



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Intranetin kehittäminen: käyttäjien toiveiden kartoitus ja hakutoiminto

Nurmi, Paula-Reija

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Intranetin kehittäminen: käyttäjien toiveiden kartoitus ja haku-
toiminto

Nurmi, Paula-Reija
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Paula-Reija Nurmi

Intranetin kehittäminen: käyttäjien toiveiden kartoitus ja hakutoiminto

Vuosi 2012 Sivumäärä 35

Tämä opinnäytetyö käsittelee intranetin kehittämistä käyttäjien toiveiden mukaiseksi edistämään intranetin käyttöä yrityksen pääasiallisena sisäisen viestinnän kanavana. Ensisijaisina tavoitteina oli tutkia ja selvittää keskeiset ominaisuudet tai toiminnot, joita käyttäjät halusivat intranetissä olevan, jotta he käyttäisivät sitä mielellään. Opinnäytetyö toimii myös perustana intranetin tulevaisuuden kehittämishankkeelle kohdeyrityksessä.

Työn tutkinnallisessa osassa kuvataan toteutettu käyttäjäkysely ja sitä täydentävä intranetin käyttäjän haastattelu. Lisäksi pohditaan SharePoint 2010 -julkaisualustan soveltuvuutta intranetin alustana täyttämään kohdeyrityksen käyttäjien toiveet. Teoriaosuudessa käsitellään viestintää, organisaatioviestintää ja sisäistä viestintää sekä intranetiä sen kanavana.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta. Ensimmäiseksi suoritettiin intranetin käyttäjille kysely, millaisena he kokevat nykyisen intranetin. Tulokset analysoitiin tärkeimmän kehitystarpeen selvittämiseksi. Toisessa vaiheessa haastateltiin aktiivista intranet käyttäjää, jotta saatiin tarkempi ja syvempi näkemys asiaan. Tämän jälkeen tutkittiin SharePoint 2010 -julkaisualustan soveltuvuutta intranetin alustaksi edellä saatujen tulosten suhteen.

Tulokset osoittivat, että kohdeyrityksen intranetin käyttäjät pitivät hakutoimintoa tärkeimpänä intranetiä parantavana ominaisuutena. SharePoint 2010 Standard -version havaittiin sisältävän sellaiset toiminnot, jotka täyttivät käyttäjien odotukset.

Asiasanat: Organisaatioviestintä, sisäinen viestintä, intranet, SharePoint 2010, hakutoiminto

Paula-Reija Nurmi

Intranet Development: User Survey and Search Function

Year	2012	Pages	35
------	------	-------	----

This Bachelor's thesis deals with developing a company intranet according to the wishes of the users in order to promote the intranet as the main channel of internal communication. The primary objectives of the study were to investigate and determine the main features or functions that users would like to have in an intranet. The thesis also provides information and serves as a basis for a future intranet development project in the case company.

The thesis consists of an empirical section that describes the user survey that was conducted and topped up with a user interview. Also the suitability of SharePoint 2010 web application platform to serve as possible intranet platform full filling user wishes in the case company is being pondered.

The theoretical section discusses communication, organizational communication and internal communication as well as intranet as its channel. The study was based on a qualitative method. First, a survey was conducted among the intranet users to determine how they felt about the current existing intranet. The results were analysed to find out the major area in need of an improvement. Second, an interview of one active intranet user was carried out to obtain more precise and deeper view on the issue. Then reflecting to the user survey results the suitability of SharePoint 2010 platform was examined.

The results indicate that intranet users of the case company regard a search function as the most important feature to enhance the intranet and thus to promote the use of intranet. SharePoint 2010 Standard version was noted to include functionalities to meet the expectations users had for an intranet.

Keywords: Organizational communication, internal communication, intranet, SharePoint 2010, search function

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Käytettävät tutkimusmenetelmät	6
1.2	Työn rajaukset	7
2	Viitekehys ja teoriatausta	8
2.1	Viestintä	8
2.2	Organisaatio- ja sisäinen viestintä työyhteisössä	8
2.3	Intranet sisäisen viestinnän välineenä	12
3	Intranetin käyttäjäkyselyn toteutus ja tulokset	12
3.1	Nykykäytön kartoitus	14
3.2	Intranetin tila	15
3.3	Käyttäjien kehittämistoiveet intranetille	16
3.4	Käyttäjäkyselyn yhteenveto ja johtopäätökset	17
3.5	Käyttäjän haastattelu	18
3.6	Haastattelun johtopäätökset	19
4	Selvitys julkaisualustan soveltuvuudesta	20
4.1	SharePoint 2010	20
4.2	SharePoint 2010:n toiminnot ja ominaisuudet	22
4.3	SharePoint 2010:n vaihtoehdot hakutoimintoon	24
5	Tutkimuksen johtopäätökset ja yhteenveto	26
	Lähteet	28
	Kuvat	29
	Kuviot	30
	Taulukot	31
	Liitteet	32

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö liittyy erään pk-yrityksen intranetin kehittämisprojektiin. Opinnäytetyössä kuvataan intranetin käyttäjien toiveiden kartoittaminen ja käyttäjäkyselyn toteuttaminen tuloksineen, johtopäätöksineen sekä täydentävine haastatteluineen. Lisäksi tehdään selvitys SharePoint 2010:n soveltuvuudesta intranetin alustaksi erityisesti käyttökokemusta parantavan hakutoiminnallisuuden pohjalta. Työssä selvitetään myös julkaisujärjestelmä Sharepoint 2010:n tarjoamia vaihtoehtoja hakutoiminnolle.

Opinnäytetyössä on tutkimuskohteena alle kahdenkymmenen työntekijän maahantuontiyrityksen intranet. Intranetin kehittämissuunnitelmaa varten toteutettiin kartoitus, käyttäjäkysely, jolla selvitettiin intranetin käyttäjien toiveet intranetin sisällölle, käytettävyydelle ja oleellisille toiminnallisuuksille käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Intranetin kehittämisen tueksi haluttiin saada selville niitä ominaisuuksia ja toimintoja, joilla käyttäjien mielestä intranet saataisiin yrityksen pääasialliseksi sisäiseksi viestintä- ja tiedonjakokanavaksi. Toisena tavoitteena opinnäytetyössä oli selvittää, soveltuisiko Microsoft SharePoint 2010 ominaisuuksiltaan toteuttamaan käyttäjien toivomia toimintoja, jos se valittaisiin Oy Yritys Ab:n intranetin alustaksi ja tulevaksi julkaisujärjestelmäksi, kun intranetin uudistaminen tulee ajankohtaiseksi.

Käyttäjäkyselyä suunniteltaessa keväällä 2010 ei julkaisualustan valinnasta ollut vielä tietoa, joten siihen liittyviä kysymyksiä ei voitu sisällyttää käyttäjäkyselyyn. Julkaisujärjestelmistä tarkasteluun on valittu nimenomaan SharePoint 2010, sillä se integroituu käyttäjille tuttuun Microsoftin Office -tuoteperheen tuotteisiin hyvin. SharePoint 2010:tä puoltaa myös sen sisältyminen tarjolla oleviin sovellustoimituksiin ja lisensseihin, kun mietitään asiaa yrityksen pitkän aikavälin ja kokonaisvaltaisen ohjelmistouudistuksen kannalta.

Oy Yritys Ab:n intranetin kehittämiseksi taustaselvityksen ensimmäisen osion, käyttäjäkyselyn, tavoitteena oli valottaa intranetin käyttäjien nykyistä intranet-käyttöä ja saada selville, mitä yrityksen työntekijät haluavat intranetiltä sekä mitkä tekijät lisääisivät intranetin käyttöä heidän mielestään. Toisessa osiossa käyttäjäkyselyn tuloksia täydennettiin haastattelulla. Kolmas osa sisältää selvitystyön Microsoftin SharePoint 2010:n soveltuvuudesta kohdeyrityksen intranetin julkaisualustaksi, joka sisältäisi käyttäjien toivoman hakutoiminnon.

1.1 Käytettävät tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on toteutettu projektimuotoisena toiminnallisena tutkimuksena. Kohdeyrityksen intranetin kehityshanketta varten tehtiin e-kyselylomake tietojen keräämiseksi intranetin käyttäjiltä. Menetelmänä hyödynnettiin laadullista tutkimusta, sillä oli oleellista löytää vastauksia "miksi"-tyyppisiin avoimiin kysymyksiin. Määrällinen tutkimus jäi toissijaiseen ase-

maan, koska verrokkiryhmä oli pieni. Käyttäjien mieltymysten määrällinen mittaaminen palvelisi tarkoitusta vasta mahdollisessa myöhäisemmässä intranetin uudistamisen vaiheessa, jos tultaisiin valintatilanteeseen, jossa pitäisi valita eri toiveiden toteuttamisen välillä. Intranetin käyttäjiltä saatavien tietojen pohjustamiseksi ja käyttäjien nykyisten käyttötottumusten selvittämiseksi tutkittiin ennen käyttäjäkyselyä myös kohdeyrityksen intranetin käyttäjätilastoa 12 kuukauden ajalta.

E-lomakkeen lisäksi laadullisen tutkimuksen menetelmiä käytettiin myös teemahaastattelun muodossa. Teemahaastattelu järjestettiin, koska e-lomakkeella kartoitettuihin ja kerättyihin tietoihin intranetin käytöstä ja toivotuista ominaisuuksista haluttiin saada yksityiskohtaisempia, täsmällisempiä ja täydentäviä tietoja. Tavoitteena oli mahdollistaa haastattelun avulla käyttäjätoiveiden parempi hyödynnettävyys intranetin tulevaisuuden kehitystyössä.

Haastattelu on joustava menetelmä, yksi tiedonhankinnan perusmuoto. Haastattelun etuihin kuuluvat mm. sen käyttö tapauksissa, joissa halutaan selventää ja syventää tietoja. Etujen vastakkaisina puolina ovat mm. haastattelun aikaa vievyys ja ongelmallisuus analysoida, tulkitä ja raportoida vastausaineistoa valmiiden mallien puuttuessa. Kyselylomakkeen etuna sen sijaan on aineiston käsittelyn nopeus haastatteluun verrattuna. Kyselylomakkeen käyttö on myös helppoa, koska ihmiset ovat tottuneita lomakkeiden käyttöön. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 11, 34-36.)

1.2 Työn rajaukset

Intranetin kehittämiseen tähtäävästä opinnäytetyöprojektistä rajataan pois intranetin varsinainen kehitystyö. Työstä rajataan niin ikään pois intranetin käyttäjien kartoitettujen toiveiden mahdollinen toteuttaminen tai niiden toimeenpanoon sitoutuminen mahdollisesti myöhemmin toteutettavassa yrityksen intranetin uudistamisprojektissa. Julkaisujärjestelmä SharePoint 2010:n osalta sen soveltuvuuden tarkastelu rajataan perinteiseen palvelinversioon ja siitä saatavissa olevaan teoriatietoon. Työssä ei käsitellä alustan teknisiä ominaisuuksia. Järjestelmän soveltuvuutta arvioidaan käyttäjien toiveiden, erityisesti hakutoiminnallisuuden valossa käyttäjäkyselyssä ja haastattelussa saadun palautteen perustella.

Opinnäytetyössä ei esitetä yrityksen, sen nykyisen intranetin palveluntarjoajan tai tärkeiden sidosryhmien todellisia nimiä, vaan niiden sijaan käytetään muunnettuja nimiä, kuten Oy Yritys Ab. Tämän menettelyn tarkoituksena on suojata kyseisiä tahoja. Yrityksen nimitiedon julkistamatta jättäminen ei vaikuta tutkimukseen, siihen liittyneen käyttäjäkyselyn tuloksiin eikä niiden analysointiin tai mahdolliseen yleistettävyyteen muissa yrityksissä. Oy Yritys Ab:n nykyisen intranetin julkaisujärjestelmän teknisiä määrittäjiä tai yrityksen yksityiskohtia, joil-

la voisi olla tietoturvaa heikentäviä vaikutuksia, ei esitetä ja julkaista, vaan tietoja käsitellään vain yleisellä tasolla.

2 Viitekehys ja teoriatausta

Opinnäytetyö liittyy organisaatioviestinnän ja sisäisen viestinnän aihealueisiin. Tahtotilana yrityksessä on käytössä olevista sisäisen viestinnän kanavista intranetin käytön lisääminen ja tehostaminen. Intranetiä halutaan kehittää tulevaisuudessa niin, että siitä rakentuisi yrityksen pääasiallinen sisäinen viestintäkanava, jota käyttäjät haluavat käyttää. Lähtötilanteen selvittämiseksi tehtiin käyttäjäkyselyn avulla intranetin käyttäjien käyttötottumusten ja -toiveiden kartoitus. Käyttäjäkysely auttaa osaltaan selvittämään käyttäjien toiveita yrityksen intranetille. Näihin liittyen tarkastelen teoriaosuudessa käsitteitä ja määritelmiä, jotka kuvaavat viestintää yleensä, organisaatioviestintää, siihen kuuluvaa sisäistä viestintää ja intranetiä sen kanavana.

2.1 Viestintä

Osmo A. Wiio määrittelee viestinnän sanomien tai tietojen vaihdannaksi. (Wiio 1994, 13) Viestintä on käyttäytymistä ja sillä on liittymäkohtia moneen eri tieteen alaan. Inhimillinen viestintä on tietojen vaihdantaa ihmisten välillä. Viestinnästä käytetään myös termiä kommunikatio, joka on johdettu latinan yhdessä tekemistä tarkoittavasta sanasta *communicare*. Viestintä ei ole irrallinen ilmiö, vaan viestintätilanteeseen ovat vaikuttamassa sekä yksilöstä että hänen ympäristöstään peräisin olevia erilaisia taustatekijöitä. (Wiio 1994, 67-69) Viestintä on haastavaa ja sen onnistumiseen tai epäonnistumiseen ovat vaikuttamassa monet osatekijät. Wiio kiteyttää ensimmäisessä viestintään liittyvistä ns. Wiion laeistaan: "Viestintä yleensä epäonnistuu paitsi sattumalta." (Wiio 1994, 224) Epäonnistumiseen vaikuttavat mm. viestinnässä esiintyvät häiriötekijät kuten kohina, kato, vääristymä ja suoranaiset esteet lähettäjän ja vastaanottajan välissä. Viesti ei välttämättä pääse lainkaan perille. Viesti on voinut eksyä tai viipyä matkalla, päätyä väärään paikkaan tai hukkuu tietopaljouteen, jos se ylipäätään on osattu lähettää tai vastaanottaa. Kohina on viestiin sekoittuvaa informaatiota, joka häiritsee varsinaista viestiä satunnaisesti. Katotilanteessa häiriö liitetään vastaanottajapään tiedonkäsittelyyn esimerkiksi tiedon torjuntaan tai rajalliseen kapasiteettiin vastaanottaa tietoa. Viesti voi vääristyä, jos se esimerkiksi tulkitaan tai ymmärretään väärin. (Wiio 1994, 214-222.)

2.2 Organisaatio- ja sisäinen viestintä työyhteisössä

Leif Åberg toteaa viestinnän olevan voimavarana yksi resursseista siinä missä yrityksen muutkin resurssit: työntekijät, rahat, laitteet ja koneet (Åberg 1989, 9). Viestintä yrityksissä ja organisaatioissa yleisesti asettaa haasteita kaikille organisaation jäsenille, informaation lähet-

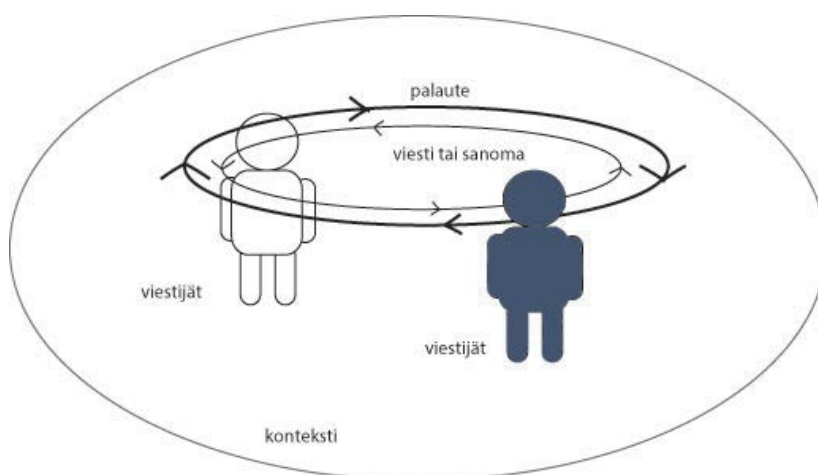
täjille ja vastaanottajille. Organisaatioviestinnälle on tyypillistä sen tavoitteellisuus, organisoituidut puitteet ja teknisten viestinten käyttö. Olisi hyvä pystyä määrittelemään vain muutama keskeinen viestintäkanava. Viestien sisältö vaikuttaa kanavan, jolla haluttu kohderyhmä voidaan parhaiten tavoittaa, valintaan. Keskittäminen ja valikointi lisäävät viestinnällisen vuorovaikutuksen sujuvuutta ja se tuo helpotusta sekä tiedon lähettäjälle että vastaanottajalle. Jos sekä lähettäjälle että vastaanottajalle on selkeää, millä välineellä yrityksessä viestitään minäkintyyppisiä asioita, tietojen jäsentäminen ja etsiminen on helppoa.

Leif Åberg on tiivistänyt organisaatioviestinnän tehtäviksi mm. toiminnan tukemisen, työyhteisön kiinnittämisen, profiloimisen, informoimisen ja vuorovaikutuksen. Yhtenä edellytyksenä työnteolle on toimiva viestintäjärjestelmä. Mikään yritys ei voi toimia ilman viestintää. Sen jäsenet eivät voi tietää ilman viestintää organisaation tavoitteita tai miten he ovat menestyneet työssään ja toimissaan tavoitteiden saavuttamiseksi. (Åberg 1989, 63.) Työyhteisön viestinnän kentässä, ns. "Åbergin pizzassa", sisäisen viestinnän muodostavat perustoimintojen tukemisessa oleelliset työviestintä ja sisäinen markkinointi. Kokonaisviestinnän malli muodostuu, kun kuvaan 1 lisätään tulosviestinnän ulottuvuuden sisällön painopisteiden lisäksi konteksti eli puitteet, sosiaalinen kanssakäyminen. Sosiaalista vuorovaikutusta työnantaja tai -yhteisö pystyy ohjaamaan vain osittain, sillä siihen vaikuttavat lähiverkot. Lähiverkot voidaan jakaa sisäiseen lähiverkkoon eli ns. puskaradioon ja ulkoiseen henkilölähiverkkoon. (Åberg 2000, 100-104.)



Kuva 1: Työyhteisön viestinnän kenttä: Åbergin pizza (Åberg 1989, 63).

Huotari, Hurme ja Valkonen (2005, 40-41) kuvaavat viestintää perinteisen viestinnän mallin eli informaation siirtämisen sijaan kuvan 2 vuorovaikutusmallilla. Vuorovaikutusmallissa viestijä lähetetään ja niihin reagoidaan samaan aikaan palautteen muodossa. Perinteinen viestinnän malli esitti tiedon neutraalina asiana, joka siirtyy lähettäjältä vastaanottajalle (Juholin 2008, 58). Vuorovaikutusmalleissa on keskeistä inhimilliselle viestinnälle tunnusomaiset piirteet, sosiaalisuus, funktionaalisuus, symbolisuus, dynaamisuus ja kontekstuaalisuus. Viestin tehokkaan siirtymisen sijaan on oleellista se, miten tehokkaasti merkitys syntyy. Tunnusomaiset piirteet korostuvat vuorovaikutteisissa viestintätilanteissa (Huotari ym. 2005, 40-44).



Kuva 2: Vuorovaikutusmalli (Huotari ym. 2005, 41).

Elisa Juholin esittää työyhteisön viestinnän olevan kuin organisaation verenkierto ja hengitys (Juholin 2008, 64). Työyhteisön yhteisöllisyyden ja sisäisen keskustelun peruspilareita (kuvio 1) tuetaan yrityksissä nykyisin pitkälti intranetin avulla.



Kuvio 1: Työyhteisöviestinnän uusi agenda (Juholin 2008, 64).

Sisäisellä viestinnällä on yritykselle ja sen menestymiselle oleellinen merkitys.

Sisäisen viestinnän yleisimpiä osa-alueita ovat

- työviestintä (esim. palaverit ja työn ohjaaminen),
- henkilökohtainen esimies- ja työntekijäviestintä (esim. kehityskeskustelut),
- yksikkö- tai osastokohtainen viestintä ja
- koko organisaatiota koskeva viestintä.

(Markkinointiviestinnän Toimistojen Liitto MTL 2012.)

Sisäisen viestinnän tyypillisiä kanavia ovat

- yrityksen johto ja lähiesimiehet,
- palaverit, kokoukset ja tiedotustilaisuudet,
- oppaat, infokirjeet, tiedotteet ja sisäiset lehdet sekä
- sähköiset viestimet, kuten webcastit, sähköposti ja intranet.

(Markkinointiviestinnän Toimistojen Liitto MTL 2012.)

Oy Yritys Ab:ssä on tällä hetkellä käytössä useita sisäisen viestinnän kanavia. Tietoa jaetaan organisaation sisällä puhelimitse ja sähköpostilla ja palvelimella on tallennettuna yhteiskäytössä olevissa jaetuissa tiedostoissa yleishyödyllistä materiaalia. Kaikilla henkilökunnan jäsenillä ei ole käytössään henkilökohtaista sähköpostiosoitetta ja -postilaatikkaa, vaan osassa toiminnoista käytetään toimintokohtaisesti nimettyjä sähköposteja, esim. pakkaamo@yritys.fi tai vastaanotto@yritys.fi. Kun käytössä on jaettu sähköposti, on haasteellisempaa varmistaa, että sähköpostitse välitetty tieto todella tavoittaa kaikki henkilöt, eikä vain kulloinkin työvuorossa olevan ja viestin uutena lukevan henkilön. Oy Yritys Ab:n toimintajärjestelmä puolestaan sisältää tiedot tuotteista, osto- ja myyntitilauksista sekä asiakasrekisterin. Yrityksen verkkosivuilla on myös sisäisesti käytettäviä tuotteisiin liittyviä esite- ja kuvamateriaaleja. Henkilökohtaisen kanssakäymisen merkitys on tärkeää, eikä sitä ole tarkoitus syrjäyttää intranetin käytön lisäämisellä.

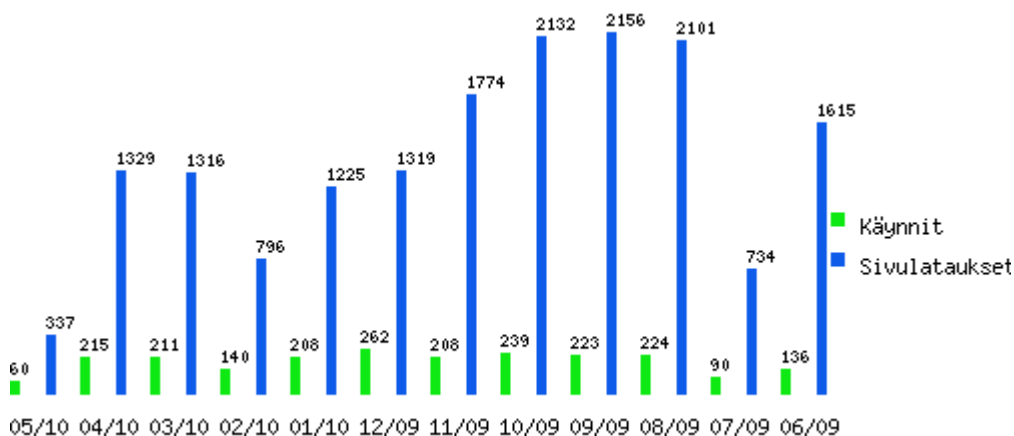
Oy Yritys Ab:ssä on tapana kokoontua viikkopalaveriin joka maanantai. Palaveriin osallistuvat edustajat jokaisesta yrityksen toiminnosta ja palaverien muistiot tallennetaan intraan kaikkien luettaviksi. Kaikkea yrityksen sisäistä tietoa ei ole kuitenkaan kyetty tallentamaan ja jakamaan. Hiljaisen ja dokumentoimattoman tiedon saattaminen kaikkien organisaation jäsenten tietoisuuteen intranetin avulla on hyödyksi koko organisaatiolle. Keskitetyt ja selkeät tietolähteet ovat tärkeitä esimerkiksi uuden henkilöstön perehdytyksessä. Yritykseen tullut uusi työntekijä sopeutuu ja oppii talon tavoille ja toimintamalleihin nopeammin, jos yrityksessä on selkeä, hyvin järjestetty ja toimiva tiedonjako. Kaikkien työpanos tehostuu, kun tietoa etsitään oikeasta tietolähteestä ja se myös löydetään sieltä.

2.3 Intranet sisäisen viestinnän välineenä

Intranet on organisaation sisäinen tietoverkko, jonne ei organisaation ulkopuolisilla ole pääsyä. Intranetiä voidaan käyttää eri tavoin. Osalle yrityksistä on tarkoituksenmukaista käyttää intranetiä yksisuuntaisen tiedottamisen kanavana ja toisille se voi toimia vuorovaikutteisena foorumina. Intranet on yleistynyt viime vuosina nopeasti erityyppisissä tarkoituksissa virallisista hyvinkin vapaamuotoisiin tarkoituksiin. (Juholin 2008, 77-78.) Sisäisen viestinnän kanavana intranetin etuna on sen nopeus, reaaliaikainen kohdistettavuus ja kattavuus (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 51). Nykyisillä sovelluksilla yritysten intranetien on mahdollista palvella käyttäjiään hyvinkin vuorovaikutteisesti, ja lähes jokaisella yhteisön jäsenellä on mahdollisuus siten ainakin teoriassa osallistua työyhteisöviestintään.

3 Intranetin käyttäjäkyselyn toteutus ja tulokset

Toiminnallisen tutkimuksen ensimmäinen vaihe, intranetin käyttäjäkysely, alkoi tutkimalla kuviossa 2 esitettyä Oy Yritys Ab:n käyttäjätilastoa kyselyä edeltäneiltä viimeiseltä 12 kuukaudelta, kesäkuusta 2009 toukokuun 2010 alkuun. Koska käyttäjätilastot antavat vain summittaisen kuvan intranetin määrällisestä käytöstä, sen perusteella ei voitu tehdä johtopäätöksiä siitä, mitä osioita intranetistä ja/tai keiden käyttäjien toimesta intranetiä eniten tai vähiten käytetään. Käyntitilastoa tutkimalla ja analysoimalla ja ottaen huomioon yrityksessä tapahtuneet sisäiset muutokset, pystyttiin kuitenkin selvästi toteamaan, että intranetin käytössä esiintyneet sivulatausten huiput osuivat yrityksessä tehtyjen rekrytointien jälkeisiin kuukausiin.



Kuvio 2: Intranetin käyntitilasto 06/2009-05/2010 (Oy Yritys Ab 2010).

Tilaston (kuvio 2) mukaan on tarkasteluajanjakson kuukausina käyntejä ollut vähimmillään 90 ja enimmillään 262 käyntiä. Sivulatausten määrät vastaavana ajankohtana vaihtelevat 734 ja

2156 latauksen välillä. Käyntimäärien suhteesta sivulatauksiin voidaan päätellä, että kullakin käyntikerralla on ladattu merkittävä määrä sivuja. Voidaan olettaa, että intranetissä on joko vietetty tiiviitä sessioita, jolloin sivulatauksia on kertynyt paljon lyhyellä aikavälillä käyntiä kohden, tai sitten järjestelmästä ei ole käyntien välillä kirjauduttu pois ja todellisuudessa sivulataukset ovatkin kertyneet pidemmällä aikavälillä useamman käynnin ja istunnon aikana. Järjestelmästä ei saanut selville, kuinka pitkään kirjautumiskerroilla oltiin sisäänkirjautuneina.

Käyttäjäkyselyn kysymyksillä päätettiin selvittää käyttäjiltä intranetin osiot, joita he käyttävät eniten ja vähiten, mitkä osiot tulisi säilyttää ja mitkä muuttaa. Myös intranettiin lisättäviksi ja sieltä poistettaviksi haluttavat asiat oli tarvetta selvittää, jotta kehitysprojektissa voidaan keskittyä oikeisiin sisällöllisiin ja toiminnallisiin osatekijöihin, jotta saataisiin aikaan intranet, jota käyttäjät haluaisivat käyttää. Käyttäjäkyselyn eri kysymysten asettelussa käytettiin päällekkäisyyttä, jotta ei syntyisi aukkoja ja jotta saatavilla vastauksilla saavutettaisiin toivottu tarkkuus. Kaikkiin kysymyksiin ei välttämättä pitänyt vastata, vaan vastaukset vaikuttivat siihen, mihin kysymykseen vastaaja seuraavaksi ohjattiin siirtymään. Jos esimerkiksi 1. kysymyksessä käyttäjä vastasi, ettei käytä intranetiä lainkaan, seuraava kysymys oli kysymys 7, "Miksi et käytä intraa?". Osa kysymyksistä oli vaihtoehtoiset, toisensa poissulkevat vastausvaihtoehdot, osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, joihin haluttiin käyttäjän vastaavan omin sanoin. Kysymykset oli ryhmitelty kolmeen ryhmään aihealueittain: nykykäytön kartoitus, (kysymykset 1-7), Intranetin nykytila mielestäsi, (kysymykset 8-10) ja Intranetin kehittämistoiveesi, (kysymykset 11-15).

Kysely suoritettiin lähettämällä henkilöstölle sähköposti, jossa oli linkki e-lomakkeeseen. E-lomake oli määritelty niin, että siinä annettiin vastaajalle mahdollisuus keskeyttää vastaaminen ja tallentaa osa vastauksista myöhemmin jatkamista varten. Tällä menettelyllä haluttiin varmistaa, että vastaajalla oli mahdollisuus pohtia asiaa ja vastauksiaan rauhassa ja muokata jo antamiaan vastauksia vastausajan puitteissa. Vastausaika oli 12 työpäivää. Kuvan 3 lomakkeen kuvauksessa näkyvät lomakkeen perustiedot, kuten saateteksti, vastausaika ja vastauksen määrä.

Intranetin käyttäjäkysely 1 / Kevät 2010: Intranetin käyttäjäkysely 1 / Kevät 2010		◀ Siirrä hakemistoon ♦ Muokkaa ✦ Kopioi
Lomakkeen kuvaus		
	Tämän käyttäjäkyselyn tarkoitus on kartoittaa intranetin nykyistä käyttöä ja saada selville käyttäjien tarpeet ja toiveet intranetiä kehitettäessä.	
	Käyttäjäkartoitusta suoritetaan kahdessa vaiheessa, ensimmäinen osa keväällä 2010 ja toinen syksyllä 2010.	
	Vastaa esitettyihin kysymyksiin ja etene seuraavaan kysymykseen tai vastaustasi seuranneen ohjeistuksen mukaisesti.	
Uri	https://elomake3.laurea.fi/lomakkeet/2490/lomake.htm	
Tila	Ajastettu [muuta]	
Julkainen ajan	20.4.2010 klo 00:01 - 5.5.2010 klo 23:59	
Tallennuksia	10 kpl (keskeneneräisiä 2 kpl)	

Kuva 3: Kyselylomakkeen kuvaus

Kyselyyn vastasi 12 ihmistä. Vastausprosentti oli n. 69%. Kaksi vastauksista oli jätetty kesken-eräiseen tilaan vastausajan loppuessa. Toisessa näistä vastauksista oli vastattu esitettyihin kysymyksiin, mutta toinen keskeneräisistä vastauksista ei sisältänyt vastauksia yhteenkään kysymykseen.

3.1 Nykykäytön kartoitus

Käyttäjistä vain kolme vastasi käyttävänsä intranetiä päivittäin. Valtaosa, eli seitsemän käyttäjää, vastasi käyttävänsä intranetiä viikoittain. Näistä neljä sanoi käyttävänsä intraa kahtena päivänä viikossa, kaksi kolmena ja yksi neljänä päivänä. Yksi käyttäjä kertoi käyttävänsä intraa kaksi-kolme kertaa kuussa.

Kymmenen käyttäjää yhdestätoista vastasi käyttävänsä eniten intrasta työohjeiden osiota. Suurin osa vastasi käyttävänsä tätä osiota eniten pääasiallisesti muistin virkistämiseksi harvemmin tehtävissä töissä. Palaverimuistioita luki intrasta vastausten perusteella kuusi vastaajaa, joista neljä oli eriteltyt maanantaipalaverien muistiot. Tiedotteiden ja ajankohtaisten asioiden lukeminen tuli esille viiden käyttäjän vastauksissa. Kaksi käyttäjää kertoi käyttävänsä laatuun liittyviä osioita ja raportteja, samoin tiedonhakuun intraa kertoi käyttävänsä kaksi vastaajaa. Lomatietojen ja puhelinnumerotietojen katsomiseen intraa vastasi käyttävänsä kumpaankin yksi käyttäjä.

Kolme vastaajaa kertoi käytettävänsä intrasta vähiten laatuun liittyviä asioita. Palaverimuistioita ja tuotetietoon liittyviä asioita kertoi käyttävänsä vähiten kaksi henkilöä. Lait ja pykälät, raportit ja kehitysideoit olivat kukin yhden vastaajan kertomat vähiten käyttämät osat. Yleisimmäksi syyksi vähäiseen käyttöön kerrottiin, ettei osioiden asioita koeta itselle ja työn suorittamiselle tärkeiksi. Osa selittyi sillä, ettei intran tiedon koettu olevan ajan tasalla ja toisaalta tiedon etsiminen koettiin kankeaksi muiden kuin työohjeiden osalta ja hankalaksi otsikoinnin ja sisällön epäloogisuuden vuoksi.

3.2 Intranetin tila

Kahdeksan ihmistä koki intranetin vastaavan käyttäjän tarpeita osittain. Kaksi käyttäjää vastasi, ettei intra vastaa osittain heidän tarpeitaan ja yksi käyttäjä koki intran vastaavan täysin hänen tarpeitaan. Kysymykseen, miltä osin intranet vastaa omia tarpeitasi, saatiin vastauksiksi mm.

- tieto löytyy suhteellisen helposti,
- tieto löytyy etsimisen jälkeen,
- työohjeet ovat ajantasaiset ja melko hyvät,
- rakenne on selkeähkö,
- tietoa on riittävästi.

Intranetin nykytilaa, miksei sen koettu vastaavan käyttäjien tarpeita, kuvattiin mm. seuraavasti:

- kankea,
- kömpelö,
- sekava,
- epälooginen,
- intranetiä ei hyödynnetä, sitä voisi hyödyntää paremmin sisäisessä tiedottamisessa sähköpostiviestinnän sijaan,
- intrassa ei ole "hiljaista tietoa",
- tiedon löytäminen on aikaa vievää,
- rakenne hieman hankala hahmottaa.

Ulkonäköön kaivattiin uudenlaista jäsentämistä ja piristystä. Puutteiksi koettiin myös se, että viimeisistä päivityksistä näkyy (etusivulla) vain kolme viimeisintä. Yksi käyttäjä ei kokenut intranetin vastaavan omia tarpeitaan lähinnä yleisen "intranetin korostamisen" vuoksi. Vastaaaja piti hyvänä, että on olemassa sellainen tietopankki, josta löytyy ohjeet päivittäisten asioiden hoitoon/pulmatilanteisiin, mutta kertoi itse vierastavansa ajatusta sellaisesta toimintatavasta, jossa karsastetaan/ehkäistään normaalia sosiaalista kanssakäymistä työtovereiden kesken, esim. jonkin työrutiinin hoitoon liittyvissä kysymyksissä.

3.3 Käyttäjien kehittämistoiveet intranetille

Intranetistä haluttiin säilytettäväksi seuraavia sisältöön ja toiminnallisiin liittyviä asioita:

- toiminto, että viimeisimmät muutokset ja tiedotteet näkyvät etusivulla, (joskin niitä voisi näkyä enemmän)
- kaikki nykyinen tieto, (pois lukien vanhentunut, epäkurantti data,)
- tiedon määrä,
- työhjeet,
- suurin osa sisällöstä,
- selkeä rakenne,
- ulkoinen ilme,
- helppo päivitettävyyys.

Intraan tehtävissä muutoksissa tai lisättävissä asioissa hakutoiminto esiintyi useimmissa käyttäjien toiveissa. Käyttäjät kuvasivat muutostoiveitaan seuraavasti:

- muuttuneet tiedostot voisivat säilyä korostettuina esim. 1/2 viikon ajan tai niin pitkään, kunnes sen on lukenut. Kokonaisuus käyttäjäystävällisemmäksi. Liitetiedostot käyttöön.
- etusivulla voisi näkyä enemmän uusimpia tiedotteita,
- asioita on vaikea löytää, hakumoottori olisi hyvä. Uusi ongelma todennäköisesti on, ettei tiedon etsijä tiedä oikeaa hakusanaa,
- selkiyttäisin intranetin rakennetta, parantaisin ja nopeuttaisin hakua,
- helpottaisin tiedon löytämistä,
- etsintäjärjestelmä,
- selkeämpi rakenne,
- jäsentelyä, kaipaa ryhtiä,
- en muuttaisi asiasisältöä,
- muuttaisin toiminnallisuutta ja rakennetta: tiedotteet ja sivut -jaon sijaan enemmän 'pääotsikoita'/välilehtiä otsikoista, joita on nyt vasemmanpuoleisessa linkkivalikossa,
- viimeksi päivitettyt sivut -otsikon alla nykyisin näkyvät muutokset näkymään aihekohtaisesti järjestettyinä ja määrällisesti enemmän näitä viimeisiä päivityksiä näkyviin.

Käyttäjäkyselyn perusteella intraan haluttiin lisättäväksi:

- palaverimuistioita, tiedotteita ja yleistä tiedonjakoa,
- tietoa lomista ym. sisäisistä tärkeistä asioista,
- yleistä tiedottamista ja informaatiokulkua,
- hakutoiminto avainsanoilla,
- enemmän tuotetietoutta, räjäytyskuvia tuotteista,

- ajankohtaista tietoa, joka olisi helposti saatavilla,
- arkisto, jossa infot säilyvät ja olisivat jälkikäteen löydettävissä aihealueen ja ajankohdan perusteella,
- ei mitään.

Ainoat poistettavaksi toivotut asiat olivat vanhentuneet tiedot, esimerkkinä ”Uudet tuotteet 2008”. Tämän perusteella voidaan päätellä, että nykyisältö on vastaajien mielestä aiheiden osalta relevanttia.

Aiemmin esitettyjen kysymysten vastausten lisäksi käyttäjät esittivät seuraavanlaisia toiveita intranetille, jotta he käyttäisivät sitä nykyistä enemmän:

- selkeämpi, loogisempi ja informatiivisempi,
- hieman selkeämpi ja nykyaikaisempi ulkonäkö olisi myös kiva, joskaan ei oleellinen,
- ajankohtaiset muutokset voisivat näkyä nopeammin intranetissä,
- rakenteeltaan ja haultaan selkeämpi,
- ajankohtainen tiedon aarrearkku,
- käytän jo nyt sitä aika paljon,
- laajempaa tietosisältöä,
- selkeä, linjakas ja ytimekäs intranet, jota käytetään aktiivisesti koko yrityksessä olisi unelma,
- työkaluna intran pitää jatkossakin olla vaivattomasti päivitettävissä oleva.

3.4 Käyttäjäkyselyn yhteenveto ja johtopäätökset

E-lomakkeella suoritettu käyttäjäkysely antoi hyvän läpileikkauksen käyttäjien toiveille intran kehittämiseksi. Tärkeää oli saada selville se, mikä on hyvää nykyisessä järjestelmässä, jotta intranetiä kehitettäessä osataan säästää hyvät asiat, joita käyttäjät arvostavat, ja keskittyä kehittämään vähemmän hyviä puolia. Kyselytutkimus antoi selviä viitteitä siitä, että jatkotutkimukselle on tarvetta, jotta tässä kyselyssä kerättyjä toiveita saadaan täsmennettyä ja konkretisoitua toimintojen ja sisällön osalta. Niihin asioihin, jotka koettiin vahvuuksiksi ja/tai heikkouksiksi oli vielä hyvä saada tarkennuksia, miksi ne koettiin vahvuuksiksi tai kehittämisen kohteiksi. Jatkotutkimuksen suorittamiseen soveliaain täydentävä menetelmä vaikutti olevan haastattelu, jonka avulla voisi parhaiten saada selville käyttäjän tuntemukset ja mieltymykset.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että käyttäjäkyselyn vastaukset huomioimalla voidaan lähteä suunnittelemaan uusittavan intranetin konseptia. Intran käyttäjien toivelistalla hakutoiminto nousi selväksi ensisijaiseksi, yksittäiseksi toiminnalliseksi kehityskohteeksi. Toimivan haun avulla käyttökokemusta saataisiin parannettua ja tiedon nopea löytäminen vähentäisi

etsimiseen käytettävää aikaa. Käyttäjäkyselyssä esiin tulleeseen otsikoinnin ja sisällön epäyh-teneväisyyteen puolestaan saataisiin parannus ennemmin sisällöntuotannollisilla korjauksilla kuin julkaisualustalla. Tosin intranetin nykyisen suppean, kapeisiin osioihin rajoittuneen ra-kenteen laajentaminen sen mahdollistavalla julkaisualustalla helpottaisi tilannetta, kun ylemmän tason otsioita saadaan käyttöön nykyistä enemmän. Tällöin otsikoiden nimeäminen sisältöä paremmin vastaavaksi helpottuisi. Tiedon keskittäminen intraan sai käyttäjiltä kannatusta, kunhan sillä ei korvata normaalia työyhteisön jäsenten välistä kanssakäymistä. In-tranetissä olevan tiedon ajantasaisena pitämisen oleellisuus ja tärkeys korostuu, sillä in-tranetin käyttäjät ilmoittivat käyttävänsä juuri niitä eniten kaikesta intranetin sisällöstä. Oh-jeet tukevat tai pahimmassa tapauksessa jättävät tukematta yrityksen operatiivista toimintaa ja tulosta, joten niihin on perusteltua panostaa. Päätös mahdollisesta intranetin uudistami-sesta ja sen julkaisujärjestelmän valinta tulevat vaikuttamaan osaltaan toteutukseen ja sii-hen, miten käyttäjätoiveita on mahdollista toteuttaa. Mikä tahansa tarjolla oleva nykyaikai-nen julkaisualusta, jossa on hakutoiminto, toisi helpotusta selkeää intranetiä ja ulkoasun pi-ristystä toivoville käyttäjille.

3.5 Käyttäjän haastattelu

Toiminnallisen tutkimuksen toisena vaiheena täydennettiin käyttäjäkyselyä haastattelemalla yhtä työyhteisön jäsentä, joka käytti intranetiä paljon ja oli vastuussa intranetin sisällön päi-vityksestä. Niihin asioihin, jotka koettiin käyttäjäkyselyn perusteella vahvuuksiksi ja/tai heik-kouksiksi oli hyvä saada tarkennuksia ja haastateltavaksi valittiin henkilö, jolla oli monipuoli-nen rooli intranetin käyttäjänä. Käyttäjältä kysyttiin, mitä asioita hän koki vahvuuksiksi tai kehittämisen kohteiksi ja miksi. Myös sitä tiedusteltiin, miten intranet vastaa tai ei vastaa käyttäjän mielestä organisaation tarpeisiin ja miten intranet pitäisi toimia.

Haastateltava käyttäjä koki tarvetta selkeyttämiseen ja näki selkeyttämiseksi asioiden pa-remman löytyvyyden. Pelkällä otsikoinnilla ei pystyttäisi ratkaisemaan selkiyttämistä, koska nykyisessä intranetissa on paljon tasoja ja vastaavasti vähän aihealueita rinnakkain. Käyttäjän on välillä haasteellista tietää, minkä ylätasen otsikon alta mitäkin tietoa lopulta löytyy, koska ylätasen otsikoita on vähän ja alemman tason otsikoilla varustettua sisältöä laajasti. Edelleen käyttäjän mielestä ei hänen käyttäjänä välttämättä tarvitsisikaan osata päätellä tai opetella, minkä aihealueen alle tiedot on talletettu, jos yrityksen intranetissä olisi hakutoiminto. Haku-toiminto voisi tuoda haettavaan aiheeseen liittyvät sisällöt nähtyille, jolloin käyttäjä itse voisi yhdistellä eri tietolähteistä tai osioista saatavaa tietoa kokonaisuuksiksi monelta eri kannalta. Kun hakutulokset listaisi kaikki aiheesta saatavilla olevat tallennetut tiedot, voisi käyttäjänä olla myös varmempi siitä, että on ottanut kaiken mahdollisen huomioon. Tämän hetkessä intras-sa käyttäjän pitää käydä läpi ja selailta olemassa olevat aihealueet läpi tietoa etsiessään. Haastateltu käyttäjä kertoi esimerkin tavarantoimitukseen liittyvistä työohjeista. Ohjeet on

paloiteltu osiin, ja ne löytyvät eri toimintojen näkökulmista katsottuina ja jaoteltuina esim. ostajan, tuotepäällikön ja varaston työohjeissa. Jotta saa selville tavaran vastaanottoprosessin kokonaisuudessaan, pitää siis osata etsiä ja yhdistellä eri paikoissa olevia tietoja.

Hyvänä käyttäjä piti sitä, että useimmin käytetyistä osioista, kuten Työohjeista, on tullut ahkeran käytön kautta tuttuja. Pelkkään tuttuuteen ei kuitenkaan voida luottaa, koska uusia tietoja ei osata edes kaivata. Intranetin etusivulla näkyviä uusimpia päivityksiä käyttäjä piti toiminnon puolesta hyvänä asiana, mutta määrältään vähäisinä ja välillä harhaanjohtavina. Etusivulla näkyvät uusina päivityksinä kolme viimeisintä tiedotetta ja kolme sisältösivua. Uusiksi päivityksiksi järjestelmä tulkitsee myös sellaiset sisältösivut, jotka on siirretty aihealueelta toiselle, vaikka itse sisältö ei olisikaan vaihtunut. Kiitosta käyttäjältä sai se, että intranetin näkymissä ei ole runsaasti havainnointavaa kerralla ja yleisilme on rauhallinen. Toisaalta ulkoasu on tylsä ja kuiva, koska kuvia ei intranetissä ole etusivulla olevaa yrityksen logoa tai yksittäisiä alasivuja lukuunottamatta. Liitetiedostoja, esimerkiksi Excel-tilukoita, olisi hyvä saada hyödynnettyä intranetissä paremmin ja niin, että kaikki käyttäjät voisivat ainakin joissakin tapauksissa päivittää niitä. Nykyisin liitetiedostoja on hyvin vähän (joistain taulukoista vain pdf-kopiot). Intraan ladataan alkuperäisten tiedostojen sijaan pdf-tiedostoja siksi, että ne ovat liitteinä pienempiä ja kevyempiä kuin yhteiskäytössä olevalle palvelimelle tallennetut alkuperäiset tiedostot.

3.6 Haastattelun johtopäätökset

Haastattelu tuki käyttäjäkyselyssä esille tulleen hakutoiminnon tarpeellisuutta. Hakutoiminto auttaisi käyttäjiä hahmottamaan intranetin eri tallenteet paremmin kokonaisuuksiksi, kun eri osa-alueille tallennetut tiedot etsittävästä aiheesta tulisivat ilmi hakutuloksissa. Tuttuuteen perustuva asioiden löytäminen herätti epäilyksen, että uudelle työntekijälle voi olla vaikeaa tutustua asioihin ja löytää intrasta tarvitsemaansa sisältöä. Eheän kokonaisuuden hahmottaminen yrityksen eri toiminnallisista prosesseista intranettiin tallennetun, selkeästi yhdistettävän tiedon avulla tukisi kaikkien työntekijöiden ymmärrystä yrityksen toiminnasta ja oman roolinsa vaikutuksista toisten toimintoihin ja kokonaisuuteen. Hakutoiminnolla saataisiin käyttäjän peräänkuuluttamaa selkeyttä asioiden löytyessä helpommin kuin nykyisessä intranetissä.

Intran liitetiedostojen ollessa pdf-kopioita alkuperäisistä, palvelimella olevista tiedostoista on vaarana, etteivät kopiot intrassa olekaan aina ajan tasalla. Vanhentuneen sisällön mahdollisuus intranetissä lisääntyy erityisesti silloin, jos alkuperäisen tiedon tallentajalla ei ole tallennusoikeutta intranettiin. Erikseen intraan tehtävä päivittäminen aiheuttaa hallinnollista lisätyötä, josta voitaisiin päästä eroon, jos intranetin alusta sallisi suurempien liitetiedostojen tallennuksen. Silloin alkuperäiset Excel-tilukot voitaisiin tallentaa intranettiin yhteiskäytössä olevan palvelimen sijaan. Käyttäjäkokeista saataisiin parannettua elävöittämällä intraa si-

sältöä tukevalla kuvamateriaalilla. Jotta käyttäjät huomaisivat paremmin päivitetty sisällösivut, olisi hyvä, että etusivun nostona näkyvien uusimpien päivitysten määrää saataisiin lisättyä ja määriteltä niin, ettei pelkästään rakenteessa paikkaa vaihtanut sivu nousisi päivitettyjen sivujen listalle. Intranetin alusta tuntui suorittavan välttämättömimmän sisäisenä, yhden-suuntaisena tiedonvälityskanavana, mutta se ei aktivoitunut tai erikoisemmin innostanut käyttäjää toiminnoillaan tai ominaisuuksillaan.

4 Selvitys julkaisualustan soveltuvuudesta

Microsoftin SharePoint 2010 on osa MS Office 2010 -tuoteperhettä. Se on yhdistetty palvelualusta ja julkaisujärjestelmä, joka helpottaa työntekijöiden yhteistyötä monin tavoin. SharePoint 2012:lla voi hoitaa verkkosivustojen, intranet- ja extranet-ratkaisujen luomisen, julkaisun ja ylläpidon sekä dokumentinhallintaa. Käyttäjien tarpeisiin soveltuvaa intranetin alustaa mietittäessä otettiin tarkasteltavaksi yksi markkinoilla olevista, Microsoftin SharePoint 2010. Kyseisen julkaisujärjestelmän tarkasteluun päädyttiin tässä työssä siksi, että Microsoftin tuotteet olivat ennestään tuttuja käyttäjille ja saman toimittajan eri sovelluksien keskinäinen yhteensopivuus helpottaisi käyttöönottoa toteuttamisvaiheessa. SharePoint 2010 auttaisi myös kohdentamaan toiminnan tärkeisiin liiketoimintaprioriteetteihin (Microsoft 2012b). Lisäksi SharePoint 2010:n metadatan hyödyntäminen hakutoiminnossa on erityisen kiinnostava hakutoiminnon kehittämistä silmällä pitäen. SharePoint 2010:lla pystyttäisiin toteuttamaan visuaalisesti näyttäviä intranetratkaisuja, joissa on jo vakiona paljon käyttäjäkokemusta lisääviä ominaisuuksia.

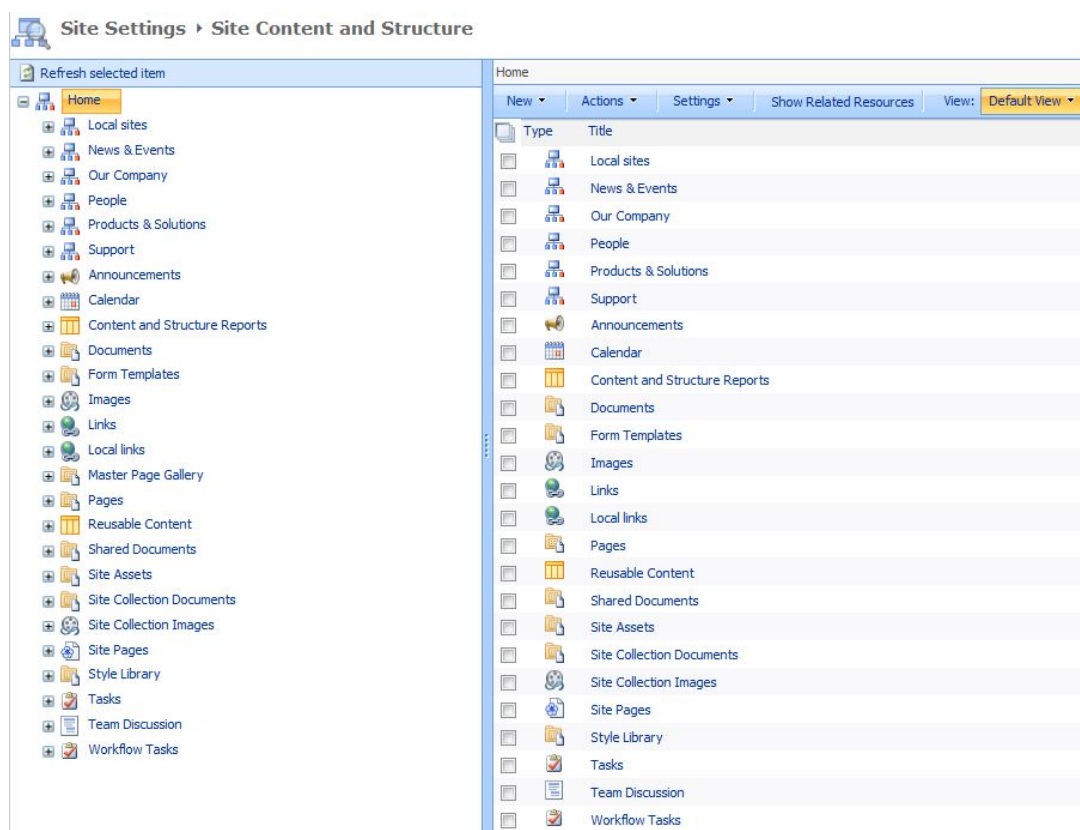
Edellisten seikkojen lisäksi SharePoint 2010 -alustan valintaa puoltaisi sen sisältyminen Microsoftin tarjolla oleviin sovellustoimituskokonaisuuksiin ja lisensseihin. Markkinoiden eri kouluttajatahot tarjoavat hyvin koulutusta SharePoint 2010 -julkaisualustan pääkäyttäjille ja sisällöntuotantoon. Kun otetaan huomioon kohdeyrityksen koko ja avainhenkilöiden kompetenssit, saataisiin yhden henkilön kahden päivän pääkäyttäjäkoulutuksella riittävä valmius alustan hallinnointiin ja sisällöntuotannolle.

4.1 SharePoint 2010

Ohjelmistoa on saatavilla kolmena lisenssiversiona: SharePointin perustoiminnot sisältävä selainpohjainen SharePoint Foundation, keskeiset ominaisuudet sisältävä SharePoint Standard ja SharePoint Enterprise, joka sisältää edistyksellisiä raportointi ja Business Intelligence -ominaisuuksia. (Systems Garden 2011, 12.) Todettakoon, että SharePoint 2010:sta on saatavilla Office 365 -pilvipalvelun yhteyteen myös SharePoint Online -versio. Tämä versio ei kuitenkaan sisälly pienille yrityksille ja ammatinharjoittajille suunnattuun ja valmistajan heille suosittelemaan kevyempään pilvipalvelupakettiin (Microsoft 2012a). Tästä syystä tarkastelemme

tässä työssä vain ensin mainittuja kolmea palvelin pohjaista SharePoint 2010:n versiota Foundation, Standard ja Enterprise.

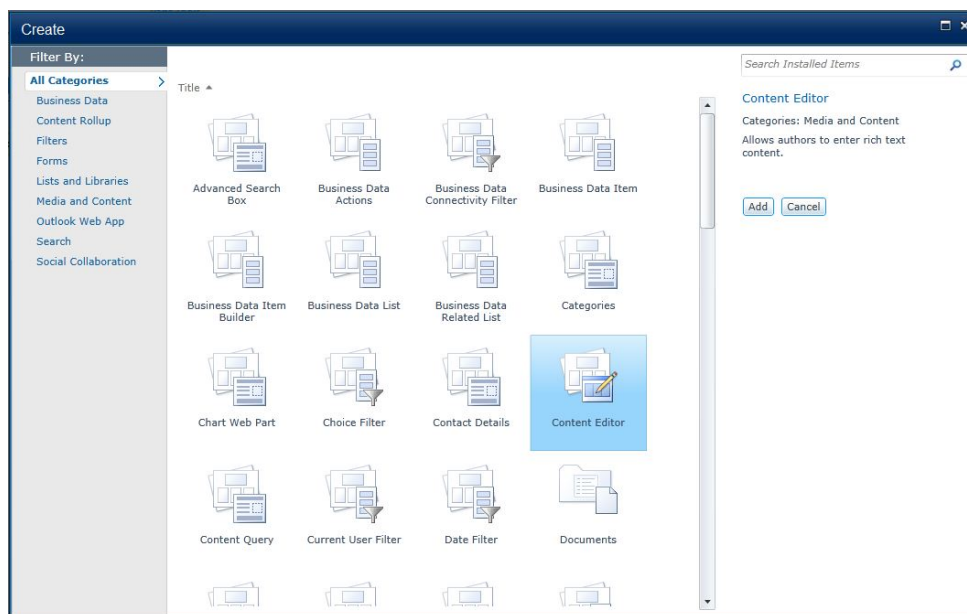
Rakenteen osalta SharePoint 2010 -palvelun muodostaa kuvan 4 näyttämän esimerkin mukaan yksi sivustokokoelma (site collection) tässä esimerkissä "Home", joka jakautuu sivustoihin (sites) kuten esimerkiksi "Local sites". Sivustokokoelman alle ei voi luoda useampaa sivustokokoelmaa, mutta niitä voi olla rinnakkain (esim. Intranet-sivustokokoelma, työtila- ja hakusivustokokoelmat). Sivustojen alle voi luoda alisivustoja (subsites) rajattomasti. Sivustojen rakenteen muodostavat puolestaan erilaiset kirjastot (libraries) ja luettelot eli listat (lists). Kirjastot ovat tiedostojen kokoelmia ja luettelot tietojen kokoelmia. Luetteloilla voi jakaa tietoa toisille sivuston käyttäjille eri näkymissä. Hierarkiassa alimpana on sivu (page), jonka alle ei porrastettua rakennetta voi jatkaa. SharePoint perustuu sivustorakenteelle ja yksittäistä sivua voi käyttää esim. uutisartikkeleissa, jotka ovat keskenään tasa-arvoisessa asemassa uutissivuston alla. Toisena esimerkkinä sivun käytöstä on tilanne, jossa esitetään samansisältöisen asian eri kieliversioita.



Kuva 4: Esimerkki SharePoint 2010 -julkaisujärjestelmän sivustokokoelmasta.

SharePoint 2010:ssa on valmiina valittavissa useita erilaisia mallisivupohjia. Sivupohjia voi myös muokata lisäämällä tai poistamalla komponentteja ns. web parteja. Kuvassa 5 näkyviä

web parteja on useita kymmeniä eri nimettyihin tarkoituksiin yhteyshenkilöistä hakutuloksiin ja yleiskäyttöön tarkoitettu content editor -web part, johon sisällöntuottaja voi syöttää haluamaansa sisältöä tekstistä kuviin.



Kuva 5: Esimerkki erilaisista SharePoint 2010:n web parteista.

4.2 SharePoint 2010:n toiminnot ja ominaisuudet

Microsoft on luokitellut kuvassa 6 esitetyt SharePoint 2010:n toiminnot seuraavalla jaottelulla:

1. sivustot,
2. tietojen yhdistäminen,
3. näkemys tietoon,
4. yhteisöt,
5. sisällönhallinta ja
6. haku.



Kuva 6: SharePoint 2010 -toiminnot (Microsoft 2012c).

Sivustot ovat verkkosivustojen "pääkonttori", jossa on tarvittavat työkalut ja intrasturktuuri kaikille tarvittaville verkkosivustoille. Tärkeimpänä ominaisuutena on valintanauha (ribbon), joka palvelee sivuston sisällöntuottajaa. Tietojen yhdistäminen -toiminnossa (Composites) yhdistelmäsovellukset, ns. tee-se-itse-liiketoimintaratkaisut, tarjoavat komponentteja, joilla voi muodostaa omia mukautettuja ratkaisuja ilman ohjelmointiosaamista. Tärkein ominaisuus on saumaton yhteensopiminen Access-tietokantaohjelman kanssa esim. lomakkeiden käyttöönottamiseksi. Toiminnoista "Näkemys tietoon" (Insights) antaa analysointitoimintojen avulla erilaisia tarvittavia business intelligence -raporttinäkymiä. Sen ominaisuuksina ovat mm. ongelmien syiden analysointiin käytettävä hajautuspuu ja raporttinäkymät, joihin voidaan kerätä usesta eri lähteestä tietoa. Yhteisöt (Communities) luo yhtenäisen ja turvallisen yhteistyöympäristön, jossa käyttäjät voivat toimia yhdessä ja tehdä yhteistyötä tavoilla, jotka soveltuvat heille parhaiten. Yhteisöjen ominaisuuksiin kuuluvat Oma profiili (My profile), jossa kustakin käyttäjästä voidaan esitellä tietoja ja taitoja koko yhteisön nähtäväksi. Myös käyttäjän erilaisten tunnisteiden ja omien muistiinpanojen hallinta on mahdollistettu tämän toiminnon kautta. Sisällönhallinta (Content) on Microsoftin Office-tuotteista tuttua ja käyttäjilleen helppoa. Tärkeisiin ominaisuuksiin kuuluu versiohallinta, jonka avulla saadaan saman dokumentin aiemmat versiot talletettua ja esille myöhemminkin. SharePointin hakutoiminto (Search) sisältää intranet-haun, henkilöhaun ja saman infrastruktuurin ansiosta liitännöitä liiketoimintajärjestelmien tietojen hakemiseen. Yrityksen verkkolevyillä olevia tietojakin voidaan valjastaa haun piiriin käyttäjiä palvelemaan. Hakutulosten visuaalisuus ja ennen kaikkea metatiedot auttavat käyttäjää löytämään hakemaansa tietoa nopeammin ja tehokkaammin. (Microsoft 2012c)

SharePoint 2010:n avulla on mahdollista toteuttaa monipuolisia palveluita ja jaotella palvelun rakennetta haluamallaan tavalla eri sivustoihin. SharePoint 2010 tarjoaa mahdollisuuden myös yhteistyötilojen (collaboration) luomiseen. Sivustojen sisältöä voidaan tuottaa yhdessä monen

eri käyttäjän toimesta. Niin sanottuja nostoja eli viimeisimpiä päivitettyjä dokumentteja voidaan tuoda vapaavalintainen määrä esille esimerkiksi intranetin etusivulle huolimatta siitä, missä ne rakenteessa sijaitsevat. Tällä ominaisuudella voitaisiin toteuttaa Oy Yritys Ab:n käyttäjien toiveet siitä, että viimeksi päivitettyjä dokumentteja olisi nähtävissä nykyistä enemmän. Nostojen ryhmittely aihealueittain on myös mahdollista toteuttaa. Rakenteen esittäminen välilehtityyppisesti ja selkeästi onnistuu perusnavigaatioasetusten avulla.

SharePoint 2010:ssa on paljon vaihtoehtoja intranetin ilmeen raikastamiseen out of the box -ratkaisuna (OOB). Sivupohjissa erilaisten valmiiden web partien vaihtelevalla käyttämisellä ja palstojen määriä tai eri tekstityylejä muuttamalla saadaan aikaan persoonallinen lopputulos. Palvelua on mahdollista muokata yrityksen oman visuaalisen ilmeen mukaiseksi. Räätelöimällä voidaan varmistaa, että intranet myös pysyy halutun näköisenä, kun määritetään ja rajataan käytettävät sivupohjat ja samoin niissä käytettävät web partit ja fontit.

4.3 SharePoint 2010:n vaihtoehdot hakutoimintoon

Hakutoiminto on Oy Yritys Ab:n intranetin käyttäjien toiveiden perusteella SharePoint 2010:n toiminnoista olennaisin. Nykyisessä intranetissä ei ole hakutoimintoa. Hakutoiminnallisuus ja avainsanojen käyttö auttaisivat ryhdistämään ja selkiyttämään intranetin rakennetta verrattuna nykytilanteeseen. SharePoint 2010 hyödyntää hakutoiminnossa mm. eri tiedostotyyppisiä tallennettaessa käytettäviä avainsanoja (key word) ja metatietoa. Metatieto (metadata) on tietoa tiedosta. Osa metadatasta saadaan tiedosta itsestään ja osan tulee käyttäjän antaa tallentamishetkellä. Esimerkiksi laatijatieto, milloin dokumentti on luotu ja mikä tiedostomuoto on kyseessä, saadaan tiedosta itsestään ilman, että käyttäjä tallentamisen yhteydessä joutuu niitä kirjaamaan. Käyttäjän annettaviksi määriteltäviä metatietoja voidaan käyttäjäorganisaatioissa määritellä tarpeen mukaan. Jotta metatietoja voidaan hyödyntää järjestelmästä toiseen tai toimijaorganisaatiolta toiselle, määrittelyn perusteena käytetään yleisesti tietotekniikan alalla tunnettua standardia, kuten Dublin Core.

Suppein hakutoiminto on SharePoint Foundation -versiossa. Siinä haku rajoittuu tiedon etsintään käsillä olevasta yksittäisestä sivustosta ulottumatta laajempaan kokonaisuuteen, kuten sivustokokoelmaan. SharePoint Standardin ja Enterprisen hakutoiminnoissa hakualue on laajempi: hakutuloksia voi etsiä useista lähteistä. Standardissa ja Enterprisessä metatietojen käsittely keskitetysti mahdollistaa tietojen käytön myös muissa sivustokokoelmissa. Tällöin hakutoiminto saadaan etsimään hakutuloksia esimerkiksi intranetista ja sen rinnalla olevasta työtilasivustokokoelmasta. FAST-haku on lisäosana saatava, edistyneempi ja nopeampi enterprise-tason haku suurien aineostomäärien käsittelyyn. (Microsoft 2012e.)

Seuraavassa taulukossa 1 on verrattu SharePoint 2010:n eri versioiden hakutoimintojen ominaisuuksia. Standard-versio kattaa Foundation-versiota edistyneempänä myös jälkimmäisen hakuominaisuudet. Enterprisen haku sisältää molempien edellämainittujen versioiden hakuominaisuudet.

Foundation	Standard	Enterprise
Sivustohaku	Haku useista lähteistä	Kehittynyt lajittelu
	Hakujen laajuus	Kehittynyt sisällön käsittely
	Henkilöiden ja asiantuntijoiden haku	Laajennettava hakuympäristö
	Kaksoiskappaleiden tunnistus	Luokitusprofiili
	Kyselyjen ehdotukset, Tarkoitko?-ehdotukset ja aiheeseen liittyvät kyselyt	Monipuolinen WWW-tietojen indeksointi
	Merkityksellisyysmääritys	Pikkukuvat ja esikatselut
	Mobiilit hakutoiminnot	Samankaltaiset tulokset
	Napsautusmäärien merkitys	Suuren mittakaavan haut
	Parhaat valinnat	Tarkat tarkennustoiminnot
	Peruslajitteluominaisuudet	Tilannekohtainen haku
	SharePoint 2010:n Hakuliitinsovelluskehys	Visuaaliset parhaat valinnat
	Tarkentaminen metatietojen avulla	Foundation- ja Standard -versioiden hakutoiminnot
	Windows 7 -haku	
	Yritystason haku	
	Äskettäin luotu sisältö	
	Äänneasun haku ja lempinimihaku	
	Foundation-version hakutoiminnot	

Taulukko 1: SharePoint-versioiden hakutoimintojen vertailu (Microsoft 2012d).

SharePoint 2010:n eri versioista Standard-tasoinen hakutoiminnallisuus on ominaisuuksiensa perusteella Oy Yritys Ab:lle ja paljon sitä suuremmallekin organisaatiolle hyvin sopiva. Se tarjoaa riittävän tehokkaan ja laajan hakutoiminnallisuuden useasta eri hakulähteestä. Kohdeyrityksen tarpeisiin siinä voidaan päätellä olevan myös kasvuvaraa, jos ajatellaan esimerkiksi systemaattista metatietojen hyödyntämistä tai organisaation henkilöiden tai asiantuntijoiden hakuja. Välitöntä apua hakuongelmaan Standard-tason haku tuo käyttäjille siinä, että se käsit-

telee hakutulosaineistoa laajasti ja monesta eri lähteestä, jopa Windows 7:n työpöydältä. Se osaa myös ehdottaa haettua termiä muistuttavia, samankaltaisia hakutuloksia yleisimpien hakukoneiden, kuten Googlen, haun tavoin. Standard-version hakukone oppii löytämään paremmin, mitä enemmän sitä käytetään. Se nostaa tuloksiin korkeammille sijoille haetuimmat vaihtoehdot potentiaalisimpina, eniten oikeaan osuvista tuloksista.

Enterprise-tasoisien FAST-haun todelliset hyödyt SharePoint 2010:n Standard-version hakuun verrattuna tulevat parhaiten esiin vasta suurempien organisaatioiden tarpeissa, kun hakuaineistoa on yli 100 miljoonan indeksoitavan yksikön verran (Belisle 2011). Käyttäjille tuovat lisäarvoa havainnollistavat pikkukuvat (thumbnail) ja esikatselukuvat ovat muita tämän kehittyneemmän haun etuja Standard-hakuun verrattuna. Enterprise-versiossa hakutoiminto osaa myös tarjota käyttäjän profiilin perusteella häntä todennäköisimmin kiinnostavaa sisältöä ensisijaiseksi hakutulokseksi. Saman hakusanan hakukenttään syöttävät, eri toiminnoissa tai muutoin eri käyttäjäprofiilin omaavat haun käyttäjät saavat siis erilaisia hakutuloksia.

Oli kysessä Standard- tai Enterprise-tasoinen hakutoiminnallisuus, parantaa hakumoottorin konfigurointi hakutulosten täsmävyyttä palvelussa. Hakumoottorin asetukset vaikuttavat haettavasta sisällöstä saatavilla olevan tiedon ja käytettävän hakutoiminnon lisäksi siihen minkä tyyppisiä hakutuloksia esitetään missäkin järjestyksessä. Ilman asetusten konfigurointia voi positiivisen käyttäjäkokemuksen ja saavuttaminen olla haastavaa, jos esimerkiksi haku löytää intranetistä ensisijaisesti etsittyyn aiheeseen liittyviä asiayhteydestä irtonaisia pdf-liitetiedostoja eikä varsinaisia sisältösivuja.

5 Tutkimuksen johtopäätökset ja yhteenveto

Intranetin kehittämistä pohjustamaan tehty käyttäjäkysely ja sitä täydentänyt aktiivisen käyttäjän haastattelu nostivat hakutoiminnon tärkeimmäksi intranetin käyttöä lisäävistä toiminnoista. Käyttäjäkyselystä saadut vastaukset perustuivat käyttäjien omin sanoin määrittelemiін arvioihin siitä, mikä heistä oli Oy Yritys Ab:n intranetissä kehittämisen ja toisaalta säilyttämisen arvoista. Hakutoiminto, jota yrityksen nykyisessä intranetissä ei ollut lainkaan, nopeuttaisi asioiden löytämistä intranetistä huolimatta siitä, missä tiedot intranetissä sijaitisivat. Hakutoiminnon toteuttamisen voitaisiin päätellä aktivoivan käyttäjiä ja lisäävän halukkuutta käyttää intranetiä enemmän. Se lisäisi positiivista käyttökokemusta. Tiedon nopea löytäminen lisäisi työskentelyn tehokkuutta, kun etsimiseen kuluva aika vähenisi.

Käyttäjien intranetille esittämät toiveet olivat käyttäjäkyselyn ja haastattelun perusteella ylipäättään hyvin maltillisia ja siten mahdollista toteuttaa opinnäytetyössä tarkasteluun valittu julkaisujärjestelmällä. Tarkasteluun mahdolliseksi julkaisujärjestelmäksi oli valittu SharePoint 2010, sillä se sopisi saumattomasti yhteen työntekijöille tuttujen Microsoftin Office -

tuotteiden kanssa ja sisältyisi suurella todennäköisyydellä saatavilla oleviin ohjelmistopaketteihin otettaessa huomioon pitkän tähtäimen kokonaisuudistus yrityksen työvälineissä. Toiveet elävöittää ja nykyaikaistaa intranet ilmettä sekä liitetiedostojen monipuolisempi hyödyntäminen saataisiin niinkään toteutettua hyvin SharePoint 2010:n vakio-ominaisuuksilla. Vertailtaessa SharePoint 2010:n Standard-version hakutoimintoa ja Enterprise-tason hakua, johon on saatavilla lisäosana edistyneempi FAST-hakutoiminto, voidaan todeta standardihaun riittävän kohdeyrityksen tarpeisiin. Se parantaisi intranetin käytettävyyttä nykytilanteeseen verrattuna. Enterprise-tasoisien FAST-haun nopeus ja visuaaliset hienoudet lisäävät miellyttävää käyttökokemusta, mutta edut tulisivat paremmin esiin moninkertaisesti suurempien organisaatioiden tarpeissa, kun hakuaineistoa ja indeksoitavaa on huomattavan paljon.

Opinnäytetyössä pystyttiin selvittämään intranetin käyttäjien toiveita, joilla intranetin käyttöä heidän mielestään saataisiin lisättyä. Toiveiden toteuttamisen mahdollistavana alustana tutkittu intranetin julkaisujärjestelmä SharePoint 2010 pystyisi tarjoamaan nykyistä intranetin alustaa monipuolisemmat toiminnallisuudet. Selvityshankkeelle ei määritelty sen alkuvaiheessa riskejä, mutta jälkikäteen asiaa pohdittaessa aikataulun olisi voinut luokitella riskiksi. Vaikka käyttäjäkysely ja haastattelu suoritettiin alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, opinnäytteeksi dokumentoidun kokonaisuuden aikataulu venyi. Pitkittymiseen vaikutti osaltaan tieto tai tarkemmin tiedon puuttuminen siitä, tullaanko varsinainen intranetin uudistustyö panemaan täytäntöön, vaikka intranetin uudistushankkeen toteuttaminen oli rajattu pois opinnäytetyöstä. Tieto varsinaisen uudistustyön toteuttamisesta tietyllä yrityksen valitsemalla julkaisualustalla olisi saattanut muuttaa tarkasteluun valittua alustaa ja siten vertailtuja hakutoimintoja. Vaikka tekniikkaa ei kannata pitää määrävimpänä tekijänä intranetin uudistamishankkeessa syrjäyttämässä tarvetta ja sitä, mitä intranetiltä halutaan, on teknisellä ratkaisulla merkittävä vaikutus lopputulokseen. Käyttäjäkyselyn ja haastattelun johtopäätöksiin ei ajan kulumisella ollut vaikutusta. Sitä vastoin julkaisualusta, jota tarkasteltiin mahdollisena uudistuvan intranetin alustana, olisi voinut muuttua ratkaisevien ominaisuuksiensa osalta tai vaihtua kokonaan toiseksi tekniikan kehittyessä. Käyttäjäkyselyn ja haastattelun avulla kerätyt tiedot voi käyttää intranetin uudistustyössä myöhemmässäkin vaiheessa, joskin kysely on syytä uusina lähempänä uudistuksen toteutusajankohtaa käyttäjien toiveiden päivittämiseksi. Koska kehitystarvetta seuraa aina jollakin aikavälillä uusi kehitystarve, mieleen nousee houkutteleva ajatus siitä, ettei intranetin kehittämiseen tulisikaan suhtautua hankkeena tai projektina, jolla on alku ja loppu, vaan sen tulisi olla osa yrityksen uudelleen toistuvia prosesseja. Kun yrityksen intranetia tarkastellaan käyttäjien näkökulmasta ja osana normaaleja yrityksessä vallalla olevia toimintatapoja, vahvistaa intranet asemaansa sisäisen viestinnän kanavien kärjessä, tukemassa yrityksen liiketoimintaa.

Lähteet

Julkaistut lähteet:

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T. 2005. Viestinnästä tietoon. Porvoo: WSOY.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Helsinki: WSOY.

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

Microsoft SharePoint 2010 Sisällöntuottajan opas. 2011. Espoo: Systems Garden.

Åberg, L. 1989. Viestintä - tuloksen tekijä. Jämsä: Samerka.

Åberg, L. 1999. Viestinnän strategiat. 2. painos. Helsinki: Inforviestintä.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. 3. painos. Helsinki: Inforviestintä.

Sähköiset lähteet:

Belisle, E. 2011. SharePoint 2010 Enterprise Search and FS4SP. Viitattu 19.5.2012.
<http://fs4sp.blogspot.com/2011/03/sharepoint-2010-vs-fast-search-for.html>

Markkinointiviestinnän Toimistojen Liitto MTL 2012. Sisäinen viestintä. Viitattu 29.4.2012.
<http://www.mtl.fi/sisainen-viestinta>

Microsoft 2012a. Office365 Palvelupaketit & hinnoittelu. Viitattu 28.4.2012.
<http://www.microsoft.com/fi-fi/office365/all-plans.aspx>

Microsoft 2012b. SharePoint 2010 Aloitus sivu. Viitattu 28.4.2012.
<http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/Pages/default.aspx>

Microsoft 2012c. SharePoint 2010 Toiminnot. Viitattu 28.4.2012.
<http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/product/capabilities/Pages/default.aspx>

Microsoft 2012d. SharePoint 2010 Vertaa ominaisuuksia, haku. Viitattu 28.4.2012.
<http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/buy/Pages/Editions-Comparison.aspx?Capability=Search>

Microsoft 2012e. SharePoint 2010 Vertaa SharePoint-versioita. Viitattu 30.4.2012.
<http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/buy/Pages/Editions-Comparison.aspx>

Julkaisemattomat lähteet:

Käyttäjä. 2010. Intranetin käyttäjän haastattelu 18.10.2010. Oy Yritys Ab.

Oy Yritys Ab:n intranet. Viitattu 2.5.2010.

Kuvat

Kuva 1: Työyhteisön viestinnän kenttä: Ågergin pizza (Åberg 1989, 63).....	9
Kuva 2: Vuorovaikutusmalli (Huotari ym. 2005, 41).	10
Kuva 3: Kyselylomakkeen kuvaus	14
Kuva 4: Esimerkki SharePoint 2010 -julkaisujärjestelmän sivustokokoelmasta.	21
Kuva 5: Esimerkki erilaisista SharePoint 2010:n web parteista.	22
Kuva 6: SharePoint 2010 toiminnot (Microsoft 2012c).	23

Kuviot

Kuvio 1: Työyhteisöviestinnän uusi agenda (Juholin 2008, 64).	10
Kuvio 2: Intranetin käyntitilasto 06/2009-05/2010 (Oy Yritys Ab 2010).	12

Taulukot

Taulukko 1: SharePoint-versioiden hakutoimintojen vertailu (Microsoft 2012d).	25
---	----

Liitteet

Liite 1 E-lomake Intranetin käyttäjäkysely 1 /Kevät 2010	33
--	----

Liite 1 E-lomake Intranetin käyttäjäkysely 1 /Kevät 2010

Kyselyllä kerätään yrityksen intranetin v. 2011 kehittämisprojektin esitutkimusaineistoa. Antamasi tieto on arvokasta intranetin kehittämistyössä.

Intranetin käyttäjäkysely 1 / Kevät 2010

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 20.4.2010 0.01 ja päättyy 5.5.2010 23.59

Tämän käyttäjäkyselyn tarkoitus on kartoittaa intranetin nykyistä käyttöä ja saada selville käyttäjien tarpeet ja toiveet intranetiä kehitettäessä.

Käyttäjäkartoitusta suoritetaan kahdessa vaiheessa, ensimmäinen osa keväällä 2010 ja toinen syksyllä 2010.

Vastaa esitettyihin kysymyksiin ja etene seuraavaan kysymykseen tai vastaustasi seuranneen ohjeistuksen mukaisesti.

Nykykäytön kartoitus

1. MITEN USEIN KÄYTÄT YRITYKSEMME INTRANETIÄ?

- a) päivittäin
 b) viikoittain
 c) kuukausittain
 d) harvemmin
 e) en lainkaan

Jos vastasit b) viikoittain, kuinka monta kertaa viikossa?

- 1 päivänä
 2 päivänä
 3 päivänä
 4 päivänä

Jos vastasit c) kuukausittain, niin
kuinka usein?

Jos vastasit d) harvemmin, niin
kuinka usein?

Jos valitsit vastauksen 1. e) en lainkaan, siirry kysymykseen 7.

2. MIHIN KÄYTÄT INTRANETIÄ?

3. MITÄ KÄYTÄT INTRANETISTÄ
ENITEN?

4. MIKSI KÄYTÄT EDELLÄ
NIMEÄMÄÄSI ENITEN?

5. MITÄ KÄYTÄT INTRANETISTÄ
VÄHITEN?

6. MIKSI KÄYTÄT EDELLÄ
NIMEÄMÄÄSI VÄHITEN?

7. MIKSI ET KÄYTÄ
INTRANETIÄ?

Intranetin nykytila mielestäsi

8. VASTAAKO INTRANET TARPEITASI?

- a) vastaa täysin tarpeitani
- b) vastaa osittain tarpeitani
- c) ei vastaa tarpeitani osittain
- d) ei vastaa tarpeitani lainkaan

Jos valitsit vastauksen 8 a), siirry kysymykseen 11.

Jos valitsit vastauksen 8 d), siirry kysymykseen 12.

9. MILTÄ OSIN INTRANET
VASTAA TARPEITASI?

10. MILTÄ OSIN INTRANET EI
VASTAA TARPEITASI?

Intranetin kehittämistoiveesi

11. MITÄ SÄILYTTÄISIT
NYKYISESTÄ INTRANETISTÄ?

12. MITÄ MUUTTAISIT
NYKYISESSÄ INTRANETISSÄ?

13. MITÄ TOIVOISIT
INTRANETIIN LISÄTTÄVÄN?

14. MITÄ TOIVOISIT
INTRANETISTÄ
POISTETTAVAN?

15. MILLAINEN INTRANETIN
PITÄISI OLLA, ETTÄ KÄYTTÄISIT
SITÄ NYKYISTÄ ENEMMÄN?

Osittainen tallennus

Tahdon tallentaa täyttämäni tiedot ja jatkaa myöhemmin linkistä, joka lähetetään antamaani osoitteeseen.

Sähköpostiosoite

Tietojen lähetykset

Tallenna

Kevään kysely päättyi tähän, kiitos antamastasi panoksesta ja ajastasi.

Intranetin käyttäjäkysely 1 / Kevät 2010 -kyselyssä kysytyt kysymykset:

Nykykäytön kartoitus

1. Miten usein käytät yrityksemme intranetiä?

a) päivittäin

b) viikoittain

Jos vastasit viikoittain, jatkokysymyksenä: Kuinka usein viikoittain?

c) kuukausittain

Jos vastasit kuukausittain, jatkokysymyksenä: Kuinka usein kuukausittain?

d) harvemmin

Jos vastasit harvemmin, jatkokysymyksenä: Kuinka usein?

e) en lainkaan

Jos vastasit en lainkaan, siirry kysymykseen 7.

2. Mihin käytät intranetiä?

3. Mitä käytät intranetistä eniten?

4. Miksi käytät tätä eniten?

5. Mitä käytät intranetistä vähiten?

6. Miksi käytät tätä vähiten?

7. Miksi et käytä intranetiä?

Intranetin nykytila mielestäsi

8. Vastaako intranet tarpeitasi?

a) vastaa täysin tarpeitani

Jos valitsit tämän vastauksen, siirry kysymyksen 11.

b) vastaa osittain tarpeitani

c) ei vastaa tarpeitani osittain

d) ei vastaa tarpeitani lainkaan

Jos valitsit tämän vastauksen, siirry kysymyksen 12.

9. Miltä osin intranet vastaa tarpeitasi?

10. Miltä osin intranet ei vastaa tarpeitasi?

Intranetin kehittämistoiveesi

11. Mitä säilyttäisit nykyisestä intranetistä?

12. Mitä muuttaisit nykyisessä intranetissä?

13. Mitä toivoisit intranetiin lisättävän?

14. Mitä toivoisit intranetistä poistettavan?

15. Millainen intranetin pitäisi olla, että käyttäisit sitä nykyistä enemmän?