

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden ko & Tietojenkäsittelyn ko

Sähköinen liiketoiminta ja markkinointi & Tietokantajärjestelmät

2011

Johannes Rantala & Sanna Timonen

Intranetin käytettävyydestutkimus sisäisen viestinnän kanavana

– Turun ammattikorkeakoulun Messi



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Sähköinen liiketoiminta ja markkinointi

Tietojenkäsittely | Tietokantajärjestelmät

2011 | 52 sivua + 4 liitettä

Ohjaajat: Jaana Kallio-Gerlander ja Minna-Kristiina Paakki

Johannes Rantala & Sanna Timonen

INTRANETIN KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS SISÄISEN VIESTINNÄN KANAVANA – TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN MESSI

Tämä opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat ajattelevat Messistä sisäisen viestinnän kanavana, millaisena opiskelijat kokevat Messin käytettävyyden, mitkä tekijät vaikuttavat opiskelijoiden mielipiteeseen Messistä ja miten Messiä voitaisiin opiskelijoiden mielestä parantaa.

Käytimme tutkimuksessamme Mixed Methods -tutkimuskäytäntöä eli tutkimuksessamme yhdistyvät kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset menetelmät. Aineiston keruu toteutettiin Webropol-ohjelmalla luodulla sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin opiskelijoiden sähköpostiosoitteisiin Webropol-ohjelman avulla.

Kyselylomake lähetettiin sähköpostin välityksellä jokaiselle läsnäolevalle Turun ammattikorkeakoulun noin 8 500 opiskelijalle. Vastaaajien kokonaismäärä oli 809.

Messi on useimpien vastaajien mielestä ideana hyvä, kun kaikki opiskelijan tarvitsema tieto on pyritty kokoamaan samalle sivustolle, mutta teknisessä toteutuksessa ja käytettävyydessä on toivomisen varaa. Etenkin sivujen päävalikon toiminta aiheutti monille ongelmia ja ohjelman hitaus ja raskaus mainittiin useissa vastauksissa.

Sisältöön oltiin melko tyytyväisiä, mutta tiedon järjestelyä Messissä kritisoitiin vuolaasti. Moni koki tiedon hakemisen Messistä hankalaksi, sivujen järjestelyn epäselväksi ja polut tiedon lähteelle pitkiksi ja epäloogisiksi. Jonkin verran voitiin havaita ongelmia Messin valikoissa käytettävien avainsanojen ymmärtämisessä.

Erilliset kirjautumiset Messin lisäksi sähköpostiin ja muihin sovelluksiin suututtivat monia vastaajia ja osalle tämä aiheutti negatiivisen mielikuvan Messin käytöstä. Messin käyttöön toivottiin opastusta sekä opiskelijoille että henkilökunnalle.

Messillä on hyvät edellytykset muotoutua toimivaksi intranetiksi Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilökunnalle, kun siinä olevat puutteet korjataan käyttäjystävällisempään suuntaan. Oman haasteensa tähän työhön tuo sivuston laajuus. Kun sisältö on järjestelty käyttäjänäkökulmasta, tekniset ongelmat on minimoitu ja käyttäjille annettu riittävät valmiudet sovelluksen tehokkaaseen käyttöön, voidaan olettaa, että Messin käytöstä muodostuu käyttäjille positiivinen kokemus ja sen merkitys viestinnän kanavana kasvaa.

ASIASANAT: käytettävyys, sisäinen viestintä, intranet, laatu, kyselylomake

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Program: Business | Specialization: e-business and Marketing

Degree Program: Business Information Technology | Specialization: Database Systems

2011 | Total number of pages: 52 + 4 appendices

Instructors: Jaana Kallio-Gerlander and Minna-Kristiina Paakki

Johannes Rantala & Sanna Timonen

EVALUATING INTRANET AS CHANNEL FOR INTERNAL COMMUNICATION – TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES - MESSI

The goal of this thesis is to look into the opinions of students at Turku University of Applied Sciences about Messi as a channel for internal communication. In addition, the user friendliness, what students think about the intranet as a whole and students' ideas for improvement are discussed.

In our study we used Mixed Methods research so our work combines quantitative and qualitative methods. The data collection for the research was done with a program called Weppopol.

The questionnaire was sent via e-mail to all active students in Turku university of applied sciences approximately 8500 students. The total number of answers was 810. One of the answers was deleted due to inappropriate content so the final number of answers was 809.

Most of the participants thought that Messi is a good idea as all the important knowledge is gathered in one place, but the technical aspects and usability of the intranet leave room for improvement. The main navigation of Messi caused problems to many respondents, also the slowness and heaviness of the software were mentioned frequently in the answers.

The actual quality of the information in Messi was mostly considered to be at high level but the search of information in Messi was heavily criticized. The order of the pages were found unclear and the paths to correct knowledge illogical and long. There were also some problems in understanding the keywords used in the main navigation.

Separate signing into Messi intranet, e-mail and other applications was found frustrating for many participants of the study, for some the study creates a negative attitude towards the whole Messi intranet. There were also some requests that tutoring about how to use Messi would be organized for both students and staff of the school.

Messi intranet has all the right prerequisites to be molded to a functional tool for the students and staff after it has been made more user-friendly. It is no easy task due to the large size of the intranet. When the intranet has been made more user friendly, the technical problems have been minimized and the users have been given the right tools to efficiently use the intranet, Messi can be experienced in more positive way and this will help it to become a more important channel for internal communication.

KEYWORDS: usability, user friendly, internal communication, intranet, quality, questionnaire

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 MESSI – TURUN AMMATTIKORKEAKOULUN SISÄINEN INTRANET	6
2.1 Turun ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä	7
2.2 Messin käyttöliittymäkuvaus	7
Koko Turun ammattikorkeakoulun tasoiset uutiset ja tapahtumat	8
Kaikille yhteiset prosessikuvaukset ja toimintaohjeet	9
Tulosalueet ja kampukset	9
3 ORGANISAATION SISÄINEN VIESTINTÄ	10
3.1 Miksi sisäinen viestintä on tärkeää?	10
3.2 Intranet sisäisen viestinnän välineenä	11
3.3 Valtava tiedon määrä ja infoähky	12
4 KÄYTETTÄVYYS	13
4.1 Käytettävyyden arviointi	14
5 MESSI-INTRANETIN KÄYTETTÄVYYSTUTKIMUS	15
5.1 Tutkimusongelmat	15
5.2 Tutkimusmenetelmät	15
5.3 Aineistonkeruu	16
5.4 Avoimet vastaukset	17
5.5 Tutkimuksen kohderyhmä	17
5.6 Työvälineenä Webropol	18
5.7 Kyselylomakkeen laadinta	19
5.8 Kyselyn lähetys ja vastausten määrä	21
6 TULOSTEN ANALYSOINTI	22
6.1 Vastaajien määrittely	22
6.2 Messin käyttö	26
6.2.1 Suosituimmat toiminnot Messissä	26
6.2.2 Messistä haetut tiedot	28
6.2.3 Opinnäytetyön tekoon liittyvä tiedonhaku Messissä	28
6.2.4 Messin käytössä ilmenneitä ongelmia	29
6.2.5 Messin hyvät ominaisuudet	31
6.3 Opiskelijoiden mielipiteisiin vaikuttavat tekijät	33

6.3.1	Tyytyväisyys Messin sisältöön	35
6.3.2	Selaimen merkitys	36
6.3.3	Messsiä koskevan koulutuksen vaikutus	38
6.3.4	Käytettävyys ja rakenne	39
6.3.5	Messin arviointi	40
6.4	Messin kehitysehdotuksia	41
7	TULOSTEN YHTEENVETO	43
7.1	Messin tiedonsisällön arviointi	45
7.2	Messin käytettävyys ISO 9241-11 -standardin mukaisesti arvioiden	46
8	ARVIOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	47
8.1	Tutkimuksen arviointi	47
8.2	Opiskelijapalautteesta muodostunut yleiskuva Messistä	47
8.3	Loppusanat	48
	LÄHTEET	51
	LIITTEET	
	Liite 1. Tutkimuslupahakemus.	
	Liite 2. Toimintasuunnitelma.	
	Liite 3. Kyselylomake.	
	Liite 4. Poimintoja avoimista vastauksista.	
	KUVAT	
	Kuva 1. Messin etusivu.	6
	Kuva 2. Messin ylänavigointi.	8
	KUVIOT	
	Kuvio 1. Vastaajien käyttämät Messin toiminnot.	27
	Kuvio 2. Messistä haetut tiedot.	28
	Kuvio 3. Aloitusvuoden merkitys Messin käytön miellyttävyyteen.	33
	Kuvio 4. Käyttötiheyden merkitys Messin käytön miellyttävyyteen.	34
	Kuvio 5. Käyttötiheyden merkitys tiedon löytymiseen Messistä.	35
	Kuvio 6. Vastaajien tyytyväisyys Messin sisältöön.	36
	Kuvio 7. Sivuston toimivuuden riippuvuus selaimesta.	37
	Kuvio 8. Messi-koulutuksen riittävyys.	38
	Kuvio 9. Mielenpitoja Messin käytettävyydestä ja rakenteesta.	40
	Kuvio 10. Vastaajien antamat arvosanat Messille, etusivulle ja opiskelu-osiolle.	40
	TAULUKOT	
	Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.	22
	Taulukko 3. Vastaajien jakautuminen tulosalueittain.	23
	Taulukko 4. Vastaajien arvio omista ATK-taidoistaan.	24
	Taulukko 5. Vastaajien arvio omasta kärsivällisyydestään.	25
	Taulukko 6. Selainten käyttö.	37

1 Johdanto

Opinnäytetyömme aiheeksi valikoitui Messi-intranet, kun saimme kuulla, että Turun ammattikorkeakoulun viestintäyksikkö etsi tekijöitä käytettävyystudkimukselle. Aihe vaikutti meistä molemmista mielenkiintoiselta ja lisäksi ajattelimme, että pystyisimme tekemään kokonaisvaltaisen työn, koska opiskelimme eri koulutusohjelmissa ja voisimme siten käsitellä aihetta kahdesta eri näkökulmasta. Käytimme tutkimuksessamme Mixed Methods - tutkimuskäytäntöä eli tutkimuksessamme yhdistyvät kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset menetelmät.

Tämän kyselytutkimuksen kohteena oli Turun ammattikorkeakoulun Messi-intranet. Messi on Turun ammattikorkeakoulun sisäinen verkko, jonka tehtävänä on tarjota tärkeää tietoa ja välittää viestejä henkilökunnan sekä opiskelijoiden tarpeisiin. Aineiston keruu tutkimukseen toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin opiskelijoiden sähköpostiosoitteisiin. Tavoitteena oli saada selville opiskelijoiden mielipiteitä intranetistä sekä selvittää, miten intranetiä pitäisi opiskelijoiden mielestä pyrkiä kehittämään.

Työmme alussa kerromme taustatietoja aiheesta ja paneudumme Messin käyttöliittymäkuvaukseen. Teoriaosuuksissa pyrimme avaamaan organisaation sisäisen viestinnän ja käytettävyyden käsitteitä. Tämän jälkeen alkaa varsinaisen tutkimuksen osuus työstä. Luku 5 käsittelee asettamaamme tutkimusongelmaa ja valitsemiamme tutkimusmenetelmiä, lisäksi luvussa paneudutaan aineistonkeruuseen, työvälineisiin ja kyselylomakkeeseen. Seuraavassa luvussa käsitellään keräämämme aineiston analysointia sekä kerrotaan vastaajien keskuudesta nousseista kehitysehdotuksista. Työn lopussa arvioimme tutkimuksesta saatuja tuloksia sekä esitämme niistä syntyneitä johtopäätöksiä. Työn viimeisenä varsinaisena tekstiosuutena ovat loppusanat.

2 Messi – Turun ammattikorkeakoulun sisäinen intranet

Messi on Turun ammattikorkeakoulun intranet eli henkilöstön ja opiskelijoiden yhteinen sisäinen verkkopalvelu, joka sisältää ajankohtaisen uutisoinnin, tapahtumatiedot, toimintaohjeet sekä muut ohjeet ja linkit, joita käyttäjäryhmät tarvitsevat päivittäin. Messin toteuttamiseen on käytetty Microsoft Office SharePoint Server 2007 -teknologiaa ja se on yhteensopiva Microsoft Office 2007 -toimisto-ohjelmien kanssa. (Kankaanpää ym. 2009, 4.)

Turun ammattikorkeakoulun intranet

Tervetuloa, Sanna L. Timonen | Pikalinkit | Palaute | Haku |

messi

Etusivu | Ajankohtaista | Opiskelu | Tutkimus ja kehitys | Palvelut ja johtaminen | Teemat | Tulosalueet | Kampukset

Pullopостia

Kirjoita Kirja 2010

Osaillistu oppimateriaalin ideakilpailuun! Kilpailu on AMK:n henkilöstölle.

Mediatiedotteet

- Insinööritin opettelevat myyntityötä
- Virtuaaliryhtymä ei ole vain taivas on rajana
- Turun AMK läpäissyt auditoinnin
- OSAKE-hankkeessa yritysten välistä nousuun
- AMK-päivä abeille Turun ammattikorkeakoulussa 19.1.

(Lisää linkkejä...)

Uusimmat uutiset opiskelijoille

Onko Sinulla idea? Riskitöntä rahoitusta TULI-ohjelmasta	03.02.2010
Maaliskuun alussa se käynnistyy: INNO58H!	03.02.2010
Ota kantaa - vaikuta kuntasi asioihin	03.02.2010
Vinkki: työjärjestykset löytyvät Messin pikalinkkeistä	02.02.2010
Huoltokatko internetiätyudessa 8.2.2010 / Network maintenance	02.02.2010
TUAS has passed the audit of QA system	02.02.2010
Turun AMK:n kielikoulutuskeskuksen ja Tallinnan yliopiston kielikeskuksen osittainen yhteiskurssi verkossa auf Deutsch!	01.02.2010
Opiskelijat pysäköivät halvemmalla Joukahaisenkadun hiekkakentällä	01.02.2010
Korjattu versio: Turun ammattikorkeakoulun opiskelijakunta - TUOn kuukausitiedote helmikuu 2010	29.01.2010
Ota osaa nettisivujen kävijäkyselyyn 1.2.-12.2.2010	01.02.2010

Tapahtuu lähiaikoina (opiskelijat)

Working in Finland	08.02.2010
ICT-talossa	10.02.2010
Kiinnostako ura EU:ssa?	11.02.2010
-infotilaisuus	09.00
CV-kilpailu, ICT-talo	15.02.2010
REALGAME TOURNAMENT 2010	02.03.2010
	14.00

Työjärjestykset

- Joukahaisenkatu
- Kala- ja ympäristötalous
- Lemminkäisenkatu
- Linnankatu
- Loimaa
- Ruiskatu, terveys
- Salo
- Sepänkatu
- Uusikaupunki
- Ruiskatu, sosiaalityö

Hyödyllistä opiskelijoille

- Optima
- Sähköposti
- WinhaWille

[Verkkopalvelun opaste]

Kuva 1. Messin etusivu.

Messiin kirjautuaksesen käyttäjällä tulee olla käyttäjätunnus ja oikeudet käyttää verkkopalvelua. Tunnukset ovat samat, joilla kirjaututaan Turun ammattikorkeakoulun Windows-verkkoon. Messiin pääsee Internetistä kirjautumalla osoitteeseen <https://messi.turkuamk.fi>. Turun

ammattikorkeakoulun verkossa Messi toimii ilman kirjautumista lyhytsoitteella <http://messi>. Messiä ja sähköpostin web-liittymää voi käyttää myös mobiililaitteissa, mikä lisää viestinnän monikanavaisuutta. (Kankaanpää ym. 2009, 4.)

Intranetin perussisältörakenne on kummallekin käyttäjäryhmälle sama, mutta henkilöstölle on käytettävissä laajempaa tietoa ja monipuolisempia viestintä- ja työskentelyvälineitä. Henkilöstö pystyy esimerkiksi tiedottamaan opiskelijoille ja muulle henkilöstölle reaaliaikaisesti uutispalstoilla. Käyttäjä voi halutessaan tilata sähköposti-ilmoituksen muuttuvista tiedoista. (Kankaanpää ym. 2009, 4.)

2.1 Turun ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä

Turun ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän pohjalta on vuosina 2007–2009 luotu prosessikartta, joka määrittelee Messin rakenteen (Kankare – Stenroos 2010, 4). Laatujärjestelmä perustuu Turun ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämisen liittyvään laatupolitiikkaan, josta päättää Turun ammattikorkeakoulun rehtori. Tästä syystä kaikki intranetin sisältöön kohdistuvat muutokset on aina hyväksyttävä rehtorilla (Hintsanen ym. 2010, 3).

Turun ammattikorkeakoulu on sitoutunut toimintansa laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen, jotta sen laatuvarmistusjärjestelmä vastaisi eurooppalaisen laadunvarmistuksen periaatteita (The European Association for Quality Assurance in Higher Education) (Hintsanen ym. 2010, 3).

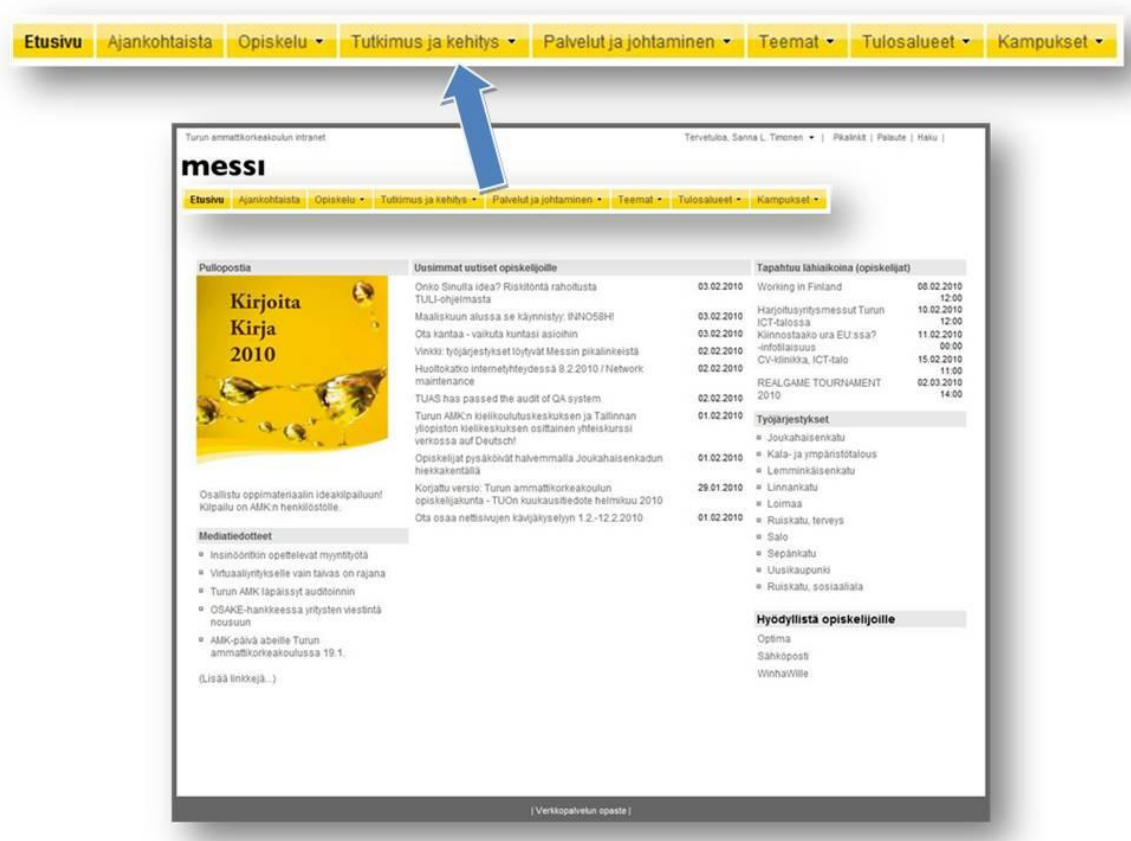
”Laadunvarmistuksella tarkoitetaan niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla korkeakoulu turvaa ja kehittää koulutuksen ja muun toiminnan laatua” (Turun ammattikorkeakoulu 2010).

2.2 Messin käyttöliittymäkuvaus

Jaoimme Messin toiminnot kolmeen kategoriaan, jotta kokonaisuus olisi selkeämmin hahmotettavissa lukijalle, joka ei ole koskaan käyttänyt Messiä. Kategoriat ovat seuraavat:

- Koko Turun ammattikorkeakoulun tasoiset uutiset ja tapahtumat
- Kaikille yhteiset prosessikuvaukset ja toimintaohjeet
- Tulosalueet ja kampukset.

Jokaisen kategorian toiminnot löytyvät Messin ylänavigoinnista (Kuva 2).



Kuva 2. Messin ylänavigointi.

Koko Turun ammattikorkeakoulun tasoiset uutiset ja tapahtumat

Etusivu ja Ajankohtaista -sivu sisältää ammattikorkeakoulun tasoisen uutisoinnin ja tapahtumakalenterit. Teemat -sivu sisältää ammattikorkeakoulun toiminnassa strategisesti tärkeitä teemoja, kuten innovaatiopedagogiikka, kansainvälisyys sekä laatusivusto, josta löytyy Turun ammattikorkeakoulun laatujärjestelmän kuvaus ja laatu-uutisia. (Kankaanpää 2009, 3–8.)

Kaikille yhteiset prosessikuvaukset ja toimintaohjeet

Opiskelu -sivusto sisältää opiskelijalle suunnattua tietoa yhteisistä toimintatavoista, kuten ilmoittautumisesta, valmistumisesta, opinnäytetyöstä sekä työharjoittelusta. Tutkimus ja kehitys -sivustosta löytyy tietoa ammattikorkeakoulun yhteisistä toimintatavoista, kuten T&K -keskuksesta, projektitoiminnasta ja julkaisutoiminnasta. Palvelut ja johtaminen – sivusto taas keskittyy ammattikorkeakoulun sisäisiin tukipalveluihin, kuten asianhallintaan ja päätöksentekoon, henkilöstö-, talous- ja IT-palveluihin sekä kirjastoon. (Kankaanpää 2009, 6.)

Tulosalueet ja kampukset

Tulosalueet -sivusto kattaa tulosalue- ja koulutusohjelmatasoiset ohjeet sekä yhteiset toimintatavat. Sivulta löytyy myös jokaisen tulosalueen omat ilmoitustaulut ja tapahtumakalenterit, jotka näkyvät sekä henkilöstölle että opiskelijoille. Kampukset -sivuilla on tietoa ammattikorkeakoulun toimitiloihin ja palveluihin liittyvistä asioista. (Kankaanpää 2009, 9–11.)

3 Organisaation sisäinen viestintä

Vuorovaikutus yhteisön sisällä muodostuu yksinkertaistetusti tiedonkulusta ja informaation siirtämisestä. Sitä tapahtuu yhteisön eri henkilöiden, ryhmien ja yksiköiden välillä. Sisäinen tiedottaminen on vain osa sisäistä viestintää, eikä niitä pidä sekoittaa käsitteinä toisiinsa. Sisäinen viestintä sisältää niin sanottua operatiivista viestimistä eli päivittäisiin tehtäviin liittyvien tietojen lähettämistä, vastaanottamista ja käsittelyä. (Yhteisöviestinnän perusteet verkko-oppimateriaali - termikirjasto 2003.)

Sisäisellä viestinnällä pyritään nopeaan ja avoimeen tiedonkulkuun, yhteisön jäsenten motivointiin, työ- ja toimintaohjeiden antamiseen, me-hengen luomiseen ja parantamiseen, ja mikä tärkeintä, sillä välitetään yhteisön jäsenille oikeaa tietoa. (Yhteisöviestinnän perusteet verkko-oppimateriaali - termikirjasto 2003.)

3.1 Miksi sisäinen viestintä on tärkeää?

Yhteisön toimivuuden kannalta on olennaista, että sisäinen viestintä välineestä tai muodosta riippumatta on toimivaa ja oikein mitoitettua. Sisäistä viestiä laadittaessa on olennaista huomioida, miten viestin vastaanottajat sen kokevat ja käsittävät. Mikäli tieto ei kulje yhteisön jäsenten välillä, voi syntyä väärinkäsityksiä ja virheellisiä oletuksia. Pahimmassa tapauksessa huonosti toimiva viestintäverkosto saattaa vaikuttaa negatiivisesti yhteisön ilmapiiriin ja antaa sidosryhmille huonon kuvan yhteisöstä. (Markkinointiviestinnän toimistojen liitto MTL 2010.)

Kriisitilanteissa sisäisen viestinnän merkitys korostuu entisestään. Jos yhteisössä vallitsee epätietoisuutta ja tiedonjano on suuri, huhut lähtevät helposti liikkeelle ja epäolennaiset asiat voivat paisua. Selkeä ja suora tiedottaminen henkilöstölle voi tällaisissa tilanteissa palauttaa jäsenten luottamuksen tai ainakin rauhoittaa tilannetta. Sisäisessä viestinnässä on myös olennaista, että viestintä tavoittavat oikeat henkilöt. (Vihreät - De Gröna 2010.)

Organisaatio voi myös asettaa tavoitteita sisäiselle viestinnälleen. Pelkät tavoitteet eivät kuitenkaan yksin riitä, vaan tavoitteiden saavuttaminen ja epäonnistumiset pitää pystyä myös mittamaan, jotta voidaan päätellä, onko viestintä ollut onnistunutta. Näin organisaatiossa varmistetaan, että viestintä kehittyy. (Tuominen 2002, 14.)

Organisaation toiminnasta ja ilmapiiristä voidaan yleensä havaita sekä sisäisen viestinnän epäonnistuminen että onnistuminen. Hyvin hoidettu viestintä motivoi ja sitouttaa yhteisön jäseniä sekä parantaa työn tehokkuutta, kun taas viestinnän laiminlyönti vaikuttaa negatiivisesti kaikkiin näihin organisaation osa-alueisiin. (Yhteisöviestinnän perusteet verkko-oppimateriaali - termikirjasto 2003.)

3.2 Intranet sisäisen viestinnän välineenä

Nykyään monet organisaatiot ovat siirtäneet suurimman osan sisäisestä viestinnästään yhteisöiden omiin sisäisiin verkkoihin eli intranettiin. Intranetin käyttämisen etuna on se, että viestit tavoittavat vaivattomasti kaikki organisaation jäsenet. Viestien vastaanottajat voivat reagoida viesteihin ja siten olla vuorovaikutuksessa viestin lähettäjään. Lisäksi esimerkiksi vanhat tiedotteet on helppo arkistoida tulevaisuutta varten. (Buffa 2006, 2.)

On kuitenkin huomioitava, että intranetin käyttäminen sisäisen viestinnän kanavana vaatii verkolta hyvää käytettävyyttä, toimintavarmuutta ja ajantasaisuutta. Huonosti toteutettu intranet ei varmasti motivoi organisaation jäseniä, jolloin se ei myöskään palvele tarkoitustaan. Heikko käytettävyys puolestaan johtaa tarpeettomaan ajanhukkaan ja käyttäjien turhautumiseen. (Ovaska ym. 2005, 15.)

Viestinnän yhtenäisyys ja loogisuus ovat myös olennaisessa asemassa, sillä niiden avulla voidaan helpottaa intranetin käyttöä ja tiedonhakuja. Intranetin jatkuva kehittäminen on myös tärkeää sen toimivuuden kannalta, siksi erilaiset käyttäjien mielipiteitä ja kehitysehdotuksia kartoittavat tutkimukset voivat olla hyödyllisiä. Tutkimusten kautta saatujen tietojen perusteella voidaan löytää

mahdolliset ongelmakohdat, ja ne korjaamalla voidaan intranetin käytöstä saada käyttäjille mielekkäämpää, jolloin viestinnästäkin tulee sujuvampaa. (Laurokoski 2009, 17.)

3.3 Valtava tiedon määrä ja infoähky

Tämän vuosituhannen suurimpina viestinnällisinä haasteina voidaan pitää kasvaneen tietotulvan hallintaa. Ennen tietoa ei ollut saatavilla, kun taas nykyään tietoa tulvii kaikkialta ja sitä koetaan olevan jo liikaa. (Laurokoski 2009, 16.) Juholinin mukaan tietotulvan hallitsemiseksi on tehtävä muutoksia sisältöjen tuotannossa ja muotoilussa sekä tiedonkäyttäjien asenteissa ja käyttäytymisessä. (Juholin 2001, 24.)

Intraneteihin säilötään usein ohjeita, määräyksiä ja tiedotteita niin paljon, että merkityksellinen informaatio hukkuu vanhentuneiden dokumenttien sekaan. Tämä yhdessä alati kasvavan tietomäärän kanssa johtaa infoähkyyn. Termi infoähky kuvaa liiallisen tiedon aikaansaamaa uupumusta ja stressiä. (Laurokoski 2009, 16-17.)

Tarjolla olevasta tiedosta oleellisten asioiden poimiminen voi tuottaa hankaluuksia, sillä tieto voi olla vaikeasti ymmärrettävää tai se voi laadultaan olla käyttökeltotonta. Toisaalta tietoa ei välttämättä saada sellaisista asioista, joita todella tarvittaisiin. Markkinointitermiä käyttäen voidaankin sanoa, että tiedon kysyntä ja tarjonta eivät aina kohtaa. (Laurokoski 2009, 17.)

4 Käytettävyys

Käyttöliittymä on tuotteen tekninen osa, jolla käyttäjä ohjaa tuotteen toimintaa ja minkä avulla käyttäjä suorittaa erilaisia tehtäviä. (Tampereen yliopisto 2000) Hyvä käytettävyys tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, kuinka helposti ja vaivattomasti käyttäjä pystyy tekemään käyttöliittymällä tarkoituksenmukaisia tehtäviä. Laadukas käytettävyys vähentää käyttötuen ja koulutuksen tarvetta ja edistää työn tehokkuutta. (Nummiaho ym. 2010, 1.)

Termistä käytettävyys ajatellaan usein virheellisesti, että käyttöliittymä on helposti käytettävä. Käyttöliittymän käytettävyyteen liittyy kuitenkin myös käyttäjän, tehtävän ja ympäristön luonne. (Jaakkola 2009, 5.) Käyttäjän taidot, henkiset kyvyt, kokemukset ja fyysiset ominaisuudet vaikuttavat yksilöllisesti käyttöliittymän käytettävyyteen. Siksi onkin tärkeä huomioida, että saman käyttöliittymän käytettävyys voi olla eri käyttäjille täysin erilainen. Käyttöliittymää suunniteltaessa ja kehittäessä on huomioitava, että käytettävyyteen vaikuttavat aina myös itse käyttötilanne ja -tarkoitus. (Nummiaho ym. 2010, 1.)

On huomioitava, että käytettävyys on hyvin laaja ja jatkuvasti kehittyvä käsite ja sitä voidaan tutkia hyvin erilaisista näkökulmista. Uusien tutkimusten kautta saadaan parempaa näkemystä siihen, miten käytettävyys koetaan ja mitkä sen hyödyt tulevat olemaan esimerkiksi tulevaisuuden käyttöliittymien suunnittelussa. Aiempien tutkimusten pohjalta on luotu teoreettisia viitekehyksiä käytettävyydelle. (Jaakkola 2009, 8, 10.)

Käytettävyyden osa-alueiden määrittelyyn on useita erilaisia malleja. ISO 9241-11 -standardi määrittelee käytettävyyden mittareiksi vaikuttavuuden, tehokkuuden ja tyytyväisyyden. Vaikuttavuus ilmentää sitä, kuinka tarkkaan ja täydellisesti käyttäjä saavuttaa määritetyt tavoitteet. Tehokkuus merkitsee tavoitteiden saavuttamista suhteutettuna käytettyihin resursseihin ja tyytyväisyys puolestaan merkitsee sitä, miten käyttäjä kokee käyttöliittymän käytön. (Nummiaho ym. 2010, 1.) Tietotekniikan saralla käytettävyyden tunnetuimman uranuurtajan, Jakob Nielsenin, määrittely koostuu seuraavista

osatekijöistä: opittavuus, käytön tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys sekä miellyttävyys (Jakob Nielsen's Website). Näillä kahdella määrittelymenetelmällä voidaan osaltaan luoda puitteita käytettävyyden mittaamiselle ja luoda epämääräiseksi ja mielipiteenomaiseksi koetusta asiasta konkreettinen ja hallittava. (Nummiaho ym. 2010, 1.)

4.1 Käytettävyyden arviointi

Käytettävyyden arvioimisen tavoitteena on kehittää käyttöliittymiä käyttäjäystävällisiksi, jotta käyttäjä pystyy toteuttamaan tehokkaasti ja nopeasti haluamansa toiminnot. Käyttöliittymien parantaminen on hyödyllistä yrityksille ja yhteisöille, sillä siitä aiheutuneet kulut saadaan takaisin esimerkiksi tyytyväisempien asiakkaiden ja markkinoinnin helpottumisen kautta. (Sampola 2008, 37–38.)

Käytettävyyden arvioinnin lähtökohtana on selvittää, kenen näkökulmasta, missä tarkoituksessa ja minkä toiminnon suunnalta käytettävyyttä tarkastellaan. Arvioinnin tarkoitus on tuottaa palautetta suunnittelijoille, omistajille sekä käyttäjille, jotta käytettävyyttä pystyttäisiin parantamaan. (Jaakkola 2009, 8–11.)

Käytettävyytutkimukset ovat hyvin ongelmakeskeisiä, eli niiden tehtävänä on keskittyä etsimään vakavimpia todellisia käytettävyysoongelmia. Ongelmalähtöinen ajattelu vastaa myös käyttäjien kokemuksia: Toimivaa käyttöliittymää tulee käytettyä tyytyväisenä pysähtymättä sen kummemmin tarkastelemaan sen hyvyttä, mutta huono sivusto kyllä pysäyttää. (Sinkkonen ym. 2002, 72.)

5 Messi-intranetin käytettävyystudkimus

Tässä kappaleessa selvitetään aluksi Messi-intranetin keskeiset tutkimusongelmat. Lisäksi selvennetään myös tutkimukseen liittyviä käsitteitä, kuten tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruumenetelmät. Näiden lisäksi kerrotaan myös, mihin menetelmiin tässä tutkimuksessa on päädytty ja miksi. Kappaleen lopussa esitellään tutkimuksessa käytettyä työvälinettä, Webropol -sovellusta, sekä kerrotaan kyselylomakkeen laadinnasta sekä vastausten määrästä.

5.1 Tutkimusongelmat

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden mielipidettä oppilaitoksen sisäisen viestinnän kanavana toimivasta Messi-sovelluksesta. Tarkoituksena oli saada selville sekä käytettävyyteen että intranetin sisältöön liittyviä näkemyksiä, jotta Messia voitaisiin jatkossa kehittää entistä toimivammaksi viestinnän kanavaksi. Kyselyllä annettiin opiskelijoille mahdollisuus esittää myös kehitysehdotuksia koskien Messia.

Tutkimuskysymykset muotoiltiin seuraavasti:

1. Mitä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat ajattelevat Messistä sisäisen viestinnän kanavana ja millaisena opiskelijat kokevat Messin käytettävyyden?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat opiskelijoiden mielipiteeseen Messistä?
3. Miten Messia voitaisiin opiskelijoiden mielestä parantaa?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Empiirinen eli kokemusperäinen tutkimus tarkoittaa tutkimuskohteen havainnointia ja mittaamista ja se jaetaan usein kvalitatiiviseen, kvantitatiiviseen tai osittain molempia hyödyntäviin Mixed Methods -tutkimuskäytäntöihin.

Kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta on kuitenkin vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Niitä voidaan pitää toisiaan täydentävinä tutkimuksen lähestymistapoina, kuten toistensa esikokeena tai rinnakkaistutkimuksena. (Hirsjärvi ym. 2000, 127–128.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa viitataan määrälliseen tutkimukseen, mikä perustuu piirteiltään aiempiin teorioihin ja johtopäätöksiin sekä käsitteiden määrittelyyn, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään laadulliseen määrittelyyn eli mielipiteiden ja niiden syiden ja seurausten lähempään tarkasteluun ja kuvailuun. Mixed Methods -käytännön avulla voidaan vahvistaa, täydentää ja rikastaa tutkimuksen lopputulosta. (Kirjavainen 2009, 14.)

Tämän työn tutkimusmenetelmäksi valittiin sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimusmenetelmien yhdistelmä eli Mixed Method - tutkimuskäytäntö. Kvantitatiivista (määrällistä) tutkimusta edustivat kyselylomakkeen monivalintakysymykset, ja kvalitatiivista (laadullista) tutkimusta puolestaan edustivat kyselylomakkeiden avoimet kysymykset sekä havainnointi.

Kvantitatiivisen tutkimuksen ansiosta oli mahdollista saada tulokset tilastolliseen muotoon ja pystyä analysoimaan eri muuttujia ja niiden välisiä suhteita. Kvalitatiivista tutkimusta oli hyvä käyttää kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän lisäksi siksi, että se auttaa ymmärtämään varsinaista tutkimuskohdetta, eli Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden näkemyksiä (Hirsjärvi ym. 2000, 170). Tutkimustulosten kannalta oli tärkeää antaa opiskelijoille mahdollisuus vastata kysymyksiin vapaammin kuin monivalintakysely sallisi, joten jatkokysely koostui kokonaan avoimista kysymyksistä. Tämän avulla pyrittiin selvittämään syvemmin syitä vastaajien kokemuksiin Messi-intranetin käytöstä ja löytämään mahdolliset ongelmatilanteet.

5.3 Aineistonkeruu

Empiirisessä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä voidaan käyttää kyselylomakkeita, haastatteluja, fokusryhmiä ja työpajoja, havainnointia kentällä

ja laboratorio-olosuhteissa sekä dokumentteja (Hirsjärvi ym. 2000, 7). Menetelmien valinnassa täytyy tuntea paitsi menetelmien yksityiskohdat myös niihin liittyvät ennako-oletukset ja mahdolliset kompastuskivet (Ovaska ym. 2009, 1).

Tässä tutkimuksessa päädyttiin käyttämään aineistonkeruumenetelmänä sähköistä kyselylomaketta. Kyselyn etu on sen tarjoama mahdollisuus kerätä kohtuullisella vaivalla suuri määrä tietoa suurelta perusjoukolta. On kuitenkin hyvä muistaa se, että tiedon määrä ei korvaa sen laatua, joten kyselyllä kerätyn tiedon merkitystä ei pidä yliarvioida. Kyselyllä saatu tieto arvioinnin kohteesta on aina subjektiivista, eli vastaajan kärsivällisyyteen ja tulkintaan perustuva. Esimerkiksi kyselyllä kerätty arvio sovelluksesta ei suoranaisesti kerro sen käytettävyydestä, eikä arvion taustalla vaikuttavien tekijöiden erittely ole helppoa. (Vanhala 2005, 20.)

5.4 Avoimet vastaukset

Avoimista vastauksista on hankala tehdä tilastollista analyysiä, mutta niistä voi olla jopa enemmän hyötyä kuin suljetuista vastauksista. Avoimet vastaukset voivat olla kehittäviä ja informatiivisia, kun vastaajalla on mahdollisuus selittää kuvaavammin mielipiteensä asiasta kuin suljetuissa vastauksissa. Lisäksi avoimen vaihtoehdon avulla voidaan saada näkökulmia, joita ei etukäteen osattu ajatella.

Omaehtoisten kokemusten perusteella kyselylomakkeiden avoimet kysymykset ovat yleensä se osa-alue, johon jätetään helposti vastaamatta. Tutkimuksessa ei kuitenkaan asetettu mihinkään avoimeen kysymykseen ehtoa, että kysymykseen olisi pakko vastata, koska vastaajalla ei välttämättä ole kokemusta asiasta, jolloin väkisin kirjoitettu vastaus voi olla tuloksia vääristävä.

5.5 Tutkimuksen kohderyhmä

Perusjoukolla tarkoitetaan määriteltyä kohderyhmää, josta tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita (Tilastokeskus 2005). Messi-intranetia käyttävät Turun

ammattikorkeakoulun henkilöstö ja opiskelijat. Tutkimuksen laajuuden näkökulmasta päädyttiin valitsemaan perusjoukoksi vain opiskelijat. Messistä ei ole vielä kyselytutkimuksen lähetyksen aikana (toukokuu 2010) ollut englanninkielistä versiota vaihto-opiskelijoille, joten kysely oli tarkoitettu ainoastaan suomenkielisille opiskelijoille.

Kohderyhmän sähköpostiosoitteet saa käyttöönsä ainoastaan tutkimusluvan saaneet, jotka lupautuvat käyttämään tietoja vain tutkimuskäyttöön. Tutkimusluvut saatiin Turun ammattikorkeakoulun IT-toiminnoilta lähettämällä heille koulutusjohtajan kautta tutkimuslupahakemus (LIITE 1), jonka liitteenä oli tutkimussuunnitelma (LIITE 2).

Alkuperäisenä tarkoituksena oli lähettää kysely satunnaisotantana perusjoukosta 800 opiskelijalle. Turun ammattikorkeakoulun IT-toiminnot kuitenkin suositteli lähettämään kyselyn kaikille Turun ammattikorkeakoulun noin 8 500 opiskelijalle, jolloin pystyttäisiin käyttämään kaikkia opiskelijoita tavoitettavaa sähköpostin jakelulistaa ja näin vältettäisiin lähetyksessä helposti ilmentyneet virheet ja ongelmatilanteet. Täten kyselystä tulikin alkuperäissuunnitelmista poiketen kokonaistutkimus.

5.6 Työvälineenä Webropol

Webropol Oy on ohjelmistopalveluyritys, joka tarjoaa internetin välityksellä toimivaa kysely- ja tiedonkeruusovellusta. Webropol on alansa markkinajohtaja Suomessa, lisäksi yrityksellä on vankka markkina-asema myös pohjoismaisilla markkinoilla. (Webropol Oy 2010.)

Webropolin avulla voidaan helposti luoda kyselyitä, joihin vastataan internetin, yrityksen intranetin, sähköpostin tai matkapuhelimen välityksellä. Ohjelmiston käyttäminen tapahtuu selaimessa, joten se ei vaadi erillistä asennusta. Microsoft Office -yhteensopivuuden ansiosta tietojen ja tulosten siirtäminen Exceliin ja Wordiin on vaivatonta.

Tutkimuksen toteutuksen kannalta Webropol -ohjelmiston käyttö on ollut avainasemassa, sillä se on mahdollistanut kyselylomakkeen luomisen

sähköiseen muotoon ja tiedonkeruun. Lisäksi ohjelmisto laati erilaisia raportteja tuloksista.

5.7 Kyselylomakkeen laadinta

Heti tutkimusprojektin alussa pidettiin Turun ammattikorkeakoulua edustavien toimeksiantajien, Messin päätoimittajan Johanna Stenroosin ja Messin projektipäällikön Ville Kankareen, sekä ohjaajan Minna-Kristiina Paakin kanssa suunnittelupalaveri, jossa toimeksiantajat saivat tuoda toiveitaan ja ideoitaan tutkimuksesta esille.

Suunnittelupalaverissa päätettiin, että kyselytutkimuksessa selvitetään käyttäjien kokemukset ja mielipiteet Messistä, mutta huomioitaisiin erityisesti myös Messin etusivu sekä opiskelu-osio. Opiskelu-osio tarkoittaa Messissä olevaa opiskelijoille tarkoitettua sivustoa, joka sisältää opiskelijalle suunnattua tietoa yhteisistä toimintatavoista, kuten ilmoittautumisesta, valmistumisesta, opinnäytetyöstä sekä työharjoittelusta.

Kyselylomaketta suunniteltaessa oli tutustuttava huolellisesti Messin sisältöön ja sen eri ominaisuuksiin. Messi käytiin läpi kohta kohdalta ja sen pohjalta laadittiin kysymyksiä eri osa-alueista aivoriivessä, jossa ideoitiin kysymyksiä vielä sen enempää miettimättä kysymysten sanamuotoja. Seuraavaksi karsittiin kysymyslistaa miettimällä, kuinka paljon kysymyksiin saadut vastaukset auttavat itse tutkimusongelmaa. Toimeksiantajien välikommenttien jälkeen päästiin Webropolin avulla muotoilemaan kysymystapoja ja sanamuotoja lopulliseen muotoon.

Kyselylomakkeen alussa kerrottiin vastaajille, mitä varten kyselyä tehdään ja mihin mennessä pyydetään vastauksia. Vastaajamäärää ja vastaajien motivaatiota pyrittiin nostamaan tarjoamalla osallistujille mahdollisuus osallistua arvontaan, jossa oli palkintona Turun ammattikorkeakoulu -aiheisia tuotepalkintoja.

Kyselylomake (LIITE 3) sisälsi 29 kysymystä, joista osa oli avoimia ja osa suljettuja kysymyksiä. Aluksi kyselyssä tiedusteltiin vastaajan sukupuolta, ikää,

tulosaluetta, kampusta sekä opintojen aloitusvuotta. Lisäksi haluttiin tiedustella vastaajien ATK-taitoja, kärsivällisyyttä sekä heidän käyttämiään Internet-selaimia, jotta pystyttäisiin korreloimaan vastauksia Messissä ilmeneviin ongelmiin sekä vastaajien antamiin arvosanoihin Messistä. Käyttäjien ATK-taitojen ja kärsivällisyyden selvittämisestä ajateltiin olevan hyötyä Messin käytettävyyttä arvioitaessa, sillä kuten käytettävyyden teoriaosuudessa mainittiin, käyttäjän taidot ja luonne yhdessä käyttöympäristön kanssa vaikuttavat osaltaan käytettävyyteen.

Seuraavassa osiossa tiedusteltiin, kuinka paljon vastaajat ovat käyttäneet Messiä ja mitä Messin palveluja he ovat käyttäneet. Näin saatiin selville Messin suosituimmat toiminnot sekä yleisimmät hakukriteerit. Lisäksi kysyttiin, olivatko vastaajat hakeneet tietoa opinnäytetyöstä. Mikäli vastaaja vastasi kyllä, hänelle esitettiin jatkokysymyksiä, joissa tiedusteltiin vastaajan tyytyväisyyttä löytämänsä tietoon. Näissä kysymyksissä keskityttiin syvemmin sisäisen viestinnän toimivuuteen ja tiedonsisältöön: aiheuttaako liiallinen tietomäärä käyttäjässä infoähkyä ja kohtaavatko tiedon kysyntä ja tarjonta.

Kyselylomakkeessa esitettiin myös eri väitteitä kohdistuen Messin ulkoasuun sekä tiedonsisältöön. Messin sisäisen viestinnän arvioinnissa voidaan hyödyntää vastaajien tyytyväisyyttä selvittämällä, tarjoaako Messin käyttäjän tarvitsemaa sisältöä, tarjoaako Messin riittävästi tietoa, onko Messin tieto ajan tasalla, sekä onko sivuilla käytetty kieli selkeää.

Kyselylomakkeen loppupuolella oli avointen kysymysten vuoro. Vastaajat saivat kertoa vapaasti Messin hyvistä ja huonoista puolista sekä mahdollisesti ilmenneistä ongelmista. Lisäksi he saivat halutessaan antaa kehitysehdotuksia Messin parantamiseen. Vastajilta pyydettiin myös arvosana Messille, sen etusivulle sekä opiskelu-osiolle.

Kyselylomakkeessa pyrittiin välttämään termiä käytettävyyttä, sillä se ei välttämättä ole jokaiselle vastaajalle täysin selkeä ja ymmärrettävä. Tämän termin sijaan pyrittiin käyttämään Messin toimivuutta ilmaisevia käsitteitä kysymällä suoraan sivuston rakenteesta, navigoinnista sekä ongelmista.

5.8 Kyselyn lähetys ja vastausten määrä

Ennen varsinaisen kyselyn lähetystä suoritettiin pilottikysely, jonka avulla testattiin lomakkeen toimivuutta. Kysely lähetettiin toimeksiantajille, opinnäytetyön ohjaajille sekä 32 Turun ammattikorkeakoulun opiskelijan sähköpostiosoitteeseen 26.4.2010 ja vastausaikaa annettiin yksi viikko. Pilottikyselyn tarkoituksena oli kyselylomakkeen toimivuuden testauksen lisäksi etsiä mahdolliset virheet ja puutteet ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä. Vastaajat saivat kommentoida vapaasti lomakkeen loppupuolella olevaan avokenttään, mitä mieltä he olivat kyselystä, havaitsivatko he mitään ongelmia ja tuntuiko jokin kysymys oudolta.

Vastauksia pilottikyselyyn tuli yhteensä 14, täten vastausprosentiksi tuli reilu 43 prosenttia. Pilottikyselyn vastausten tarkastelusta oli apua kysymysten täsmentämisessä ja sanamuotojen muokkauksessa. Kysymysten määrää ei kuitenkaan jouduttu vähentämään. Vaativin tehtävä olikin tässä työvaiheessa arvioida kysymysten hyödyllisyyttä niiden antamien tietojen kannalta.

Varsinainen kyselylomake lähetettiin sähköpostin välityksellä jokaiselle läsnä olevalle Turun ammattikorkeakoulun noin 8 500 opiskelijalle. Toimeksiantaja uutisoi kyselystä ennakkoon Messissä. Kysely oli avoinna 3.5.–17.5.2010. Vastausajan päätyttyä vastaajien kokonaismäärä oli 810. Yksi vastaus poistettiin asiattomien vastausten takia, jolloin analysoinnissa käytettäväksi vastaajamääräksi tuli 809 vastaajaa.

6 Tulosten analysointi

Käytettävyysskyselyn tulosten analysointi aloitettiin tutkimalla Webropolista saatuja kahta erilaista raporttia; Webropolista on mahdollista saada tulokset sekä pdf- että excel-muodossa. Saadut vastaukset olivat suurelta osin asiallisia, eikä joukossa ollut kuin muutama asiaton vastaus. Jo ennen vastauksiin syventymistä oli helppo havaita, että Messi herättää paljon tunteita ja joukossa oli tiukkaakin palautetta. Excel-raportin raakadata syötettiin SPSS-ohjelmaan, koska sen erinäiset työkalut mahdollistavat aineiston monipuolisemman analysoinnin. Lisäksi SPSS-ohjelmalla voidaan luoda erilaisia taulukoita ja diagrammeja.

Ristiintaulukointia tutkittaessa käytettiin muuttujien jakautumista ja niiden välistä riippuvuutta. Näin pystyttiin tarkastelemaan, korreloiko jokin vastaajan ominaisuus, esimerkiksi sukupuoli tai ikä, Messin käytettävyyttä tai sisältöä koskevien vastausten kanssa. Ristiintaulukoinnin yhteydessä oli mahdollista selvittää, onko ryhmien ero selitettävissä pelkän sattuman avulla vai eroavatko ryhmät jonkin ominaisuuden suhteen tilastollisesti merkitsevästi toisistaan.

Valtavan vastaustulvan takia jouduttiin pitkään pohtimaan, mikä tieto oli jatkokehityksen kannalta tarpeellisinta. Tulokatselmuksessa esitellään tutkimustulokset ja analyysit eri kaavioita apuna käyttäen.

6.1 Vastaajien määrittely

Taulukko 2. Vastaajien ikäjakauma.

Ikä	Määrä	Osuus vastaajista
alle 25 -vuotiaat	521	64,4 %
25–30 -vuotiaat	166	20,5 %
yli 30 -vuotiaat	122	15,1 %

Kyselyyn vastanneiden henkilöiden sukupuolijakauma oli naisvoittoinen. 809 vastaajasta naisia oli 71,3 prosenttia eli 577 kappaletta ja miehiä 28,7 prosenttia eli 232 kappaletta. Valtaosa (64,4 %) vastaajista kuului ikäluokkaan alle 25

vuotiaat, mikä onkin sivuston opiskelija-kohderyhmästä tyypillinen ikäluokka. Iän keskiarvoksi saatiin 25 vuotta, tyypillisimmän iän ollessa 23 vuotta. Ikäluokat on esitelty taulukossa 2.

Tulosalueet

Taulukko 3. Vastaajien jakautuminen tulosalueittain.

Tulosalue	Määrä	Osuus vastaajista
Terveysala	235	29 %
Tekniikka, ympäristö ja talous	180	22 %
Hyvinvointipalvelut	145	18 %
Bioalat ja liiketalous	123	15 %
Tietoliikenne ja sähköinen kauppa	82	10 %
Taideakatemia	42	5 %
En osaa sanoa	4	1 %

Vastaajajoukko Turun ammattikorkeakoulun tulosalueista jakautuivat tasaisesti; suurin vastaajaryhmä muodostui Terveysalan opiskelijoista (29 %), mutta Tekniikka, ympäristö ja talous (22,2 %), Hyvinvointipalvelut (17,9 %) sekä Bioalat ja liiketalous (15,2 %) jakautuivat melko tasaisesti keskenään. Vastaajista Tietoliikenteen ja sähköisen kaupan opiskelijoita oli 10,1 prosenttia ja Taideakatemian opiskelijoita 5,2 prosenttia. Vastaajista neljä ei osannut sanoa, millä tulosalueella he opiskelevat, mikä voi hankaloittaa Messin valikoiden käyttöä etsittäessä oman tulosalueen tietoja. Vastaajien jakautuminen tulosalueittain on esitetty taulukossa 3.

Vastaajien arvio omista ATK-taidoistaan

Taulukko 4. Vastaajien arvio omista ATK-taidoistaan.

ATK-taidot	Määrä	Osuus vastaajista
0	1	0,1 %
1	4	0,5 %
2	30	4 %
3	242	30 %
4	344	43 %
5	186	23 %

Kyselylomakkeella tiedusteltiin vastaajien arvioita omista ATK-taidoistaan asteikolla 0-5, jossa 0 vastaa heikkoja ATK -taitoja ja 5 erinomaisia taitoja. Taulukosta 4 voidaan havaita, että kokonaisuudessaan ATK -taidot on arvioitu pääosin erittäin hyväksi. Tuloksiin vaikuttavat vastaajan oma kriittisyys taitoihinsa suhtautumisessa sekä verratessa niitä omaan näkemykseen hyvistä ATK:n käyttötaidoista yleensä. Valtaosa (N = 807) oli vastannut käyttötaitojensa olevan kiitettävällä tasolla, seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli hyvä. Erinomaisia arvosanoja oli myös tullut runsaasti (23 %). Heikoksi taitonsa oli arvioinut ainoastaan yksi vastaajista. Keskiarvoksi ATK -taitojen arvioinnissa tuli 3,8 asteikolla.

Vastaajien arvio kärsivällisyydestään

Vastaajia pyydettiin antamaan arvosana omasta kärsivällisyydestään asteikolla 0-5, jossa 0 vastaa heikkoa kärsivällisyyttä ja 5 erinomaista. Tätä tahdottiin kysyä siksi, että pystyttäisiin vertailemaan kärsivällisyyden vaikutusta Messissä kohdattuihin ongelmiin, sekä vaikuttaako kärsivällisyys siihen, kuinka helposti käyttäjän tarvitsema tieto löytyy. Vastausten jakautuminen on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. Vastaajien arvio omasta kärsivällisyydestään.

Kärsivällisyys	Määrä	Osuus vastaajista
0	8	1 %
1	32	4 %
2	114	14 %
3	301	37 %
4	275	34 %
5	73	9 %

Suurin osa kaikista vastaajista (N = 803) antoi kärsivällisyydelleen joko arvosanan 3, eli hyvä (37 %), tai arvosanan 4, eli kiitettävä (34 %). Kaiken kaikkiaan vastaajat arvioivat kärsivällisyyden hyväksi, ja huonoja arvosanoja oli annettu vain vähän. Keskiarvoksi vastaajien kärsivällisyydelle tuli 3,3.

Intranetissa vierailu

Kyselylomake (LIITE 3) sisälsi monivalintakysymyksen, jossa kyselyyn osallistuja sai vastata, kuinka usein hän vierailee Messissä. Taulukosta 6 voidaan havaita, että Messissä vierailaan varsin usein, sillä vajaa puolet vastaajista vieraili sivustolla 1–3 kertaa kuukaudessa.

Taulukko 6. Messin käyttö.

Messin käyttö	Määrä	Osuus vastaajista
Päivittäin	103	12,7 %
1-3 kertaa viikossa	356	44,0 %
Kerran parissa viikossa	207	25,6 %
Kerran kuukaudessa	88	10,9 %
Harvemmin	52	6,4 %
En ole aiemmin vierailut	2	0,2 %

Tulos oli ennakoitavissa, sillä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat pääsevät Messin etusivun kautta suoraan Optimaan sekä sähköposteihinsa, jotka ovat tärkeässä asemassa opiskelijoiden koulunkäynnissä. 25,6 prosenttia vastaajista kertoi käyvänsä Messissä kerran parissa viikossa kun taas reilut 12 prosenttia

vastaajista kävi Messissä päivittäin. Vastaajista 3 henkilöä kertoi, etteivät ole aiemmin vierailleet sivustolla.

6.2 Messin käyttö

Opiskelijoiden näkemyksiä ja mielipiteitä Messistä selviteltiin Messin käyttöön ja Messin sisäiseen tiedonhakuun liittyvillä kysymyksillä, sekä suoraan intranetin ongelmakohtiin ja hyviin puoliin keskittyvillä kysymyksillä. Näiden avulla pyrittiin hahmottamaan Messin käyttöä käyttäjien näkökulmasta, eli mitkä ovat tärkeimmät toiminnot ja mitkä ovat intranetin suurimmat puutteet. Ongelmista ja hyvistä ominaisuuksista kysyttiin avointen kysymysten avulla, jotta valmiit vastausvaihtoehdot eivät rajoittaisi vastauksia.

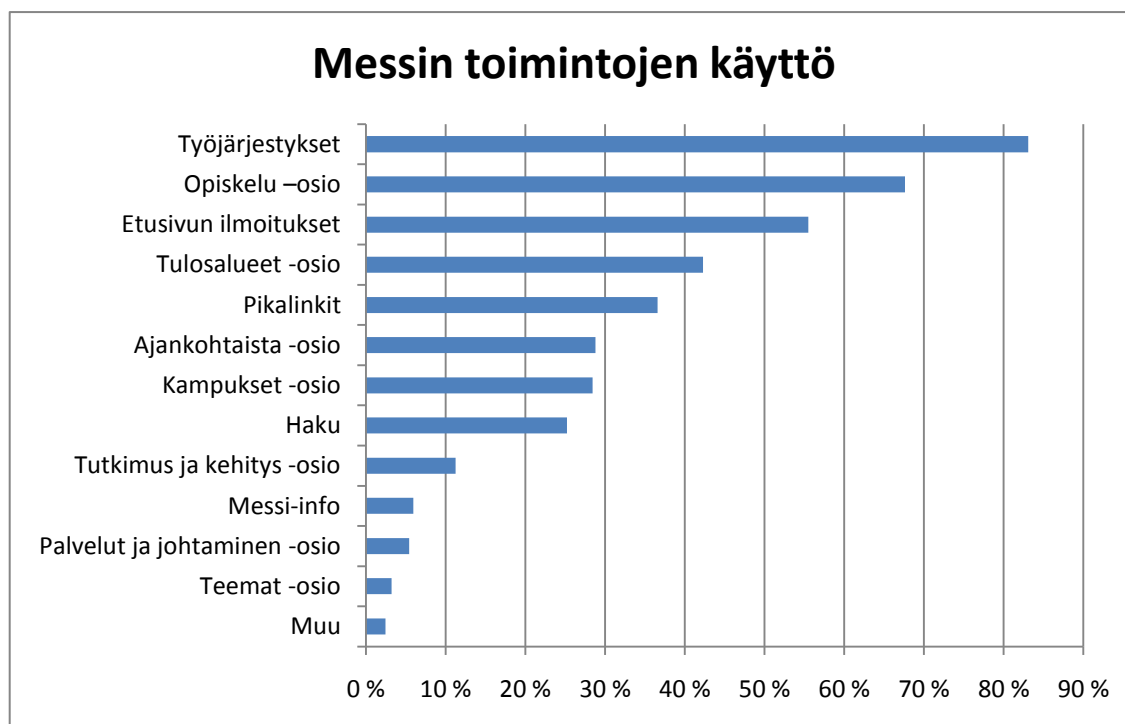
6.2.1 Suosituimmat toiminnot Messissä

Tutkimuksessa selvitettiin, mitä Messin eri toimintoja vastaajat ovat käyttäneet. Vastaajille esitettiin 12 yleisintä toimintoa, joita Messistä löytyy ja sen lisäksi vastaajalle annettiin mahdollisuus kertoa avoimeen kenttään muista käyttämistään toiminnoista, joita ei oltu erikseen mainittu. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita eri toimintoja.

Messin suosituin toiminto oli vastausten mukaan työjärjestykset, jota kertoi käyttäneensä 83 prosenttia vastaajista (N = 809). Tulos ei sinänsä yllätä, sillä opiskelijan tehtävänä on lähes päivittäin tarkistaa työjärjestyksiään. Opiskelu - osio -toiminnon toinen sija (68 %) sen sijaan ei ollut yhtä odotettu, sillä etukäteen sillä ei oltu arvioitu olevan päivittäistä, saati viikoittaista tarvetta. Kyseinen osio on pääasiassa tietopankki eri opiskeluun liittyvistä asioista kuten opintotuesta, harjoittelusta sekä opinnäytetyön teosta. Tästä voitaisiin päätellä, että erilaiset ohjeet ja käytännöt ovat opiskelijoille keskeistä sisältöä Messissä.

Etusivun ilmoitukset/uutiset sijoittuivat kolmanneksi käytetyimmäksi toiminnoksi (56 %), mikä voi johtua opiskelijoiden kiinnostuksesta Turun ammattikorkeakoulun asioita kohtaan sekä siitä, että etusivun ilmoitukset ovat näkyvillä aina Messin avaamisen yhteydessä. Neljänneksi eniten vierailtiin Tulosalueet -osiossa (42 %), joka sisältää muun muassa

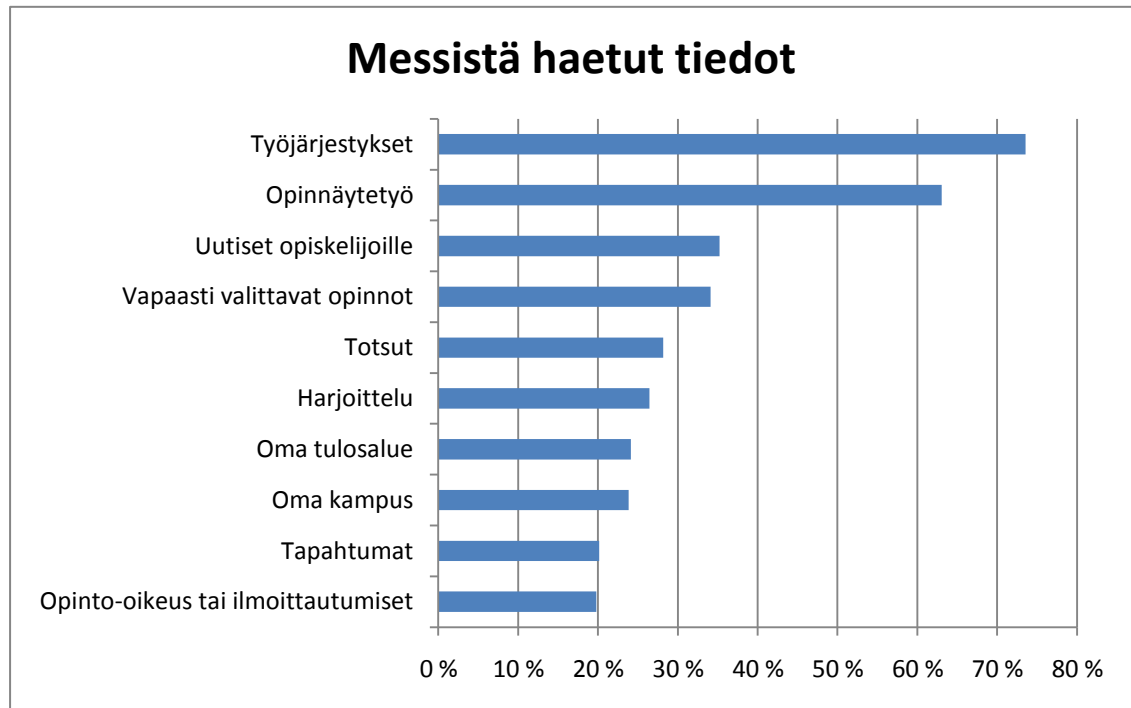
koulutusohjelmakohtaista tietoa ja viidenneksi suosituin toiminto olivat Pikalinkit (37 %), joiden kautta opiskelija pääsee muun muassa sähköpostiin, Optimaan ja WinhaWilleen. Vähiten käytettyjä toimintoja olivat Teemat -osio, Palvelut ja johtaminen-osio sekä Messi-info (kuvio 1). Näistä ensiksi mainituissa osioissa ei ole opiskelijan päivittäiseen työskentelyyn liittyvää sisältöä, mikä selittää niiden huomattavasti vähäisemmän käytön.



Kuvio 1. Vastaajien käyttämät Messin toiminnot.

Niille vastaajille, jotka vastasivat käyttävänsä myös joitain muita toimintoja kuin oli kyselyssä mainittuna, annettiin mahdollisuus kertoa, mitä toimintoja he olivat käyttäneet. Avoimia vastauksia tuli yhteensä 21 kappaletta ja pääosin niissä kerrottiin vastaajien käyttäneen koulutuslakohtaisia ilmoituksia, uusintoihin ilmoittautumisia sekä sähköpostia ja Optimaa. Vastauksista käy ilmi, etteivät kaikki vastaajat osanneet sijoittaa käyttämiään toimintoja tietyn osion alle, mikä voi vaikeuttaa toimintojen löytämistä.

6.2.2 Messistä haetut tiedot



Kuvio 2. Messistä haetut tiedot.

Opiskelijat saivat kyselyssä kertoa, mistä aiheista olivat hakeneet Messistä tietoa. Suosituimmat viisi asiaa olivat työjärjestykset (74 % eli 598 hlö), opinnäytetyö (63 % eli 509 hlö), uutiset opiskelijoille (35 % eli 283 hlö), vapaasti valittavat opinnot (34 % eli 275 hlö) sekä toteutus suunnitelmat (28 % eli 226 hlö) (kuvio 2). Vain kymmenen tai alle kymmenen prosenttia vastaajista oli hakenut Messistä tietoa projekteista, JOO-opinnoista, kieliopinnoista, opintojen ohjauksesta, opintotuesta, kansainvälisistä palveluista tai virtuaaliopinnoista. Myös tässä kysymyksessä oli mahdollista vastata avoimeen kenttään joku muu kuin jokin mainituista vaihtoehtoista. Avoimissa vastauksissa mainittiin muun muassa terveystiedot, kesäopinnot ja vaihto-opiskelu, yhteystiedot, uusintakuulustelut ja ruokalistat.

6.2.3 Opinnäytetyön tekoon liittyvä tiedonhaku Messissä

Toimeksiantajien pyynnöstä selvitettiin erikseen opinnäytetyöhön liittyvää Messin käyttöä kysymällä, löytyikö opinnäytetyön tekoon liittyvää tietoa helposti,

oliko vastaaja tyytyväinen tiedon sisältöön, mikäli vastaaja ei ollut tyytyväinen sisältöön, mistä tämä johtui ja millaista tietoa vastaaja olisi tarvinnut opinnäytetyön tekoon.

Valtaosa (70 % eli 511 hlö) tiedon löytymistä koskevaan kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että opinnäytetyön tekoon liittyvää tietoa löytyi helposti. Suurin osa oli myös tyytyväisiä opinnäytetyön tekoon liittyvän tiedon sisältöön (65 % eli 352 hlö). Kysyttäessä, mistä tyytymättömyys tiedon sisältöön johtui, suosituin vastaus oli selvästi tiedon epäselvyys (42 %, N = 76 vastauksista). Toiseksi yleisin syy oli, että tietoa ei ollut riittävästi (29 %, eli 55 hlö). Kysymyksessä oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja ja kirjoittaa oma vastaus avoimeen kenttään. Avoimissa vastauksissa korostettiin opinnäytetyön kirjoitusohjeiden ristiriitaisuutta ja hajanaisuutta, sekä opinnäytetyöpohjaan liittyviä ongelmia.

Avoimella kysymyksellä tiedusteltiin, millaista tietoa vastaajat olisivat tarvinneet opinnäytetyön tekoon. Vastauksia tuli 147, joskin osa vastaajista eksi kommentoimaan opinnäytetyötä koskevan tiedon hajanaisuutta ja vaikeutta löytää tietoa, sen sijaan, että olisivat vastanneet varsinaiseen kysymykseen.

”Tietoja koko opinnäyteprosessista, loogisessa järjestyksessä”

”Selkeätä yhtä pakettia missä kaikki ohjeet löytyvät samasta tiedostosta. --”

Vastauksista kävi kuitenkin selvästi ilmi, että opinnäytetyön kirjoitusohjeissa oli vastaajien mielestä parantamisen varaa ja moni kaipasi loogisesti etenevää ohjetta koko opinnäytetyöprosessista.

6.2.4 Messin käytössä ilmenneitä ongelmia

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin, onko käyttäjä kohdannut ongelmia käyttäessään Messiä. Mikäli vastaaja oli kokenut ongelmia, hänellä oli mahdollisuus kertoa seuraavassa kysymyksessä, minkälaisia ongelmia hän oli kokenut.

Vastaajista 53 % (N = 809) oli kohdannut erilaisia ongelmia Messiä käyttäessään. Ongelmat liittyivät pääosin tiedon löytymiseen, sovelluksen käyttäjäystävällisyyteen, tekniseen toteutukseen sekä sivuston sisältöön. Avoimet vastaukset jaoteltiin otsikoiden *Tieto ei löydy tai on hankala löytää*, *Tekniset ongelmat*, *Sivusto on sekava tai epäloogisesti järjestetty*, *Sovellusta on hankala käyttää*, *Sisältö on puutteellista / ristiriitaista / harhaanjohtavaa* ja *Muu ongelma*. Yhteensä erilaisia ongelmia yksilöitiin 565 kappaletta. Jotkut vastaajista olivat kohdanneet Messiä käyttäessään useammanlaisia ongelmia.

Selvästi yleisimpänä ongelmana Messin käytössä koettiin etsityn tiedon löytämisen vaikeus tai se, että tietoa ei löydy lainkaan, sillä vajaa puolet ongelmista koski tämänkaltaisia ongelmia. Moni vastaaja kertoi tienneensä, että haluttu asia on Messissä, mutta tästä huolimatta sitä ei ollut löytynyt, mikä aiheutti käyttäjissä turhautumista.

”Tarvittava tieto on hankala löytää ja usein monen linkin päässä.”

”Polut haluamani tiedon löytämiseksi ei ole selkeitä ja käytetyt nimitykset vieraita”

Toiseksi yleisin ongelma vastaajien keskuudessa olivat tekniset ongelmat liittyen pääasiassa sovelluksen valikoiden toimintaan, hitauteen ja yhteensopimattomuuteen tiettyjen selainten kanssa. Noin yksi neljästä vastauksesta käsitteli teknisiä ongelmia.

”Valikot aukeavat hitaasti ja Opera selaimella ei pysty kirjautumaan ulos.”

”Valikot menevät ”ohi” liian nopeasti, niihin tähtääminen on työlästä. Joissain valikoissa pääotsikko onkin jo linkki, toisissa ei.”

Osa vastaajista koki Messin käytön hankalana, johtuen muun muassa vähäisestä käytöstä, navigointiongelmista ja muista käytettävyyteen ja sisältöön liittyvistä ongelmista.

”Käytettävyys on niin hankalaa ettei haluamaa tietoa jaksa enää edes etsiä.”

”Hankala käyttää ja saada oikea sivu avattua”

Myös sivuston epäloogisuus ja sekavuus mainittiin useasti vastaajien kuvaillessa Messin käytössä ilmenneitä ongelmia. Noin joka kymmenennessä

vastauksessa kerrottiin sivuston sekavuudesta ja tiedon järjestelystä koituneen ongelmia.

”Asiat on usein piilotettu alihakemistojen alihakemistoihin, eikä polku aina ole loogisin. Sitten joutuu vain kokeilemaan kaikkia reittejä, että löytää perille.”

”Tiedot saattavat välillä olla ehkä hieman epäloogisessa paikassa, josta ei tule mieleen katsoa.”

Messin sisältöön liittyvät puutteet, ristiriitaisuudet ja harhaanjohtavat tai vanhentuneet asiasisällöt nousivat myös esiin useissa vastauksissa. Etenkin opinnäytetyön ohjeet ja mallipohjat koettiin ongelmallisiksi.

”Esimerkiksi opinnäytetyötä koskien sivustolta löytyy ristiriitaisia ohjeita”

Edellä mainittujen ongelmien lisäksi myös Messiin kirjautumisessa oli ollut ongelmia ja erilliset kirjautumiset esimerkiksi sähköpostiin ja Optima ja WinhaWille -sovelluksiin koettiin turhauttaviksi.

”Sisäänkirjautuminen täytyy suorittaa liian usein ja pienellä aikavälillä, sekä se ei onnistunut kaikilla selaimilla.”

”Kun siirryn esim. Winhaan tai optimaan, täytyy kirjautua aina uudelleen niille sivuille. Miksi ei voisi linkittää niitä niin kuin esim. sähköpostia jonne pääsee automaattisesti kun olet jo kirjautunut Messiin ?”

Tuloksia tarkasteltiin myös siltä kannalta, vaikuttivatko vastaajan ATK -käyttötaidot tai kärsivällisyys siihen, onko Messiin käytössä ilmennyt ongelmia. Tulosten perusteella vastaajan ATK-taidoilla ei ole juurikaan merkitystä siihen, koetaanko Messiin käytössä ongelmia. Kärsivällisyydelläkään ei ollut kovin merkittävää vaikutusta, vaikka kärsivällisyytensä erinomaisesti arvioineet olivatkin kokeneet muita hieman harvemmin ongelmia Messiin käytössä.

6.2.5 Messiin hyvät ominaisuudet

Vastaajilta kysyttiin myös Messiin hyviä ominaisuuksia. Vastaukset eivät jakaantuneet tämän kysymyksen osalta yhtä selkeästi jaoteltaviin ryhmiin kuin ongelmia koskeneen kysymyksen kohdalla, mutta vastausten perusteella muodostettiin teemat *Ulkoasu*, *Sisältö*, *Tieto kootusti/paljon tietoa*,

Helppokäyttöisyys/yksinkertaisuus/selkeys, Idea, Työjärjestykset, Pikalinkit ja Muu.

Selkeästi paras ominaisuus Messissä oli vastaajien mukaan se, että kaikki opiskelussa tarvittava tieto on koottu yhteen paikkaan ja/tai se, että tietoa on paljon. Tähän kategoriaan sopi noin kaksi viidestä vastauksesta.

”Kaikki tieto löytyy yhdestä paikasta.”

Toiseksi suurin hyvien ominaisuuksien kategoria oli yksittäisiä hyviä ominaisuuksia sisältävä luokka Muu, johon sopi noin viidesosa vastauksista. Vastaukset liittyivät niin sivuston turvallisuuteen, yksittäisiin kuviin ja teksteihin kuin rakenteeseenkin.

”Yleensä se, että tietoa löytyy sähköisesti ja se on haettavissa myös kotikoneelta käsin. Sähköiset ilmoittautumiset uusintoihin, ei enää turhaa paperikuorten täyttämistä.”

”Opiskelu-osio, opinnäytetyö ja valmistuminen sivustot ovat hyviä, vaikka paljon lomakkeita puuttuukin.”

”Jokaisen tulosalueen ja kampuksen oma erillinen sivusto.”

Erytystä kiitosta saivat työjärjestykset sekä pikalinkit, joiden vastaajat kokivat helpottavan Messin käyttöä. Myös ulkoasu sai kiitosta ja etenkin värejä keuhuttiin. Sisältöä ja Messin yleistä ideaa kiiteltiin myös. Etusivua pidettiin hyvänä. Ongelmat -kohdasta poiketen Messin helppokäyttöisyyttä, yksinkertaisuutta ja selkeyttä myös kiiteltiin.

”Ilmainen väri, selkeys”

”Selkeästi pääotsikoiden alle jaoteltu aihealueet, jolloin löytää etsimänsä tiedon nopeasti ja suht helposti.”

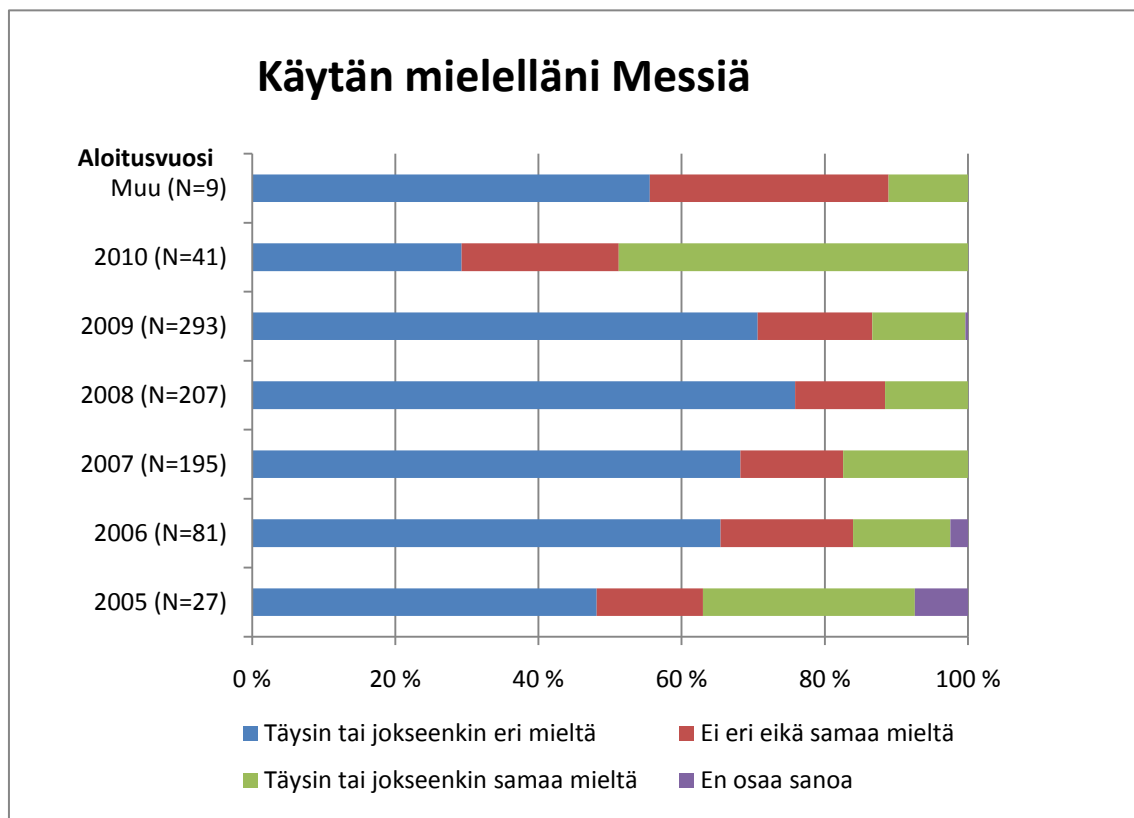
”Selkeys, paljon informaatiota oikeiden otsokoiden alla. Helppo käyttää.”

Kokonaisuudessaan vastauksista löytyi paljon positiivista myös niiltä vastaajilta jotka muutoin kritisoivat Messsiä. Vastaajat kokisivat Messin hyödylliseksi, mikäli suurimmat puutteet saataisiin korjattua.

6.3 Opiskelijoiden mielipiteisiin vaikuttavat tekijät

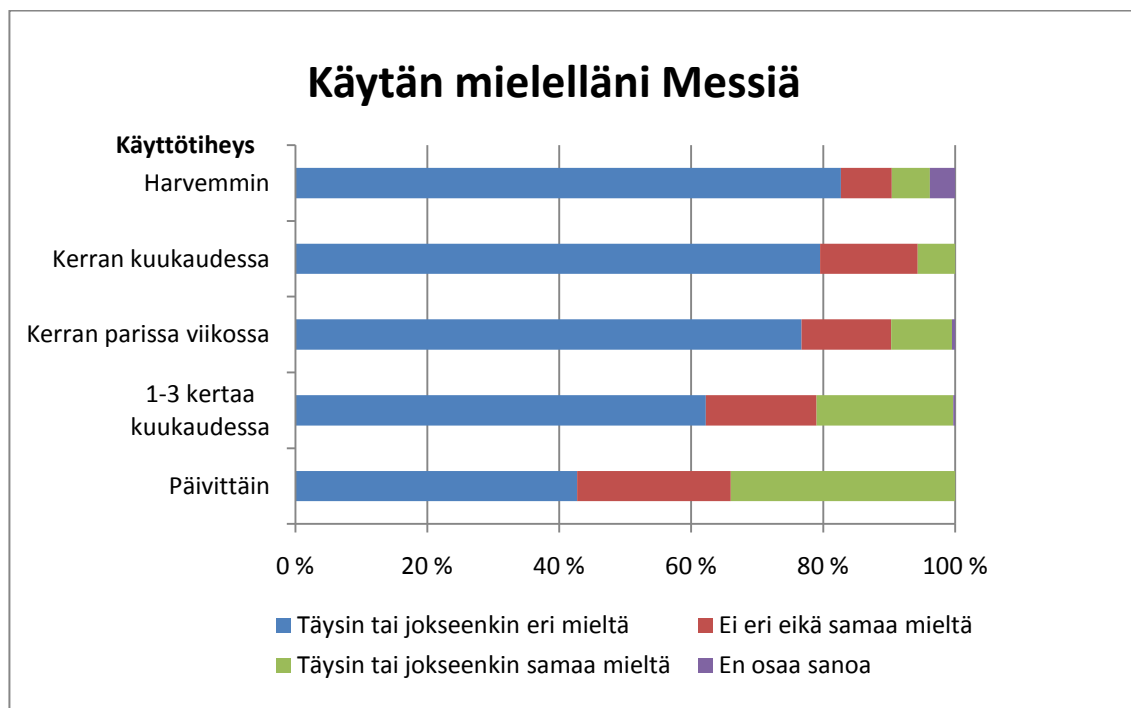
Ristiintaulukoimalla vastaajien taustatietoja Messin käyttöä koskevien väittämien kanssa pyrittiin saamaan selville, vaikuttavatko esimerkiksi opintojen aloitusvuosi tai Messin käyttötiheys siihen, käyttääkö vastaaja Messiä mielellään ja löytyykö haluttu tieto helposti Messistä. Tulokset on esitetty kuvioissa 3,4 ja 5.

Opintojen aloitusvuodella oli vaikutusta siihen, käyttikö vastaaja mielellään Messiä. Positiivisimmin Messin käyttöön suhtautuivat vuonna 2010 opintonsa aloittaneet vastaajat, joilla Messi on ollut käytössä koko opiskeluajan. Sen sijaan ne vastaajat, jotka olivat aloittaneet opintonsa aikana, jolloin Messi ei vielä ollut käytössä (2006–2009) suhtautuivat Messin käyttöön negatiivisimmin (kuvio 3).

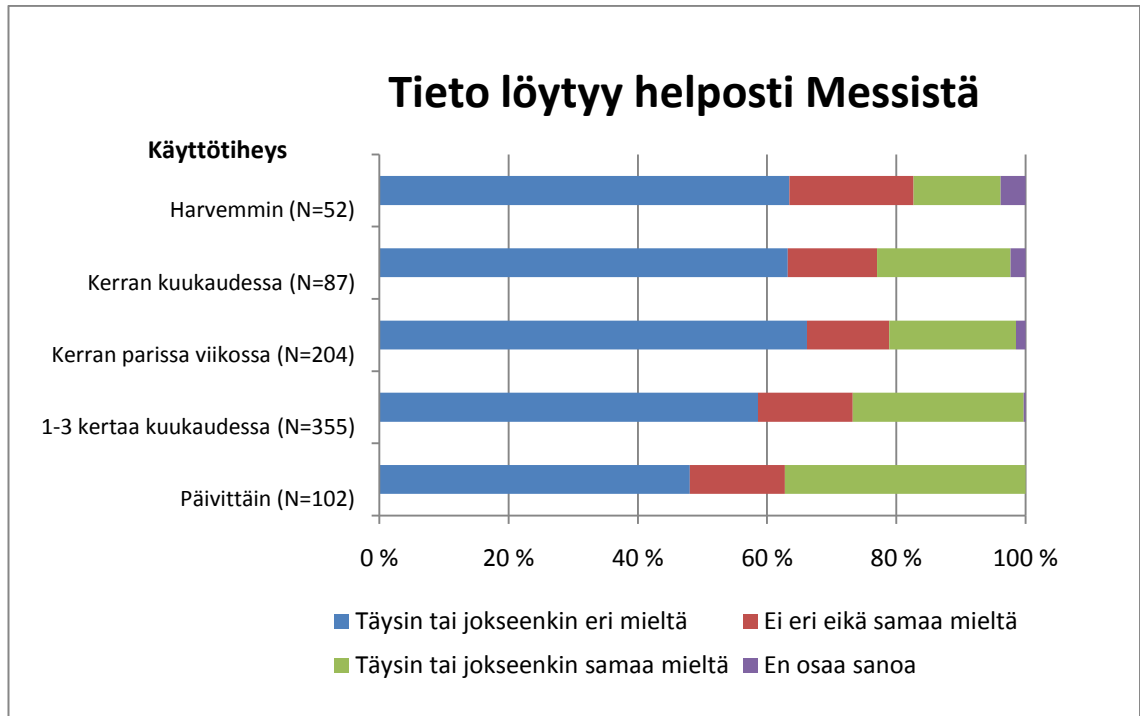


Kuvio 3. Aloitusvuoden merkitys Messin käytön miellyttävyyteen.

Verrattaessa Messin käyttötiheyttä siihen, käytetäänkö Messiä mielellään, havaittiin, että Messiä päivittäin käyttävät suhtautuvat käyttöön positiivisimmin ja mitä harvempaa käyttö on, sitä negatiivisemmaksi asenne Messin käyttöä kohtaan muuttuu. Tämän ristiintaulukoinnin tulos voidaan kuitenkin käsittää myös siten, että mitä vähemmän vastaaja pitää Messin käytöstä, sitä harvemmin hän sitä käyttää (kuvio 4). Huomionarvoista on kuitenkin se, että mieluiten Messiä käyttävistä vastaajistakin yli 40 prosenttia oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän ”Käytän mielelläni Messiä” kanssa ja vastahakoisimmilla käyttäjillä luku oli yli 80 prosenttia.



Kuvio 4. Käyttötiheyden merkitys Messin käytön miellyttävyyteen.

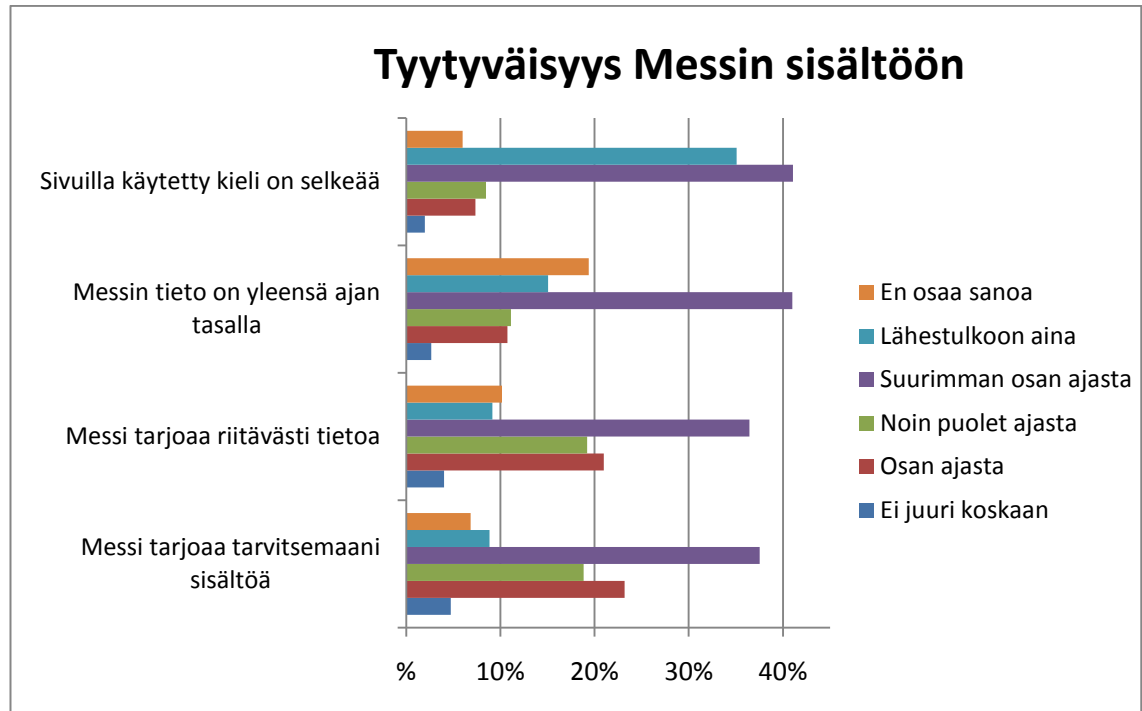


Kuvio 5. Käyttötiheyden merkitys tiedon löytymiseen Messistä.

Myös verrattaessa käyttötiheyttä siihen, löytääkö vastaaja tarvitsemansa tiedon helposti Messistä voitiin havaita edellisen kaltainen yhteys. Päivittäin Messiä käyttävät löysivät tiedon helpoiten ja eniten ongelmia oli Messiä harvemmin kuin kerran kuukaudessa käytävillä (kuvio 5).

6.3.1 Tyytyväisyys Messin sisältöön

Vastaajien tyytyväisyyttä Messin sisältöön mitattiin neljän väittämän avulla kysymyksen ollessa *Kuinka suuren osan ajasta olet ollut tyytyväinen seuraaviin asioihin*. Vastauksista kävi ilmi, että sivuilla käytettyä kieltä pidettiin selkeänä ja Messissä olevan tiedon koettiin olevan enimmäkseen ajan tasalla. Enemmän hajontaa tuli väittämien *Messi tarjoaa riittävästi tietoa* ja *Messi tarjoaa tarvitsemaani sisältöä* kohdalla (kuvio 6).



Kuvio 6. Vastaajien tyytyväisyys Messin sisältöön.

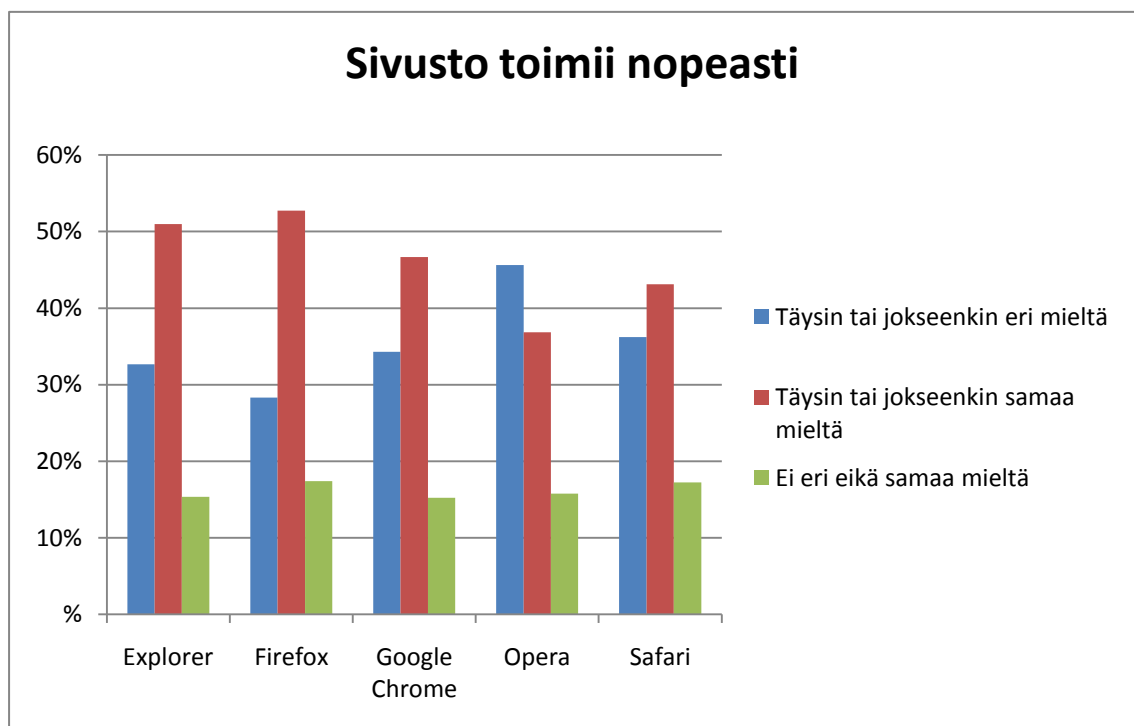
Tulokset viittaavat siihen, että Messi toimii opiskelijoiden mielestä sisältönsä puolesta melko hyvin oppilaitoksen sisäisenä tiedonvälityskanavana. Väittämiä *Messi tarjoaa riittävästi tietoa* ja *Messi tarjoaa tarvitsemaani sisältöä* tarkasteltaessa huomattiin kuitenkin, että osa vastaajista kaipasi enemmän tietoa ja sellaista sisältöä, mitä Messissä ei ennestään ollut tai vastaaja ei ollut sitä löytänyt.

6.3.2 Selaimen merkitys

Selaimen merkitys Messin toimivuuteen selvitettiin, jotta tiedettäisiin missä määrin Messin käytössä ilmenneet ongelmat johtuivat käyttäjästä riippumattomista tekijöistä. Taulukossa 6 on esitetty vastaajien selainten käyttö ja kuviossa 7 selaimen vaikutus siihen, koetaanko sivuston toimivan nopeasti.

Taulukko 6. Selainten käyttö (N = 1291).

Mozilla Firefox	51 %
Internet Explorer	32 %
Google Chrome	8 %
Opera	4 %
Safari	5 %
Jokin muu	0 %

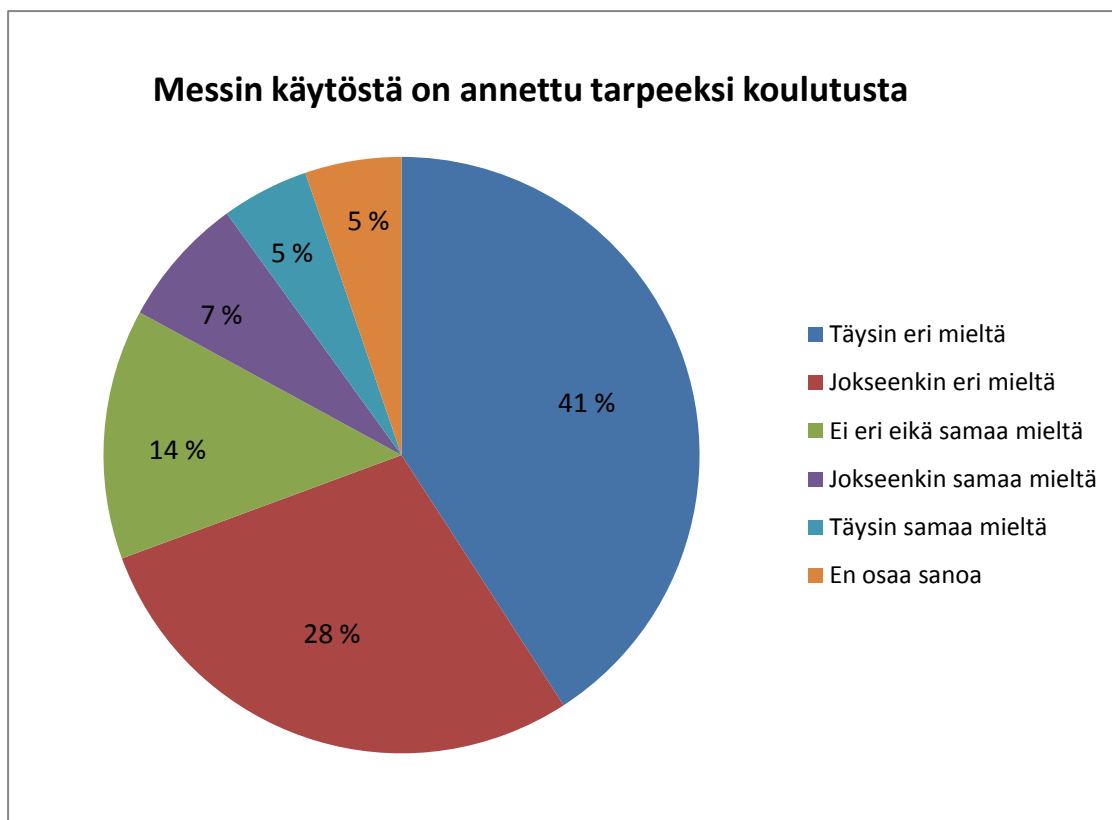


Kuvio 7. Sivuston toimivuuden riippuvuus selaimesta.

Käytetyin selain vastaajien keskuudessa oli Mozilla Firefox ja toiseksi suosituin selain oli Internet Explorer. Eniten ongelmia sivuston toimintanopeudessa kokivat ne, jotka ilmoittivat käyttävänsä Opera -selainta, joskin tuloksia saattaa vääristää eri selainten epätasainen käyttäjäjakauma. Mozilla Firefoxin ja Internet Explorerin käyttäjistä noin puolet oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä

siitä, että sivusto toimii nopeasti. Noin 15 prosenttia kaikkien selainten käyttäjistä ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämästä.

6.3.3 Messiä koskevan koulutuksen vaikutus

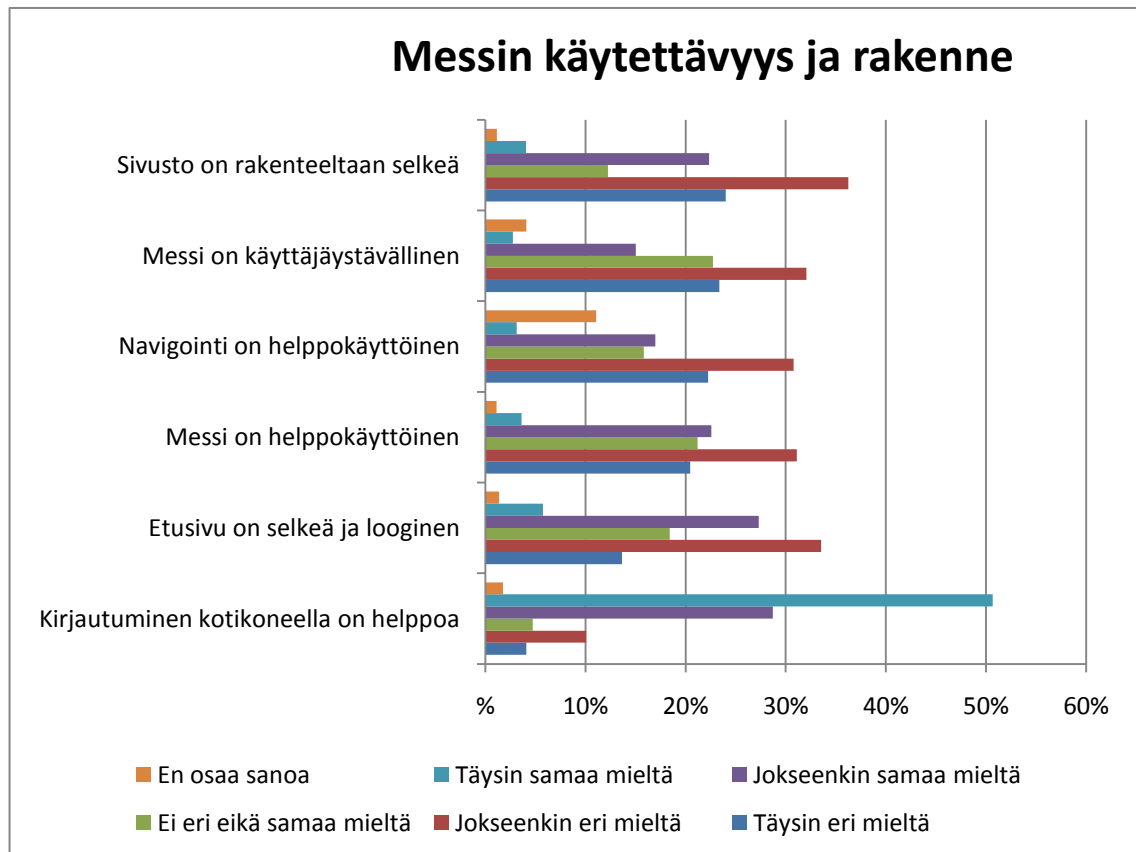


Kuvio 8. Messi-koulutuksen riittävyys.

Messiä koskevan koulutuksen määrän havaittiin olevan selkeästi toivottua vähäisempää, sillä 41 prosenttia vastaajista (N = 803) oli täysin eri mieltä ja 29 prosenttia jokseenkin eri mieltä väittämästä *Messin käytöstä on annettu tarpeeksi koulutusta*. Sama mielipide nousi myös avoimista vastauksista. Vain 5 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että Messin käytöstä on annettu tarpeeksi koulutusta. Tulosalueella tai kampuksella ei havaittu olevan merkitystä siihen, koettiin Messin käytöstä annetun tarpeeksi koulutusta. Mielipiteiden jakautuminen koulutusta koskien on esitetty kuviossa 8.

6.3.4 Käytettävyys ja rakenne

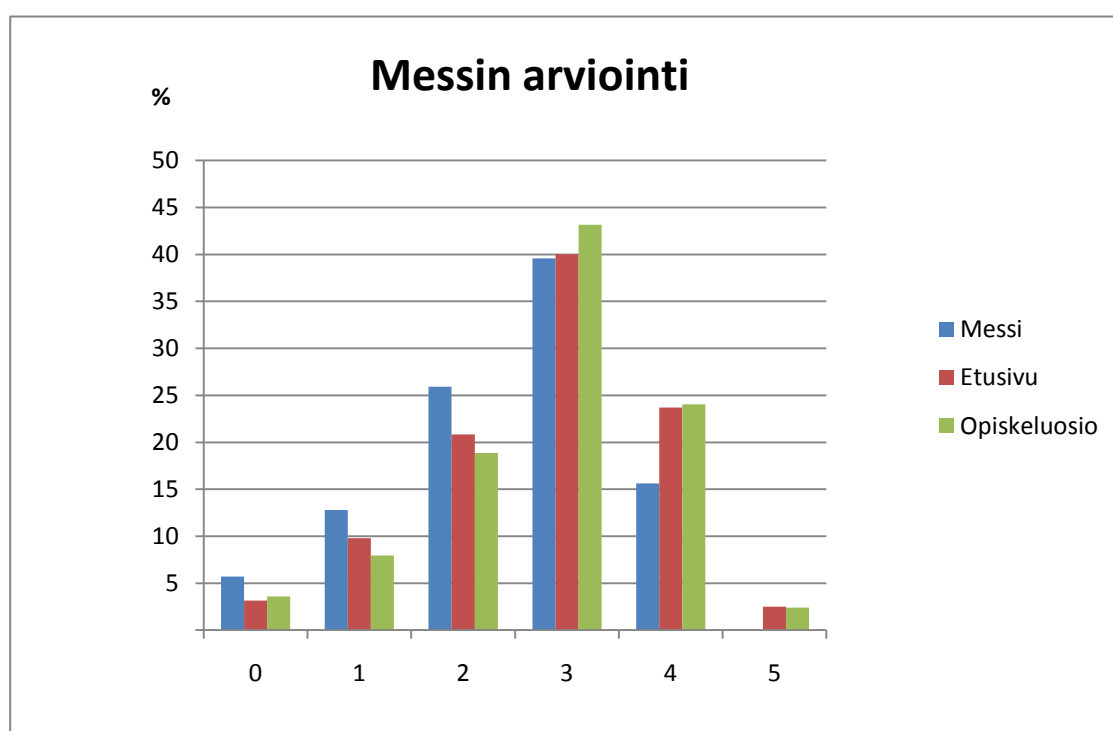
Syitä opiskelijoiden mielipiteille Messistä etsittiin myös opiskelijoiden näkemyksistä koskien Messin käytettävyttä ja rakennetta väittämällä *Kirjautuminen kotikoneella on helppoa*, *Etusivu on selkeä ja looginen*, *Messi on helppokäyttöinen*, *Navigointi on helppokäyttöinen*, *Messi on käyttäjäystävällinen* ja *Sivusto on rakenteeltaan selkeä*. Kysymykseen oli mahdollista vastata viisiportaisella asteikolla (samaa tai eri mieltä) tai valitsemalla vaihtoehdon *En osaa sanoa*. Eniten täysin tai jokseenkin eri mieltä oltiin väittämistä *Sivusto on rakenteeltaan selkeä* (60 % eli 792 hlö) ja *Messi on käyttäjäystävällinen* (55 % eli 805 hlö). Messiin kirjautuminen kotikoneella sen sijaan koettiin helpoksi, sillä 80 prosenttia vastaajista (N = 805) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Eniten epäselvyyttä aiheutti navigoinnin helppokäyttöisyyttä koskenut väittämä, sillä sen kohdalla poikkeuksellisen moni vastaaja (11 % eli 796 hlö) valitsi vaihtoehdon *En osaa sanoa* (kuvio 9).



Kuvio 9. Mielipiteitä Messin käytettävyydestä ja rakenteesta.

6.3.5 Messin arviointi

Vastaajia pyydettiin myös antamaan arvosana Messille kokonaisuutena ja erikseen etusivulle sekä opiskelu-osiolle. Eniten heikoimpia arvosanoja sai Messi kokonaisuutena (keskiarvo 2,5). Etusivun keskiarvoksi tuli 2,8 ja opiskelu-osion keskiarvoksi 2,9. Arvosanojen jakautuminen on esitetty kuviossa 10.



Kuvio 10. Vastaajien antamat arvosanat Messille, etusivulle ja opiskelu-osiolle.

Kyselyn lopuksi vastaajat saivat antaa vapaasti palautetta Messistä, sen käytettävyydestä tai itse kyselystä. Kommentteja tuli jopa 175 henkilöltä, joista suurin osa antoi positiivista palautetta itse kyselystä.

”Riittävän lyhyt ja ytimekäs kysely, helppo monivalinta”

”Hyvä,että messin käytöstä kysytään opiskelijoilta,niin sitten sitä voi muuttaa paremmaksi. ”

Avoimien kysymysten kohdalla annetun palautteen määrä oli jopa odotettua suurempi ja sen avulla saatiin selkeä kuva Messin parhaista ja ongelmallisimmista puolista. Myös kehitysehdotuksista saatiin arvokasta tietoa siitä, miten opiskelijat toivoisivat Messiä kehitettävän.

6.4 Messin kehitysehdotuksia

Vastaajat saivat kokemustensa ja mielipiteidensä lisäksi esittää myös kehitysehdotuksia koskien Messiä. Ehdotuksia tuli kaikkien avoimien kysymysten kohdalla, vaikka niille oli erikseen oma kysymyksensä. Vastaajat esittivät usein esimerkiksi Messissä kohtaamansa ongelman tai puutteen ja ratkaisun sille. Kehitysehdotukset jaettiin otsikoiden *Tekniset asiat*, *Ulkoasu*, *Sisältö*, *Rakenne* ja *Muu* alle. Lisää kehitysehdotuksia on koottu liitteeseen 4.

Teknisiä asioita koskevat kommentit käsittelivät etupäässä valikoiden ja linkkien toimintaa sekä selaimiin ja kirjautumisen liittyviä asioita:

”Olisi myös mukavaa jos valikot eivät avautuisi silloin kun kursori tekee matkaa niiden päältä, eli siis silloin kun en klikkaa otsikkoa.”

”Pidempi käyttöaika ilman uudelleenkirjautumista.”

”Työjärjestyksien selaamista voisi muuttaa niin, että ensin saisi valittua kurssin ja sen jälkeen työjärjestyksiä saisi selattua aikajärjestyksessä eteenpäin tai taaksepäin.”

Ulkoasuun kaivattiin selkeyttä ja osa toivoi tekstin olevan suurempaa:

”Ulkoasun muutos: isompaa tekstiä, selkeämmät yläotsakkeet- ei liikaa asiaa ja tekstiä samaan sivuun!”

”Otsikointi selkeämmäksi, selkeyttä voisi tuoda lisää myös muullakin värillä kuin pelkällä harmaalla ja keltaisella.”

Sisältöä koskevat ehdotukset käsittelivät muun muassa opinnäytetyön ohjeita ja yksittäisiä toiveita siitä, mitä sivujen tulisi sisältää:

”Uusintatenttipäivät pikalinkkeihin. Linkki vaikka sivulle, josta voi valita sitten oman tulosalueen uusinnat ja heti näkee myös yleiset uusintapäivät.”

”Tulosalueiden linkit suoraan etusivulle, jotta pääsisi nopeasti oman alan ilmoitustaululle, jotta siellä tulisi käytyäkin joskus.”

Sivuston rakenteeseen toivottiin yksinkertaistusta, jotta etsitty tieto löytyisi helpommin:

"Sivustoa voisi yrittää tehdä selkeämmäksi. Sivulta löytyy hyvin tietoa, mutta se voisi olla paremmin jäsenneily. "

"Monitasoisia linkityksiä kannattaisi välttää, kun nykyisellään tietoja joutuu etsimään jopa 5 linkin takaa. Välillä on hankala hahmottaa mistä tarvittava tieto edes voisi löytyä. "

Edellä mainittujen lisäksi vastaajat esittivät myös muita huomioita ja toiveita Messin koskien:

"Messin käytön opetusta lisää --"

"Vain yksi sisäänkirjautuminen - sähköposti - optima - vanha wille - kirjasto - jne"

"Etusivun personointi olisi hyvä"

Kritiikin ja kehitysehdotuksien lisäksi annettiin myös tyytyväistä ja toiveikasta palautetta:

"Vähän ammattimaisuutta toimivuuteen ja selkeyttä hommaan, niin sivusto voi olla erittäin hyödyllinen."

"Upeata jos Messi saataisiin toimivaksi. Nyt se vie paljon aikaa opiskeluajasta. Usein vielä turhaan sillä en löydä tarvitsemani asioita sieltä. Harmittaa niin kovasti edes mennä sinne."

"Messi on parantunut käytettävyydeltään koko ajan ja olen siihen ihan tyytyväinen."

Kaikesta kyselystä saadusta palautteesta oli havaittavissa, että opiskelijoilla oli paljon mielipiteitä Messistä ja palautekanavaa Messin käyttöön liittyen oltiin todennäköisesti kaivattu, sillä palautetta tuli paljon. Avoimissa vastauksissa moitittiin ja keuhuttiin Messin ja purettiin turhautumista sovelluksessa koettuihin epäkohtiin. Rakentavaa palautetta tuli kuitenkin myös paljon.

7 Tulosten yhteenveto

Positiivisimmin Messin käyttöön suhtautuivat odotetusti vuonna 2010 opintonsa aloittaneet vastaajat, joilla Messi on ollut käytössä koko opiskeluajan. Negatiivisimmin Messin käyttöön suhtautuivat ne vastaajat, jotka olivat aloittaneet opintonsa aikana, jolloin Messi ei vielä ollut käytössä (2006–2009). Tämä on ymmärrettävää, sillä uuden sovelluksen opettelu vaatii aikaa ja vaivaa, eivätkä tuttujen päivittäisten rutiinien, kuten sähköpostin ja työjärjestyksien selaamisen, muuttuminen ja siirtyminen kirjautumisten taakse ole varmasti olleet erityisen mieluisia ennen Messin tuloa opintonsa aloittaneille.

Opiskelijat eivät ylipäätään käytä Messiä kovin mielellään. Tiedusteltaessa, kuinka mielellään opiskelijat käyttävät Messiä, mieluiten Messiä käyttävistä vastaajistakin yli 40 prosenttia oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän *Käytän mielelläni Messiä* kanssa ja vastahakoisimmilla käyttäjillä luku oli yli 80 prosenttia.

Messin suosituin toiminto oli ennako-odotusten mukaan työjärjestykset, jota kertoi käyttäneensä 83 prosenttia vastaajista (N = 809). Opiskelijat tarkistavat työjärjestyksiä useita kertoja viikossa tai jopa useita kertoja päivittäin, mikä selittää niiden keskeisen aseman Messin toimintojen joukossa. Suosituimmat viisi Messistä etsittyä asiaa olivat työjärjestykset (74 %), opinnäytetyö (63 %), uutiset opiskelijoille (35 %), vapaasti valittavat opinnot (34 %) sekä toteutussuunnitelmat (28 %). Opinnäytetyön keskeinen asema etsityimpien asioiden joukossa on yhteydessä siihen, että suurin osa vastaajista on jo enemmän kuin yhden tai kaksi vuotta opiskelleita opiskelijoita, joille opinnäytetyötä koskevat asiat ovat ajankohtaisia. Toisaalta opinnäytetyön kirjoitusohjeita käytetään myös muiden kirjallisten töiden mallipohjana, mikä lisää myös opintonsa vasta aloittaneiden tarvetta etsiä tietoa opinnäytetyöstä.

Valtaosa (70 %, N = 511) opinnäytetyön tekoon liittyvän tiedon löytymistä koskevaan kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä, että opinnäytetyön tekoon liittyvää tietoa löytyi Messistä helposti. Suurin osa oli myös tyytyväisiä opinnäytetyön tekoon liittyvän tiedon sisältöön (65 %, N = 352). Kysyttäessä,

mistä tyytymättömyys tiedon sisältöön johtui, suosituin vastaus oli selvästi tiedon epäselvyys (42 % vastauksista). Toiseksi yleisin syy oli, että tietoa ei ollut riittävästi (29 %). Avoimissa vastauksissa mainittiin toistuvasti ristiriitaiset ja puutteelliset kirjoitusohjeet sekä toivottiin, että opinnäytetyötä koskevat ohjeet järjestettäisiin yhdeksi tiedostoksi, jossa olisi kaikki tarvittava tieto selkeästi.

Vastaajista yli puolet oli kohdannut erilaisia ongelmia Messia käyttäessään. Ongelmat liittyivät pääosin tiedon löytymiseen, sovelluksen käyttäjäystävällisyyteen, tekniseen toteutukseen sekä sivuston sisältöön. Selvästi yleisimpänä ongelmana Messin käytössä koettiin etsityn tiedon löytämisen vaikeus tai se, että tietoa ei löydy lainkaan. Moni vastaaja kertoi tietävänsä, että haluttu asia on Messissä, mutta tästä huolimatta sitä ei ollut löytynyt, mikä aiheuttaa käyttäjissä turhautumista. Avoimissa vastauksissa toivottiin enemmän koulutusta Messin käytöstä sekä opiskelijoille että opettajille sekä Messistä löytyvän tiedon samanmukaisuutta tunneilla annettujen ohjeiden kanssa.

Toiseksi yleisin ongelma oli tekniset ongelmat liittyen pääasiassa sovelluksen valikoiden toimintaan, hitauteen ja yhteensopimattomuuteen tiettyjen selainten kanssa. Selainanalyysin mukaan Opera -selainta käyttävillä esiintyi hieman muita useammin ongelmia Messin käytössä, mutta tulosta vääristävät selainten epätasaiset käyttäjämäärät käytetyimpien selainten ollessa Mozilla Firefox ja Internet Explorer. On myös otettava huomioon, että valtaosassa Turun ammattikorkeakoulun tietokoneista löytyy ainoastaan Internet Explorer.

Selkeästi paras ominaisuus Messissä oli vastaajien mielestä se, että opiskelussa tarvittava tieto on koottu yhteen paikkaan ja/tai se, että tietoa on saatavilla paljon. Myös yksittäiset hyvät ominaisuudet sivuston sisällössä ja ulkoasussa saivat kiitosta.

Messia käyttöön positiivisimmin suhtautuivat päivittäin käyttävät vastaajat ja mitä harvempaa käyttö on, sitä negatiivisemmaksi asenne Messin käyttöä kohtaan muuttuu. Päivittäin Messia käyttävät löysivät tiedon helpoiten ja eniten ongelmia oli Messia harvemmin kuin kerran kuukaudessa käyttävillä.

Messissä olevan tiedon koettiin olevan enimmäkseen ajan tasalla ja sivuilla käytettyä kieltä pidettiin selkeänä. Enemmän hajontaa tuli väittämien *Messi tarjoaa riittävästi tietoa ja Messi tarjoaa tarvitsemaani sisältöä* kohdalla, mikä viittaa siihen, että Messistä puuttuu jotakin opiskelijoiden tarvitsemaa sisältöä, tai he eivät ole sitä löytäneet.

Messsiä koskevan koulutuksen määrän havaittiin olevan selkeästi toivottua vähäisempää, sillä 41 prosenttia vastaajista oli täysin eri mieltä ja 29 prosenttia jokseenkin eri mieltä väittämästä *Messin käytöstä on annettu tarpeeksi koulutusta*. Sama mielipide nousi myös avoimista vastauksista. Vain 5 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että Messin käytöstä on annettu tarpeeksi koulutusta.

Messin käyttöä pidettiin melko hankalana ja rakennetta epäselvänä, sillä eniten täysin tai jokseenkin eri mieltä oltiin väittämistä *Sivusto on rakenteeltaan selkeä* (60 %) ja *Messi on käyttäjäystävällinen* (55 %).

7.1 Messin tiedonsisällön arviointi

Selvitettäessä Messin käytössä ilmenneitä ongelmia, todettiin, että selvästi yleisin ongelma oli se, että tietoa oli vaikea löytää tai sitä ei löytynyt lainkaan. Tämän perusteella voidaankin markkinointitermiä käyttäen sanoa, että joko tiedon kysyntä, tarjonta tai kumpikaan yllämainituista eivät ole kohdanneet.

Käyttäjät kertoivat turhautuneensa siihen, että haluttu tieto on Messissä saatavilla, mutta tästä huolimatta sitä ei onnistuttu löytämään. Tämä ongelma pitäisi ottaa huomioon myös sisällöntuotannossa. Toisaalta kauemmin opiskelleiden käyttäjien selvästi kielteisempää asennetta suhteessa koulutuksen vasta aloittaneisiin voidaan selittää muutosvastaisuudella, jolloin tulevaisuudessa Messiin kielteisesti suhtautuvien käyttäjien määrä on todennäköisesti pienempi. Muutosvastaisuuden seurauksena ne käyttäjät, jotka eivät mielellään käytä Messsiä, eivät luonnollisesti myöskään löydä tietoa niin helposti, mikä johtuu Messin harvasta käytöstä.

Selvitettäessä tiedonhakua opinnäytetyötä varten, havaittiin, että tyytymättömyys tiedonsisältöön johtui osaltaan siitä, että tietoa ei ollut riittävästi saatavilla. Tästä voidaan päätellä, että tyytymättömyys tiedonsisältöön ei yksinomaan johdu liiallisesta tietotulvasta. Kysymyksessä useat vastaajat eksyivät kommentoimaan tiedon hajanaisuutta, mistä voidaan päätellä, että itse hajanaisuuden takia oleellisten asioiden poimiminen voi tuottaa hankaluuksia. Tiedon hajanaisuus ja epäselvyys ilmeni Messin tietosisällön lisäksi myös siinä, että vastaajat pitivät Messin ohjeita ristiriitaisina oppitunneilla annettuihin ohjeisiin nähden. Olisikin toivottavaa, että oppitunneilla annettu ja Messistä löytyvä tieto olisivat yhdenmukaisia.

7.2 Messin käytettävyys ISO 9241-11 -standardin mukaisesti arvioiden

Jos Messin käytettävyyttä arvioidaan ISO 9241-11 -standardin mukaisesti mittaamalla sen vaikuttavuutta, tehokkuutta ja käyttäjien tyytyväisyyttä, voidaan kyselyn perusteella todeta seuraavasti:

- Vaikuttavuus toteutuu kohtalaisesti, sillä esimerkiksi koulutusalakohdaiset viestit eivät välttämättä tavoita kohdeyleisöään. Kuitenkin kaikki ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarkoitettu sisäinen viestintä saavuttanee opiskelijat entistä paremmin, sillä jokainen opiskelija joutuu kirjautumaan Messiin esimerkiksi nähdäkseen työjärjestyksensä.
- Tehokkuus toteutuu tyydyttävästi. Kaikki asiat ovat samalla sivustolla, mutta tiedon löytäminen vaatii usein paljon aikaa ja vaivaa.
- Tyytyväisyys toteutuu kohtalaisesti. Opiskeluun tarvittavien asioiden kokoaminen yhdelle sivustolle miellyttää, mutta heikko käytettävyys johtaa tarpeettomaan ajanhukkaan ja käyttäjien turhautumiseen.

Paremmalla käytettävyydellä voitaisiin vähentää ilmennyttä koulutuksen tarvetta ja tehostaa opiskelijatyötä sekä käytön miellyttävyyttä.

8 Arviointi ja johtopäätökset

8.1 Tutkimuksen arviointi

Tämä opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat ajattelevat Messistä sisäisen viestinnän kanavana, millaisena opiskelijat kokevat Messin käytettävyyden, mitkä tekijät vaikuttavat opiskelijoiden mielipiteeseen Messistä ja miten Messiä voitaisiin opiskelijoiden mielestä parantaa. Tiedot kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella ja analysoinnissa käytettyjen vastausten määrä oli 809 kappaletta.

Vastauksia tuli määrällisesti paljon, mutta otos ei ole yleistettävissä koskemaan koko opiskelijakuntaa, sillä se vastaa noin kymmentä prosenttia koko Turun ammattikorkeakoulun opiskelijakunnasta. Mielestämme kyselyyn vastasivat sellaiset opiskelijat, joille oli muodostunut Messistä neutraalista poikkeava mielipide, eli ne, joilla oli positiivista tai negatiivista sanottavaa Messistä. Oletettavasti saaduista vastauksista ilmenevät näin ollen Messin käytössä koetut keskeisimmät ongelmat, sekä voimakkaimmat kiittävät ja kritisoivat mielipiteet.

Kyselyn toteutus onnistui muutamia kysymyksissä olleita epätarkkuuksia lukuun ottamatta hyvin ja siitä saatu palautekin oli pääosin positiivista. Kyselylomakkeella esitetyt kysymykset mittasivat onnistuneesti haluttuja asioita ja tutkimusongelmiin oli mahdollista vastata saadun aineiston perusteella. Puutteena oli lähinnä vastaajien suhteessa pieni määrä, jolloin tuloksia ei voida suoraan yleistää koskemaan kaikkia Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoita.

8.2 Opiskelijapalautteesta muodostunut yleiskuva Messistä

Vastauksista muodostui jopa yllättävän yhtenäinen kuva siitä, mitä opiskelijat ajattelevat Messistä. Lähes kaikissa avoimissa kysymyksissä vastaukset alkoivat toistaa itseään ennen pitkää ja niistä hahmottui selkeitä teemoja. Tästä syystä voitiin eritellä esimerkiksi teknisiin, rakenteellisiin ja sisällöllisiin asioihin kohdistuva palaute toisistaan.

Opiskelijapalautteen mukaan Messi on useimpien mielestä ideana hyvä, kun kaikki opiskelijan tarvitsema tieto on pyritty kokoamaan samalle sivustolle, mutta teknisessä toteutuksessa ja käytettävyydessä on toivomisen varaa. Etenkin sivujen päävalikon toiminta aiheutti monille ongelmia ja ohjelman hitaus ja raskaus mainittiin useissa vastauksissa.

Sisältöön oltiin melko tyytyväisiä, mutta tiedon järjestelyä Messissä kritisoitiin vuolaasti. Moni koki tiedon hakemisen Messistä hankalaksi, sivujen järjestelyn epäselväksi ja polut tiedon lähteelle pitkiksi ja epäloogisiksi. Jonkin verran voitiin havaita ongelmia Messin valikoissa käytettävien avainsanojen ymmärtämisessä, esimerkkinä ”tulosalueet”-sana. Pikalinkkejä kiiteltiin, mutta haku-toiminto ja erilliset kirjautumiset Messin lisäksi sähköpostiin ja muihin sovelluksiin suututtivat monia vastaajia.

Vaikka osa koki tiedon siirtymisen kaikkien nähtäviltä Turun ammattikorkeakoulun sivuilta kirjautumisen taakse Messiin hyvänä, oli suurin osa vastaajista sitä mieltä, että Messin myötä työjärjestyksien ja sähköpostin selailu on tehty liian hankalaksi, ja osalle tämä aiheutti negatiivisen mielikuvan Messin käytöstä. Messin käyttöön toivottiin opastusta sekä opiskelijoille että henkilökunnalle.

8.3 Loppusanat

Tämän tutkimuksen tekeminen aloitettiin, kun Messi oli ollut opiskelijoiden käytössä reilut puoli vuotta. Tutkimuksen kuluessa Messiä on jatkuvasti kehitetty vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja parannettu käytettävyyttä. Jo tätä tutkimusta varten tehdyn kyselyn kommentteissa mainittiin, että Messi on kehittynyt koko ajan parempaan suuntaan. Käyttäjäpalautteen avulla löydettyihin ongelmakohtiin puuttuminen luo käyttäjille positiivisempaa kuvaa sovelluksesta ja vähentää turhautumista. Tässä tutkimuksessa esille tulleet ongelmat eivät ole ylitsepääsemättömiä, vaan osin yksinkertaisesti ratkaistavissa tietoteknisten muutosten avulla, kuten poistamalla kirjautuminen työjärjestyksistä.

Messillä on kaikki edellytykset muotoutua toimivaksi intranetiksi Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilökunnalle, kun siinä olevat pienet puutteet korjaillaan käyttäjäystävällisempään suuntaan. Oman haasteensa tähän työhön tuo sivuston laajuus, joka taas johtuu siitä, että Turun ammattikorkeakoulu on henkilömäärältään ja maantieteelliseltä laajuudeltaan kohtalaisen suuri organisaatio. Laajuuden varjopuolena käyttäjä saattaa kokea infoähkyn tunnetta, joka aiheuttaa käyttäjässä turhautumista ja stressiä. Sisältöä muokattaessa on otettava huomioon eri käyttäjäryhmien tarpeet, jotka eivät välttämättä kohtaa toisiaan kovinkaan hyvin.

Tätä tutkimusta varten tehdyn kyselyn avoimissa vastauksissa ihmeteltiin opiskelijan arjesta melko kaukana olevia termejä (tulosalue) ja pitkiä polkuja päivittäin tarvittavien asioiden löytämiseksi. Opiskelijanäkökulmasta keskeinen ongelma Messissä näyttäisikin olevan se, että se on muotoiltu ylhäältäpäin organisaation näkökulmasta. Organisaation asettamien vaatimusten pohjalta luotu käyttöliittymä ei kovinkaan todennäköisesti vastaa loppukäyttäjän tarpeita.

Epäilemättä näin tehtynä Messistä muodostuu jäsenelty kuva Turun ammattikorkeakoulusta organisaationa, mutta Messia joka päivä käyttävät opiskelijat eivät välttämättä tällöin koe sisällön järjestelyä loogiseksi, mistä aiheutuu ongelmia tiedon löytymisessä ja turhautumista käytön tehottomuuteen, kun jatkuvasti tarvittavat asiat täytyy hakea useiden linkkien takaa. Ongelman voisi ratkaista esimerkiksi siten, että sisällytettäisiin Messiin kullekin käyttäjälle mahdollisuus muokata esimerkiksi omaa aloitussivuaan siten, että siinä olisi linkit eniten käytetyille sivuille. Toinen vaihtoehto olisi muokata Messistä erikseen eri käyttäjäryhmille sovellettu näkymä, joka valikoituisi kirjautumisessa käytettyjen tunnusten mukaan. On kuitenkin muistettava, että Messin rakenteen määrittelee Turun ammattikorkeakoulun laatu järjestelmän pohjalta luotu prosessikartta, joka osaltaan voi rajoittaa intranetin muunneltavuutta. Herää vain kysymys, mitä hyötyä on luoda intranet suoraan organisaation prosessikartan asettamien vaatimuksien pohjalta, jos loppukäyttäjät eivät koe sisällön järjestelyä loogiseksi.

Kehitetäänpä Messiä tavalla tai toisella, tulisi eri käyttäjäryhmien tarpeet ottaa huomioon, mikäli halutaan, että Messiä käytetään ensisijaisena sisäisen viestinnän kanavana. Henkilöstön ja opiskelijoiden riittävä ohjeistaminen ja kouluttaminen Messin käyttöön vähentäisivät epäselvyyksiä ja käyttäjästä johtuvia ongelmia. Kun sisältö on järjestelty käyttäjänäkökulmasta, tekniset ongelmat on minimoitu ja käyttäjille annettu riittävät valmiudet sovelluksen tehokkaaseen käyttöön, voidaan olettaa, että Messin käytöstä muodostuu käyttäjille positiivinen kokemus ja sen merkitys viestinnän kanavana kasvaa.

LÄHTEET

Buffa, M. 2006. Intranet wikis. Mainline Group, I3S Laboratory, University of Nice currently visiting scientist with the Acacia Group, INRIA Sophia-Antipolis France.

Hintsanen, V.; Luukka M.; Lounasmeri, T.; Majander, M.; Renvall, J.; Holopainen, H. & Hiltunen K. 2010. Turun ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi. Tampere: Tammerprint Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jokinen, S. 2008. Extranetin käyttöönotkokemukset Porin kaupungin teknisessä palveluksessa. Liiketalouden koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Jaakkola, S. 2009. Avotoimiston käytettävyyden parantaminen Case: ISS Palvelut Oy. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Turun ammattikorkeakoulu.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kankaanpää, V. 2009. Messin sisällöt ja rakenne. Miten Messi liittyy laatuun? Viitattu 1.6.2010 <https://messi.turkuamk.fi/tulosalueet/3/Dokumenttikirjasto/Messin%20rakenne%20ja%20laatu%2020090922.pdf>

Kankaanpää, V.; Kankare, V. & Suutarinen, A. 2009. Turun ammattikorkeakoulu, Messin sisällöntuotanto, Ohjeet henkilöstön ja opiskelijoiden intranet-järjestelmän sisällöntuotannosta. Versio 1. Viitattu 14.2.2010 https://messi.turkuamk.fi/palvelutjajohtaminen/4/Dokumenttikirjasto/Messin%20sis%C3%A4ll%C3%B6ntuotanto_20091102.pdf

Kankare, V. & Stenroos, J. 2010. Turun ammattikorkeakoulu, Messin sisällöntuotanto, Ohjeet henkilöstön ja opiskelijoiden intranet-järjestelmän sisällöntuotannosta. Versio 2. Viitattu 20.5.2010 https://messi.turkuamk.fi/palvelutjajohtaminen/4/Dokumenttikirjasto/Messin%20sis%C3%A4ll%C3%B6ntuotanto_20091102.pdf

Kirjavainen, J. 2009. Näkemyksiä Salon kaupungin Internet-sivuston käytettävyydestä. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Salo: Turun ammattikorkeakoulu.

Kotiranta, M. 2006. Intranetin merkitys Porin kaupungin sisäisessä viestinnässä. Opinnäytetyö. Tietotekniikan koulutusohjelma. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Laurokoski, E. 2009. Intranetin kehittäminen sisäisen viestinnän kanavana case: Voglia Oy. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Kerava: Laurea ammattikorkeakoulu.

Markkinointiviestinnän toimistojen liitto MTL 2010. Viitattu 27.12.2010 <http://www.mtl.fi/sisainen-viestinta>

Nielsen, J. 2003. Usability 101:Introduction to Usability. Viitattu 12.1.2010 <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>

Nummiaho, A.; Rissanen, T. & Runonen, M. Oppimisympäristöjen käytettävyyden arviointi. Viitattu 7.1.2010 http://koti.kapsi.fi/nummiaho/files/portfolio/t-110_556/posteri_tiivistelma_nummiaho_rissanen_runonen.pdf

Ovaska, S.; Aula, A. & Majaranta, P. 2005. Käytettävyytutkimusmenetelmät, 1-16. Johdatus käytettävyytutkimukseen. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.

Sampola, P. 2008. Käyttäjakeskeisen käytettävyyden arviointimenetelmän kehittäminen verkko-opetusympäristöihin sovelluttavaksi. Monografia. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Sinkkonen, I.; Nuutila, E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. 1. Painos. Helsinki: Tietosanoma.

Säteri, R.: Hosiokoski, T. Opas: Intranetin suunnittelu. 2009. Viitattu 15.2.2010
<http://www.tiedottaja.fi/dev/wp-content/uploads/2010/02/Intraopas.pdf>

Tampereen yliopisto 2000. Viitattu 7.1.2010
<http://www.cs.uta.fi/ipopp/www/ipopp2000/AhtinenKokkonen/kaytettavyys.html>

Tilastokeskus 2005. Perusjoukko ja otos. Viitattu 25.7.2010
www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/07/index.html.

Tuominen, M.-R. 2002. Johdatus organisaation sisäiseen viestintään – Välineet viestinviejinä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Turun yksikkö: Viestinnän koulutusohjelma.

Turun ammattikorkeakoulu 2010. Messi. Viitattu 27.12.2010
<https://messi.turkuamk.fi/teemat/1/Sivut/Keskeisetk%C3%A4sitteet.aspx>

Vanhala, T. 2005. Käytettävyytutkimusmenetelmät, 17-36. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Tampereen yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos.

Vihreät de Gröna. Tehokasta viestintää. Viitattu 1.3.2010 www.sipoonvihreat.fi/wp-content/.../tehokasta-viestintaa1.ppt

Webropol Oy 2010. Viitattu 15.7.2010 <http://w3.webropol.com/finland/yritys>

Yhteisöviestinnän perusteet verkko-oppimateriaali, termikirjasto 2003. Viitattu 15.2.2010
<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/termikirjasto/index.html>

Turun ammattikorkeakoulu

Koulutusjohtaja Juha Kontio

Tutkimus Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden näkemyksistä sisäisen intranetin, Messin, käytettävyydestä

Teemme Turun ammattikorkeakoulun toimeksi antamaa tutkimusta Turun ammattikorkeakoulun sisäisen intranetin, Messin, käytettävyydestä.

Tutkimus on kvantitatiivinen kyselytutkimus jonka vastausten pohjalta teemme opinnäytetyön. Aineiston keräämiseen käytämme www-kyselylomaketta. Tavoitteena on saada tutkimuskäyttöön kaikkien Turun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sähköpostiosoitteet, joista satunnaisotannalla valitaan 900 osoitetta, joihin kysely tullaan lähettämään.

Opiskelijoiden tietoja ei tulla käyttämään muihin tarkoituksiin ja tiedot hävitetään tutkimuksen jälkeen. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti ja niin ettei yksittäisen opiskelijan vastauksia pysty erottamaan.

Tietoja tutkimuksesta antavat yliopettaja Minna-Kristiina Paakki 050 598 5737, lehtori Jaana Kallio-Gerlander 044 907 4981 sekä opiskelijat Sanna Timonen 050 5734387 ja Johannes Rantala 050 3044461.

Forssassa 26.4.2010

Johannes Rantala

Liiketalouden opiskelija

TSK

Turun ammattikorkeakoulu

Sanna Timonen

Tietojenkäsittelyn opiskelija

TSK

Turun ammattikorkeakoulu

Hyväksyn tietojen käytön: _____

Juha Kontio

Opiskelijoiden näkemyksiä Turun Ammattikorkeakoulun Intranetin käytettävyydestä

1 Keskeinen idea

Turun Ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilökunnalle tarkoitettu intranet, Messi, avattiin opiskelijoiden käyttöön elokuussa 2009. Koska järjestelmä on ollut käytössä jo puolisen vuotta, olisi erityisen hyvä aika selvittää käyttäjien tämän hetkisiä kokemuksia. Messin käytettävyydestä ei ole tietääksemme aiemmin tehty vastaavaa tutkimusta, joten se olisi intranetin jatkokehittämisen kannalta hyödyllistä.

Käytämme tutkimuksessamme Mixed Methods tutkimuskäytäntöä eli tutkimuksessamme yhdistyvät kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset menetelmät. Työmme teoriaosuudessa aiomme käsitellä intranetin käyttöliittymäkuvauksen lisäksi käytettävyyttä ja sen eri arviointimenetelmiä, sekä yhteisön sisäistä markkinointia ja viestintää. Nämä aiheet ovat oleellisia tutkimuksen kokonaiskuvan ymmärtämisen kannalta.

2 Tavoitteet ja ongelmat

Messi on kokonaisuudessaan hyvin laaja, joten joudumme rajaamaan työmme käsittämään vain pientä osaa intranetistä. Koska tutkimus tehdään opiskelijanäkökulmasta, on mielestämme loogista että se rajataan koskemaan ainoastaan opiskelijoille tarkoitettua osiota ("opiskelu" -osio ylänavigoinnissa).

"Opiskelu" -osio sisältää opiskelun kannalta olennaisimpia ohjeita ja palveluita, kuten tietoa opintojen ohjauksesta, opinnäytetyöstä, harjoittelusta ja erilaisista opiskelijaa koskevista tuista.

Tutkimuksen kvantitatiivinen osuus tullaan toteuttamaan sähköisenä kyselylomakkeena. Kyselyssä tullaan kysymään opiskelijoiden kokemuksia Intranetin käytöstä, sisällöstä, rakenteesta ja palveluista, sekä mahdollisia parannusehdotuksia.

Monikaan opiskelija ei välttämättä ole vierailut Messin ”opiskelu” -osiossa tai heillä ei ole selkeää kuvaa juuri kyseisestä osiosta, joten ajatuksenamme on linkittää osoite vastaajien nähtäväksi, jotta he voivat kyselyn aikana vierailla sivustolla rauhassa.

Alustavasti olemme suunnitelleet, että valitsisimme perusjoukoksi satunnaisotantana noin 200 opiskelijaa koko Turun Ammattikorkeakoulun opiskelijoista. Vastaaminen vaatii opiskelijoilta tutustumista tai aikaisempaa kokemusta osiosta, joten kysely tulee lähettää riittävän suurelle joukolle, jotta saamme tutkimuksen kannalta tarvittavan määrän vastauksia.

3 Toteutus

Sähköinen kyselylomake luodaan käyttäen siihen tarkoitettua ohjelmaa, esimerkiksi Webropol. Kysely lähetetään sähköpostitse opiskelijoille. Vastausaikaa on alustavasti noin 14 vuorokautta. Vastausajan päätyttyä syötämme vastaukset SPSS -ohjelmaan, jolla analysoimme vastauksia ja teemme tutkimuksen johtopäätökset.

Kyselylomake tulee sisältämään valmiita vastausvaihtoehtoja, joko kirjallisina tai numeroina. Poikkeuksena mahdolliset kysymykset, joissa tiedustellaan vastaajilta tarkkoja yksityiskohtia, esimerkiksi avoimia kenttiä joissa vastaajat voivat vapaasti kertoa mahdollisista ongelmakohdista.

Kvantitatiivisesta tutkimuksesta saatujen vastausten pohjalta laadimme haastatteluja varten kysymyksiä. Kvantitatiivinen tutkimus luo työmme perustan ja kvalitatiiviset haastattelut täydentävät tutkimustulosta selittäen syitä tilastojen takaa. Tulokset esitetään opinnäytetyössämme kirjallisesti sekä kuvioilla havainnollistaen. Tuomme työssämme esille myös mahdollisesti ilmenevät kehitysehdotuksia.

0% valmiina

KäytettävyyskyselyTURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tervetuloa vastaamaan Turun ammattikorkeakoulun Intranetin, Messin, käytettävyyskyselyyn!
Kyselyyn vastaaminen kestää n. 10-15 minuuttia.

Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan tuotepalkintoja.
Yhteystietojen luovuttaminen ei ole pakollista, eikä niitä tulla yhdistämään annettuihin vastauksiin.

Kyselyn vastauksia tullaan hyödyntämään Messin kehittämisessä. Tämän kyselyn ensisijaisena tavoitteena on selvittää, miten hyvin Messi palvelee opiskelija-käyttäjäkuntaansa.

Tähdellä (*) merkityt kysymykset ovat pakollisia.

Ensimmäisessä osiossa kysytään perustietojasi:**1) Sukupuoli ***

- Nainen
 Mies

2) Ikä ***3) Tulosalueesi?**

- Bioalat ja liiketalous (BIL)
 Hyvinvointipalvelut (HYPA)
 Taideakatemia (TAI)
 Tekniikka, ympäristö ja talous (TYT)
 Terveysala (TERV)
 Tietoliikenne ja sähköinen kauppa (TSK)
 En osaa sanoa

4) Kampuksesi?

- Turku, Lemminkäisenkatu
 Turku, Ruiskatu
 Turku, Joukahaisenkatu
 Turku, Linnankatu
 Turku, Sepänkatu
 Salo
 Uusikaupunki
 Loimaa
 Parainen
 En osaa sanoa

5) Opintojen aloitusvuosi

- 2005
 2006
 2007
 2008
 2009
 2010
 Jokin muu, mikä?

6) Miten arvioisit omia ATK-taitojasi? Valitse taitojasi vastaava arvosana. (0 = Heikko, 5 = Erinomainen)**7) Minkä arvosanan antaisit kärsivällisyydellesi? (0 = Heikko, 5 = Erinomainen)****8) Mitä internetselainta käytät? (Voit halutessasi valita useamman)**

- Internet Explorer
 Mozilla Firefox
 Google Chrome
 Opera
 Safari
 Jokin muu, mikä?

Seuraavassa osiossa tiedustellaan kuinka paljon olet käyttänyt Messiä ja mitä Messin palveluja olet käyttänyt:**9) Kuinka usein vieraillet Messissä?**

- päivittäin
 1-3 kertaa viikossa
 kerran parissa viikossa
 kerran kuukaudessa
 harvemmin
 en ole aiemmin vieraillut

**10) Mitä seuraavista Messin toiminnoista olet käyttänyt?
(Voit valita useita vaihtoehtoja) [Linkki Messiin](#)**

- Etusivun ilmoitukset/uutiset
- Haku
- Messi-info: Miten käytät Messiä?
- Työjärjestykset
- Pikalinkit
- Ajankohtaista -osio
- Opiskelu -osio
- Tutkimus ja kehitys -osio
- Palvelut ja johtaminen -osio
- Teemat -osio
- Tulosalueet -osio
- Kampukset -osio
- Jokin muu, mikä?

**11) Olen hakenut Messistä tietoa:
(Voit valita useita vaihtoehtoja)**

- Opintotuista
- Tapahtumista
- Uutisista opiskelijoille
- Opinto-oikeuksista tai ilmoittautumisista
- Opintojen ohjauksesta
- Toteutussuunnitelmista
- Vapaasti valittavista opinnoista
- Virtuaaliopinnoista
- JOO-opinnoista
- Kieliopinnoista
- Projekteista
- Harjoittelusta
- Opinnäytetyöstä
- Kansainvälisistä palveluista
- Työjärjestyksistä
- Omasta kampuksistani
- Omasta tulosalueistani
- Jokin muu, mikä:

12) Löytyikö opinnäytetyön tekoon liittyvää tietoa helposti? *

- Kyllä
- Ei

13) Kerro millaista tietoa opinnäytetyön tekoon olisit tarvinnut? *

14) Oletko tyytyväinen opinnäytetyön tekoon liittyvään tiedon sisältöön?

- Olen
- En ole

15) Tyytymättömyyteni opinnäytetyön tekoon liittyvään tiedonsisältöön johtui:
(Voit valita useita vaihtoehtoja)

- Tietoa ei ollut riittävästi
- Tieto oli vanhentunut
- Tieto oli epäselvää
- Tieto ei vastannut tarpeitani
- Muista syistä. Mistä?

16) Vastaa seuraaviin väitteisiin valitsemalla mielipidettäsi vastaava vaihtoehto:

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei eri eikä samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Messiin kirjautuminen kotikoneella on helppoa	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messin ulkoasu on toimiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teksti on riittävän suurta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivusto on rakenteeltaan selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivu on selkeä ja looginen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivusto toimii nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navigointi on helppokäyttöinen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messi-info (käyttöohje) on helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messin käytöstä on annettu tarpeeksi koulutusta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän helposti tarvitsemani tiedon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän mielelläni Messyä	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messi on käyttäjäystävällinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Messi on helppokäyttöinen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17) Seuraavaksi mitataan yleistä tyytyväisyyttä Messin sisältöön.

Kuinka suuren osan ajasta olet ollut tyytyväinen seuraaviin asioihin:

	Ei juuri koskaan	Osan ajasta	Noin puolet ajasta	Suurimman osan ajasta	Lähestulkoon aina	En osaa sanoa
Tarjoaako Messi tarvitsemaasi sisältöä?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarjoaako Messi riittävästi tietoa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko Messin tieto yleensä ajantasalla?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko sivuilla käytetty kieli selkeää?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Oletko kohdannut ongelmia käyttäessäsi Messiä?

- Olen
 En ole

19) Minkälaisia ongelmia olet kohdannut? *

20) Puuttuuko Messin etusivulta mielestäsi jotain?

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

21) Kerro mitä etusivulta mielestäsi puuttuu. *

**22) Anna kehitysehdotuksia Messin parantamiseen.
(Ehdotukset huomioidaan, mutta kaikkea ei voida toteuttaa.)**

**23) Minkä arvosanan antaisit Messille?
(0 = Heikko, 5 = Erinomainen)**

**24) Minkä arvosanan antaisit Messin etusivusta?
(0 = Heikko, 5 = Erinomainen)**

**25) Minkä arvosanan antaisit Messin [opiskelu -osiosta](#)?
(0 = Heikko, 5 = Erinomainen)**

26) Kerro, mikä sivustossa on mielestäsi hyvää:

27) Jos haluat vielä sanoa jotain Messistä, sen käytettävyydestä tai vaikkapa tästä kyselystä, voit kirjoittaa viestisi alla olevaan laatikkoon.

Mikäli haluat tulevaisuudessa antaa Messistä palautetta, se on mahdollista messin [palautekanavan](#) kautta.

28) Yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan tuotepalkintoja. Yhteystietojen luovuttaminen ei ole pakollista, eikä niitä tulla yhdistämään annettuihin vastauksiin.

Haluatko osallistua arvontaan?

Kyllä En

29) Yhteystietosi:

Nimi:

Puhelin:

Sähköpostiosoite:

Kiitos vastauksistasi!

Haluan lähettää vastaukset

Lähetä

Messissä havaitut ongelmat

Tieto ei löydy tai on vaikea löytää

"Tarvittava tieto on hankala löytää ja usein monen linkin päässä."

"En löydä hakemaani tietoa vaikka tiedän sen olevan messissä."

"Polut haluamani tiedon löytämiseksi ei ole selkeitä ja käytetyt nimitykset vieraita"

"Tarvittua tietoa ei ole löytynyt sieltä mistä loogisesti ajatellen pitäisi tai tieto on hankalaa löytää ja monen mutkan takana."

"Osa tiedoista on liian monen klikkauksen takana ja epäloogisesti sijoitettu. Välillä ei meinaa löytää millään tarvitsemaansa tietoa."

Tekniset ongelmat

"Kun mennään yläpalkissa oleviin otsikkojen päälle hiirellä avautuu ruutu, kun yrittää valita jonku otsikon siitä ruudusta hiiri osuu aina johonki muuhun yläpalkin otsikkoon ja monta kertaa saa yrittää ennenkuin saa valittua ruudusta mitään otsikkoa."

"Valikot aukeavat hitaasti ja Opera selaimella ei pysty kirjautumaan ulos."

"Palkit katoavat ennen kuin niitä ehtii klikata hiirellä..."

"Valikot menevät "ohi" liian nopeasti, niihin tähtääminen on työlästä. Joissain valikoissa pääotsikko onkin jo linkki, toisissa ei."

Käytön hankaluus

"Yläpalkin navigointivalikoiden linkit ovat amk-hallinnon kapulakieltä, jonka takana piilevästä sisällöstä on vaikea esittää oikeaksi osoittautuvia arvauksia."

"Käytettävyys on niin hankalaa ettei haluamaa tietoa jaksakaan enää edes etsiä."

"Sivusto on sekava ja tiedon etsiminen vie aikaa."

"Hankala käyttää ja saada oikea sivu avattua"

"Navigointi on silloin tällöin haastavaa; perusasiat löytyvät helposti, mutta hiemankin erikoisempaa asiaa etsittäessä menee hermot."

"Käyttöliittymä on hankala ja monet etsittävät asiat ovat piilossa usean linkin takana. Ehkä hieman liika tietoa saman sivuston alla."

Sivuston rakenne

"Asiat on usein piilotettu alihakemistojen alihakemistoihin, eikä polku aina ole loogisin. Sitten joutuu vain kokeilemaan kaikkia reittejä, että löytää perille."

"Sekava rakenne, joten tietoa etsiessä joutuu poukkimaan edes takaisin sivustojen välillä pikalinkkien muodossa"

"Tiedot saattavat välillä olla ehkä hieman epäloogisessa paikassa, josta ei tule mieleen katsoa."

Sisältö

"Harjoittelusopimuksia löytyy kahdesta eri paikasta ja ovat vielä erilaisia keskenään. Kuitenkaan jakoa siitä mihin nämä sopimukset käyvät, ei ole tehty. Messi sisältää tietoa, jota en ole kokenut millään lailla tarpeelliseksi ja näin ollen aiheuttaa ongelmia käytössä. --"

"Sisältöä puuttuu."

"Esim. opinnäytetöiden ohjeet vaihtelee, eri ohjeet poikkeavat toisistaan."

"Tunnilla annettu informaatio ja Messistä luettu informaatio eivät kohtaa. Esimerkiksi opinnäytetyöhön liittyvät kirjoitusohjeistukset ovat erilaiset kuin viestinnän tunnilla on taas ohjeistettu. Tämä aiheuttaa ristiriitaa esimerkiksi esseiden arvioinnin suhteen, kun itse luulee tekevänsä oikein, mutta muun aineen opettajan mielestä kirjoitusasu on väärin."

"Ei ole linkkiä TURun amk:n sivuille"

"Esimerkiksi opinnäytetyötä koskien sivustolta löytyy ristiriitaisia ohjeita"

"Oman tulosalueen asioita on lisätty liian vähän sille varattuun tilaan. Harjoitteluasioista ei ole mitään enempää kuin yleisellä harjoittelusivulla. Palautteen antamisesta kurseista ja opetuksesta opettajille nimettömänä ei ole tietoa, tai neuvottu oikeaa väylää siihen. Jos haluaa antaa palautetta tietystä kurssista, niin siihen ei tarjota mahdollisuutta, vaan ainoa keino, mitä tällä hetkellä tarjotaan on Palautepäivä. Jos haluaisi antaa nimettömänä palautetta heti kurssin jälkeen, jottei seuraavalla saman opettajan kurssilla ole samat ongelmat käsillä, niin siihen ei ole mahdollisuutta neuvottu."

Kirjautumiset

"Sisäänkirjautuminen täytyy suorittaa liian usein ja pienellä aikavälillä, sekä se ei onnistunut kaikilla selaimilla."

"Ei koko messistä ole mitään hyötyä, koska sähköpostiin, winhaan jne. joutuu kirjautumaan kuitenkin uudelleen. Eli käytännössä on vain lisätty 1 kpl salasanan ja tunnuksen naputtelua..."

"Kun siirryn esim. Winhaan tai optimaan, täytyy kirjautua aina uudelleen niille sivuille. Miksi ei voisi linkittää niitä niin kuin esim. sähköpostia jonne pääsee automaattisesti kun olet jo kirjautunut Messiin?"

"Uloskirjautuminen ei kaikilla selaimilla onnistu (esim. Opera)."

Messin hyvät ominaisuudet

"Yleensä kaikki opiskelussa tarvittava tieto löytyy sieltä"

"Tietoa pyritty keräämään yhteen paikkaan."

"Tietoa on paljon, jos vain osaisi etsiä sitä."

"Messi sisältää laajasti opiskeluun liittyvää asiaa. Kaikki tieto löytyy samasta paikasta."

"Kaikki tieto löytyy yhdestä paikasta."

"Yleensä se, että tietoa löytyy sähköisesti ja se on haettavissa myös kotikoneelta käsin. Sähköiset ilmoittautumiset uusintoihin, ei enää turhaa paperikuorten täyttämistä."

"Työpaikka/harjoitteluilmoitukset"

"Turvallisuus, koska sivuille pitää kirjautua"

"pulloposti on tosi hauska!"

"Opiskelu-osio, opinnäytetyö ja valmistuminen sivustot ovat hyviä, vaikka paljon lomakkeita puuttuukin."

"Jokaisen tulosalueen ja kampuksen oma erillinen sivusto."

"Linkit."

"Iloinen väri, selkeys"

"Periaatteellinen ajatus että kaikki tieto on samassa paikassa"

"Hyvin toteutettuna Messi olisi todella hyödyllinen."

"Etusivulta löytyy melkein kaikki tarpeellinen!"

"Selkeästi pääotsikoiden alle jaoteltu aihealueet, jolloin löytää etsimänsä tiedon nopeasti ja suht helposti."

"Selkeys, paljon informaatiota oikeiden otsokoiden alla. Helppo käyttää."

Kehitysehdotuksia

Tekniset asiat

"-- valikkolinkit paremmin toimiviksi. aukeaisivat vain kun niitä painaa hiirellä. "

"Olisi myös mukavaa jos valikot eivät avautuisi silloin kun kursori tekee matkaa niiden päältä, eli siis silloin kun en klikkaa otsikkoa. "

"Toimivuus kaikilla selaimilla. "

"Pidempi käyttöaika ilman uudelleenkirjautumista. "

"Ns. inaktiivisen käyttäjän automaattinen uloskirjaaminen tapahtuu liian nopeasti. Esimerkiksi opinnäytetyöhohjeet ovat usein taustalla auki omaa tekstiä muokatessani ja uutta sivua klikatessani Messi vaatii uutta sisäänkirjautumista. "

"Kirjautuessa messiin se heittäisi heti oman kampuksen tiedotesivulle. "

"Työjärjestyksien selaamista voisi muuttaa niin, että ensin saisi valittua kurssin ja sen jälkeen työjärjestyksiä saisi selattua aikajärjestyksessä eteenpäin tai taaksepäin. "

"navigoinnin alamenujen padding isommaksi ettei menun selailu mene tarkkuusammunnaksi etusivun uutisosion hover-efekti linkeille. selkeyttä linkkien ja tavallisen tekstin erotukseen uutisartikkelin lukemisessa otsikko näkyy kahteen kertaan ja sulje-napit pienemmäksi ja käytännöllisemmäksi (napin nimeksi esim. "Takaisin" tai "Paluu" joka vie edelliselle sivulle..) ohjelman automaattinen oletus mitä lukkaria haluaa yleensä katsoa. kirjautumisessa opiskelijanumeron avulla selvitetään, mitä kyseinen käyttäjä opiskelee ja missä, jonka mukaan lukkari näytetään -> linkki muihin kampuksiin, jos haluaa katsoa muiden kampuksen/luokkien lukkareita. "

Ulkoasu

"Sivujen selkeyttäminen (valkoinen pohja yhdistettynä harmaalla tekstillä ei ole kovin erottuva, asiat ja tekstit hukkuu toistensa sekaan) "

"ulkoasun selkeytys, tekstitys suuremmaksi"

"Ulkoasun muutos: isompaa tekstiä, selkeämmät yläotsakkeet- ei liikaa asiaa ja tekstiä samaan sivuun! "

"Selkeämpi ulkoasu, selkeät linkit"

"Otsikointi selkeämmäksi, selkeyttä voisi tuoda lisää myös muullakin värillä kuin pelkällä harmaalla ja keltaisella. "

"-- Opiskelu-osion kuvavalinnat tuntuvat sattumanvaraisilta ja harkitsemattomilta. Voisiko niiden tilalla käyttää vaikka piirrettyjä/animoituja symboleita? AMK:n sisältä löytyy varmasti opiskelijoita, jotka suunnittelevat symbolit --"

Sisältö

"Uusintatenttipäivät pikalinkkeihin. Linkki vaikka sivulle, josta voi valita sitten oman tulosalueen uusinnat ja heti näkee myös yleiset uusintapäivät. "

"Tulosalueiden linkit suoraan etusivulle, jotta pääsisi nopeasti oman alan ilmoitustaululle, jotta siellä tulisi käytyäkin joskus. "

"-- opinnäytetyön ohjeet yhdeksi pdf-tiedostoksi olisi mahtava paketti. "

"Tietosisältöjen päivityksestä pitäisi vastata entistä tehokkaammin --"

"Tapahtumakalenteri (selkeä ja informatiivinen, päivämäärä ja tapahtuma) "

"Selkeät ohjeet esimerkiksi opinnäytetyön ohjeiden sijainnista. Lomakkeiden tulisi olla yhdellä ja samalla sivulla. "

"Ruokaloiden päivittäiset ruokalistat Messiin. "

"Lomat ja lukukausien alkamis- sekä loppumispäivämäärät selkeästi ja AJOISSA näkyviin, kiitos! Helpottaisi työssäkäyvän elämää ja opintojen suunnittelua huomattavasti. "

Sivuston rakenne

"Yksinkertaistusta. Miten kukaan osaa etsiä tenttilomaketta linnkkisarjan: Tulosalueet-Taideakatemia-koulutusohjelmat-viestintä-yleinen tenttipäivä, takaa"

"Voisi selkiyttää valikkorakennetta. Etusivulle esim. vain listaus tulosalueista, joita klikkaamalla pääsisi suoraan vain oman tulosalueen juttuihin. "

"Sivustoa voisi yrittää tehdä selkeämmäksi. Sivulta löytyy hyvin tietoa, mutta se voisi olla paremmin jäsenneily. "

"Harjoittelusuunnitelmien/sopimusten sekä muiden lomakkeiden laittaminen selkeämmin oikeiden koulutusalojen alle (messissä esim. yleiset harjoittelusuunnitelmat ja muut, jotka eivät kelpaa mm. sosiaalialan opiskelijoille, joten aiheuttaa sekaannusta ja ongelmia, kun on hankkinut messistä väärät lomakkeet, kun ei tiedä, mistä ne oikeat löytyvät) "

"Oman alan ilmoitustaulu voisi olla hieman nopeammin löydettävissä. "

"Monitasoisia linkityksiä kannattaisi välttää, kun nykyisellään tietoja joutuu etsimään jopa 5 linkin takaa. Välillä on hankala hahmottaa mistä tarvittava tieto edes voisi löytyä. "

Muut huomiot ja toiveet Messiä koskien

"Messin käytön opetusta lisää --"

"Vain yksi sisäänkirjautuminen - sähköposti - optima - vanha wille - kirjasto - jne"

"Sähköposti-ilmoitukset uusista viesteistä (linkillä varustettuna), kun niitä koulutusohjelman osioon lisätään! "

"Pikalinkit olisi hyvä voida järjestää itse haluttuun järjestykseen tai jopa niin, että käyttäjä voisi itse valita mitä linkkejä haluaa näkyvän. --"

"-- opinnäytetyöohjeista puuttuvat kokonaan ohjeet liitteiden merkitsemistapoihin. "

"oma messin aloitussivun valintamahdollisuus. "

"-- moni hakijoita kiinnostava tieto on siirtynyt Messiin eikä niitä pääse tarkastelemaan ilman tunnuksia. Itse ainakin kävin katsomassa mm. opintosuunnitelmia hakiessani koulutusohjelmaani. "

"Etusivun personointi olisi hyvä"

"-- Mielestäni tämän systeemin pitäisi olla tulosalue kohtainen, koska jokaisessa tulosalueessa on omat käytäntönsä jolloin yleispätevät ohjeet hankaloittaa tarvittavan tiedon löytymistä. --"

Messistä esitettyjä kommentteja

"Vähän ammattimaisuutta toimivuuteen ja selkeyttä hommaan, niin sivusto voi olla erittäin hyödyllinen."

"Alkaa ainakin itseäni turhauttaa, kun opettajat sanovat aina ohjeistuksessa johonkin asiaan, että "löytyy Messistä". Sama kuin ohjaisin itse jonkun työn lähteessä pääsivulle. Eli opettajille ohjeistusta polun kertomisesta."

"Voipi olla, että koko sivusto ei tuntuisi niin sekavalta, jos sen käyttöä olisi joskus opetettu tai se olisi ollut käytössä kauemmin. Valmistun tänä keväänä, minkä vuoksi en ole jaksanut juurikaan uhrata aikaa sen käyttämisen opettelemiseen."

"Upeata jos Messi saataisiin toimivaksi. Nyt se vie paljon aikaa opiskeluajasta. Usein vielä turhaan sillä en löydä tarvitsemi asioita sieltä. Harmittaa niin kovasti edes mennä sinne."

"Ajatus siitä että kaikki opiskelijaa koskeva tieto olisi yhdessä paikassa, on hieno mutta ei toimi käytännössä, koska lisäksi täytyy kuitenkin käyttää Optimaa ja Winhaa."

"Messi on parantunut käytettävyydeltään koko ajan ja olen siihen ihan tyytyväinen."

Kommentteja kyselystä

"Tämä kysely on tosi hyvä koska messiä täytyy mielestäni ehdottomasti kehittää, tällä hetkellä se ei ole käyttäjäystävällinen, sitä tee mieli käyttää. "

"Toivottavasti tämä kysely myös vaikuttaa Messin toimintaan. "

"Riittävän lyhyt ja ytimekäs kysely, helppo monivalinta"

"kysely on erittäin tarpeellinen. "

"Hyvä, että joku vihdoinkin kysyy Messistä! Tätä on odotettu ainakin meidän puolen vanhempien opiskelijoiden keskuudessa. Messin käyttö olisi pitänyt tosiaan opettaa muillekin vanhoille kuin tuutoreille"

"Hyvä,että messin käytöstä kysytään opiskelijoilta,niin sitten sitä voi muuttaa paremmaksi. "