

Käyttäjälähtöisen sisäisen verkkoviestintäpalvelun kehittäminen

Case: LAMK KesäCampus, intranet
henkilöstölle

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutus
Palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Mona Savolainen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

SAVOLAINEN, MONA:

Käyttäjälähtöisen sisäisen
verkkoviestintäpalvelun kehittäminen
Case: LAMK KesäCampus, intranet
henkilöstölle

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 45 sivua, 13 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Lahden ammattikorkeakoulu laajensi kesäopintotarjontaansa kesällä 2015 luomalla KesäCampuksen, joka jatkaa edelleen toimintaansa ja kesäopintojen kehittämistä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka luoda henkilöstöä palveleva organisaation sisäinen verkkoviestintäpalvelu Lahden ammattikorkeakoulun KesäCampukselle.

Työssä perehdyttiin sisäiseen viestintään ja verkkopalveluun kiinnittäen huomiota erityisesti käyttäjän näkökulmaan ja käyttäjälähtöisyyteen. Työn toiminnallisessa osuudessa järjestettiin palvelun loppukäyttäjille työpaja, jossa käytettiin erilaisia käyttäjän näkökulmaa korostavia menetelmiä: service blueprintingia, käytettävyydestä, ryhmähaastattelua sekä iteroivan kehitystyön mittarina verkkopalvelujen arviointia.

Työn tuloksena huomattiin, ettei organisaation intranetissä sijainnut staattinen tieto ollut saavuttanut kohderyhmäänsä ja tiedon etsimisen kanssa kohdattiin jonkin verran haasteita. Käyttäjät myös kaipasivat henkilökohtaista ja ajantasaista palvelua. Antamalla käyttäjille mahdollisuuden personoida intranetin sisältöjä voidaan heille luoda lisäarvoa oman työn tueksi ja näin antaa samalla henkilökohtaisempaa palvelua vähemmin resurssein.

Asiasanat: verkkopalvelu, käyttäjälähtöisyys, intranet, käytettävyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

SAVOLAINEN, MONA: User-centred internal communication
online service development
Case: Lahti UAS SummerCampus,
intranet for personnell

Bachelor's Thesis in Service Management 45 pages, 13 pages of
appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

Lahti University of Applied Sciences increased its variety of summer studies in 2015 and established SummerCampus. SummerCampus keep on developing summer studies now and in the future. The purpose of this functional thesis was to find out how to create an internal communication service about SummerCampus for the personnel of Lahti University of Applied Sciences.

In the theory section it got acquainted with internal communication and online services and emphasizing especially users' perspective and user-friendliness. In the functional part of the thesis it was used different kind of methods that highlights users' perspective and set user at the center. The methods used in the thesis were service blueprinting, usability test, group interview and as a measure of iterative developmet was used online services evaluation.

The thesis found out that the static information that was in the organisations intranet was not reached its target group and when seeking that information some challenges were occurred. Users also desired personal and right time service. By giving users the possibility to personalize the intranet contents it can create value for them and support them in their daily working processes personally with lower resources.

Key words: online service, user-friendly, intranet, usability

SISÄLLYS

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 1.1 | Työn tausta ja toimeksiantaja | 1 |
| 1.2 | Kehittämistehtävä ja työn rajaus | 2 |
| 2 | SISÄINEN VIESTINTÄ | 4 |
| 2.1 | Tehtävät ja tavoitteet | 4 |
| 2.2 | Kanavat | 5 |
| 2.2.1 | Intranet sisäisen viestinnän kanavana | 6 |
| 2.2.2 | Intranetin hyödyt ja haasteet | 6 |
| 2.3 | Käyttäjäystävällinen verkkoviestintä | 7 |
| 3 | VERKKOPALVELU | 9 |
| 3.1 | Verkkopalvelun suunnittelu | 10 |
| 3.2 | Verkkopalvelun käytettävyys ja käyttökokemus | 10 |
| 3.3 | Käyttäjälähtöisyys ja osallistava kehittäminen | 11 |
| 4 | TOIMINNALLISEN PROSESSIN KUVAUS | 14 |
| 4.1 | Lähestymistapa | 14 |
| 4.2 | Käytettävät menetelmät | 15 |
| 4.2.1 | Service blueprint | 18 |
| 4.2.2 | Käytettävyytestaus | 19 |
| 4.2.3 | Ryhmäkeskustelu | 21 |
| 4.2.4 | Verkkopalvelujen arviointi | 21 |
| 5 | TULOKSET | 26 |
| 5.1 | Prosessin mallintaminen | 26 |
| 5.2 | Käytettävyydesti | 27 |
| 5.3 | Ryhmäkeskustelu | 30 |
| 5.4 | Verkkopalvelun arviointi | 31 |
| 5.5 | Kehitysehdotus | 33 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 37 |
| 6.1 | Toiminnallisen prosessin arviointi | 38 |
| 6.2 | Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi | 39 |
| 6.3 | Jatkotutkimusehdotukset | 40 |
| | LÄHTEET | 41 |

1 JOHDANTO

Avaat aamulla rauhassa tietokonettasi työpaikallasi samalla aamukahvia hitaasti nauttien. Pohdit tulevan päivän työtehtäviä sekä sitä, mistä niitä lähtisi purkamaan. Avaat ensin organisaation intranetin ja katsot päivän polttavat puheenaiheet, jotta pysyt ajan tasalla organisaation yleisistä asioista ja tapahtumista.

Tämän jälkeen ryhdyt tekemään jo hetken aikaa odottanutta tehtävää, josta muistat saanesi jo muistutuksia sekä ohjeita sähköpostitsekin. Mitähän viesteissä mahdettiinkaan asiaan liittyen sanoa? Sähköpostitkin ovat jo hautautuneet sähköpostilaatikon uumeniin, tai ehkä olet jopa vahingossa poistanut ne kokonaan. Mistä tuon tarvitsemasi tiedon mahtaisi vielä löytää, kuka voisi auttaa?

Yllä kuvailtu tilanne on varmasti tuttua tämänpäivän kiireisessä työelämässä ja asiantuntijaorganisaatioissa. Työn tahti kiivastuu ja samaan aikaan saatavilla olevan informaation määrä kasvaa ja itselle tärkeän informaation löytäminen vaikeutuu. Martikainen (2013) toteaaakin blogi-kirjoituksessaan, että jatkossa keskeinen ja kriittinen kehittämiskohde isoissa asiantuntijaorganisaatioissa on viestintäkanavat, jotka mahdollistavat sekä sisäisen viestinnän että sidosryhmäviestinnän. Myös Flowerdew-Clarke (2014) on sitä mieltä, että yrityksille on pitkän aikavälin strateginen etu panostaa dynaamiseen työn tuottavuutta ja kehittymistä parantavaan intranetpalveluun.

Enää emme voi tuottaa yhtä verkkopalvelua ja odottaa sen sopivan sellaisenaan kaikille palvelun käyttäjille, vaan verkkopalvelua on pystyttävä muokkaamaan käyttäjälähtöisesti yksilöiden eroaviin tarpeisiin taaten mahdollisimman hyvä palvelu- ja käyttökokemus.

1.1 Työn tausta ja toimeksiantaja

Lahden ammattikorkeakoulu (LAMK) tarjoaa korkeakoulupalveluita Lahdessa neljällä eri alalla: muotoilu, tekniikka, sosiaali- ja terveysala sekä liiketalouden ja matkailun ala. Vuoden 2020 visioksi LAMKissa on määritelty

”Oivaltava, tutkiva ja kehittävä LAMK 2020”, ja tähän tavoitteeseen pyritään panostamalla muotoiluun, älykkääseen teollisuuteen, hyvinvointiin ja uudistavaan kasvuun sekä elinvoimaiseen ympäristöön. (LAMK 2015.)

FUAS (Federation of Universities of Applied Sciences) on Laurea-ammattikorkeakoulun, Hämeen ammattikorkeakoulun sekä Lahden ammattikorkeakoulun muodostama strateginen liittouma. LAMK on ollut mukana järjestämässä FUAS-liittouman kesäopintoja vuodesta 2010 saakka. Vuonna 2015 lanseerattiin LAMK KesäCampus, joka laajensi kesäopintotarjontaa entisestään LAMKin omille opiskelijoille ja loi samalla mahdollisuuden aloittaa kesäopinnot heti vapun jälkeen toukokuussa. KesäCampus jatkaa toimintaansa tarjoten laajoja kesäopintomahdollisuuksia jatkossakin ja vastaten näin samalla yhteen hallituksen kärkihankkeista (Hallituksen julkaisusarja 2015, 18).

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Lahden ammattikorkeakoulun KesäCampukselle, joka kaipasi selkeää sisäistä viestintä- ja tiedotuspalvelua henkilöstön intranettiin KesäCampuksen kokonaisuuden ja aikataulujen selkiyttämiseksi ammattikorkeakoulun henkilöstölle sekä oikean tiedon löytymisen takaamiseksi. Opinnäytetyö lähti liikkeelle kesätyön ja harjoittelun jatkumona ja aikataulullisista syistä KesäCampuksen osio intraan luotiin ennen varsinaista opinnäytetyöprosessia ja aiheeseen perehtymistä. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan tehtyjä valintoja tämän verkkopalvelun käyttäjien näkökulmasta ja pyritään antamaan suuntaviivoja KesäCampuksen sisällöstä matkalla kohti Lahden ammattikorkeakoulun uutta intraa, yhteisöllisempää sekä henkilökunnalle että opiskelijoille suunnattua palvelua Respaa.

1.2 Kehittämistehtävä ja työn rajaus

Työn kehittämistehtäväksi määrittyi antaa kehitysehdotuksia henkilöstöä palvelevasta viestintä- ja tiedotuspalvelusta KesäCampukselle sen käyttäjän näkökulmasta ja sulauttaa palvelu osaksi henkilöstön arkipäiväistä työyhteisöviestintää intranetissä.

Tämä opinnäytetyö etenee kahden tietoperustaluvun kautta tutkimuksen kuvaukseen ja toiminnalliseen prosessiin, minkä jälkeen esittelen keräämäni aineiston tuloksia ja muodostan niiden pohjalta kehitysehdotuksen. Viimeisessä luvussa käydään läpi tämän työn pohjalta tehdyt johtopäätökset ja annetaan jatkotutkimusehdotus.

Työn tietoperustassa tarkastellaan sisäiseen viestintään, verkkopalveluun sekä käyttäjälähtöisyyteen liittyviä teemoja ja näiden kautta päästään käyttäjälähtöisen sisäisen verkkoviestintäpalvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Opinnäytetyö on toiminnallinen, ja menetelminä työssä on käytetty laadullisia menetelmiä. Syksyllä 2015 luotu verkkopalvelu arvioidaan tarkoitukseen kehitetyllä verkkopalvelujen arviointityökalulla (Valtiokonttori 2016) soveltuvien osin. Lisäksi lopullisen palvelun käyttäjille on toteutettu palvelun käytettävyydestä.

Työ rajattiin koskemaan intranetin yhden osion sisällön tuottamista ja sen kehittämistä henkilöstön näkökulmasta, ja näin ollen kaikki mahdollisesti esille nousevat asiat eivät ole toteutettavissa tässä työssä julkaisujärjestelmän ja koko intran graafisen ilmeen määriteltävä sivuston rakenteita ja ulkoasua. Ne voidaan kuitenkin raportoida huomioon otettavina seikkoina koko intran kehitysprojektin tueksi. Syksyllä 2015 luotua intran KesäCampus -osiota kehitetään käyttäjien osallistamisen ja arvioinnin kautta paremmin heidän tarpeitaan vastaavaksi sekä etsitään ne elementit, jotka KesäCampuksen osalta uudessa intrassa on otettava huomioon. Lopullinen arviointi rajattiin työn ulkopuolelle aikataulullisista syistä.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa käyn läpi organisaation sisäisen viestinnän tehtäviä ja tavoitteita sekä siinä käytettäviä kanavia syventyen intranettiin sisäisen viestinnän kanavana. Pohdin myös intranetin hyötyjä sekä haasteita ja käyttäjäystävällistä viestintää verkon välityksellä.

2.1 Tehtävät ja tavoitteet

Viestintä on tärkeä osa ihmisten jokapäiväistä arkielämää niin työssä kuin vapaa-ajalla. Sähköinen viestintä on alituisesti kasvava viestinnän tapa ja uusia sähköisen viestinnän välineitä syntyy nopealla tahdilla.

Yrity maailmassa viestintä jakaantuu yrityksen ulkoiseen ja sisäiseen viestintään, joista ulkoisella viestinnällä tavoitellaan organisaation ulkopuolisia tahoja, kun taas sisäisellä viestinnällä pidetään henkilöstö tietoisena ajankohtaisista aiheista ja parannetaan näin heidän motivaatiotaan ja tietoisuuttaan omasta roolistaan yrityksen kokonaiskuvassa. (Kauhanen 2012.)

Perinteinen ja vanhanaikainen työyhteisön sisäinen viestintä oli tapa, jossa esimies jakoi tietoa alaisilleen ja alaiset saattoivat kokea saavansa liian vähän tietoa. Tästä on otettu suuri harppaus eteenpäin, ja tänä päivänä kohtaammekin täysin erilaisen haasteen: informaatiotulvan. Sisäinen viestintä ei myöskään enää tapahdu vain ylhäältä alaspäin, vaan työyhteisön jäsenet ovat usein itse aktiivisia tiedon tuottajia. Viestintä on kaksisuuntaista ja sen tarkoituksena on luoda edellytykset työskentelylle, ylläpitää työyhteisöä vahvistaen ja kehittäen toimintaa sekä työyhteisön jäsenten yksilöllinen ja yhteisöllinen oppiminen. (Juholin 2009b, 58-62.)

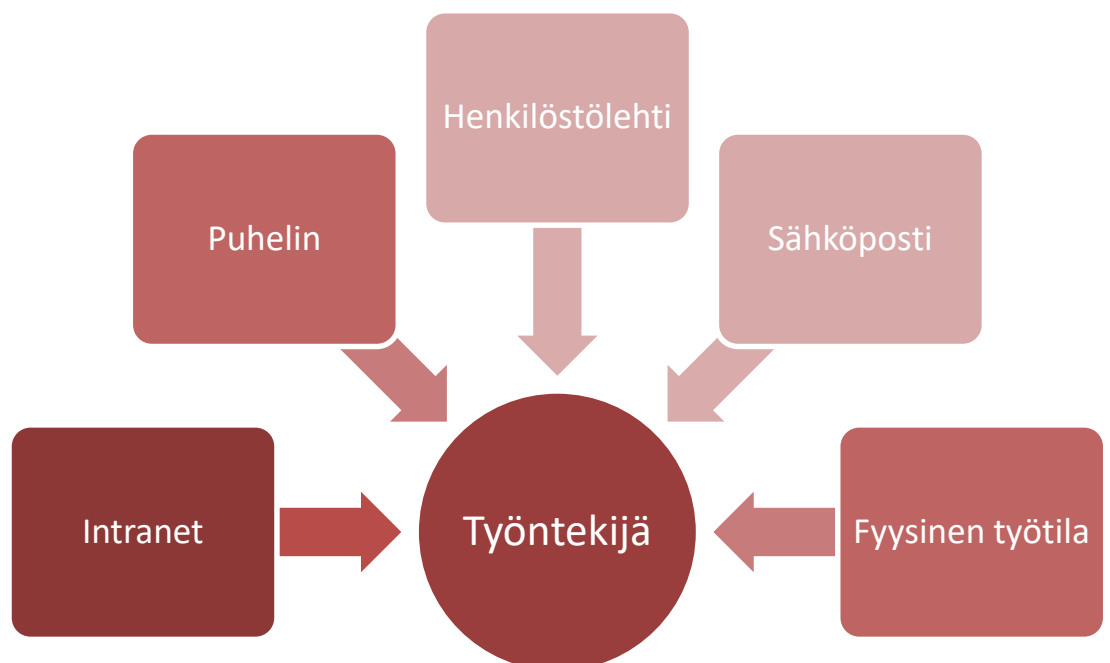
Ajotus on viestinnän keskeisimpiä onnistumistekijöitä. Jotta viestinnällä saavutetaan sen tarkoitus, tiedon tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista. Digitalisoituminen siirtää vastuuta tiedon hankkimisesta ja jakamisesta työyhteisön jäsenille. (Juholin 2009a, 145-146.) Digitalisaatiolla on kauaskantoisia vaikutuksia työn murroksessa ja sen avulla muodostuu myös uusia työn tekemisen malleja erityisesti tietotyössä, jossa yhteistyö

mahdollistuu myös yli organisaatorajojen. Digitaalisen joukkoistamisen avulla asioita voidaan viestiä ja hoitaa nopeasti myös ajasta ja paikasta riippumatta. (Leimeister, Zogaj, Durward 2015, 1.)

2.2 Kanavat

Sisäiset viestintätavat voidaan jakaa suullisiin ja kirjallisiin viestintätapoihin. Suulliset viestintäkeinot ovat mm. erilaiset neuvottelut ja kokoukset tai puhelinkeskustelut. Kirjallisia viestinnän välineitä ovat puolestaan esimerkiksi sähköposti, henkilöstölehti ja intranet. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2014, 185.) Juholin (2009a, 171) huomioi, että myös fyysinen työtila, jossa työtä tehdään, on erittäin tärkeä viestinnän kanava. (Kuvio 1.)

Sisäisen viestinnän kanavat voidaan myös jakaa virallisiin sekä epävirallisiin kanaviin (Juholin 2009a, 171). Tärkeintä on kuitenkin viestinnän prosesseista sopiminen sekä eri kanavien selkeä roolittaminen (Korhonen 2015).



Kuvio 1. Työntekijän monikanavainen viestintä (mukaillen Honkala ym. 2014, 185 & Juholin 2009a, 171)

2.2.1 Intranet sisäisen viestinnän kanavana

Intranet on organisaation sisäinen verkko, johon organisaation ulkopuolisilla ei ole pääsyä. Se on helppo tapa viestiä henkilöstöryhmien kanssa tiedon ollessa saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Hyvä intra palvelee käyttäjien tarpeita, tukee liiketoimintaa sekä on apuväline nopeiden muutosten tehokkaaseen ja onnistuneeseen läpiviemiseen. (Juholin 2013, 324-325.)

Intranetin laatu syntyy sen käytettävyydestä: sisällön ymmärrettävyydestä ja selkeydestä sekä tiedon löydettävyydestä. Intranetviestinnässä kannattaa hyödyntää multimediatuotantoa viestin tehokkuuden parantamiseksi. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 46.) Laadukkaat tietojärjestelmät on kehitettävä yksittäisistä saarekkeista yhteistoimintaympäristöjä kohti ja tiedonhallintaa on pystyttävä hoitamaan riippumatta paikasta, ajasta tai käytettävistä laitteista. Tällaiset tietojärjestelmät perustuvat asiasanoihin eli metatietoihin, joiden avulla tieto on nopeasti löydettävissä suuristakin tietomääristä. (Linden 2015, 10-13.)

2.2.2 Intranetin hyödyt ja haasteet

Hyvä intranet pystyy korvaamaan sisäisen viestinnän kanavapaletista useita eri osia kuten sähköpostia, henkilöstölehteä sekä ilmoitustauluja (Korhonen, 2015). Näin ollen se vähentää organisaation sisäistä sähköpostiviestintää, nopeuttaa tiedon löytymistä kaiken tiedon ollessa keskitetysti yhdessä sijainnissa sekä jättää näin enemmän aikaa itse työn tekemiseen. Sosiaalinen ja vuorovaikutteinen intranet –ratkaisu myös tukee yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutteista oppimista. (Lämsä 2014.)

Intranetin haasteet puolestaan liittyvät teknisiin sekä teknologisiin haasteisiin mm. järjestelmäratkaisuihin, mutta tämän lisäksi haasteita voidaan kohdata käyttäjien osaamisen tasoissa ja viestinnällisessä ilmaisussa, prosesseissa, tiedon johtamisessa sekä johtamiskulttuurissa ylipäänsä (Kuivalahti ym. 2003, 53). Juholin (2009a, 264) kirjoittaa, että

hyvä keino karkoittaa käyttäjät on liian hitaasti päivittyvä tieto sekä tiedon staattisuus. Huonon tietojärjestelmän levittäessä vääriä tai vanhentunutta tietoa aiheutetaan turhaa ajanhukkaa ja resurssien käyttöä organisaatiossa (Linden 2015, 23).

Oikein ja käyttäjäkeskeisesti laadittu intranet mullistaa organisaation sisäisiä viestintärakenteita. Käyttäjän tulee kokea intranet omaa työtänsä tukevaksi työkaluksi, joka auttaa häntä tehokkaasti suoriutumaan työtehtävistään. (Juholin 2009a, 265.)

2.3 Käyttäjystävällinen verkkoviestintä

Työntekijöiden on nykypäivänä hallittava suuria määriä entistä monimutkaisempaa tietoa sekä ymmärrettävä näiden tietosisältöjen välisiä riippuvuuksia. Työntekijöillä on myös entistä suurempi tiedonhallinnan vastuu, kun työsuoritteet tehdään itsenäisesti uutta tekniikkaa hyödyntäen. (Lindén 2015, 9.)

Kuutti (2003, 50) toteaa jo 2000-luvun alkupuolella julkaistussa tekstissään, että käyttäjälle olisi hyvä näyttää juuri hänen tarvitsemansa tieto oikeassa paikassa sekä oikeaan aikaan toiminnan tehostamiseksi. Tätä mieltä ovat myös Nurmi, Vähätalo, Saarimaa sekä Heinonen (2010, 40), jotka tutkimuksessaan toteavat, että käyttöliittymien tulisi informaatiotulvan sijaan pystyä tarjoamaan käyttäjilleen kulloiseenkin käyttötilanteeseen sopivaa personoitua sisältöä. Käyttäjän ymmärtäminen onkin tärkeässä roolissa uusien palvelujen ideoinnissa, arvioinnissa sekä jatkokehittämisessä (Hyysalo 2009, 61).

Tutkimuksessa grafiikan käytön vaikutuksesta estetiikkaan on huomattu, että verkkopalveluissa käyttäjän kokema ensivaikutelma on hyvin merkittävässä roolissa: jos käyttäjä ei pidä näkemästään, hän helposti siirtyy pois palvelusta. Grafiikan merkitys verkkopalveluissa on merkittävä, sillä usein käyttäjät katsovat ensin sivun ulkoasua ennen kuin lukevat sisältöä. Grafiikan kanssa tulee kuitenkin olla varovainen, sillä myös

liiallisuuksiin menevä visuaalisuus häiritsee käyttäjiä. (Lin, Yeh & Wei 2013.)

3 VERKKOPALVELU

Digitalisaation myötä yhä useampi palvelu on saatavilla ajasta ja paikasta riippumattomasti verkossa. Verkkopalvelun tulisi olla looginen osa monikanavaista palvelua. Ilman käyttäjien ymmärrystä intuitiivisesti rakennetut verkkopalvelut eivät yleensä vastaa käyttäjiensä tarpeisiin ja verkkopalvelusta voi olla organisaatiolle näin enemmän haittaa kuin hyötyä.

Palveluissa keskeistä on asiakkaan kokemus palveluista. Hyviä asiakaskokemuksia voidaan tuottaa vain ymmärtämällä asiakkaan toiveita ja tarpeita. Digitalisaation myötä tiedon määrä ja saatavuus ovat kasvaneet räjähdysmäisesti ja nyt haasteena onkin usein esittää yksilön tarvitsema tieto mielenkiintoa herättäen. Asiakasta ymmärtämällä hänelle voidaan luoda uudenlaista merkitystä ja arvoa. (Tuulaniemi 2013, 74; Filenius 2015, 17; Krum 2014, 9.)

Verkkopalvelu on sähköisessä muodossa toimiva palvelu. Verkkopalvelut voidaan jakaa sekä hyöty- että viihdekäyttöön suunniteltuihin palveluihin. Hyötykäyttöisiä verkkopalveluita ovat erilaiset viestintäpalvelut sekä asiointipalvelut. Verkkopalveluiden tehokas käyttö säästää aikaa ja helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelussa tulee huolehtia palvelun käytettävyydestä. Verkkopalvelut voidaan jakaa myös niiden saavutettavuuden mukaan internet-, extranet- ja intranetpalveluiksi. (Sinkkonen 2009, 25-27.)

Verkkopalvelun käytettävyys ja asiakkaan kokemus palvelusta perustuvat käyttäjän kokemukseen palvelun tarjoamasta lisäarvosta. Käyttäjää osallistamalla ja ymmärtämällä voidaan suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman hyvin hänen tarpeisiinsa sopiva palvelu, joka ratkaisee käyttäjän mielestä oikean ongelman tai auttaa häntä jossain asiassa eteenpäin ja luo näin käyttäjälle lisäarvoa (Flowerdew-Clarke, 2014).

3.1 Verkkopalvelun suunnittelu

ISO 13407 – standardin (Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi) mukaan käyttäjäkeskeinen suunnittelu keskittyy käytettävyyden huomioimiseen aina tarpeiden kartoituksesta vaatimukset täyttävän tuotteen toteutukseen asti (International Organization for Standardization 1998, 2). Hyvän verkkopalvelun tulee olla helposti saavutettavissa, helppokäyttöinen, luettavissa ja ennen kaikkea sen tulee palvella käyttäjiensä tarpeita ollakseen hyödyllinen. Jotta palvelu olisi käyttäjälle mieluinen, halutut toiminnot tulisi olla loogisesti jaoteltuna sekä helposti suoritettavissa, jotta käyttökokemuksesta saadaan luotua positiivinen. Liikaa informaatiota tulee myös välttää, sillä silloin viestin teho heikkenee. (Jääskeläinen 2010, 25-28.)

Mobiililaitteiden käytön ollessa suuressa kasvussa verkkopalvelun suunnittelussa ja julkaisujärjestelmän valinnassa olisi alusta asti hyvä ottaa huomioon erilaisten päätelaitteiden ja selainten vaatimukset sekä samalla miettiä vastaako julkaisujärjestelmä myös tulevaisuuden tarpeisiin. Responsiivisella verkkopalvelujen suunnittelulla voidaan vastata erilaisten päätelaitteiden vaatimuksiin verkkopalvelun mukautuessa vastaanottavan laitteen tarpeiden mukaisesti. (Karukka & Inkilä 2013; Jääskeläinen 2010, 137.)

3.2 Verkkopalvelun käytettävyys ja käyttökokemus

Käytettävyys on palvelun käyttäjän kokema laatutekijä. Jotta palvelu voidaan määritellä käytettäväksi, sen tulee ratkaista käyttäjän näkökulmasta oikeat ongelmat oikealla tavalla. Suunniteltavassa palvelussa opetellaan tuntemaan käyttäjät ja heidän toiveensa sekä tarpeensa, jotta palvelusta voidaan luoda käyttäjille käytettävä. (VTT 2015.)

Käytettävyydellä on lisäksi taloudellinen merkitys organisaatiolle. Käyttäjiä ja heidän tarpeitaan palveleva käyttökokemus mahdollistavat

tehokkaamman ajankäytön, kun aikaa ei mene hukkaan käytettävyysohjelmien vuoksi. (Kuutti 2003, 16.)

ISO 9241-11:1998 standardissa käytettävyys (usability) on määritelty seuraavasti:

”Extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use” (International Organization for Standardization 1998, 2).

Eli ollakseen käytettävä palvelutuotteen tulisi olla käyttäjän mielestä tehokas, tarkka sekä käyttäjän tulee olla tyytyväinen palvelun käyttöön. Näin käyttäjälle syntyy positiivinen mielikuva palvelusta ja hän kokee palvelun vastaavan käytettävyyden tarpeisiin. (International Organization for Standardization 1998, 2.)

Verkkopalvelun käytettävyys ja sitä kautta syntyvä käyttökokemus ovat tärkeässä asemassa palvelun onnistumisen näkökulmasta.

Käyttökokemus on hyvin yksilöllinen ja se myös muuttuu ajan ja vaatimustason noustessa. Onnistunut digitaalinen asiakaskokemus koostuu asiakkaan tarpeen ymmärtämisestä, verkkopalvelun käytettävyydestä ja prosessien ja järjestelmien tuesta parhaan asiakaskokemuksen takaamiseksi. (Filenius, 2015.)

3.3 Käyttäjälähtöisyys ja osallistava kehittäminen

VTT:n tekemän tutkimuksen (Lappalainen, Apilo, Eerola, Konttinen & Pelkonen 2010, 37-40) mukaan käyttäjälähtöisyydessä tärkeitä piirteitä ovat asiakkaan kuunteleminen, asiakasymmärrys, yhteiskehittäminen sekä palveluiden yksilöllisyys. Samassa tutkimuksessa kerättiin erilaisia keinoja asiakkaiden ja käyttäjien osallistamiseen prosessin eri vaiheissa (kuvio 2). X-akselilla kuvataan prosessin vaihe ideoinnista konseptoinnin sekä tuote- tai palvelukehityksen kautta pilotointiin sekä testaukseen ja lopulta tuotteen tai palvelun kaupallistamiseen sekä itse tuottamiseen. Y-akselilla puolestaan kuvataan erilaisia kehittämistyön muotoja, joita kuviossa ovat

asiakas- ja käyttäjätiedon kerääminen, osallistuminen kehitysprosessiin ja lopulta yhteiskehittäminen. Näin kuvioon on saatu kerättyä erilaisia käyttäjälähtöisyyttä tukevia kehittämismenetelmiä prosessin eri vaiheisiin.

| | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|--------------|----------------------------|----------------------------------|
| Yhteiskehittäminen | | Käyttäjäyhteisö työntekijänä Asiakkaat osallistuvat | | | Käyttäjät sisällöntuottajina |
| | Vertaisryhmät | Käyttäjäfoorumit, julkiset & extranet | | | |
| | Ideoiden pompottelu | | | | Vertaisryhmät |
| | Käyttötilanteen havainnointi | | | | |
| | Käyttäjän itsedokumentointipaketti | | | | |
| | Käyttäjäkyselyt | Fokusryhmät | | Luotto asiakkaat testaavat | |
| Osallistuminen innovaatio-prosessiin | Kysymyspatteristot potentiaalisille käyttäjille | | | Katulivetestaajat | Valmiiden tuotteiden testaaminen |
| | Käyttäjien rekrytointi | Mallien arviointi- jory-työskentely | | | |
| | Henkilöstön käyttökokemus | | | | |
| | Säännölliset asiakastapaamiset | | | | |
| | | Kärkikäyttäjät | | Kärkikäyttäjät | |
| | Käyttötilanteen simulointi | | | | |
| | Koulutustilaisuudet + neuvonta | | | | |
| | Automaattinen käyttäjäseuranta | | | | |
| Asiakas- ja käyttäjätiedon kerääminen | Käyttäjien arvomaailman hahmottaminen | | | | |
| | Puhelinhaastattelut | | | | |
| | Asiakaspalautteet | | | | |
| | Messut Markkinatutkimukset | | | | |
| | Julkaisut | | | | |
| | Ideointi | Konseptointi | Tuotekehitys | Testaus ja pilotointi | Kaupallistaminen + tuottaminen |

Kuvio 2. Asiakkaiden ja käyttäjien osallistumismuotoja kehitystyössä (mukaillen Lappalainen ym. 2010, 41)

Yhteiskehittämisellä voidaan luoda palvelun loppukäyttäjälle uutta arvoa ja loppukäyttäjän osallistaminen palvelun kehittämiseen edistää myös

palvelun suunnittelua sekä tiedon kulkua. Yhteiskehittämisellä saadaan lisäksi aikaan sitoutumista itse kehitystyöhön sekä palvelun tuotantoon. Yhteiskehittäminen tapahtuu useimmiten työpajoissa tai aidossa palveluympäristössä. (Tuulaniemi 2013, 117-118.) Yhteiskehittämisen hyötynä voidaan nähdä tämän lisäksi sen positiivinen vaikutus muutosvastarintaan. Kun käyttäjät pääsevät osallistumaan uuden palvelun suunnitteluun, he suhtautuvat siihen myös positiivisemmin. (Jääskeläinen 2010, 209.) Kumppaneiksi yhteiskehittämiseen tulisi valita tuotteen todellista käyttäjäkuntaa (Hyysalo 2009, 96).

Käyttäjyhteistyössä käyttäjät saavat mahdollisuuden kertoa suoraan mitä he palvelulta odottavat ja vaativat, lisäksi se tuo tietoa asioista, joihin kehittäjät eivät ehkä olisi osanneet kiinnittää huomiota. Riski käyttäjyhteistyössä on ajan kuluttaminen epärealistisilla menetelmillä tai lukkiutuminen vain jonkun tietyn käyttäjäryhmän näkökulmaan. Tehtävässä onnistuminen riippuu myös siitä kuinka kiinnostuneita käyttäjät ovat palvelun kehittämisestä. Huomionarvoinen seikka on myös, että käyttäjät eivät aina myöskään itse tarkalleen tiedä sen hetkisiä tai tulevia palveluntarpeitaan. (Hyysalo 2009, 95.)

4 TOIMINNALLISEN PROSESSIN KUVAUS

Tässä luvussa kuvailen tutkimuksen kulkua sekä valitsemaani lähestymistapaa sekä tässä kehittämistutkimuksessa käytettäviä menetelmiä. Samalla kerron, kuinka valittuja menetelmiä käytännössä sovelsin tämän toiminnallisen opinnäytetyöprosessini aikana.

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi halusta saada aikaan muutoksia ja kehitystyöhön kuuluukin yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden tai palveluiden tuottamista ja toteuttamista. Suurin ero tieteelliseen tutkimukseen on tutkimuksellisen kehittämistyön tuomat käytännön parannukset tai uudet ratkaisut.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuvat tyypillisesti suunnitteluvaihe sekä suunnitelman mukainen eteneminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19-20.)

Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Tutkimuksellisuus ilmenee kehittämistyössä järjestelmällisyytenä, analyyttisyytenä sekä kriittisyytenä, mutta myös siten, että omat ratkaisut ja tuotettu tieto rakentuvat vanhan jo olemassa olevan tiedon päälle. Parhaimmillaan kehittämistyössä pystytään mallintamaan työelämän käytäntöjä. Haasteensa käytettäviin menetelmiin tuovat kehittäjien kokemuksellinen ammattitieto sekä organisaation sisäinen hiljainen tieto. (Ojasalo ym. 2014, 20-21.)

Kehittämistehtävä määrittää tarkasti kehittämistyön tavoitteen.

Kehittämistyön onnistumisen kannalta on tärkeää, että kehittämistehtävä on tarkasti määritelty. Arvioinnin kannalta on tärkeää asettaa mittarit, joiden avulla tuloksia on myöhemmin mahdollista arvioida. (Ojasalo ym. 2014, 33.)

4.1 Lähestymistapa

Kehittämistehtävä määrittää sopivan lähestymistavan kehittämistyöhön. Toisaalta lähestymistavat ovat osittain päällekkäisiä, joten kehitystyössä voi olla piirteitä erilaisista lähestymistavoista. (Ojasalo ym. 2014, 36.)

Työssäni on tutkimuksellisen kehittämistyön piirteiden mukaisesti vuorotellut teorioihin tutustuminen sekä itse käytännön ratkaisujen suunnittelu. Toimintatapa on tuttu opinnoista ja tuntui kaikista luontevimmalta toimintatavalta myös opinnäytetyöhön.

Lähestymistavakseni valikoitui sekoitus toimintatutkimusta sekä palvelumuotoilua. Toimintatutkimuksella etsitään ratkaisua käytännön haasteisiin ja siinä ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka asioiden tulisi olla, eli pyritään käytännön muutokseen. Toimintatutkimuksen oleellinen piirre on myös organisaatiossa toimivien ihmisten osallistuminen kehitystyöhön sekä siinä käytettävät useat erilaiset menetelmät. Toimintatutkimus on iteroivaa kehitystä, jossa suunnittelu, toiminta sekä arviointi toistuvat ja suunnitelmat tarkentuvat prosessin edetessä. (Ojasalo ym. 58-61.)

Palvelumuotoilun erityispiirteisiin puolestaan kuuluu käyttäjäkeskeisyyden korostaminen ja se tähtää toimillaan palvelukokemusten optimointiin käyttäjän näkökulmasta. Myös palvelumuotoilulle on ominaista siinä käytettävät monet erilaiset menetelmät sekä nopeatempoinen iteroiva palvelukehitys. Palvelumuotoilu sopii käytettäväksi kaikkiin organisaation elinkaaren vaiheisiin. (Ojasalo ym. 2014, 71-73.)

4.2 Käytettävät menetelmät

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistapa määrittelee ja antaa suuntaa käytettäville menetelmille. Tähän työhön valittujen lähestymistapojen piirteisiin kuului niissä käytettävät monenlaiset menetelmät sekä käyttäjän asettaminen keskiöön ja näin ollen osallistavat kehittämismenetelmät, joista työhöni valikoitui service blueprint, käytettävyydestaus, ryhmäkeskustelu sekä iteroivan kehitystyön mittariksi verkkopalvelujen arviointityökalu.

Peilaten käytettyjä menetelmiä Lappalaisen ym. (2010, 41) näkemykseen osallistavista menetelmistä tässä työssä olen käyttänyt osallistavia menetelmiä palvelun ideointivaiheesta itse palvelun testaukseen ja pilotointiin sekä tuottamiseen (kuvio 3). Käyttäjät ovat olleet mukana innovaatioprosessissa ja palvelun yhteiskehittämisessä antamalla prosessiin oman panoksensa tuotteen testauksessa käytettävyydestin, arvioinnin ja haastattelun muodossa.

| | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|--------------|----------------------------|----------------------------------|
| Yhteiskehittäminen | | Käyttäjäyhteisö työntekijänä Asiakkaat osallistuvat | | | Käyttäjät sisällöntuottajina |
| | Vertaisryhmät | Käyttäjäfoorumit, julkiset & extranet | | | |
| | Ideoiden pompottelu | | | | Vertaisryhmät |
| | Käyttötilanteen havainnointi | | | | |
| | Käyttäjän itsedokumentointipaketti | | | | |
| | Käyttäjäkyselyt | Fokusryhmät | | Luotto asiakkaat testaavat | |
| Osallistuminen innovaatio-prosessiin | Kysymyspatteristot potentiaalisille käyttäjille | | | Katulivetestaajat | Valmiiden tuotteiden testaaminen |
| | Käyttäjien rekryointi | Mallien arviointi- jory-työskentely | | | |
| | | Henkilöstön käyttökokemus | | | |
| | | Säännölliset asiakastapaamiset | | | |
| | | Kärkikäyttäjät | | Kärkikäyttäjät | |
| | | Käyttötilanteen simulointi | | | |
| | | Koulutustilaisuudet + neuvonta | | | |
| | | Automaattinen käyttäjäseuranta | | | |
| Asiakas- ja käyttäjätiedon kerääminen | Käyttäjien arvomaailman hahmottaminen | | | | |
| | Puhelinhaastattelut | | | | |
| | Asiakaspalautteet | | | | |
| | Messut Markkinatutkimukset | | | | |
| | Julkaisut | | | | |
| | | Ideointi | Konseptointi | Tuotekehitys | Testaus ja pilotointi |

Kuvio 3. Opinnäytetyössä käytetyt osallistavat menetelmät (mukailten Lappalainen ym. 2010, 41)

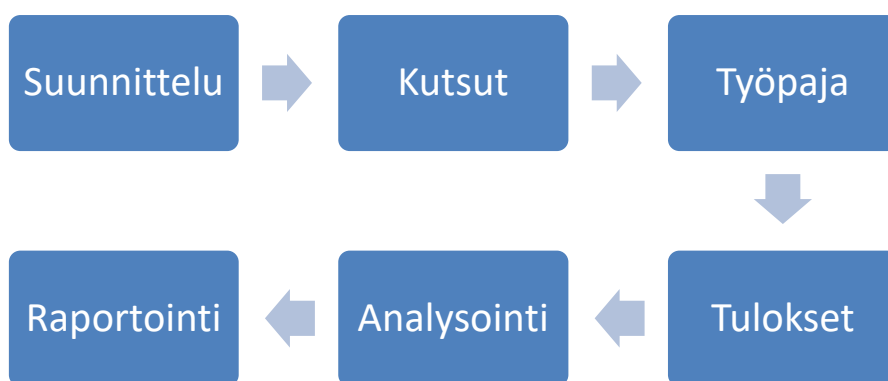
Aineistonkeruu toteutettiin henkilöstölle järjestetyissä kahdessa työpajassa. Työpajoihin kutsuttiin palvelun kaksi erilaista käyttäjäryhmää: KesäCampuksella opettavia vakituiseen henkilöstöön kuuluvia opettajia ja toisena hallinnollisempaa henkilökuntaa, joiden tulee työnsä puolesta olla tietoisia KesäCampuksesta ja sen prosesseista.

Käytettävyydestin suunnittelua varten Travis (2016) on luonut erillisen työkalun, jota käyttämällä tulee huomioiduksi kaikki testitilanteeseen liittyvät seikat. Sovelsin tätä työkalua koko työpajan suunnitteluun (liite 1).

Toiminnan suunnittelu lähti liikkeelle asettamalla tavoitteet toiminnalle ja pohtimalla miksi testi tehdään sekä mitä hyötyä siitä saadaan.

Kehittämistehtävän mukaisesti määrittelin tavoitteeksi luoda selkeyttä KesäCampus prosessiin ajantasaisella viestinnällä ja KesäCampuksen intranetin osiota lähdettiin testaamaan koska palvelu oli luotu pikaisella aikataululla ja lisäksi oli epäselvää, vastasiko se käyttäjien tarpeisiin tai kokivatko käyttäjät tiedoissa puutteellisuuksia.

Seuraavana pohdin työpajaan kutsuttavat henkilöt sekä paikan ja ajan työpajojen toteutukselle. Työpajojen ajat ja paikat katsottiin siten, että mahdollisimman monen kutsutun olisi mahdollista päästä paikalle. Lisäksi pohdin mitä välineitä paikalle tarvitaan, jotta suunnittelemani toimet on mahdollista suorittaa. Koko prosessin kulku voidaan kuvata kulkeneen suunnittelusta osallistujien kutsumiseen, jonka jälkeen varsinainen työpaja. Työpajan jälkeen kävin läpi työpajan tulokset ja analysoin sekä raportoin aineiston. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Osallistavan työpajan prosessi

Itse työpaja oli kolmivaiheinen sisältäen intron, jossa lyhyesti kerroin työpajan tarkoituksesta ja sisällöstä sekä arvioidusta kestosta. Toisena suoritimme työpajojen osallistujien kanssa itse tehtävät (kuvailtu 4.2. alaluvuissa). Viimeisenä oli vuorossa outro, jossa kiitin osallistujia sekä kerroin koska ja missä opinnäytteeni tullaan julkaisemaan sekä omat yhteystietoni mahdollisia kysymyksiä varten.

Ennen varsinaista työpajaa suoritettiin kohderyhmään kuuluvan opinnäytetyön ohjaajan kanssa pilottityöpaja, jonka perusteella pystyin vielä korjaamaan ja tarkentamaan varsinaista työpajaa. Pilottityöpajassa sain myös testattua valitsemani tekniset ratkaisut aineistonkeruuta varten.

Ensimmäiseen työpajaan osallistui yksi opettaja ja toiseen työpajaan kaksi opettajaa sekä yksi kehittämisspalveluiden alla työskentelevä henkilökunnan jäsen. Kutsuja olin lähettänyt sähköpostitse yhteensä kymmenen kappaletta koskien kahta eri työpajaa. Itse olin työpajojen kantaa ottamaton fasilitaattori. Aikaa työpajoihin oli varattu varmuudeksi kaksi tuntia mutta työpajat saatiin suoritettua loppuun puolessatoista tunnissa suunnittelemani aikataulun mukaisesti.

4.2.1 Service blueprint

Prosessianalyysi eli blueprint kuvaa koko palveluprosessin etenemistä ja eri osapuolten rooleja. Blueprintissä havainnollistetaan eri rajapintojen välisiä yhteyksiä ja näin se antaa työntekijöille mahdollisuuden nähdä, kuinka heidän toimensa ovat osa suurempaa prosessia ja loppuasiakkaan palvelukokemusta. Blueprintingin avulla voidaan löytää palveluprosessin kriittiset kohdat, jotka kaipaavat kehittämistä. (Ojasalo ym. 2014, 178-182.)

Blueprintin tekeminen koostuu kuudesta vaiheesta:

1. Määritellään service blueprintilla mallinnettava palveluprosessi
2. Asiakassegmentin identifioiminen
3. Palvelun kuvaaminen asiakkaan näkökulmasta
4. Työntekijän toimintojen kuvaaminen
5. Tukitoimintojen linkittäminen
6. Palvelun fyysisten osien lisääminen asiakkaan toiminnoille

(Heikkinen 2015).

Tähän opinnäytteeseen sisältyneet työpajat aloitettiin luomalla osallistujien kanssa prosessimallinnus KesäCampuksesta service blueprintingia käyttäen ja todellista tämänhetkistä prosessia pohtien. Asiakkaaksi olin määritellyt tutkinto-opiskelijan. Ensin pohdittiin asiakkaan palvelun vaiheet, tämän jälkeen opettajien työvaiheet sekä linkitettiin niihin tarvittavat sisäiset prosessit ja tukitoiminnot. Lopuksi lisättiin asiakkaan mahdolliset fyysisen palvelun osat.

4.2.2 Käytettävyytestaus

Käytettävyytestit ovat iteroivan tuotekehityksen olennainen osa. Palvelun käytettävyys voidaan varmentaa testaus- tai arviointimenetelmillä, tai nämä menetelmät voivat tukea toisiaan. (Sinkkonen ym. 2009, 285.)

Käytettävyytestillä kehitetään tuotteen käytettävyyttä sekä varmistetaan sen käytettävyys. Testattavana voi olla koko palvelu tai jokin sen osa. Testit sopivat erittäin hyvin verkkopalveluiden ongelmakohtien löytämiseen ja korjaamiseen ja niiden avulla löydetään yleensä suurin osa virheistä. Käytettävyyttä olisi hyvä testata tasaisin väliajoin kehitystyön elinkaaren aikana. (Sinkkonen ym. 2009, 297-302.)

Käytettävyytestissä palvelun käyttäjille annetaan realistisia tehtäviä suoritettavaksi testattavalla laitteella tai palvelulla. Samalla heidän suoriutumistaan tehtävistä seurataan ja havainnoidaan. Testissä tehdyt havainnot ja nauhoitukset käydään läpi ja luodaan näiden pohjalta

ehdotukset, mihin erityisesti tulisi kiinnittää huomiota palvelun tai tuotteen parantamiseksi. (Hyysalo 2009, 165.)

Käytettävyydestä on tärkeää keskittyä osallistujien käyttäytymiseen, demografisilla tiedoilla ei ole merkitystä. Testauksen kohteeksi on tärkeää valita sellaiset asiat, jotka ovat tärkeitä palvelun käyttäjille sekä organisaatiolle. Testin aikana tulee myös muistaa keskittyä ihmisten tekemisiin, ei sanoihin. (Travis 2011.) Käyttäjätestauksessa testataan yleensä kolmesta viiteen käyttäjää, tämän jälkeen hyödyt alkavat nopeasti vähetä (Hyysalo 2009, 166).

Käytettävyydestä on jaettu kolmeen osaan, joista ensimmäiseen osaan kuuluu testin valmistelu sekä testaussuunnitelman laatiminen. Toisena tehdään itse testi ja viimeisenä analysoidaan testi sekä luodaan testiraportti. (Sinkkonen ym. 2009, 302.)

Sinkkonen ym. (2009, 303) mukaan ensin selvitetään testin tavoitteet. Tämän jälkeen selvitetään palvelun käyttäjäryhmät sekä rekrytoidaan heidät. Jos käyttäjäryhmiä on kovin erilaisia, tulee käyttäjiä valita jokaisesta käyttäjäryhmästä. Seuraavaksi Sinkkonen ym. (2009, 303) ohjeistaa valitsemaan testattavat toiminnot sekä luomaan tämän jälkeen testitarinan sekä tehtävät. Viimeisenä ennen varsinaista testiä valitaan testipaikka sekä –menetelmä. (Sinkkonen ym. 2009, 303-305.)

Prosessin mallintamisen jälkeen työpajassa siirryttiin verkkopalvelun käytettävyydestä, jonka tavoitteena oli selvittää löytävätkö käyttäjät tarvitsemansa tiedot ammattikorkeakoulun intranetistä tietokoneen avulla. Mobiililaitteet jätettiin tarkoituksella testistä pois, sillä oli selvää, että palvelu ei ole kovin mobiiliystävällinen ja laajempi koko intran kehitystyö tulisi tähän haasteeseen vastaamaan.

Loin verkkopalvelun käyttäjille lyhyen tehtävälistan mukailen aitoja työelämän tilanteita omien havaintojeni pohjalta (liite 2). Käyttäjien tekemät hiiren liikkeet ja klikkaukset näytöllä tallennettiin verkkokokousohjelmisto Adobe Connectia käyttäen. Samalla toimin itse tilanteen aktiivisena havoinnitsijana. Testi aloitettiin organisaation intranetin etusivulta, josta oli

mahdollisuus löytää KesäCampuksen oma sivukokonaisuus. Painotin, että testissä testataan palvelua, ei henkilöä. Käytettävyydestä loin taulukkomuotoisen testiraportin (liite 5), johon kuvailin käyttäjien toimintaa kunkin tehtävän suorittamisen aikana sekä pohdin syitä mahdollisesti kohdatuista haasteista.

4.2.3 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelussa ryhmä ihmisiä keskustelee haastattelijan virittelemästä teemasta. Sen etuna on nopea tiedonsaanti usealta ihmiseltä samanaikaisesti sekä se, että keskustelussa päästään yleensä syvemmälle kuin yksilöhaastatteluissa ryhmän jäsenten auttaessa toisiaan muistamaan asioita. (Ojasalo ym. 2014, 41-42.)

Koska käytettävyydestiin osallistui työpajassa useampi testihenkilö samanaikaisesti, kävimme itse testin jälkeen lyhyen ryhmäkeskustelun testitehtävistä perinteisempien yksilöhaastattelujen sijaan.

Ryhmäkeskustelun tavoitteena oli tarkastella kriittisesti vastasivatko opinnäytetyön tekijän havaintoperäisesti luomat kysymykset testihenkilöiden mielestä todellisia työelämän tilanteita sekä missä vaiheessa prosessia he kokevat etsittyjä tietoja tarvitsevansa. Keskustelu eteni luomani lyhyen teemarungon mukaan ja keskustelu nauhoitettiin ja litteroitiin yleiskielisesti tekstimuotoon, sillä kehittämistehtävä ei vaatinut tarkkaa kielellistä tarkastelua. Tämän jälkeen aineisto koodattiin ja analysoitiin abduktiivista analyysia käyttäen, jossa aineisto ja teoriat vuorottelevat (Kananen 2008, 90-91).

4.2.4 Verkkopalvelujen arviointi

Verkkopalvelun käytettävyyttä voidaan arvioida käyttämällä heuristisia sääntöjä sekä tarkistuslistoja. Listat ovat käyttökelpoisia arvioitaessa tuotteen laatua käytettävyyden näkökulmasta. Jakob Nielsenin 10 heuristista sääntöä on yksi tunnetuimmista listoista. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 287.)

Nielsen (1995) on määrittänyt käytettävyyden 10 heuristista perussääntöä, joiden avulla verkkopalvelun käytettävyyttä voidaan arvioida.

- Järjestelmän tilan näkyvyys
- Järjestelmän vastaaminen käyttäjien kontekstiin
- Käyttäjän kontrolli ja vapaus
- Johdonmukaisuus ja standardit
- Virheiden ehkäisy
- Muistamisen sijaan tunnistaminen
- Käytön joustavuus ja tehokkuus
- Esteettinen ja minimalistinen muotoilu
- Auta käyttäjää tunnistamaan, määrittämään ja ratkaisemaan ongelmia
- Opastus ja ohjeistus.

(Nielsen 1995.)

Kuitenkin varsinaisia heuristiikkoja yksinkertaisempaa on käyttää tarkistuslistoja, joissa sääntöjä on enemmän ryhmiteltyinä aiheen mukaan (Sinkkonen ym. 2009, 289). Tähän tarkoitukseen on kehitetty Verkkopalvelujen arviointityökalu, joka perustuu julkisten verkkopalvelujen kehittämistä sekä arviointia varten luotuun Verkkopalvelujen laatukriteeristöön. Julkisten verkkopalvelujen lisäksi kriteeristöä voidaan käyttää soveltuvin osin myös organisaation intranet-palvelun arvioimiseen. (Valtiokonttori 2015a.)

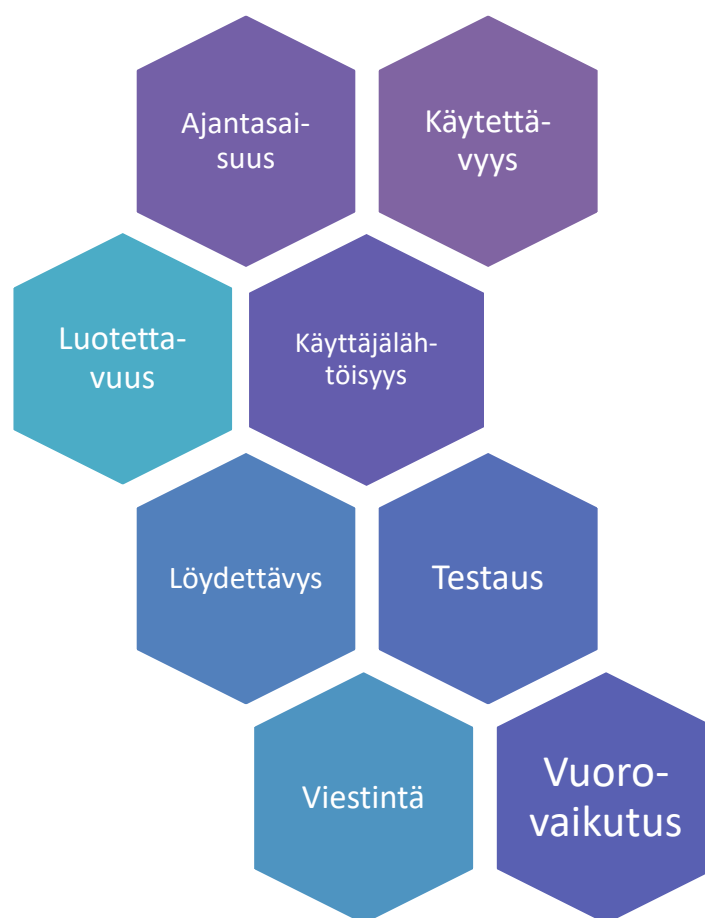
Laatukriteeristö koostuu viidestä eri osa-alueesta, jotka ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen sekä hyödyt. Kriteerien tehtävä on auttaa varmistamaan, että kaikki tärkeät asiat on huomioitu kehitystyössä. Arviointiprosessi on kolmivaiheinen: ensimmäisessä vaiheessa annetaan perustiedot ja valitaan kriteerit, toisena suoritetaan itse arviointi eli pisteytetään valitut kriteerit asteikolla 0-4 ja viimeisenä vaiheena tarkastellaan arvioinnin pohjalta saatua tulosraporttia. (Valtiokonttori 2016.)

Eri arviointialueiden arvioinnissa tarvitaan monipuolista asiantuntemusta, jolloin yhteistyöstä on hyötyä ja samalla arviointiprosessi voidaan nähdä organisaation oppimisprosessina (Valtiokonttori 2016). Arviointialueet tässä työssä käytettyjen käytön ja sisällön osalta kriteereineen ja ominaisuuksineen sekä selityksineen ilman niihin liittyviä esimerkkejä on esitetty liitteessä 3.

Työpajan viimeisenä vaiheena suoritettiin lyhyt verkkopalvelun arviointi sen käyttäjien näkökulmasta, joka tässä kehittämistutkimuksessa nähdään iteroivan kehitystyön mittarina (Ojasalo ym. 58-61). Arvioitavat kriteerit ja ominaisuudet valikoituivat avainsanojen perusteella. Ensin valitsin 34 avainsanan joukosta (Valtiokonttori 2015b) kahdeksan tämän kehittämistutkimuksen kannalta tärkeää ja oleellista avainsanaa (kuvio 5).

Avainsanoiksi valikoituivat sanat ajantasaisuus, käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, löydettävyys, luotettavuus, testaus, viestintä sekä vuorovaikutus, sillä nämä teemat korostuivat työn teoriaosuudessa tärkeinä seikkoina käyttäjälähtöisen verkkoviestintäpalvelun kehittämisessä. Kuten Juholin (2009b, 58-62) toteaa, **vuorovaikutteinen viestintä** luo edellytykset työskentelylle toimintaa vahvistaen sekä kehittäen ja keskeinen onnistumistekijä viestinnässä on ajoitus ja tiedon **ajantasaisuus** (Juolin 2009a, 145-146). Verkkopalvelun laatu puolestaan syntyy **käytettävyydestä** ja yksi laatutekijä onkin sisällön **löydettävyys** (Kuivalahti ym. 2003, 46). Nopeampi tiedon löytyminen myös vapauttaa aikaa itse työn tekemiseen ja vuorovaikutteinen verkkopalveluratkaisu myös edistää yhteisöllistä oppimista (Lämsä 2014). Verkkopalvelusta löytyvään tietoon tulee myös voida **luottaa**, sillä väärän ja vanhentuneen tiedon levittämällä aiheutetaan turhaa resurssien käyttöä (Linden 2015, 23). **Käyttäjälähtöisellä** kehittämisellä puolestaan palvelun todelliselle käyttäjäkunnalle voidaan luoda lisäarvoa, kun palvelu on kehitetty yhdessä käyttäjää kuunnellen ja hänen tarpeensa huomioiden (Tuulaniemi 2013, 117-118). Palvelun **testaamisella** todellisella käyttäjäkunnalla voidaan

vielä havaita mahdollisia käytettävyyshaasteita, joita käyttäjä ei välttämättä osaa itsekään suoraan kertoa (Sinkkonen ym. 2009, 297-302).



Kuvio 5. Arviointikriteereiden valintaan valitut avainsanat

Avainsanojen perusteella löysin kriteerit ja ominaisuudet, joihin liittyy vähintään kaksi valituista sanoista (taulukko 1). Kuitenkin palvelun laatu (rajoitettu pääsy intranettiin) huomioiden ja arviointi käyttäjän näkökulman huomioivana näistä ominaisuuksista rajasin vielä osan arvioinnin ulkopuolelle ja arvioitavaksi jäivät yhteensä 21 ominaisuutta liittyen kahdeksaan eri kriteeriin. Ennen varsinaista arviointia pyysin käyttäjiä tutustumaan palveluun noin viiden minuutin ajan, sillä se ei ollut käyttäjille entuudestaan tuttu.

5 TULOKSET

Tässä luvussa käyn läpi työpajoista saatua aineistoa sekä analysoin sitä, ja sen pohjalta esitän uuteen intraan sovellettavissa olevat jatkokehitysehdotukset KesäCampuksen verkkoviestintäpalvelulle. Lisäksi peilaan tuloksia aiempaan tietoperustaan.

5.1 Prosessin mallintaminen

Prosessin mallintaminen oli osalle työpajojen osallistujista aivan uutta ja prosessia mallinnettiin lyhyen toimintatavan esittelyn jälkeen yhdessä keskustellen. Mallinnuksen aikana voitiin havaita eroavaisuuksia Lahden ammattikorkeakoulun eri alojen välisissä toimissa ja käytännöissä. Lisäksi voitiin havaita, ettei omaan työhön liittyvät sisäiset prosessit ja tukitoiminnot ole välttämättä lainkaan tuttuja tai niiden olemassaolon huomaa vasta kun jotain puuttuu. Toisessa työpajassa oli osallistujana myös kehittämispalveluissa työskentelevä KesäCampuksen työryhmän jäsen ja tämä loi syvyyttä prosessimallinukseen opettajista eroavan työnkuvan ansiosta.

Työpajojen jälkeen tein yhteenvedon kahden työpajan blueprint – mallinnuksesta (liite 4). Prosessi on jaettu ennen – aikana – jälkeen osioihin palvelun vaiheiden mukaisesti, ja ”aikana” käsittää kesällä touko-elokuussa tapahtuvan opetuksen.

Ennen: KesäCampuksen prosessi alkaa jo paljon ennen itse kesällä tapahtuvaa opetusta. Monen erilaisen työryhmän toimet ympäri vuoden liittyvät myös KesäCampuksen toimintaan. Opettajan ensimmäinen työvaihe prosessissa on toteutussuunnitelman täyttäminen, jossa opiskelijalle kuvaillaan opintojakson sisältöä, aikatauluja, tavoitteita, käytettäviä menetelmiä, arviointikriteerejä ja opintojaksolla mahdollisesti tarvittavia kriteerejä. Kun toteutussuunnitelmat on julkaistu, opiskelijoilta tulee mahdollisesti kysymyksiä opettajille tuleviin opintojaksoihin liittyen ja opettajalta odotetaan näihin kysymyksiin reagoimista. Opintojaksoille ilmoittautumisen jälkeen opettajan tulee hyväksyä opiskelijat opintojaksolle

tai vaihtoehtoisesti hylätä ilmoittautuminen ja informoida opiskelijaa tulevista opinnoista tai hylkäyksen syystä/mahdollisesta varasijasta. Tässä prosessin vaiheessa nähtiin erittäin tärkeänä yhteiset periaatteet toimintatapojen suhteen ja koettiin, että tukipalveluista IT-tuki voi olla tarpeen. Asiakkaan eli tutkinto-opiskelijan palvelun fyysisiä osia olivat tässä prosessin vaiheessa vain tietokone/mobiili ja siinä mahdollisesti tarvittavat ohjelmistot. (Liite 4.)

Aikana: Itse KesäCampuksen opintojaksojen aikana palvelun eri osat koettiin yksiselitteisiksi; opiskelija opiskelee, osallistuu ja tekee tehtävät ja opettaja opettaa fyysisessä tilassa tai on läsnä verkossa. Järjestelmät ovat tässä prosessin vaiheessa tärkeässä osassa, myös IT-tukea saatetaan tarvita. Fyysisinä palvelun elementteinä nähtiin edelleen tietokone tai mobiililaite ja mahdollisesti fyysiset opetustilat kesäopinnon luonteesta riippuen. (Liite 4.)

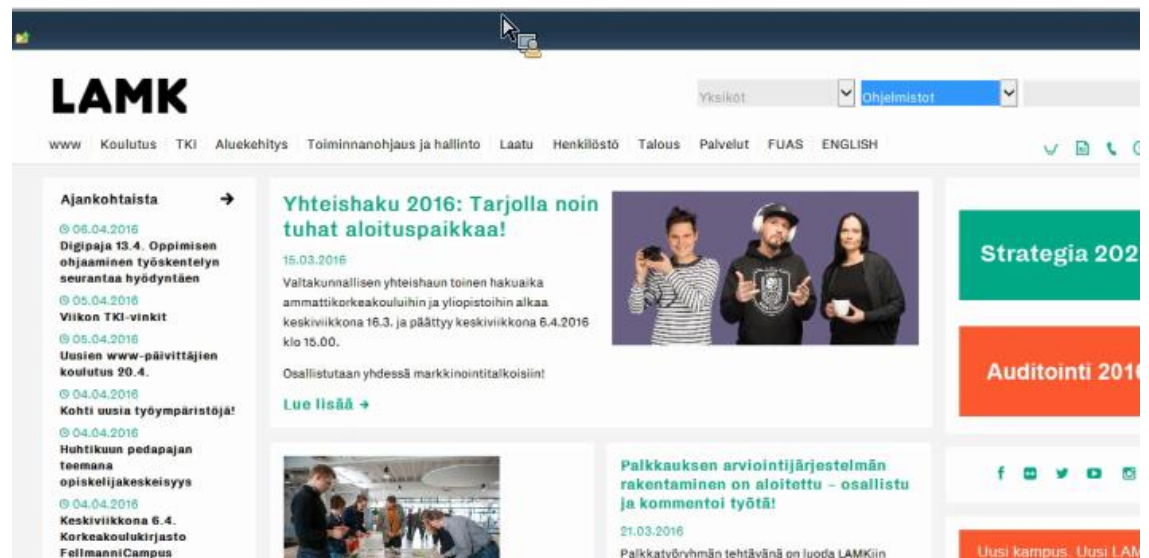
Jälkeen: Itse kesäopetuksen jälkeen opettaja informoi opiskelijoita tavasta, jolla kerää opintojaksopalautteen. Tässä vaiheessa tulee myös suorittaa opiskelijoiden arviointi sekä itsearviointi ja tehdä palautteiden pohjalta tarvittavat jatkotoimenpiteet. Tätä prosessin vaihetta ohjaavat annetut arviointiohjeet ja tutkintosääntö ja tukipalveluista IT-tuen ja järjestelmien lisäksi tarvitaan LAMKin palauterjärjestelmää. (Liite 4.)

5.2 Käytettävyydesti

Kävin läpi käytettävyydestin videotallenteet ja tarkkailin käyttäjien tekemiä hiiren liikkeitä ja klikkauksia sekä katsoin löytävätkö käyttäjät tehtävissä etsityiksi pyydetyt tiedot organisaation henkilöstön intranetistä. Testi aloitettiin organisaation intranetin etusivulta (kuva 2), josta oli mahdollista löytää KesäCampuksen omaan intran osioon (kuva 3), jossa kaikki testitehtävissä etsityt tiedot sijaitsivat.

Havainnot kirjattiin käyttäjäkohtaisesti taulukkoon (liite 5). Käyttäjät on merkitty taulukkoon O = opettaja ja H = hallintohenkilökunta. Samaa kooditusta on käytetty osallistujien osalta myös verkkopalvelun arvioinnin

osalta (5.3), mutta koska tarkoituksena ei ollut tarkkailla riippuvuutta käyttäjän tekemän testin ja antaman arvion välillä, koodit on tarkoituksella sekoitettu opettajien osalta, eikä O1 jne. ole sama testihenkilö tämän käytettävyydestin taulukoinnissa kuin arviointitaulukossa.



Kuva 1. Näkymä LAMKin intran etusivulla

LAMKin henkilöstön intranetin etusivulla (kuva 2) näkyy vasemmassa reunassa ajankohtaisia uutisia ja sivun keskelle on nostettu tärkeimpiä ajankohtaisia uutisia kuvan kanssa. Oikeaan reunaan on nostettu visuaalisempia keinoja hyväksi käyttäen tärkeitä koko organisaatiota koskettavia linkkejä ja lisäksi sieltä on pääsy organisaation käyttämiin sosiaalisen median kanaviin. Etusivun yläreunassa vasemmalla sijaitsee organisaation logo, josta pääsee aina takaisin etusivulle. Oikealla yläreunassa on puolestaan hakukenttä ja sen vieressä pikalinkkejä alasvetovalikossa organisaatiossa henkilökunnan tarvitsemiin järjestelmiin. Näiden alapuolella sijaitsee päänavigointivalikko ja jotain kohtaa klikkaamalla sen alapuolelle avautuu poikittaissuunnassa kyseisen osion alanavigaatiovalikko. KesäCampuksen osioon intrassa pystyi navigoimaan Koulutus → KesäCampus, jolloin avautui KesäCampuksen etusivu (kuva 3), jossa puolestaan vasemmassa reunassa oli linkit KesäCampusta koskeviin muihin ohjeisiin ja tietoihin.



Kuva 2. Näkymä avattaessa KesäCampuksen sivusto

Opettajien ensimmäisenä tehtävänä oli etsiä KesäCampuksen aikataulut (liite 2). Huomionarvoinen seikka oli, että kaikki opettajat aloittivat etsimisen jollain tapaa FUASiin liittyen, vaikka KesäCampus on Lahden ammattikorkeakoulun oma konsepti. Kukaan käyttäjistä ei löytänyt tehtävässä tarkoitettua yksityiskohtaisempaa aikataulua, joka löytyi linkin "Linjaukset ja aikataulut" taka vuosikellon muodossa esitettyinä, vaan pintapuolinen aikataulu katsottiin etusivun KesäCampusta havainnollistavasta kuvasta tai tarjontataulukoon merkitystä muistutuksesta koskien FUAS-kesäopintojen aikatauluja. Tehtävässä kohdattiin siis haasteita käsitteiden osalta, mutta myös navigaatorakenne sekä hakukentän virheiden sietämättömyys aiheuttivat pieniä haasteita. (Liite 5.)

Toisena tehtävänä oli etsiä opettajan muistilappu. KesäCampuksen etusivulla oli mahdollista huomata vasemmassa reunassa linkki "Opettajan ohjeet" ja sieltä word -tiedosto "Opettajan muistilappu". Tehtävässä kohdattiin haasteita navigaatorakenteen ja käsitteiden osalta, osa katsoi tehtävän suoritetuksi löytäessään tiensä "Opettajan ohjeet" -sivulle ja osa etsi muistilappua hakuä käyttäen, vaikka oli valmiiksi kahden klikkauksen päässä etsitystä tiedosta. (Liite 5.)

Kolmantena tuli etsiä toteutussuunnitelma ohjeet, jotka löytyivät myös "Opettajan ohjeet" -linkin alta tiedostona. Tämä tehtävä ei tuottanut

hankaluuksia mikäli edellisessä tehtävässä oli havainnoinut vasemman reunan linkit ja löytänyt valmiiksi "Opettajan ohjeet" -sivulle. Yksi testihenkilöistä kohtasi haasteita navigaatorakenteen sekä käsitteiden kanssa, eikä tehtävässä tarkoitettua ohjetta löytänyt. (Liite 5.)

Viimeisenä tehtävänä oli etsiä mihin tarvittaessa KesäCampuksesta kyselevä opiskelija tulee ohjata tutustumaan. Tieto löytyi vasemman reunan linkistä "Viestintä". Tämä tehtävä ei tuottanut haasteita kun sivusto oli jo hieman tuttu ja navigaatorakennetta hahmoitettu edellisten tehtävien aikana. (Liite 5.)

Hallinnollisen henkilökunnan tehtävinä oli etsiä tarjontataulukko, tilastot, opiskelijan opastus sekä FUAS-linjaukset (liite 2). Testihenkilö suoritus tehtävistä kiitettävästi eikä kohdannut niiden suorittamisen aikana haasteita. (Liite 5.)

Nielsenin (1995) heuristiikkoihin peilaten testikäyttäjät kohtasivat haasteita tehtävien aikana kahdessa käytettävyyttä arvioivassa kohdassa. Käsitteelliset ja navigoinnin tuomat haasteet voidaan nähdä Nielsenin heuristiikkojen mukaisesti siten, ettei järjestelmä vastannut käyttäjien kontekstiin, kun taas haasteet hakutoiminnon kanssa voidaan kytkeä heuristiseen sääntöön, jonka mukaan järjestelmän tulisi ehkäistä virheitä ja auttaa käyttäjää eteenpäin.

5.3 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelussa pyrittiin tarkastelemaan kriittisesti käytettävyydestissä tehtyjä tehtäviä sekä niiden vastaavuutta todelliseen työelämään. Tämän lisäksi etsittyjä tietoja ja niiden tarpeellisuuden ajankohtaa pyrittiin refleктоimaan työpajassa aiemmin luotuun blueprint malliin.

Aineiston pohjalta voidaan todeta, että luomani testitehtävät vastasivat haastateltavien mielestä aitoja työelämässä mahdollisesti eteen tulevia tilanteita. Käyttäjät korostivat viestinnän oikea-aikaisuutta ja ajankohtaisuutta ja toivoivat totuttua henkilökohtaista sähköpostipalvelua.

Aineistosta nousi esille myös, että palvelussa käytetty käsitteistö ei välttämättä tullut ensimmäisellä kerralla täysin ymmärretyksi. Etsityt tiedot koettiin tarpeellisiksi opettajien prosessin alussa eli toteutussuunnitelmaa laatiessa.

5.4 Verkkopalvelun arviointi

Verkkopalvelujen arviointityökalu muodostaa arvioinnista kvantitatiivisen raportin, mutta koska osa kriteerien ominaisuuksista jätettiin arvioimatta, antaa myös järjestelmän valmis raportti osittain vääristyneen kuvan pisteistä. Näin ollen loin oman pisteytyksen työkalun arviointia mukailleen asteikolla

- Asia ei toteudu
- Asia toteutuu heikosti
- Asia toteutuu tyydyttävästi
- Asia toteutuu hyvin
- Asia toteutuu kiitettävästi.

Kohdassa 1) Käyttö käyttäjät arvioivat yhteensä yksitoista ominaisuutta neljään eri kriteeriin liittyen (kts. 4.2.4), ja kussakin ominaisuudessa pisteytyksen ollessa 0-4 pistettä tämän 1) –kohdan maksimipisteet olivat 44.

Kohdassa 2) Sisältö käyttäjät arvioivat yhteensä kymmenen ominaisuutta neljään eri kriteeriin liittyen ja yhden ominaisuuden pisteytyksen ollessa edelleen 0-4 pistettä tämän 2) –kohdan maksimipisteiksi muodostui yhden käyttäjän kohdalla 40.

Arvioitsijoita oli yhteensä neljä, joten käyttäjien antamat pisteet on laskettu taulukossa 3 yhteen ja maksimipisteet on myös näinollen kerrottu neljällä. Taulukoissa 3 ja 5 on eroteltu käyttäjät koodein O = Opettaja ja H = hallintohenkilökunta.

Taulukko 2. Käyttäjien antamat arviointipisteet

| | O1 | O2 | O3 | H1 | Yht. |
|----------------------------|----|----|----|----|----------------|
| Käyttö (max 44) | 15 | 37 | 30 | 39 | 121/176 |
| Sisältö (max 40) | 27 | 29 | 33 | 34 | 123/160 |
| Yht. | 42 | 66 | 63 | 73 | 244/336 |

Pisteytys tasaisesti skaalattuna arviointiasteikolle ei toteudu – heikko – tyydyttävä – hyvä – kiitettävä on esitetty taulukossa 4. Käyttäjakohtaiset pisterajat on esitetty taulukon ylärivillä ja alarivillä on pisterajat käyttäjien antamille yhteispisteille. Pisterajat on laskettu prosentuaalisesti maksimipisteistä normaaleja pyöristyssääntöjä käyttäen.

Taulukko 3. Arvioinnin pisterajat

| | Ei toteudu | Heikko | Tyydyttävä | Hyvä | Kiitettävä |
|----------------|------------|--------|------------|---------|------------|
| Käyttö | 0-9 | 10-18 | 19-26 | 27-35 | 36-44 |
| | 0-35 | 36-70 | 71-106 | 107-141 | 142-176 |
| Sisältö | 0-8 | 9-16 | 17-24 | 25-32 | 33-40 |
| | 0-32 | 33-64 | 25-96 | 97-128 | 129-160 |
| Yht. | 0-17 | 17-33 | 34-50 | 51-67 | 68-84 |
| | 0-67 | 34-134 | 135-202 | 203-269 | 270-336 |

Sijoittamalla taulukossa 3 annetut pisteet arviointiasteikkoon saadaan arvioinnin tulokseksi taulukon 5 arviot. Käyttäjien arviot poikkesivat jonkin

veraam toisistaan erityisesti käytön osalta, jossa arviot olivat heikosta kiitettävään. Yleisarvioksi verkkoviestintäpalvelusta saadaan kuitenkin niin käytön kuin sisällön osalta hyvä. Huomionarvoinen seikka arvioinneissa on se, että erilaisen työnkuvan omaava hallinnollisempi henkilö arvioi verkkoviestintäpalvelun kokonaisuudessaan kiitettäväksi.

Taulukko 4. Arvioinnin tulokset

| | O1 | O2 | O3 | H1 | Yht. |
|---------|------------|------------|------------|------------|------|
| Käyttö | Heikko | Kiitettävä | Hyvä | Kiitettävä | Hyvä |
| Sisältö | Hyvä | Hyvä | Kiitettävä | Kiitettävä | Hyvä |
| Yht. | Tyydyttävä | Hyvä | Hyvä | Kiitettävä | Hyvä |

5.5 Kehitysehdotus

Tutkimuksessa tuli ilmi, että koko prosessi kesäopintojen järjestämisestä ei näyttäydä henkilökunnalle kovin selvästi ja he toivovat prosessin tiimoilta henkilökohtaista sähköpostipalvelua. Tarvittavaa tietoa oli henkilökunnan intranetissä saatavilla, mutta se ei ollut tavoittanut kohderyhmää. Intranetissä haasteita kohdattiin myös käsitteistön, navigoinnin ja hakutoimintojen suhteen oikeaa tietoa etsittäessä.

Organisaatio siirtyi elokuussa käyttämään vanhan SharePoint julkaisujärjestelmän sijasta pilvipohjaista Office 365 julkaisujärjestelmää. Samalla uusi yhteisöpalvelu Respa luotiin vastaamaan niin henkilökunnan kuin opiskelijoidenkin tarpeita ollen kaikkien LAMKilaisten avoin kohtamis- ja tiedonjakopaikka (Kuisma 2016). Tieto on avoimemmin saatavilla kaikille organisaation sisällä ja samalla vältytään myös saman tiedon tuottamiselta ja päivittämiseltä moneen eri paikkaan. Respa on myös vanhaa henkilöstön intranetiä helpompi käyttää vastaanottavasta päätelaitteesta riippumatta.

Respassa on mahdollista asettaa omia kiinnostuksen kohteita ja saada näin personoidumpaa sisältöä (kuva 4). KesäCampukselle voisi luoda oman aiheen kiinnostuksien kohteisiin, jolloin siihen liittyvä tieto menisi paremmin perille henkilöille, joita aiheen uutiset ja dokumentit erityisesti koskettavat. Tämä ratkaisu tukee myös Nurmen, Vähätalon, Saarimaan sekä Heinosen (2010, 40) tutkimusta, jonka mukaan käyttäjälle pitää pystyä näyttämään personoitua käyttötilanteisiin sopivaa sisältöä.

| | | | | |
|---------|--------|------------|----------|-------------------------------|
| Uutiset | Yammer | Dokumentit | Sivustot | Kiinnostuksen kohteeni |
|---------|--------|------------|----------|-------------------------------|

Kiinnostuksen kohteesi - lopeta muokkaaminen

- 1. vuoden opiskelija
- Aluekehitys
- Avoin AMK
- Erikoistumiskoulutus
- Esimiestyö
- FUAS
- Kampuskehitys
- Korkeakoulukirjasto
- Laatu
- LAMK Sports
- Master School
- Opiskelijakunta
- Oppimisympäristöt
- Pedagoginen kehittäminen
- Polkuopinnot
- TKI
- Työ- ja elämäntilanne

Kuva 3. Respa – oman kiinnostuksen kohteet (LAMKin Respa 2016)

Ajankohtaisella kuukausitiedotteella KesäCampuksesta tuotaisiin koko prosessi läpinäkyvämmäksi ja muistuteltaisiin sopivin väliajoin ilman liiallista informaatiotulvaa LAMKin tarjoamista loistavista kesäopintomahdollisuuksista niin opiskelijoita kuin henkilökuntaa. Kuten Juholinkin (2009a, 145-146) korosti, tiedon tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista, jotta viestillä saavutetaan sen tarkoitus. Kuukausittainen tiedote ei sido paljon resursseja, ja siihen on helppo kirjoittaa ajankohtaisia jo

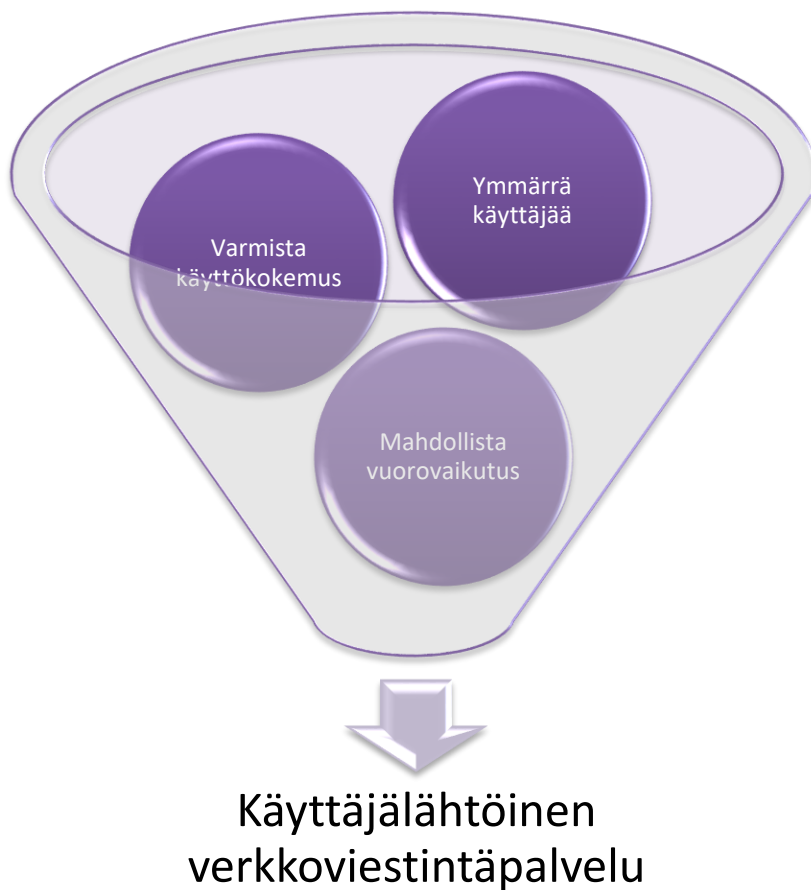
menneitä ja tapahtuneita asioita, mutta erityisesti panostaa ajankohtaisiin seuraavan kuukauden aikana tapahtuviin asioihin prosessin tiimoilta.

Työryhmälle voisi tämän lisäksi perustaa oman työryhmäsivuston Respaan, jossa kaikki tarpeelliset dokumentit pysyisivät tallessa mahdollista myöhempää käyttöä ja tarvetta varten. Työryhmän ulkopuolisen voi olla vaikea päästä sisälle työryhmän käyttöön tarkoitetusta työtilasta, mutta työtila mahdollistaa kuitenkin mieltä askarruttavan asian avoimen kysymisen ja jättää kysymyksen sekä vastauksen näkyville myös muille käyttäjille, jolloin samoilta kysymyksiltä ja niihin vastaamiselta voidaan välttyä ja säästää näin myös hieman työaika.

Respan haku -toiminto ei siedä kirjoitusvirheitä, jolloin yhdenkin pienen kirjoitusvirheen tekeminen antaa tuloksen ”mikään ei vastaa hakuasi”. Tutkimuksen perusteella käyttäjät kokivat haun ja sen toimivuuden kuitenkin erittäin tärkeäksi, joten tulisi selvittää, kuinka hausta olisi mahdollista saada älykkäämpi, jotta se osaisi ehdottaa lähellä olevia hakutuloksia Googlen tyyppisesti. Sinkkonen ym. (2009, 222) korostavatkin, että haun merkitys kasvaa organisaation sisäisillä sivustoilla, joihin julkisten hakukoneiden haut eivät pääse hakuja suorittamaan.

Ehdotukseni kokonaisuudessaan tukee myös Lämsän (2014) ajatusta, että sosiaalinen ja vuorovaikutteinen intranet tukee yhteisöllistä ja vuorovaikutteista oppimista sekä sen avulla on mahdollista vähentää organisaation sisäistä sähköpostiviestintää ja sitä kautta syntyvää informaatiotulvaa. Kuvioon 6 olen koonnut tämän opinnäytetyön aikana esiin nousseet tärkeät seikat, jotka tulisi aina muistaa käyttäjälähtöisen

verkkoviestintäpalvelun kehitystyössä. Ymmärtämällä käyttäjää, varmistamalla käyttökokemuksen ja mahdollistamalla vuorovaikutuksen voidaan mullistaa viestintärakenteita.



Kuvio 6. Käyttäjälähtöisen verkkoviestintäpalvelun rakennuspalikat

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli antaa kehitysehdotus henkilöstöä palvelevasta viestintä- ja tiedotuspalvelusta organisaation intranettiin ja sulauttaa palvelu osaksi työntekijöiden arkipäiväistä työyhteisöviestintää. Kehittämistehtävään lähdettiin hakemaan ratkaisua selvittämällä, kuinka prosessi näyttäytyy verkkoviestintäpalvelun käyttäjäryhmälle, jonka jälkeen opinnäytetyön aikana käytössä ollutta vanhaa palvelua testattiin ja arvioitiin.

Käyttäjät arvioivat keväällä käytössä olleen KesäCampuksen verkkoviestintäpalvelun hyväksi, mutta toivoivat edelleen ajantasaista henkilökohtaista palvelua sähköpostin muodossa. LAMKin uuden yhteisöpalvelu Respan on tarkoitus olla kaikkien lamkilaisten avoin kohtaamis- ja tiedonjakopaikka (Kuisma 2016), jossa on mahdollista saada myös persoinitua sisältöä omien intressien pohjalta. Respassa tietosisällön asiansanoituksen ansiosta tieto on palvelussa myös helpommin löydettävissä.

Jotta viestintä- ja tiedotuspalvelu voidaan kytkeä osaksi työntekijöiden arkipäiväistä työyhteisöviestintää, tulee sen käyttäjiä ja heidän tarpeitaan ymmärtää. Staattisen tiedon ”kotipesä” havaittiin haasteelliseksi käyttäjien turvautuessa useammin käyttämään suoran navigoinnin sijasta hakutoimintoa. Sinkkonen ym. (2009, 222) toteavatkin, että hakutoiminto ja selailu täydentävät toisiaan ja haun merkitys kasvaa organisaation sisäisillä sivustoilla, joiden tuloksia julkiset hakukoneet eivät voi hakea ja näyttää.

Juholin (2009a, 265) toteaa, että käyttäjän tulee kokea viestintäpalvelu työkaluksi, joka auttaa tehokkaasti suorittamaan työstä. Luomalla todelliset mahdollisuudet personoituun palveluun omien mielenkiinnon kohteiden mukaisesti verkkopalvelusta saa yksilölle parhaan mahdollisen hyödyn ja ajankohtaisen tiedon oman työn tueksi.

6.1 Toiminnallisen prosessin arviointi

Toiminnallisen opinnäytteen arvioinnissa käsitteet reliabelius ja validius ovat haastavia käsitteitä, mutta kaiken tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi kuitenkin arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta eli validiutta lisää tarkka selostus itse tutkimuksen toteuttamisesta tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Reliabelius käsittää mittaustulosten toistettavuuden ja tutkimuksen kyvyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226-227.) Ojasalo ym. (2014, 47) puolestaan toteavat, että kehittämistyön raportoinnissa pääpaino onkin yleensä kehittämistehtävän, tietoperustan sekä kehittämisprosessin tarkassa kuvailemisessa, että tulosten selittämisessä ja arvioinnissa.

Käytettävyydestä osoitti, että tehtävänasettelu olisi pitänyt tehdä tarkemmin, jotteivät käyttäjät katso tehtäviä suoritetuksi tarkoituksettomassa kohdassa. Toisaalta näin voitiin havaita myös käsitteellisiä haasteita sisällöissä eikä itse testin tulokset kuitenkaan oleellisesti vääristyneet.

Haasteita osasin odottaa ja niitä kohtasinkin rekrytoidessani osallistujia työpajoihin. Tämä onkin myös Sinkkosen ym. (2009, 203) mukaan yleensä valmistelun aikaa vievin toimenpide käyttäjien ollessa kiireisiä. Yrityksistä huolimatta en saanut työpajoihin osallistujia kaikilta LAMKin aloilta, mikä olisi ollut toivottavaa laajemman näkemyksen saamiseksi, sillä käytännöt alojen välillä eroavat hieman toisistaan, mikä tämänkin opinnäytteen myötä tuli kuitenkin ilmi. Toisaalta liian suuri osallistujamäärä olisi ollut käytännön toimien kannalta haastava ja käytettävyydestin näkökulmasta osallistujia oli tarkoituksenmukainen määrä, sillä testissä testataan yleensä kolmesta viiteen käyttäjää, kuten Hyysalokin (2009, 166) totesi.

Opinnäytetyön reliabiliteetin sekä validiteetin varmistin osallistamalla prosessiin palvelun loppukäyttäjiä ja tarkkailemalla sekä kuuntelemalla heidän kokemuksiaan palvelun käyttöön liittyen. Koko prosessin olen myös kuvaillut tarkasti sekä tulokset tuonut esille selittäen sekä arvioiden. Teoriaosuuteen olen hakenut ajantasaista tietoa monipuolisesti suoraan

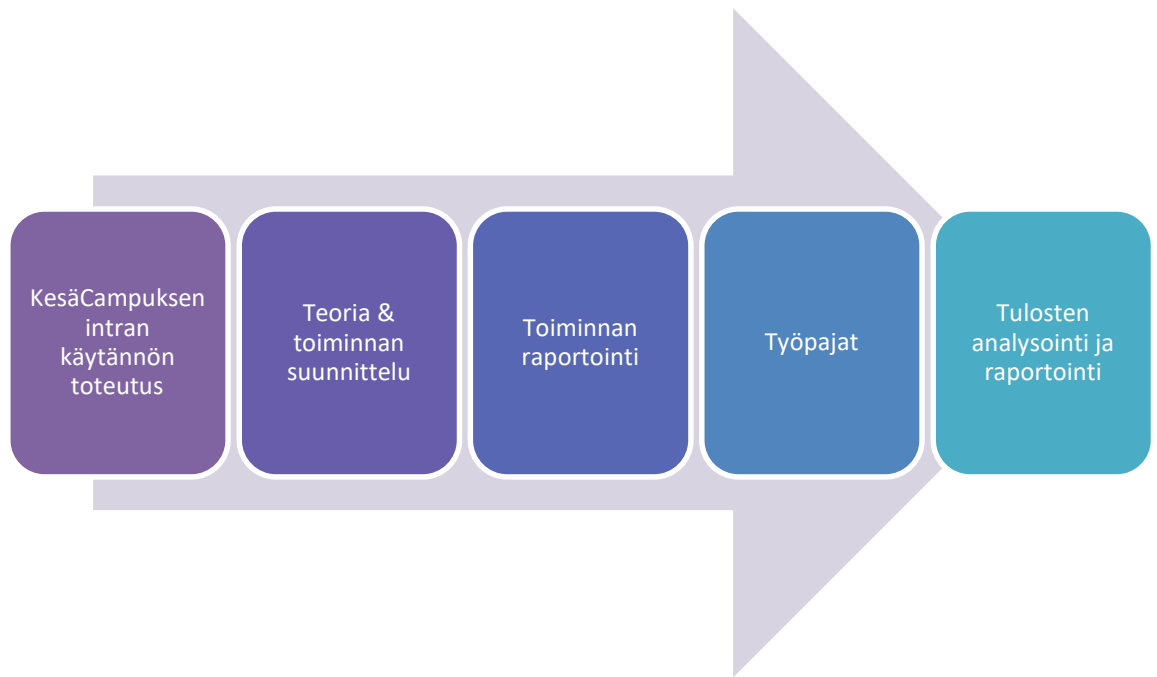
intranettiin sekä sisäiseen viestintään liittyen, mutta myös yleisemmällä tasolla olen hyödyntänyt tietoa verkkopalveluista sekä käyttäjälähtöisyydestä sekä soveltanut tätä tietoa omaan työhön.

6.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö prosessina oli pitkä mutta antoisa (kuviokuva 6). Prosessin alussa aikaa vei aiheen valinta ja sen hahmottaminen. Kesän pituinen tauko opinnäytetyön työstämisestä toi toisaalta etäisyyttä ja uusia ajatuksia, mutta toisaalta takaisin opinnäytetyöhön sisälle pääseminen otti aikansa ja käytetyt useat menetelmät saivat aikaan päänvaivaa. Yhden menetelmän syvällisempi käyttö olisi ehkä mahdollistanut syvällisemmän oppimisen sekä tehnyt työstä analyyttisemmän. Toisaalta näin opin käyttämään, soveltamaan ja pinnallisesti analysoimaan erilaisia menetelmiä apuna käyttäen. Käytettävyys ei myöskään ollut entuudestaan tuttu, mutta tämän prosessin aikana koen oppineeni myös sen keskeisimmät teoriat ja sovellukset.

Henkilökohtaisena haasteena näin ja koin myös oman laajan kiinnostuksen moneen asiaan, toisinaan jäin tätä kirjoittaessani lukemaan jotain tämän opinnäytetyön kannalta täysin epäoleellista mutta itseäni kiinnostavaa asiaa, vaikei se ollut ajankäytöllisesti järkevää. Tästä koen kuitenkin myös oppineeni ja loppua kohden harjaannuin ja epäoleellisia seikkoja oli helpompi ohittaa kiinnostuksesta huolimatta. Samalla harjaantui kirjoittaminen, mikä on aina ollut minulle hankalaa. Huomasin myös kantapään kautta pitkän tauon negatiivisen vaikutuksen opittuun kirjoitustaitoon.

Omat haasteensa opinnäytetyöprosessiin toivat ajankäytöllisesti myös muut päällekkäiset opinnot, palkkatyö, harrastukset, koti ja arki yksin pienten lasten kanssa sekä elämän ja muuton organisointi ja käytännön toteutus toiselle paikkakunnalle. Näistä haasteista kuitenkin selvittiin ja opinnäytetyö valmistui keväällä asetetun aikarajan puitteissa.



Kuvio 7. Opinnäytetyöprosessi

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu KesäCampuksen prosessia ja verkkoviestintää organisaation henkilökunnan näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista tietää kuinka prosessi näyttäytyy opiskelijoille ja missä vaiheessa lukuvuotta opiskelijat toivoisivat saavansa tietoa kesäopintomahdollisuuksista sekä kuinka prosessi antaisi mahdollisimman hyvän tuen omien opintojen suunnitteluun, etenemiseen ja seurantaan.

Uuden yhteisöllisen Respan myötä olisi myös mielenkiintoista tietää kuinka sen eri käyttäjäryhmät – henkilökunta sekä opiskelijat – kokevat verkkopalvelun palvelevan heidän tarpeitaan. Eroavatko käyttäjäryhmien kokemukset toisistaan ja kokeeko toinen käyttäjäryhmä saavansa palvelusta toista enemmän lisäarvoa? Kuinka palvelun luomaa arvoa olisi vielä mahdollista kasvattaa?

LÄHTEET

Flowerdew-Clarke, M. 2014. How personalised intranet can add value to your organisation [viitattu 13.9.2016]. Saatavilla: <http://blog.building-blocks.com/insights/how-a-personalised-intranet-can-add-value-to-your-organisation>

Hallituksen julkaisusarja. 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015 [viitattu 5.1.2016]. Edita. Saatavilla: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82

Heikkinen, H. 2015. Service blueprint [viitattu 19.2.2016]. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/web/malli111516>

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2014. Linkki. Työyhteisön viestintä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

International Organization for Standardization. 1998. International Standard ISO 9241-11. First edition 1998-03-15. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). Part 11: Guidance on usability [viitattu 15.1.2016]. Geneve. Saatavilla: <http://www.it.uu.se/edu/course/homepage/acsd/vt11/ISO9241part11.pdf>

Juholin, E. 2009a. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2009b. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi.
Kopijyvä: MIF.

Jääskeläinen, J. 2010. Verkkopalvelun ostajan opas. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet.
Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Karukka, M. & Inkilä, T. 2013. Responsiivinen verkkosivujen suunnittelu mukauttaa sisällön eri päätelaitteille [viitattu 11.1.2016]. Saatavilla:
<http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cID=411>

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen [viitattu 5.1.2016].
Helsinki: Talentum. Saatavilla:
[http://verkkokirjahylly.talentum.fi/aineistot.lamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:12.\(\(20\)Sis\(\(e4\)inen\(\(20\)viestint\(\(e4\)\)\(\(20\)ja\(\(20\)vuorovaikutus\(\(20](http://verkkokirjahylly.talentum.fi/aineistot.lamk.fi/teos/EABBIXGTFF#kohta:12.((20)Sis((e4)inen((20)viestint((e4))((20)ja((20)vuorovaikutus((20)

Korhonen, H. 2015. Intranetin rooli työyhteisöviestinnän kanavapaletissa [viitattu 15.3.2016]. Saatavilla: <https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/25/intranetin-rooli-tyoyhteisoviestinnan-kanavapaletissa/>

Krum, R. 2014. Cool infographics. Effective Communication with Data Visualization and Design [viitattu 11.1.2016]. Indianapolis: John Wiley & Sons, Inc. E-kirja. Saatavilla:
<http://site.ebrary.com/aineistot.lamk.fi/lib/lamk/detail.action?docID=10788030>

Kuisma, T. 2016. Uusi kampus. Uusi LAMK. Miten LAMKin uusi yhteisöpalvelu muuttaa työtä? [viitattu 3.8.2016]. Saatavilla:
<http://blogit.lamk.fi/kampus/2016/05/24/miten-lamkin-uusi-yhteisopalvelu-muuttaa-tyota/>

Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Lappalainen, I., Apilo, T., Eerola, A., Konttinen, J. & Pelkonen, A. 2010. Monimuotoinen käyttäjälähtöisyys yritysten uudistuvassa innovaatiotoiminnassa. Huomioita käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan kehittämiseen [viitattu 15.1.2016]. VTT tiedotteita 2356. Helsinki: Edita Prima Oy. Saatavilla: <http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2010/T2536.pdf>

LAMK. 2015. Lahden ammattikorkeakoulun strategia 2020 [viitattu 5.1.2015]. Saatavilla: <http://www.lamk.fi/lamk-oy/strategiat/Documents/lamk-strategia.pdf>

LAMK Respa. 2016. Kiinnostuksen kohteesi [viitattu 29.8.2016]. Saatavilla organisaation sisällä:
<https://lamkfi.sharepoint.com/sites/intranet/pages/home.aspx>

Leimeister, J. M., Zogaj, S. & Durward, D. 2015. New Forms of Employment and IT. Crowdsourcing [viitattu 12.9.2016]. Saatavilla:
<http://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=64611710002200107112612710212409610411808100701406408908609400606911809208102409610805012210111801312405508810212207210808210202307405301500070098070019100107021076058082010065105000122016100095105065101069081073099072011106107000090016015104022123082&EXT=pdf>

Lin, Y., Yeh, C. & Wei, C. 2013. How will the use of graphics affect visual aesthetics? A user-centered approach for web page design. International Journal of Human –Computer Studies. Volume 71, Issue 3, March 2013, pages 217-227 [viitattu 11.1.2016]. Saatavilla:
<http://www.sciencedirect.com/aineistot.lamk.fi/science/article/pii/S1071581912001656>

Linden, J. 2015. Tiedonhallinta & yrityksen menestys. 2. painos. Juvenes Print.

Lämsä, A. 2014. Sosiaalinen intranet ja sen TOP 5 –hyödyt [viitattu 14.2.2016]. Saatavilla: <http://www.aapo.ws/fi/blogi/sosiaalinen-intranet-ja-sen-top-5-hyodyt.html>

- Martikainen, A. 2013. Tietotyöhön panostaminen vaikuttaa myös bisneksen ja IT:n yhteistyöhön ja roolituksiin [viitattu 12.9.2016]. Saatavilla: <http://www.meteoriitti.com/2013/01/22/tietotyohon-panostaminen-vaikuttaa-myo-bisneksen-ja-itn-yhteistyohon-ja-roolituksiin/>
- Nielsen, J. 1995. 10 Usability Heuristics for User Interface Design [viitattu 15.2.2016]. Saatavilla: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>
- Nurmi, T., Vähätalo, M., Saarimaa, R. & Heinonen, S. 2010. Ubitrendit 2020: Tulevaisuuden ubiteknologiat. Kehityskulkuja, sovelluksia, trendejä sekä heikkoja signaaleja. Tutu-ejulkaisuja 4/2010 [viitattu 10.3.2016]. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuskeskus. Saatavilla: https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2010-4.pdf
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro.
- Sinkkonen, I, Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Travis, D. 2011. 4 Forgotten Principles of Usability Testing [viitattu 12.2.2016]. Saatavilla: <http://userfocus.co.uk/articles/4-forgotten-principles-of-usability-testing.html>
- Travis, D. 2016. The 1-page usability test plan [viitattu 19.2.2016]. Saatavilla: <https://medium.com/@userfocus/the-1-page-usability-test-plan-dbc8c3d7fb54#.7hwez6ger>
- Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.
- UsabilityNet. 2006. ISO 13407. Human centred design processes for interactive systems [viitattu 10.1.2016]. Saatavilla: <http://www.usabilitynet.org/tools/13407stds.htm>

Valtiokonttori. 2015a. Laatus verkko. Laatu kriteeristö [viitattu 17.2.2016]. Saatavilla:

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatus_verkkoon/laatu kriteeristo/01_t austatietoa/01_johdanto/01_tarkoit us/index.html

Valtiokonttori. 2015b. Avainsanat [viitattu 20.8.2016]. Saatavilla:

http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatus_verkkoon/laatu kriteeristo/01_t austatietoa/02_laatu kriteeristo/05_avainsanat/index.jsp

Valtiokonttori. 2016. Verkkopalvelujen arviointityökalu [viitattu 16.1.2016].

Saatavilla: <http://www.arviointityokalu.fi/Ohjeet.aspx>

VTT. 2015. Mitä käytettävyys tarkoittaa? [viitattu 13.2.2016]. Saatavilla:

<http://www.vtt.fi/sites/hti/mit%C3%A4-k%C3%A4ytett%C3%A4vyys-tarkoittaa>

LIITTEET

Liite 1. Työpajojen suunnittelutyökalu.

Liite 2. Käytettävyydestin tehtävät.

Liite 3. Verkkopalvelujen arviointikriteeristö.

Liite 4. Yhteenveto työpajojen Blueprint -mallinnuksesta.

Liite 5. Käytettävyydestin taulukkomuotoinen testiraportti.

| AUTHOR | | CONTACT DETAILS | | FINAL DATE FOR COMMENTS | | | |
|--|--|---|---|---|---|--|---|
| <p>PRODUCT UNDER TEST</p> <p>What's being tested? What are the business and experience goals of the product?</p> <p>Selkeyttä KC-prosessiin ajantasaisella viestinnällä.</p> | <p>TEST OBJECTIVES</p> <p>What are the goals of the usability test? What specific questions will be answered? What hypotheses will be tested?</p> <p>Tarkoituksena kartoittaa vastaako palvelu sen käyttäjien tarpeisiin tai onko tiedoissa puutteita. Tämän tiedon kautta palvelulle annetaan kehitysehdotukset vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita.</p> | <p>PARTICIPANTS</p> <p>How many participants will be recruited? What are their key characteristics?</p> <p>Käyttäjiä kahdesta eri käyttäjäryhmästä, yhteensä 4 osallistujaa.</p> | <p>TEST TASKS</p> <p>What are the test tasks?</p> <p>Kuvailtu luvussa 4.</p> | <p>RESPONSIBILITIES</p> <p>Who is involved in the test and what are their responsibilities?</p> <p>KesäCampuksella opettavia vakituisen henkilökuntaan kuuluvia opettajia. Hallinnollista henkilökuntaa.</p> | <p>BUSINESS CASE</p> <p>Why are we doing this test? What are the benefits? What are the risks of not testing?</p> <p>Palvelu on luotu pikaisella aikataululla ja on epäselvää vastaako se käyttäjien tarpeisiin.</p> | <p>EQUIPMENT</p> <p>What equipment is required? How will you record the data?</p> <p>Tietokoneet. ja screeni. Käyttötilanteiden tallennin. Blueprint-kaavio. Kyniä.</p> | <p>LOCATION & DATES</p> <p>Where and when will the test take place? When and how will the results be shared?</p> <p>6.4.16 klo 8.15-10 LAMK Tekniikan laitos 11.4.16 klo 9-11 LAMK Niemenkatu 73</p> |
| <p>PROCEDURE</p> <p>What are the main steps in the test procedure?</p> | | | | | | | |
| <pre> graph LR A[Työpajan suunnittelu] --> B[Kutsut] B --> C[Työpaja Intro Tehtävät Outro] C --> D[Tulokset] D --> E[Analysointi] E --> F[Raportointi] </pre> | | | | | | | |

TEHTÄVÄT OPETTAJILLE

1. Tarkista aikaikkuna, jonka sisään FUAS-tarjontaan menevän opintojaksosi tulee sijoittua.
2. Etsi KesäCampuksen opettajan ohjeistus.
3. Etsi ohje mitä kaikkea sinun tulee toteutussuunnitelmassa täyttää.
4. Etsi tietoa missä KesäCampuksesta viestitään opiskelijoille.

TEHTÄVÄT HALLINNOLLINEN

1. Mistä löydät seuraavalle kesälle suunniteltua kesäopintotarjontaa kun elämme syyskuuta (eivätkä opintojaksoliedot ole vielä järjestelmiin syötettyinä)?
2. a. Kuinka paljon opintopisteitä LAMKin opiskelijat suorittivat kesällä 2015?
b. Kuinka paljon opintopisteitä LAMKissa suoritettiin kesällä 2015?
3. Etsi tietoa mihin ohjaat opiskelijan kun hän tiedustelee sinulta KesäCampuksesta ja kesän opinnoista.
4. Etsi FUAS-kesäopintojen linjaukset.

| 1 KÄYTTÖ | |
|---|--|
| 1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti Avainsanat: kieliversiot, löydettävyys, viestintä | |
| 1.2 Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä. Avainsanat: kieliversiot, käytettävyys, lainsäädäntö, saavutettavuus | |
| 1.3 Verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä. Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsunnittelu, mobiilikäyttö, saavutettavuus, tekninen suunnittelu, tekninen toteutus, toimintavarmuus | |
| 1.4 Verkkopalvelu on käytettävissä vuorokauden eri aikoina. Avainsanat: poikkeustilanteet, saavutettavuus, toimintavarmuus, ylläpito | |
| 1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta. Avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, luotettavuus, sähköinen asiointi, tietosuoja, tietoturva | |
| Ominaisuus | Selitys |
| 1.5.1 Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi siitä vastaava taho. | Verkkopalvelun kaikilta sivuilta selviää, mikä taho verkkopalvelusta vastaa. Sekä palvelun tarjoajan että organisaation yleiset yhteystiedot löytyvät verkkopalvelusta helposti. Jos palveluun tuodaan sisältöjä muista verkkopalveluista, myös sisällön lähde on tuotu selkeästi esille. Esimerkiksi syötteinä muista verkkopalveluista tulevat sisällöt tai sosiaalisesta mediasta peräisin olevien sisältöjen lähteet ovat esillä. |
| 1.5.2 Rekisteröitymistä ja tunnistautumista vaaditaan vain välttämättömissä tilanteissa. | Käyttäjän tunnistamista ei ole yli- eikä alimitoitettu. Tunnistautumista vaaditaan vain silloin, kun se on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä. |

| | |
|---|---|
| | <p>Kun tunnistautumisen tarkoituksena on tarjota palveluun tallennettu profiili ilman luottamuksellisia tietoja, on esimerkiksi käyttäjätunnus ja salasana riittävä taso tunnistautumiseen. Jos taas palvelussa käsitellään luottamuksellisia tietoja, tunnistamisessa käytetään vähintään verkkopankkitunnisteiden tasoisia tunnistusratkaisuja.</p> <p>Käyttäjille tarjotaan useita tunnistautumisvaihtoehtoja. VETUMA:n käyttö kansalaisten tunnistautumiseen on suositeltavaa. VETUMA on julkishallinnon yhteinen verkkotunnistamisen ja -maksamisen palvelu, joka toimii osoitteessa tunnistus.suomi.fi.</p> <p>Yritysten tunnistamisessa on henkilön tunnistamisen lisäksi varmistettu henkilön yhteys yritykseen, eli henkilön oikeus asioida yrityksen nimissä.</p> |
| <p>1.6 Käyttö on nopeaa ja tehokasta.</p> <p>Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, mobiilikäyttö, navigointi, tekninen toteutus</p> | |
| <p>1.7 Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.</p> <p>Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, löydettävyys, mobiilikäyttö, navigointi, rakenne</p> | |
| <p>1.7.1 Navigaatio ja sivun olennaisin sisältö hahmottuu nopeasti.</p> | <p>Keskeisin sisältö on esitetty sivun alussa, jolloin sivun tarkoitus välittyy nopeasti. Varsinainen sisältö on tällöin nopeasti nähtävissä vierittämättä tai se voidaan havaita vaivatta ruudunlukuohjelmalla. Ruudunlukuohjelmien käyttöä ja näppäimistön avulla liikkumista on tuettu myös näkymättömillä apulinkeillä. Apulinkeiden avulla käyttäjä pääsee siirtymään navigaation ja muiden sivun vakioelementtien ohi suoraan sisällön alkuun, sivun ohjeeseen tai muihin tärkeiksi nähtyihin osiin.</p> <p>Yleiset navigointi- ja aputoiminnot on esitetty eri sivuilla yhtenäisesti samalla tavalla ja samassa paikassa. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi päänavigaatio, hakutoiminto ja lisätietolinkit. Mobiilikäytössä tarjotaan vain päänavigaatiolinkistö ennen sisältöä, ettei käyttäjän tarvitse vierittää sivua kovin paljon ennen kuin pääsee sisältöön. Sivun loppuun on liitetty laajempi navigaatiolinkistö.</p> |
| <p>1.7.2 Navigaatiossa käytetään kohderyhmälle tuttuja termejä.</p> | <p>Terminologia on käyttäjälähtöistä. Hankalaa viranomaiskieltä tai organisaatiolähtöistä käsitteistöä vältetään. Termit ovat selkeitä, sisältöä kuvaavia ja rajaavia sekä kohderyhmälle vakiintuneita. Eri asioita kuvaavat termit eivät ole sekoitettavissa toisiinsa käyttäjän etsiessä tietoa. Vakiintumattomien lyhenteiden käyttöä vältetään.</p> <p>Terminologian ymmärrettävyyttä voidaan testata palvelun kohderyhmään kuuluvien käyttäjien avulla.</p> |

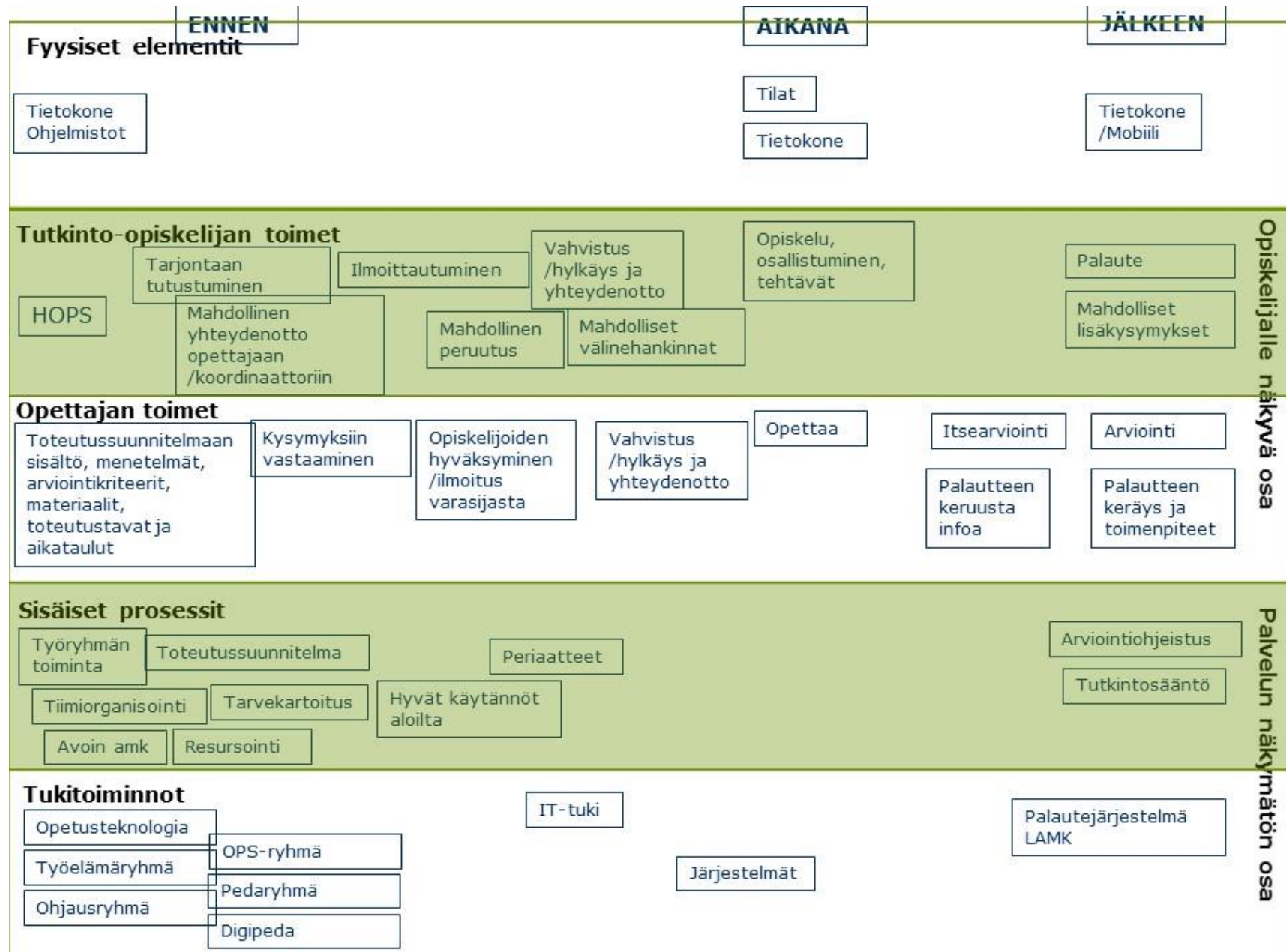
| | |
|---|---|
| 1.7.3 Sivulla on navigoimista helpottavia linkkejä. | Navigoimista on helpotettu ja nopeutettu ristiinlinkityksillä, joiden avulla sivulta voi siirtyä suoraan muille aiheeseen liittyville sivuille. Pitkiin ja vierittämistä vaativiin sivuihin on lisätty ankkurilinkkejä, joiden avulla voi siirtyä suoraan tarvitsemaansa tietoon. |
| 1.7.5 Käyttäjän sijainti esitetään selkeästi kaikilla sivuilla. | Käyttäjän sijainti on esitetty johdonmukaisesti navigaatioissa sekä otsikoiden että murupolun (linkkipolku) avulla. Verkkopalvelun eri osiot on tarvittaessa erotettu visuaalisilla keinoilla toisistaan, jolloin osion tunnistaa nopeasti. Sijainti verkkopalvelun sisällä eri osioissa näkyy mahdollisuuksien mukaan myös verkko-osoitteessa. |
| 1.7.6 Siirtyminen edelliselle sivulle ja verkkopalvelun etusivulle onnistuu kaikilla sivuilla. | Kaikilla verkkopalvelun sivuilla on tarjottu linkki etusivulle. Verkkopalvelun tai organisaation logo toimii vakiintuneesti linkkinä etusivulle, mutta myös tekstilinkki on usein hyödyllinen. Palaamista edelliselle sivulle on tuettu murupolun ja mahdollisesti erillisen Takaisin-linkin avulla. Selaimen Edellinen ja Seuraava -toimintojen käytöstä varoitetaan selkeästi, mikäli niiden käyttö ei ole tuettua kyseisellä sivulla. Tarpeen mukaan Takaisin-linkki on näkyvissä mobiiliselaimilla, joilla selaimen Edellinen ja Seuraava -toiminnot ovat usein hankalasti käytettäviä. |
| <p>1.8 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.</p> <p>Avainsanat: ajantasaisuus, käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, mobiilikäyttö, saavutettavuus, sisällöntuotanto</p> | |
| 1.8.1 Linkit ovat kuvaavia ja selkeitä. | <p>Linkin otsikko ja kuvaus vastaavat kohdesivun otsikkoa ja sisältöä. Muodoltaan yleisiä linkkitekstejä on vältetty (esim. Napsauta tästä).</p> <p>Linkkien nimet ja kuvalinkkien tekstivastineet ovat selkeitä. Kuvametaforat ja symbolit selitetään myös tekstinä. Linkkien käyttö on johdonmukaista verkkopalvelun sisällä.</p> <p>Linkkitekstin yhteydessä kerrotaan, mikäli ne johtavat palvelun ulkopuolelle, avaavat uuden selainikkunan tai avaavat liitetiedoston. Liitetiedostolinkkien yhteydessä kerrotaan myös tiedostomuoto, tiedostokoko sekä mahdolliset asennusohjeet lisäohjelmille.</p> |
| 1.8.2 Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä. | Linkit ja linkkikokonaisuudet erottuvat selkeästi sivun muusta sisällöstä. Linkit on esitetty visuaalisesti siten, että ne ovat nopeasti tunnistettavissa silmäilemällä. Samaa esitystapaa ei ole käytetty muun sisällön esittämiseen. |

| | |
|--|---|
| | Linkit erottuvat selkeästi myös käytettäessä mobiililaitteita ja kosketusnäyttöjä. |
| 1.9 Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä. Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, navigointi, rakenne | |
| 1.10 Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä. Avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, navigointi, ohjeet, sähköinen asiointi, toiminnallisuus, vuorovaikutus | |
| 1.11 Verkkopalvelu ehkäisee, sietää ja auttaa korjaamaan virheitä. Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, luotettavuus, mobiilikäyttö, ohjeet, sähköinen asiointi, toiminnallisuus, vuorovaikutus | |
| 1.12 Maksullinen verkkopalvelun osa on erotettu selkeästi muusta palvelusta. Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, luotettavuus, sähköinen asiointi, toiminnallisuus | |
| 1.13 Visuaalisia elementtejä ja ääntä käytetään tarkoituksenmukaisesti. Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, multimedia, saavutettavuus, sisällöntuotanto, tekninen toteutus, viestintä | |
| 1.13.1 Tietosisältöä ja toimintoja on tarkoituksenmukaisesti havainnollistettu erilaisilla ilmaisutavoilla. | <p>Verkkopalvelussa käytetyt ilmaisukeinot tukevat viestintää, eivätkä ne ole itsetarkoituksellisia tai häiritseviä kuten välkkyvät kuvat. Lisäksi on huomattava, että joidenkin tiedostomuotojen lataaminen saattaa olla käyttäjältä estetty muun muassa tietoturvasyistä.</p> <p>Asioita voidaan esittää, havainnollistaa ja painottaa esimerkiksi kuvien, graafisten esitysten, karttojen, simulaatioiden ja multimedian avulla. Eri ilmaisukeinoilla voidaan tukea erilaisia omaksumistapoja. Esimerkiksi tekstin ääniversion avulla voidaan auttaa sellaisia maahanmuuttajia, jotka ovat tottuneet suulliseen viestintään.</p> |
| 1.13.2 Verkkopalvelua voidaan käyttää myös ilman kuvia ja ääntä. | <p>Kaikelle ei-tekstimuotoiselle sisällölle on tarjottu vastaavan tiedon sisältävä tekstivastine (esim. HTML-kielen alt-teksti).</p> <p>Verkkopalvelussa tarjottaviin multimediaesityksiin on mahdollisuuksien mukaan liitetty tekstitys kuulovammaisia varten.</p> |

| | |
|--|---|
| | Pelkästään koriste- tai tunnelmatarkoituksiin tehdyille kuville vaihtoehtoteksti on jätetty tyhjäksi (alt=""). Videoille ja visuaalisille multimediaesityksille on laadittu joko tekstitys, yhteenvedon tapainen tekstivaihtoehto tai äänivastine. |
| 1.14 Asettelu ja visuaalinen ilme on toteutettu sekä viestinnällisesti että saavutettavasti. | |
| Avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, multimedia, navigointi, saavutettavuus, sisällöntuotanto, viestintä | |
| 2 SISÄLTÖ | |
| 2.1 Rakenne on jäsenneily tarkoituksenmukaisesti. | |
| Avainsanat: kieliversiot, käyttäjälähtöisyys, löydettävyys, navigointi, rakenne, sisällöntuotanto | |
| 2.2 Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista. | |
| Avainsanat: ajantasaisuus, luotettavuus, sisällöntuotanto, sosiaalinen media, ylläpito | |
| 2.2.1 Sisältö on luotettavaa. | Sisällöntuotannossa on varmistettu sisällön luotettavuus. Tieto luotettavuudesta välitetään käyttäjälle. Sivun ylläpitäjä esitetään mahdollisuuksien mukaan. Viittauksista esitetään lähteet. Tiedon oikeellisuus on tarkistettu. |
| 2.2.4 Sisältö on ajantasaista. | <p>Vanhentuneet tiedot poistetaan palvelusta ja siirretään tarvittaessa arkistoihin (esim. organisaatioiden julkaisuarkistoihin). Harkinnan mukaan verkkopalvelussa voidaan tarjota käyttäjälle arkistoituja tietoja. Käyttäjille kerrotaan, mistä arkistoituja asiakirjoja saa, jos niitä ei tarjota verkkopalvelussa. Käyttäjälle kerrotaan myös selvästi, jos palvelun tai jonkin osion ylläpito on lopetettu.</p> <p>Mikäli palvelun sisältö päivittyy ajastetusti esimerkiksi tietokannoista, käyttäjille kerrotaan tietojen päivitystiheys.</p> <p>Uusimmat sivut ja dokumentit esitetään ensimmäisenä hakutoimintojen tulostuloissa.</p> |
| 2.2.5 Päivitysajankohta on sivuilla helposti löydettävissä. | <p>Sivuilla esitetään tietosisällön viimeisimmän päivityksen ajankohta. Joillakin sivuilla päivityspäivämäärä voi sivun luonteen tai teknisen toteutustavan vuoksi olla tur.</p> <p>Uutisista ja tiedotteista ilmoitetaan sekä julkaisuajankohta että mahdollinen päivitysajankohta.</p> |

| | |
|--|--|
| 2.3 Sisältö on kattava. | |
| Avainsanat: ajantasaisuus, käyttäjälähtöisyys, luotettavuus, mobiilikäyttö, sisällöntuotanto, ylläpito | |
| 2.3.1 Sisältö on käyttötarpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden kannalta kattava. | <p>Verkkopalvelu sisältää mahdollisimman kattavasti käyttäjälle olennaisen ja tarpeellisen tiedon palvelun aihepiireistä. Sisältöä kehitetään jatkuvasti käyttäjien tarpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden pohjalta.</p> <p>Mahdollinen mobiilikäyttäjille räätälöity versio verkkopalvelusta on toteutettu liikkuvan käyttäjän tarpeiden pohjalta.</p> |
| 2.3.2 Verkkopalvelussa on ajankohtaista sisältöä | Tieto uusista ja ajankohtaisista asioista löytyy verkkopalvelusta helposti ja mahdollisimman nopeasti. Verkkopalvelussa voidaan kertoa vireillä olevista asioista, palvelun kehittämisestä tai muissa tiedotusvälineissä esiin nousseista asioista. Ylläpidossa pyritään ennakoivaan, aktiiviseen ja oikea-aikaiseen sisällön tuottamiseen. |
| 2.3.3 Verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa. | <p>Sisältö esitetään käyttäjiä kiinnostavalla tavalla. Sisällön kiinnostavuutta voidaan lisätä esimerkiksi eri ilmaisutapoja käyttämällä. Palvelun käyttäjien käyttökulttuuri otetaan huomioon.</p> <p>Palvelun käytön monitoroinnilla voidaan nostaa esiin muuta käyttäjiä kiinnostavaa sisältöä, kuten yleisimpiä hakusanoja ja luetuimpia artikkeleita.</p> |
| 2.4 Tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa | |
| Avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, sisällöntuotanto, viestintä | |
| 2.4.1 Teksti on käyttäjälähtöistä. | <p>Eri kohderyhmille luonnollinen kieli otetaan huomioon tekstin tuottamisessa ja muotoilussa. Huomioon otetaan myös muut tekstiä koskevat kohderyhmien tarpeet ja tiedot.</p> <p>Tekstin otsikot ja kappaleet on määritetty käytettävän merkintäkielen keinoin, jolloin tekstin nopea silmäily ja lukeminen helpottuvat etenkin näkövammaisille.</p> |
| 2.4.2 Teksti on selkeää ja virheetöntä. | Lauserakenteet ovat selkeitä ja ilmaisut helposti ymmärrettäviä. Teksti etenee loogisesti. Avainkäsitteet ovat päälauseessa virkkeiden alussa. Tekstissä ei ole kirjoitus- tai kielioppivirheitä eikä tarpeettomia lyhenteitä tai käyttäjille vieraita termejä. |

| | |
|--|--|
| <p>2.4.3 Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.</p> | <p>Teksti on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaisesti. Otsikot ovat informatiivisia ja sisältöä ennustavia. Teksti on ytimekästä ja se on jaettu lyhyisiin kappaleisiin. Väliotsikoita ja luetteloita käytetään silmäilyn nopeuttamiseksi. Palstojen leveydessä otetaan huomioon luettavuus. Tärkein sisältö on sijoitettu sivun tai kappaleen alkuun.</p> |
| <p>2.5 Käyttäjä saa verkkopalvelun kautta hyvää palvelua.</p> <p>Avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, sähköinen asiointi, tiedonhallinta, vuorovaikutus</p> | |
| <p>2.5.1 Verkkopalvelun kautta on mahdollisuus antaa palautetta ja saada neuvontaa eri tavoilla.</p> | <p>Jokaiseen sivuun liittyy mahdollisuus antaa palautetta, esimerkiksi kehittämissuhteita. Palautetta on mahdollisuus antaa myös nimettömästi. Käyttäjälle kerrotaan, miten palaute organisaatiossa käsitellään.</p> <p>Käyttäjällä on myös mahdollisuus saada palvelun käyttöön ja sisältöön liittyvää neuvontaa.</p> <p>Vuorovaikutusmahdollisuuksia on tarpeen mukaan tarjolla useita: palaute- tai kysymystoiminnon lisäksi esimerkiksi sähköposti, keskustelupalsta tai pikaviesti. Myös puhelimitse palvelupaikoissa annettavasta asiakaspalvelusta kerrotaan. Lisäksi kerrotaan kaikki tarvittavat yhteystiedot. Havainnollista opastusta asiointipalvelun käyttöä varten voi antaa myös videoiden avulla.</p> <p>Hyvää palvelua on esimerkiksi vastaaminen suoraan usein kysytyihin kysymyksiin (UKK/FAQ).</p> |



| Tehtävä | Toiminnan kuvaus | Haaste |
|--------------------------|--|---|
| KesäCampuksen aikataulut | <p>O1: Aloittaa navigoimalla FUAS -linkin takaa. Etsii aikansa ja kirjoittaa hakukenttään "fuas kesäcampus" ja löytää hakutulosten joukosta KesäCampuksen sivuille ja katsoo pääpiirteiset aikataulut etusivun kuvasta, syvällisempi tehtävässä tarkoitettu aikataulu jää löytämättä.</p> <p>O2: Aloittaa hakukentästä kirjoittamalla FUAS kesäcampus, löytyy sitä kautta KC:n sivuille ja katsoo aikataulua etusivulla näkyvästä kuvasta, syvällisempi aikataulu jää löytämättä.</p> <p>O3: Aloittaa hakukentästä kirjoittamalla FUAS kesäkampu, hakukenttä ei siedä yhtään kirjoitusvirhettä eikä löydä yhtään hakutulosta. Löytää navigoimalla KesäCampuksen intra-osioon ja tarjonnan kautta löytää FUAS-aikataulua. Oikea aikataulu jää löytämättä.</p> | <p>Käsitteet.</p> <p>Navigaatorakenne.</p> <p>Hakukenttä ei siedä virheitä.</p> |
| Opettajan muistilappu | <p>O1: Huomaa navigaatorakenteesta olevansa KesäCampuksen sivuilla ja löytää vasemman reunan navigaatiolinkit ja sitä kautta "Opettajan ohjeet" sivulle ja katsoo tehtävän suoritetuksi.</p> <p>O2: On jo KesäCampuksen tiedon "kotipesässä", jatkaa kuitenkin käyttäen hakukenttää kirjoittaen "kesäcampus opettajan ohjeistus" ja ensimmäisenä hakutuloksena löytyy FUAS virtuaaliopintoja koskeva ohjeistus, jonka avaa. Peruuttaa KesäCampuksen intran sivuille ja löytää vasemmasta reunasta linkit sekä oikean ohjeen.</p> | <p>Navigaatorakenne.</p> <p>Käsitteet.</p> |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | O3: On edellisen tehtävän jäljiltä wikissä ja etsii sieltä hakua käyttäen. Palaa intraan, jossa on valmiiksi KesäCampuksen sivuilla ja löytää vasemmasta reunasta linkin opettajan ohjeisiin ja sieltä kautta muistilappuun. | |
| Toteutussuunnitelma ohjeet | <p>O1: On edellisen tehtävän jäljiltä valmiiksi oikealla sivulla ja löytää tiedoston vaivatta.</p> <p>O2: On valmiiksi oikealla sivulla edellisen tehtävän jäljiltä ja tämä löytyy vaivattomasti.</p> <p>O3: Selaa lähes kaikki vasemman reunan linkit läpi ja etsii avaten työryhmän muistioita päätyen myös wikiin. Lopulta avaa opettajan muistilapun ja löytää sieltä toteutussuunnitelmaan viittaavan rivin. Tehtävässä tarkoitettu ohje jää löytämättä.</p> | <p>Navigaatorakenne.</p> <p>Käsitteet.</p> |
| Opiskelijan opastus | <p>O1: Navigoi helposti oikealle sivulle, josta tieto löytyy.</p> <p>O2: Havaittuaan linkit vasemmassa reunassa löytyy tämä helposti.</p> <p>O3: Löytyy toteutussuunnitelmaohjetta etsiessä.</p> | Navigaatorakenne. |
| Tarjontataulukko | H1: Navigoi KesäCampuksen osioon intrassa ja löytää helposti muutamalla ylimääräisellä hiiren liikkeellä. | |
| Tilastot | H1: Löytää nopeasti oikean linkin vasemmasta reunasta ollessaan KesäCampuksen sivuilla. | |
| Opiskelijan opastus | H1: Käy yhdellä ylimääräisellä sivulla ennen kuin löytää oikean linkin. | |

| | | |
|------------------------|----------------------|--|
| FUAS-linjaukset | H1: Löytää helposti. | |
|------------------------|----------------------|--|