



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

HYVÄ INTRANET

CASE: ISLAB KUOPIO

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Iiro Romppanen

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

ROMPPANEN, IIRO:

Hyvä intranet
Case: ISLAB

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö

22 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on tutkimus taustatietojen keräämisestä ISLAB:n intranetin päivittämistä varten. ISLAB:n nykyinen intranet on ollut käytössä vuodesta 2008 saakka, jonka jälkeen se on vanhentuuessaan jäänyt kehityksessä jälkeen, eikä enää tarjoa parasta mahdollista intranetin käyttökokemusta. Tämän seurauksena sain toimeksiannon kyselytutkimuksen toteuttamiseksi aiheesta.

Tutkimus toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella, jossa käytettiin hyväksi monivalintakysymysten lisäksi paljon avoimia kysymyksiä. Näiden avulla pyrittiin löytämään nykyisen intranetin ongelmakohtia sekä kehitysehdotuksia tulevaa intranetiä varten suuremmalla tarkkuudella, kuin pelkällä määrällisellä tutkimuksella olisi ollut mahdollista. Kyselylomake lähetettiin jokaiselle ISLAB:n työntekijälle, joista 19,2 prosenttia vastasi koko lomakkeeseen.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että nykyiseen intranettiin oltiin suhteellisen tyytyväisiä, mutta selkeitä puutteitakin löytyi. Eniten kritiikkiä sai osakseen aineistonhallinta ja sen hakutoiminto. Myös ulkoasuun ja käyttöliittymään toivottiin parannuksia. Nykyisen ulkoasun sanottiin olevan tylsä ja vanhanaikainen, eikä se näin ollen houkuttele käyttämään intranetiä.

Tutkimustuloksia vertaillen aiempiin tutkimuksiin huomattiin paljon samankaltaisuuksia. Vertailun perusteella tutkimustuloksia voidaan pitää ainakin jossain määrin yleistettävissä. Suurimmat erot löytyivät toiseen vastaavaan tutkimukseen verratessa, mutta kyseisessä yrityksessä intranetin käyttötarkoitus oli myös hieman erilainen kuin ISLAB:ssa.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tavoitteissa onnistuttiin hyvin, ja kehitysehdotuksia löytyi kiitettävästi. Tärkein jatkotutkimuksen kohde tulee olemaan uuden intranetin käytön tyytyväisyyttä mittaava tutkimus, jotta nähdään kuinka hyvin tästä tutkimuksesta saadut tulokset todellisuudessa auttoivat uutta intranetiä kehittäessä.

Asiasanat: intranet, aineistonhallinta, käytettävyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Information Technology

ROMPPANEN, IIRO: Good Intranet
Case: ISLAB

Bachelor's Thesis in Information Technology, 22 pages, 2 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

The subject of this thesis is a study about the intranet of ISLAB. ISLAB's current intranet has been in use since 2008 and has since been outdated in its features and updatability. For this reason I was assigned to conduct a study with the objective of finding out the shortcomings of ISLAB's current intranet, and to get ideas on how to fix them.

The study was mostly conducted using a questionnaire which was sent to all employees. The questionnaire utilized many open questions for more extensive and detailed feedback than would have been possible with just multiple-choice questions. Out of 694 employees 133 finished the questionnaire giving a response rate of 19.2 percent.

The results of this study show that while the current intranet still does its job fairly well, there is plenty of room for improvement. The main issue with ISLAB's current intranet from the users perspective is the content management system and its search function. Also the layout of the intranet was described as being boring and old-fashioned making the user experience less pleasant than it could be.

Compared to previous studies on this subject, plenty of similarities were found. This means that the results of this study can be applied to other organisations intranets as well, at least to some extent. This depends heavily on what the organisation wants it's intranet to be. For some it is used mostly for communication, whereas others may use it as a tool for assisting them in everyday work.

The goals of this study were met as the areas needing improvement were clearly found. Further studies could be conducted during or after the development process of the new intranet to see how accurate the results of this study actually were once implemented.

Key words: intranet, content management, usability

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tarve tutkimukselle	1
1.2	Tutkimusmenetelmät	2
1.3	Teoreettinen viitekehys	2
1.4	Tavoitteet ja rajaukset	3
1.5	ISLAB	3
1.5.1	Intranet ISLAB:ssa	3
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	5
2.1	Lähtökohdat	5
2.2	Toteutus	5
2.2.1	Kyselylomake	5
3	TUTKIMUSTULOKSET	7
3.1	Taustatiedot	7
3.2	Nykyinen intranet	9
3.3	Uusi intranet	12
4	VERTAILU AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN	16
4.1	Tutkimustuloksista johdettava hypoteesi	16
4.1.1	Perustelut ja kehitysehdotukset	16
4.2	Aikaisemmat tutkimukset	17
4.2.1	Designing Intranet Portals: A Usability Perspective	17
4.2.2	Intranet Usability Guidelines	18
4.2.3	Taustatutkimus intranetin kehittämiseen	19
4.3	Tutkimustulosten luotettavuus	19
5	POHDINTAA TUTKIMUKSESTA	21
	LÄHTEET	22
	LIITTEET	23

1 JOHDANTO

Intranet on ollut jo pitkään sitä hyödyntävissä työyhteisöissä yksi tärkeimpiä sisäisen tiedottamisen ja tiedon jakamisen työkaluja. Tänä päivänä intranetillä on potentiaalia olla paljon muutakin. Kaksi viime aikoina yleistynyttä intranet konseptia ovat ns. sosiaalinen intranet, jossa pääpaino on käyttäjien, eli työntekijöiden tuottamalla sisällöllä ja vuorovaikutuksella, sekä sähköinen työpöytä, jonka pääasiallinen tarkoitus on olla apuväline työnteolle. (Tolvanen, 2012.)

Jokaisen yrityksen tarpeet ovat erilaiset, joten useimmiten yllä mainitut konseptit toimivat lähinnä lähtökohtana intranetin suunnittelua varten ja auttavat esimerkiksi käytettävän alustan valitsemisessa. Yksi suurimmista haasteista uutta intranetiä suunniteltaessa onkin löytää juuri se yrityksen omia tarpeita vastaava intranet-ratkaisu.

Vanhaa intranetiä päivittäessä nykyaikaiseksi voidaan vanhan intranetin perusteella saada jo hyvin kattavasti apua uuden sivuston suunnittelua varten tunnistamalla vanhan intranetin ongelmakohdat ja keräämällä käyttäjien kokemuksia esimerkiksi eri toimintojen käytettävyydestä, jotta jo olemassa olevia toimintoja voidaan käyttää tulevaisuudessa entistä tehokkaammin. Käyttäjiltä voidaan tiedustella myös asioita, joita vanhasta intranetistä puuttuu kokonaan, mutta joista olisi apua päivittäisessä työskentelyssä.

Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään, minkälainen on hyvä intranet case-yritykselle.

1.1 Tarve tutkimukselle

Sain keväällä 2013 tietooni, että ISLAB on päivittämässä lähiaikoina intranet, sekä Internet-sivustonsa. Itse sivustojen päivittämistä varten ISLAB tulee hankkimaan ulkopuolisen toteuttajan, joten on tärkeää, että uudet sivustot vastaavat odotuksia ja täyttävät tehtävänsä työnteon apuvälineenä hyvin. Ajattelin, että tässä olisi todella hyvä aihe opinnäytetyölleni, koska tutkimuksen tuloksilla on potentiaalia olla ISLAB:lle erittäin arvokkaita.

Tutkimuksen aihe otettiin avoimin mielin vastaan ISLAB:ssa, ja tutkimusta lähdettiin toteuttamaan jossain määrin jo kesän aikana.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Jo ensimmäisellä kerralla, kun olin ISLAB:ssa keskustelemassa opinnäytetyöstäni kävi ilmi, että ISLAB:lla on käytössään ZEF-kyselytyökalu kyselyiden toteuttamista ja jakamista varten. ZEF on suomalainen web-sovellus, jonka avulla on helppoa tehdä visuaalisesti miellyttävä kyselylomake (ZEF, 2013).

Oli siis helppoa päättää, että tutkimus toteutetaan pääasiassa kvantitatiivisena, eli määrällisenä tutkimuksena. Halusin kuitenkin mukaan myös kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, joten monivalintakysymyksiä rinnalle tuli paljon avoimia kysymyksiä tukemaan vastauksia, sekä tuomaan ilmi asioita, joita monivalintakysymysten avulla ei olisi saatu selville.

Tutkimuksessa käytetään induktiivista lähestymistapaa, eli saaduista tutkimustuloksista muodostetaan teoria, jota verrataan aiempiin tutkimuksiin, sekä jo olemassa olevaan teoriaan samasta aiheesta. Tämän vertailun avulla selvitetään, voiko tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia yleistää muidenkin organisaatioiden intranetien kanssa.

1.3 Teoreettinen viitekehys

Tutkimus suoritetaan pääasiassa käytettävyyden näkökulmasta, sillä se on tässä tapauksessa yksi tärkeimmistä, ellei tärkein mittari intranetin käyttöä ajatellen. Tämän vuoksi tutkimustulosten vertailussa pyritään käyttämään hyväksi lähinnä samaa näkökulmaa hyödyntäviä tutkimuksia, kuten Nielsen Norman Groupin kattavia intranetin käytettävyyseraportteja, jotta tuloksia voidaan pitää mahdollisimman luotettavana. Toinen näkyvä teema tutkimuksessa on intranetin aineistohallinta, joka on yksi tärkeimmistä työkaluista ISLAB:n intranetissä.

1.4 Tavoitteet ja rajaukset

Ensisijainen tutkimukselle ja siitä saataville tuloksille asetettu tavoite on saada käyttökelpoista tietoa ISLAB:lle intranetin päivittämistä varten.

Tämän vuoksi kyselylomakkeen päätavoitteena on onnistua löytämään selkeästi vanhan intranetin ongelmakohdat, sekä mahdollisia ominaisuuksia jotka puuttuvat nyt kokonaan, mutta joille olisi käyttöä.

1.5 ISLAB

ISLAB, eli Itä-Suomen laboratorikeskuksen liikelaitoskuntayhtymä on perustettu vuonna 2008 ja sen toimenkuvaan kuuluu kliinisen kemian, kliinisen mikrobiologian erikoisalojen sekä genetiikan laboratoripalveluiden tuottaminen jäsenilleen, sekä sairaanhoitopiireihin kuuluville jäsenkunnille. ISLAB:n jäseniä ovat Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri, Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä, Etelä-Savon sairaanhoitopiiri sekä Itä-Savon sairaanhoitopiiri. ISLAB:n vastuulla on tuottaa kaikki julkisen sektorin laboratoripalvelut sen kattamillaan alueilla. (ISLAB, 2013.)

ISLAB:lla on neljä aluelaboratoriota, jotka sijaitsevat Kuopiossa, Mikkelissä, Joensuussa ja Savonlinnassa. Kaikkiaan nämä aluelaboratoriot työllistävät tällä hetkellä noin 700 henkilöä. (ISLAB, 2013.)

1.5.1 Intranet ISLAB:ssa

ISLAB:n nykyinen intranet on ollut käytössä ISLAB:n perustamisesta saakka. Intranetin alustana toimii Innofactor Oy:n toimittamat Innofactor Share ja MetaDoc- ratkaisut, joilla intranet-julkaisu- ja aineistonhallintatoiminnot on toteutettu. Nämä ratkaisut ovat kuitenkin jääneet jälkeen nykyaikaisista vaatimuksista, joten luonnollinen vaihtoehto oli lähteä päivittämään intranet-sivusto uuteen käyttämällä nykyaikaisempaa alustaratkaisua.

Kysyttäessä nykyisen intranetin puutteista, sekä syistä lähteä päivitysprojektiin tarkemmin, sain kuulla että nykyinen alustaratkaisu ei tarjoa mahdollisuutta

hyödyntää muun muassa videoiden tai muun sisällön ns. upottamista sivuille ja on muutenkin käytettävyydeltään kömpelö ja vanhanaikainen. (Julkunen 2013.)

Nykyisen intranetin käyttämä alustaratkaisu kertoo, että yksi intran tärkeimpiä aspekteja ISLAB:lle on informaation jakaminen muun muassa erilaisten työhöjeiden muodossa. Tämä onkin ensisijaisen tärkeää työympäristössä, jossa käsitellään ihmisten terveyteen liittyviä asioita, eikä virheille ole tilaa.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä kappaleessa kerrotaan tutkimuksen toteuttamistavoista, sekä toteutuksen eri vaiheista.

2.1 Lähtökohdat

Kyselytutkimusta lähdettiin miettimään yhdessä ISLAB:n nettityöryhmän kanssa vieraillessani siellä kesäkuussa 2013. Sain samalla neuvoja ZEF-työkalun käyttöä varten.

Kesän aikana mietimme kysymyksiä, sekä kyselyn rakennetta. Itse sain tehtäväkseni miettiä lähinnä teknisempiä kysymyksiä, kun taas ISLAB:n nettityöryhmäläiset mieltivät intranetin sisältöön liittyviä kysymyksiä. Syyskuun alussa vierailin uudestaan ISLAB:ssa ja tuolloin päätimme, että tehdään kyselystä testiversio, joka lähetetään pienelle testiryhmälle ja heidän palautteen perusteella muotoillaan siitä lopullinen kysely.

2.2 Toteutus

Muodostin omista, sekä nettityöryhmän ehdotuksista testikyselyn, joka lähetettiin testiryhmälle 13.9. Palautetta testikyselystä otettiin vastaan 19.9 saakka. Testiryhmältä saatiin hyvin palautetta ja lopullinen kysely muodostui muutamalla pienellä muutoksella testikyselyyn.

Kyselylomakkeen testaamisella varmistettiin samalla se, että lomakkeeseen ei jää epäselviä kysymyksiä jotka johtavat vastaajia harhaan, ja että jokainen kysymys liittyy oleellisesti tutkittavaan asiaan.

Kyselylomake tarkastutettiin vielä ISLAB:n nettityöryhmällä, jonka jälkeen kyselystä ilmoitettiin kaikille 694:lle työntekijälle sähköpostitse 24.9.

2.2.1 Kyselylomake

Kyselylomake jaettiin kolmeen osioon, joista ensimmäisessä osassa on kaksi kysymystä vastaajan taustatietoihin liittyen, toisessa kahdeksan kysymystä

vanhasta intranetistä ja sen ongelmakohtista ja kolmannesta löytyy kuusi kysymystä uuden intranetin ulkonäöstä ja ominaisuuksista (Liite 1). Kysymyksistä seitsemän on avoimia, ja loput monivalinta, vaihtoehto sekä arvosanaa pyytäviä kysymyksiä. Kysymysten tarkempi sisältö käydään tarkemmin läpi vastausten yhteydessä.

3 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa käydään läpi ja analysoidaan kyselytutkimuksen vastauksia. 694:stä työntekijästä kyselyyn vastaamisen aloitti 161 henkilöä, joista 133 suoriutui loppuun asti. Koko ISLAB:n vastausprosentiksi saatiin siis kohtuullinen 19.2 prosenttia. Tutkimustuloksissa otetaan huomioon myös vastaamisen kesken jättäneiden tulokset, jonka vuoksi vastausten lukumäärä vaihtelee hieman kysymyksittäin.

Kyselyn kysymykset jakaantuu kolmen eri aihealueen alle, joista jokaiselle on oma kappaleensa alla. Ensimmäisenä käydään läpi vastaajien taustatiedot, jonka jälkeen seuraa kysymyksiä vanhaan, eli nykyiseen intraan liittyen ja lopulta perehdytään uuden intranetin toiveisiin.

3.1 Taustatiedot

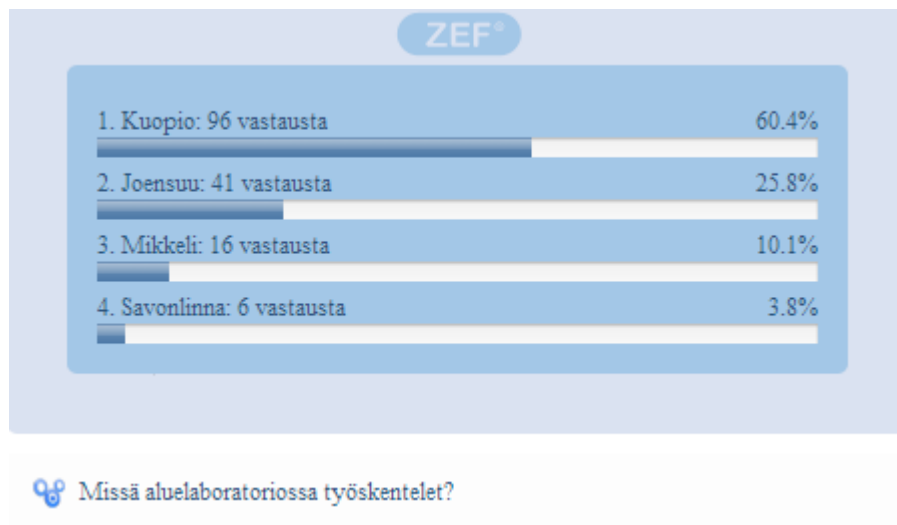
Päätimme yhdessä ISLAB:n internet työryhmän kanssa, että vastaajia ei tulla profiloimaan kovin tarkasti, koska sillä ei ole tutkimustulosten kannalta suurta merkitystä. Tämän vuoksi esimerkiksi usein kysytyt vastaajan ikä ja sukupuoli jätettiin kokonaan pois.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin aluelaboratoriota, jossa vastaaja työskentelee. ISLAB:lla on aluelaboratoriot Kuopiossa, Joensuussa, Mikkelissä sekä Savonlinnassa.

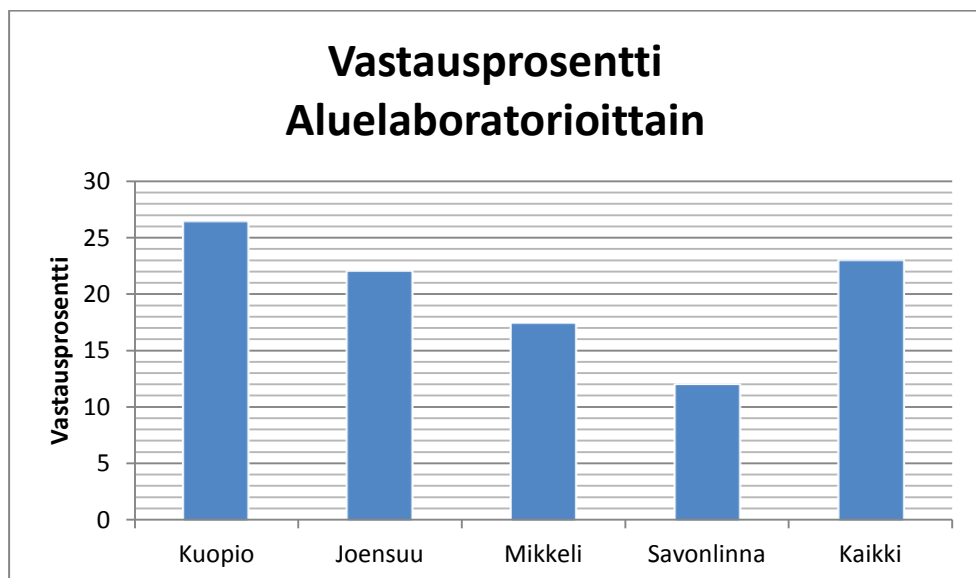
Vastaukset jakaantuivat hyvin pitkälti samassa suhteessa kuin aluelaboratorioiden työntekijätkin. Tutkimustulosten kannalta oli erittäin positiivista, että vastauksia saatiin jokaisesta aluelaboratoriosta (Kuvio 1). Tämän avulla voidaan tarvittaessa vertailla, onko eri aluelaboratorioiden tarpeet intranetin suhteen erilaisia.

Mielenkiintoinen huomio ensimmäisen kysymyksen vastauksista oli se, että vastaajamäärän lisäksi myös suhteellinen vastausprosentti oli sitä suurempi, mitä enemmän työntekijöitä aluelaboratoriossa työskentelee. Kuopion vastausprosentti oli niinkin suuri kuin 26,3%, kun taas Savonlinnassa se oli vain 12% (Kuvio 2). Tämä selittyy ainakin osittain sillä, että suuremmissa aluelaboratoriossa tieto

kyselyn olemassaolosta kulkee tehokkaammin esimerkiksi taukokuonekeskusteluissa.



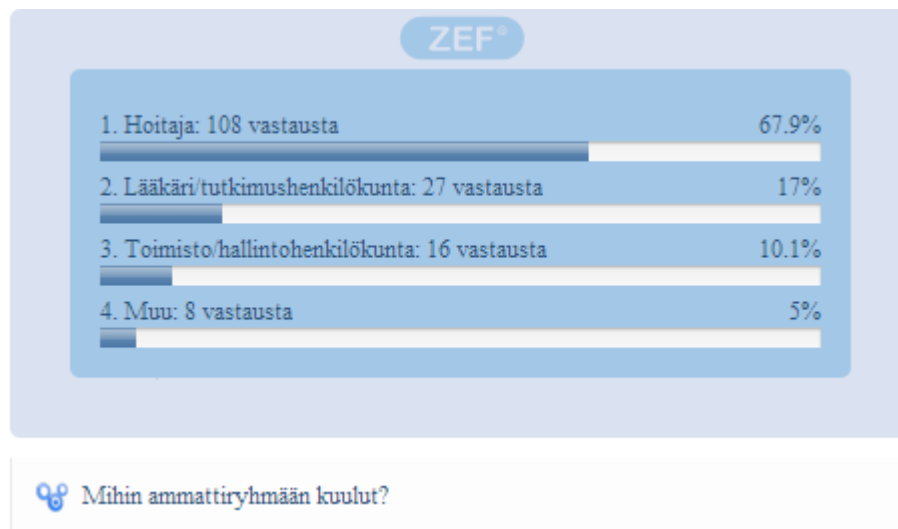
Kuvio 1. Missä aluelaboratoriossa vastaajat työskentelevät.



Kuvio 2. Vastausprosentti aluelaboratorioittain.

Seuraavana vastaajilta kysyttiin heidän edustamaa ammattiryhmää. Kysymyksen vaihtoehdot oli jaettu karkeasti kolmeen eri ryhmään, jotka olivat hoitaja, lääkäri/tutkimushenkilökunta sekä toimisto/hallintohenkilökunta. Mukana oli myös vaihtoehto "Muu, mikä?", mutta vastauksista kävi ilmi, että tähän vastanneet olisi voitu luokitella myös annettuihin kolmeen vaihtoehtoon. Jälleen oli

tutkimuksen kannalta positiivista huomata, että vastauksia saatiin jokaisesta ammattiryhmästä (Kuvio 3).



Kuvio 3. Vastaajien ammattiryhmät.

3.2 Nykyinen intranet

Vanhan intranetin analysointia varten lähdettiin liikkeelle henkilöstön intranetin käyttötottumuksia kysymällä. Ensimmäisenä tässä osiossa kysyttiin yksinkertaisesti, että kuinka usein vastaaja käyttää intranetia. Vastauksista käy hyvin ilmi, kuinka tärkeä työväline intranet on ISLAB:ssa, sillä jopa 80,7 prosenttia vastaajista kertoi käyttävänsä intranetia vähintään kerran päivässä ja ainoastaan yksi vastaaja ei käytä intranetia laisinkaan (Kuvio 4).



Kuvio 4. Kuinka usein vastaajat käyttävät ISLAB:n intranetiä.

Seuraavana kyselylomakkeessa tiedusteltiin tarkemmin, että mitä intranetin ominaisuuksia vastaajat käyttävät. Tämä oli myös kyselyn ensimmäinen avoin kysymys, sillä intranetissä on niin paljon ominaisuuksia, että monivalintakysymyksellä ei olisi saatu läheskään yhtä tarkkaa tietoa, kuin avoimella kysymyksellä.

Vastauksista löytyi todella nopeasti yksi yhdistävä tekijä, joka oli ohjeiden hakeminen. Vastaajista jopa 72 prosenttia kertoi käyttävänsä intranetiä viikoittain erilaisten ohjeiden hakemiseen. Muita usein mainittuja ominaisuuksia olivat puhelinluettelo, ajankohtaiset tiedotteet, aineistonhallinta sekä tietojärjestelmien käyttö.

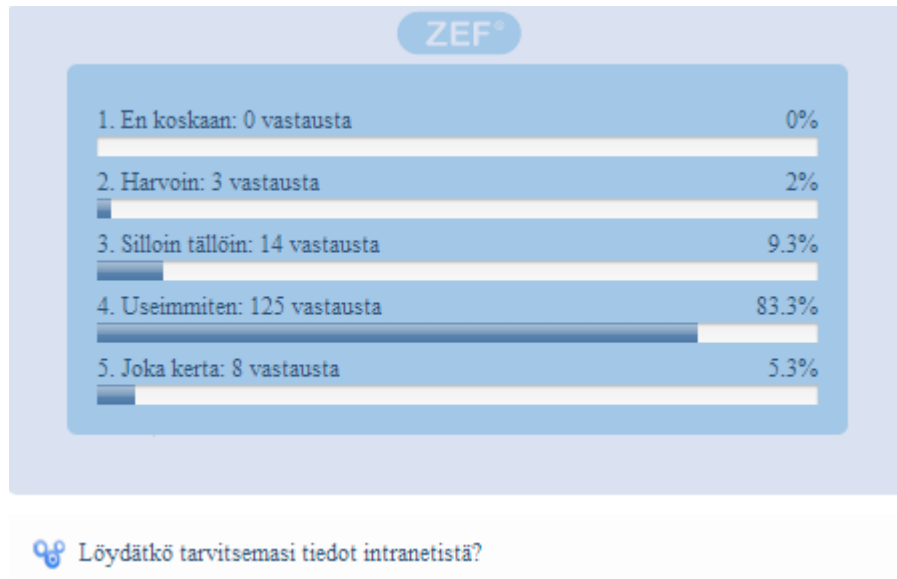
Viidentenä kysymyksenä vastaajilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään intranetin hakutoimintoon. Tässä käytettiin hyväksi ZEF-työkalun jana kysymystyyppiä. Janan arvosteluasteikkona oli 1-5 ja vastausten keskiarvo asettui hieman yli kolmeen, eli hakutoiminto toimii kohtalaisesti, mutta parannettavaakin löytyy (Kuvio 5).



Kuvio 5. Vastaajien tyytyväisyys intranetin hakutoimintoon.

Seuraavalla kysymyksellä haettiin tarkennusta myös hakutoiminnon toimintaan kysymällä kuinka usein vastaaja löytää tarvitsemansa tiedon intranetistä.

Vastaukset olivat hyvin positiivisia, sillä jopa 88,6 prosenttia vastaajista ilmoitti löytävänsä hakemansa vähintään useimmiten (Kuvio 6). Tosin ainoastaan 5,3 prosenttia löytää tarvitsemansa joka kerta, joten petrattavaa löytyy. Tarkempaa tietoa siitä, mitkä asiat löytyy helposti ja mitä saa etsiä loputtomiin tulee kahden seuraavan kysymyksen vastauksista.



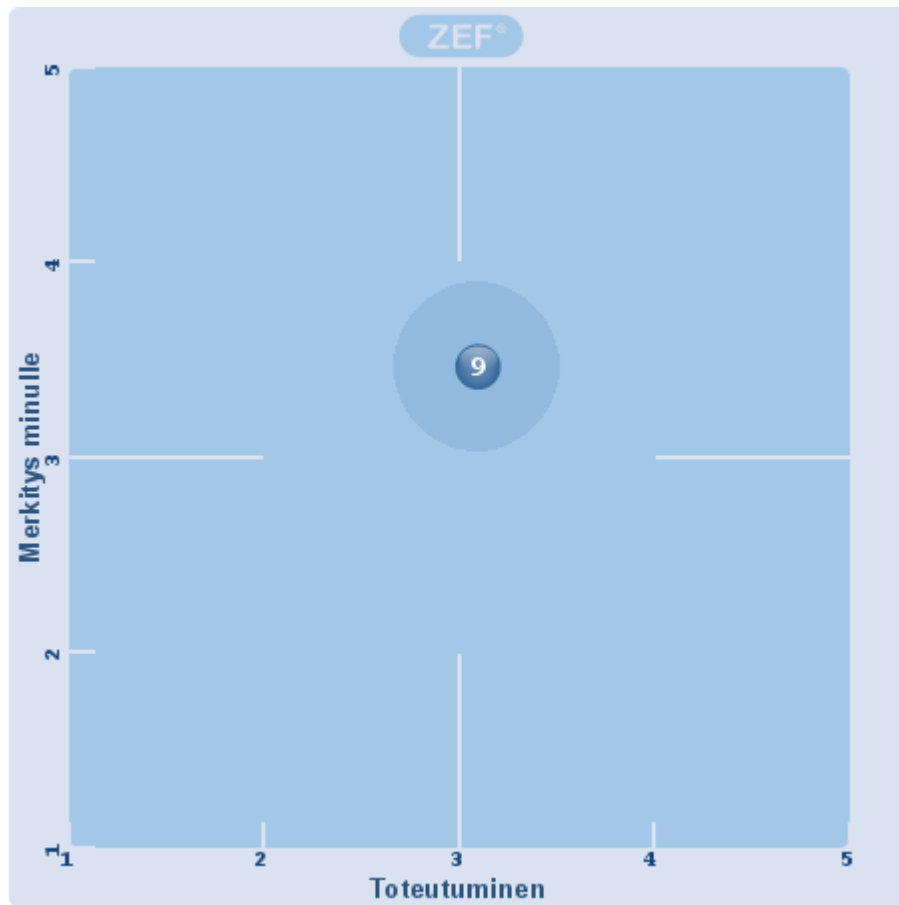
Kuvio 6. Kuinka usein vastaajat löytävät tarvitsemansa tiedon intranetistä.

Kuten yllä mainittiin, kaksi seuraavaa kysymystä olivat avoimia kysymyksiä liittyen tiedon löytämiseen intranetistä. Ensimmäisenä vastaajilta kysyttiin helposti löytyviä asioita. Yleisimmät vastaukset tässä kohtaa olivat puhelinnumerot sekä ohjeet. Yksi huomionarvoinen asia joka vastauksista löytyi oli se, että Kuopiota koskevat asiat löytyvät intrasta helposti, mutta muiden aluelaboratorioiden tiedotteita jne. joutuu etsimällä etsimään tai niitä ei ole ollenkaan.

Hankalasti tai ei ollenkaan löydettäviin asioihin saatiin vastauksia todella hyvin. Ensimmäinen silmiin pistävä asia, joka toistui vastauksissa oli aineistonhallinta ja sen käytön hankaluus. Pääasiallisesti kritiikki kohdistui siihen, että oikeat hakusanat on hankalaa löytää. Tiettyjen ohjeiden löytäminen aiheuttaa hankaluuksia, ja joitain tarpeellisia ohjeita puuttuu ilmeisesti kokonaan. Tutkimusohjekirjan ohjeista osa johtaa harhaan, sekä ohjeiden rakenne vaihtelee. Näiden lisäksi toivottiin yhteneväisyyttä eri aluelaboratorioita koskeviin asioihin. Esimerkiksi kokousmuistiot ja puhelinnumerot löytyvät helposti Kuopion osalta, mutta Joensuun vastaavia ei tahdo löytyä.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä nykyisen intranetin ulkonäköön. Tässä käytettiin hyväksi ZEF-työkalun nelikenttä kysymystyyppiä. Nelikentässä oli kaksi akselia arvoltaan 1-5, joista toinen kuvasi tyytyväisyyttä ulkonäköön ja toinen intranetin ulkonäön merkitystä vastaajalle. Molempien asioiden

keskiarvoksi tuli hieman yli 3, eli intranetin ulkonäköä pidetään suhteellisen tärkeänä ja nykyinen intra on ulkonäöltään kohtalainen (Kuvio 7).



Kuvio 7. Nykyisen intranetin ulkonäön toteutuminen (X-akseli), sekä ulkonäön merkitys vastaajalle (Y-akseli).

Viimeisenä kyselylomakkeen nykyisen intranetin osiossa vastaajilta pyydettiin vapaata palautetta nykyisestä intranetistä. Vastauksia saatiin laidasta laitaan. Yleisesti ottaen intranetiä pidetään tarpeellisena, mutta toteutus on monen mielestä vanhanaikainen ja tylsä. Intranet tuntuu käyttäjien mielestä toimivan tehtävässään hyvin nytkin, mutta se saisi olla nykyaikaisempi ja selkeämpi ja näin ollen helpompi ja nopeampi käyttää.

3.3 Uusi intranet

Tässä osiossa käydään läpi kysymykset, jotka liittyvät uuteen intranettiin ja siihen toivottaviin ominaisuuksiin. Ensimmäisenä vastaajilta kysyttiin, että mitä otsikoita

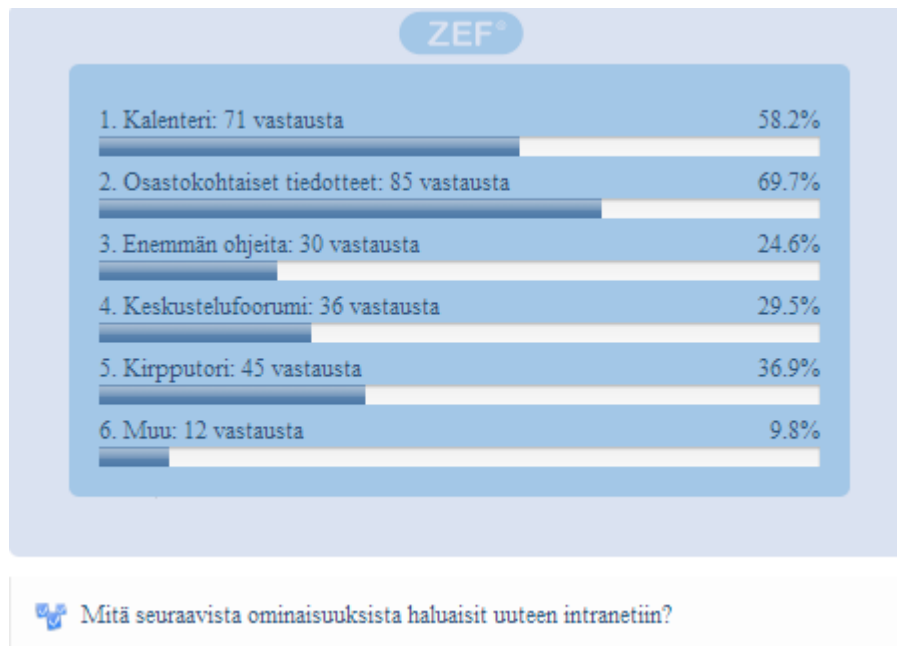
he haluaisivat etusivun ylä-, ja sivupalkkeihin. Tämän selvittämiseen käytettiin jälleen hyväksi avoimia kysymyksiä, jotta saataisiin mielipiteitä mahdollisimman tarkasti, tosin hieman pienemmällä vastausmäärällä.

Ensimmäisessä kysymyksessä näistä kahdesta vastaajilta kysyttiin yläpalkkiin tulevia otsikoita. Yleisimmät vastaukset tässä kohtaa olivat nykyisten otsikoiden säilyttäminen, tai niistä hieman karsiminen. Esimerkiksi palaute-linkkiä ei tarvitsisi pitää sivu-, tai yläpalkissa. Tärkeimpiä ehdotuksia olivat puhelinluettelo, yhteystiedot, ohjekirja, lomakkeet, aineistohallinta sekä ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet. Muutamia yksittäisiä ehdotuksiakin oli, kuten Google-haku, aluelaboratoriokohtaiset linkit ja tiedotukset sekä otsikko nimeltään yhteystiedot jonka alta avautuu palkki, jossa olisi linkit ISLAB:n sekä koko KYS:n puhelinnumeroihin ja yhteystietoihin.

Sivupalkkiin vastaajat haluaisivat myös hyvin pitkälti samoja asioita kun siinä on tälläkin hetkellä, tosin tässäkin vähiten käytettyjä voisi karsia. Yksittäisinä vastauksina löytyi linkki weblabQC:lle, linkki Sigmalle ja Terveystieteiden Johtamisen portaalille, sekä mikrobiologian samaan palkkiin yhdistäminen. Eräässä yksityiskohtaisessa vastauksessa hallinnon näkökulmasta pyydettiin ohjeet, hinnastot, hallinto-linkki, jonka alta löytyy yleistietoja, strategiat, suunnitelmat, tilinpäätös, toimielimet, esityslistat ja pöytäkirjat, hankkeet, säännöt sekä rekisteriselosteet. Sama vastaaja ehdotti myös nykyisen tietojärjestelmä-linkin vaihtamista johonkin muuhun, kuten esimerkiksi linkki tilastoihin, raportteihin sekä laskujen käsittelyyn.

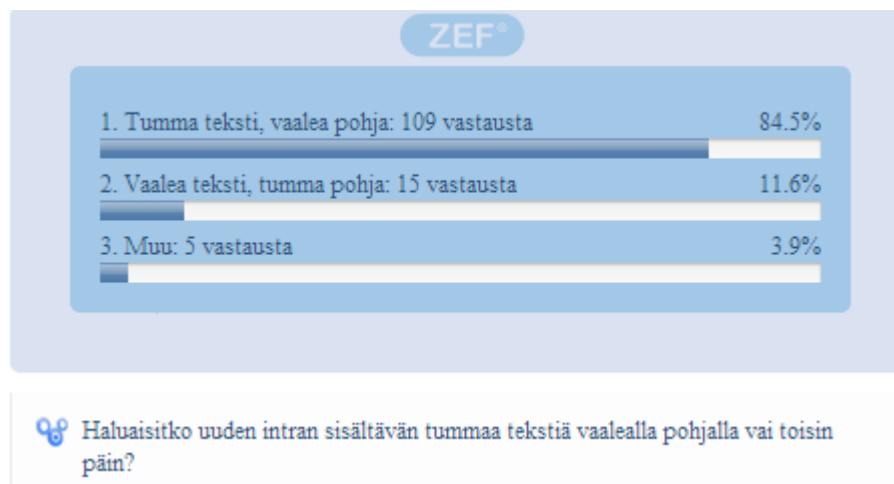
Ylä-, ja sivupalkkien jälkeen vastaajilta tiedusteltiin uuteen intranettiin haluttavia ominaisuuksia. Kysymystyyppinä käytettiin tällä kertaa avoimen kysymyksen sijaan monivalintakysymystä, sillä vaihtoehdot pystyttiin rajaamaan tarkasti jo etukäteen. Mukaan laitettiin tosin myös vaihtoehto, johon vastaaja voi kirjoittaa oman ehdotuksensa. Eniten kannatusta keräsivät osastokohtaiset tiedotteet (69,7 prosenttia), sekä kalenteriominaisuus (58,2 prosenttia) (Kuvio 8). Myös kirpputori ja keskustelufoorumi saivat jonkun verran kannatusta, mutta niitä ei pidetty läheskään yhtä tärkeinä kuin kalenteria ja osastokohtaisia tiedotteita.

Vastausvaihtoehtoihin kuulumattomista vastauksista yleisin oli tyhy-tapahtumien intranetistä esillä pitäminen, jota ehdotettiin kolme kertaa.



Kuvio 8. Käyttäjien toiveet uuden intranetin ominaisuuksista

Seuraavaksi vastaajilta tiedusteltiin uuden intranetin ulkoasun väritystä. Lähinnä haluttiin tietää, että halutaanko intranettiin tumma pohja vaalealla tekstillä vai vaalea pohja tummalla tekstillä. Mukaan laitettiin myös vaihtoehto, johon vastaaja saa kirjoittaa oman ehdotuksensa. Ylivoimainen voittaja oli vaalea pohja tummalla tekstillä 84,5 prosentin äänisaaliilla (Kuvio 9). Muutama vastaus saatiin myös vapaavalintaiseen kenttään. Jokaisessa näistä ehdotettiin molempien vaihtoehtojen yhdistelemistä esimerkiksi siten, että käytetään vain otsikkopalkeissa tummaa pohjaa vaalealla tekstillä.



Kuvio 9. Vastaajien ulkonäkömieltykset uudelle intranetille.

Mobiililaitteiden käytön yleistyessä katsottiin ajankohtaiseksi kysyä vastaajilta millä laitteilla he käyttävät tai haluaisivat käyttää intranetiä. Tässä kysymyksessä käytettiin jälleen monivalintakysymystä, sillä vaihtoehdot pystyttiin rajaamaan helposti. Jokainen vastaaja ilmoitti käyttävänsä intranetiä pöytäkoneella, mikä ei sinänsä tullut ollenkaan yllätyksenä (Kuvio 10). Muut vaihtoehdot saivat varsin vähän kannatusta, mutta mobiilikäytön parantamiseen kannattaa silti ehdottomasti paneutua jos se vaan on mahdollista.



Kuvio 10. Laitteet, jolla vastaajat käyttävät tai haluaisivat käyttää intranetiä.

Viimeisenä vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti toiveita uuden intranetin ulkonäköön liittyen. Eniten toivottiin selkeyttä ja vähän nykyistä voimakkaampia värejä. Lisäksi fonttikokoa toivottiin nykyistä suuremmaksi. Yksittäisinä hyvinä ehdotuksina löytyi muun muassa ISLAB:n visuaalisen ilmeen päivityksen huomioiminen ulkonäköä suunniteltaessa, sekä mahdollisuus räätälöidä etusivu henkilökohtaiseksi.

4 VERTAILU AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN

Koska tutkimukseen lähdettiin induktiivisesta näkökulmasta katsoen, muodostetaan tutkimustuloksista oma teoria siitä, minkälainen on hyvä intranet ISLAB:lle. Tätä teoriaa verrataan aiheesta löytyviin tutkimuksiin ja muuhun tietouteen, jotta nähdään muun muassa kuinka hyvin tutkimustulokset ovat yleistettävissä.

4.1 Tutkimustuloksista johdettava hypoteesi

Tutkimustuloksista on nähtävissä, että ainakin tämän tutkimuksen tulosten valossa hyvä intranet ISLAB:lle olisi sopivasti pelkistetty ja paranneltu versio nykyisestä intrasta selkeämmällä ja nykyaikaisemmalla ulkoasulla.

4.1.1 Perustelut ja kehitysehdotukset

Tutkimuksen tuloksissa jopa hieman yllätti se, että nykyinen intranet on käyttäjien mielestä vielä tänäkin päivänä varsin hyvin tarkoitustaan palveleva. Selkeitä parannuksen kohteitakin tosin löytyy, joten turhasta päivytyksestä ei missään tapauksessa ole kyse, edes käyttäjien näkökulmasta.

Tulosten perusteella intranetin ominaisuuksissa suurin puute tällä hetkellä on aineistohallinnan käytettävyys ja mahdollisesti myös sisältö. Käyttäjät kuvailivat nykyistä aineistohallintaa kuin mustaksi aukoksi, josta tietoa kyllä löytyy, mutta se on usein liian hankalaa löytää ilmeisesti indeksointijärjestelmän puutteiden vuoksi. Kunnolla toimiessaan tämä parantaisi intranetin käytön tehokkuutta todella paljon, joten uutta intranetiä suunniteltaessa tähän kannattaa panostaa riittävästi.

Toinen käytettävyyttä ja tehokkuutta parantava asia on koko intranetin sivurakenteen virtaviivaistaminen ja pelkistäminen. Vuosien saatossa intranetiin on varmasti kertynyt vähintäänkin erikoisia polkuja sivujen välille ja ylimääräistäkin todennäköisesti löytyy. Samalla voisi miettiä etusivun otsikkopalkit uusiksi. Käyttäjät olivat nykyisiinkin tyytyväisiä, mutta osa niistä ei ole kovin tarpeellisia (kuten palaute-linkki), joten niiden karsimista kannattaa

mieltä. Yksi harkitsemisen arvoinen asia on alaotsikkolinkkien lisääminen otsikkopalkkeihin. Esimerkiksi yläpalkissa voisi olla otsikko "Yhteystiedot", jonka päälle hiiren viemällä avautuu lista jossa on linkit puhelinluetteloon, osoitteisiin ja muuhun yhteystietojen alle kuuluvaan.

Intranetin ulkoasun osalta käyttäjien toiveet olivat hyvin selkeät. Nykyisiä sivuja kutsuttiin vanhentuneiksi ja tylsiksi. Tätä vastaajat korjaisivat runsaammalla värien ja mahdollisesti kuvien käytöllä, pitäen kuitenkin ulkoasun samalla selkeänä. Uutta intranetiä suunniteltaessa kannattaakin harkita esimerkiksi semmoista ratkaisua, että tehdään intralle muutama lähinnä väreiltään toisistaan poikkeava teema, joista käyttäjä voi valita mieleisensä. Tämä voisi osaltaan houkutella käyttämään intranetiä, sen sijaan että käyttäjät tylsistyisivät jo etusivulla.

4.2 Aikaisemmat tutkimukset

Koska juuri ISLAB:n intranetistä ei löydy aiempaa tutkimustietoa, käytetään tässä kohtaa hyväksi yleistä intranet teoriaa niiltä osin, kuin sitä voidaan verrata tästä tutkimuksesta johdettuun hypoteesiin. Pyrin käyttämään pääasiassa käytettävyyden näkökulmaa hyödyntäviä tutkimuksia ja teoriaa. Vertailun avulla pyritään selvittämään muun muassa sitä, kuinka yleistettävissä tästä tutkimuksesta saadut tulokset ovat muiden kuin ISLAB:n intranetin suhteen.

4.2.1 Designing Intranet Portals: A Usability Perspective

Asko Relaksen tutkimuksesta aiheenaan intranetportaaleiden suunnittelu todetaan, että helppokäyttöisen intranetportaalin ominaisuuksia ovat muun muassa hyvä hakupalvelu, selkeä navigaatio ja layout sekä looginen informaatioarkkitehtuuri. Nämä ovat asioita, jotka myös tämän tutkimuksen tuloksista kävi ilmi. (Relas, 2008.)

ISLAB:n työntekijät toivoivat etenkin intranetin aineistohallintaan ja sen hakutoimintoon parannuksia, sillä sieltä on usein hankala löytää tarvitsemaansa tietoa. Lisäksi vastauksista löytyi ehdotus Google-haun yhdistämisen esimerkiksi suoraan uuden intranetin etusivulle.

Kysyttäessä uuden intranetin ulkoasusta, suurin osa vastaajista toivoivat ulkoasulta selkeyttä. Samoin sivuston rakennetta yleisesti pyydettiin päivittämään nykyaikaiseksi, jotta myös sivustolla navigointi olisi selkeää ja helppoa.

Loogisella informaatioarkkitehtuurilla Relas tarkoittaa muun muassa sitä, että käyttäjät löytävät intranetistä haluamansa tiedot helposti. Tämäkin kävi jossain määrin tutkimuksesta ilmi, etenkin aiemmin mainitun aineistonhallinnan kohdalla.

4.2.2 Intranet Usability Guidelines

Nielsen Norman Groupin tutkimuksessa intranetien käytettävyydestä kerrotaan, että viisi suurinta intranetin käytettävyyttä ja käytön tehokkuutta haittaavaa tekijää ovat vaihteleva käyttöliittymä, vain yhtä käyttäjäryhmää koskevat tai muuten puutteelliset uutiset ja tiedotukset, huonot hakutyökalut, useat sisäänkirjautumiset sekä tarpeettomat tai hankalakäyttöiset ominaisuudet. Näistä lähes jokainen ilmenee myös tämän tutkimuksen tuloksista. (Nielsen Norman Group, 2007.)

Vaikka käyttöliittymää ei sinänsä haukuttu vaihtelevaksi eri intran osuukien välillä, oli siinä muita käytettävyyttä haittaavia tekijöitä. Esimerkiksi fontin koosta tuli useita kommentteja. Myös jo aiemmin mainitut vanhanaikaisuus ja tylsyys ovat käyttökokemusta haittaavia tekijöitä.

Yksi useasti tutkimuksen vastauksissa toistunut kritiikin aihe oli intranetin etusivun tiedotusten ja uutisten puutteellisuus. Vastaajien mielestä Kuopiota koskevat asiat olivat hyvin esillä, mutta muita ei oltu huomioitu tarpeeksi tai ollenkaan. Tämän korjaaminen varmasti parantaisi käyttökokemusta myös ISLAB:n intranetissä.

Tutkimuksen tulosten valossa todennäköisesti suurin puute ja käytettävyyttä heikentävä tekijä ISLAB:n intranetissä on aineistonhallinnasta hakemisen hankaluus. Vastaajien mukaan oikeiden hakusanojen löytäminen on vaikeaa, ja usein hakutuloksia, joista valtaosa ei edes liity juurikaan haettavaan asiaan tulee niin paljon, että haettava asia hukkuu niiden sekaan.

4.2.3 Taustatutkimus intranetin kehittämiseen

Halusin yhdeksi vertailtavaksi tutkimukseksi toisen tiettyä organisaatiota koskevan intranet tutkimuksen. Olli Majamaan vuonna 2011 suorittama tutkimus ja samalla opinnäytetyö vastaavasta aiheesta soveltuu tähän tarkoitukseen hyvin. Majamaan tutkimus kohdistui Mondi Lohja Oy:n intranetiin. (Majamaa, 2011.)

Suurin poikkeus Mondi Lohja Oy:n ja ISLAB:n intranetin käyttäjien välillä oli se, että Mondi Lohja Oy:ssä intranet koetaan ensisijaisesti sisäisen viestinnän välineeksi, kun taas ISLAB:ssa intranet on pääasiassa apuväline työnteolle. Muilta osin tutkimusten tuloksista löytyy samankaltaisuuksia esimerkiksi tiedon hakemisen osalta. Molemmissa tutkimuksissa käy ilmi, että tiedon hakua täytyy parantaa. Mondi Lohja Oy:n tapauksessa hakutyökalu puuttuu kokonaan ja ISLAB:lla nykyiseen ei olla täysin tyytyväisiä.

Yksi tärkeimmistä kehitysehdotuksista Mondi Lohja Oy:n tapauksessa oli osastokohtainen keskustelufoorumi, jossa työntekijät voivat keskustella omaa osastoaan käsittelevistä asioista. Myös ISLAB:n intranetiin toivottiin jonkinlaista keskustelufoorumia 29,5 prosentin kannatuksella. Lisäksi 36,9 prosenttia vastaajista kannatti ISLAB:n omaa kirpputoria intranetiin. Tämän ominaisuuden voisi hyvin lisätä keskustelufoorumiin tämän toteutuessa.

4.3 Tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimuksesta saatujen tulosten, sekä aiempiin tutkimuksiin vertailun perusteella tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina. Tämä näkyy monella eri tavalla. Ensinnäkin vastausprosentiksi saatiin noin 20 % ja vastaajat jakaantuivat hyvin eri aluelaboratorioiden sekä toimenkuvien välille. Myös avoimiin kysymyksiin, joita kyselystä löytyi seitsemän kappaletta, saatiin todella kattavasti vastauksia. Parhaimmillaan 161 vastaajasta 132 oli vastannut myös avoimeen kysymykseen. Avomien kysymysten vastauksista löytyikin yllättävän selkeästi nykyisen intranetin ongelmakohdat, vieläpä sellaisella tarkkuudella, johon monivalintakysymyksillä ei olisi millään päästy.

Toinen luotettavuuden mittari, jota tutkimuksesta saatiin tuloksiin voidaan soveltaa on tulosten yleistettävyys. Kuten vertailuosiossa nähdään, myös

aiemmista intranet tutkimuksista ollaan saatu hyvinkin samankaltaisia tuloksia, niin intranetejä yleisesti käsittelevistä, kuin tiettyä organisaatiota koskevasta tutkimuksesta.

Tutkimustulosten luotettavuuteen panostettiin myös siten, että kyselylomake testattiin ensin pienellä testiryhmällä, jotta lopulliseen versioon ei jää epäselvyyksiä, jotka voisivat johtaa vääristyneisiin tuloksiin ja että kysytään ainoastaan tutkimuksen tavoitteiden mukaisia asioita.

5 POHDINTAA TUTKIMUKSESTA

Tutkimuksen ensisijainen tavoite oli saada ISLAB:lle arvokasta pohjatietoa intranetin päivittämistä varten. Kyselylomakkeelle asetetut tavoitteet olivat löytää vanhan intranetin ongelmakohdat ja saada käyttäjiltä mielipiteitä siitä, mitä he uudelta intranetiltä haluaisivat. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella tavoitteissa onnistuttiin todella hyvin. Kehityksen kohteet löytyivät selkeästi, josta saadaan kiittäen erityisesti vastaajia, jotka jaksoivat panostaa avoimien kysymysten vastauksiin.

Tärkein tämän tutkimuksen tuloksista johdettava jatkotutkimus olisi todennäköisesti tyytyväisyyttä mittaava kysely uuden intranetin julkaisun jälkeen, tai parhaassa tapauksessa kesken sen kehittämisen. Mikäli käyttäjien tai pienen testiryhmän betatestaus on mahdollista, tällä voitaisiin varmistaa, että lopullinen intranet on täysin odotuksia vastaava.

Ennen intranetin päivittämistä voisi myös tutkia tarkemmin esimerkiksi aineistonhallintaa, jotta siihen löydettäisiin paras mahdollinen ratkaisu. Toinen mahdollinen tutkimuksen aihe voisi liittyä käyttöliittymään ja ulkoasuun yleensä. Tämän voisi tehdä vaikkapa tekemällä muutaman kuvan vaihtoehtoisista ulkoasuista, joista käyttäjiltä kysytään parasta tai parhaita.

LÄHTEET

ISLAB. 2013. ISLAB esittely [viitattu 27.10.2013] ISLAB. Saatavissa:

<http://islab.fi/index.asp?tz=-2>

Julkunen, A. 2013. Tietohallintopäällikkö. ISLAB. Sähköpostikeskustelu

3.10.2013

Majamaa, O. 2011. Taustatutkimus intranetin kehittämiseen [viitattu 28.10.2013]

Theseus. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30762/Majamaa_Olli.pdf?sequence=1

Norman Nielsen Group. 2007. Intranet Usability Guidelines [viitattu 28.10.2013]

Norman Nielsen Group. Saatavissa:

<http://www.nngroup.com/reports/intranet-usability-guidelines/>

Relas, A. 2008. Designing Intranet Portals: A Usability Perspective [viitattu

28.10.2013] Aalto University. Saatavissa:

https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCgQFjAA&url=https%3A%2F%2Fnoppa.aalto.fi%2Fnoppa%2Fkurssi%2Fs38.3310%2Fharjoitustyot%2Fasko_relas.ppt&ei=56ZuUsmyOsjI4ASz94HABg&usg=AFQjCNFcgerErFr95QjRN1WvdxLXNByVFmfA&sig2=mFwBshSX-8ger8oXujgYYw&bvm=bv.55123115,d.bGE

Tolvanen, P. 2012. Kolme erilaista intranet-konseptia [viitattu 10.10.2013]

Intranet-ostajan opas. Saatavissa:

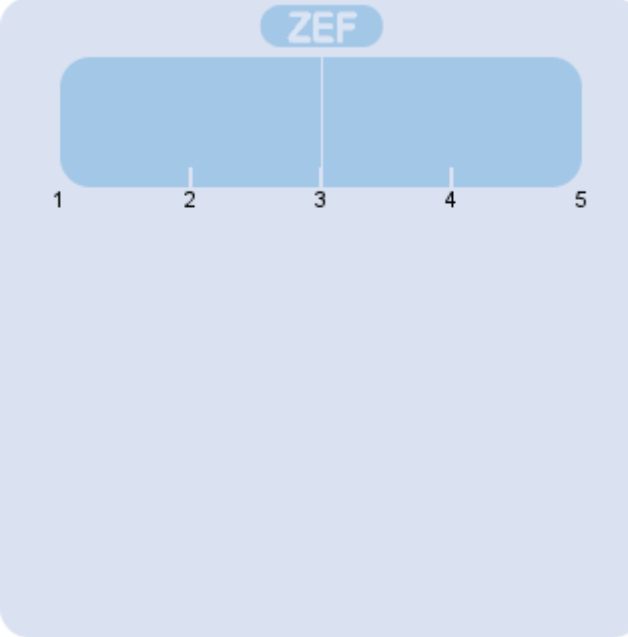
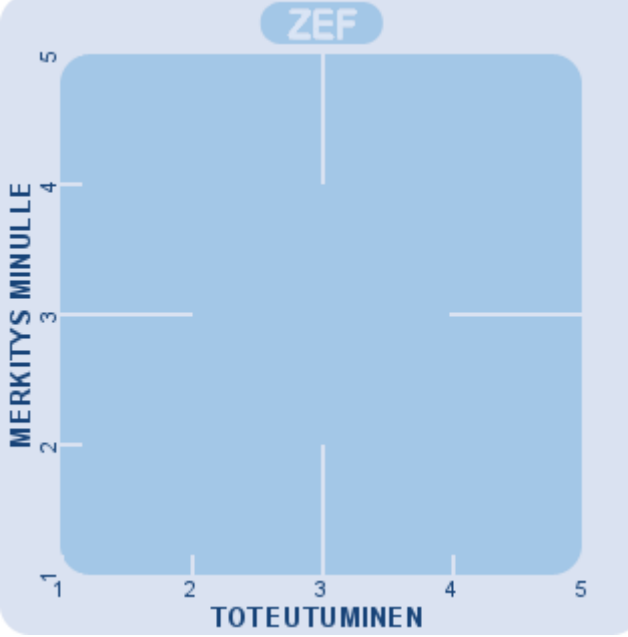
<http://intranet-ostajanopas.fi/2012/12/11/kolme-erilaista-intranet-konseptia-viestinnallinen-intranet-sosiaalinen-intranet-ja-sahkoinen-tyopoyta/>

ZEF. 2013. Arviointikoneen esittely [viitattu 1.10.2013] ZEF. Saatavissa:

<http://www.zef.fi/fi/kyselyt-arviointikone/>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

<p>1. Missä aluelaboratoriossa työskentelet? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Kuopio- 2. Joensuu- 3. Mikkeli- 4. Savonlinna <p>2. Mihin ammattiryhmään kuulut? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. Hoitaja- 2. Lääkäri/tutkimushenkilökunta- 3. Toimisto/hallinto henkilökunta- 4. Muu <p>3. Kuinka usein käytät ISLAB:n intranetiä? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. En koskaan- 2. Harvemmin kuin viikottain- 3. Muutamana kerran viikossa- 4. Päivittäin- 5. Useita kertoja päivässä <p>4. Mitä intranetin ominaisuuksia käytät vähintään kerran viikossa? (Vapaapalaute) Listaa tähän mitä intranetin ominaisuuksia hyödynnät/millä intranetin sivuilla käyt viikottain.</p> <p>5. Kuinka tyytyväinen olet intranetin hakutoimintoon? (Sivun oikeassa ylälaudassa: pikahaku, ohjehaku, puhelinluettelo) (Jana) 1 = En ollenkaan, 5 = Todella tyytyväinen</p> <p>6. Löydätkö tarvitsemasi tiedot intranetistä? (Vaihtoehtokysymys) Vaihtoehdot:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1. En koskaan- 2. Harvoin- 3. Silloin tällöin- 4. Useimmiten- 5. Joka kerta <p>7. Mitkä asiat löytyvät helposti nykyisestä intranetistä? (Vapaapalaute)</p> <p>8. Mitä asioita et löydä intranetistä? (Vapaapalaute) Kirjoita tähän mikä tieto on mielestäsi liian hankalan tai epäloogisen polun takana, tai jos</p>	<p>Vastausalueet:</p> <p>Jana</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>ZEF</td><td>3</td></tr></tbody></table> <p>Nelikenttä</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>ZEF</td><td>3</td></tr></tbody></table>	Item	Score	ZEF	3	Item	Score	ZEF	3
Item	Score								
ZEF	3								
Item	Score								
ZEF	3								

intranetistä puuttuu tarvitsemasi tieto kokonaan (esim. tutkimusohjeita).

9. Kuinka tyytyväinen olet intranet-sivuston ulkonäköön? (Nelikenttä)

Sijoita pallo kohtaan nelikentällä, joka mielestäsi kuvaa parhaiten intranetin ulkoasua, sekä sen tärkeyttä sinulle.

10. Vapaa sana nykyisestä intranetistä (Vapaapalaute)

Voit kirjoittaa tähän mitä tahansa mieleesi tuleekaan nykyisestä intranetistä.

11. Mitä otsikoita haluaisit uuden intranetin etusivun yläpalkkiin? (Vapaapalaute)

12. Mitä otsikoita haluaisit uuden intranetin etusivun sivupalkkiin? (Vapaapalaute)

13. Mitä seuraavista ominaisuuksista haluaisit uuteen intranettiin? (Monivalintakysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Kalenteri
- 2. Osastokohtaiset tiedotteet
- 3. Enemmän ohjeita
- 4. Keskustelufoorumi
- 5. Kirpputori
- 6. Muu

14. Haluaisitko uuden intran sisällävän tummaa tekstiä vaalealla pohjalla vai toisin päin? (Vaihtoehtokysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Tumma teksti, vaalea pohja
- 2. Vaalea teksti, tumma pohja
- 3. Muu

15. Millä laitteilla käytät tai aiot käyttää intranetiä? (Monivalintakysymys)

Vaihtoehdot:

- 1. Pöytäkone
- 2. Kannettava tietokone
- 3. Tabletti
- 4. Älypuhelin
- 5. Muu

16. Yleisiä ulkonäkötoiveita (Vapaapalaute)

Voit kirjoittaa tähän mitä tahansa uudelta intranet sivustolta toivotkaan ulkonäön osalta.