

Tulevaisuuden Intranetin suunnittelu, Case: Helsinki Business College Oy

Jan Nygrén

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2016



| | |
|--|--|
| Tekijä(t) Jan Nygrén | |
| Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma | |
| Opinnäytetyön otsikko Tulevaisuuden Intranetin suunnittelu, Case: Helsinki Business College Oy | Sivu- ja liitesivumäärä 35+2 |
| Opinnäytetyön otsikko englanniksi Designing the intranet of the future, Case: Helsinki Business College Oy | |
| <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli auttaa Helsinki Business College Oy:tä suunnittelemaan uusi intranet käyttäjilleen.</p> <p>Opinnäytetyössä haastateltiin Helsinki Business Collegen valikoituja henkilöstön edustajia, sekä tietohallinto-osastoa heidän tarpeistaan uutta intranettiä koskien, sekä nykyisessä intranetissä koetuista ongelmista. Haastattelujen tuloksia analysoitiin ja niiden pohjalta luotiin suosituksia uuden intranetin suunnittelua varten.</p> <p>Tutkimuksen tulokset paljastivat henkilöstön kokevan dokumenttien hallinnan, intranetin tietorakenteen ja sosiaalisen median työkalujen olevan ongelmallisia. Henkilöstöllä oli myös melko eroavia tarpeita intranetin toimintojen suhteen. Tutkimuksessa selvisi myös intranetin roolin organisaatiossa olevan ristiriitainen henkilöstön mielestä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että henkilöstön ja koko organisaation tarpeet täyttävän intranetin saavuttamiseksi, täytyy nykyiseen järjestelmään saada muutosta. Näihin muutoksiin kuuluvat mm. uuden teknisen alustan valitseminen intranetille, intranetin hallinnoinnin muutokset, uusien toimintojen käyttöönottoaminen sekä tärkeimpänä käyttäjien ottaminen mukaan suunnitteluprosessiin alusta alkaen.</p> | |
| Asiasanat SharePoint, Intranet, Office 365, Suunnittelu, | |

| | |
|---|---|
| Author(s) Jan Nygrén | |
| Degree programme Business Information Technology | |
| Report/thesis title Designing the intranet of the future, Case: Helsinki Business College Oy | Number of pages and appendix pages 35+2 |
| <p>The purpose of this thesis was to help Helsinki Business College Oy (Ltd.) design a new intranet for their internal users.</p> <p>The study was carried out as follows: a selected group of representative employees and the IT-department of Helsinki Business College were interviewed about their needs for the new intranet-system and the issues they had had with the current system. The results were analysed and recommendations for designing the new intranet-system were made based on these results.</p> <p>The study showed that the employees found the document management, information structure and social media tools lacking in the current intranet. The employees also had quite diverse needs for specific sections and functionalities of the intranet, according to the study. The study also revealed that the role of the current intranet in the organization was seen as somewhat confusing by the employees.</p> <p>The thesis concludes that in order to have an intranet that meets the demands of the employees and the whole organization, changes have to be introduced to the current system. These changes would include choosing a different platform for the intranet, administrative changes, adopting new features and, most importantly, encouraging the users become a part of the design-process from the start.</p> | |
| Keywords SharePoint, Intranet, Office 365, Design, Helsinki Business College | |

Sisällys

| | |
|--|----|
| Sanasto | 1 |
| 1 Johdanto | 3 |
| 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet | 3 |
| 1.2 Helsinki Business College Oy | 3 |
| 2 Intranet ja dokumenttien hallinta..... | 4 |
| 2.1 Intranet-ohjelmistot | 4 |
| 2.2 SharePoint..... | 4 |
| 2.3 Dokumenttien hallinta..... | 5 |
| 2.4 Dokumenttien hallinta SharePointissa | 5 |
| 3 SharePoint-alustat..... | 7 |
| 3.1 On-Premises..... | 7 |
| 3.2 SharePoint Online..... | 7 |
| 3.3 Hybridi | 7 |
| 4 Yrityksen nykyinen intranet ja sen käyttäminen | 11 |
| 5 Työmenetelmän kuvaus | 13 |
| 6 Henkilöstön haastattelujen tuloksien esittely | 15 |
| 6.1 Nykyisen intranetin käyttäminen..... | 15 |
| 6.2 Dokumenttien hallinta ja tietorakenne | 17 |
| 6.3 Intranetin rooli organisaatiossa | 19 |
| 7 Suositukset uuden intranetin käyttöönottoon..... | 22 |
| 7.1 Intranetin luotettavuus..... | 22 |
| 7.2 Sosiaaliset toiminnot | 22 |
| 7.3 Dokumenttien hallinta..... | 24 |
| 7.4 Tietorakenne ja navigaatio | 24 |
| 7.5 Extranet | 25 |
| 7.6 Dokumenttien hallinta intranetissä..... | 25 |
| 7.7 Tiedottaminen | 26 |
| 7.8 Personoinnin käyttöönotto intranetissä..... | 26 |
| 7.9 Sähköinen asiointi ja työnkulut | 27 |
| 8 Tekninen alustavertailu | 28 |
| 8.1 On-Premises..... | 28 |
| 8.2 SharePoint Online..... | 28 |
| 8.3 Hybridi | 29 |
| 8.4 Suositus toteutustavasta | 29 |
| 9 Pohdinta..... | 31 |
| Lähteet | 32 |

Sanasto

Extranet

Organisaation tarjoama suljettu verkkopalvelu, jota käyttävät organisaation asiakkaat tai yhteistyökumppanit.

IaaS (Infrastructure as a Service)

Malli, jossa palvelimet ja resurssit on ulkoistettu ulkopuolisella palveluntarjoajalle, mutta itse palvelu toteutetaan itse.

InfoPath

Microsoftin tuote, jolla voidaan luoda, jakaa ja täyttää sähköisiä lomakkeita.

Intranet

Organisaation sisäisesti käytämä verkko ja sen tarjoamat palvelut.

Metatiedot (Metadata)

”Tietoa tiedosta”, eli kuvailevaa tietoa jostakin tietolähteestä. Esimerkiksi kirjan julkaisuvuosi, kirjailija ja kirjan lajityyppi ovat kaikki metatietoa.

My Site-sivusto

SharePointin ominaisuus, joka mahdollistaa käyttäjien luoda oman työtilan itselleen ja tallettaa sinne dokumentteja ja sisältöä.

OneDrive

Microsoftin tarjoama pilvipalvelu, joka tarjoaa käyttäjilleen tallennustilaa verkossa.

Pilotti/Pilotointi

Ohjelmiston testaaminen ennen varsinaista käyttöönottoa.

Pilvipalvelu

Palvelu, joka on ulkoistettu käytettäväksi internet-yhteyden ylitse oman verkon sijaan.

Reverse Proxy-palvelin

Palvelin, joka noutaa sisältöä toiselta palvelimelta ja esittää sisällön itse, peittäen alkuperäisen sisällön lähteen.

SaaS (Software as a Service)

Malli, jossa ohjelmisto hankitaan palveluna ohjelmistolisenssin ostamisen sijaan.

Sosiaalinen Intranet

Kuvaus intranetistä, jonka keskeisimpinä sisältöinä ovat käyttäjien luoma sisältö, keskustelumahdollisuudet sekä yhteisen tekemisen periaate.

Teemahaastattelu

Keskustelunomainen haastattelumenetelmä, jossa haastateltavan kanssa keskustellaan ennalta valikoiduista teemoista. Teemoja voidaan käsitellä vapaassa järjestyksessä.

VPN-yhteys

Suojattu yhteys päätelaitteelta yrityksen ulkopuolisesta verkosta yrityksen sisäverkkoon.

Viestinnällinen Intranet

Kuvaus intranetissä, jonka keskeisimpinä sisältöinä ovat uutiset, ohjeet ja tapahtumat.

Yammer

Microsoftin omistama sosiaalisen median palvelu, jonka ideana on toimia organisaation sisäisen viestinnän apuna.

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajalla, Helsinki Business College Oy:llä, oli havaittu tarve kehittää omaa sisäistä viestintäänsä ja vuorovaikutusta työntekijöidensä välillä siirtymällä uuteen SharePoint-pohjaiseen Intranettiin vuoden 2016 aikana. Opinnäytetyön tavoitteena oli avustaa tässä siirtymisessä ja esittää eri vaihtoehtoja toteutukselle.

Projektissa tutkitaan Helsinki Business Collegen työntekijöistä valittujen avainhenkilöiden tarpeita Intranetin käytölle ja tehdään niiden pohjalta laadullista tutkimusta ja suosituksia tulevan intranetin käyttöönottoon. Projektissa on myös mukana tekninen alustavertailu, jossa vertaillaan erilaisten SharePoint-alustojen soveltuvuutta yrityksen käyttöön. Projektin tuloksina syntyy yhteenveto henkilöstön haastatteluista saaduista tuloksista, haastattelujen tuloksista johdettu analyysi sekä raportti teknisestä alustavertailusta suosituksineen.

Työn tuloksia tullaan hyödyntämään yrityksen korvattessa nykyisen Intranet-järjestelmänsä tulevaisuudessa. Työn tulokset kertovat erilaisten menetelmien ja toteutustapojen soveltuvuuden ja niiden mahdollistamat toiminnot suhteutettuna yrityksen tarpeisiin.

1.2 Helsinki Business College Oy

Helsinki Business College Oy ylläpitää Suomen Liikemiesten Kauppaopistoa, joka on Suomen suurin datanomi- ja merkonomikoulutuksen järjestäjä. Henkilöstöä Helsinki Business College Oy työllistää n. 150 henkeä ja sen ylläpitämässä oppilaitoksessa opiskelee yhteensä n. 3000 opiskelijaa. Oppilaitos järjestää Datanomi-, Merkonomi-, Aikuis- ja Maa-hanmuuttajille suunnattua koulutusta liiketalouden alalta. Oppilaitoksen toimipisteet sijaitsevat Helsingin Pasilassa ja Vallilassa (Helsinki Business College Oy 2016).

2 Intranet ja dokumenttien hallinta

Intranet-termin "isä" Steven L. Telleen määrittelee Intranetin "Kokoelmana sisältöä, jota jakaa tarkasti määritelty ryhmä organisaation sisällä" (Telleen 1998). Intranettiä voidaan myös pitää yrityksen tai organisaation sisäisenä verkkona, joka toimii kuten Internet, mutta jonka käyttäminen on sallittu vain rajatun ja hyväksytyin ryhmän käyttöön (Merriam-Webster 2016.). Intranetin päällimmäisenä tarkoituksena on siis tarjota tietoa ja palveluita organisaation sisäisille käyttäjille ja estää niihin pääsy avoimesta Internetistä. Tyypillisiä tarjottuja palveluita ovat mm. työkalut työntekijöiden väliseen yhteistyöhön, projektinhallintaan tai asiakashallintaan. Intraneteissa on usein myös mahdollisuus työntekijöiden väliseen keskusteluun ja vuorovaikuttamiseen.

Erityisesti suomessa käytettyjä Intranet-palveluita on tutkinut North Patrol Oy vuonna 2014, tutkimuksessaan "Intranet-palvelut Suomessa 2014", jossa todettiin seuraavien olevan suomessa käytettyjen Intranettien yleisimmät sisällöt (North Patrol Oy 2014):

- Oikopolkulinkit työkaluihin
- Organisaation esittely ja ohjeet
- Puhelinluettelo/yhteistiedot
- Sisäiset asiointipalvelut

2.1 Intranet-ohjelmistot

Intraneteistä puhuttaessa tarkoitetaan kuitenkin useasti itseasiassa "Intranet-ohjelmistoa", jonka päälle Intranet on rakennettu. Intranet-ohjelmistoja on ollut saatavilla laajalti vuodesta 1996 lähtien, jolloin Microsoft alkoi panostaa Intranet-kehitykseen, tuomalla IIS www-palvelimensa ja Internet Explorer selaimensa saatavilla ilmaiseksi käyttäjille, mahdollistaen näin tarvittavien ohjelmistojen nopean leviämisen (Businessweek 1996).

Intranet-ohjelmistoja löytyy nykyään usealta eri valmistajalta, mutta suurin markkinaosuus on edelleen Microsoftin SharePoint-ohjelmistolla, jonka osuus oli 51 % Suomessa vuonna 2014 (North Patrol Oy 2014). Intranet-ohjelmistot eroavat toisistaan melko paljon käyttötappauksien ja laajuuksien pohjalta, osan tyytyessä tarjoamaan vain www-sivustojen julkaisua, osan painottuessa enemmän yrityksen toimintojen tukemiseen ja osan yrittäessä tarjota kaiken mitä yritys voisi ikinä tarvita intranetiltään.

2.2 SharePoint

SharePoint on Microsoftin kehittämä laaja ohjelmistokokonaisuus, joka kokoaa useita eri yrityksen tarvitsemia toimintoja yhteen pakettiin. SharePoint tarjoaa työkalut mm. ryhmä-

työskentelytilojen käyttämiseen, dokumenttien hallintaan, www-sivustojen rakentamiseen ja yrityksen sisällön hakemiseen.

Ominaisuuksien suuresta määrästä johtuen SharePointia voidaankin käyttää hyvin erilaisilla tavoilla, mutta yleisimpinä näistä ovat Intranettinä toimiminen ja sisällön/dokumenttien hallinta. Microsoft itse mainostaa SharePointia "Paikkana jossa voit tehdä nettisivuja ja jonne voit tallettaa turvallisesti, järjestellä, jakaa ja käyttää tietoa lähes miltä vain laitteelta" (Microsoft 2016f).

2.3 Dokumenttien hallinta

Dokumenttien hallintaa tehdään nykyään yleensä dokumenttien hallintajärjestelmillä, joista käytetään yleisesti englanninkielistä termiä DMS eli "document management systems". Näiden järjestelmien tehtävä oli alun perin korvata vain perinteinen papereilla tehtävä dokumenttien hallinta, mutta nykyiset järjestelmät ovat muuttuneet sähköisen sisällön määrän kasvamisen takia kattamaan lähes kaikkea sähköistä sisältöä. Moni nykyisistä järjestelmistä yhdisteleekin toiminnoiltaan dokumenttien- ja sisällönhallintaa, hämärtäen näin käytettyjen termien merkitystä.

Dokumenttien hallintajärjestelmien tehtävänä on hallita ja järjestellä organisaation käyttämiä dokumentteja keskitetysti organisaation johdon määrittelemällä tavalla. Dokumenttien hallintajärjestelmän tehtävänä on myös vastata yksittäisen dokumentin elinkaaren hallinnasta ja elinkaareen liittyvistä prosesseista. Dokumenttien hallintajärjestelmien keskeisimmät toiminnot ovat yleensä: (Association for Information and Image Management)

- Dokumenttien sisään- ja uloskuittaminen työskentelyn ajaksi, päällekkäisten muokkaamisten estämiseksi
- Versionhallinta dokumentin historian selvittämiseksi ja aiempien versioiden palauttamiseksi
- Dokumentin muutoshistorian selvittäminen, jossa nähdään kuka henkilö on käsitellyt dokumenttia
- Sivuhuomautusten ja kommenttien lisääminen dokumentteihin

2.4 Dokumenttien hallinta SharePointissa

SharePoint tarjoaa työkalut sekä sisällönhallintaan, että dokumenttien hallintaan, välillä yhdistellen näiden toimintoja keskenään. SharePointin dokumenttien hallinta tapahtuu pääsääntöisesti dokumenttikirjastojen kautta. Dokumenttikirjastot ovat kokoelmia tiedoista, joita voidaan käyttää SharePointin sivustoilla eri tavoin. (Microsoft 2013b).

SharePointin dokumenttikirjastoissa dokumenttien hallinta ilmenee mm. seuraavien ominaisuuksien avulla: (Microsoft 2016g).

- Versiohistorian tarkastelu ja aiempien versioiden palauttaminen
- Metatietojen käyttämisen mahdollisuus
- Tiedostojen sisään- ja uloskuittaminen
- Automaattinen käytäntöjen asettaminen dokumenteille, esimerkiksi tiedoston hävittämiseen elinkaaren lopussa

3 SharePoint-alustat

3.1 On-Premises

On-Premises ("Omissa tiloissa") on ratkaisu, jossa koko SharePoint-ympäristö on asennettuna yrityksen omiin tiloihin. On-Premises-asennus edellyttää yritykseltä Windows-Server palvelinta/palvelimia, sekä niiden kanssa käytettäviä SharePointin vaatimia ohjelmistoja. Asennettavan ympäristön vaatimukset ja laajuus määräytyvät käyttäjien lukumäärän ja haluttujen ominaisuuksien perusteella (Microsoft 2016c).

SharePoint on perinteisesti ollut tarjolla vain tällä tavalla asennettavissa versioon 2010 asti, jolloin Microsoft alkoi tarjota SharePointia myös "SaaS" ratkaisuna SharePoint Online muodossa.

3.2 SharePoint Online

SharePoint Online on Microsoftin tarjoama palvelu, jossa SharePoint on asennettuna Microsoftin palvelinkeskukseen. SharePoint Online myydään yrityksille "SaaS"-ratkaisuna erilaisten kuukausimaksullisten lisenssien avulla, joko yksinään tai osana Office 365 pakettia (Microsoft 2016c).

SharePoint Onlinessa päivitysten asentaminen ja ylläpito on ulkoistettu Microsoftille ja yrityksen omat hallintamahdollisuudet ovat pienemmät, kuin On-Premises asennuksessa (Microsoft 2016c).

SharePoint Online vastaa ominaisuuksiltaan lähes täydellisesti On-Premises-asennusta, mutta tarjoaa myös lisätoiminnallisuuksia, kuten Office Delve- ja Sway työkalut. SharePoint Online mahdollistaa myös yrityksen ulkopuolisten käyttäjien osallistumisen Microsoft-tilin avulla (Microsoft 2016b).

3.3 Hybridi

Hybridi-ratkaisussa yhdistetään On-Premises- ja SharePoint Online ratkaisut yhdeksi toimivaksi kokonaisuudeksi, joka pystyy käyttämään kummankin toimintoja ja tietoja näin haluttaessa. Hybridi-ratkaisut tulivat saataville SharePoint 2013 mukana ja niiden käyttämistä parannetaan SharePoint 2016 julkaisun kanssa. Hybridi-ratkaisua voidaan käyttää esimerkiksi seuraaviin tarpeisiin:

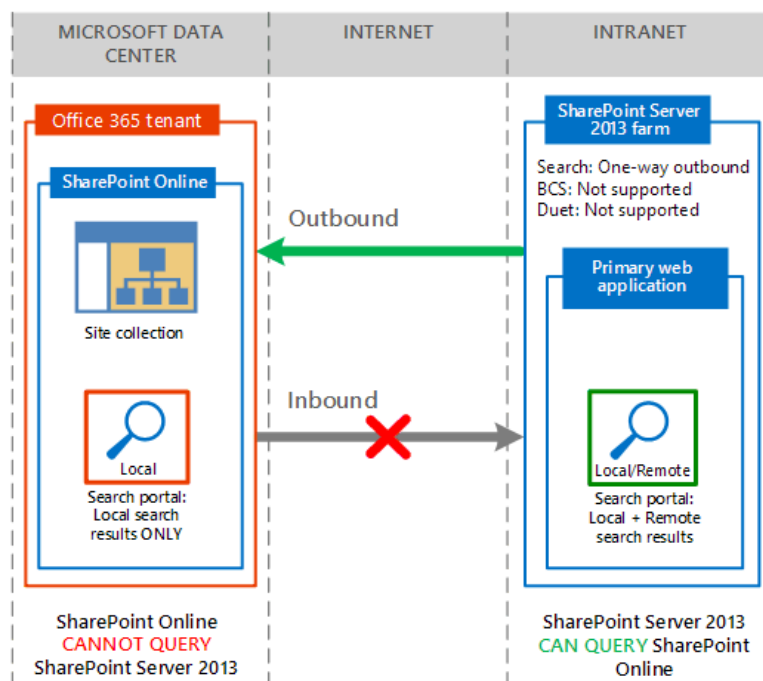
- Vaiheittaisen siirtymisen mahdollistaminen SharePoint Onlineen, siirtämällä osa toiminnoista pilveen ennen koko ympäristön siirtoa
- Paikallisen asennuksen resurssivaatimusten pienentämiseen, siirtämällä raskaimmat toiminnot pilveen
- Tärkeiden tietojen säilyttämiseen omassa ympäristössä, mahdollistaen samalla pääsyn niihin SharePoint Onlineen kautta
- Paikallisessa ympäristössä olevan tiedon käyttämisen turvallisesti ilman VPN-yhteyttä
- Paikallisen koodin käyttämisen, joka ei toimi SharePoint Onlineessa, SharePoint Onlineen kautta

Hybridi-ratkaisut voidaan toteuttaa kolmella eri vaihtoehdolla (Microsoft 2016h):

- Yksisuuntainen yhteys ulospäin "Hybrid one-way outbound"

On-Premises ympäristöstä voidaan hakea tietoa SharePoint Onlineen sisältä. Mahdolliset hakutulokset näkyvät paikallisessa SharePoint ympäristössä omassa osiossaan hakutuloksien joukossa. Palomuurista täytyy olla sallittuna yhteydet ulos sisäverkosta.

SharePoint hybrid one-way outbound topology

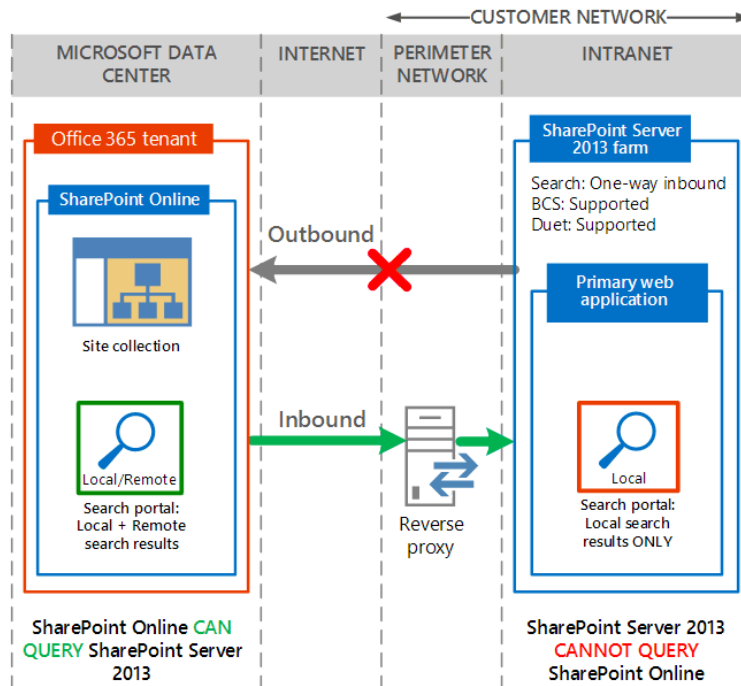


Kuva 1. SharePoint hybrid one-way outbound topology (Microsoft 2016h)

- Yksisuuntainen yhteys sisäänpäin "Hybrid one-way inbound"

Organisaation sisäverkon ulkopuoliset käyttäjät SharePoint Onlinesta voivat hakea tietoa On-Premises asennuksen sisältä. Palomuurista täytyy sallia liikenne sisäänpäin ja ohjata Reverse Proxyn avulla liikenne On-Premises asennukselle.

SharePoint hybrid one-way inbound topology

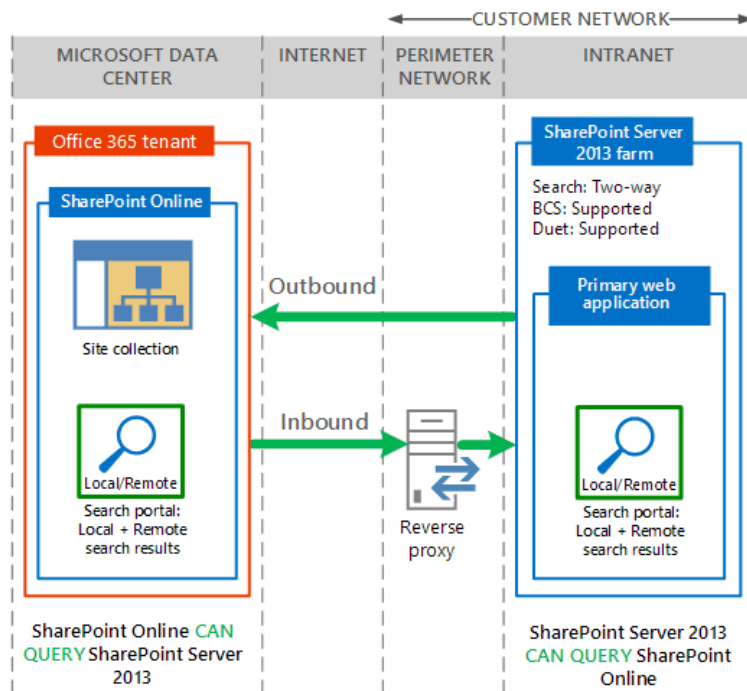


Kuva 2. SharePoint hybrid one-way inbound topology (Microsoft 2016h)

- Kaksisuuntainen yhteys "Hybrid two-way"

Hakeminen toimii kumpaankin suuntaan ja kaikki tieto on saatavilla ympäristöstä riippumatta, yhdistäen sisään- ja ulospäin menevien yhteyksien ominaisuudet. Liikenne täytyy sallia kumpaankin suuntaan ja sisään tuleva liikenne täytyy ohjata On-Premises asennukselle Reverse Proxyn avulla.

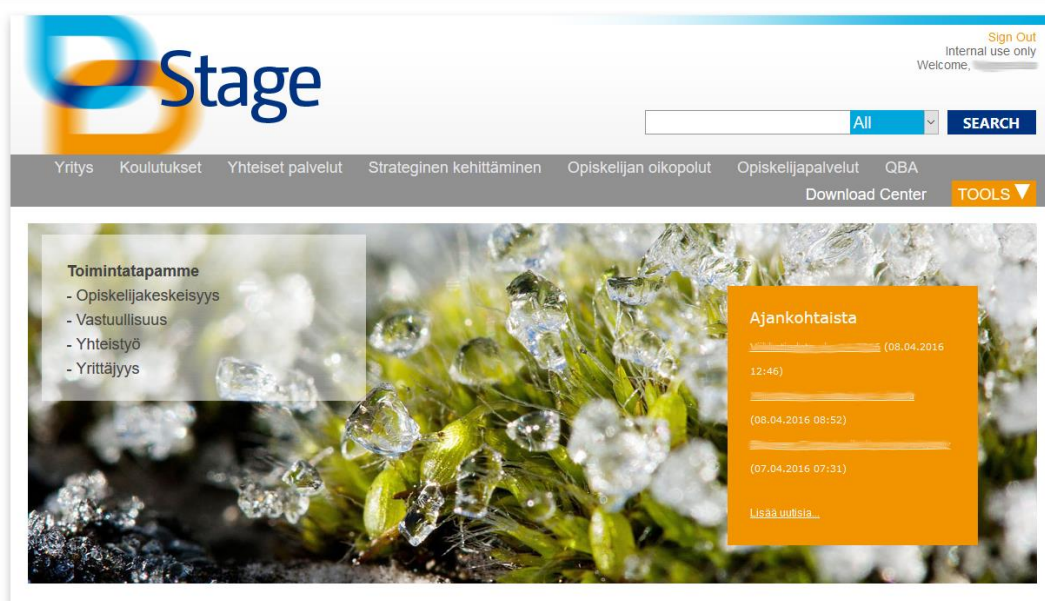
SharePoint hybrid two-way topology



Kuva 3. SharePoint hybrid two-way topology (Microsoft 2016h)

4 Yrityksen nykyinen intranet ja sen käyttäminen

Yrityksellä on tällä hetkellä käytössä SharePoint 2013-pohjainen intranet nimeltään "Stage". Stage otettiin käyttöön vuonna 2013, osana intranetin kehityshanketta ja se korvasi aiemman SharePoint 2007-pohjaisen intranetin. Stage toimi alun perin On-Premises alustalla, mutta se siirrettiin vuonna 2015 laaS-ympäristöön. Stage toimii nykyään yrityksen keskitettynä paikkana jakaa ajankohtaista tietoa ja tiedostoja yrityksen sisäisesti. Stage on lähtökohdiltaan ns. viestinnällinen intranet, mutta se sisältää myös joiltakin osin sosiaalisen intranetin toimintoja. Stagen käyttäjäryhminä toimivat oppilaitoksen tukihenkilöstö, opettajat sekä opiskelijat.



Kuva 4. Stage-Intranetin etusivu.

Stage mahdollistaa muun muassa seuraavien asioiden tekemisen:

- Sisäisen tiedotteen julkaiseminen henkilöstölle
- Dokumenttien jakamisen työntekijöiden välillä ja niiden muokkaaminen
- Koulutusalan ajankohtaisten uutisten seuraamisen
- Pikalinkkien eri järjestelmiin keräämisen yhteen keskitettyyn paikkaan
- Henkilöstön yhteystietojen etsiminen intranetistä. Stagessa on etusivulla hakutoiminto, jonka avulla pystytään hakemaan henkilöstön jäseniä nimellä. Hakutuloksissa näytetään henkilön työpisteen sijainti, puhelinnumero ja sijainti organisaatiossa
- Keskustelemisen eri aiheista keskustelupalstan kautta. Stagessa on foorumityyppinen keskustelupalsta, jossa henkilöstö voi keskustella itseään kiinnostavista aiheista
- Lomakkeiden jakamisen henkilöstölle
- Tapahtumailmoitusten tekemisen yhteisen kalenterin kautta. Stagen sivustoille voidaan lisätä yhteisiä kalentereita erilaisten tapahtumien ilmoittamista varten

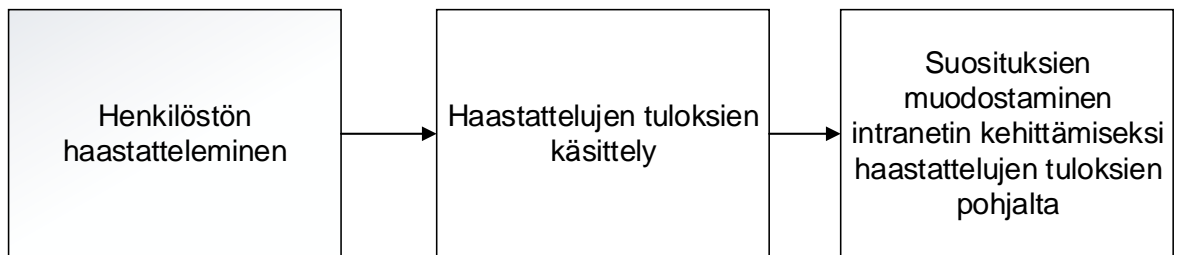
- Organisaation perustietojen ja ohjeistuksien jakamisen. Stagesta löytyy yrityksen eri osastojen esittelyt, tarkemmat kuvaukset niiden toiminnasta ja osastojen palveluiden käyttämiseen ohjeistukset
- Ohjevideoiden julkaisemisen. Stagessa voidaan julkaista Dreambroker-lisäosan kautta Dreambrokerissa olevia ohjevideoita, upottamalla niitä osaksi sivuja

5 Työmenetelmän kuvaus

Intranetin suunnittelua ja siihen tähtääviä työtapoja lähdettiin miettimään yhdessä toimeksiantajan kanssa ensimmäisen kerran tammikuussa 2016. Vielä tammikuun aikana ideana oli toteuttaa uuden intranetin pilotoinnin yhteydessä tapahtuva toimintatutkimus, josta kerätyn tiedon avulla lähdettäisiin tekemään muutoksia pilotoitavaan intranet-järjestelmään.

Toimeksiantaja päätti kuitenkin, että uuden intranetin vaatimukset tulisi selvittää tarkemmin ja intranet-järjestelmän hankintaa lykättiin vaatimusten selvittämisen ajaksi. Näiden vaatimusten keräämiseen toimeksiantaja ehdotti menetelmäksi haastattelututkimusta, jossa selvitettäisiin henkilöstön tarpeita uudelle intranet-järjestelmälle. Toimeksiantaja toivoi haastattelujen tuloksista koostetta, joka käsittelisi keskeisimmät kehityskohteet, sekä suosituksia, joita voitaisiin käyttää apuna uuden intranet-järjestelmän suunnittelussa.

Lopulliseksi työmenetelmäksi valittiin lopulta ehdotettu haastattelututkimus, jonka avulla saatiin aikaiseksi seuraava työmalli:



Kuvio 1. Työmenetelmän eteneminen

Toimeksiantajan edustaja valikoi alustaviksi haastattelun osallistujiksi 10 henkilöä, jotka edustavat yrityksen eri osastoja ja käyttäjäryhmiä. Kyseiset henkilöt ovat käyttäneet yrityksen aiempia Intranet-järjestelmiä ja heidän arvioitiin olevan kiinnostuneita aiheesta. Valikoitujen henkilöiden arvioitiin myös pystyvän antavan hyvää palautetta suullisten taitojen perusteella.

Haastatteluun valituille henkilöstön jäsenille lähetettiin 29.2 sähköpostitse viesti, jossa kuvattiin mitä haastattelu tulee käsittelemään ja kerrottiin kerättävän tiedon käyttötarkoitus. Henkilöt saivat tässä vaiheessa itse päättää haluavatko he osallistua tutkimukseen. Haastattelut aloitettiin 1.3 ja haastattelut päättyivät 9.3. Haastatteluihin osallistui koko työn aikana 10 henkilöä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina, haastatteleamalla henkilöitä paikan päällä yrityksen tiloissa. Teemahaastattelun valintaa tutkimusmenetelmäksi tukivat seuraavat asiat:

- Tutkijan hyvä tuntemus aiheesta ja haastateltavien tilanteesta yrityksessä
- Tulosten analysoimisen helppous teemojen kautta
- Mahdollisuus yhdistellä kvalitatiivista ja kvantitatiivista menetelmää tarvittaessa
- Haastattelutilanteen luontevana pitäminen, mahdollisuus puhua asioista haastateltavan haluamassa järjestyksessä
- Mahdollisuus esittää täydentäviä kysymyksiä, selvittää tarkempia syitä ja taustoja vastauksille
- Haastateltavien mahdollinen hankaluus ymmärtää käsiteltäviä asioita

Haastateltavien vastauksista ja näkemyksistä kerättiin tekstimuodossa muistiinpanot. Haastatteluissa oli aluksi käytössä ennalta määritelty lista kysymyksistä/teemoista, mutta haastattelujen aikana tämä lista tarkentui ja lopullisten kysymysten sisältö oli seuraava:

- Miksi käyt/et käy nykyisessä intranetissä?
- Mitä teet/haluaisit tehdä intranetissä?
- Miksi nykyjärjestelmä ei kelpaa, mitkä ovat sen heikkoudet?
- Mikä on johdon rooli intranetin käytössä?
- Mitä mieltä olet nykyisen intranetin sosiaalisista työkaluista?
- Mitä pitäisi huomioida uuden intranetin käyttöönnotossa?

Haastateltaville annettiin myös lopuksi mahdollisuus kertoa vapaasti heille itselleen tärkeistä asioista intranettiin liittyen.

Toimeksiantaja halusi myös selvittää minkälaisia teknisiä vaihtoehtoja heidän nykyiselle SharePoint-alustalleen on olemassa ja miten ne soveltuisivat yrityksen käyttöön. Tämän vaatimuksen selvittämiseen valittiin työmenetelmäksi haastattelututkimus ja analyysi tuloksista. Haastattelun tehtävänä oli kirjata tekniset vaatimukset ylös ja analyysi haastattelussa kerätyistä vaatimuksista työstettiin peilaamalla vaatimuksia teknisten alustojen tarjoamiin ominaisuuksiin käyttäen asiantuntijalähteitä. Haastattelussa käytetyt kysymykset ja vastaukset löytyvät liitteestä 1 (Tekniset vaatimukset).

6 Henkilöstön haastattelujen tuloksien esittely

Henkilöstön haastatteluissa, jotka toteutettiin 1.3 – 9.3, selvitettiin henkilöstön nykyisen Intranetin käyttöä, toiveita uudelle Intranetille, kehitysehdotuksia Intranetin käytölle ja kerättiin palautetta yleisesti Intranetin käyttämisestä. Kerätty tieto pystyttiin jakamaan karkeasti kolmeen eri kategoriaan, jotka olivat:

- Nykyisen intranetin käyttäminen
- Dokumenttien hallinta ja tietorakenne
- Intranetin rooli organisaatiossa

Näiden kategorioiden kautta voidaan lähteä tarkastelemaan, miten nykyistä intranetiä käytetään, mitä intranetissä pitäisi käyttäjien mukaan olla tai miten sen pitäisi toimia, sekä minkälaiseksi intranetin rooli organisaatiossa koetaan. Tuloksia käsitellään erityisesti koettujen ongelmien ja kehitysehdotusten kautta.

6.1 Nykyisen intranetin käyttäminen

Intranetin luotettavuuden arviointi

Intranetin luotettavuus koettiin hyvin tärkeäksi. Luotettavuus koostuu useammasta eri osa-alueesta, joista tärkeimpänä haastateltavat kokivat koko järjestelmän teknisen toimintavarmuuden ja käytettävän tiedon ajantasaisuuden ja oikeellisuuden.

Osa käyttäjistä koki järjestelmän olevan useasti poissa käytöstä, johtaen työskentelyn keskeytymiseen ja näin ollen järjestelmän välttelemiseen jokapäiväisessä työskentelyssä. Osa käyttäjistä koki nykyisen järjestelmän toimivan kuitenkin hyvin ja osa käyttäjistä ei maininnut lainkaan teknistä toimintavarmuutta kysyttäessä nykyisen järjestelmän ongelmista.

Osa käyttäjistä mainitsi erityisesti virheellisten ja/-tai vanhentuneiden tietojen vaikuttavan heidän nykyisen intranetin käyttöasteeseensa. Kysyttäessä tarkennusta vanhentuneista tiedoista, osa käyttäjistä ei tiennyt miten tulisi toimia vanhentuneen tiedon vastaan tullessa, vaikka halua olisi korjata tilanne.

Osana tietojen luotettavuuden parantamista osa käyttäjistä toivoi päivitettävien tietojen vastuualueiden selkeyttämistä ja dokumentointia.

Intranetin päivittäinen käyttäminen

Stagen päivittäistä käyttöä selvittäessä seuraavat toiminnot tulivat useasti esille:

- Tools-pikalinkkivalikon käyttäminen muihin järjestelmiin siirtymiseen
- Ohjeistuksien etsiminen eri organisaation toimintoihin liittyen
- Tiedotteiden lukeminen
- Dokumenttien vieminen intranettiin

Päivittäisistä toiminnoista Tools-valikon käyttäminen koettiin erittäin hyödylliseksi ja useimmin käytetyksi toiminnoksi.

Suurin osa käyttäjistä haki myös ohjeita ja dokumentteja intranetistä, mutta osa käyttäjistä ei nähnyt sitä ollenkaan tarpeelliseksi. Dokumenttienhallintaa vierastavat käyttäjät käyttivät intranettiä pääasiallisesti tiedotteiden lukemiseen.

Tiedotteiden lukeminen intranetistä koettiin myös päivittäiseksi toimenpiteeksi, mutta osa käyttäjistä seurasi tiedotteita vasta saatuaan tiedon tiedotteen lisäämisestä jotakin muuta tiedotuskanavaa pitkin.

Dokumenttien intranettiin viemisessä tuli esille selkeä kahtiajako, jossa osa käyttäjistä lisäsi aktiivisesti dokumentteja intranettiin ja osa ei lainkaan. Tiedostojen intranettiin viemisessä koettiin ongelmalliseksi vastuualueiden hahmottaminen ja epätietoisuus siitä, kuka saa päivittää sisältöä.

Sosiaalinen kanssakäynti intranetissä

Stagen nykyiset mahdollisuudet sosiaaliseen kanssakäymiseen koettiin vajaiksi, vähän käytetyiksi ja hankaliksi löytää. Keskustelupalstalle osallistumisessa koettiin olevan myös korkea osallistumiskynnys ja pula aktiivisista käyttäjistä.

Monen haastateltavan mielestä nykyinen keskustelupalsta oli hankala löytää ja osa haastateltavista ei tiennyt ollenkaan missä se on. Ongelmaksi keskustelupalstan löytämisessä nähtiin sen "piilotettu" sijainti navigaatioissa, sekä vähäinen mainostus keskustelupalstan olemassaolosta.

Eräs haastateltava koki, ettei keskustelupalstalla ole "kriittistä massaa" aktiivisia käyttäjiä, joita tarvitaan aktiivisen keskustelupalstan säilymiselle tulevaisuudessakin. Muutkin vastaajat kokivat aktiivisten käyttäjien vähyyden syynä omalle vähäiselle käytölleen.

Keskustelupalstan roolia selvittäessä osa haastateltavista piti myös tärkeänä, että keskustelualueen käyttäminen pysyy asiapitoisena, eikä vie aikaa muilta työtehtäviltä. Osa käyttäjistä halusi myös lisätä organisaatiossa tapahtuvaa päivittäistä keskustelua pienistä ja arkipäiväisistä asioista, kun taas osa halusi pitää keskustelun pelkästään asiapitoisena liiketoimintaa koskevana.

Intranettiin toivottiin myös lisää vaihtoehtoja sosiaaliselle kanssakäymiselle muiden työntekijöiden kanssa. Vaihtoehtoina mainittiin mm. omien kuvien lisääminen, blogin pitäminen, käyttäjäprofiilien käyttäminen profiilikuvien kanssa, Facebook-tyylisen seinän käyttäminen ja mahdollisuus suljetulle keskustelulle pienemissä ryhmissä.

6.2 Dokumenttien hallinta ja tietorakenne

Dokumenttien hallinnan ongelmat

Intranetin dokumentinhallinta koettiin ongelmalliseksi, sekavaksi ja työlääksi. Yksityiskohdina dokumenttienhallinnasta mainittiin metatietojen käyttäminen, versionhallinta ja dokumenttien esittäminen käyttäjille.

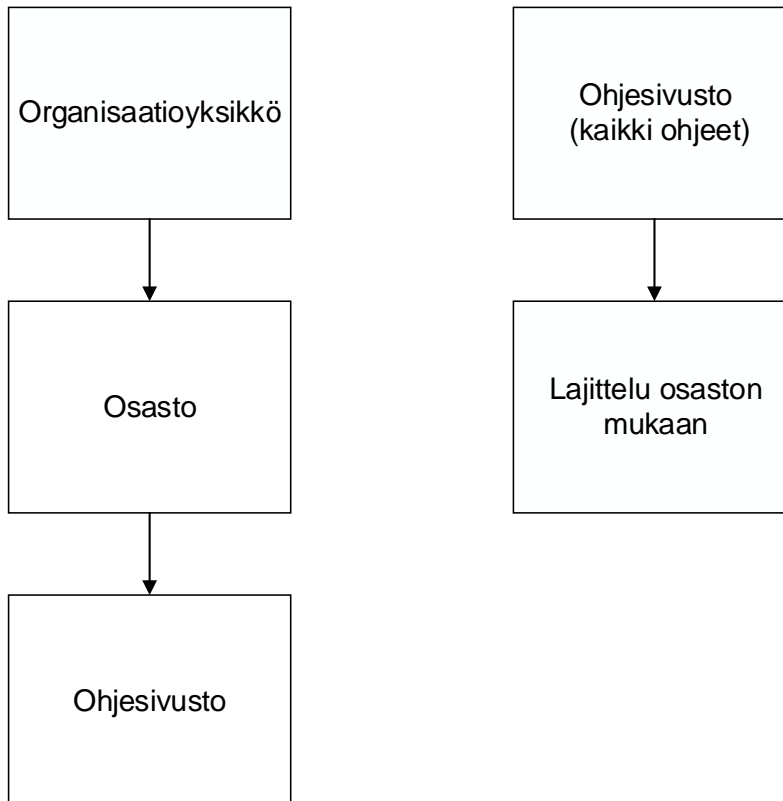
Metatietojen käyttämisessä koettiin ongelmalliseksi niiden epäyhtenäinen käyttö koko yrityksen sisällä, sekä erilaisten tulkintojen aiheuttamat ristiriidat termejä käyttäessä. Nykyisen metatietorakenteen koko käyttötarkoitusta kyseenalaistettiin myös eikä sen koettu vastaavan yrityksen tarpeita.

Versionhallinta oli muutamalle haastateltavalle erittäin tärkeä asia, johon toivottiin yhtenäistä käyttöä kaikissa intranetin osa-alueissa. Epäyhtenäisen versionhallinnan käytön koettiin myös vähentävän entisestään versionhallinnan käyttöä.

Dokumenttien esittämisessä käyttäjille koettiin myös esiintyvän epäyhtenäisyyksiä esitystavassa. Epäyhtenäisyyksistä kerrottiin esimerkkinä dokumenttien upottamisena suoraan sivulle joillakin sivustoilla, kun taas toisilla sivustoilla dokumentit olivat kaikki tekstimuotoisina linkkeinä osana tekstiä.

Tietorakenteen ja navigaatio

Tietorakenteesta ja navigaatiosta tuli selkeä kahtiajako käyttäjien osalta organisaatiopohjaisen ja palvelulähtöisen rakenteen väliltä. Osa käyttäjistä koki nykyisen organisaatiorakennetta mukailevan navigaation sekavaksi ja sen vaativan liikaa tietämystä organisaation eri toiminnoista. Tämän ryhmän käyttäjät halusivat tietorakenteen olevan enemmän käyttäjän tarpeita mukaileva ja palvelulähtöisempi. Esimerkkinä palvelulähtöisestä mallista tarjottiin seuraavaa hahmotelmaa:



Kuvio 2. Navigaatiomallien vertailu

Kyseisessä mallissa etsittäessä jotakin ohjetta pitäisi toimia seuraavasti:

- Organisaatiopohjaisessa pitää ensin siirtyä organisaatioyksikön kautta osaston sivustolle ja osaston sivustolta ohjesivustolle erikseen.
- Palvelulähtöisessä siirrytään suoraan ohjesivustolle, joka kokoaa kaikki organisaation ohjeet samaan paikkaan. Tämän jälkeen käyttäjä etsii ohjeen listauksesta tai lajittelee ohjeet osaston/aihealueen mukaan.

Toinen ryhmä käyttäjistä piti taas nykyistä organisaatiopohjaista tietorakennetta todella helposti ymmärrettävänä. Osa tästäkin ryhmästä kuitenkin kritisoi organisaatiopohjaisen tietorakenteen liian viralliseksi koettuja termejä ja toivoi arkipäivässä käyttämiään ja kullekin tilalle.

Nykyisen tietorakenteen ongelmaksi koettiin myös sen puutteellinen ylläpitäminen ja eheyden hajoaminen erilaisten organisaatiomuutosten vuoksi. Tietorakenteelle toivottiin koko elinkaaren kattavaa suunnitelmaa ja seurantaä eheyden varmistamiseksi.

6.3 Intranetin rooli organisaatiossa

Extranet osana Intranettiä, Extranetin tarve yrityksessä

Haastatteluissa tuli ilmi käyttäjien tarve kutsua sidosryhmien ja muiden yhteistyökumppanien edustajia mukaan työskentelyyn ja projektitoimintaan. Tällä hetkellä intranettiin on kuitenkin ollut pääsy vain organisaation omilla tunnuksilla, joka on rajoittanut yhteistoimintaa tältä osin.

Eräs haastateltava mainitsi myös suoraan tarpeen extranetille, samalla mainiten miten yritykseltä puuttuu tällä hetkellä alusta sidosryhmien kanssa toimintaan.

Dokumenttienhallinta osana intranettiä vs. Verkkolevyjen käyttäminen

Haastateltavat käyttivät paljon verkkolevyjä dokumenttien säilyttämiseen ja jakamiseen muille käyttäjille. Verkkolevyt nähtiin turvallisena, luotettavana ja helppoina käyttää. Stagen käyttämisenä dokumenttienhallintaan nähtiin ongelmina sen luotettavuus, käyttöliittymän hankaluus ja hitaus, sekä epävarmuus eri ominaisuuksien toiminnasta. Myös siirtyminen uuteen toimintamalliin nähtiin työläänä. Versionhallinta nähtiin hyvänä puolena Stagen dokumenttien hallinnasta, mutta sen käyttämistä ei koettu osattavan tarpeeksi hyvin.

Intranet sisäisen tiedottamisen kannalta

Intranettiin toivottiin mahdollisuutta henkilöstölle päästä tiedottamaan itse omista tärkeistä asioistaan, ilman että uutinen pitäisi viedä intranettiin sisäisen viestinnän kautta.

Ongelmina intranetin tiedottamisesta koettiin erityisesti uusien uutisten tunnistaminen vanhojen joukosta. Myös päivitettyjen sivustojen/dokumenttien tunnistaminen koettiin hankalaksi.

Intranetin etusivulla olevaa kalenteria toivottiin myös hyödynnettävän enemmän mm. lisäämällä sinne enemmän tapahtumia ja niistä tarkemmat tiedot esille, kuten tapahtuman ohjelmarungot. Osa haastateltavista koki myös, ettei nykyisen kalenterin käyttäminen ollut tarpeeksi intuitiivista.

Intranetin roolin käsittäminen

Intranetin roolin käsittämisessä oli havaittavissa kahtiajako niiden kanssa, jotka kokivat Intranetin vain dokumenttivarastona ja niiden jotka kokivat sen olevan isompi kokonaisuus, joka mahdollistaa työntekijöiden välisen vuorovaikuttamisen.

Johdon rooli osana intranettiä

Moni haastateltava toivoi, että yrityksen johto olisi aktiivisemmin osallistumassa Intranetissä ja kiinnostusta johdon toimintaan tutustumiseen oli havaittavissa. Osallistumismuotoina mainittiin mm. osallistuminen keskustelupalstalle, mikäli keskusteltavasta asiasta on olemassa valmiiksi johdolla mielipide.

Johtoryhmän julkaisemat "Johtoryhmä tiedottaa"-osio Intranetissä koettiin liian otsikkotaiseksi ja johtoryhmän käsittelemistä asioista toivottiin enemmän yksityiskohtia ja taustoja. Johdon toivottiin myös näyttävän esimerkkiä Intranetin käyttämisessä ja näin näyttävän tukensa Intranetin käytölle.

Intranetin puuttuvat lisätoiminnallisuudet

Henkilöstön poissa/paikallaolon tarkistaminen haluttiin osaksi intranettiä, esimerkiksi osana henkilöstöluetteloa.

Opiskelijoiden rooli intranetissä

Haastatteluissa tuli myös monesti esille opiskelijoiden rooli intranetin käyttämisessä ja erityisesti opiskelijakäytön tulevaisuus intranetissä.

Nykyisen opiskelijaosion ongelmiksi koettiin liian vähäinen tiedon määrä, opiskelijan käytössä olevat kilpailevat järjestelmät sekä erilaisten opiskelijoiden niputtaminen yhteen rooliin. Opiskelijoiden välinen kanssakäyminen intranetissä nähtiin myös kiinnostavana ideana.

Personointi osana Intranettiä

Haastatteluissa tuli ilmi tarve saada personoitua sisältöä Intranettiin, erityisesti personoitu etusivu koettiin tarpeelliseksi. Personoidulle etusivulle toivottiin mahdollisuutta kerätä henkilölle itselleen tärkeitä linkkejä, dokumentteja ja uutisia.

Personointi toivottiin toteutettavan osittain ennalta määriteltynä, esim. henkilöstöryhmän tai työtehtävien mukaan, mutta samalla mahdollistaen myös yksilötasoisena personoinnin.

Sähköinen asiointi osana Intranettiä, sähköiset lomakkeet ja työnkulut

Sähköistä asiointia toivottiin lisättävän yrityksen sisällä ja intranet koettiin hyväksi paikaksi sähköisten lomakkeiden julkaisulle. Sähköisiä lomakkeita toivottiin käytettävän niissä tapauksissa, kun se on mahdollista, mutta osa käyttötapauksista nähtiin edelleen pakollisina tehdä paperilomakkeiden avulla.

SharePointin työnkuluja toivottiin myös hyödynnettävän enemmän osana sähköistä asiointia, esimerkkinä työnkulkujen käyttämisestä annettiin seuraava esimerkki:

"Visuaalinen eteneminen prosessien sisällä", mahdollisuus seurata jonkin juuri suoritettavan prosessin etenemistä askel askeleelta, samalla nähdä aina miten paljon nykyisestä prosessista on suoritettu ja paljonko on vielä tekemättä. Prosessin edistymisasteen tulisi näkyä ja päivittyä automaattisesti prosessin edistyessä.

7 Suositukset uuden intranetin käyttöönottoon

Suositukset Intranetin käyttöönottoon kuvataan seuraavassa luvussa. Esitellyt suositukset perustuvat henkilöstön haastatteluissa esiin tulleisiin ideoihin ja koettuihin ongelmiin, asi-
antuntijalähteisiin, kirjoittajan omaan työkokemukseen kohdeyrityksessä sekä yrityksen
nykyisen intranetin suunnitteluun osallistumiseen. Suositusten jaottelu noudattaa haastat-
telujen tuloksien käyttämää otsikointia. Suosituksissa esitellään erilaisia toteutustapoja,
hallinnallisia malleja, muutosehdotuksia sekä ideoita, joiden tarkoituksena on saada uusi
Intranet vastaamaan paremmin yrityksen tarpeita.

7.1 Intranetin luotettavuus

Intranetin teknistä luotettavuutta voidaan parantaa valitsemalla tulevalle intranetille luotet-
tavaksi testattu tekninen alusta, lisäämällä teknisen toimintavarmuuden yhdeksi hankinta-
kriteeriksi ja suorittamalla rasiustestejä ennen käyttöönottoa. Microsoft (2013a) suositte-
leekin rasiustestien ajamista testiympäristössä aina ennen uuden arkkitehtuurin käyt-
töönottoa varsinaisessa tuotantoympäristössä.

Sisällöllistä luotettavuutta voidaan taas parantaa tekemällä vastuualueet kuvaava "sisältö-
kartta", jota Pogrevsky (2013) kuvaili artikkelissaan, johon on kirjattuna jokainen intranetin
osa-alue, sekä niiden vastuuhenkilöt. Tätä karttaa voidaan käyttää uuden intranetin käyt-
töönotossa sisällön siirtämiseen, käyttöönoton jälkeiseen sisällön ylläpitämisen seuran-
taan, sekä vastuuhenkilöiden kirjaamiseen muutostilanteissa. Sisältökarttaa voidaan myös
käyttää referenssinä, kun ei ole tietoa kenen vastuulla ongelmallinen tieto on. Sisältökartta
voitaisiin myös tehdä julkisesti näkyväksi dokumentiksi, josta käyttäjät voisivat myös itse
tarvittaessa nähdä vastuualueet ja olla itse yhteydessä sisällönpäivittäjiin havaitessaan
ongelmia sisällössä.

Intranetin sisällölle voitaisiin myös tehdä säännöllistä auditointia, jossa esimerkiksi eri vas-
tuualueiden omistajat kävisivät tietyin väliajoin läpi oman vastuualueidensa sisällön ja te-
kisivät tarvittaessa korjauksia. Freed (2012) mainitsee auditoinnin hyödyiksi puuttuvan tai
muutosta tarvittavan sisällön tunnistamisen, hyödyllisen materiaalin löytämisen, vanhen-
tuneen materiaalin tunnistamisen ja mahdollisen migraation helpottamisen.

7.2 Sosiaaliset toiminnot

Henkilöstön haastatteluissa ilmi tullutta sosiaalisten toimintojen löytämisen vaikeutta voi-
daan korjata tuomalla sosiaalisia toimintoja paremmin esille siirtämällä ne osaksi intra-
netin etusivua, joko osana päätason navigaatiota tai mieluummin etusivun sisältönä oma-

na osionaan. Mikäli keskustelut tulevat omana osionaan etusivulle, tulisi osiossa näkyä uusimmat keskustelut ja mahdollisuus osallistua niihin mahdollisimman nopeasti. Tärkeimpänä ominaisuutena tulisi olla uusien viestien havaitseminen nopeasti, jotta ei tarvitsisi käyttää liikaa aikaa keskustelupalstan seurantaan.

Käyttäjää pitäisi myös ohjeistaa sosiaalisten toimintojen käytöstä käyttöönoton yhteydessä, jotta yksikään käyttäjä ei jätä osallistumatta, koska ei koe osaavansa käyttämistä. Nielsen Norman Group (2013) suosittelee myös vapaa-ajallaan aktiivisten sosiaalisen median käyttäjien kouluttamista, jotta he osaavat käyttää sosiaalisia työkaluja työpaikan ehdoilla.

Keskustelualueen pelisäännöt tulisi myös kirjata ylös ja tuoda esille käyttäjille. Keskustelussa pitäisi olla myöskin jonkin verran valvontaa ja nimetty "yhteisövastaava", mutta keskustelun pitäisi antaa pysyä vapaana ja itseohjautuvana kuitenkin. Nielsen Norman Group (2013) toteaa kuitenkin yhteisöjen pystyvän yleisesti säätelemään itse keskusteluaan ja sääntörikkomusten olevan harvinaisia.

Henkilöstön haastatteluissa mainittu tarve pienempien ryhmien väliselle kommunikoinnille voitaisiin toteuttaa tarjoamalla mahdollisuuden pienempienkin ryhmien väliseen suljettuun keskusteluun keskustelupalstalla, esimerkiksi projektiryhmien, tapahtumanjärjestäjien tai osastojen kesken.

Sosiaalisuuden parantamiseksi pitäisi ottaa myös käyttöön laajaemmin käyttäjäprofiilit, sekä tarjota mahdollisuus henkilöstölle käydä kuvauttamassa itsensä profiilikuvaa varten ammattitaitoisella valokuvaajalla. Käyttäjäprofiileissa voisi myös olla mahdollisuus käyttäjien täydentää itsestään vapaavalintaisesti lisätietoja, kuten omia osaamisalueitaan, harrastuksiaan, kiinnostuksiaan tai muita itse tärkeäksi koettuja asioita. Käyttäjäprofiilien avulla työntekijät koetaan inhimillisempinä intranetissä ja näin ollen saadaan aikaan parempia kontakteja työntekijöiden välillä, esimerkiksi keskustelupalstalla (Barron 2012).

Vaihtoehtona keskustelupalstalle voitaisiin ottaa myös käyttöön Yammer-ohjelmisto, joka mahdollistaa keskustelupalstaa monipuolisemmat toiminnot ja jolle löytyi kiinnostusta henkilöstöstä. Mikäli Yammer otetaan käyttöön, tulisi sen käyttäminen kouluttaa hyvin ja lanseeraamiseen nähdä erityistä vaivaa, muuttuvan toimintamallin takia. Microsoftin teettämän käyttäjäutkimuksen, johon osallistui 10 000 Yammerin käyttäjää, mukaan suurimmat edut Yammerin käyttämisestä saavutetaan tiimien keskinäisessä kommunikaatiossa, tiedon nopeammassa löytämisessä ja ajansäästämisessä (Microsoft 2011).

7.3 Dokumenttien hallinta

Dokumenttien hallinnassa tärkeimpänä kehityskohteena on saada käyttäjät toimimaan yhtenäisesti, samalla käyttölogiikalla koko organisaation laajuisesti.

Dokumenttien käyttämät metatiedot tulisi suunnitella uusiksi ja suunnitteluprosessissa pitäisi olla mukana koko organisaation edustajat, jotta metatietorakanne vastaa koko organisaation tarpeita. Metatietorakennetta suunnitellessa tulisi ensin miettiä miksi metatietoja tarvitaan ja mitä niiden käytöllä pitäisi saada aikaiseksi (Clark 2012).

Metatietorakenteen uusimisen tärkeimpänä tehtävänä on saada kaikille käyttäjille selkeät termit, jotta jokainen käyttäjä käyttäisi termejä mahdollisimman samalla tavalla organisaation sisällä. Yhtenäinen käsitys metatietojen käyttämisestä parantaa myös käytettyjen metatietojen luotettavuutta ja parantaa dokumenttien käyttömahdollisuuksia metatietojen perusteella. Käytettävien metatietojen määrää voisi myös vähentää, mikäli joitakin nykyisen metatietorakenteen termejä ei hyödynnetä missään, jotta käyttäjät eivät kyllästy metatietojen täyttämiseen ja täytä tahallaan vääriä tietoja nopeuttaakseen prosessia (Clark 2012).

Toisena osana dokumenttienhallintaa pitäisi versionhallinta ottaa käyttöön yhtenäisesti, samoilla asetuksilla kaikissa dokumenttikirjastoissa. Microsoftin (2015) mukaan versionhallinnan pitäisikin olla poissa käytöstä vain kirjastoissa, jotka eivät ole tärkeitä, tai joiden sisältö ei muutu koskaan. Versionhallinnasta tulisi myös ohjeistaa käyttäjiä, sillä haastattelujen perusteella versionhallinnalle olisi kysyntää, mutta osaaminen puuttuu.

Yrityksessä voitaisiin myös ottaa käyttöön sisällönhallintamalli, jossa on kuvattuna yksityiskohtaisesti standardit intranetin sivustojen ulkoasulle, dokumenttien esittämiselle ja muille toiminnoille. Sisällönhallintamallin etuina mainitaan mm. yhtenäisemmät käyttäjäkokemukset, hallitsemattoman sisällön määrän kasvamisen rajoittaminen ja yrityksen omien sisäisten standardien parempi noudattaminen. (Leibtag 2013)

7.4 Tietorakenne ja navigaatio

Palvelu- ja organisaatiopohjaiset navigaatiot voivat kummatkin toimia intranetissä. Nielsen Norman Groupin tutkimuksessa (2014) todettiin kuitenkin palvelulähtöisten navigaatioiden kestävästi paremmin organisaatiomuutoksia, koska jokaisen organisaatiomuutoksen jälkeen joudutaan navigaatiota muuttamaan samalla. Tutkimuksessa todettiin palvelulähtöisen navigaation myös edistävän käyttäjien oppimista intranetin toiminnasta.

Samassa tutkimuksessa henkilöstön haastatteluissakin esiin tullut epäselvä otsikoiden nimeämiskäytäntö mainittiin yhdeksi isoimmaksi ongelmaksi intranettien navigaatioissa, johon ratkaisuksi tarjottiin käyttäjätutkimuksen tekemistä esimerkiksi korttilajittelun, vastakkaisen korttilajittelun tai käyttäjätestaamisen avulla. Henkilöstön haastatteluissa mainittu "liian virallisten termien käyttö" mainittiin myös yhtenä yleisimpänä ongelmana yrityksien intraneteissa.

Nielsen Norman Group (2014) suosittelee myös pikalinkkityökalun nimeämisen miettimistä kunnolla, mahdollisimman kuvaavalla nimellä kuten "Suosituimmat työkalut" tai "Useimmiten käytetyt työkalut".

Valitusta toteutustavasta riippumatta pitää myös huolehtia tietorakenteen säilymisestä ehjänä ja tarkoituksenmukaisena, koko intranetin elinkaaren ajan. Tietorakenteen säilymistä varten pitäisi tehdä ohjeistukset, jotka käsittelevät mm. miten uutta sisältöä luodaan, miten sitä otsikoidaan, miten navigaation tasoja käytetään, miten navigaation kohteet nimitetään. Ohjeistuksen avulla rakenteen ei pitäisi elää itsekseen sisällön lisäämisen jälkeen ja sisältöjen pitäisi pysyä suunnitteluvaiheessa määritettyjen vaatimusten mukaisina. Tietorakenteen tilaa pitäisi myös seurata säännöllisesti ja tehdä muutoksia tarvittaessa, jotta tietoarkkitehtuurissa määritellyt vaatimukset toteutuvat. (Morville & Louis, 2006).

7.5 Extranet

Haastatteluissa noussut tarve Extranetin käyttöönotolle tulisi huomioida intranetin käyttöönotossa. Mikäli intranetin toteutustavaksi valitaan SharePoint Online tai Hybridi, tulisi ulkopuolisten käyttäjien kutsuminen osaksi intranettiä sallia SharePointin ulkoisen jakamisen toiminnallisuuksilla. Ulkoisessa jakamisessa organisaatio sallii organisaation ulkopuolisen käyttäjän osallistumisen halutulle SharePointin sivustolle käyttämällä Microsoft – tiliä tai työpaikan tai oppilaitoksen tiliä (Microsoft 2016b).

Mikäli yrityksessä päädytään taas jatkamaan On-Premises SharePointin käyttöä, kannattaa miettiä jotakin toista ratkaisua Extranetin toteuttamiselle haastattelussa nousseen tarpeen täyttämiseksi.

7.6 Dokumenttien hallinta intranetissä

Dokumenttienhallintaa pitäisi yrittää tuoda isommaksi osaksi intranetin käyttöä ja saada dokumenttienhallinta intranetissä korvaamaan verkkolevyjen käyttäminen erityisesti niissä tapauksissa, joissa dokumentteja työstää useampi henkilö, dokumenttien julkaistaan mui-

den henkilöiden käyttöön, niitä pitää päästä käyttämään selaimella tai versionhallinnalle on tarvetta (Microsoft).

7.7 Tiedottaminen

Henkilöstön haastatteluissa esiin tulleet toive henkilöstön itse tekemistä tiedotteista tulisi ottaa huomioon uuden intranetin etusivua suunnitellessa. Intranetin etusivulla voisi olla oma osio, johon jokainen henkilöstön jäsen voi tehdä omista tärkeistä asioistaan muille näkyviä uutisia. Uutisten luonti voisi olla myös osana keskustelupalstaa, mikäli koetaan, että käyttäjälähtöistä sisältöä tulee liikaa esille etusivulle.

Virallisten tiedotteiden/uutisten näkyvyyttä voitaisiin parantaa korostamalla uusinta uutista/tiedotetta muiden joukosta, sekä lisäämällä mahdollisuuden uutisten seuraamiselle ja muistutuksien saamiselle uutisista SharePointin oman ilmoitustoiminnon kautta.

Intranetin etusivulla olevaa kalenteria pitäisi myös hyödyntää enemmän ja sitä pitäisi käyttää useammin. Haastatteluissa mainituista toiveista erityisesti tapahtumien ohjelmarungon ja tarkempien yksityiskohtien lisääminen kalenteriin kannattaisi toteuttaa. Kalenteriin voisi myös mahdollistaa henkilökunnan omien tapahtumien lisäämisen, osana laajempaa käyttäjille mahdollistettavaa viestintää.

7.8 Personoinnin käyttöönotto intranetissä

Henkilöstön haastatteluissa esiin tulleet tarve intranetin personoinnille tulisi mahdollistaa ainakin jossakin määrin käyttäjille. Personoinnin mahdollistamista tukee myös North Patrol Oy:n tutkimus (2014), jossa 48 % suomalaisista vastaajaorganisaatioista on mahdollistanut personoidun näkymän intranetistä. Käyttäjäkohtaista personointia voitaisiin toteuttaa erityisesti MySite-toiminnallisuuden kautta, mutta myös esimerkiksi intranetin etusivun elementit voisivat olla jossakin määrin käyttäjän itsessään hallittavissa. Käyttäjät voisivat hallita intranetin etusivulla esimerkiksi henkilökohtaisia linkkejään, tiedostojaan, uutissyöteitä ja keskustelupalstan tapahtumia.

Toisena vaihtoehtona voitaisiin intranettiin ottaa myös käyttöön organisaation määrittelemä käyttäjäryhmäkohtainen personointi. Tässä mallissa eri käyttäjäryhmille tuotaisiin esille erilaisia asioita heidän ryhmänsä tarpeiden mukaisesti. Käyttäjäryhmäkohtainen personointi voitaisiin toteuttaa esimerkiksi ohjaamalla ryhmät erinäköisille aloitussivuille, näyttämällä erilaista sisältöä aloitussivulla tai tarjoamalla vain oman ryhmän tarvitsemia työkaluja helpommin.

7.9 Sähköinen asiointi ja työnkulut

Sähköisen asioinnin käyttöönottoa voitaisiin tehostaa mahdollistamalla InfoPath-työkalun käyttäminen intranetissä. Osana InfoPath-työkalun käyttöönottoa voisi myös kasvattaa SharePointin työnkulkujen käyttämistä. Yhdessä InfoPath ja SharePointin työnkulut mahdollistavat jopa joissakin tapauksissa loppukäyttäjien tekemät kokonaisuudet, jotka voivat korvata koodaustyötä vaativat toiminnot intranetissä (Microsoft 2015b).

8 Tekninen alustavertailu

Helsinki Business Collegen Tietohallintotiimin asettamat tekniset vaatimukset selvitettiin 22.2.2016 puolistrukturoidulla haastattelulla kysymyslistan avulla. Kysymykset käsittelivät uuden intranetin teknistä ylläpitoa, erityisvaatimuksia, muihin järjestelmiin liittyviä sidoksia ja käyttöönottoon liittyviä teknisiä vaiheita. Haastattelun tavoitteena oli selvittää, minkälainen SharePoint-toteutus eri vaihtoehtoista vastaisi parhaiten yrityksen tarpeita.

Haastattelun pohjalta rakennettiin "Tekninen vaatimuslista", jota käytettiin kriteereinä tekniseen alustavertailuun. Alustavertailussa kerrotaan jokaisen ratkaisun soveltuvuudesta suhteutettuna vaatimuslistaan ja tarjotaan lopuksi ehdotus parhaiten yrityksen vaatimukset täyttävästä ratkaisusta. Alustavertailuun valikoituivat seuraavat yleisimmät SharePoint-toteutustavat:

- On-Premises
- SharePoint Online (Office 365)
- Hybridi

8.1 On-Premises

On-Premises-ratkaisu täyttää erinomaisesti vaatimukset oman ylläpidon toteuttamisesta, sen tarjotessa suurimmat vapaudet SharePointin omasta hallinnasta. Oman hallinnan kautta voidaan myös itse määritellä haluttu varmuuskopioinnin taso ja varmistaa tarvittava saatavuus palvelulle ongelmatilanteissa. Päivitysten asentamisesta voidaan myös vastata itse, jolloin käyttäjille ei tule yllättäviä ongelmatilanteita toiminnallisuuksien muuttuessa yllättäen (Microsoft 2016c).

Paikallisen asennuksen kanssa voidaan myös jatkaa nykyisen BI-järjestelmän käyttöä, sen toimiessa normaalisti On-Premises SharePoint 2013 kanssa.

On-Premises asennus edellyttää kuitenkin VPN-yhteyttä tai Reverse Proxyn käyttämistä, jotta yrityksen ulkopuolella olevat käyttäjät pääsevät käsiksi SharePointiin.

8.2 SharePoint Online

SharePoint Onlinen kanssa oma ylläpito ei ole mahdollista siinä määrin kuin On-Premises asennuksen kanssa ja rajoittuu lähinnä järjestelmän pääkäyttäjän tehtäviin. Tekninen ylläpito ja järjestelmätason muutokset eivät ole mahdollisia. SharePointin päivitykset tulevat automaattisesti ja saattavat pahimmassa tapauksessa rikkoa/muuttaa toiminnallisuuksia.

Saatavuudeltaan ja varmuuskopioinnin kannalta SharePoint Online täyttää yrityksen vaatimukset. (Microsoft 2016a).

SharePoint online ei mahdollista nykyisen BI-järjestelmän integrointia osaksi Intraa, joten sen käyttäminen osana intranettiä pitäisi lopettaa.

SharePoint Online mahdollistaa kuitenkin SharePointin käyttämisen mistä tahansa ja melkein millä tahansa laitteella, ilman VPN-yhteyttä tai Reverse Proxyä.

8.3 Hybridi

Hybridi-ratkaisussa yritys säilyttää vielä melko paljon hallintaa omasta ympäristöstään, mutta osa asetuksista määritellään SharePoint Onlinen vaatimusten kautta. Saatavuus ja Varmuuskopiointi toimivat kummankin ympäristön yhdistelmänä, toisen ollessa omassa hallinnassa ja toisen Microsoftin. Hybridi-ratkaisu aiheuttaa kuitenkin ylimääräistä ylläpityötä ja tekee hallittavasta järjestelmästä monimutkaisemman, johtuen integraation vaatimista yhteyksistä. (Microsoft 2016c).

Hybridi-ratkaisussa voidaan BI-järjestelmä säilyttää osana Intraa ja siihen päästään myös käsiksi yrityksen ulkopuolelta SharePoint Onlinen kautta.

Hybridi-ratkaisun avulla voidaan myös lähteä testaamaan SharePoint Onlineen siirtymistä askeleittain, siirtämällä esimerkiksi joitakin toimintoja ensin pilveen.

Hybridi-ratkaisu mahdollistaa SharePointin käyttämisen samalla tavalla etänä, kuten SharePoint Online ja valitun toteutustavan mukaan myös suoran pääsyn paikallisiin tietoihin.

8.4 Suositus toteutustavasta

Yrityksen vaatimukset huomioon ottaen paras toteutustapa SharePointille olisi Hybridi-ratkaisu. Hybridi-ratkaisu yhdistää On-Premises ratkaisun parhaat puolet SharePoint Onlinen kanssa ja täyttää täten lähes kaikki yrityksen asettamat vaatimukset. SharePoint 2016 tulee myös laajentamaan nykyisiä Hybridi-ratkaisuja ennestään ja Microsoftin tämänhetkisenä visiona onkin saada yrityksen käyttämään Hybridi-ratkaisuja entistä useammin (SPTechCon 2015).

Hybridi-ratkaisussa yritys säilyttää omaa teknistä päätösvaltaa On-Premises ympäristössään ja voi jatkossakin hyödyntää omaa SharePoint-osaamistaan. Hybridi-ratkaisu tuo

myös kaikki uudet ja Office 365:sta riippuvat työkalut heti saataville Office 365 sovelluskäynnistimen kautta (Microsoft 2016e).

Yrityksen mielenkiinto asteittaiseen Office 365 siirtymiseen on myös mahdollista täyttää Hybridi-ympäristön avulla, siirtämällä ensiksi joitakin toimintoja SharePoint Onlineen. Hybridi-ratkaisun käyttäminen mahdollistaa myös käyttäjien MySite-sivustojen sisältämien dokumenttikirjastojen siirtämisen OneDriveen (Microsoft 2015c).

Hybridi-ratkaisun huonoina puolina voidaan pitää sen käyttöönoton aiheuttamaa ylimääräistä teknistä työmäärää, vaadittavien yhteyksien ylläpitämistä ja monimutkaisemmasta ympäristöstä mahdollisesti aiheutuvia ongelmia. Huonoihin puoliin voidaan kuitenkin varautua hankkimalla henkilöstölle tarvittavaa SharePoint-osaamista tai ostamalla ulkoista apua käyttöönottoa varten. SharePoint 2016-version pitäisi kuitenkin tulevaisuudessa helpottaa Hybridi-ratkaisun käyttöönottoa ja ylläpitoa (Microsoft 2015a).

Kustannuksiltaan Hybridi-ratkaisu on myös kalliimpi kuin erillinen On-Premises/SharePoint Online-ratkaisu, koska Hybridi-ratkaisu edellyttää kummankin ympäristön käyttämistä ja lisensoimista toimiakseen.

9 Pohdinta

Projektin oli määrä avustaa toimeksiantajaa uuden intranetin käyttöönotossa, selvittää kohdeyrityksen henkilöstön asettamia vaatimuksia uudelle intranetille sekä auttaa uuden SharePoint-alustan valitsemisessa. Projektin onnistumista ja tulosten vaikuttavuutta kuvaakin parhaiten se, että kohdeyrityksessä lykättiin uuden intranetin käyttöönottoa opinnäytetyöprojektissa ilmi tulleiden tulosten vuoksi. Myös opinnäytetyössä esitetty suositus SharePoint alustan valitsemiseksi valikoitui myös alustavaksi toteutustavaksi kohdeyrityksessä. Näiden havaintojen pohjalta voidaankin todeta opinnäytetyön olleen vaikuttava yrityksen tulevan intranetin suunnittelun kannalta.

Tutkimuksen validiteettia voidaan pitää melko hyvänä, teemahaastattelun ollessa perinteinen menetelmä henkilöiden omien mielipiteiden ja taustatekijöiden selvittämiseen. Tutkimuksen tulokset näyttävät myös ulkoisesti oikeilta ja eikä niissä tullut esille mitään erityisesti normeista poikkeavaa. Valittu kohderyhmä edusti myös tasaisesti erilaisia henkilöstöryhmiä, jolloin tuloksien ei pitäisi olla yksipuolisia. Tutkittavien henkilöiden tietoisuus heidän erityisestä valinnastaan tutkimukseen saattaa kuitenkin vaikuttaa negatiivisesti tuloksiin. Kokemattomuus tutkimusmenetelmästä vaikuttaa myös negatiivisesti tutkimuksen tuloksiin.

Opinnäytetyöprosessi eteni hieman hitaammin kuin oli projektia aloittaessa suunniteltu, mutta kokonaisuudessaan projekti valmistui lähes ajallaan. Toimeksiantajalle ei koitunut kuitenkaan myöhästymisestä ongelmaa, sillä toimeksiantajalle tärkeimmät tulokset luovutettiin jo ennen varsinaisen opinnäytetyön valmistumista. Opinnäytetyön alkuperäisestä suunnitelmasta jouduttiin myös poikkeamaan toimeksiantajan muuttuneen aikataulun vuoksi, jolloin opinnäytetyöstä jätettiin pois pilotointiin liittyvät työvaiheet.

Opinnäytetyön projektisuunnitelmassa määritellyistä oppimistavoitteista erityisesti SharePoint-osaaminen ja haastattelututkimuksen toteuttaminen korostuivat opinnäytetyötä tehdessä. Teknistä alustavertailua toteuttaessa luettu materiaali erityisesti SharePoint 2016:n uusista ominaisuuksista ja hybriditeknologioista olivat erittäin hyödyllisiä. Haastattelututkimuksen osalta taas erityisesti tutkimuksen suunnitteleminen ja tuloksien analysointi tuli tutuksi työtä tehdessä. Erityisenä haasteena haastattelututkimuksessa tuli esille tutkijan aseman pitäminen neutraalina ja tarve olla vaikuttamatta haastateltavien vastauksiin ohjaavien kysymyksiensä kautta.

Lähteet

Association for Information and Image Management n.d. *What is Document Management (DMS)?* Luettavissa: <http://www.aiim.org/What-is-Document-Management> . Luettu: 4.5.2016.

Barron, P. 2012. *6 Reasons for Staff Photos on the Intranet.* Luettavissa: <http://www.intranetconnections.com/blog/6-reasons-for-staff-photos-on-the-intranet/> . Luettu: 10.4.2016.

Businessweek 1996. *HERE COMES TE INTRANET.* Luettavissa: <http://www.businessweek.com/1996/09/b34641.htm> . Luettu: 11.4.2016.

Clark, G. 2012. *Best Practice – Metadata in SharePoint and Beyond.* Luettavissa: <http://community.aiim.org/blogs/greg-clark/2012/12/05/best-practice-%E2%80%93-metadata-in-SharePoint-and-beyond> . Luettu: 11.4.2016.

Freed, E. 2012. *How-to guide for intranet content audits.* Luettavissa: <https://www.thoughtfarmer.com/blog/intranet-content-audit/> . Luettu: 19.4.2016.

Helsinki Business College Oy 2016. *Helsinki Business College Oy.* Luettavissa: <https://www.businesscollege.fi/toiminta/hbcoy/> . Luettu: 10.4.2016.

Leibtag, A. 2013. *Content Strategy: Let's Talk about Content Governance.* Luettavissa: <http://www.cmswire.com/cms/customer-experience/content-strategy-lets-talk-about-content-governance-022956.php> . Luettu: 17.4.2016.

Merriam-Webster 2016. *Simple Definition of INTRANET.* Luettavissa: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/intranet> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2011. *Survey of 10,000 Yammer Users Reveals Benefits of Enterprise Social Networking.* Luettavissa: <https://blogs.office.com/2011/01/28/survey-of-10000-yammer-users-reveals-benefits-of-enterprise-social-networking/#5o4SF7XyHDPXaJou.97> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2013a. *Performance testing for SharePoint Server 2013.* Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/ff758659.aspx> . Luettu: 19.4.2016.

Microsoft 2013b. *Plan document libraries in SharePoint 2013*. Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc262215.aspx> . Luettu: 4.5.2016.

Microsoft 2013c. *Plan document management in SharePoint 2013*. Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263266.aspx> . Luettu: 4.5.2016.

Microsoft 2015a. *Evolution of SharePoint*. Luettavissa: <https://blogs.office.com/2015/02/02/evolution-SharePoint/#sLOYQLK9DcXVT1Ic.97> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2015b. *Get started with workflows in SharePoint 2013*. Luettavissa: <https://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/jj163917.aspx> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2015c. *Overview of OneDrive for Business in SharePoint Server 2013*. Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn167720.aspx> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2015d. *Plan document versioning, content approval, and check-out controls in SharePoint 2013*. Luettavissa: https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc262378.aspx#bkmk_plan_versioning . Luettu: 18.4.2016.

Microsoft 2016a. *SharePoint Online Service Description*. Luettavissa: https://technet.microsoft.com/fi-FI/library/jj819267.aspx#bkmk_FeaturesOnPremise . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2016b. *Sivustojen tai tiedostojen jakaminen organisaation ulkopuolisten henkilöiden kanssa*. Luettavissa: <https://support.office.com/fi-fi/article/Sivustojen-tai-tiedostojen-jakaminen-organisaation-ulkopuolisten-henkil%C3%B6iden-kanssa-80e49744-e30f-44db-8d51-16661b1d4232> . Luettu: 18.4.2016.

Microsoft 2016c. *Technical diagrams for SharePoint 2013*. Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/fi-fi/library/cc263199> . Luettu: 25.4.2016.

Microsoft 2016d. *The building blocks of SharePoint hybrid*. Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn495634.aspx> . Luettu: 25.4.2016.

Microsoft 2016e. *SharePoint hybrid sites and search*. Luettavissa:
<https://support.office.com/en-us/article/SharePoint-hybrid-sites-and-search-5ff7e56a-7af2-4511-aded-1e043afe244e> . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2016f. *What is SharePoint?* Luettavissa: <https://support.office.com/en-us/article/What-is-SharePoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f>) . Luettu: 11.4.2016.

Microsoft 2016g. Overview of document management in SharePoint 2013. Luettavissa:
<https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc261933.aspx> . Luettu 18.4.2016

Microsoft 2016h. Overview of hybrid SharePoint for technical decision makers.
Luettavissa: <https://technet.microsoft.com/en-s/library/dn607308%28v=office.15%29.aspx>.
Luettu 1.4.2016

Microsoft n.d. *Should SharePoint Replace File Servers?* Luettavissa:
<https://msdn.microsoft.com/en-us/library/dd163523.aspx> . Luettu: 18.4.2016.

Morville, P. & Louis, R., 2006. *Information Architecture for the World Wide Web, 3rd Edition*. Kolmas painos ed. O'Reilly Media.

Nielsen Norman Group 2013. *Intranet Social Features*. Luettavissa:
<https://www.nngroup.com/articles/intranet-social-features/> . Luettu: 17.4.2016.

Nielsen Norman Group 2014. *Intranet Information Architecture (IA) Trends*. Luettavissa:
<https://www.nngroup.com/articles/intranet-information-architecture-ia/> . Luettu: 17.4.2016.

North Patrol Oy 2014. *Intranet-palvelut Suomessa 2014-selvityksen tulokset*. Luettavissa:
<https://intranet-ostajanopas.fi/intranet-selvitys/tulokset-2014/> . Luettu: 9.4.2016.

Pogrevisky, S. 2013. *SharePoint Content Migration + The Sins of Your Past*. Luettavissa:
<http://www.cmswire.com/cms/information-management/SharePoint-content-migration-the-sins-of-your-past-020282.php> . Luettu: 17.4.2016.

SPTechCon 2015. *SharePoint at the Core of Reinventing Productivity*. Luettavissa:
<http://www.sptechcon.com/news/SharePoint-at-the-core-of-reinventing-productivity> .
Luettu: 11.4.2016.

Telleen, S.L. 1998. *The Difference Between Internet, Intranet, and Extranet*. Luettavissa: <http://www.iorg.com/papers/iw/19981019-advisor.html> . Luettu: 10.4.2016.

Liitteet

Liite 1. Tekniset vaatimukset

Halutaanko SharePointia ylläpitää itse? Ylläpitoon kuuluu päivityksien asentaminen, logien seuranta ja ongelmien korjaaminen.

Yrityksessä halutaan ylläpitää SharePointia itse, joko omassa ympäristössä tai IaaS-toimintamallin kautta pilviympäristössä. Yrityksellä oli halu ylläpitää omaa SharePoint-osaamista. Oman ylläpidon vaatimus ei ollut kuitenkaan ehdoton, ja määräytyy loppukädessä kustannuksista.

Miten pitkään SharePoint voi olla poissa käytöstä ongelmatilanteissa?

SharePoint saa olla maksimissaan tunnin alhaalla poikkeustilanteessa.

Halutaanko maksaa kuukausittain lisenssin käytöstä, vaiko oman ympäristön ylläpitokustannuksia?

Yritykselle tärkeintä oli SharePointin elinkaaren aikana muodostuvat kokonaiskustannukset.

Halutaanko SharePointia kustomoida itse ja missä laajuudessa?

SharePointia haluttiin kustomoida mahdollisimman vähän. Esimerkkeinä omista tehtävistä kustomoinneista annettiin esim. Navigaation ja sisältörakenteeseen tehtävät muutokset.

Onko vaatimusta datan säilyttämisestä Suomessa? Lakiin tai säännöksiin liittyvistä tai omista periaatteista liittyvistä syistä.

Ei ollut vaatimuksia tietojen säilyttämisestä omilla palvelimilla, verrattiin esimerkkinä muihin oppilaitoksiin Suomessa, jotka ovat siirtyneet Office365 ympäristöihin ongelmitta.

Onko SharePoint Onlinen tarjoama varmuuskopiointi (12 tunnin välein ja säilytetään 14 päivää) riittävä?

SharePoint Onlinen tarjoama varmuuskopiointitahti oli riittävä yrityksen tarpeisiin.

Onko nykyisessä SharePointissa käytössä paikallista koodia, jota on hankala siirtää SharePoint Onlineen?

Yrityksellä on käytössä Business Intelligence (BI) järjestelmä, joka on yhteydessä nykyiseen SharePointiin. Uusi SharePoint voidaan ottaa kuitenkin käyttöön alkuun, ilman kyseistä järjestelmää.

Täytyykö käyttäjien päästä käsiksi SharePointin kautta paikallisiin järjestelmiin?

Yrityksellä ei ole Business Intelligence-järjestelmän lisäksi muita paikallisia järjestelmiä, johon on ollut pääsy SharePointin kautta.

Halutaanko testata SharePoint Onlineen siirtymistä Hybridi-ratkaisun kautta, ennen täyttä siirtymistä?

Hybridiratkaisun kautta SharePoint Onlineen siirtymiselle oltiin myönteisiä, kokemuksia vastaavasta toteutuksesta löytyi jo aiemmin Office 365:een siirretyistä Exchange-Sähköpostilaatikoista.

Halutaanko siirtää käyttäjien MySite-sivustot OneDriveen?

Käyttäjien MySite-sivustojen sisällön siirtämiseen OneDriveen hybridiratkaisuna oli mielenkiintoa, mutta ei ollut välttämätön ominaisuus.

Halutaanko saada uusimmat SharePointin ominaisuudet heti ja haittaako SharePoint Onlinen automaattisten päivitysten mahdolliset muuttuvat/poistuvat toiminnot?

Yrityksessä haluttiin hallita SharePointin päivitystahtia itse, jotta käyttäjiä ehditään koulutamaan mahdollisista muutoksista.

Halutaanko SharePointia käyttää ilman VPN:ää tai Reverse Proxyä kirjautumiseen?

SharePointiin haluttiin päästä käsiksi mistä tahansa ja miltä tahansa laitteelta, mielellään ilman VPN-yhteyttä tai Reverse Proxyä sisäänkirjautumiseen.