiin.

### 2.1 Intranet-konseptit

Intranet on kasvanut yhä useamman työyhteisön tärkeimmäksi sisäisen viestinnän välineeksi. Se on kanava, joka tavoittaa nopeasti ja tehokkaasti henkilöstön sekä suurissa että pienissä organisaatioissa. Intranetin käyttäminen sisäisessä viestinnässä lisää tiedonvälityksen ajankohtaisuutta ja tehokkuutta, sillä tiedon tuottaminen ja julkaiseminen on helpompaa ja nopeampaa kuin painetussa viestinnässä. Tiedotteet voidaan julkaista reaaliaikaisesti ja kaikkien ulottuville. Lisäksi intranet on työyhteisölle hyödyllinen tiedonlähde henkilöstölle tärkeistä asioista. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46-47; Heide 2002, 89.)

Intranet-konseptit voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään, jotka ovat viestinnällinen intranet, sosiaalinen intranet ja sähköinen työpöytä (Tolvanen 2012).

Viestinnällinen intranet sopii erityisesti sellaisiin organisaatioihin, joissa tietoa halutaan jakaa tukioorganisaatioista muuhun organisaatioon. Sen tyypillistä sisältöä ovat uutispalsta, tapahtumakalenteri, yhteystietoluettelo, tiedostopankki ja lomakkeet. Viestinnällisestä intranetistä voi löytyä myös keskustelupalstoja ja kommentointimahdollisuus, jolloin se lähestyy sosiaalista intranetiä. (Avoine 2015.) Viestinnällinen intranet voi sisältää sosiaalisia piirteitä, mutta jos sen etusivu rakentuu edelleen uutisten ympärille ja tärkeimpänä sisältönä ovat tiettyjen käyttäjien hallinnoimat ohjesivut, niin kyse on edelleen perinteisemmästä, viestinnällisestä intranetistä (Tolvanen 2012).

Sosiaalinen intranet perustuu yhteisölliseen viestintään ja se tukee työntekijöiden välistä yhteistyötä. Intranetin käyttäjille annettujen laajojen käyttöoikeuksien johdosta kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun ja sisällöntuotantoon. Sosiaalisen intranetin ominaisuuksiin lukeutuu paljon yhteisöllisiä toimintoja, kuten kommentointi, blogit, sosiaaliset verkostot, wikit, tagit, kirjanmerkit ja

erilaiset feedit. Näin ollen intranet on organisaation yhteisesti muokattava tietopankki ja keskusteluympäristö. (Korhonen 2014a.) Sosiaalisen intranetin tunnusmerkkinä voidaan pitää sen etusivua, jossa käyttäjien tekemät omat päivitykset ja heidän välillään käydyt keskustelut muodostavat tapahtumavirran. Etusivu ei ole vain viestintäosaston julkaisemien uutisten vallassa, vaan käyttäjien itse tuottama sisältö muodostaa etusivun keskeisimmän elementin. Sosiaalinen intranet sopii esimerkiksi tuotekehitystä painottaville tai projektitoimituksia tekeville organisaatioille, joissa on paljon asiantuntijoita ja yhtenäinen kulttuuri. (Tolvanen 2012.)

Sähköisen työpöydän konseptissa viestinnällinen intranet yhdistyy tiedostonhallintaan ja ryhmätyötiloihin. Siihen voidaan liittää myös pikaviestintää. Sähköisen työpöydän ideana on integroida organisaation eri tietojärjestelmät yhteen paikkaan, joka kokoaa selaimella käytettäväksi pääsyn kaikkeen liiketoimintatietoon. Sähköinen työpöytä on hyvä ratkaisu, kun halutaan saada organisaation sisäinen viestintä, ryhmätyö ja dokumenttienhallinta yhdistettyä ja kehitettyä samalla kertaa. (Tolvanen 2012.)

## 2.2 Intranet tiedon jäsentäjänä

Tietojohtamisella tarkoitetaan niitä tekniikoita, prosesseja ja käytäntöjä, joiden mukaan tiedon luominen, haku, levittäminen ja hyödyntäminen organisaatiossa ja sen verkostoissa on järjestetty (Tieke 2015). Intranet on yksi osa organisaation tietojohtamista ja siihen erinomainen väline, sillä sen kautta tieto saadaan välitettyä ja jaettua myös organisaation hajautetusti sijoittuneisiin toimipisteisiin (Enwald 2008, 1; Kuivalahti ym. 2003, 117).

Tieto on asiantuntijaorganisaation tärkeintä pääomaa (Ollikkala 2009). Miten se saadaan jakoon? Tiedon määrä kasvaa ja muuttuu joka päivä, jolloin sen hallittavuus on entistä kriittisempää. Intranet toimii organisaatiossa yhtenä tiedon jäsentäjänä. Se tuo lisäarvoa organisaation tiedon jakeluun, tiedon säilytykseen ja hallintaan sekä yleisesti organisaation viestinnän ja yhtenäisyyden kehittymiseen. (Enwald 2008, 2.)

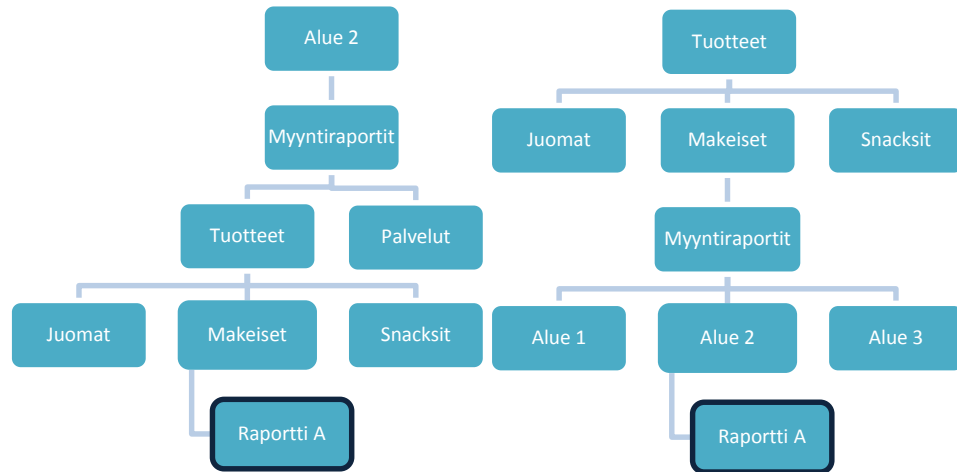
Rakenteen tiedon jäsentämiselle tarjoaa tietomalli, jonka avulla sisältöä voidaan toimittaa ja käyttää erilaisin tavoin. Kun tietomalli on luotu sisällön säilytykseen, tietoa on mahdollista luokitella tavoin, jotka edistävät sen hakemista. Se mahdollistaa käyttäjän löytää tarvitsemansa tiedon nopeasti ja helposti. (Hackos 2002, 2.) Jos intranet kehitetään ilman minkäänlaista suunniteltua rakennetta, siitä tulee vain kokoelma satunnaisia hakemistoja ja sivun osia, mikä heikentää olennaisesti sen käytettävyyttä (Nielsen 2000, 199).

Käytettävyyden takaamiseksi sivuston rakenne tulee valita ja suunnitella käyttäjien näkökulmasta ja sen mukaan mitä käyttäjät tulevat sivustolle tekemään (Nielsen 2000, 202). Erilaisia tietomalleja tiedon jäsentämiseen on olemassa monia. Seuraavaksi tarkastelen niistä kahta, semanttista ja hierarkkista tietomallia.

Hierarkkisen tietomallin mukaisesti rakennetussa intranetissä on päänavigaatio, jonka alta pääsee eri alakategorioihin ja niiden alta jälleen uusiin sivuihin (Liukkonen 2014). Samaa tietomallia käytetään esimerkiksi Windowsin kansioiden hallinnassa. Klikkaamalla yhden kansion auki pääsee näkemään sen sisällä olevat kansiot ja tiedostot, ja näin etenemään yhä syvemmälle kansiorakenteen sisällä.

Hierarkian syvyys, eli se kuinka monta kategoriatasoa se sisältää, vaikuttaa tiedon löydettävyyteen. Tietoa on hankalampi löytää, jos se on haudattu monen eri kategorian ja alakategorian taakse. Lisäksi kategorioiden tulee olla yksiselitteisiä ja tarkkoja, jotta päällekkäisyyksiä ei pääse syntymään. (Whitenton 2013.)

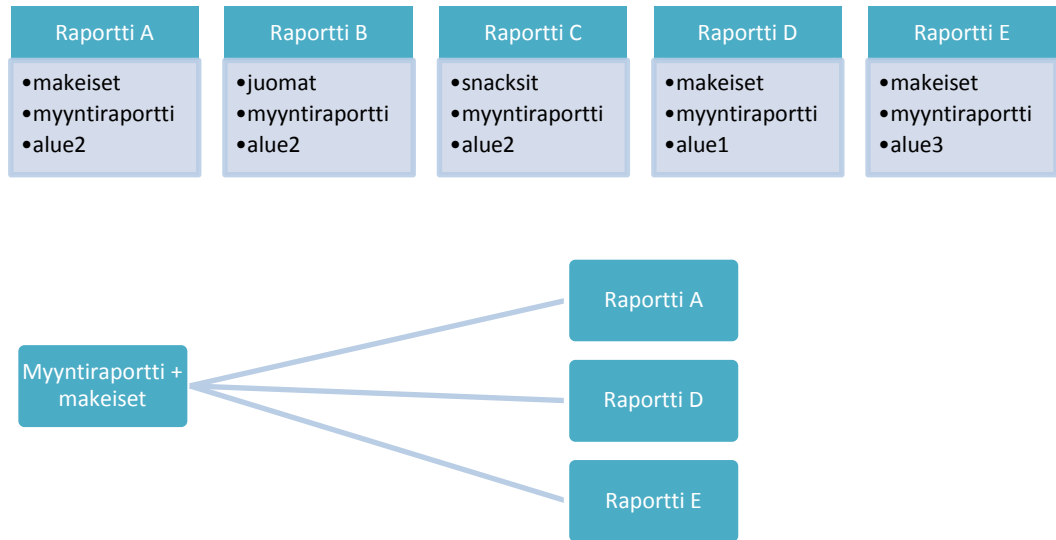
Kuvio 2 havainnollistaa perinteiseen hierarkkiseen malliin liittyvän haasteen. Esimerkissä nähdään kaksi vaihtoehtoista tapaa sijoittaa myyntialueen 2 raportti makeisten myynnistä. Sisällön tuottajalle luontevin tapa voi olla sijoittaa myyntiraportit tuotteiden alle, kun käyttäjän mielestä loogisinta voi olla sijoittaa ne aluekohtaisten kansioiden alle. Kun sisällön tuottajan on sijoittanut myyntiraportit tuotteiden alle, ei aluekohtaisen kansion kautta liikkeelle lähtevä henkilö ikinä pääse myyntiraportteihin, vaan etenee yhä syvemmälle väärässä tiedostohaarassa. (Liukkonen 2014.)



**Kuvio 2. Hierarkkinen tietomalli (Liukkonen 2014)**

Vaihtoehtoinen tapa tiedon jäsentämiselle intranetissä on semanttinen eli aihepohjainen tietomalli, jossa tieto jäsenetään siihen liittyvien aiheiden ja tarkoituksen perusteella. Sen käyttö on tavallista erityisesti sosiaalisissa intranet-konsepteissa. (Eisenhauer 2014.)

Semanttisessa tietomallissa sisällölle liitetään yksi tai useampia sitä kuvaavia avainsanoja, mikä mahdollistaa tiedon etsimisen käyttötarkoituksen perusteella tietämättä sisällön fyysistä sijaintia hierarkiassa. Edellisen esimerkin hierarkkisessa järjestelmässä käyttäjän halutessa tarkastella jokaisen alueen makeisten myyntiraporttia, joutuisi hän palaamaan aina takaisin ylätasolle alueen valintaan ja jälleen hierarkiarakenteessa alaspäin. Aihepohjaisessa mallissa valitsemalla avainsanat myyntiraportti ja makeiset saadaan näkyviin jokaisen alueen raportit makeisten myynnistä kuvion 3 mukaisesti. (Liukkonen 2014.)



**Kuvio 3. Semanttinen tietomalli (Liukkonen, 2014)**

Aihepohjaisessa mallissa yhtenä haasteena on avainsanojen ylläpito. On varmistettava, että sanasto pysyy oikeellisena ja oikeat aiheet liittyvät oikeisiin sisältöihin. (Liukkonen, 2014.) Käyttäjät voivat myös unohtaa lisätä avainsanat julkaisemalleen sisällölle, jolloin sen löydettävyys heikkenee (Eisenhauer 2014).

Hierarkkinen järjestelmä voi tuntua monille luontevimmalta tavalla jäsentää tietoa, vaikka vaarana on tiedon löydettävyyden heikkeneminen tiedon määrän kasvaessa. Hierarkkisen ja semanttisen mallin yhdistämisellä voidaankin saavuttaa optimaalinen rakenne. Hierarkia tuo selkeyttä ja aihesanat puolestaan joustavuutta tiedonhallintaan. Tavoitteena tietomallin valinnassa on se, että ihmiset saavat tarvitsemansa tiedot heille sopivalla tavalla mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. (Liukkonen 2014.)

Sisältörakenteen suunnittelun ohella on tärkeää tuottaa helposti löydettävää sisältöä. Oli rakenne intranetissä mikä tahansa, moni käyttäjä lähtee etsimään tietoa ensisijaisesti hakutoiminnon kautta. Käyttäjillä on myös korkeat odotukset haun toimivuutta kohtaan ja vertaavat sitä esimerkiksi Googlen hakuun. Löydettävyyttä voi edistää lisäämällä sisältöihin metatietoa, kuten avainsanoja, joihin myös semanttinen tietomalli perustuu. (Korhonen 2014b.) Tiedon löydettävyyden helpottaminen parantaa myös käytettävyyttä (Nielsen 2000, 199).

### 2.3 Intranetin käytettävyyden haasteet

ICT-kirjallisuudessa käytettävyyden kannalta intranetin tärkeimmiksi tavoitteiksi on määritelty tehokkuus, virheiden minimointi ja toimintojen muistamisen helppous. Kun intranetistä tulee työntekijöille päivittäisessä työskentelyssä hyödynnettävä väline ja työtehtävät siirtyvät enenevässä määrin sinne, määrättyy heidän tuottavuutensa sen mukaan kuinka tehokkaasti he voivat intranetiä selata ja saada työnsä tehdyksi. Palveluorganisaatioissa intranetiä tarvitaan palveluprosessin eri vaiheiden tai tiedon saamisen avuksi. Arvokasta työaikaa menee hukkaan, jos sitä joutuu käyttämään turhaan klikkailuun tai epäonnistuneisiin hakuihin. (Nielsen 2000, 274.)

Tieto- ja viestintäteknologian hyödyntäminen sisäisessä viestinnässä ja työskentelyssä tarjoavat yhä paremmat mahdollisuudet tarvittavan tiedon hankintaan ja nopeamman tiedon saatavuuteen sekä työn tekoon ajasta ja paikasta riippumatta. Toisaalta se myös lisää tiedon määrää ja sen läpikäymiseen tarvittavaa aikaa, mikä voi johtaa tilanteeseen, jossa oleellista tietoa on vaikea löytää tai sitä ei ehditä prosessoimaan valtavasta tietotulvasta. Näin olen tiedon kasvava määrä alkaa muuttaa toimintaa tehottomaksi. (Bouwman, Van Den Hoof, Van Den Wijngaert & Van Dijk 2005, 122-123.)

Katleena Kartesuon (2009) mukaan intranetin seitsemän yleisintä haastetta ovat tiedon löydettävyys, tiedon painottuneisuus, hakemistojen loogisuus, tiedon päällekkäisyys, liika tieto, tiedon puuttuminen ja tiedon vanhentuminen.



**Kuvio 4. Intranetin seitsemän yleisintä haastetta (Kortesuo 2009)**

Vaikka intranet on tietoa täynnä, siitä ei ole mitään hyötyä, jos henkilöstö ei sitä löydä (Kortesuo 2009, 65). Pelkkä navigaatio ei auta käyttäjiä löytämään tietoa, vaan toimiva haku on tehokkaalle työskentelylle perusedellytys. Kuvaavien avainsanojen lisäämisen mahdollistaminen sisällön yhteyteen auttaa tiedon haussa. (Simple Intranet 2015.)

Toisena haasteena on tiedon painottuneisuus. Esimerkiksi jos koko Suomen alueella toimivan ketjun intranetissä uutiset painottuvat alueellisesti koskemaan vain pääkaupunkiseutua, kokevat muut alueet jäävänsä vähemmälle huomiolle. Pahimmassa tapauksessa muiden alueiden toimipaikoissa työskentelevät alkavat vierastaa intranetiä ja putoavat tiedonvälityksen ulkopuolelle lopettaessaan sen seuraamisen. (Kortesuo 2009, 65.)

Kolmas haaste on hakemistojen ja tiedon sijainnin loogisuus. Jos intranetin rakenteen pohtimista ei ole mietitty loppuun asti, voi se jäädä sekavaksi. Ongelma tulee vastaan esimerkiksi silloin, kun uutta sisältöä julkaistessa sille ei tunnu löytyvän mitään sopivaa lokeroa. Myös uusille käyttäjille tämä tuottaa ongelmia, kun he eivät tiedä mistä lähtisivät etsimään hakemaansa tietoa. (Liukkonen 2014; Kortesuo 2009, 65.)

Neljäs haaste, tiedon päällekkäisyys, syntyy juuri siitä, että hakemistot ja intranetin rakenne ovat epäloogisia. Kun käyttäjä ei tiedä, mihin paikkaan hänen julkaisemansa sisältö kuuluu tai sisältö koskettaa monen eri osa-alueen asioita, voi



hän päätyä varmuuden vuoksi laittamaan sen useampaan eri paikkaan. (Liukkonen 2014; Kortesus 2009, 66) Jos sama tieto löytyy useammasta eri paikasta, muistetaanko tieto sen vanhentueessa käydä jokaisesta niistä erikseen poistamassa tai päivittämässä?

Intranetissä on usein myös liikaa tietoa (Kortesus 2009, 66). Intranetiin ladataan vanhat raportit, kuvat ja muut dokumentit puhtaasta julkaisun ilosta pohtimatta tarkemmin, tuottaako kyseisen sisällön julkaiseminen minkäänlaista lisäarvoa käyttäjille. Jos intranetiin julkaistaan paljon turhaa ja käyttäjille tarpeetonta tietoa, tietotulva peittää alleen myös oleellisen sisällön. (Arora 2012; Tredinnick 2004, 45.)

Toisaalta intranetistä voi myös puuttua tietoa. Jos käyttäjät kokevat intranetin hyödyttömäksi tai liian hankalaksi käyttää, sitä ei käytetä. Tällöin he arkistoivat dokumenttejaan jonnekin muualle, jolloin oleellinen tieto jää muilta saamatta. (Kortesus 2009, 66.)

Seitsemäs ja viimeinen haaste on tiedon vanheneminen. Jos ei ole alusta alkaen sovittu, kenen vastuulla tietojen päivittäminen ja vanhentuneen tiedon siivoaminen, jää intranetiin muhimaan turhia dokumentteja vuosien takaa. (Kortesus 2009, 66.) Intranetin roolit ajankohtaisen tiedon julkaisukanavana ja toisaalta vanhan tiedon arkistointipaikkana on erotettava selkeästi toisistaan. Jos intranet toimii organisaatiossa vanhan tiedon arkistona, on arkistoitu materiaali pidettävä erillään muusta sisällöstä. Vanhojen, arkistoitujen dokumenttien ei esimerkiksi tulisi ponnahtaa esiin hakutuloksissa. (Tredinnick 2004, 50.)

### 3 INTRANET KEHITTÄMISPROJEKTINA

Tässä luvussa käsitellään intranetin kehittämistä projektina ja joitakin sen onnistumisen lähtökohtia. Ensin kerrotaan, miksi monialaisuus ja käyttäjälähtöisyys ovat tärkeitä, minkä jälkeen kuvataan intranetprojektin elinkaari ja sen päävaiheet.

#### 3.1 Monialaisuus lähtökohtana

Käyttäjien sanan on kuuluttava läpi projektin ja projektin tulee olla mahdollisimman käyttäjälähtöinen, mutta ammattivetoinen. Intranet ei ole pelkästään IT-projekti sen enemmän kuin viestinnällinen tai HR-projekti, vaan jotakin siltä väliltä. Tämän vuoksi projektissa tulee olla mukana ammattilaisia useamman eri osa-alueen saralta, jolloin päästään hyödyntämään eri alojen osaamista projektin eri vaiheissa. (Kuivalahti ym. 2003, 144.)

Projektin monialaisuus on lähtökohtaa sen onnistumisessa. Eri alojen ihmiset tuovat erilaista näkökulmaa ja perspektiiviä projektiin ja vaihtelevat näkemykset auttavat tiimiä tarkastelemaan asioita uudessa valossa. Tiedon vaihdosta osastojen välillä tulee jouheampaa ja tietämyksen määrä projektiryhmän sisällä kasvaa. Yhteistyö lisää myös potentiaalisten ideoiden määrää. (Cuijpers, Guenter & Hussinger 2011.)

HR-asiantuntijuutta tarvitaan projektissa, sillä henkilöstöosasto vastaa suuresta osasta intranetiin tuotettavasta sisällöstä. Intranetin käyttö henkilöstöhallinnossa tarjoaa kanavan työsuhdeasioille, kuten tietoa palkanmaksusta, lomista ja henkilöstöeduista. Loma-anomusten ja muiden lomakkeiden täyttö hoituu kätevästi intranetin välityksellä. Intranetiin voidaan koota koko henkilöstön yhteystiedot ja työntekijät voivat käydä päivittämässä omat henkilötietonsa sinne kätevästi itse. Lisäksi se voi sisältää erilaisia verkkokursseja tai muuta koulutusmateriaalia henkilöstölle. (Noodle 2012.)

Viestinnän osalta tarvitaan henkilö, joka ymmärtää sisäisen viestinnän olemusta ja sen tavoitteita ja tehtäviä sekä sisäisen viestinnän välineitä kuten intranetiä. Intranetiä ei pidä käsitellä erillisenä palikkana muusta viestinnästä, vaan se on otettava osaksi organisaation viestintästrategiaa. Viestinnän asiantuntemusta

tarvitaan myös intranetin muutoksista tiedottamiseen käyttäjille ja heidän pitämiseensä ajan tasalla projektin etenemisestä. (Kuivalahti ym. 2003, 51.)

IT-osaamista tarvitaan tietoteknillisen puolen ymmärtämiseen. Lisäksi teknisten edellytysten täytyy olla organisaatiossa kunnossa, jotta intranetiä voidaan käyttää. IT-alan ammattilaisilla on myös parempi ymmärrys intranetin teknillisistä mahdollisuuksista ja rajoitteista. (Kuivalahti ym. 2003, 158.)

### 3.2 Käyttäjien kuuleminen

Jotta intranetiprojekti lähtee kunnolla liikkeelle, on sille saatava taakse organisaation eli käyttäjien tuki. Intranet on päivittäinen työkalu ja siihen tehdyt muutokset vaikuttavat myös työntekoon. Pienetkin muutokset intranetiin voivat aiheuttaa vastarintaa, jos niistä jätetään kertomatta työyhteisölle ennen niiden toteuttamista. (Kardys 2013; Kuivalahti ym. 2003, 145.)

Henkilöstö on pidettävä ajan tasalla ja heille on viestittävä selkeästi projektin tavoitteet, edistyminen ja lopputulokset. Heidät on saatava ymmärtämään miten tulevat muutokset vaikuttavat heihin ja heidän työskentelyynsä ja mikä on niistä koitua konkreettinen hyöty. Mitä innostuneemmiksi heidät saadaan projektista, sen parempi. (Kuivalahti ym. 2003, 145.) Sen sijaan, että työntekijöille kerrottaisiin muutoksista vasta hieman ennen niiden käyttöönottoa, voidaan heidät ottaa mukaan jo heti alkuvaiheen suunnitteluprosessissa (Kardys 2013).

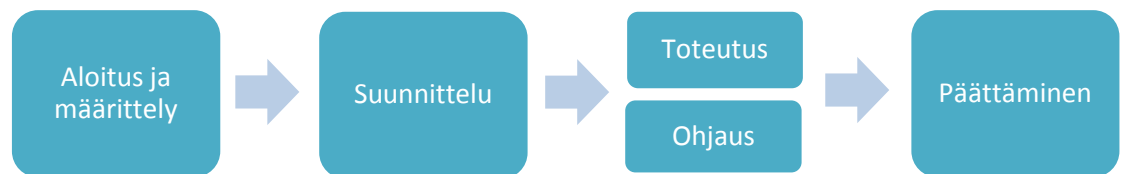
Käyttäjakeskeisellä suunnittelulla keskitytään intranetin käytettävyyteen ja sen kehittämisessä otetaan huomioon käyttäjiltä saatu palaute (Usability Net 2006). Kun kyseessä on jo olemassa olevan intranetin kehittämisprojekti, on tärkeää ottaa selvää mitkä ovat suurimpia haasteita nykyisessä intranetissä. Tätä kannattaa kysyä käyttäjiltä itseltään, sillä he ovat tottuneet käyttämään intranetiä työssään ja mahdollisesti myös tuskailleet sen puutteiden vuoksi. (Kuivalahti ym. 2003, 147.) Kysely on erinomainen tapa kerätä tietoa käyttäjien tyytyväisyydestä intranetiin ja heidän käyttötottumuksistaan sekä saada kehitysideoita (Kardys 2013).

Alkuvaiheen suunnittelun lisäksi käyttäjät voidaan ottaa mukaan myös kun päätetään konkreettisista muutoksista. Jos jostakin muutoskohteesta on esimerkiksi kaksi erinäköistä vaihtoehtoa, voidaan luonnokset laittaa näytille ja

antaa käyttäjien kertoa mielipiteensä molemmista. Kun käyttäjille annetaan mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, tuntevat he olevansa osa ratkaisua ja heidät saadaan paremmin sitoutettua. (Kardys 2013.)

### 3.3 Intranet-projektin elinkaari

Tapa, jolla projektit suunnitellaan ja toteutetaan noudattaa tiettyä kaavaa, jota kutsutaan projektin elinkaareksi. Intranetin kehitysprojekti jakautuu muiden projektien tavoin eri vaiheisiin, joiden aikana jokainen asiakokonaisuus toteutetaan kokonaisuudessaan ennen seuraavaan vaiheeseen etenemistä. (Amado, Ashton, Bostwick, Clements, Drysdale, Francis, Harrison, Nan, Nisse, Randall, Rino, Robinson, Snyder & Wiley. 2012.) Arton, Martinsuon ja Kujalan (2006) määrittelemät projektin vaiheet on esitetty kuviossa 5 ja ne ovat aloitus- ja määrittely, suunnittelu, toteutus, ohjaus ja päättäminen.



**Kuvio 5. Projektin elinkaari (Arto, Martinsuo & Kujala 2006, 49)**

#### 3.3.1 Aloitus- ja määrittelyvaihe

Aloitus- ja määrittelyvaiheessa tarve projektille ja siihen liittyvälle muutos- ja ongelmanratkaisutarpeelle tunnistetaan (Arto ym. 2006, 48). Intranetin kehitysprojektin käynnistys vaatii usein organisaatiossa tahdonkeruuta monilta eri tasoilta ja voi sen vuoksi olla pitkäkin vaihe (Kuivalahti ym. 2003, 164.)

Aloitusvaiheessa laaditaan projektikuvaus, jossa määritellään projektin päämäärä ja tavoitteet (Arto ym. 2006, 48). Tavoitteita on pohdittava useammasta eri näkökulmasta, ja määriteltävä mihin projektilla tähdätään niin viestinnän, HR:n, IT:n, liikkeenjohdon kuin operatiivisen toiminnan kannalta (Kuivalahti ym. 2003, 164.)

### 3.3.2 Suunnitteluvaihe

Suunnitteluvaiheen alussa laaditaan projektisuunnitelma, josta käyvät ilmi projektin eri vaiheet ja niiden aikataulus. Projektisuunnitelma on projektinhallinnan väline, jolla pidetään tehtävä työ ja projektinhallinnan osa-alueet oikeasisältöisenä ja tasapainoisena kokonaisuutena (Artto ym. 2006, 106). Suunnitelman avulla tiedetään minne ollaan menossa ennen kuin lähdetään liikkeelle. Projektisuunnitelman tulisi sisältää ainakin projektin taustatiedot, tavoitteet ja lopputuotteen, projektiorganisaation ja osapuolten vastuut, vaiheistuksen ja aikataulun, budjetin, työmenetelmät sekä riskit (Kuivalahti 2003, 153-155; Artto ym. 2006, 107-109).

Suunnitteluvaiheessa määritellään tehtyjen esiselvitysten ja kartoitusten, esimerkiksi intranetin käyttäjätyytyväisyyskyselyn tai nykyisen käyttöasteen tutkimuksen, perusteella muutostarpeet intranetissä yleisellä tasolla ja hahmotellaan niiden toteuttamiseksi vaihtoehtoisia strategioita ja keinoja (Amado ym. 2012; Kuivalahti ym. 2003, 166). On pohdittava, millaisia erilaisia tapoja on olemassa suorittaa ne tehtävät, jotka tähtäävät projektin päämäärän saavuttamiseen (Virtanen 2000, 74).

Suunnitteluvaiheen lopuksi pyydetään alustava kustannusarvio intranetin järjestelmätoimittajalta kaavailuille muutoksille. (Kuivalahti 2003, 166).

### 3.3.3 Toteutusvaihe

Toteutusvaiheen alussa suunnitteluvaiheessa sovitut muutoskohteet saavat konkreettisen toteutussuunnitelman (Kuivalahti ym. 2003, 166). Lisäksi projektiryhmän keskinäinen työnjako ja vastuut sekä tehtävien sisältö ja resurssitarpeet tarkennetaan. Tarvittavat resurssit hankitaan tarkennuksien perusteella ja työ toteutetaan toteutussuunnitelman mukaisesti (Artto ym. 2006, 49.)

Kun muutoskohteet on määritelty, pyydetään järjestelmätoimittajalta tarkennettu kustannusarvio ja lyödään toteutus lukkoon toimittajan kanssa.

Järjestelmätoimittajan kanssa on hyvä pitää ainakin yksi yhteinen

suunnittelupalaveri, jossa käydään muutoskohteet yhdessä läpi ja sovitaan niiden testauksen ja toteutuksen aikataulu. (Kuivalahti ym. 2003, 165.)

Toteutusvaiheessa järjestelmätoimittaja toteuttaa intranetin toimitusvalmiiksi. Intranetin toimivuus testataan ensin testiympäristössä. Testiympäristössä on tarkoitus testata lopullisen tuotoksen toimintaa käytännössä, ja löytää siinä mahdollisesti piilevät virheet tai ongelmat. Näin ne voidaan vielä korjata ennen oikeaan ympäristöön viemistä, missä toimimisen tulee sujua käyttäjältä mahdollisimman mutkattomasti ja helposti. (Kuivalahti ym. 2003, 168).

Toteutusvaihe on lopullisesti ohi, kun intranet siirretään oikeaan ympäristöön kaikkien käytettäväksi (Kuivalahti ym. 2003, 168).

#### 3.3.4 Ohjausvaihe

Ohjausvaiheessa seurataan projektin etenemistä suhteessa projektisuunnitelmaan ja se on toteutusvaiheen kanssa rinnakkainen. Kun poikkeamat alkuperäiseen suunnitelmaan paljastuvat ja ne huomataan hyvissä ajoin, antaa se paremmat mahdollisuudet ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Jos projekti sen sijaan kokonaisuudessaan ei etene suunnitelmien mukaisesti, on tilanne analysoitava ja tehdä tarvittavat muutokset projektisuunnitelmaan. (Artto ym. 2006, 49-50).

#### 3.3.5 Päätäminen

Projekti tulkitaan päättyneeksi, kun muutokset intranettiin on tehty ja otettu käyttöön. Projektista laaditaan loppuraportti, josta käyvät ilmi projektin taustat, saavutetut tulokset, projektin eteneminen ja organisointi, käytetyt resurssit ja ehdotukset jatkotoimenpiteistä. (Amado ym. 2012, Artto ym. 2006, 50.) Lisäksi päättämisen vaiheessa arvioidaan kriittisesti projektin toteuttamista ja sen tulosten saavuttamisen astetta oman asiantuntemuksen ja ymmärryksen kasvattamiseksi, projektihallinnan parantamiseksi ja hyvien käytäntöjen tunnistamiseksi (Virtanen 2000, 77).

## 4 INTRANETIN KEHITTÄMINEN – CASE: R-KIOSKI OY

Tässä luvussa esitellään ensin case-organisaatio R-kioski Oy sekä tutkimuksen kohteena oleva yrityksen intranet, Apuri, ja sen parantamiseksi aloitettu kehitysprojekti. Tämän jälkeen käydään läpi projektin vaiheet ja sen yhteydessä toteutettu kyselytutkimus. Sitten kerrotaan kyselytutkimuksen ja osallistuvan havainnoin perusteella selville saadut intranetin haasteet. Sen jälkeen esitellään niiden perusteella tehdyt johtopäätökset ja käsitellään intranetin kehityskohteet teemoittain. Lopuksi arvioidaan työn luotettavuutta.

### 4.1 Yritysesittely R-kioski Oy

R-kioski Oy (tästä edes R-kioski) on norjalaisen Reitan Conveniencen omistama valtakunnallinen kioskiketju. Kioskeja on ympäri Suomea ja ne pyritään sijoittamaan vilkkaiden liikennevirtojen yhteyteen, kuten rautatien ja muun julkisen liikenteen asemille. R-kioski on tuttu näky katukuvassa ja sen bränditunnettuus on 98 %.

Kioskeja on tällä hetkellä 625 ja ne on jaettu alueellisesti 13:een eri ryhmään. Kioskeista 117 on ketjun omistuksessa ja loput 508 toimivat franchising-periaatteella eli kioskit ovat itsenäisten yrittäjien omistuksessa olevia osakeyhtiöitä. R-kioski pyrkii siirtämään kaikki aiemmin itse hallinnoimansa kioskit kauppiasvetoisiksi.

R-kioski sai alkunsa, kun Rautatiekirjakauppa Osakeyhtiö perustettiin vuonna 1910. Tuolloin liikeideana oli myydä sanomalehtiä, aikakauslehtiä sekä kirjoja rautatieasemilla matkalukemiseksi. Sen lisäksi lehtiä myytiin junissa. Vuonna 1920 saavutettiin 100 kioskin merkkipaluu ja ensimmäiset kioskit rautatieasemien ulkopuolelle avattiin 1933. Poiketen nykypäivän sisäkioskeista kioskit muistuttivat alun alkujaan pieniä kojuja, joihin asiakkailta ei ollut mahdollista päästä sisään.

Veikkaustoiminta aloitettiin kioskeissa vuonna 1940. Tällöin kioskeilla myytiin jo lehtien ja kirjojen lisäksi filmejä, makeisia, tupakkaa sekä virvokkeita. Vuonna 1956 J.K.V. Paasio suunnitteli R-logon ja nimi R-kioski alkoi näkyä varsinkin uusissa kioskeissa. Kyseistä logoa muutettiin seuraavan kerran vuonna 2009 R-

kioskin konseptin uudistuksen yhteydessä. Kioskien lukumäärä kasvoi hurjaa vauhtia ja vuonna 1984 myyntipisteitä oli jo yli 800. Tällöin avattiin myös ensimmäiset sisäkioskit.

Vuonna 2004 R-kioskeissa otettiin käyttöön uusi myymäläjärjestelmä, joka mahdollisti uusien tuotteiden ja palveluiden tarjoamisen kioskeissa, kuten TeliaSoneran puheajanlatauksen ja Lippupalvelun tapahtumalippujen myynnin. Tarjottujen palveluiden määrä on lisääntynyt tähän päivän asti ja uusia sähköisiä tuotteita ja palveluita kehitetään jatkuvasti.

R-kioskin tarjoama kattava määrä useita eri tuotteita ja palveluita vaatii myyjiltä laajaa tuotetuntemusta ja hyvää asiantuntemusta. Tuotevalikoimaan kuuluvat muun muassa pelituotteet, erilaiset sähköiset palvelut, makeiset, deli-tuotteet, savukkeet, kahvi ja lehdet. Perustuotevalikoima koostuu tunnetuista merkkituotteista, markkinoiden uutuustuotteista sekä R-kioskin omista yksinmyyntituotteista. Sähköisinä palveluina R-kioskilta voi ostaa muun muassa VR:n junalipun, tiettyjä bussilippuja, tapahtumalippuja, nostaa rahaa, maksaa laskuja, lunastaa kalastusluvan sekä noutaa paketteja ja passin. Pysyäkseen R-kioskin valikoimassa, tuotteen on oltava nopeasti kiertävä ja tuotteen menekin tulee olla valtakunnallisesti merkittävä.

Ohjeet eri palveluiden ja tuotteiden myyntiin on oltava helposti myyjän ulottuvilla. R-kioskin intranettiin, Apuriin, on koottu kaikkien tuotteiden ja palvelujen myymiseen liittyvät ohjeistukset. Lisäksi myyjä palvelee palvelukeskus, johon he voivat soittaa ja kysyä neuvoa mistä tahansa kioskityöhön liittyvästä asiasta.

## 4.2 Apuri-intranet

*Sisältö salattu*

## 4.3 Apuri 2.0 kehitysprojekti

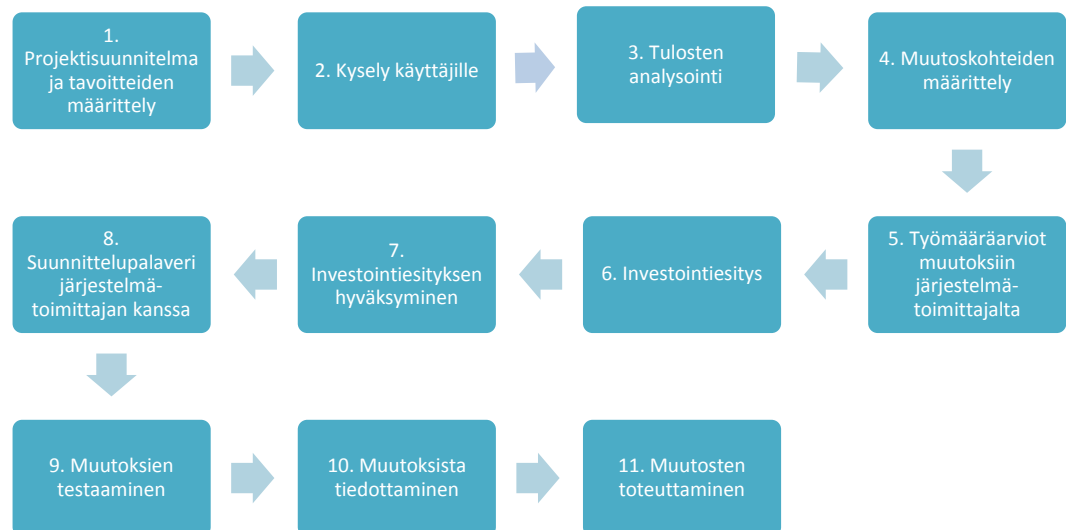
Apuri 2.0 kehitysprojekti sai alkunsa syksyllä 2014. Apurin käyttäjien keskuudessa oli herännyt tyytymättömyyttä ja siihen toivottiin tehtävän



parannuksia. Projektin kesto on kokonaisuudessaan 7 kuukautta, ja tutkimuksen julkaisuhetkellä se on edelleen käynnissä aina huhtikuun 2015 loppuun asti. Projektitapaamisia pidettiin keskimäärin noin joka toinen viikko. Jokaisesta tapaamisesta laadittiin palaverimuistio, johon koostettiin tapaamisessa käsitellyt asiat, tehdyt päätökset ja sovitut jatkotoimenpiteet.

Apurin kehitysprojektiin tahdottiin mukaan mahdollisimman laaja kirjo asiantuntijoita, joten projektiryhmässä olivat mukana tiedottaja, IT-osaston projektipäällikkö sekä HR-johtaja. Opinnäytetyön tekijä toimi projektissa projektipäällikkönä ja aiemman kioskitaukansa vuoksi edusti kioskien näkökulmaa.

Apuri 2.0 projektin aloituspalaveri pidettiin 29.9.2014, jossa paikalla olivat projektipäällikkö ja muut projektiryhmän jäsenet. Ensimmäisessä tapaamisessa määriteltiin projektin tavoitteet ja alustava vaiheistus, joka on kuvattu kuviossa 6. Lisäksi tehtiin luonnos projektisuunnitelmasta, jonka projektipäällikkö koosti lopulliseksi versioksi.



**Kuvio 6. Projektin vaiheet**

Projektin toisena etappina oli kyselyn suunnittelu ja toteuttaminen. Kysymykset kyselyä varten määriteltiin yhdessä projektiryhmän kesken, minkä jälkeen projektipäällikkö loi kyselylomakkeen Surveypalilla. Samanaikaisesti kaikki

projektiryhmän jäsenet toteuttivat osallistuvaa havainnointia, jonka löydökset dokumentoitiin palaverimuistioihin.

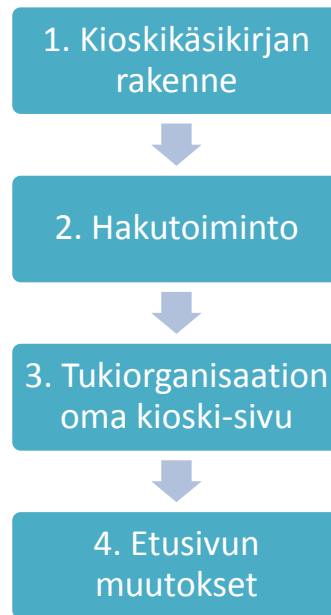
Kolmantena vaiheena oli kyselyn tulosten ja osallistuvan havainnoinnin analysointi, joiden perusteella saatiin selville Apurin haasteet ja kehityskohteet. Apurin suurimmat haasteet olivat helposti havaittavissa ja sekä kyselyn että osallistuvan havainnon tulokset olivat suurimmilta osin samankaltaisia.

Neljännessä vaiheessa tarkasteltiin ilmenneitä haasteita ja niiden syitä, minkä jälkeen niille mietittiin mahdollista ratkaisua. Muutoskohteita mietittiin useammassa eri projektipalaverissa ja se oli vaiheista pisin, sillä joihinkin ilmenneisiin haasteisiin oli monta vaihtoehtoista ratkaisua ja projektiryhmän oli päästävä yksimielisyyteen siitä, mitkä olivat järkevimät ratkaisut.

Kun muutoskohteet oli määritelty, pyydettiin niistä työmääräarviot järjestelmätoimittajalta. Toimittajalle lähetettiin yksityiskohtainen listaus kaikista toivotuista muutoskohteista, joihin he antoivat arvionsa niiden toteuttamiseen kuluva ajasta.

Kun työmäärät oli saatu järjestelmätoimittajalta, niiden perusteella tehtiin johtoryhmälle investointiesitys. Investointiesitys hyväksyttiin sellaisenaan ja muutosten toteuttamiselle saatiin hyväksyntä.

Seuraavaksi järjestettiin yhteispalaveri projektiryhmän ja toimittajan kanssa, jossa käytiin läpi muutoskohteet ja niiden toteuttamisen aikataulu. Lisäksi pyydettiin vielä tarkennettu työmääräarvio muutoskohteista. Muutokset sovittiin toteuttavan yksi kerrallaan projektiryhmän laatiman tärkeysjärjestyksen mukaisesti. Muutokset kuvataan luvussa 4.7. Kaikki muutokset testattiin testiympäristössä ennen tuotantoon vientiä ja niihin tehtiin tarvittaessa hienosäätöä.



**Kuvio 7. Muutosten toteuttamisjärjestys**

Tuotantoon vienti sujui jokaisen tutkimuksen julkaisuhetken mennessä toteutetun muutoksen osalta ongelmitta. Jokaisesta muutoksesta tiedotettiin intranetissä etukäteen paria päivää ennen ja tehtiin tarvittavat ohjeistukset muuttuneita käytäntöjä varten. Lisäksi palvelukeskusta pyydettiin varautumaan kioskeilta mahdollisesti tuleviin soittoihin Apuria koskien. Muutokset saatiin vietyä intranettiin ilman minkäänlaisia käyttökatkoja.

#### 4.4 Käyttäjäkysely

Apurin kehitysprojektin yhteydessä toteutettiin kysely käyttäjille. Kyselyn tarkoituksena oli mitata käyttäjien tyytyväisyyttä nykyiseen intranettiin ja kuulla heidän omia kehitysideoitaan Apuriin liittyen. Vastauksia saatiin 284 kioskilaiselta ja 17 tukiorganisaation jäseneltä. Tarkkaa vastausprosenttia ei voida määrittää, sillä 508 kauppiaskioskin työntekijöiden määrästä ei ole varmuutta. Kyselyn yhtenä taustakysymyksenä kysyttiin sen kioskin koodia, jossa vastaaja työskenteli. Vastauksia tuli 257:lta eri kioskilta, minkä perusteella voitiin laskea, että 41,1 % kioskeista vastasi kyselyyn. Kaikista 284 kioskin vastaajista 49,3 % oli kauppiaita, 18,3 % kioskiesimiehiä ja 32,4 % myyjiä.



**Kuvio 8. Kioskihenkilökunnan vastausten jakautuminen**

Kysely toteutettiin Surveypalin kautta. Se sisälsi 25 kysymystä, joista kahdeksan oli avoimia kysymyksiä. Kyselystä julkaistiin tiedote Apurissa kyselyn julkaisupäivänä ja lisäksi laitettiin kyselyyn osallistumisesta muistutus etusivun tehtäväluetteloon ja sähköpostitse koko tukiorganisaatiolle. Vastausaikaa annettiin kahdeksan päivää. Kyselylomake oli muuten samanlainen kioskihenkilökunnalle ja tukiorganisaatiolla, paitsi taustatietoja koskevien kysymysten osalta. Tukiorganisaation lomakkeessa kysyttiin vastaajan aseman ja kioskin koodin sijaan millä osastolla vastaaja työskenteli.

#### 4.5 Apurin suurimmat haasteet

Kyselyn tulosten ja projektiryhmän omien havaintojen perusteella Apurissa oli havaittavissa neljä isoa haastetta. Ne olivat tiedon löydettävyys, tiedon painottuneisuus, tiedon vanhentuminen sekä hakemistojen loogisuus, josta seurasi tiedon päällekkäisyyttä.

Ensimmäisenä haasteena oli tiedon löytämisen vaikeus. Kyselyn vastauksista kävi ilmi, että monet kokivat tiedon löytämisen Apurista hankalaksi ja tieto ei ollut tarpeeksi helposti saatavilla. Kyselyssä suurinta kritiikkiä sai Apurin haku-toiminto. Silti 84 % käyttäjistä ilmoitti käyttävänsä hakua tiedon löytämiseen ensimmäisenä keinona. Ongelma oli jo ennestään projektiryhmän tiedossa ja haun

toimimattomuus olikin yksi vahvasti vaikuttaneista tekijöistä intranetin kehitysprojektin käynnistämiseen. Käyttäjiä häiritsi, ettei heillä ollut mahdollisuutta valita mistä intranetin osiosta haku tehtäisiin. Näin ollen haun tuloksissa olivat mukana myös Ärräpalstan keskustelut, kuvat sekä muita heidän turhiksi kokemiaan hakutuloksia.

*Jos mahdollista, olisi hyvä erottaa hakutoiminnosta ärräpalsta pois. On turhauttavaa selata hakutuloksia, kun yli puolet on ärräpalstan keskustelua. (Myyjä)*

Lisäksi hakutuloksissa esiintyi paljon vanhentunutta tietoa.

*Kun Haku-toiminnolla etsii tietoa, siltä voi tulla myöskin vanhentunutta tietoa esille. eli päivitys kuntoon: kun ohjeet muuttuu, entiset ohjeet mitätöitävä. (Myyjä)*

Toinen haaste oli tiedon painottuneisuus. Tukiorganisaation kyselyvastaukset osoittivat, että monet vastaajista kokivat Apurin sisältävän ainoastaan myyjille relevanttia tietoa ja se oli painottunut vahvasti kioskien suuntaan.

Tukiorganisaatiota koskevat tiedotteet ja ohjeet hukkuivat kioskeille julkaistavan sisällön tulvaan.

*Mielestäni Oma kioski ja Kioskikäsikirja sivut tukiorganisaation käyttöön ovat sekavat. Yleensä, jos haen tietoa (hakusanalla tai selaamalla) päädyn kioskikäsikirjaan, jonka tiedot on pääsasiassa tarkoitettu Kioskeille. Näiden seasta tukiorganisaatiota koskevien ohjeiden tms. selaaminen ja löytäminen on erittäin vaikeaa. Näille voisi olla oma kategoria tai erottaa ne täysin kioskikäsikirjasta. (Tukiorganisaation jäsen)*

Haastavaa oli myös se, että osa tiedotteista ja ohjeista koskivat sekä tukiorganisaatiota että kioskilaisia, mutta tukiorganisaation jäsenten oli vaikea erottaa, mikä sisällöstä oli tällaista tietoa.

Kolmas Apurin ongelmakohta oli vanhentuneen tiedon määrä. Vanhat tiedot ilmestyivät hakutuloksiin ja niiden vuoksi joillakin hakusanoilla löytyi jopa yli 500 eri hakutulosta.

*Monissa lomakkeissa ja ohjeissa on vanhentunutta tietoa, olisi hyvä saada kaikki kerralla ajantasalle. (Myyjä)*

Projektiryhmän jäsenten havainnoissa intranetiä, he löysivät paljon vanhentunutta materiaalia, joka oli jäänyt poistamatta. Ongelma koski erityisesti tiedotteiden tai ohjeiden mukana olleita liitteitä, kuten kuvia tai pdf-tiedostoja. Vaikka tiedote tai ohje oli ajastettu poistumaan tietyssä päivänä, niiden sisältämät liitteet jäivät edelleen Apuriin.

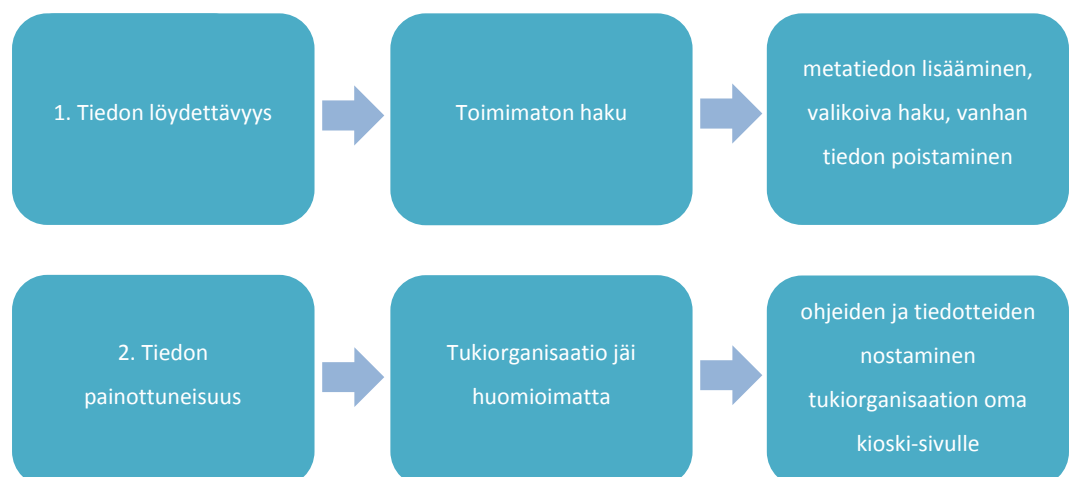
Neljäs asia, johon toivottiin parannusta, oli kioskikäsikirjan jäsentely ja rakenne. Aihealueet ja kategoriat olivat liian ympäröityjä, joten tiettyä ohjetta etsiessään käyttäjällä oli vaikeuksia hahmottaa minkä kategorian alta se löytyisi.

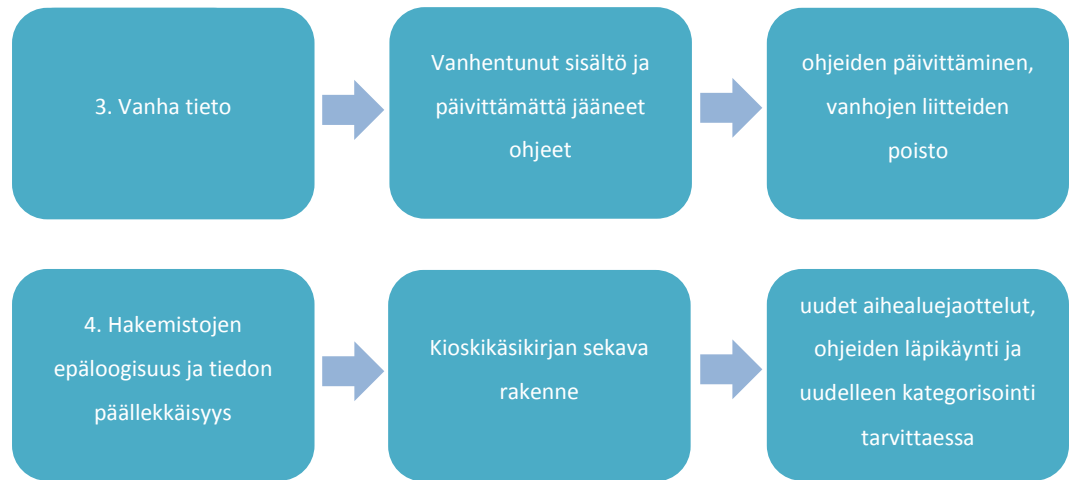
*Kioskikäsikirjan jaottelu eri osa alueisiin voisi olla selkeämpi.*  
(Kauppias)

Tämä oli haaste myös tukiorganisaatiossa sisältöä julkaiseville: kun ohjeelle ei tuntunut löytyvän sopivaa paikkaa se lisättiin varmuuden vuoksi useampaan eri paikkaan, jolloin syntyi tiedon päällekkäisyyttä. Kaikki projektiryhmän jäsenet olivat aktiivisia intranetin sisällöntuottajia ja olivat itsekin törmänneet tähän ongelmaan.

#### 4.6 Johtopäätökset ja Apurin kehittäminen

Apurin neljä suurinta haastetta olivat tiedon löydettävyys, tiedon painottuneisuus, tiedon vanhentuminen sekä hakemistojen loogisuus, josta seurasi tiedon päällekkäisyyttä. Lisäksi kehitysprojektin yhteydessä toteutettiin muutamia vastaajilta tulleita toiveita Apurin suhteen. Kuviossa 9 on kuvattu tuloksista eli haasteista tehdyt johtopäätökset ja niiden pohjalta toteutetut kehitystoimenpiteet Apuriin. Kuvion jälkeen sen eri osat selvennetään vaiheittain.





**Kuvio 9. Apurin haasteet ja niiden ratkaiseminen**

Tiedon hakemisesta haluttiin tehdä tehokkaampaa ja helpompaa. Koska haku-toiminnon käyttö oli suurimmalle osalle vastaajista ensimmäinen keino tiedon etsimiseen Apurista, oli sen toimivuus ensisijaisen tärkeää.

*Kuva salattu*

**Kuva 6. Haun tulossivu**

Hakuun päädyttiin lisäämään toiminto, jolla käyttäjä pystyy valitsemaan, mistä intranetin osasta hän tahtoo hakea (kuva 6). Eri vaihtoehdot ovat tiedotteet, kioskikäsikirja, lomakkeet ja keskustelut. Jos käyttäjä ei valitse mitään osiota, haku tehdään automaattisesti kaikista osioista. Toinen haku-toimintoa parantava muutos oli metatiedon käyttäminen kohteen luonnissa eli mahdollisuus lisätä avainsanoja ohjeen tai tiedotteen yhteyteen, joita haku voisi käyttää hyväksi. Muutoksen myötä hierarkkisen tietomallin rakennetta noudattaneeseen intranettiin lisättiin siis semanttisen tietomallin piirteitä. Kolmas haku parantava muutos oli vanhentuneen tiedon poistaminen intranetistä.

Tukiorganisaatio oli kyselyn tulosten perusteella jätetty liian vähälle huomiolle. Heille oli saatava Apuriin lisää mielekkäämpää sisältöä ja heitä koskevat ohjeet ja tiedotteet helpommin saataville.

*Kuva salattu*

**Kuva 7. Luonnos tukiorganisaation Oma kioski-sivusta**

Tukiorganisaation paremmin huomioimiseksi päätettiin aktivoida lähes käyttämättömäksi jäänyt heille suunnattu Oma kioski-sivu. Sen rakenne muutettaisiin niin, että se sisältäisi kaksi osa-aluetta, tapahtuu ja ajankohtaista (kuva 7). Tapahtuu-osio vastaisi Apurin etusivulta löytyvää kioskien tehtävälisterää, mutta sisältäisi vain tukiorganisaatiolle merkittäviä päivämääriä. Ajankohtaista-osioon nousisivat automaattisesti kaikki tukiorganisaatio-kohderyhmälle julkaistut tiedotteet. Sivun oikean reunan listauksesta poistettaisiin kaikki osastokohtaiset kansiot ja sinne jäisivät ainoastaan pikalinkit sekä Ärrävaara. Lisäksi sinne lisättäisiin uutena kohtana tukiorganisaation ohjeet. Sieltä löytyisivät kootusti kaikki tukiorganisaatiota koskevat ohjeet, jotka aiemmin olivat olleet kioskikäsi-kirjassa kioskin ohjeiden seassa.

Apurin valtavaa tiedon määrää ei oltu pystytty hallinnoimaan, jonka seurauksena se sisälsi paljon vanhaa tietoa. Tiedot oli päivitettävä, sillä käyttäjien oli joissakin tapauksissa hankalaa erottaa mitkä ohjeista olivat ajan tasalla ja mitkä eivät.

Vanhentuneen tiedon poistamiseksi jokaista osastoa ohjeistettiin käymään läpi huhtikuuhun 2014 mennessä omat julkaisemansa ohjeensa Apurista ja varmistamaan, että ne olivat edelleen ajan tasalla.

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että Apurin kioskikäsi-kirjan aihealueet eivät enää vastanneet niiden sisältöä. Käyttäjien oli vaikea hahmottaa mihin kioskikäsi-kirjan osioon heidän etsimänsä tieto kuului tai minne se kuuluisi laittaa. Monet ohjeista olivatkin sen seurauksena kahdessa eri paikassa. Aihealueiden päivittäminen vastaamaan paremmin käyttäjien logiikkaa oli näin ollen paikallaan.

*Kuva salattu*

**Kuva 8. Kioskikäsi-kirjan uusi näkymä**

Kioskikäsi-kirjan aihealueet jaoteltiin uudelleen ja kaikki kioskikäsi-kirjan ohjeet käytiin yksitellen läpi, jotta jokaiselle saatiin määritettyä sitä parhaiten kuvaavaa kategoriaa. Aihealueet ovat nähtävillä kuvan 8 oikeassa reunassa.

Uusiksi kioskikäsi-kirjan aihealueiksi valikoituivat:

- henkilöstö
- hyllynreunushintalaput



- lomakkeet
- markkinointi ja viestintä
- talous ja raportointi
- tilauskirja
- kassa ja it
- tuotteet ja palvelut
- yleistä

Yllä kuvailtujen Apurin ongelmakohtien ja niiden ratkaisujen lisäksi toteutettiin erilaisia käyttäjien esittämiä toiveita Apurin suhteen. Etusivuun toivottiin muutoksia alareunan linkkilistan ja tiedotteiden näkymisen osalta. Jokainen tiedote haluttiin näkyviin suoraan etusivulla entisen 13 uusimman tiedotteen sijaan, ilman että pitäisi siirtyä tiedotteiden omalle erilliselle sivulla. Sen takia tiedotteiden yhteyteen tullaan lisäämään vierityspalkki, joka mahdollistaa kaikkien tiedotteiden selaamisen suoraan etusivulla.

*Kuva salattu*

#### **Kuva 9. Luonnos etusivun muutoksista**

Linkkilistan osalta kyselyssä toivottiin lehtipalautuksen, pikalinkkilistan, hyllynreunushintojen sekä tilauskirjan tuomista etusivulle. Tämä tullaan toteuttamaan poistamalla linkkilistan vasemmalle puolella ollut Virtuaalikioskin kuva ja käyttämällä sen vapauttama tila linkeille (kuva 9).

Lisäksi kauppiat olivat toivoneet mahdollisuutta lisätä omia tiedostojaan, kuten työvuorolistan tai myyntiohjeita Apuriin oman kioskinsa henkilökunnan nähtäville. Toive toteutettiin antamalla kauppiaille oikeudet kioskin vetäjäkansioon, jonne oli pääsy kioskohtaiselta Oma kioski-sivulta.

#### 4.7 Luotettavuuden arviointi

Toiminnallisen tutkimuksen luotettavuustarkastelussa arvioidaan sitä, hankittiinko toiminnan ja tutkimuksen avulla sellaisia taitoja ja valmiuksia, että pystytään aikaisempaa paremmin hallitsemaan tutkimuksen kohteina olleita tilanteita. Eli

onnistuttiinko tutkimuksella muuttamaan ja kehittämään toimintoja. (Suojanen 2004.)

Työn tarkoituksena oli kehittää R-kioskin intranetiä ja siinä onnistuttiin. Projektitiimin jäsenillä oli hyvä tuntemus tutkimuskohteesta, mikä edesauttoi havaitsemaan sen oleelliset ongelmat ja tulkitsemaan luotettavasti siitä tehtyjä havaintoja. Projekti toteutettiin huolellisesti ja sen vaiheistus oli mietitty etukäteen. Projektiryhmä koostui monen eri organisaation osaston, IT:n, viestinnän ja HR:n työntekijästä, jolloin kehittämistä pystyttiin tarkastelemaan monen eri alan asiantuntijan näkökulmasta. Lisäksi intranetin käyttäjien mielipiteet otettiin huomioon kehitystoimenpiteitä suunniteltaessa.

Valittujen tutkimusmenetelmien, osallistuvan havainnoinnin ja käyttäjäkyselyn, avulla saatiin kerättyä aineistoa, jonka pohjalta saatiin selville Apurin käytettävyyden haasteet ja niiden ratkaisemiseksi tarvittavat kehitystoimenpiteet. Kyselylomakkeen kysymyksiä hiottiin projektiryhmän kesken useaan otteeseen ja se myös testattiin. Kysymysten muodot ja esitystavat olivat mahdollisimman selkeitä ja yksiselitteisiä, eivätkä ne olleet vastaajaa johdattelevia. Näin ollen tutkimuksen validiteetin voidaan sanoa olevan hyvä. Lisäksi tutkimuksen teoreettinen viitekehys tukee saatuja tutkimustuloksia, mikä puolestaan parantaa yleistettävyyttä.

Kyselyn ja osallistuvan havainnon perusteella saadut tulokset olivat johdonmukaisia, eikä kahdella eri tutkimusmenetelmällä saatujen tulosten välillä ollut suuria eroavaisuuksia. Projektiryhmän osallistuva havainto dokumentoitiin projektipalaveista tehtyihin muistioihin ja kyselyvastaukset tallennettiin, joten niihin voidaan tarvittaessa palata uudelleen. Tämä lisää reliabiliteettia.

## 5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää intranetistä työyhteisön toimintaa aiempaa paremmin tukeva työväline. Vaikka opinnäytetyössä käsitellään yksittäisen organisaation intranetin kehittämistä, ei se poissulje opinnäytetyön soveltuvuutta muissa organisaatioissa. Monet R-kioskin intranetissä ilmenneet ongelmakohdat olivat juuri teoriaosuudessa kuvattuja intranetien yleisimpiä haasteita.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin ensin intranetiä tiedon jäsentäjänä. Intranetissä sisältö on jäsennelty tietyn tietomallin mukaan ja teoriaosuudessa tarkasteltiin niistä kahta: hierarkkista ja semanttista tietomallia. Intranetin rakenne ja käytettävä tietomalli tulee miettiä huolellisesti, koska niillä on suuri merkitys tiedon löydettävyyteen ja edelleen intranetin käytettävyyteen. Sen jälkeen käytiin läpi intranetin käytettävyyden kannalta yleisimpiä haasteita. Käytettävyyden kannalta yleisimmät haasteet olivat tiedon löydettävyys, tiedon painottuneisuus, hakemistojen loogisuus, tiedon päällekkäisyys, liika tieto, tiedon puuttuminen ja tiedon vanhentuminen. Lopuksi tarkasteltiin intranetin kehitysprojektia. Projektin onnistumisen kannalta on tärkeää ottaa projektiryhmään mukaan osajia monelta osastolta, sillä intranetin kehitysprojekti ei ole pelkästään IT-projekti sen enemmän kuin viestinnällinen tai HR-projektikaan. Lisäksi on otettava huomioon käyttäjien mielipiteet ja heiltä saadut kehittämisideat.

Työn empiirisessä osassa esiteltiin ensin R-kioskin intranet. Sitten kuvattiin kehitysprojektin eri vaiheet pääpiirteittäin. Sen jälkeen esiteltiin kehitysprojektin yhteydessä toteutetun intranetin käyttäjäkyselyn ja osallistuvan havainnoinnin perusteella havaitut intranetin suurimmat haasteet. Lopuksi käytiin läpi niiden pohjalta tehdyt johtopäätökset ja intranetiin tehdyt muutokset.

Vastaukset tutkimuskysymyksiin saatiin kyselyn ja osallistuvan havainnoinnin perusteella ja intranetin tiedon jäsentelyn rakennetta ja käytettävyyttä parantavat kehitystoimenpiteet valittiin niiden perusteella. Tulosten pohjalta tehdyt johtopäätökset ja kehitystoimenpiteet on esitelty kuviossa 9. Tiedon löydettävyyden helpottamiseksi ensimmäisenä kehitystoimenpiteenä toteutettiin hakutoiminnon parantaminen. Hakua parennettiin lisäämällä käyttäjille

mahdollisuus valita mistä intranetin osiosta hakutulokset näytetään ja metatietoa lisäämällä, jolloin tiedon jäsentely hierarkkiseen rakenteeseen saatiin semanttisen eli aihepohjaisen tietomallin piirteitä.

Toisena kehitystoimenpiteenä tiedon painottuneisuutta kioskeja koskevaan sisältöön ratkaistiin tekemällä muutoksia tukiorganisaation Oma kioski-sivuun. Tukiorganisaatio oli jäänyt vähemmälle huomiolle intranetissä, mikä oli aiheuttanut tyytymättömyyttä käyttäjien joukossa. Oma kioski-sivulle lisättiin mielekkäämpää sisältöä, esimerkiksi nostamalla sinne tukiorganisaatiota koskevia ohjeita ja tiedotteita, jotta ne eivät enää hukkuisi kioskeille suunnatun tietotulvan joukkoon.

Hakemistojen epäloogisuus johtui intranetin sekavasta ja käyttäjien näkökulmasta epäloogisesta rakenteesta. Sen vuoksi kolmantena kehitystoimenpiteenä kioskikäsi kirjan rakennetta muutettiin jäsentämällä tieto vastaamaan paremmin käyttäjien logiikkaa. Tämä poisti myös tiedon päällekkäisyyden ongelman. Viimeisenä kehitystoimenpiteenä oli vanhan tiedon poistaminen ja ohjeiden päivittäminen. Jokainen osasto valjastettiin käymään läpi omat ohjeensa ja tekemään tarvittavat toimenpiteet.

Lähtökohtana intranetin kehitysprojektin onnistumisessa olivat monialainen projektitiimi ja käyttäjien kuuleminen. Projektitiimiin kuului IT:n, HR:n ja viestinnän asiantuntijoita, jolloin päästiin hyödyntämään eri alojen osaamista projektin eri vaiheissa. Jokainen tiimin jäsen toi projektiin erilaista näkökulmaa ja perspektiiviä ja vaihtelevat näkemykset auttoivat tiimiä näkemään asioita uudessa valossa. Monialaisen tiimin ansiosta myös tiedonvaihto osastojen välillä oli projektissa joustavampaa.

Käyttäjälähtöisyys projektissa oli onnistumisen kannalta myös tärkeää. Suurimmat kehityskohteet Apurissa saatiin selville kysymällä käyttäjiltä itseltään, sillä he olivat tottuneet käyttämään intranetiä työssään ja mahdollisesti myös tuskailleet sen puutteiden vuoksi. Kyselyssä ilmi tulleita kehityskohteita tukivat myös projektiryhmän oma osallistuva havainnointi intranetistä sekä opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellyt yleisimmät intranetin haasteet.

Käyttäjät otettiin huomioon myös projektista tiedotettaessa. Intranet on päivittäinen työkalu, ja siihen tehdyt muutokset vaikuttavat myös työntekoon. Henkilöstö pidettiin ajan tasalla ja heille viestittiin selkeästi projektin tavoitteet, edistyminen ja lopputulokset. Kaikista tehdyistä muutoksesta ilmoitettiin hyvissä ajoin etukäteen.

Jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa uusi käyttäjätyytyväisyyskysely, jotta saataisiin selville paransivatko toteutetut muutokset Apurin käytettävyyttä. Lisäksi voitaisiin tutkia muunkin sisäisen viestinnän toimivuutta organisaatiossa, sillä intranet on vain yksi sen välineistä. Tulevaisuuden kannalta R-kioski voisi myös selvittää sosiaalisen intranet-konseptin käyttöön ottoa ja sen mahdollisuuksia lisätä yhteisöllisyyttä ja työntekijöiden välistä yhteistyötä organisaatiossa.

## LÄHTEET

## Painetut lähteet:

Artto, K., Martinsuo, M. & Kujala, J. 2006. Projektiliiketoiminta. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Bouwman, H., Van Den Hoof, B., Van Den Wijngaert, L. & Van Dijk, J. 2005. Information and Communication Technology in Organizations. Iso-Britannia, Lontoo: Sage.

Jokinen, K., Aula, P. & Matikainen, J. 2006. Näkökulmia organisaatioiden verkkoviestintään. Teoksessa Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. (toim.) Verkkoviestintäkirja. Helsinki: Yliopistopaino, s. 197-217.

Kortesuo, K. 2009. Tekstiä ruudulla. Helsinki: Infor.

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

Nielsen, J. 2000. WWW suunnittelu. Helsinki: Edita.

Virtanen, P. 2000. Projektityö. Porvoo: WS Bookwell.

## Sähköiset lähteet:

Amado, M., Ashton, K., Ashton, S., Bostwick, J., Clements, G., Drysdale, J., Francis, J., Harrison, B., Nan, V., Nisse, A., Randall, D., Rino, J., Robinson, J., Snyder, A. & Wiley, D. 2012. Project Phases and Organization. Project Management for Instructional Designers. Viitattu 5.4.2015. Saatavissa: <http://pm4id.org/3/1/>

Arora, V. 2012. Top Challenges in Intranet Management. CEB. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <https://www.executiveboard.com/blogs/top-challenges-in-intranet-management/>

Avoine. 2015. Intranet sisäiseen viestintään. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://www.avoine.fi/tuotteet/verkkosivut/intranet/>

Cuijpers, M., Guenter, H. & Hussinger, K. 2011. Costs and benefits of inter-departmental innovation collaboration. ZEW Discussion Papers, No. 11-003. Viitattu 2.4.2015. Saatavissa: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:bsz:180-madoc-31140>

Eisenhauer, T. 2014. Here's a Few Tips on How to Manage Your Intranet Content. Axero. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://axerosolutions.com/blogs/timeisenhauer/pulse/191/here-s-a-few-tips-on-how-to-manage-your-intranet-content>

Enwald, H. 2008. Kehittämiskohteena intranet. Tapaustutkimus Syöpäjärjestöistä. Informaatiotutkimus 27 (4), 106-119. Tampere: Informaatiotutkimuksen yhdistys ITY Ry. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/801/661%5D>

Hackos, J. 2002. What is an information model and why do you need one? The Gilbane Report Vol. 10, No. 1. USA, Massachusetts: Bluebill Advisors. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa: <http://gilbane.com/artpdf/GR10.1.pdf>

Heide, M. 2002. Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande. Ruotsi, Lund: Lunds universitet, Sociologiska institutionen. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=20652&fileOId=4436101>

Kardys, D. 2013. 7 Intranet Adoption Tips. WSOL. Viitattu 6.4.2015. Saatavissa: <http://www.wsol.com/7-intranet-adoption-tips/>

Khanduja, J. 2008. What is a Testing environment for software testing? TechTarget. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://itknowledgeexchange.techtarget.com/quality-assurance/what-is-a-testing-environment-for-software-testing/>

Korhonen, H. 2014a. Sosiaalisen intranetin uusi taso. Intranet-ostajan opas. North Patrol. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://intranet-ostajanopas.fi/2014/09/17/sosiaalisen-intranetin-uusi-taso/>

Korhonen, H. 2014b. Intranetin sisältö rakenne, suunnittelun kulmakivet. Intranet-ostajan opas. North Patrol. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://intranet-ostajanopas.fi/2014/03/17/intranetin-sisaltorakenne-suunnittelun-kulmakivet/>

Liukkonen, L. 2014. Kadonneen tiedon metsästäjät: semanttinen vs. hierarkkinen tietomalli sosiaalisessa intrassa. Sosiaalinen intranet. Ambientia. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa: <http://www.sosiaalinenintranet.fi/kadonneen-tiedon-metsastajat-semanttinen-vs-hierarkkinen-tietomalli-sosiaalisessa-intrassa/>

NISO. 2004. Understanding Metadata. National Information Standards Organization. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://www.niso.org/publications/press/UnderstandingMetadata.pdf>

Noodle. 2012. 8 Uses of the Intranet for HR. Vialec. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa: <https://vialect.com/intranet-uses-for-hr/>

Ollikkala, S. 2009. Wikittelyä ja viestintää. Intranet tietojohdamisen välineenä. Case Eläketurvakeskus. Helsinki: Eläketurvakeskus. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa:

[http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tietoasiantuntijat.fi%2Ftietopaiivat%2Ffi%2Fcfmldocs%2Fdocument.cfm%3Fdoc%3Dshow%26doc\\_id%3D296&ei=4eoSVavYC-XjywOOvYLwBA&usg=AFQjCNEV-u9btHZ2EP4QqgyCJjO8c1OSnA&bvm=bv.89184060,d.bGQ](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCkQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.tietoasiantuntijat.fi%2Ftietopaiivat%2Ffi%2Fcfmldocs%2Fdocument.cfm%3Fdoc%3Dshow%26doc_id%3D296&ei=4eoSVavYC-XjywOOvYLwBA&usg=AFQjCNEV-u9btHZ2EP4QqgyCJjO8c1OSnA&bvm=bv.89184060,d.bGQ)

Projekti-Instituutti. 2015. Projektijohtamisen sanastoa. Viitattu 2.4.2015. Saatavissa: [http://www.projekti-instituutti.fi/osaamisen\\_kehittaminen/projektijohtamisen\\_sanastoa](http://www.projekti-instituutti.fi/osaamisen_kehittaminen/projektijohtamisen_sanastoa)

Simple Intranet. 2015. Top 5 Most Popular Intranet Features. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://www.simpleintranet.org/top-5-most-requested-intranet-features/>

Suojanen, U. 2004. Yleistä toimintatutkimuksen luotettavuudesta. Metodix. Viitattu 5.4.2015. Saatavissa: [http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/02\\_metodiartikkelit/suojanen\\_toimintatutkimus/kooste#21](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/02_metodiartikkelit/suojanen_toimintatutkimus/kooste#21).



Tieke. 2015. Mitä tietojohdamisella tarkoitetaan? Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=9633827>

Tolvanen, P. 2012. Kolme erilaista intranet-konseptia: viestinnällinen intranet, sosiaalinen intranet ja sähköinen työpöytä. Intranet-ostajan opas. North Patrol. Viitattu 28.3.2015. Saatavissa: <http://intranet-ostajanopas.fi/2012/12/11/kolme-erilaista-intranet-konseptia-viestinnallinen-intranet-sosiaalinen-intranet-ja-sahkoinen-tyopoyta/>

Tredinnick, L. 2004. Why Intranets Fail (and How to Fix them): A Practical Guide for Information Professionals. Iso-Britannia, Oxford: Chandos Publishing. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: [https://books.google.fi/books?id=HH2oAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=HH2oAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Usability Net. 2006. International standards for HCI and usability. Viitattu 26.3.2015. Saatavissa: [http://www.usabilitynet.org/tools/r\\_international.htm#9241-11](http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm#9241-11)

Whitenton, K. 2013. Flat vs. Deep Website Hierarchies. Nielsen Norman Group. Viitattu 31.3.2015. Saatavissa: <http://www.nngroup.com/articles/flat-vs-deep-hierarchy/>

## LIITTEET

### Liite 1. Apurin käyttäjäkyselyn kysymyslomake

## Apurin kehitys

Nyt sinulla on mahdollisuus esittää omia ideoitasi ja olla mukana luomassa uudistuvaa Apuria. Vastaa kysymyksiin ja auta meitä kehittämään Apurista entistä parempi apulainen jokapäiväiseen työskentelyyn.

Kuka olet?

\*

Millä kioskillä työskentelet (kioskikoodi)? \*

Kuinka usein käyt Apurissa?

\*

Mihin käytät Apuria?

Arvioi Apurin eri osioita.

## Etusivu & haku

Löytyvätkö tärkeimmät asiat heti etusivulta?

\*

- Kyllä  
 Ei

Jos vastasit Ei, mitä toivoisit etusivulta löytyvän?

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
	1	2	3	4	5
Hauulla löydän helposti hakemani tiedon *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutulokset vastaavat hyvin hakemaani tietoa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Tiedotteet

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
	1	2	3	4	5
Tiedotteet ovat ymmärrettäviä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotteet ilmestyvät oikeaan aikaan *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotteet on selkeästi jaoteltu aihe-alueittain *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millainen tiedote on mielestäsi helposti ymmärrettävä?

## Kioskikäsikirja

Kuinka löydät tarvitsemasi tiedon Kioskikäsikirjasta?

- Käytän haku
- Suodatan ohjelistaa
- Selaan kaikki ohjeet läpi
- En löydä tarvitsemaani tietoa

Pitäisikö mielestäsi Kioskikäsikirjan johonkin osioon päästä suoraan etusivulta?

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
	1	2	3	4	5
Ohjeet ovat ymmärrettäviä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ovat ajan tasalla *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden otsikot vastaavat niiden sisältöä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millainen on mielestäsi hyvä ohje?

## Lomakkeet

	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
	1	2	3	4	5
Löydän helposti tarvitsemani lomakkeen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet on nimetty selkeästi *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millainen on mielestäsi hyvä lomake?

## Oma kioski

Kuinka usein käyt Oma kioski -sivulla?

\*

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

1

2

3

4

5

Oma kioski -sivut ovat hyödylliset

\*

Mitä sisältöä Oma kioski -sivulla pitäisi mielestäsi olla?

Tähän voit kirjoittaa omia ajatuksia / ideoita Apurin kehittämiseksi

Lähetä vastaukset