

TEHOKKAASTI TOIMIVAN INTRANETIN KEHITTÄMINEN

Tiivistelmä

Tekijä Koistinen, Reija	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 62 sivua ja 3 liitesivua	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi Tehokkaasti toimivan intranetin kehittäminen		
Tutkinto Tradenomi (YAMK)		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli pienen yrityksen intranetin kehittäminen. Työn tavoitteena oli selvittää, miten tehostaa yrityksen toimintaa ja säästää työaika kehittämällä intranetiä. Työssä tutkittiin, mitä käyttöongelmia nykyisessä intranetissä oli ja mitä parannuksia käyttäjät toivoivat siihen. Työn tuotostavoitteena oli laatia intranetin kehittämissuunnitelma, jota hyödynnettäisiin intranetin toteutusvaiheessa.</p> <p>Tutkimusstrategiana työssä oli konstrukttiivinen tutkimus, jonka tarkoitus oli löytää ratkaisu uudelle intranetille ja laatia intranetin kehittämissuunnitelma, joka pohjautuu teoriaan ja käytännöstä kerättävään tietoon. Työ oli luonteeltaan myös tapaustutkimus, sillä siinä tutkittiin, millainen intranet sopisi tutkimuksen kohteena olevan yrityksen tarpeisiin. Tutkimuksen laadullisina tiedonkeruumenetelminä käytettiin haastatteluja ja dokumenttianalyysejä. Haastatteluaineistot käsiteltiin aineistolähtöisellä sisältoanalyysillä. Tutkimuksessa hyödynnettiin teoretietoa verkkopalvelun kehittämisestä käyttäjälähtöisesti sekä intranetin käytettävyyden merkityksestä työn tehostamisessa.</p> <p>Työn tuloksena käyttäjien näkemykset intranetsivuston kehittämistarpeista koottiin sekä laadittiin sivuston kehittämissuunnitelma. Tutkimus osoitti, että tehokkaasti toimiva intranet vaatii, että käyttäjien on oltava mukana sen suunnittelun kaikissa vaiheissa. Pienessä yrityksessä käyttäjät kannattaa ottaa mukaan kehittämistyöhön vähintään pienimuotoisesti. Intranetin rakenne on suunniteltava huolellisesti, jotta se on käyttäjille looginen ja jotta tiedot löytyvät nopeasti. Intranetissä tietojen on oltava ajan tasalla, jotta käyttäjät luottavat siihen. Intranetin yhtenäinen toimintalogiikka ja tarkoituksenmukainen visuaalisuus tehostaa sen käyttöä. Käyttäjät on perehdytettävä intranetin käyttöön. Lisäksi on tärkeää huomata, että intranetin kehittäminen on jatkuva prosessi.</p>		
Asiasanat intranet, käytettävyyys, käyttäjälähtöisyys		

Abstract

Author Koistinen, Reija	Type of publication Master's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 62 and 3 annexes	
Title of publication Development of an efficient intranet		
Name of Degree Master of Business Administration		
Abstract <p>The subject of this thesis was the development of an intranet site for a small company. The aim of the study was to find out how to increase efficiency and save working time by developing an intranet. The study examined what usage problems there were on the current intranet and what improvements users wanted for it. The output goal of the work was to draw up an intranet development plan, which would be utilized in the implementation phase of the intranet.</p> <p>The research strategy in the study was constructive research, the purpose of which was to find a solution for a new intranet and to draw up an intranet development plan based on the information gathered from theory and practice. The research was also a case study in nature, as it examined what kind of intranet would suit the needs of the company under study. Interviews and document analysis were used as qualitative data collection methods for the study. The interview materials were processed using data-driven content analysis. The study utilized theoretical knowledge about the development of a web service in a user-oriented manner and the importance of the usability of the intranet in making work more efficient.</p> <p>As a result of the study, users' views on the development needs of the intranet site were collected and a site development plan was drawn up. The study showed that an effectively functioning intranet site requires that users need to be involved in all stages of design. In a small company, users should be involved at least on a small scale. The structure of the intranet must be carefully designed so that it is logical for users and the information can be found quickly. On an intranet, the information must be up-to-date for users to trust it. The unified operating logic and appropriate visuality of the intranet enhance its use. Users must be familiar with the use of the intranet. In addition, it is important to note that developing an intranet is an ongoing process.</p>		
Keywords Intranet, Usability, User-oriented		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TOIMEKSIANTAJAN JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS.....	3
2.1	Toimeksiantaja.....	3
2.2	Kehittämishankkeen tausta.....	3
2.3	Kohdeorganisaation nykyinen intranet	4
2.4	Kehittämishankkeen tavoitteet	5
2.5	Tutkimuksen rajaukset.....	5
3	VERKKOPALVELUN KÄYTETTÄVYYS.....	7
3.1	Käyttäjä	7
3.2	Käyttäjäkeskeisen verkkopalvelun suunnittelun haasteet ja mahdollisuudet	8
3.3	Verkkopalvelun käytettävyyden osatekijöitä	10
3.3.1	Käytettävyys	10
3.3.2	Verkkopalvelun rakenne ja navigaatio.....	11
3.3.3	Opittavuus ja muistettavuus.....	12
3.3.4	Tehokkuus.....	14
3.3.5	Löydettävyys.....	14
3.3.6	Visuaalisuus	15
3.4	Kehitettävän verkkopalvelun testaus.....	18
4	INTRANET YRITYKSEN TOIMINNASSA	21
4.1	Intranetin tehtäviä	21
4.2	Intranet ja työn tehokkuus.....	22
4.2.1	Intranetin käytettävyys	22
4.2.2	Intranetin rakenne ja toiminnallisuus	23
4.3	Intranetin kehittäminen.....	25
4.4	Intranetin käytettävyyden testaus.....	27
4.5	Intranetin tietosisältö ja tiedon tuottaminen	28
4.6	SharePoint Online -intranet.....	29
4.6.1	Modernin SharePointin rakenne verrattuna perinteiseen.....	29
4.6.2	Modernin SharePointin käyttöönotto	32
5	TUTKIMUSASETELMA, TUTKIMUSTULOKSET JA KEHITTÄMISSUUNNITELMA	33
5.1	Tutkimusstrategia	33
5.2	Tutkimuksen eteneminen.....	33
5.3	Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät.....	34

5.3.1	Haastattelut ja ryhmäkeskustelut	35
5.3.2	Haastattelujen litterointi ja aineistolähtöinen sisältöanalyysi.....	37
5.3.3	Dokumenttianalyysi.....	39
5.4	Selvitystyön tulokset	40
5.4.1	Intranetin inventaario	40
5.4.2	Intranetin nykyinen käyttö ja kooste kehittämistarpeista.....	41
5.4.3	Sopimukset-alisivu.....	43
5.4.4	Intranetin käytettävyys ja tietosisältö.....	44
5.4.5	Toimintatavat.....	47
5.4.6	Muut kehitysehdotukset	48
5.5	Tuotos: Intranetin kehittämissuunnitelma	48
5.5.1	Kehittämissuunnitelman pääkohdat	48
5.5.2	Uusi intranetin rakenne	50
5.5.3	SharePoint-alustan vaihto perinteisestä moderniin	51
5.5.4	Sisältö ja toiminnallisuudet.....	51
5.5.5	Suosituksien toteutus- ja julkaisuvaiheeseen.....	52
5.5.6	Kehittämissuunnitelman testaus	53
6	YHTEENVETO JA POHDINTA	55
6.1	Kehittämishankkeen kuvaus	55
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu	55
6.3	Tutkimuksen keskeiset tulokset sekä yleistettävyys ja sovellettavuus	59
6.4	Tutkimuksen käytännön merkitys ja jatkotutkimusaiheet	61
	LÄHTEET	63
	LIITTEET	68

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee pienen, ympäristöalalla toimivan, yrityksen intranetin kehittämistä. Tutkimuksen taustalla on työelämälähtöinen ongelma, johon haetaan ratkaisua. Kehittämistehtävän toimeksiantaja haluaa kehittää nykyistä intranetiä, sillä yrityksen johdolle on syntynyt käsitys, että käyttäjät ovat kokeneet intranetin hankalakäyttöiseksi ja tietojen löytäminen sieltä on ollut vaikeaa. Työn tavoitteena on saada tarkemmin selville nykyisen intranetin ongelmat käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi työn tuotostavoitteena on laatia kehittämissuunnitelma, jota hyödynnetään uuden intranetin toteuttamisvaiheessa. Työssä halutaan selvittää ja löytää vastaus tutkimuskysymykseen siitä, millainen intranetin pitäisi olla, jotta se tehostaa toimintaa ja säästää työaika. Kehittämistehtävää on kuvattu tarkemmin luvussa 2.

Kehittämissuunnitelman teossa hyödynnetään teorian tietoa. Tutkimuksen teoriaosuus on käsitelty luvuissa 3 ja 4. Teoriassa perehdytään muun muassa verkkopalvelun käytettävyyden osatekijöihin ja käyttäjäkeskeisen verkkopalvelun suunnitteluun. Lisäksi työssä käydään läpi teoriaa intranetistä yrityksen toiminnan kannalta katsoen sekä siitä näkökulmasta, miten intranetin käytettävyyden vaikutus työn tehokkuuteen. Teoriaosuudessa käsitellään myös sitä, mitä on huomioitava intranetin suunnittelussa ja rakentamisessa, jotta intranet tehtäisiin niin, että sen käyttö olisi mahdollisimman tehokasta. Lisäksi työssä käydään lyhyesti läpi SharePoint-intranetalustan teknisiä ominaisuuksia, sillä kohdeyrityksen intranet on tehty tällä ohjelmalla, ja työssä haluttiin selvittää ohjelman mahdollisuuksia tai rajoituksia toteuttaa uusi intranet.

Työn luvussa 5 käsitellään tutkimuksen toteuttamista sekä tuloksia. Pääasiallisena tutkimusstrategiana työssä oli konstrukttiivinen tutkimus, mutta tutkimuksessa on myös tapaus-tutkimuksen piirteitä. Tutkimuksessa on tarkoitus laatia uusi teoriaan ja käyttäjien kehittä-misehdotuksiin pohjautuva ratkaisu uudelle intranetille, minkä vuoksi konstrukttiivinen tutki-mus on sopiva lähestymistapa työlle. Tapaus-tutkimuksen tarkoitus taas on saada koottua käyttäjiltä tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin palautteita ja kehittämissideoita intranetille. Näin työssä saadaan parempi ymmärrys sille, millainen intranet sopii kohdeyrityksen tarpeisiin. Teoria-aineiston lisäksi tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytetään laadullisina menetelminä puolistrukturoituja haastatteluja sekä dokumenttianalyysiä. Haastattelujen tarkoituksena on selvittää käyttäjien havaitsemia käyttöongelmia ja intranetin kehitysehdotuksia ja dokumenttianalyysiä hyödynnetään kohdeorganisaation nykyinen intranetin inventaariossa. Kehittämissuunnitelma laaditaan teorian tietoa ja tutkimusaineistoa hyödyntämällä. Työn lopussa, luvussa 6, pohditaan muun muassa työn keskeisiä tutkimustuloksia, niiden sovellettavuutta ja hyödynnettävyyttä, arvioidaan tutkimuksen

luotettavuutta ja yleistettävyyttä sekä tarkastellaan tutkimuksen käytännön merkitystä sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TOIMEKSIANTAJAN JA KEHITTÄMISTEHTÄVÄN KUVAUS

2.1 Toimeksiantaja

Yritys X, joka oli tämän opinnäytetyön toimeksiantaja, on teollisuuden ja kaupan omistama voittoa tavoittelematon yritys, joka toimii ympäristöalalla. Sen tehtävänä on muun muassa tarjota yrityksille ratkaisuja tuottajavastuun hoitoon ja kuluttajille mahdollisuuden palauttaa kierrätykseen jätemateriaalia. Tuottajavastuuseen kuuluu, että tuottajat järjestävät käytöstä poistettujen tuotteiden jätehuollon kustannuksellaan, ja tämän vastuun voi siirtää tuottajien yhteisesti perustaman tuottajayhteisön hoidettavaksi (Jätelaki 646/2011, 46 §; 62 §). Yritys X:llä on lähes 4 500 yritysasiakasta, jotka ovat siirtäneet sopimuksella tuottajavastuun hoidon yrityksen kautta tuottajayhteisöille. Lisäksi yhtiön asiakkaina on kierrätysalan tuottajayhteisöjä ja suomalaiset kotitaloudet.

Toimeksiantaja on pieni yritys, jolla oli tutkimuksen tekoaikana kuusitoista työntekijää. Yrityksen johtoryhmään kuuluu toimitusjohtaja sekä yrityksen viiden osaston vetäjät. Yritysasiakas- ja tietopalveluosaston eli niin sanotun YAT-osaston tehtävänä on tuottajavastuun siirtosopimusten hallinnointi, yritysasiakkaiden neuvonta, tilastojen kerääminen ja tuottaminen sekä tilastojen raportointiin liittyvien auditointien tekeminen. Yhtiöllä on myös jätekeräystä ja kierrätyksen operatiivista puolta hoitava osasto, jonka vastuulla on muun muassa kierrätyspisteiden perustaminen sekä niiden ylläpitoon liittyvät sopimus- ja lupa-asiat. Lisäksi tämän osaston tehtävänä on valvoa ulkoistettujen jätekeräys- ja kuljetuspalvelujen toiminnan laatua. Tietojärjestelmäosaston tehtävänä on huolehtia yrityksen tietojärjestelmistä ja niiden kehittämisestä. Viestintäosasto muun muassa kehittää ja toteuttaa yrityksen yritys- ja kuluttajaviestintää, mediaviestintää ja markkinointikampanjoita eri viestintäkanavissa sekä huolehtii ulkoistetun kuluttaja-asiakaspalvelun ohjeistamisesta, kouluttamisesta ja laadun valvonnasta.

2.2 Kehittämishankkeen tausta

Kehittämishankkeen tarkoituksena oli toteuttaa Yritys X:n intranetin kehittämissuunnitelma. Aihe sai alkunsa organisaation johdon halusta saada muutoksia verkkopalveluun. Usein kehittämishankkeen taustalla on työelämälähtöinen tarve löytää ratkaisu käytännön ongelmaan, löytää parempia vaihtoehtoja ja viedä asioita käytännössä eteenpäin (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 19). Yritys X:n intranetiä käyttää pääasiallisesti yrityksen vakituinen henkilöstö. Lisäksi intranetiä käyttävät yritykseen ajoittain palkatut määräaikaiset työntekijät. Intranetissä on kaikille avoimia osioita, mutta myös rajoitetuilla katselu- tai editointioikeuksilla olevia osia.

Tutkimuksen tekijä työskenteli tutkimuksen teon aikaan yhtiössä tiedottajana, joka aloitti syksyllä 2019 tradenomi ylemmän AMK-tutkinnon suorittamisen Digitaaliset ratkaisut -koulutusohjelmassa Lahden ammattikorkeakoulussa. Oppilaitoksen nimi muuttui vuoden 2020 alussa LAB-ammattikorkeakouluksi, kun oppilaitos fuusioitui Saimaan ammattikorkeakoulun kanssa (LAB-ammattikorkeakoulu 2019). Yrityksen johtoryhmä käsitteli opinnäytetyö-aihetta syksyllä 2019 kokouksessaan ja totesi, että intranetin tutkimuksellinen kehittämissanke opinnäytetyönä olisi hyödyllinen yritykselle. Tämän lisäksi tutkija esitteli joulukuussa 2019 yhtiön viestintäpäällikölle opinnäytetyön tarkoituksen ja mitä se voisi pitää sisällään, minkä jälkeen yhtiössä päätettiin lopullisesti, että tutkija voisi tehdä aiheesta opinnäytetyön.

Intranetin uudistus oli nimetty yrityksen IT-osaston vuoden 2020 tavoitteeksi. Yritys X:n järjestelmäpäällikön (2020) mukaan yhtiössä vuonna 2019 aloitetut muut järjestelmäkehityshankkeet sitoivat kuitenkin erittäin paljon IT-osaston työaikaa alkuvuodesta 2020, minkä vuoksi katsottiin, että apu käyttäjätarpeiden kartoituksessa ja kehittämissuunnitelman tekemisessä hankkeen eteenpäin viemiseksi oli tarpeen. Tutkijaa aihe kiinnosti, sillä hankkeessa hän pystyi hyödyntämään uudessa koulutuksessaan oppimia asioita käyttäjävällysten digitaalisten ratkaisujen kehittämisestä. Aihe sopi hyvin myös tutkijan aiempaan koulutustaustaan, lisäksi kehittämissankeessa hän pystyi hyödyntämään yli 15 vuoden kokemusta verkkoviestinnästä. Intranetin kehittämistä käyttäjävällyisemmäksi on tutkinut myös muun muassa Nelimarkka (2015) ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä, jossa aihetta tarkasteltiin liiketoiminnan johtamisen näkökulmasta. Haapala & Äijälä (2014) tutkivat ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä organisaation intranetin käyttöongelmia ja mahdollisuuksia parantaa sen käytettävyyttä. Nieminen (2011) käsitteli aihetta ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään intranetin käyttökokemuksen parantamisen näkökulmasta.

2.3 Kohdeorganisaation nykyinen intranet

Yritys X:n järjestelmäpäällikkö (2020) kertoi, että nykyinen Yritys X:n intranet on toteutettu SharePoint Online -alustalle, joka on osa yrityksen käytössä olevaa Microsoft Office 365 -pakettia. Intranet oli otettu käyttöön vuonna 2015, jonka jälkeen sen rakenteeseen ja myös sisältöön on tehty melko pieniä muutoksia. Lähinnä intranettiin on lisätty uusia alisivuja, mutta muuten se on pysynyt pitkään samanlaisena, eikä siihen ole tehty isompia päivityksiä.

Lisäksi Yritys X:n järjestelmäpäällikön (2020) mukaan intranetin ongelmana on ollut se, että henkilöstö on kokenut, että sieltä on vaikea löytää tietoa. Iso ongelma on ollut muun muassa intranetissä olevat sopimukset ja niiden hallinta. Tätä osiota varten yrityksen IT-

osastolla on meneillään intranettiin liittyvänä, mutta erillisenä projektina sopimusten hallintatyökalun kehittämishanke. Yhtiön toimintaan liittyy olennaisena osana se, että se tekee sopimuksia lukuisten eri tahojen kanssa. Sopimusten hallinta joustavasti on tärkeää muun muassa yhtiön jätekeräystä hoitavan osaston operatiivisessa toiminnassa. Sopimuksia on myös valtava määrä, ja ne on säilötty intranettiin. Intranetin osa, jossa sopimukset ovat, sisältää muun muassa isoja luetteloita, mikä on aiheuttanut suorituskyky- ja suodatusongelmia.

2.4 Kehittämishankkeen tavoitteet

Organisaatiossa oli huomattu, ettei nykyinen intranet enää palvele parhaiten henkilöstön käyttötarpeita nykyisessä toimintaympäristössä. Yritys X:n johtoryhmälle (2020) oli syntynyt käsitys, että intranet ei ole myöskään henkilöstölle helppokäyttöinen ja tietojen löytäminen on vaikeaa, mikä hidastaa sen käyttöä. Helppokäyttöisen intranetin kehittäminen todettiin johtoryhmässä tärkeäksi siksi, että hyvin toimiva intranet voisi tehostaa myös Yritys X:n toimintaa. Lisäksi nähtiin, että henkilöstön työaikaa säästyisi sitä enemmän, mitä helppokäyttöisempi intranet olisi. Jotta saataisiin tarkemmin selville, mitä parannuksia intranettiin tarvitaan, Yritys X:ssä koettiin tärkeäksi selvittää käyttäjien havaitsemia ongelmia intranetin käytössä ja kysyä henkilöstön näkemyksiä, miten intranet toimisi paremmin käyttäjien kannalta katsoen. Käyttäjätarpeiden selvittäminen, hyvä pohjatyö ja hyvin tehty suunnitelma nähtiin johtoryhmässä tekijäksi, mikä mahdollistaa intranetin uudistamisprojektin onnistumisen.

Selvitystyön tavoitteena oli kartoittaa tarkemmin asioita, mitä uudistuksia intranettiin tarvittiin. Tutkimuksessa selvitettiin sitä, mitä ongelmia nykyisessä intranetissä on käyttäjien mielestä ja miten uusi intranet olisi rakennettava, jotta sieltä löytyisi tiedot nopeammin ja tehokkaammin. Tuotannollisena osana työssä oli kehittämissuunnitelma, jota käytettäisiin uuden intranetin toteutuksen pohjana. Työssä oli tarkoitus pohtia, millainen intranetin rakenne ja asioiden jaottelu siinä nopeuttaisi tietojen löytämistä ja säästäisi työaikaa, kun tietojen etsimiseen ei menisi niin kauan aikaa kuin nykyään. Tutkimuskysymykseksi muodostui intranetin tavoitteiden pohjalta: Millainen intranetin tulisi olla, jotta se tehostaisi toimintaa ja säästäisi työaikaa?

2.5 Tutkimuksen rajaukset

Työstä rajattiin pois intranetin käytännön toteutus, sillä uusi intranet rakennetaan aikaisintaan vuoden 2020 lopussa. Yrityksen järjestelmäpäällikön (2020) mukaan yrityksessä ei myöskään ole käytössä resursseja intranetin toteutukselle ennen loppuvuotta. Opinnäytetyönä kehittämistyössä tarvittava pohjatyö ja suunnitteluvaihe koettiin Yritys X:n

johtoryhmässä (2020) kuitenkin tärkeäksi, jotta projekti kokonaisuudessaan onnistuu. Järjestelmäpäällikkö (2020) totesi myös, että yhtiön muut järjestelmien kehittämishankkeet vievät paljon resursseja, minkä vuoksi pohjatyötä ei olisi voitu toteuttaa riittävän kattavalla tasolla pelkästään IT-osaston toimesta. Intranetin tekninen toteutus on myös helppo tehdä, kun sen esikartoitukselle ja asiasisällön suunnittelulle on varattu aikaa ja suunnitelma on tehty hyvin (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 77).

Intranetin teknologiapäätös on aina strateginen valinta, jossa olennainen päätös on, osteaanko valmis ratkaisu, joka on turvallinen ja nopeasti käyttöön otettava kuin räätälöity, itse rakennettava intranet (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 125). Tästä työstä rajattiin pois intranetin teknologian kartoitus, sillä se on tarkoitus toteuttaa kokonaan uusiksi Sharepoint Online -alustalle, jolla Yritys X:n nykyinenkin intranet on rakennettu. Yritys X:n järjestelmäpäällikkö (2020) kertoi, että Sharepoint kuuluu yrityksen käytössä olevaan Microsoft Office 365 -pakettiin ja järjestelmälle on jo lisenssi, jonka vuoksi se on kustannustehokas ratkaisu yritykselle. Tämän vuoksi yrityksellä ei myöskään ole tarvetta hankkia toista alustaa intranetille. Työssä tarkastellaan kuitenkin lyhyesti SharePointin toiminnallisuutta ja sitä, miten käyttäjien toiveita pystytään alustalla toteuttamaan ja mitä mahdollisuuksia tai rajoituksia alustalla on toteuttaa uusi intranet. Työstä rajattiin pois rakenteilla oleva sopimustenhallintatyökalu, sillä tämä oli Yritys X:n IT-osaston oma projekti. Todennäköisesti työkalu rakennetaan siten, että siihen tulee vain käyttöliittymä ja se käyttää intranetiä tietovarantona.

3 VERKKOPALVELUN KÄYTETTÄVYYS

3.1 Käyttäjä

Tutkija perehtyi teoretietoon verkkopalvelun käyttäjälähtöisestä kehittämisestä, jotta Yritys X:n intranetin (yrityksen sisäinen verkkopalvelu) kehittämissuunnitelmaa varten saataisiin mahdollisimman laajaa näkökulmaa aiheeseen. Jokelan (2010, 33) mukaan käyttäjän määrittely on verkkopalvelun käytettävyyttä kehitettäessä peruskysymys, sillä jokainen käyttäjä on yksilö, vaikka käytännössä palvelua ei ole mahdollista suunnitella jokaiselle yksilölle erikseen. Saariluoma (2011, 59-60) huomauttaa myös, että tarkoituksenmukaisia teknisiä ratkaisuja voidaan etsiä vasta, kun tiedetään käyttäjän toimintapäämäärät ja mahdollisia toimintakokonaisuuksia taas voidaan määritellä, kun käyttäjien tarpeet on määritelty. Cooper (2014, 15) korostaa myös sitä, että toimivaa palvelua ei oikeastaan voi edes suunnitella ilman, että ymmärretään käyttäjien tavoitteita ja tarpeita.

Verkkopalveluja toteutetaan erilaisilla teknisillä ratkaisuilla. Tekniikkaa kehitettäessä voidaan kuitenkin helposti unohtaa, että käyttäjä on teknisen vuorovaikutuksen ytimessä. Kehittämisen perustana pitäisi aina olla käyttäjä ja hänen toiminnalliset päämääränsä, sillä tekniikkaa kehitetään inhimillisten toimintojen helpottamiseksi ja käyttäjien toimintamahdollisuuksien edistämiseksi. Käyttäjän unohtaminen voi näkyä niin, että oletetaan käyttäjän tarvitsevan palvelua ja kehitetään ratkaisuja, joita ei todellisuudessa tarvita tai joita käyttäjät eivät opi käyttämään. Toisaalta voidaan kehittää palvelu, joka ei kohdistu oikealla tavalla käyttäjän tarpeisiin tai niitä ei ole huomioitu. (Saariluoma 2011, 45-46.) Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 109) toisaalta huomauttaa, että suunnittelijalla on oltava selkeä näkemys ratkaisun keskeisistä piirteistä, sillä käyttäjien liiallinenkin kuuntelu voi johtaa palveluun, jossa on paljon ominaisuuksia ilman todellista käyttäjien tarpeiden tukemista.

Verkkopalvelua suunnitellessa on hyvä kiinnittää siihen huomioita, miten eri käyttäjäryhmät eroavat toisistaan. Käyttäjillä voi olla erilaisia tarpeita, palvelun käytössä voi olla eri rooleja tai käyttäjät voivat olla eri ikäisiä, edustaa eri sukupolvia tai heidän kokemuksessaan ja toimintaolosuhteissaan voi olla eroja. Verkkopalvelu voidaan tehdä jokaiselle käyttäjäryhmälle erikseen personoituna, mutta tyypillisemmin se suunnitellaan tukemaan jokaisen käyttäjäryhmän tavoitteita ottaen huomioon jokaisen ryhmän vaatimukset eri toiminoille. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 67.) Hyvä käytettävyys saavutetaan sillä, että loppukäyttäjät ovat mukana suunnitteluprosessissa, sillä heiltä saadaan tietoa muun muassa käyttökontekstista, käyttäjien tavoitteista ja tehtävistä sekä palautetta suunnitteluratkaisuista. Tämä ei kuitenkaan tarkoita käyttäjien mielipiteiden mukaan suunnittelua tai kaikkien käyttäjien mukaanottoa, sillä se voi viedä paljon resursseja ja lopputuloksena voi

olla palvelu, johon käyttäjät eivät olekaan tyytyväisiä. (Jokela 2010, 62-63.) Toisaalta, kun käyttäjät ovat mukana kehittämistyössä ja heillä on mahdollisuus esimerkiksi kokeilla palvelua ennen sen käyttöönottoa, he myös tietävät paremmin, millainen siitä on tulossa (Sharp, Rogers & Preece 2019, 44).

3.2 Käyttäjäkeskeisen verkkopalvelun suunnittelun haasteet ja mahdollisuudet

Käyttäjäkeskeinen verkkopalvelun suunnittelun osa-alueita ovat käyttök kontekstin analysointi, käyttäjätarpeiden tunnistaminen ja vaatimusten määrittely sekä käyttäjien kanssa käytävä suunnitteluratkaisujen toistuva arviointi. Käyttäjäkeskeisyys suunnittelutyössä tarjoaa suunnittelijan intuitiota parempaa ja todenmukaisempaa käyttäjätietoa ratkaisujen pohjaksi. Käytettävyyden keskeinen lähestymistapa on käyttäjien tarpeisiin ja vaatimuksiin soveltuvan tuotteen kehittäminen. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102-105.) Verkkopalvelua suunnitellessa on hyvä perustaa päätökset tutkitulle tiedolle. Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on esimerkiksi hyvä käyttää tulevasta palvelusta kaikille osapuolille ymmärrettäviä kuvauksia, joita voi kommentoida projektin kaikissa vaiheissa. Suunnittelutyössä kannattaa pyrkiä siihen, että koko ajan tiedetään, millainen palvelusta on tulossa ja muunnetaan sitä vaihe vaiheelta kehittämistyön aikana. Koko prosessin ajan pitäisi olla selvillä, mikä vaihe on meneillään ja mikä tulee seuraavaksi. (Sinkkonen ym. 2009, 32.) Cooper (2014, 59) kehottaa käyttämään aikaa tarpeeseen sopivan käyttäjätutkimuksen suunnitteluun, jotta ei tuhlaata aikaa ja resursseja suunnitteluprosessissa.

Ennen verkkopalvelun suunnittelua, suunnittelun aikana ja sen jälkeen käyttäjien toiminnan tutkiminen antaa hyödyllistä tietoa, sillä käyttäjien ajatukset palvelusta poikkeavat yleensä suunnittelijoiden näkemyksistä. Näin etenemällä on helpompi tunnistaa potentiaaliset virhetilanteet suunnittelutyön aikana. (Sinkkonen ym. 2006, 29.) Käyttäjien tarpeiden kartoittamisessa esimerkiksi haastattelut ovat tehokas tapa saada kuva tarpeellisista verkkopalvelun ratkaisuista, vaikka esimerkiksi laboratorio-olosuhteissa tehdyt tuotteen testauksetkin tuottavat paljon tietoa (Cooper 2014, 59). Kun suunnittelun aikana opitaan lisää käyttäjistä ja heidän toimintatavoistaan, voidaan myös paljastaa mahdollisia suunnittelijoiden tekemiä vääriä oletuksia käyttäjien tarpeista (Sharp ym. 2019, 16).

Yritys hyötyy palvelujen kehittämisestä käyttäjälähtöisesti. Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 114) viittaa muun muassa Bias & Mayhewin (2005) erilaisiin kustannuslaskelmiin, joissa todetaan käytettävyyteen panostamisen lyhentävän kehityssykliä, parantavan tuotteen laatua, alentavan tuotetukikustannuksia ja lisäävän asiakasuskollisuutta, minkä vuoksi myös kustannusnäkökulmasta on perusteltua panostaa käytettävyytyöhön erityisesti prosessin alkuvaiheessa. Jo suunnittelun alussa huonoksi todetut palvelun ominaisuudet ja niiden vaihto parempaan eivät ehdi aiheuttaa yhtä kalliita kustannuksia kuin käyttöönoton

jälkeen huomattavat (Sinkkonen ym. 2006, 20). Mikäli käytettävyys otetaan huomioon vasta projektin loppuvaiheessa, suurempia muutoksia ei ole välttämättä mahdollista enää tehdä (Jokela 2010, 63). Myös ennen kuin päätetään palvelussa käytettävästä teknologiasta, on hyvä selvittää tarkkaan käyttäjien ongelmat ja tarpeet palvelulle, sillä näin saadaan paremmin selville syyt, miksi muutos on tarpeen (Sharp ym. 2019, 42).

Käyttäjakeskeisyys yhteisenä päämääränä tulisi huomioida verkkopalvelun kehittämisen strategiavaiheessa, jotta käytettävyystyölle varataan riittävät resurssit (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 112). Suunnittelutiimin olisi hyvä koostua eri taustoista olevista ihmisistä, jotta verkkopalvelun kehittämisessä huomioidaan eri näkökohtia. Osallistujamäärän koko voi vaihdella projektin tarpeiden ja osallistujien osaamisen mukaan. Tärkeintä on riittävän monipuolinen kokoonpano, jotta projektissa voidaan hyödyntää mahdollisimman monen osaamista. (Huotari ym. 2003, 19.) Väänänen-Vainio-Mattila (2011, 109; 115) huomauttaa, että tämä voi olla käytännössä usein melko haasteellista. Esimerkiksi pienissä yrityksissä voi olla vaikeaa ottaa käyttäjakeskeiseen suunnitteluun mukaan monia eri alojen ammattilaisia. Lisäksi kehitysprojektien aikataulut eivät välttämättä mahdollista lukuisia korjaavia suunnittelu- ja korjauskierroksia. Käyttäjien mukaan ottaminen suunnitteluun voi olla joskus työlästä, eikä siihen ole aina aikaa tai resurssijakaan. Lisäksi haasteena voi olla käyttäjien mukaan saaminen esimerkiksi työkäyttöön tarkoitettujen palvelujen suunnitteluun, mikäli käyttäjät ovat vaikeasti saatavilla, kiinni tuottavassa työssä tai liian kiireisiä osallistumaan. Hyysalon (2006, 87-92) mukaan käyttäjiä voi ottaa mukaan suunnitteluun hyvin kevyestikin. Tämä voi yksinkertaisimmillaan olla käyttäjien kanssa käytävää keskustelua valitusta kehityksen ongelmakohdasta, minkä tavoitteena on saada tietoa käyttäjien työhön ja työympäristöön liittyvistä asioista. Yleisimmin käyttäjiltä kartoitetaan ongelmakohtia ja parannusehdotuksia pyytämällä heitä raportoimaan tai selostamaan niitä.

Käyttäjät on kuitenkin tärkeää ottaa mukaan suunnitteluprosessiin, sillä se on paras tapa varmistaa, että palvelu on käyttäjäystävällinen ja että sitä käytetään juuri siihen tarkoitukseen, mihin se on tehty. Näin myös saadaan paremmin selville, että käyttäjien odotukset uudelle tuotteelle ovat realistiset. (Sharp ym. 2019, 43-44.) Yrityksissä käyttäjakeskeisyyden ottaminen yhteiseksi strategiseksi tavoitteeksi voi myös helpottaa yhteistyötä eri yksiköiden välillä. Käytettävyystyö voidaan organisoida yrityksessä joko niin, että sillä on oma käytettävyysasiantuntijatiiminsä tai hajautetaan työ kaikkien toimenkuvaan ja oletetaan, että kaikki osaavat käytettävyystyön perusteet. Pienissä tai keskisuurissa yrityksissä ei välttämättä ole mahdollista olla omaa tiimiä käytettävyystyölle, vaan se kuuluu joko asiantuntijoiden toimenkuvaan tai palvelu ostetaan yrityksen ulkopuolelta. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 115-116.)

3.3 Verkkopalvelun käytettävyyden osatekijöitä

3.3.1 Käytettävyys

Verkkopalvelun käytettävyys (kuvio 1) koostuu siitä, että se on tarkoituksenmukainen siihen tehtävään, tilanteeseen, ympäristöön ja käyttäjälle, johon tai jolle se on tehty. Palvelun on myös sovittava ihmiselle. Kun verkkopalvelu on sekä helppokäyttöinen että opittava, tuo se myös tehokkuutta palvelun käyttöön. Tehokkuutta lisää myös, jos palvelua pystyy käyttämään ilman käytössä tapahtuvia virheitä. Verkkopalvelu on myös intuitiivinen, jos sitä osaa ensikertalainenkin käyttää heti. Tekemällä palvelun kaikki osatekijät huolellisesti, voidaan käytettävyys saavuttaa. (Sinkkonen ym. 2009, 20-21). Krug (2014, 11) toteaa myös, että ensimmäinen tuotteen käytettävyyden sääntö on se, että tuotetta pystyy käyttämään ajattelematta eli niin, että sen käyttö on niin itsestään selvää, ettei sitä tarvitse selittää. Sharpin ym. (2019, 19) mukaan käytettävyydelle on kuusi tavoitetta, jotka ovat: vaikuttavuus, tehokkuus, turvallisuus, hyödyllisyys, opittavuus ja muistettavuus. Lisäksi käytettävyys varmistaa sen, että palvelun käyttö on helppo oppia, sitä on tehokasta käyttää sekä sen käyttö on käyttäjien näkökulmasta miellyttävää.



KUVIO 1. Käytettävyys (mukaillen Sinkkonen ym. 2009, 21).

Verkkopalvelun käyttökokemukseen vaikuttaa myös käyttäjän kokemuksen laatu, missä ratkaisevaa voi olla käyttäjän odotukset sekä palvelusta itsestään että käyttäjän omaan pärjäämiseen palvelun käytössä. Näiden odotusten täyttymiseen voivat vaikuttaa myös henkilön luonteenpiirteet ja motivaatio, ennakko-odotukset ja palvelun käyttöpaineet. Käyttäjä voi jopa antaa anteeksi palvelun käytettävyyden virheitä, mikäli käyttökokemus on muuten miellyttävä. Verkkopalvelun ulkonäkö tai sisältö voi esimerkiksi olla sen verran hyvä, että käyttäjä pitää palvelusta niiden perusteella. Jos taas palvelun käyttö on kriittinen käyttäjän kannalta, on hänellä korkeammat odotukset palvelun käytettävyydestä. (Sinkkonen ym. 2009, 18-19.)

3.3.2 Verkkopalvelun rakenne ja navigaatio

Tyypillisesti verkkopalvelun käytettävyysoongelmat liittyvät sen rakenteeseen, navigointiin palvelun sisällä tai tiedon esittämistapaan yksittäisillä sivuilla (Sinkkonen ym. 2009, 142). Palvelulla on kuitenkin aina oltava käyttäjäkeskeisesti suunniteltu rakenne, joka palvelee käyttäjän näkemystä sen informaatiosta tai palveluista (Nielsen 2000, 198). Navigaatiohierarkian tarkoitus on kertoa käyttäjälle, mitä palvelu sisältää ja hyvin tehtynä se toimii myös verkkopalvelun käyttöohjeena. Lisäksi hyvä navigaatio antaa käyttäjälle hyvän vaikutelman palvelusta ja herättää luottamusta. (Krug 2014, 63.)

Verkkopalvelun rakenne kannattaa valita sen mukaan, mitä käyttäjä siellä tekee (Nielsen 2000, 198). Rakenne on hyvä tehdä käyttäjien kanssa yhteistyössä, sillä harvoin suunnittelijan intuitio riittää tekemään siitä selkeää. Käyttäjän on myös helpompi hahmottaa kokonaisuus, kun kokonaisrakenne suunnitellaan ennen yksittäisiä sivuja. Hyvin tehty rakenne tukee myös käyttäjien tiedon omaksumista. (Sinkkonen ym. 2009, 183-184; 190.) Yksinkertaisimmillaan navigoinnin on tarjottava käyttäjälle vastaukset siitä, missä sivulla hän on, mistä hän tuli sivulle ja minne hän voi sieltä mennä (Nielsen 2000, 188).

Käytettävyyden näkökulma on pidettävä mielessä, kun suunnitellaan verkkopalvelun navigointiin liittyviä elementtejä. Navigointi ohjaa käyttäjää sisällön löytämisessä, joten verkkopalvelun helpon ja sujuvan käytön vuoksi on tärkeää, että asioiden esittämisjärjestys on tehty oikein. Navigoinnin suunnittelussa on hyvä huolehtia siitä, että käyttäjän katsetta pyritään ohjaamaan oikeaan paikkaan ja oikeassa järjestyksessä. Näytöissä käyttäjän katse ohjautuu luonnostaan ensimmäiseksi näytön vasempaan yläneljännekseen etsiytyen sieltä sellaiseen kohtaan vasemmalla ylhäällä, josta hän odottaa löytävänsä ensimmäisen asian. (Sinkkonen ym. 2006, 46; 102-103.) Länsimaiselle ihmiselle on luonteenomaista lukea vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas, minkä vuoksi verkkopalveluissa visuaalisten vihjeiden olisi hyvä mukailla tätä luonnollista lukusuuntaa ja poiketa siitä vain harkiten ja perustellusti (Kuutti 2003, 91).

Tiettyjen navigointielementtien, kuten verkkopalvelun nimi, linkit siinä olevien sivujen osioihin, hakutoiminto ja lisälinkit esimerkiksi yhteystietoihin on hyvä pitää näkyvillä palvelun kaikilla sivuilla. Tämä tekee verkkopalvelusta yhdenmukaisen ja samalla käyttäjälle vahvistetaan, että hän on edelleen samassa palvelussa. (Krug 2014, 66.) Lisäksi verkkopalvelun rakennetta suunniteltaessa tulisi pyrkiä siihen, että siinä olisi korkeintaan 4-5 tasoa, sillä mitä enemmän tasoa on, sitä varmemmin käyttäjä eksyy etsiessään tietoa (Sinkkonen ym. 2009, 186). Jokaisella verkkopalvelun sivulla on oltava nimi ja sen on oltava oikeassa paikassa sekä aina samassa kohdassa joka sivulla. Nimen näkyminen pelkästään navigaatioissa ei riitä, sillä sen näkyminen myös sivulla kertoo käyttäjälle, mitä juuri kyseinen sivu sisältää. (Krug 2014, 75.) Käyttäjryhmien asiointia helpottaa myös toissijainen navigointi eli verkkopalvelussa olevat ristiin linkitykset, nostot ja oikopolut, jolloin käyttäjän on mahdollista liikkua sujuvasti tiedosta toiseen (Sinkkonen ym. 2009, 195).

3.3.3 Opittavuus ja muistettavuus

Käytettävyyden suunnittelussa keskeistä on oppiminen, sillä harva käyttöliittymä on niin intuitiivinen, ettei se käyttö vaatisi ollenkaan oppimista (Kuutti 2003, 41). Huomioitava asia on myös se, että informaatiomäärän lisääntyessä rapautuu yleensä myös verkkopalvelun rakenne tai kävijöillä on ongelmia tietojen löydettävyydessä, jolloin palvelu olisi paloiteltava ja rakennettava uudelleen (Sinkkonen ym. 2009, 199). Vaikka käyttäjät olisivat tottuneet käyttämään vanhaa käyttöliittymää, on se syytä uusida, mikäli halutaan parantaa sen käytettävyyttä. Vanhan verkkopalvelun käytettävyyso Ongelmien korjaaminen hyödyttää myös vanhoja käyttäjiä, vaikka sen opittavuus perustuisikin käyttäjien aiempiin kokemuksiin ja he olisivat jo tottuneet käyttämään sitä. (Jokela 2010, 67.)

Verkkopalvelun perusteellinen muuttaminen on usein järkevämpää kuin yksittäisten pienten osioiden muuttaminen. Vaikka yhdenmukaisuus on muistamisen kannalta erittäin tärkeä ominaisuus, voi käyttäjä tehdä uudessa palvelussa asioita vanhoilla tavoilla, vaikka toiminnot olisivatkin muuttuneet, jos uusi muistuttaa paljon vanhaa. Asioiden tekeminen uudella tavalla opitaan, kun niitä toistetaan usein. (Sinkkonen ym. 2006, 178.) Yhdenmukaisuus on kuitenkin olennainen osa käytettävyyttä, sillä verkkopalvelun oppimista helpottaa se, että kaikki toiminnot toimivat loogisesti samalla tavalla kaikkialla palvelussa. Kaikenlainen epäjohdonmukaisuus vaikeuttaa palvelun käytön oppimista ja aiheuttaa herkästi myös virhetilanteita. (Kuutti 2003, 55.) Epäjohdonmukaisuus myös tekee verkkopalvelusta vaikeakäyttöisen käyttäjille, kun taas johdonmukaisesti ja yhteneväisesti toimiva palvelu on helposti opittavissa (Sharp ym. 2019, 29).

Käyttäjällä on aina jokin ennakkokäsitys käytettävästä tuotteesta, sillä hänellä voi olla kokemuksia vastaavanlaisen tuotteen käytöstä. Ei kuitenkaan riitä, että verkkopalvelussa on

kaikki asiat, vaan käyttäjän on myös pystyttävä havaitsemaan ja tunnistamaan kaikki sen käyttöä varten tarvittava oleellinen tieto. (Sinkkonen ym. 2006, 67.) Käyttäjän olisi myös hyvä saada jotain palautetta suorittamastaan toimenpiteestä, jotta hän voi luottaa siihen, että on itse toiminut oikein. Parhaiten tämä toteutuu niin, että toiminta etenee sujuvasti ja käyttäjä pääsee lähemmäksi tavoitetta odotusten mukaisesti. (Sinkkonen ym. 2006, 53.)

Ihmiset eivät myöskään halua arvailla, mitä he verkkopalvelussa tekevät. Jos esimerkiksi palvelussa on hankalasti tulkittavia nimiä tai jos linkit eivät näytä selkeästi linkeiltä, sen käyttäminen voi hankaloitua, kun käyttäjä jää ihmettelemään, mitä hänen pitäisi tehdä. (Krug 2014, 14-15.) Palvelussa käytetty terminologia ei välttämättä myöskään ole yksiselitteistä tai yhteensopivaa käyttäjien oman käsitteistön kanssa. Kun palvelua kehitetään, olisi tärkeää selvittää, mitä käsitteistöä käyttäjillä on. Käsitteiden pohdinta ja dokumentoitu määrittely helpottaa myös kehittämistyötä ja antaa suunnittelijoille yhteisen kielen, joka sujuvoittaa projektin eteenpäin viemistä. Termistön miettimiseen kannattaa panostaa, sillä jos käyttäjät eivät ymmärrä palvelun sisältöä, he eivät melko varmasti myöskään käytä sitä. (Sinkkonen ym. 2009, 142-143.)

Jotta verkkopalvelua oppii käyttämään oikealla tavalla, on käyttäjän myös pystyttävä havaitsemaan olennaiset asiat sen käyttöön liittyen. Mikäli käyttäjän ärsykekyky ei täyty, voi käydä niin, ettei hän edes huomaa jotain tärkeää asiaa, jota tarvitaan esimerkiksi jonkin tehtävän suorittamiseen. (Sinkkonen ym. 2006, 82.) Käyttäjän pääsystä tarvittavaan tietoon tai lopputulokseen ei myöskään ole olennaista, kuinka monen klikkauksen jälkeen hän lopulta saavuttaa päämääränsä. Tärkeintä on, että käyttäjä voi luottaa siihen, että hän etenee oikeaan suuntaan, vaikka joutuisikin klikkaamaan useamman kerran. (Krug 2014, 43.)

Vain harvat ihmiset lukevat tuotteiden käyttöohjeita, vaan he yleensä käyttävät tuotteita miettimättä sen enempää, miten ne toimivat. Verkkopalvelun toiminnan ymmärtäminen ei välttämättä ole käyttäjille tärkeää, kunhan tuotetta voi käyttää. Toisaalta, kun palvelua opitaan käyttämään jollain tavalla, käyttäjät yleensä pysyvät tässä toimintatavassa, vaikkei se toimisikaan kovin hyvin. (Krug 2014, 25-26.) Suunnittelun puutteita tai käytettävyyden ongelmia ei myöskään voi korvata käyttöohjeella. Jos ohjeita tehdään, kannattaa tehdä lyhyt esittely aloittelijalle ja kattavampi ohjeistus, jossa neuvotaan edistyneitä käyttäjiä virhetilanteissa ja esitellään tapoja tehostaa palvelun käyttöä. (Kuutti 2003, 66.) Yleensä käyttöohjeita luetaankin vasta siinä vaiheessa, kun käyttäjä on tarpeeksi monta kertaa yrittänyt tehdä jotain onnistumatta siinä (Krug 2014, 51).

3.3.4 Tehokkuus

Helppokäyttöistä verkkopalvelua oppii käyttämään vähäisemmällä koulutuksella ja harjoituksella, mikä säästää myös tähän käytettävää aikaa. Tehottomasti toimiva palvelu lisää helposti virhetoimintojen määrää, jotka osaltaan hidastavat sen käyttöä. Hankalakäyttöisyys voi myös johtaa siihen, ettei tuotetta käytetä enää ollenkaan. (Sinkkonen ym. 2006, 227.) Verkkopalvelun sisältöä suunnitellessa kannattaa karsia myös kaikki turha ja sellainen sisältö, joka ei tuota mitään lisäarvoa käyttäjille. Moni myös kokee sellaiset palvelut, joissa on liikaa sisältöä, ärsyttävinä ja sekavina. (Krug 2014, 38-39.) Cooper (2014, 16) toteaaakin, että verkkopalvelun hyvä suunnittelu auttaa käyttäjiä saavuttamaan tavoitteensa ja myös toimimaan tehokkaammin.

Huonosti suunniteltu tuote aiheuttaa ajan tuhlaamista sekä lisää käyttäjien turhautumista ja stressiä (Sinkkonen ym. 2006, 271). Yksinkertaisesti ilmaistuna käytettävyyttä mittaa se, miten hyvin ja missä määrin verkkopalvelu tukee käyttäjän työtä ja miten käyttäjän työtehtävät sujuvat sitä käyttäessä. Käytettävyyden tarkemmat mittaamiskriteerit riippuvat puolestaan käyttöympäristöstä. Yksi tärkeimmistä peruskriteereistä käytettävyydessä on tuloksellisuus, kuten esimerkiksi se, pystyykö käyttäjä suoriutumaan tietystä toimenpiteestä tavoitteen mukaan. Tehokkuus taas mittaa sitä, miten paljon esimerkiksi aikaa tai muita resursseja käyttäjällä menee tavoitteeseen pääsyyn. Lisäksi miellyttävyyys kuvaa sitä, millainen subjektiivinen kokemus käyttäjällä on tuotteesta. (Jokela 2010, 18-19.) Verkkopalvelun suunnittelu käyttäjakeskeisesti myös vakauttaa kehittämisprosessia, ennustaa paremmin lopputulosta ja mahdollistaa sen onnistumisen. Organisaation kannattaa satsata hyvään palveluun, jota käyttäjät myös käyttävät. Käyttäjätarpeeseen sopiva verkkopalvelu tukee ihmisen toimintatapoja, ja ihmiset myös luottavat siihen enemmän. Tämä voi vaikuttaa myös siihen, että ihmiset sitoutuvat käyttämään palvelua. Helppokäyttöinen palvelu myös tehostaa käyttäjien työtä. (Sinkkonen ym. 2009, 28-30.)

3.3.5 Löydettävyys

Ihmisillä on poikkeavia tapoja jäsentää tietoa. Kun käyttäjä tulee vieraalle sivustolle, ei hän yleensä tiedä, onko siellä kaivattua tietoa vai ei. Tiedon löydettävyys on melko tavallinen käytettävyysongelma etenkin, jos verkkopalvelussa on hyvin paljon tietoa. Löydettävyttä voidaan parantaa organisoimalla tietoa käyttäjien näkökulmasta käsin niin hyvin kuin se on mahdollista. (Sinkkonen ym. 2009, 184-185.) Hieman yli puolet verkkopalvelujen käyttäjistä esimerkiksi suosii hakutoimintoja, noin viidesosa taas linkkejä ja loput käyttävät molempia hakutaktiikoita. Hakutoimintoja suosivat ovat suorituskeskeisiä, jotka haluavat päästä nopeasti tiedon ääreen. Verkkopalvelun rakenne ja navigointi on kuitenkin

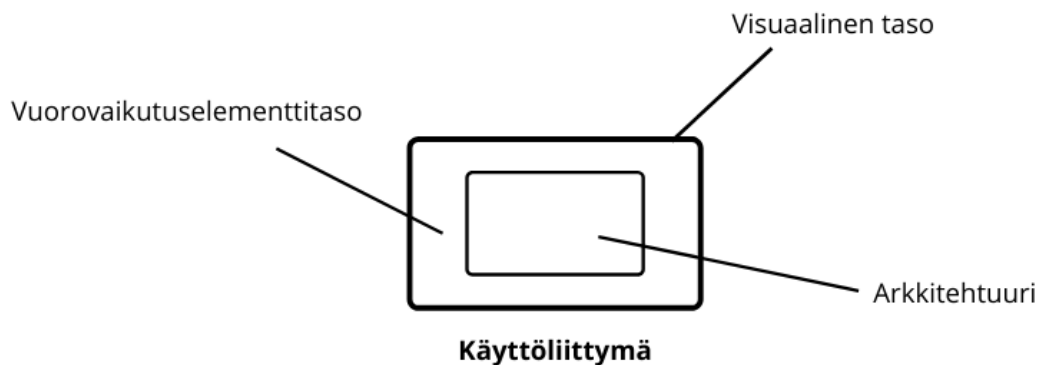
oltava suunnittelun lähtökohtana, sillä sekä hakutoimintoja että linkkejä suosivien käyttäjien tarpeita on palveltava. (Nielsen 2000, 224-225.) Tietojen löytämistä voidaan helpottaa hakukentän avulla, joka palvelee niitä käyttäjiä, jotka eivät yleensä etsi tietoa verkkopalvelun linkkien tai valikoiden kautta. Hakukentässä tietoa haetaan tietyllä hakusanalla ja tuloksena tulee hakusanaa parhaiten vastaava sisältö. Organisaation sisäisissä verkkopalveluissa hakutoiminto on erityisen merkityksellinen, sillä niissä ei voi tehdä hakuja julkisilla hakukoneilla. (Sinkkonen ym. 2009, 221-222.)

Käyttäjälle voidaan kertoa hänen sijaintinsa verkkopalvelussa suhteessa sen etusivuun alisivuilla näkyvän murupolun avulla, joka antaa käyttäjälle myös mahdollisuuden siirtyä navigaatioissa suoraan ylöspäin. Murupolussa näkyy valikoita vastaavat linkkiotsikot, joista ensimmäiset ovat linkkejä aiemmille sivuille ja viimeinen on näkyvässä oleva sivu, jossa kävijä on. (Sinkkonen ym. 2009, 218-219.) Krug (2014, 79) toteaa, että murupolkuja näkee nykyään jo yleisemmin verkkopalveluissa, mikä osoittaa niissä olevan hyvin suunniteltu navigaatio, kun aiemmin murupolkuja käytettiin lähinnä valtavan kokoisissa ja hierarkialtaan monitasoisimmissa verkkopalveluissa.

Navigointivalikoiden lisäksi verkkopalvelussa voi olla apulinkkejä esimerkiksi tiettyihin vakiosisältöihin, kuten kieliversioihin, sivukarttaan, hakemistoon, palautesivulle tai vastaaviin. Ristiin linkityksillä käyttäjät voivat helposti ja nopeasti liikkua palvelun sisällä ja ne myös helpottavat asioiden löytämistä. Niillä voidaan ottaa huomioon eri käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet ja tavat liikkua palvelussa. Eri alisivuilla voidaan käyttää myös nostoja tai oikopolkuja, jotka vievät suoraan paljon käytettyihin sisältöihin verkkopalvelussa. (Sinkkonen ym. 2009, 2018-220.)

3.3.6 Visuaalisuus

Verkkopalvelun käyttöliittymässä (kuvio 2) on sekä visuaalinen taso että vuorovaikutustaso, jossa ensimmäinen sisältää ulkoisen ilmeen ja jälkimmäinen jakautuu vuorovaikutuselementtitasoon ja arkkitehtuuriin. Vuorovaikutuselementtitaso on suppeaa käytettävyyttä, mikä tarkoittaa sitä, miten käyttäjä löytää painikkeen, suoriutuu yksittäisen tiedon hakemisesta, mitä toimenpiteitä on tehtävä virheilmoituksen jälkeen tai muista vastaavista yksinkertaisemmista tehtävänäosista. Arkkitehtuuri taas vaikuttaa laajempaan käytettävyyteen, mikä näkyy käyttöliittymän puurakenteena tai pääikkunoina. Arkkitehtuuritason muutokset vaativat yleensä paljon resursseja, kun taas vuorovaikutuselementtitason suunnitteluratkaisujen muuttaminen on suhteellisen helppoa. (Jokela 2010, 17-18.)



KUVIO 2. Käyttöliittymän tasot (mukaillen Jokela 2010, 17).

Visuaalinen suunnittelu vaikuttaa verkkopalvelun käytön tehokkuuteen ja erityisesti uusien käyttäjien käyttöosaamiseen. Käyttöliittymän komponenttien suunnittelun on lähdettävä käyttäjän tavoitteesta ja tehtävästä, kun taas visuaalisen suunnittelun avulla voidaan rakentaa käyttöä ohjaavien asioiden vastaavuus. (Sinkkonen ym. 2006, 155.) Visuaalisuus on otettava huomioon suunnittelussa, sillä se on oleellinen osa verkkopalvelun käytettävyyttä. Vaikka myös rakenne vaikuttaa käytettävyyteen, ei visuaalisuutta voi ohittaa, sillä käyttäessään palvelua käyttäjä katsoo koko ajan myös sen ulkoasua. Huomioitava kuitenkin on, että rakenteeltaan kömpelöä verkkopalvelua ei pelasta hyväkään visuaalinen suunnittelu. (Kuutti 2003, 90.) Jokela (2010, 65) huomauttaa myös, että visuaalinen suunnittelu ei yksin takaa palvelun helppokäyttöisyyttä. Cooper (2014, 423-424) taas kehottaa etsimään suunnittelussa koko ajan visuaalista tehokkuutta. Tässä toimiva tapa on karsiminen eli palvelun suunnittelu siten, että käytetään niin vähäistä määrää visuaalisia ja toiminnallisia elementtejä kuin mahdollista säilyttäen kuitenkin selkeys. Visuaalinen käytettävyys auttaa käyttäjää huomaamaan, jäsentämään ja ymmärtämään verkkopalvelussa olevat asiat (Sinkkonen ym. 2009, 242).

Verkkopalvelun hierarkkiset suhteet voidaan osoittaa visuaalisella hierarkialla, jossa samaan joukkoon kuuluvat asiat liitetään toisiinsa asemoinnilla, elementtien sisennyksillä tai tekstien muotoilulla. Myös käyttäjän katsetta voidaan luontevasti ohjata oikeaan paikkaan visuaalisella suunnittelulla. Asioiden ryhmittely selkeästi erottuviin osiin helpottaa asioiden silmäilyä, mikä taas nopeuttaa tiedon vastaanottoa ja käsittelyä. Jättämällä tyhjää tilaa eri elementtien väliin voidaan korostaa niiden tärkeyttä. Sommittelulla kannattaa tavoitella eri elementtien tasapainoisuutta, mikäli pieni jännite elementtien välillä ei ole tarpeen. Värien on yleensä hyvä olla hallittuja etenkin, jos palvelua käytetään paljon. (Sinkkonen ym. 2009, 251-255.)

Värien toimivuus on tärkeä kriteeri niiden valinnassa, sillä värien liiallinen ja epäjohdonmukainen käyttö luo yleisimmin käytettävyysoongelmia. Verkkopalvelun selkeyttä ja helppoluokisuutta voidaan parantaa toimivilla väreillä ja rajaamalla niiden määrän maksimissaan noin viiteen. (Kuutti 2003, 100.) Esimerkiksi päivittäiseen käyttöön tarkoitettu palvelu kannattaa suunnitella niin, että käytetään mahdollisimman vähän kontrasteja, sillä liian kirjava verkkopalvelu on helposti sekava ja vaikeasti hahmotettava (Sinkkonen ym. 2006, 155). Myös erilaiset kuvat voivat kiinnittää huomiota ja niiden koko, väritys ja sisältö vaikuttavat osaltaan siihen, minkä huomioarvon ne saavat (Kuutti 2003, 94).

Suunnittelijan on hyvä huomioida verkkopalvelun pintarakenteen tai näytön suunnittelussa myös hahmolait. Ne liittyvät ihmisen havaintojärjestelmään ja kuvaavat sitä, miten yksittäisiä ärsykeitä ryhmitellään isommiksi kokonaisuuksiksi tai miten nopeasti jokin kohde pysytään tunnistamaan ja luokittelemaan joksikin. Hahmolakeja ovat:

- Läheisyyden lain mukaan ihminen mieltää kaksi lähellä sijaitsevaa ärsykettä kuuluvan yhteen.
- Samanlaisuuden laki on sitä, että kaksi samanlaista visuaalista ärsykettä mielletään yhteen tai samaan ryhmään kuuluvaksi.
- Jatkuvuuden lakia voi kuvata esimerkiksi niin, että yhtenäinen viiva koetaan kuvioksi, mutta jos viivat leikkaavat toisiaan, kokonaisuudet jaetaan selkeästi jatkuviin osiin.
- Tuttuuden lain mukaan tutut ja merkitykselliset alueet nähdään kuvioina.
- Valiomuotoisuuden lain mukaan kuviot ymmärretään mahdollisimman yksinkertaisina ja hyvämuotoisina.
- Yhteinen liike liittää yhteen samaan suuntaan tai samalla nopeudella liikkuvat kohteet samaan ryhmään tai kohteeseen.
- Kohteet, jotka liittyvät toisiinsa, mielletään yhteenliittymisen lain mukaan kuuluvan yhteen ryhmään tai kohteeseen.
- Mikäli visuaaliset ärsykkeet sulkevat sisäänsä jonkin alueen, sulkeutuvuuslain mukaan katsoja tulkitsee tämän yhteenkuuluvaksi alueeksi ja ärsykkeet siihen kuuluvina rajoina. (Sinkkonen ym. 2006, 89-91.)

Kuutin (2003, 27) mukaan hahmolait ovat oleellisimpia asioita käyttöliittymän suunnittelussa, sillä aivoissa tapahtuva tulkinta perustuu osittain ennalta opittuun sekä on synnynäistä ihmiselle. Hyvä visuaalinen hierarkia säästää myös työtä, sillä se auttaa käyttäjää organisoimaan ja priorisoimaan verkkopalvelun sisältöä välittömästi. Mikäli kaikki näyttää

palvelussa yhtä tärkeälle, menee käyttäjällä enemmän aikaa sen hahmottamiseen, missä mikin tärkeä asia on (Krug 2014, 35). Riittävän erottuvien navigointielementtien avulla käyttäjä siis näkee, missä kohtaa hän on palvelussa tai miten hän voi liikkua sen sivulta toiselle (Sinkkonen ym. 2009, 215). Jakamalla asiat selkeästi erottuviin ryhmiin käyttäjä voi helpommin hahmottaa, mihin osioon hänen kannattaa keskittyä ja minkä jättää kokonaan huomioimatta (Krug 2014, 36). Verkkopalvelun ulkoasua suunniteltaessa on hyvä huomioida, että kohteen ja taustan on erotuttava varmasti toisistaan. Käyttäjän huomiota ei myöskään saisi ohjata väärin asioihin ja käyttäjän katseelle olisi tarjottava kiintopisteitä sekä varmistaa, että katseen etenemissuunta on selvä. (Sinkkonen ym. 2006, 106.) Nielsenin (2000, 18-22) mukaan tyhjän tilan käytöllä voidaan myös ohjata katsetta ja selkeyttää sisältöjen jakoa.

Käyttäjä pyrkii löytämään olennaisen asian skannaamalla verkkopalvelussa pieniä osia sieltä täältä, jotka sopivat hänen etsimäänsä asiaan. Tätä tehdessään käyttäjä keskittyy yleensä sopivien tekstien ja lauseiden löytämiseen. (Krug 2014, 22-23.) Verkkopalvelun typografialla voidaan tähdätä selkeään ulkoasuun. Kirjasintyyppejä on suositeltavaa olla korkeintaan kolme erilaista, joiden fontit ovat päätteettömiä ja tarpeeksi isokokoisia näyttöltä lukemista varten. Tekstin korostamiseen kannattaa käyttää lihavoitinta tai toista väriä, sillä alleviivaus voidaan tulkita linkiksi ja kursivointi taas ei erotu tarpeeksi selkeästi näyttöltä luettaessa. On myös hyvä muistaa, että verkkopalvelua ei lueta kuin kirjaa, vaan sitä tyypillisesti silmäilläään samaan tapaan kuin lehteä. (Sinkkonen ym. 2006, 124-125.) Tekstiä voi myös muokata niin, että helpotetaan silmäilyä tai skannausta. Tätä voi tehdä muun muassa käyttämällä useita otsikoita, pitämällä kappaleet lyhyinä ja esittämällä asioita listoina. (Krug 2014, 39-40.) Kieli ja termit olisi hyvä olla tavallista arkikieltä, joka esittää asiat käyttäjän näkökulmasta selkeästi ja ymmärrettävästi (Kuutti 2003, 52).

3.4 Kehitettävän verkkopalvelun testaus

Käytettävyydeltään hyviä verkkopalveluja kehitettäessä on hyödynnettävä menetelmiä, jotka tukevat suunnittelua ja joiden avulla saadaan tietoa siitä, miten palvelu olisi käytettävyydeltään parempi (Kuutti 2003, 14). Kehitettävää palvelua kannattaa testata käyttäjillä edes pienimuotoisesti vaikkapa yksi prosessi kerrallaan tai sitä mukaa kuin eri osia valmistuu, sillä aina löytyy jokin korjattava virhe. Virheiden karsiminen jo kehittämissuorituksen alkuvaiheessa tulee edullisemmaksi kuin vasta sen jälkeen, kun tuote on jo julkaistu. Korjauskustannukset kuitenkin unohdetaan usein laskea mukaan kehittämiskustannuksiin. (Sinkkonen ym. 2009, 297.) Verkkopalvelun toiminnallisuuksien ja käytettävyyden määrittelylle on varattava riittävästi organisaation resursseja ja aikaa, sillä käytettävyys vaatii syvempää pohdintaa. Rakennekaavioiden ja navigointimallien pohjalta voidaan kuvata

tietovirtojen kulkemista siten, että ne tukevat työn tekemistä. Määrittelyn pohjalta voidaan laatia myös ensimmäiset palvelun havaintomallit eli prototyypit. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 66.) Tarkistettavaan prototyyppiin tai malliin kannattaa laittaa vain sen verran valmista sisältöä, kuin siitä halutaan palautetta ja tehdä se mahdollisimman selkeässä muodossa (Sinkkonen ym. 2006, 244).

Verkkopalvelun suunnitelma laaditaan jonkinlaiseen kaaviomuotoon, joka voi olla yksinkertaisimmillaan fläppitalupiirros tai esimerkiksi prosessikuvaukseen tarkoitettulla ohjelmistolla tehty. Olipa muoto mikä tahansa, tärkeää on, että palvelun kehittämiseen osallistuvat näkevät ja ymmärtävät suunnitelman sekä sitoutuvat siihen. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 137.) Palvelukuvaus eli rautalankamalli voidaan tehdä, kun verkkopalvelun rakenne on suunniteltu ja sen sisällöt, otsikot, valikkolinkit ja ristiin linkitykset tiedetään. Rautalankamalleilla suunnitellaan verkkopalvelun sivujen sisäinen rakenne, informaatiohierakia ja toiminnallisuus eli valikot ja nostot sekä esimerkiksi lomakekentät, terministö, linkit ja painikkeet. Malleissa esitetään paikat mahdollisille leipäteksteille, kuville, ikoneille ja animaatioille. (Sinkkonen ym. 2009, 203.)

Verkkopalvelun käytettävyyden testaus voidaan toteuttaa esimerkiksi asiantuntija-arvioinnilla, johon suositellaan otettavaksi mukaan 3-4 asiantuntijaa, jotka tekevät luettelon ongelmista ja ehdottavat mahdollisia korjauksia niihin. Käyttäjätestausta taas voidaan tehdä valmiille tuotteelle tai prototyypille joko laboratoriossa tai sen oikeassa käyttöympäristössä. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 110-112.) Käytettävyyttä kannattaa testata myös kehityksen siinä vaiheessa, kun palvelusta on olemassa vain alkeellisia käyttöliittymäversioita. Pienet ja usein toistuvat testit pitkin kehitysprojektia ovat parempia kuin yksi iso testi kehitystyön lopussa, koska testaajat eivät enää siinä vaiheessa välttämättä huomaa asioita, jotka olisivat tuotekehityksen kannalta merkittäviä. (Sinkkonen ym. 2009, 300.)

Verkkopalvelua voidaan kehittää myös iteroinnilla, jossa eri vaiheissa projektia analysoidaan suunnitelmaa ja sen yksityiskohtia, minkä pohjalta toteutetaan prototyyppi käytettävyydestä varten. Prototyyppi on nopeasti toteutettu järjestelmän osa, jota parannetaan iteroinnein kohti valmista rautalankamallia. Prototyypillä voidaan selvittää eri suunnitelmavaihtoehtoja tai ideoida lopullista tuotetta. Tämä voi olla tarpeen, mikäli käyttäjävaatimukset ovat olleet epäselviä. Iteroinnit voidaan tehdä hyvin nopeastikin niin, että korjaukset tehdään saman tien, kun käyttäjä on antanut kommentit. (Sinkkonen ym. 2009, 204-205.) Suunnittelutyössä jokaista yksityiskohtaa varten ei aina voida kerätä kattavaa käyttäjätietoa tai tehdä testejä, etenkin silloin, kun toteutus vaatii useita muutoksia tai kompromisseja. Tällöin suunnittelutyö pohjautuu osin tai kokonaan suunnittelijoiden oletuksiin ja ennakoarvioihin. Monesti niitä ei kuitenkaan lausuta julki, jolloin tiimin jäsenten on vaikea

tarkastella niiden paikkansapitävyyttä tai ehdottaa omia ratkaisujaan. Ratkaisua koskevat päätökset voivat myös pohjautua heikkoon tietopohjaan, väliin yleistyksiin tai kärjistyksiin. Tästä seurauksena voi olla, että jokin käytön kannalta keskeinen asia jää käsittelemättä kokonaan. (Hyysalo 2006, 71.)

4 INTRANET YRITYKSEN TOIMINNASSA

4.1 Intranetin tehtäviä

Intranetille asetetut tavoitteet tulisi olla linjassa organisaation muihin tavoitteisiin (Devu & Katta 2016, 938). Intranetin rooli ja tehtävä riippuu organisaatiosta tai sille asetetuista tavoitteista. Sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi viestinnän tehostamisen välineenä, työohjeiden jakokanavana tai johdon työkaluna, myös intranetin sosiaalinen rooli tai keskustelukanavana toimiminen voi olla työyhteisölle tärkeää. (Tolvanen 2017.) Intranetiä voidaan käyttää virtuaalisena tilana, joka saattaa yhteen ihmisiä, jotka muuten eivät pääse toimimaan yhdessä päivittäisessä työarjessa. Intranetiin on myös helppo koota samaan paikkaan organisaation tietoa ja osaamista sekä jakaa tietoa kaikille samanlaisessa muodossa. (Airaksinen 2016, 47-48.)

Intranetin on hyvä kattaa yrityksen kaikki toiminnot, kuten dokumenttien hallinta, henkilöstöhallinta, henkilöstön kehittäminen, osaamisen kehittäminen ja tietojohtaminen sekä myös palveltava näitä kaikkia toimintoja yrityksen strategian mukaisesti (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 49). Intranetin haasteena voi toisaalta olla se, että sitä käytetään moniin eri tarkoituksiin ja myös sen käyttötavat vaihtelevat, vaikka itse alusta onkin sama kaikille erityyppisille käyttäjille (White 2011, 5). Pienen yrityksen toiminnalle intranetin käytössä puolestaan merkityksellisintä on sen käyttö prosessien tehostamisessa ja yhtenäistämässä. Intranetissä prosessit saadaan helposti näkyviin, määriteltyä paremmin ja viestittyä henkilöstölle yhtenäisellä tavalla. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 184.)

Intranet sisältää yleensä suuren määrän informaatiota, joka on organisoitava hyvin ja jonka on oltava sen käyttäjille helposti saatavilla (Lustigman 2015, 57). Oikein strukturoituna ja hyvin personoituna intranet tuo esimerkiksi rutiiniohjeet ja organisaation prosessit kaikkien saataville, mikä demokratisoi työyhteisön työskentelyprosesseja sekä mahdollistaa proaktiivisen asioihin tarttumisen (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 41). Intranet tukee parhaimmillaan yrityksen toimintaa ja se voi toimia ensisijaisena viestintäkanavana organisaation eri ryhmien välillä. Lisäksi se on kanava, josta kaikki työhön tarvittava tieto löytyy. (Nielsen 2000, 276.) Nykypäivänä työntekijät osaavat myös vaatia, että intranet on se paikka, josta löytyy kaikki työssä tarvittavat tiedot ja asiat. Intranet voi toimia myös digitaalisena työtilana. (Tolvanen 2017.)

4.2 Intranet ja työn tehokkuus

4.2.1 Intranetin käytettävyys

Tietointensiivisessä työssä huonoilla välineillä tuloksia syntyy hitaasti ja työn jälki on huo- noa, minkä vuoksi työssä käytettävien järjestelmien käytettävyys on yksi keskeisimmistä tekijöistä työn tehokkuudessa ja tuottavuudessa. Käytettävyys vaikuttaa myös työn laa- tuun ja työrasituksen kokemiseen. (Kuutti 2000, 79.) Verkkotyöympäristössä käytettävät viestintäkanavat ja teknologiat on hyvä valita käyttäjätarpeita kuunnellen. Paras on valita sellaiset välineet, jotka ovat käyttäjien kannalta järkevimpiä eri tilanteissa. Eri välineiden sisällölliset ominaisuuspiirteet on tällöin myös tunnettava, jotta pystytään valitsemaan par- haiten eri tarkoituksiin soveltuvat työkalut. Esimerkiksi sähköposti soveltuu parhaiten lyhyi- den asiapitoisten tai teknisten kommenttien ja kysymysten vaihtoon, kun taas ristiriitojen ratkaisu ja rikas vuorovaikutteinen kommunikaatio on paras tehdä kasvotusten. Välineitä kannattaa myös käyttää monipuolisesti, jotta niiden tekninen joustamattomuus ei kahlitse liikaa työn tekemistä. (Humala 2007, 99-101.)

Teknologian on palveltava liiketoiminnan tehokkuusvaatimuksia ja sen on myös taivuttava yrityksen eri toimintojen vaatimuksiin, ei päinvastoin. Mikäli yrityksen tekninen infrastruk- tuuri on kunnossa, palvelee se tehokkaimmin yrityksen eri toimintojen tarpeita. Yrityksen IT:n on ymmärrettävä yrityksen tarpeet ja se on otettava mukaan määrittelemään intra- netin lähtökohdat ja päämäärät. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 54.) Koska intranet on ny- kyään tavanomainen työväline organisaatioissa, on johtotasollakin ymmärrettävä, että muun muassa intranetin käytettävyys ja myös käytön omaksuminen on välttämätöntä yri- tykselle (Neill & Richard 2012, 153). Nykyään on myös perusvaatimus, että intranet toimii kaikilla päätelaitteilla, myös mobiiliympäristössä (Tolvanen 2017).

Intranet on määriteltävä teknisesti siten, että se vastaa yrityksen prosesseja. Tekniikan tarkoitus on helpottaa, nopeuttaa ja parantaa työn laatua, eikä se saa olla este, hidaste tai hankaloittava tekijä käytettävyyden näkökulmasta katsoen. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 139.) Työntekijöiden on oikeastaan lähes pakko käyttää intranetiä, myös työskentely ta- pahtuu koko ajan enemmän verkossa, minkä vuoksi on perusteltua investoida intranetin käytettävyyden parantamiseen. Tärkeimpiä tavoitteita intranetin suunnittelussa tulisikin olla tehokkuus, virheiden minimointi ja toimintojen muistamisen helppous. Intranetiä myös käytetään päivittäin, jolloin työntekijöiden tuottavuus kasvaa sitä paremmaksi, mitä hel- pommin he oppivat intranetiä käyttämään ja mitä nopeammin he löytävät tarvitsemansa tiedon. (Nielsen 2000, 274.)

Huonosti suunniteltu ja johdettu intranet ei herätä luottamusta työntekijöissä. Lisäksi tiedonkulku organisaatiossa voi kärsiä. (Devu & Katta 2016, 937.) Hyvä on myös huomioida, että mikäli intranet on käyttäjien mielestä vaikea, kömpelö, hidas tai monimutkainen käyttää, eivät intranetin uudet ja hienot tekniset ominaisuudet takaa sitä, että se otetaan aktiiviseen käyttöön (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 78-79). Käyttäjakeskeisesti ja oikein laadittuna intranet voi kuitenkin mullistaa yrityksen viestintärakenteita. Kun käyttäjä kokee intranetin omaksi työkalukseksi, joka toimii myös tehokkaasti arkipäivän töissä, takaa se parhaimmillaan työrauhan ja keskeytyksettömän työskentelyn sekä mahdollisuuden tosiaikaiseen kommunikointiin muiden kanssa verkossa. Intranetin pullonkaulana ei saisi olla liian hierarkkinen tai vaikeakäyttöinen tekninen järjestelmä, joka estää tai hankaloittaa tiedon julkaisemista tiedon tuottajilta. Valittujen menetelmien ja välineiden on tuettava viestintää, mutta digitaalinen työympäristö vaatii myös uusien asioiden opettelua ja vanhasta poisoppimista. (Juholin 2009, 265-267.)

Intranet on organisaation tärkein yksittäinen työkalu ja kriittisin tiedon lähde (Tolvanen 2017). Intranet ei ole pelkkä hakemistopuu, vaan toimintaympäristö, jonka toiminnallisuuksien ja käytettävyyden on palveltava yksittäisten käyttäjien tarpeita, liiketoiminnan realiteetteja sekä nopeiden muutosten tehokasta ja onnistunutta läpiviemistä organisaatiossa (Juholin 2009, 267). Yrityksen tehokkuus paranee viestinnän selkeyttämisen avulla, jonka pohjana on hyvin suunniteltu intranet, josta tarvittava tieto löytyy nopeasti. Intranet tulisi nähdä yrityksen informaatorakenteen perustana. Intranetin avulla yritys voi esimerkiksi myös päästä eroon ylimääräisistä sähköposteista, kun tieto on järjestetty hyvin intranettiin, tallessa yhdessä paikassa sekä saatavissa yli osastorajojen. (Nielsen 2000, 276-277.) Tolvasen (2017) mukaan monissa organisaatioissa sähköposteista halutaan myös päästä eroon ja esimerkiksi keskustelua halutaan ohjata muihin teknisiin sovelluksiin, kuten esimerkiksi Yammer-sovelluksella tapahtuvaksi.

4.2.2 Intranetin rakenne ja toiminnallisuus

Ennen kuin intranetin ominaisuuksia ja toimintoja mietitään, on mietittävä intranetin sisältöjäsenitys, tiedon hierarkia ja rakenne. Jo alkuvaiheessa on otettava huomioon intranetin käytettävyyden ja käyttöliittymä. Tärkeää olisi välttää sitä, että vain siirretään vanha materiaali suoraan hakemistoihin ilman kunnollista toimitustyötä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 61.) Intranetin toiminnallisuuksien kehittämisessä on tärkeää muistaa, että selvitetään hyvin prosessien muutostarpeet ja sidotaan intranetin toiminnallisuudet yrityksen työprosesseihin (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 58).

Kuivalahti & Luukkonen (2003, 40) toteavat, että intranet-ratkaisujen on oltava riittävän joustavia rakenteeltaan ja käyttäjillä on oltava monipuoliset mahdollisuudet antaa

palautetta sekä vaikuttaa intranetin sisältöön ja kehittämiseen. Lisäksi heidän mielestään intranetin sisällön on oltava mahdollisimman hyvin personoitua, jotta sen käyttö koetaan hyödylliseksi henkilöstön keskuudessa. White (2011, 14) huomauttaa, että intranetin personointi jokaisen käyttäjän tarpeisiin on ideaali, mutta käytännössä melko hankala toteuttaa, sillä yleensä työntekijöillä on omat yksilölliset toimenkuvansa ja työroolejakin voi yhdellä henkilöllä olla useita. Mikäli intranetissä on kuitenkin teknisesti mahdollista toteuttaa personointia, voivat käyttäjät valita, mitä sisältöä he intranetistä näkevät tai millaisia viestejä he sieltä vastaanottavat (Lustigman 2015, 59).

Tärkeintä on Devun & Kattan (2016, 937) mukaan se, että intranetin rakenne on niin yksinkertainen, että työntekijöiden on helppo löytää tarvitsemansa tieto nopeasti. Nielsenin (2000, 266) mukaan yrityksen työntekijät tuntevat yrityksen rakenteen, minkä vuoksi intranetin rakenne kannattaa suunnitella yrityksen organisaatiomallin mukaan. Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska (2007, 45-46) puolestaan toteavat, että intranetin rakenne ja organisointi olisi tehtävä siten, että ne tukevat tiedonvälitystä ja tiedon sisäistämistä. Sisällöntuotanto olisi paras hoitaa hajautetusti ja valita sellainen teknologia, että asiantuntijat voivat itse tuottaa sisältöä intranetiin helposti ja vaivattomasti. Lisäksi intranetiin kannattaa tuoda arkipäivää helpottavia sisältöjä ja toimintoja, jotta työntekijät käyttävät sivua mielellään päivittäin. Tämä myös nostaa sisäisen tiedottamisen arvoa organisaatiossa. Korhonen (2014) taas korostaa sitä, että intranetin rakenteen suunnittelun lähtökohtana tulisi olla se, että se palvelee uusia ja vakituisia käyttäjiä sekä tehokäyttäjiä. Lisäksi sisältö tulisi löytää haulla ja intranetin rakenteen olisi tuettava sisällöntuotannon prosesseja.

Intranetin käytön tehokkuuden varmistamisessa on myös tärkeää, että sen navigaatorakenne ja esitystapa on yhteneväinen, jotta esimerkiksi informaation etsiminen ja linkkien käyttö tapahtuu kaikilla sivuilla samalla tavalla. Intranetin käyttö on sitä tehokkaampaa ja nopeampaa, mitä yhteneväisempi intranet on kokonaisuudessaan, sillä intranetissä sivumäärä on yleensä suuri. Intranetissä on hyvä olla jokaiselle organisaation yksikölle oma sivunsa, jossa on linkkejä tarpeellisille muille intranetin osille. Ristiin linkitykset tekevät tiedonhankinnasta helpompaa ja ne tehostavat sekä oman yksikön sisäistä että eri yksiköiden välistä viestintää. Toimivilla intranetin hakukoneilla käyttäjät taas pystyvät helpommin löytämään tarvitsemansa tiedon, vaikka he eivät tietäisi kuka tiedon on tuottanut tai mihin intranetin osaan se on tallennettu. (Nielsen 2000, 278-282). Tolvasen (2017) mukaan intranetien hakukoneiden kehittäminen on kuitenkin hiipunut viime vuosina, mutta tekoäly on tulossa intraneteihin. Tekoäly voi antaa muun muassa suosituksia intranetin sisällöstä käyttäjille analytiikan perusteella.

4.3 Intranetin kehittäminen

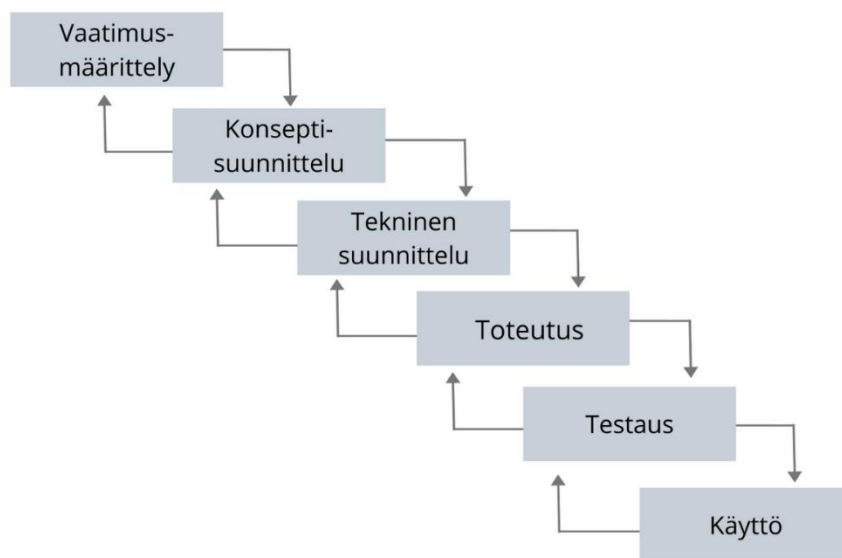
Intranetin käyttäjien perustarpeet ovat periaatteessa samoja kuin julkisen verkkopalvelun käyttäjillä, mutta suunnittelun lähtökohta on hieman erityyppinen. Intranetin informaatioavaruus on eri kokonaisuus kuin julkisissa sivuissa, jota on käsiteltävä erillisenä yksikönä. Yleensä intranet sisältää noin 10-100 kertaa enemmän sivuja verrattuna ulkoisiin verkkopalveluihin. Intranetin on myös mahdollistettava tuottava työskentely, sillä sitä käyttävät yrityksen työntekijät eivätkä yrityksen asiakkaat. Työntekijät etsivät intranetistä kaikkea mahdollisia työhön liittyviä asioita, kun taas ulkoisista verkkopalveluista haetaan vain tiettyä asiaa. Jotta yrityksen intranetin tunnistaa olevan sisäisessä käytössä, on se hyvä olla myös ulkonäöltään erilainen verrattuna ulkoiseen verkkopalveluun. (Nielsen 2000, 263-265.)

Mikäli yrityksessä on vain muutama henkilö töissä, intranet toimii vaatimattomimmillaan pääasiassa dokumenttien hallinnan ja projekteihin liittyvien asiakokonaisuuksien taltioimisen välineenä. Mikäli työntekijämäärä on isompi, viestinnälliset haasteet kasvavat. Kaikki työntekijät eivät esimerkiksi ole samaan aikaan paikalla kuulemassa yhteistä tärkeää asiaa tai jokin dokumentti voi olla yhden henkilön omalla koneella tallessa, eikä yhteisessä serverissä. Tarve yhteiselle ja helposti ylläpidettävälle palvelulle on tällöin selkeä. Lisäksi intranetin kehittämisen vaiheet, kuten määrittely, suunnittelu, toteutus, testaus, käyttöönotto ja ylläpito on mietittävä yhtä huolellisesti kuin isommassakin yrityksessä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 179.)

Ennen kuin uutta verkkopalvelua lähdetään kehittämään, olisi hyvä inventoida vanha intranet. Näin saadaan yleiskuva nykytilasta ja uuteen palveluun tarvittavista tarpeellisista muutoksista ja informaatioarkkitehtuurista. Inventaarion avulla voidaan selvittää, mitä uutta tarvitaan, mitä tarvitsee poistaa ja mitä säilyttää. Näin saadaan myös kuva siitä, miten suuri kehittämisprojekti on tulossa. Inventaario on hyvä tehdä esimerkiksi taulukkomuotoon ja kerätä siihen yhteenveto tärkeimmistä asioista tarpeen mukaisella tarkkuudella. (Sinkkonen ym. 2009, 53.) Pienessä yrityksessä on hyödyllistä koota taulukkoon halutut näkökulmat ja yrityksen toiminnan kannalta olennaiset intranetin ominaisuudet päätöksentekoa varten. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 183). Lisäksi intranet-suunnitelma olisi hyvä antaa sellaisen henkilön tarkistettavaksi, joka tietää yrityksellä käytössä olevat tietokonekoonpanot ja mahdolliset peruskoonpanojen päivitykset. Näin voidaan tarkistaa, että nyt suunnitellut ehkä mahdottomiltakin tuntumat toteutukset voidaan mahdollisesti toteuttaa esimerkiksi seuraavan päivityksen yhteydessä. (Nielsen 2000, 266.)

Kuten verkkopalvelun suunnittelussa, myös intranetin kehittämisessä on eri vaiheita, jotka on määriteltävä ymmärrettävästi ja kooltaan hallittaviksi kokonaisuuksiksi. Vaiheiden

lopputulokset pitäisi myös pystyä arvioimaan ja mittaamaan. Vaikka intranet-projekti muistuttaa myös IT-projektia päävaiheiltaan, on siinä oltava laajempi ja moninaisempi osajaikunta mukana toteutuksessa, sillä viestintätarve on intranetin kehittämisessä suurempi kuin muissa IT-projekteissa. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 162.) Suunnittelun prosessiksi esitetään usein vesiputousmallia (kuvio 3), jossa suunnittelussa edetään vaihe vaiheelta isoista asioista kohti yksityiskohtia. Vaiheista toisiin siirryttäessä tarkistetaan, onko mahdollista siirtyä yhdestä vaiheesta seuraavaan ja onko jotain huomioitava seuraavissa vaiheissa. Tämä vähentää prosessin sujuvuutta. Toisaalta näin eteneminen on järkevää, sillä kehittämistyön loppuvaiheessa on yleensä kalliimpaa ja vaikeampaa tehdä enää muutoksia. Vesiputousmallissa vaaditaan suunnittelun, toteutuksen, testauksen ja koekäytön iteraatioita eli suunnittelukierroksia hyvän lopputuloksen aikaansaamiseksi. Koska malliin liittyy myös usein raskas dokumentaatio ja jäykkä prosessi, monissa yrityksissä on siirrytty käyttämään ketterämpiä suunnittelumenetelmiä, joissa iteraatiomenettelyä on kehitetty pidemmälle. Niissä pyritään jo varhaisessa vaiheessa samaan testattava versio tuotteesta, jotta tiedetään heti suunta kehittämistyölle. Harvemmin kehitystyössä edetään suoraviivaisesti jommankumman mallin mukaan. Formaaliset kehitysmallit myös kuvaavat prosesseja yleistasolla, mutta ne voivat ohjata prosessia huomattavasti. (Hyysalo 2006, 49-52.)



KUVIO 3. Suunnitteluprosessin vesiputousmalli, yksinkertaistettu versio (mukaan Hyysalo 2006, 50).

White (2011, 132-134) huomauttaa, että intranetin kehittämisessä vesiputousmalli toimii hyvin, mikäli jokainen projektin vaihe on mahdollista selkeästi määritellä, projektin

aikataulu on tarpeeksi lyhyt ja projektissa on mukana vain pieni määrä ihmisiä. Ketterämissä iteraatioprosesseissa taas haasteena on päättää, mitä elementtejä kehitetään ensiksi, mikäli käytössä on rajallinen määrä resursseja. Tämä kehitystapa myös vaatii onnistuakseen sen, että projektilla on oltava kokoaikainen projektipäällikkö varsinkin silloin, kun kehitettäviä elementtejä on paljon ja jokaisen elementin kehittäminen vaatii eri tiimeiltä eri määrän aikaa.

4.4 Intranetin käytettävyyden testaus

Käytettävyyden parantamisen yleiset menetelmät soveltuvat erinomaisesti myös intranetin kehittämiseen, sillä parantunut käytettävyys heijastuu suoraan yrityksen kokonaistulokseen (Nielsen 2000, 270). Lisäksi intranetin käytettävyyden testaus on yhtä tärkeää kuin julkisten verkkopalvelujenkin. Oman haasteensa testaukseen tuo kuitenkin se, että intranetin käyttäjillä on tarve saada tukea isompaan määrään tehtäviä kuin julkisilla sivuilla. Testaus on kuitenkin olennaista ja sitä on tehtävä muulloinkin kuin intranetiä suunnitellaan ensimmäistä kertaa. Testauksen on oltava jatkuva prosessi, sillä mikäli esimerkiksi intranetin navigaatiota muutetaan myöhemmin, voi se vaikuttaa suuresti sen käytön tehokkuuteen. (White 2011, 153-155.)

Intranetin suunnittelussa on hyvä kysyä kehittämiskohteita työntekijöiltä ja tehdä parannuksia niiden mukaan kehittämiskohde kerrallaan, jotta saadaan käyttäjien kannalta paras mahdollinen lopputulos (Devu & Katta 2016, 937). Intranetin käytettävyyden testaajina toimivat yrityksen työntekijät, jotka kannattaa valita mukaan niin, että he edustavat hyvin tulevia käyttäjiä ja jotka tekevät intranetillä tehtäviä toimintoja. Mukaan kannattaa ottaa myös kokemattomia käyttäjiä, jotta on mahdollista saada selville, onko esimerkiksi intranetin termit tarpeeksi ymmärrettäviä. Yksinkertaisimmillaan testejä voi tehdä kysymällä ohi kulkevilta ihmisiltä mielipiteitä ratkaisusta tai tekemällä suoria kysymyksiä eri osastoilta. (Nielsen 2000, 289-291.) Intranet on testattava käyttäjien kanssa myös ennen kuin se lanseerataan koko käyttäjäkunnalle, jotta vältetään virheitä ja turhautumisilta jälkikäteen. Intranetin lanseeraukseen olisi myös varattava resursseja ja tehtävä se hyvin. Lanseerauksessa on tärkeää tuoda esiin intranetin käytön hyödyt. Intranetin julkaisun jälkeen myös sen säännölliseen ylläpitoon on varattava resursseja, sillä intranet on aina jatkuvassa muutoksessa. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 79.)

Intranetin käyttöönotossa ja viestinnässä suunnittelun, johdon ja viestinnän olisi keskityttävä palvelun käytettävyyteen sekä käyttäjien tarpeisiin. Intranetin käyttöönotto onnistuu sujuvimmin, kun sen suunnittelussa otetaan huomioon käyttäjät, tutkimista tehdään koko ajan, IT-osaston kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä sekä intranetin markkinoinnissa keskittyy sen toiminnallisuuksiin sekä tarjotaan mahdollisuuksia sen käytön kokeilemiseen.

(Neill & Richard 2012, 153.) Intranetin kehittämishankkeen etenemisestä on viestittävä mahdollisimman hyvin ja annettava sen käyttäjille mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön. Tärkeää on, että käyttäjiä kuunnellaan ja he myös kokevat tulevansa kuulluksi, vaikkei heillä olekaan valtuuksia tehdä päätöksiä ja muutoksia intranetin kehittämishankkeeseen. On myös perusteltava, miksi jotain toivetta ei toteutettu, jotta päätös otetaan mahdollisimman positiivisesti vastaan. Lisäksi yrityksen johto on tärkeää pitää ajan tasalla hankkeen etenemisestä. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 146-148.) White (2011, 23) toteaa myös, että vaikka kaikkia käyttäjien vaatimuksia ei voida toteuttaa, on tärkeää, että kehitysprosessiin osallistujat ovat tästä tietoisia.

4.5 Intranetin tietosisältö ja tiedon tuottaminen

Intranetin sisältösuunnittelussa strategian tekemisellä on merkitystä, sillä muuten organisaatiossa ei pysytä kärryillä siitä, mitä tietoa on tärkeää olla intranetissä ja mitä taas ei. Mikäli intranetin tarkoitusta ei ole selkeästi määritelty, on riskinä se, että sisältöä viedään paljon intranetiin, mutta sen ajantasaisuudesta ei tämän jälkeen enää huolehdi. Hyvää intranetiä kuvaa se, että sen sisällössä on käyttäjien näkökulma otettu ensisijaisesti huomioon. (White 2011, 43.) Intranetin ongelma melko usein on se, että siihen on tehty liian isoja kokonaisuuksia ja se sisältää massiivisia dokumenttiarkistoja. Sisällön ajantasaisuus onkin intraneteissa erityisen tärkeä. (Tolvanen 2017.) Tiedon ajan tasalla pitäminen on kuitenkin yksi intranetin isoimmista haasteista. Esimerkiksi dokumenttiarkistoissa olisi hyvä olla tieto vastuullisesta päivittäjästä sekä tiedon tallennus- ja vanhenemispäivä. Myös teknologiaa voisi hyödyntää siinä, että se joko automaattisesti poistaa vanhentunutta tietoa tai vähintään varoittaa käyttäjää tiedon vanhenemisesta. (Pohjanoksa ym. 2007, 48.) Lisäksi työntekijät menettävät melko nopeasti luottamuksensa intranetiin, mikäli tietoja ei pidetä ajan tasalla. Tietojen ylläpito pitäisikin nähdä osana kaikkien työntekijöiden työtehtäviä. (Nielsen 2000, 279.)

Airaksinen (2016, 53-54) huomauttaa, että koko organisaatiolla olisi tärkeää olla käytössään tarvittavat työvälineet ja osaaminen intranetin käyttöön, jotta siitä saadaan kaikki hyöty irti. Erityisen tärkeää tämä on, mikäli intranetistä on tullut organisaation keskeinen viestintäkanava, tietopankki ja yhteistyöväline. Kun henkilöstöllä on käytössään tarvittavat työvälineet ja pääsy verkkoon, varmistettu koulutuksella henkilöstön osaaminen intranetin käytölle sekä suunniteltu ja tuotettu sen sisältö yhdessä henkilöstön kanssa, voidaan ehkäistä digitaalisten esteiden syntyminen. Näin toimimalla intranetiä voidaan myös hyödyntää täyspainoisesti. Devu & Katta (2016, 938) korostavat, että intranetiä on tuotava aktiivisesti esiin koko ajan organisaation sisäisessä viestinnässä mahdollisimman monessa kanavassa ja yhteydessä, jotta työntekijät eivät unohda sitä käyttää. Jotta intranetiä osataan

käyttää oikein ja käyttäjät tietävät, mistä mikin tieto löytyy, olisi tärkeää myös kouluttaa henkilöstö intranetin käyttöön. Koska intranetit ovat usein dokumenttien säilytyspaikkoja, voidaan kouluttamalla esimerkiksi saada käyttäjät viemään dokumentteja oikealla tavalla intranetiin, mikä helpottaa niiden löytämistä jatkossa. (Lustigman 2015, 60.)

4.6 SharePoint Online -intranet

SharePoint on alusta, joka toimii tietyn aihepiirin tietojen, tiedostojen ja dokumenttien säilytyspaikkana sekä sovellusalustana räätälöidyille liiketoimintasovelluksille ja prosessiautomaatioille (Eronen, Jokisalo & Kontinen 2019). SharePointia käyttää yli 190 miljoonaa ihmistä ympäri maailman, ja sitä käytetään normaalin verkkopalvelun tapaan toimivana intranetinä, johon voidaan luoda alisivuja eri osastoille tai tiimeille (Wright 2020).

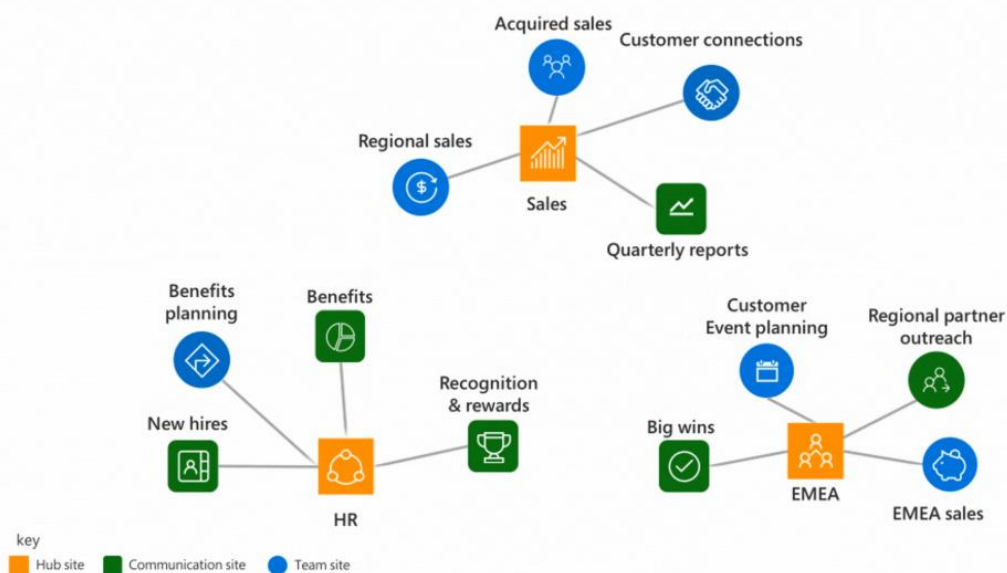
SharePointissa säilytettävä tieto on tietyssä formaatissa ja aina saatavilla. Se on myös matalan kynnyksen kanava ajankohtaisen tiedon jakamiseen, joten se voi toimia myös organisaation tiedotuskanavana. SharePointissa informaatioavaruuden tietoa voidaan jäsennellä, mikä lisää tiedon löydettävyyttä. Rakenne on SharePointissa suunniteltava selkeästi niin, että tiedot on helppoa löytää sekä navigointi ja tietojen haku toimii. (Eronen ym. 2019.) Tolvanen (2017) huomauttaa, että SharePointin dokumenttiarkistot voivat herkästi paisua helposti liian suureksi, mihin käyttäjät voivat myös väsyä, minkä vuoksi hän suosittelee, että isot kokonaisuudet pilkottaisiin pienempiin osiin.

4.6.1 Modernin SharePointin rakenne verrattuna perinteiseen

Yritys X:n intranet oli tehty Microsoftin perinteiselle SharePoint Online -alustalle, josta on nykyään olemassa myös moderni käyttöliittymäversio. SharePoint tuli markkinoille vuoden 2002 lopussa. Modernin SharePointin sivut perustuvat ajantasaiseen verkkotekniikkaan ja se on ollut käytössä vuodesta 2017, jolloin Microsoft alkoi rakentamaan sitä vaiheittain. (German 2018.) Vuoden 2019 lopussa Microsoft (2019) ilmoitti siirtäneensä yli 75 prosenttia SharePointin sisäisistä julkaisusivustoista nykyaikaiseen viestintäsivustoon. Käyttäjälle voi vielä näkyä sekä perinteisellä että modernilla SharePoint -versiolla tehtyjä osioita riippuen kummalla versiolla sivu on tehty (Jokisalo 2019).

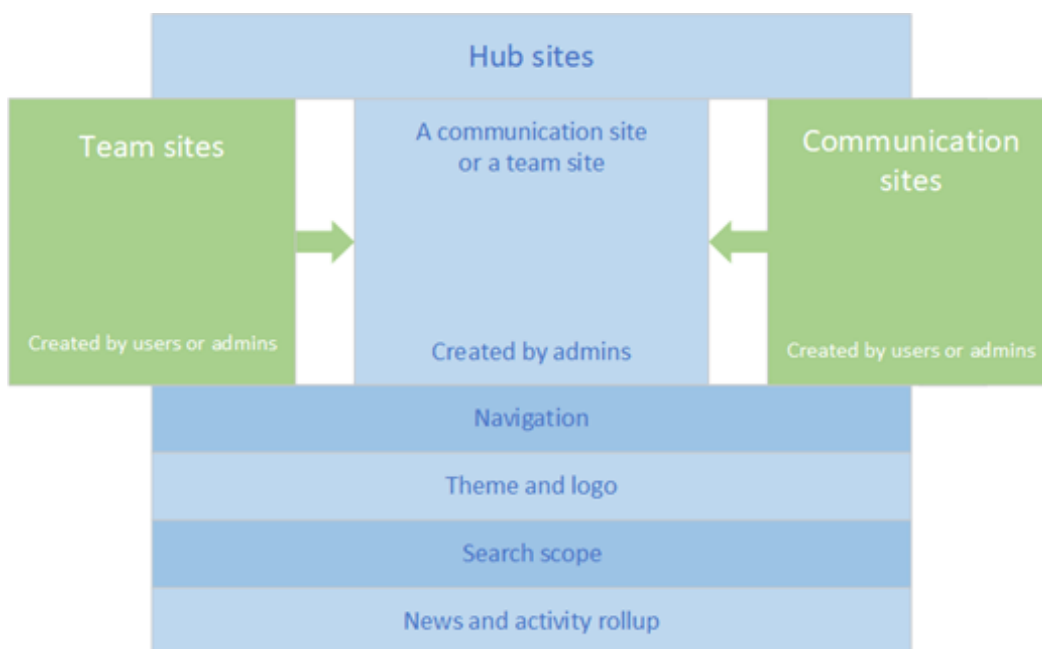
Perinteinen SharePoint-sivusto koostuu sivukokoelmista, jotka muodostavat tavallaan joukon pieniä hierarkioita. Jokaisella sivukokoelmalla on pääsivu, jonka alla on erityyppisiä sivuja. (German 2018.) Intranet voidaan hajauttaa useaksi eri sivustokokoelmaksi. Sivustokokoelma taas voi muodostua yhdestä tai useammasta sivustosta, mutta sitä ei voi hajauttaa useaan sisältötietokantaan. Yhden sivustokokoelman on mahdollista yhden sisältötietokantaan, joka voi sisältää useita sivustokokoelmia. (Roine & Anttila 2015,16-17.)

Modernissa Sharepointissa on perinteiseen verrattuna täysin uusi tapa tehdä sivuja, sillä siihen ei rakenneta enää alisivustoja, vaan käytössä on sivustokokoelmia (Jokisalo 2019). Perinteisessä SharePointissa koostettuja sivukokoelmia ja alisivuja ei ole voitu rakentamisen jälkeen joustavasti muuttaa ja niitä on ollut myös hankala ylläpitää. Modernissa SharePointissa sivuston rakennetta taas voidaan joustavasti muokata, sillä siinä yksi sivu on sivustokokoelma, jonka kaikki sivut ovat yhteydessä matalarakenteiseen hub-sivuun, joka puolestaan toimii keskussivustona. (Microsoft 2020a.) Hub-sivu toimii tietynlaisena rakennuspalikkana, joka yhdistää sivuston kaksi muuta sivutyyppiä eli Communication Site - ja Team site -sivut (kuvio 4). Hub-sivujen kautta eri sivut ovat linkitettyjä toisiinsa, jolloin ne eivät ole yhteydessä toisiinsa hierarkiarakenteen tai omistuksen kautta, vaan ne ovat muokattavissa joustavasti myös silloin, kun organisaatiossa esimerkiksi tapahtuu muutoksia. (Microsoft 2020b.)



KUVIO 4. Modernin SharePointin sivutyyppit (Microsoft 2020b).

Kuviossa 5 on kuvattu SharePointin kolmen sivutyyppin, jotka toimivat sivuston rakennuspalikkoina, yhteyttä toisiinsa. Hub-sivu-, Team site - ja Communications site -sivut jakavat saman rakenteen, kuten esimerkiksi samat sisäiset web-osat. Sivutyyppit eroavat toisistaan käyttötarkoituksen, käyttöodotusten, hallinnan ja myös sen mukaan, mitä web-osioita ne sisältävät. (Microsoft 2020b.) Web-osa on sivupohjaan liitettävä komponentti, jonka avulla nostetaan esiin tai näytetään sisältöä sivustosta tai muualta palvelusta (Roine & Anttila 2015, 20). SharePointin web-osioissa voidaan näyttää juuri sitä informaatiota, mitä käyttäjät tarvitsevat, ja niitä voi muokata ja järjestellä tarpeen mukaan (German 2018).



KUVIO 5. Modernin SharePoint -sivu koostuu kolmesta rakennuspalikasta (Microsoft 2020b).

Team site -sivu on tarkoitettu esimerkiksi jonkin työryhmän jäsenille, ja he voivat luoda tai editoida sivun sisältöä sekä kommunikoida esimerkiksi johonkin projektiin liittyvistä asioista esimerkiksi Teams-ohjelman välityksellä (Microsoft 2020b). Lisäksi Modernin SharePointin tiimisivu on työskentelytila, ei pelkkä sivusto, jossa on kaikki tiimin työskentelyvälineet yhdessä ja samassa paikassa (Jokisalo 2019). Sivulla voidaan käyttää kaikkia Microsoft Office 365 -sovelluksia, kuten kalenteria, OneNotea, Planneria, jaettua sähköpostia ja niin edelleen (German 2018). Communications site taas toimii tiedonvälityskanavana, johon sisältöä tuottaa pienempi joukko ihmisiä ja jolla voi olla lukijoita rajaton määrä. Hub-sivun navigaatiota ja teemaa hallinnoi taas sivun omistaja ja sivuun kuuluviin yksittäisiin sivuihin puolestaan voi luoda sisältöä useampi käyttäjä. (Microsoft 2020b.)

SharePoint-intranetin kotisivu toimii laskeutumissivuna muulle sivun sisällölle ja tuo yhteen organisaation uutiset, tapahtumat, sisällön keskustelut ja niin edelleen. Sivun tehdään Communications site -sivutyypillä. (McCabe 2019.) Myös Hub-sivu rakennetaan modernissa SharePointissa Communications Site -sivutyypin pohjalta (Microsoft 2020b). Communications Site -sivun voi rakentaa kolmella eri mallipohjalla, joita ovat joko täysin tyhjä pohja, Showcase-pohja tai Topic-pohja. Tyhjän pohjan voi rakentaa alusta lähtien itse. Showcase-pohjaa taas voi käyttää esimerkiksi esittelemään tuotetta, tiimiä tai tapahtumaa esimerkiksi valokuvien avulla. Topic-pohjaa kannattaa hyödyntää, jos on paljon jaettavaa tietoa, kuten uutisia, tapahtumia ja muuta sisältöä. (Microsoft SharePoint team 2017.)

4.6.2 Modernin SharePointin käyttöönotto

Microsoft on Mackien (2019) mukaan ilmoittanut, ettei perinteistä SharePointia olla lopettamassa, mutta tästä huolimatta modernin version kehittäminen voi vauhdittaa organisaatioita siirtymään sen käyttöön. Myös German (2018) toteaa, että organisaatioiden kannattaisi tehdä intranetsivunsa jo nyt modernilla SharePointilla, jotta ne saavat siitä kaiken hyödyn irti, eikä tarvitsisi myöhemmin muuttaa sivuja moderniin muotoon.

Jokisalon (2019) mukaan perinteisen SharePointin alisivut eivät kuitenkaan sellaisenaan ole siirrettävissä moderniin SharePointiin, vaan sinne on rakennettava sivustokokoelma, johon vanhat alisivustot rakennetaan uudelleen. Modernissa SharePointissa ei myöskään enää luoda erikseen kiinteitä sivupohjia, vaan kaikki rakennetaan moderneilla web-osilla. Vanha sivu ja sen sisältö on muutettava tällöin moderniksi sivutyypiksi ja web-osaksi. Hyvä asia on, että modernissa SharePointissa sivut on jo valmiiksi rakennettu toimimaan automaattisesti eri päätelaitteissa, kun perinteisessä SharePointissa esimerkiksi mobiililaitteissa toimivat sivut on pitänyt rakentaa aina erikseen.

Uusi SharePoint tarjoaa sivuston ilmeen luomiseen modernia designia sekä mahdollisuuden luoda uniikin tyylin ja kehittyneitä sivuräätälöintejä. Sivun julkaisu on myös helppoa, eikä sivujen luomiseen tarvita välttämättä erityistaitoja. Helppoudesta huolimatta suunnittelijan on muistettava, että sivun täytyy myös toimia käyttäjien tarpeiden mukaan. Kauniistikin tehty sivu ei täytä tarkoitustaan, jos sivua on hankala käyttää. Työyhteisön kulttuuria ja arvoja on myös tärkeää ylläpitää, vaikka SharePointin sivuja räätälöitäisiinkin. Räätälöidyt tiimisivut ja yhteistyö virtuaalisessa työympäristössä yhden tiimin kesken voi olla myös eri tiimejä erottava tekijä. On myös muistettava mahdollistaa käyttäjille se, että he omaksuvat ja sitoutuvat uuden SharePointin käyttöön. Huonosti suunniteltu sivu ei välttämättä edesauta tätä. (Lupaneva 2020.)

5 TUTKIMUSASETELMA, TUTKIMUSTULOKSET JA KEHITTÄMISSUUNNITELMA

5.1 Tutkimusstrategia

Tämän kehittämistehtävän pääasiallisena tutkimusstrategiana ja lähestymistapana oli konstrukttiivinen tutkimus. Tämä menetelmä soveltuu hyvin kehittämistehtäviin, joissa tavoitteena on tehdä jokin konkreettinen tuotos, kuten uusi tuote, järjestelmä tai suunnitelma, jonka rakenne on uusi, aiempaa parempi ja käytännössä hyödynnettävä (Ojasalo ym. 2014, 66). Kehittämishankkeen tarkoituksena oli löytää ratkaisu uudelle intranetille ja hankkeen tuotoksena oli tarkoitus laatia intranetin kehittämissuunnitelma toteutustyön pohjaksi. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa olennaista on, että se pohjautuu teoreettisiin perusteluihin, uusiin ideoihin ja innovointeihin sekä empiriiseen eli käytännöstä kerättävään tietoon (Ojasalo ym. 2014, 65-67). Yritys X:ssä koettiin tärkeänä, että ennen kuin uusi intranet toteutetaan, olisi tehtävä hyvä pohjatyö ja suunnitelma sivuston toteutukselle. Myös tämä tarve tuki konstruktiiivisen tutkimuksen lähestymistapaa. Konstruktiiivisella tutkimuksella on tarkoitus tuoda sekä liiketoimintaan että tiedeyhteisöön käytännön ongelmasta uusi ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu. Tärkeää on sitoa muutos aiempaan teoriaan ja käydä tiivistä vuoropuhelua käytännön ja teorian välillä. (Ojasalo ym. 2014, 38; 65.)

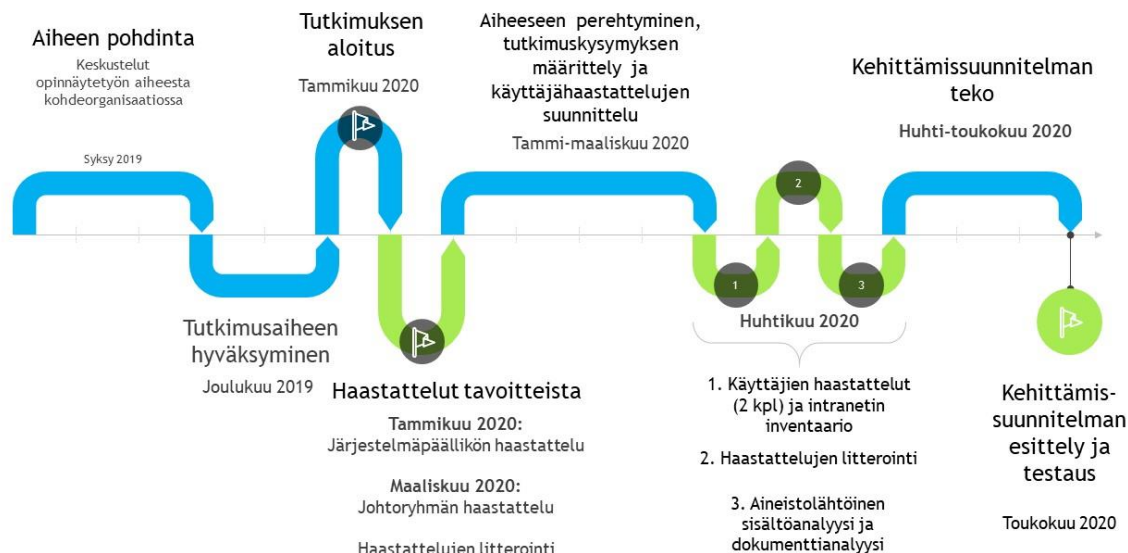
Tutkimus oli luonteeltaan myös tapaustutkimus, sillä siinä keskityttiin selvittämään yhtä tapusta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, millainen Yritys X:n intranetin tulisi olla, jotta se soveltuisi yrityksen käyttöön. Tutkimuksessa selvitettiin henkilöstöltä intranetin kehittämisehdotuksia sekä sitä, millaisia ongelmia sen käytössä tarkemmin oli. Tapaustutkimuksessa pyritään tuottamaan syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkimuskohteesta, mikä auttaa ymmärtämään kehittämiskohdetta realistisessa toimintaympäristössä huomioiden paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet. Tärkeintä on tuottaa suppeasta kohteesta uutta tietoa ja myös selvittää sitä, kuinka jokin on mahdollista ja millä tavalla. Tapaustutkimuksen tarkoitus ei ole tuottaa yleistä tietoa, eikä sillä pyritä tilastolliseen yleistämiseen. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.)

5.2 Tutkimuksen eteneminen

Tämän tutkimuksen etenemisen aikataulu on esitetty kuviossa 6. Tutkimuksen aiheen pohdinta käynnistyi syksyllä 2019, jolloin asiaa käsiteltiin tutkijan esimiehen ja Yritys X:n tietohallintopäällikön kanssa. Lisäksi työn aihetta käsiteltiin Yritys X:n johtoryhmässä syksyllä 2019. Lopullisesti työn tekemisestä sovittiin joulukuussa 2019, jonka jälkeen tutkija

käynnisti tutkimuksen perehtymällä aiheeseen ja suunnittelemalla tutkimuksen käytännön toteutusta.

Tutkimuksen eteneminen



KUVIO 6. Tutkimuksen eteneminen.

Tutkija keräsi tietoa kehittämistyötä ja tutkimuskysymykseen vastaamista varten monipuolisesti eri teorialähteistä. Lähteistä hän keskittyi löytämään tietoa ja näkökulmia muun muassa verkkopalvelun käytettävyydestä sekä tehokkaasti toimivan intranetin suunnittelusta ja toteutuksesta. Teoriaosuutta on kuvattu luvuissa 3 ja 4. Lisäksi tutkija perehtyi teoriaan aineiston keruusta, jonka pohjalta hän päätti käyttää tiedonkeruumenetelminä haastatteluja ja dokumenttianalyysia, joita on kuvattu tarkemmin seuraavaksi. Kaikkia edellä kuvattuja aineistoja tutkija hyödynsi tutkimuksen tuotoksessa eli intranetin kehittämissuunnitelmassa, joka on selostettu luvussa 5.5. Kehittämissuunnitelma valmistui ja esiteltiin kohdeorganisaatiossa toukokuun 2019 alussa, mikä toimi myös suunnitelman testauksena.

5.3 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät

Tutkimuksen aineistonkeruussa käytettiin laadullisia menetelmiä. Yleisimmin näihin menetelmiin kuuluvat haastattelut, kyselyt, havainnoinnit ja eri dokumenteista kerätyt tiedot. Menetelmiä on mahdollista käyttää ”vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman tai resurssien mukaan”. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Konstruktivisessa tutkimuksessa puolestaan tarvittavan aineiston kerääminen on hyvä tehdä eri tavoin, sillä menetelmän tarkoituksena on kehittää jotain uutta. Kehittämistavassa korostuu yhteistyö, jolloin palvelun käyttäjiä on hyvä ottaa mukaan kehittämistyöhön jo varhaisessa vaiheessa. Tyypillisesti aineistoa kerätään esimerkiksi havainnoinnilla, ryhmäkeskusteluilla, kyselyillä

ja haastatteluilla. Käyttäjät voidaan myös kutsua ideoimaan uutta ratkaisua prosessin eri vaiheissa. Tämän lisäksi tutkija tai kehittäjä on aina myös kohderyhmään vaikuttava muutosagentti, joka voi olla myös oppimisprosessin tukihenkilö ja oppimisen edistäjä. (Ojasalo ym. 2014, 68.)

5.3.1 Haastattelut ja ryhmäkeskustelut

Kehittämishankkeen yhtenä tiedonkeruumuotona käytettiin haastatteluja. Niitä käytetään silloin, kun tarkoituksena on kerätä systemaattisesti tietoa ja pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 207-209). Dialogisessa keskustelussa tavoitellaan yhteisymmärrystä ja hyväksytään erilaiset näkemykset ja se, ettei yhden näkemys vastaa kaikkien muiden näkemystä. Organisaatio hyötyy kehittämistyössä dialogisuudesta, sillä uusia toimintamuuotoja kehittäessä aidon dialogin kautta voidaan saada käyttöön ihmisten osaaminen, motivaatio ja luovuus. (Salonen ym. 2017, 61.) Haastattelun etuna on myös sen joustavuus, sillä siinä kysymyksiä on mahdollista toistaa, oikaista väärinkäsityksiä sekä käydä keskustelua haastateltavan kanssa eikä sitä myöskään ymmärretä tietokilpailuksi (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Tavallisimmin tutkimushaastattelut tehdään yksilöhaastatteluina, mutta myös pari- tai ryhmähaastatteluja käytetään. Ryhmähaastattelun avulla saadaan tehokkaasti kerättyä tietoa useammalta henkilöltä yhdellä kertaa. Parihaastattelu taas on yksi ryhmähaastattelun muodoista. (Hirsjärvi ym. 2010, 210.) Ryhmähaastattelu myös antaa tietoa tarkasti rajatun kohderyhmän tarpeista joustavasti, nopeasti ja kustannustehokkaasti (Huotari ym. 2003, 36). Haastattelun etuna on myös se, että siihen voidaan valita henkilöt, joilla on tietoa ja kokemusta aiheesta, jota tutkitaan (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tässä tutkimuksessa käytettiin pääosin ryhmähaastatteluja, jotta saatiin mahdollisimman monen Yritys X:n työntekijän näkemykset intranetin kehittämiskohteista selville tehokkaasti ja nopeasti. Haastatteluja aineistonkeruumuotona käytettiin myös siksi, että Yritys X:n työntekijöillä oli kokemusta intranetin käytöstä, joten heillä oli tietoa tutkittavasta aiheesta. Haastattelut toteutettiin kevään 2020 aikana. Tutkija teki myös muistiinpanoja haastattelujen aikana ja litteroi haastattelut. Litterointiprosessi ja aineiston analyysi on kuvattu tarkemmin luvussa 5.3.2.

Tutkimuksen haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna, jossa kysymykset laaditaan ennakoon, mutta kysymysten järjestystä ja esittämistapaa voidaan vaihtaa haastattelun kulun mukaan ja joitain kysymyksiä voidaan jättää myös esittämättä (Ojasalo ym. 2014, 108). Haastattelukysymykset (liitteet 1-3) jaoteltiin teemoittain ja ne lähetettiin haastateltaville etukäteen haastattelukutsujen yhteydessä, jotka lähetettiin sähköpostitse noin viikkoa ennen kutakin haastattelua. Osittain kysymykset olivat samoja kaikissa haastatteluissa, mutta jotkut kysymykset vaihtelivat sen mukaan, mitä tavoitteita haastatteluissa oli.

Kysymysten lähettäminen etukäteen on perusteltua silloin, kun halutaan saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2018). Kaikissa sähköpostitse lähetetyissä haastattelukutsuissa ja myös haastattelujen alussa haastateltaville kerrottiin, että etukäteen lähetetyt kysymykset toimivat ajatusten herättelijöinä, eikä keskusteluissa ole tarkoitus edetä tiukasti kysymysjärjestyksen mukaan. Lisäksi haastateltaville kerrottiin, että keskustelun aikana voi nousta myös muita asioita esiin.

Tutkija haastatteli tai sai vastauksia sähköpostitse kaikkiaan neljältätoista (14) yrityksen kuudestatoista (16) työntekijästä, joten lähes koko Yritys X:n henkilökunta (87,5 %) osallistui tutkimukseen. Tutkimuksen alkuvaiheessa, jolloin tutkija selvitti kehittämishankkeen tavoitteita, tutkija piti 30.1.2020 yksilöhaastattelun Yritys X:n järjestelmäpäällikön kanssa ja 10.3.2020 ryhmähaastattelun yrityksen kuusihenkisen johtoryhmän kanssa. Järjestelmäpäällikön haastattelu painottui intranetin tekniikkaan liittyviin asioihin, kun taas johtoryhmän haastattelun tavoitteena oli saada selville hankkeen ylätason strategisia tavoitteita. Näitä on kuvattu tämän työn luvussa 2.4. Tämän lisäksi järjestelmäpäällikön kanssa käytiin 28.-29.4.2020 sähköpostitse keskustelua SharePoint-intranetalustasta ja mahdollisuudesta vaihtaa yhtiön käytössä oleva perinteinen SharePoint moderniin versioon. Kaksi ensimmäistä tutkimushaastattelua nauhoitettiin tutkijan kannettavassa tietokoneessa olevalla puheen tallennusohjelmalla, mikä riitti hyvin nauhoittamaan keskustelut riittävän laadukkaasti. Ainoastaan parissa kohtaa johtoryhmän haastattelua muutama lause kuului hie-man epäselvästi, mutta kuitenkin riittävän hyvin, että kerrottu asia tuli ymmärretyksi. Ennen haastattelujen tekoa tutkija testasi äänityksen laadun sekä itsenäisesti että tutkijan opiskeluryhmään kuuluneen opiskelijan avustuksella.

Keväällä 2020 alkoi maailmanlaajuinen koronaviruspandemia, minkä vuoksi Yritys X:n henkilöstö, tutkimuksen tekijä mukaan lukien, työskenteli pääosin etätyöyhteyksien välityksellä. Tämän vuoksi tutkimuksen loput haastattelut, joissa tavoitteena oli kerätä tietoa käyttäjien tarpeista, toteutettiin ja nauhoitettiin verkon välityksellä Teams-kokoustyökalulla. Haastatteluja tehtiin kaksi kappaletta, joihin kutsuttiin yhteensä yhdeksän (9) Yritys X:n henkilöstön jäsentä, kumpaankin ryhmään kutsuttiin osallistujia yrityksen eri osastoilta. Kutsutuista kuusi (6) pääsi osallistumaan haastatteluihin. Yksi kutsutuista, joka ei päässyt osallistumaan, lähetti vastaukset sähköpostitse tutkijalle jälkikäteen.

Tutkija testasi Teams-työkalulla tehtävän nauhoituksen teknisen onnistumisen kollegansa kanssa ennen varsinaisten haastattelujen tekemistä. Haastattelun aikana haastateltavat saivat halutessaan näyttää verkon välityksellä, kuinka he käyttävät intranetiä. Näytetyt asiat olisivat tallentuneet myös haastattelutallenteeseen, jolloin olisi pystytty myös pieni-muotoisesti ja helpolla tavalla havainnoida intranetin käyttöä. Havainnointi on käyttäjän

toiminnan seuraamista käyttäjän toimintaympäristössä, havainnoinnilla pystytään myös saamaan paremmin kokonaiskuva intranetin käytöstä kuin pelkästään kyselemällä ja haastatteleamalla (Sinkkonen ym. 2009, 100). Haastattelut ja havainnointi ovat soveltuvia menetelmiä käyttäjätutkimuksessa, jos tarvitaan tarkempia tietoja käyttäjistä (Jokela 2010, 35). Aidoissa toimintaympäristöissä asioita on myös helpompi kuvata ja muistaa kuin irrallaan asiayhteydestä (Ojasalo ym. 2014, 106). Haastattelun aikana tutkija huomasi, että kerrottujen asioiden tueksi ei tarvittu näyttää asioita ruudulla, sillä tutkija ymmärsi asiat ilman näyttämistäkin, koska myös tutkijalla oli ollut vastaavia kokemuksia intranetin käytössä. Tutkimuksessa ei myöskään nähty tarpeelliseksi tehdä havainnointia perusteellisesti pidemmän ajanjakson aikana, sillä tutkijalla oli itsellään jo pidemmältä ajalta tutkittavan intranetin käyttökokemusta ja myös siksi, että havainnointia olisi ollut käytännössä erittäin vaikea toteuttaa tutkimusaikana vallinneen koronapandemian vuoksi.

Lisäksi sekä haastattelukutsun saatekirjeessä että kaikkien haastattelujen alussa tutkittaville kerrottiin, mikä haastattelun tarkoitus on ja miten tietoja käytetään. Tutkija kysyi vielä erikseen jokaisen haastattelun alussa, että haastateltavat antavat luvan vastausten käyttämiseen opinnäytetyön aineistona. Yksi haastateltava pyysi, että tutkija lähettää hänelle katsottavaksi ne osiot tutkimusraportista, joissa on mainittu hänen kertomiaan asioita, minkä tutkija teki sovitusti. Tämän lisäksi tutkija lähetti Teams-työkalulla tehdyistä haastatteluista tallenteet haastateltaville sähköpostitse haastattelutilaisuuksien jälkeen. Käyttäjien tarpeita kartoitettiin ryhmähaastatteluihin osallistuneille kerrottiin myös, että keskusteluissa käytyt asiat koostetaan yhteen ja haastattelussa esitettyjä asioita käytetään anonyymisti niin, ettei yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä voi tunnistaa. Näin toimimalla tutkija halusi varmistaa haastateltavien suostumuksen tutkimukseen sekä sen, että tutkimusaineiston keruussa noudatetaan tieteen tekemisen eettisiä sääntöjä, jossa tutkimukseen osallistuvalla on oikeus saada tietää tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja käytännön toteutuksesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8).

5.3.2 Haastattelujen litterointi ja aineistolähtöinen sisältöanalyysi

Suosittelavaa on, että haastattelut äänitetään ja kirjoitetaan puhtaaksi eli litteroidaan sekä päätetään, kirjoitetaanko teksti puhe- vai kirjakielellä ja millä tarkkuudella. Mikäli riittää, että saadaan selville vain esiin tulleet asiat, riittää kirjaaminen yleis- tai kirjakielellä. (Ojasalo ym. 2014, 110). Litteraatiota tarvitsee harvemmin tehdä keskusteluanalyysin menetelmillä, joissa jokainen äänenpaino, tauko tai vastaava kirjataan tarkasti, vaan se voidaan tehdä myös vain asiasisällön suhteen (Hyysalo 2006, 132). Tässä työssä äänitetyt haastattelut litteroitiin mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen pääosin yleiskielellä ja niin, että kerättiin yhteen niistä esiin tulleet asiat, sillä haastattelujen tarkoitus oli saada selville,

mitä tarpeita ja kehitysehdotuksia henkilöstöllä oli Yritys X:n intranetille. Haastattelun aiheet ryhmiteltiin teemoihin, mikä on hyvä tapa saada selville asiat, jotka ovat yhteisiä useammalle haastateltavalle (Ojasalo ym. 2014, 110).

Litteroitua aineistoa kertyi neljästä haastattelusta kaikkiaan 34 sivua (fontti: calibri, fonttikoko: 11 ja riviväli: 1). Tutkija käsitteli aineistoa käyttäen esikuvana kuviossa 7 esitettyä aineistolähtöistä sisältöanalyysin mallia.



KUVIO 7. Aineistolähtöisen sisältöanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Aukikirjoitettu haastatteluaineisto toimii analysoitavana informaationa eli datana, jota käytetään aineiston redusoinnissa eli pelkistämässä, mitä taas voi tehdä esimerkiksi merkittämällä eri väreillä tutkimustehtävää kuvaavia sanoja tai ilmaisuja. Tämän jälkeen aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään, jolloin samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet yhdistetään alaluokiksi. Luokittelun tarkoitus on tiivistää yksittäisiä tekijöitä yleisempiin ja näin luodaan pohja tutkimuksen aiheen perusrakenteelle ja alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Lopulta abstrahointi- eli käsitteellistämävaiheessa on pyrkimys erotella tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja edetä alkuperäisdatan käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätösten tekemiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Johtopäätöksissä pyritään ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai termit, jotka kuvaavat aineistoa (Ojasalo ym. 2014, 140).

Edellä kerrottua mallia mukaillen tutkija merkitsi litteroidussa aineistoissa usein toistuvat sanat tai ilmaiset aineistoon erittelemällä ne eri väreillä Word-tiedostoon, jossa litteroitu aineisto oli (kuva 1). Tämän jälkeen tutkija ryhmitteli usein toistuvat asiat yhteen Word-tiedostoon pääotsikoiden alle, jotka kuvasivat haastatteluissa esiin tulleita asioita. Näin tutkija sai aineiston tiiviimpään muotoon ja eriteltyä pääasiallisia käyttöongelmia tai kehitysajatuksia, mitä käyttäjät kertoivat haastatteluissa. Mikäli pääotsikon alle kertyi useampi erityyppinen asia, ryhmitteli tutkija nämä asiat vielä omien alaotsikoidensa alle. Tämän pohjalta tutkijalle muodostui käsitys ja ymmärrys keskeisimmistä kehittämiskohteista ja hän päätyi johtopäätöksiin asioista, joihin intranetin kehittämistyössä kannattaisi panostaa.

VASTAAJA: No mä oon havainnut myös, että siellä Henkilöstöpuolella on tietoja, mitkä eivät ole päivitettyjä mutta muuten mä ainakin oletan että ne ovat muuten ihan ajan tasalla.

TUTKIJAA: Onko muilla jotain lisättävää?

VASTAAJA: Joskus varmaan huomannut, että jokin tieto ei ole ihan validi, mutta en ole lähtenyt huomauttamaan tai korjaamaan. Toki olisi ihan asiallista ilmoittaa sille, joka ylläpitää sitä, että voisi korjata tai päivittää sitä.

VASTAAJA: No mulla on kans siellä Henkilöstöpuolella että oon huomannut tai oon kysynyt jostain asiakirjasta, että onko se ihan ajan tasalla.

KUVA 1. Litterointiaineistosta otettu kuvakaappaus, jossa on esimerkki tutkimuksessa käytetystä haastatteluaineiston pelkistämistavasta, jossa usein toistuvia sanoja tai ilmaisuja merkittiin eri väreillä.

5.3.3 Dokumenttianalyysi

Tämän työn teoriaosuuden luvussa 4.3. kerrottiin, että intranetin sisältö kannattaa inventoida esimerkiksi taulukkomuotoon, jotta saadaan kokonaiskuva intranetin sisällöstä ja sen muutostarpeista. Taulukkomuotoa suositeltiin etenkin pienille yrityksille. Tämä aineistonkeruutavan voidaan katsoa olevan myös dokumenttianalyysin menetelmä, jossa päätelmiä pyritään tekemään kirjallisessa muodossa esimerkiksi www-sivuista ja jota voidaan käyttää valmiiden aineistojen analyysiin sekä luoda selkeyttä aineistoon, jotta lisätään sen informaatioarvoa sekä voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä (Ojasalo ym. 2014, 136).

Kohdeorganisaation koko oli pieni, jonka vuoksi intranetin sisällön kokonaiskuvan saamiseksi tutkija näki tarpeellisenä ja myös riittävänä tapana koostaa intranetin sisältö mahdollisimman yksinkertaiseen ja selkeään muotoon. Sivun sisältö koottiin Excel-tiedostoon, jossa oli omat sarakkeensa kullekin alasivun nimelle, alasivun alla olevien sivujen nimille, kuvaukselle kunkin sivun tietosisällöstä ja tietotyypistä sekä kunkin sivun muutostarpeista

kertovalle tiedolle. Selkeän taulukon muodossa tutkijan oli helpompi saada kokonaiskuva intranetin sisällöstä.

5.4 Selvitystyön tulokset

5.4.1 Intranetin inventaario

Tutkija koosti Yritys X:n intranetin sisällön edellisessä luvussa esitellyllä tavalla Excel-tiedostoon, jotta sen sisällöstä saisi kokonaiskuvan ja jotta intranetistä tehtävän analyysin voisi tehdä tarkemmin. Tiedoston analysoinnissa ilmeni, että intranetin sisältö koostuu seuraavista osioista:

- Nykyisen intranetin rakenne oli tehty yhtiön eri prosessien mukaisella jaottelulla. Kaikkiaan prosessien alisivuja intranetissä oli yhteensä 12 kappaletta, joista yksi toimi intranetin etusivuna.
- Intranetin etusivulla oli Ilmoitukset-niminen osio, jossa julkaistaan kerran viikossa yrityksen viikkotiedotteita sekä Linkit-niminen osio, jossa on linkkejä sekä intranetin sisäiseen sisältöön että ulkoisiin verkkopalveluihin. Lisäksi etusivulla oli taulukko, jossa on Yritys X:n erilaisia yleisiä yhteys- ja osoitetietoja.
- Prosessien alisivuina toimi SharePointin sivukirjasto (Page Library), joka muodostuu sivustolle oletuksena. Tämän alle tallentuvat sivuston alle tulevat sivut. (Roine & Anttila 2015, 17.) Jokaisen sivukirjaston alla oli noin 5-10 alisivua.
- Sivukirjastojen alisivut koostuivat seuraavanlaisista SharePointin sivutyypeistä:
 - o Tiedostokirjastoja (Document Library), jotka toimivat dokumenttien tallennuspaikkana sisältäen erilaisia asetuksia metatietojen, versiohallinnan ja näkymien osalta (Roine & Anttila 2015, 18). Joissakin tiedostokirjastoissa tiedostot oli ryhmitelty myös kansioihin. Valtaosa Yritys X:n intranetin sivukirjastojen alisivuista oli tiedostokirjastoja.
 - o Mukautettuja luetteloita (Custom List), jotka ovat tavallaan selainpohjaisia Excel-tilukkoja. Taulukoissa on määriteltyjä sarakkeita ja sisällöt esitetään luettelon riveinä. (Roine & Anttila 2015, 18.)
 - o Työnkulkuja (Workflow), joilla voi toteuttaa erilaisia määrättyjä tehtäviä, kuten dokumentin hyväksynnän, tietyssä järjestyksessä (Roine & Anttila 2015, 20).

- Kalenterisivuja, jotka toimivat prosessisivulla yhteisenä kalenterina. Kalentereita oli käytetty vain muutamassa alisivustossa.
- Wiki-sivun tapaan toimivia sivuja, joissa oli jonkin Yritys X:n käytössä olevan järjestelmän käyttöohjeita tai muita ohjeita. Wiki-sivuja oli kaikkiaan kolme.

Tutkija teki myös seuraavia havaintoja alisivujen sisällöistä tai intranetin muusta toiminnallisuudesta:

- Tiedostokirjastojen suodatus- ja näkymäasetukset toimivat hieman eri tavoilla riippuen tiedostokirjastosta. Roineen & Anttilan (2015, 18) mukaan suositeltavaa olisi, että nämä toimisivat aina samalla logiikalla koko sivustossa.
- Hakutyökalut: Etusivun hakutyökalusta pääsi hakemaan koko intranetin tietoja ja alisivustojen hakutyökalulla pääsi hakemaan jokaisen alisivuston sisältöä. Hakupainike sijaitsi etusivulla ja alisivuilla hieman eri paikassa.
- Intranetin alisivustojen aloitussivujen sisältö vaihteli paljon eri sivustoilla. Joko aloitussivulla ei ollut sisältöä ollenkaan tai sivulla näkyi virheilmoitus siitä, ettei sivu ollut käytössä tai että katsojalta puuttui käyttöoikeus sivuun. Joissakin sivuissa oli linkkilista, joissa oli linkkejä joko yhtiön ulkopuolisiin sivuihin tai kyseisen alisivuston sisällä olevaan sisältöön.
- Alisivuissa oli myös sivuja, joissa ei ollut mitään sisältöä tai sivu sisälsi esimerkiksi vain yhden tallennetun dokumentin. Jokaisella alisivulla oli muun muassa Roskakori- ja Sivut-nimiset alisivut, joista yhdessäkään ei ollut juurikaan sisältöä.
- Kalenteri-sivuista vain kaksi näytti olevan aktiivisessa käytössä. Muita kalentereita ei oltu käytetty ollenkaan tai viimeisin kalenteripäivitys oli yli vuoden vanha.
- Kahdessa Wiki-sivussa oli ohjeita järjestelmiin, jotka eivät ole enää käytössä tai ovat vaihtumassa johonkin toiseen järjestelmään lähiaikoina. Yhdessä Wiki-sivussa taas oli vain yksi käyttöohje.
- Tutkija ei päässyt analysoimaan kaikkien sivujen sisältöä, sillä hänellä ei ollut katselu-oikeutta kaikkiin sivuihin.

5.4.2 Intranetin nykyinen käyttö ja kooste kehittämistarpeista

Luvussa 5.3.2 kuvattiin, kuinka tutkija kävi litteroidun haastatteluaineiston läpi hyödyntäen aineistolähtöisen analyysin mallia. Tutkija havaitsi jo haastattelujen aikana, että vaikka neljässä eri haastattelussa käytettiin sekä samoja että eri kysymyksiä riippuen kunkin

haastattelun tavoitteista, kaikissa haastatteluissa nousi esiin pääosin saman tyyppisiä asioita eli annetut vastaukset tai esille nostetut asiat alkoivat toistua haastatteluissa.

Haastattelujen alussa käytiin läpi nykyisen intranetin käyttöä. Vastauksista ilmeni, että intranetissä käytetään pääosin omaan työhön liittyvien eri prosessien alisivuja tai niitä alisivuja, joista se osasto vastasi, jonka tiimin jäsen henkilö oli. Intranetin käyttö oli kaikilla haastateltavilla päivittäistä. Käyttäjät myös päivittivät tai tuottivat sisältöä intranetiin säännöllisesti. Pääasiassa intranetiin vietiin tai siellä päivitettiin tiedostokirjastoista löytyviä asiakirjoja, kuten pöytäkirjoja, raportteja tai ohjeita sekä eri tarkoituksiin käytettyjä kuvia. Näitä myös pääosin haettiin intranetistä, lisäksi intranetiä käytettiin yhteystietojen hakuun.

Mikäli käyttäjät ilmoittivat käyttävänsä muita kuin omaan työhönsä liittyvien prosessien alisivuja, yleisimmin mainittiin Talous-sivun tuntilistat ja Henkilöstö-sivulta löytyvät kuukausikokousten pöytäkirjat ja erilaiset ohjeet sekä hierontalista. Sopimukset-alisivu, jossa on yhtiön sopimusten arkisto, mainittiin useaan kertaan kaikissa haastatteluissa. Sopimusten hallinnan kehittäminen on IT-osaston oma erillinen projekti, joka rajattiin tästä tutkimuksesta pois.

Taulukossa 1 on esitetty tärkeimmät haastatteluissa esiin nostetut kehitystarpeet ryhmiteltynä aihealueisiin. Kehittämiskohteet on selostettu yksityiskohtaisemmin luvuissa 5.4.3.–5.4.6. Kehityskohteita tutkija löysi neljä ryhmää, joista sopimukset-sivun kehittäminen rajattiin pois tutkimuksesta, mutta mainitaan tässä työssä yhtenä kehittämiskohteena. Tämän lisäksi tutkija havaitsi kehitettävää intranetin käytettävyydessä ja tietosisällössä, intranetin käytön toimintatavoissa sekä muista yksittäisistä kehityskohteista, joita nousi haastatteluissa esiin.

TAULUKKO 1. Kooste haastatteluissa esiin nousseista Yritys X:n intranetin kehittämistarpeista.

Sopimukset- alisivu	Intranetin käytettävyys ja tietosisältö	Toimintatavat	Muut kehitys- ehdotukset
Rajattu pois tutkimuksesta, mutta vaatii kehittämistä.	<ul style="list-style-type: none"> - Intranetin rakenne ja tietojen löydettävyys - Dokumenttien hallinta, suodatukset ja luokittelut - Työnkulkusivut ja muutetut listat - Hakutoiminnot - Tietojen ajantasaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> - Intranet yhteisten asioiden säilytyspaikaksi - Vastuuhenkilöt tietojen päivitykseen - Perehdytys ja koulutus intranetin käyttöön 	<ul style="list-style-type: none"> - personoitu henkilökohtainen näkymä - etusivulle koostettuna yhteiset ohjeet - ristiin linkityksiä tai oikopolkuja - Tiimeille omat sivut, joissa myös tiimiläisten esittelyt - Viihtyisämmän näköinen intranet (kaikille ei merkityksellinen asia)

5.4.3 Sopimukset-alisivu

Haastatteluissa nousi esiin toistuvasti Yritys X:n intranetin Sopimukset-alisivu, joka piti sisällään yrityksen sopimukset-osion ja jossa ylläpidetään yrityksen sopimusarkistoa. Luvussa 2.3 kerrottiin, että sopimusten hallinta on tärkeä osa yhtiön operatiivista toimintaa. Sopimusten hallinnan kehittäminen oli rajattu pois tästä tutkimuksesta, sillä se oli yrityksen IT-osaston erillinen kehittämisprojekti. Tämä tutkimus kuitenkin vahvisti, että sopimusten hallinta vaatii erityistä kehittämistä. Sivun käyttöongelmia kuvattiin muun muassa seuraavilla tavoilla:

Mitä harvinaisempi sopimustyyppi, niin sitä vaikeampi sitä on hakea. Mitä useammin haettavia hakee, esimerkiksi kuljetussopimuksia, on ne helpompia.

Sitten sopimussivusto on kans semmonen, mitä katon kaikkein eniten ja se on myös sellainen, jossa kaipaen kaikkein eniten parannusta, että sehän on semmoinen, että siellä on ihan eniten niitä asiakirjoja ja sen käyttö on välillä hidasta. Se tökkii ja jumittaa sen takia, kun ne on niin isoja kirjastoja.

5.4.4 Intranetin käytettävyys ja tietosisältö

Käyttäjien haastatteluissa nostettiin esiin tiettyjä käyttöongelmia tai asioita, jotka hidastivat intranetin käyttöä ja joista annettiin palautetta. Palautteet koskivat intranetin rakennetta sekä tiettyjä SharePointin sivutyyppejä ja toiminnallisuuksia, jotka esitellään seuraavaksi.

1. Intranetin rakenne ja tietojen löydettävyys

Haastatteluissa kysyttiin mielipidettä siitä, miten hyvin tiedot löytyvät intranetistä. Selvisi, että intranetin rakenne ja tietojen oikea tallennuspaikka oli melko monelle haastateltavalle kirkastunut vasta ajan kanssa, kun intranetiä oli käytetty kauemman aikaa. Ne, jotka pitivät tietojen löytämistä hankalana, kertoivat myös, ettei heillä ole ollut paljon aikaa perehtyä intranetin tietosisältöön. Tietojen löydettävyydessä oli ollut ongelmia etenkin työsuhteen alussa, kun haastateltavat olivat aloittaneet työskentelyn Yritys X:ssä. Toisaalta tiettyihin sivuihin intranetissä oli käyttäjille myös erilaisia käyttöoikeuksia, minkä vuoksi kaikkea intranetin sisältöä ei pääse näkemään. Intranetin rakenteesta ja tietojen löydettävyydestä todettiin muun muassa seuraavaa:

Ehkä silloin alkuun oli vaikeampi löytää, kun ei tiennyt tota rakennetta, että ne on vähän hujan hajan, että mitä mä ite tarviin eri otsikoiden alla. Nyt kun muistaa ja tietää, niin ei ole ollut ongelmaa.

Mutta itse en ole koskaan hahmottanut sitä että mitä kaikkea siellä oikein on. Ei se välttämättä ole sen intran vika, vaan että ei ole käyttänyt siihen paljon aikaa.

Kyllä itekin joudun niinku tiettyjä asioita etsimään, että minkähän alla tämä on, että ihan kaikki asiat eivät ole tuolla loogisesti tällä hetkellä.

Se on jotenkin kankea se, kun sinne on esimerkiksi rakennettu se meidän palautejärjestelmä, niin siellä on todella työlästä kirjata ne palautteet ja myöskin etsiä niitä sieltä. Mä en ole oikein koskaan päässyt sisään siihen Sharepointin rakenteeseen.

Sisällöltään se pitäisi mun mielestä vähän räjäyttää ja miettiä uudestaan, että miten ne nimetään ne eri osa-alueet siellä ja miten ne alisivut sinne nimetään ja mitä sinne kuuluu.

Tässähän voisi olla apuna ihan yksinkertaisiakin juttuja, jotka selkeyttäisi esimerkiksi sivustorakennetta, mikä helpottaisi sen käyttöä.

Tietojen löytäminen aiheutti joillekin käyttäjille myös tunteen siitä, etteivät he osaa käyttää intranetiä oikein. Toisaalta käyttäjät olivat myös keksineet omia käyttötapoja, joilla he ohittivat intranetin käyttöongelmia ja helpottivat näin tietojen löytymistä. Näitä asioita kuvattiin esimerkiksi näin:

En tiedä, onko se sitten käyttäjässä vika vai missä, mutta mulle ne tuntuu ne kaikki rakenteet siellä SharePoint-maailmassa niin kankeilta.

Mä oon ainakin huomannut, että kannattaa ne asiakirjat, mitä siellä tarvi intrassa, niin kiinnittää Excelliin suoraan ja mennä Excelin kautta mieluummin kuin sieltä intran kautta. Se on helpompaa ja nopeampaa.

Mä oon tietysti kiertänyt sillä tavalla, että kun ollut jotain noita tollaisia tiettyjä tiedostoja, niin mä oon laittanut ne ihan selaimen kirjanmerkeiksi.

2. Dokumenttien hallinta, suodatukset ja luokittelut

Intranetin tiedostokirjastoissa oli havaittu toiminnallisuusongelmia dokumenttien hallinnassa, kuten tiedostojen viennissä, suodattimien ja luokittelujen määrittelyssä ja niin edelleen. Osa käyttäjistä käsitteli päivittäin tai viikoittain kymmeniäkin tiedostoja, joiden käsittelyssä he olivat havainneet ongelmia. Käyttäjät kokivat työlääksi etenkin dokumenttien suodattimien ja luokittelujen määrittelyn. Tätä ongelmaa kuvattiin muun muassa näin:

Kun ihmiset vie sinne uusia tiedostoja, niin jos ei heti huomaa, että sinne pitää täyttää jotain metadatoja, esimerkiks vuosi, niin sehän tarkoittaa, että se tiedosto ei näy siellä vuoden mukaan sortattuna, vaan ihmisten pitäisi tajuta mennä sinne alas laittamaan se vuosi. Mulla on muutamia tapauksia, että mä oon ihmetellyt, että mihin se tiedosto on kadonnut.

Haastatteluissa toivottiin, että luokittelut tulisivat automaattisesti tai ne olisi pakko laittaa jo dokumenttien latausvaiheessa. Käyttäjät toivoivat myös, että luokittelujen päivittäminen olisi helpompaa. Käyttäjien mielestä kerran luotuja luokitteluja ei juurikaan ole päivitetty enää ensimmäisen kerran jälkeen, mihin käyttäjät toivoivat parannusta. Näitä asioita kuvattiin muun muassa näin:

Et sitä pitäis niinku päivittää jatkuvasti ja niinku kehittää, et nyt sinne on joskus tehty luokitteluja ja sitten niitä ei päivitetä niinku sen mukaan, kun sinne niitä tiedostoja lisätään.

Mutta se voisi olla, jos olisi sellainen mahdollisuus, että sen saisi niin kuin pakolliseksi silloin niin kuin ladattaessa niinkun pitää käydä täyttää ne tiedot, niin se voisi niinkun se vois vähän helpottaa sitä käyttöä.

3. Työnkulkusivut ja mukautetut listat

Yritys X:n intranetin työnkulkusivuista nousi esiin, etteivät ne toimi hyvin ja käyttäjät pitivät niitä hankalakäyttöisinä. Niihin toivottiin muun muassa automatisointia. Työnkulkusivujen toimintaongelmia kuvattiin muun muassa näin:

Siellähän on semmoista niin kun työnkulkuu, että sieltä lähtee niinku viesti vaikka palautteen hyväksyjälle. Mä oon siinäkin havainnut, että se ei oikein toimi loogisesti. Sinne haluttaisiin niin kuin tai oon niin kuin ymmärtänyt, että sinne haluttaisiin enemmän automatisoiduksi ja tota se ei mun käsittääkseni ole siellä mahdollista. Että jos vaan intraan on mahdollista tehdä tällaisia lisätyökaluja tällaisille lomakkeille tai hankkia joku lisätyökalu tai että joku, joka osais sitä käyttää voisi rakentaa sinne semmoisia lomakkeita, niin se voisi olla ihan hyödyllistä.

Toisaalta intranetissä oli myös tarvetta saada työnkulkua joihinkin toimintoihin, joissa sitä ei ollut. Esimerkiksi sivu, joka oli toteutettu mukautettuna listana, voisi olla parempi toteuttaa työnkulkusivuna. Ongelmaa kuvattiin muun muassa näin:

Tuosta tuli mulle mieleen ne turvallisuushavainnot, mitä me kirjataan sinne ja sitten kun me mietitään sitä uutta intraa ja miten se toimii, niin nythän sieltä ei lähde mitään esimerkiksi sellaisia automaattiviestejä sille esimiehelle taikka vastuuhenkilölle.

Intranetissä oli myös niin sanottuja mukautettuja listoja, joista myös löytyi kehitettävää. Listoihin oli kertynyt pidemmältä ajalta paljon asiaa, mikä vaikeutti listojen käyttöä. Tässä havaittua ongelmaa kuvattiin muun muassa näin:

Se on sellainen iso taulukko, jota koko ajan päivitellään, niin se on mulle ihan katastrofi, kun mä yritän kattoo sitä listaa kokonaisuutena, kun siellä on niitä rivinvälejä jne. eli mä en saa sieltä niinku sellaista helposti poimittavaa yhteenvetolistaa.

4. Hakutoiminnot

Intranetissä olevat hakutoiminnot jakoivat käyttäjien mielipiteitä. Toiset pitivät hakutoimintoa hyvin toimivana, mutta mielipide ei ollut yhtenäinen. Siitä annettiin muun muassa seuraavia palautteita:

Että jotenkin se hakutoiminto ei ole ihan looginen, tai mä en oo löytänyt aina niitä haluamiani asioita. Koska se tavallaan ihan nopeuttaisi jo sitä hakua, että kirjoitat vaan hakukenttään ja että se avaa sen asian riippumatta, mistä varastosta se tulee.

Muute ei ehkä niin, mutta tuo hae-toiminto on mulla ollut sellainen, että oon saanut ihan hyvin haettua ja sitten on yksittäisiä ohjeita tai sitten jotain muuta, että sitten silleen löytänyt, että olen etusivulta lähtenyt hakemaan jotain asiaa mitä tarviin, että ei siinäkään sillain ongelmaa. Haku toimii ihan hyvin.

5. Tietojen ajantasaisuus

Intranetin tietojen ajantasaisuutta pidettiin yleisesti hyvänä ja yleensä vastaajat kokivat, että omaan työhön liittyvät asiat olivat pääosin ajan tasalla intranetissä. Yksittäisistä

sivuista Henkilöstö-sivu mainittiin yleisimmin, jonka tietojen ajantasaisuuteen ei luotettu tai kerrottiin, että sivulta oli löytynyt vanhentunutta tietoa. Vaikka käyttäjät olivat huomanneet, että tieto ei ollut ajan tasalla, oli asia kuitenkin joko sivuutettu kokonaan tai kysytty kollegalta, mistä ajantasainen tieto löytyy.

5.4.5 Toimintatavat

Keskusteluissa nousi esiin myös toiveita ja kehitysehdotuksia muuttaa toimintatapoja intranetin käytössä koko yhtiön tasolla. Haastateltavat toivoivat muun muassa ajatustapojen muutosta siten, että kaikki huolehtisivat siitä, että intranet olisi yhteisten asioiden säilytyspaikka. Tätä kuvattiin muun muassa näin:

Kyllä mäkin näkisin, että meillä intrassa meillä on käytössä kaikki, mitkä sinne teknisesti sopii eli silloin sinun ei juuri tarte miettiä, että onko se sähköpostissa, onko se omissa tiedostoissa vai onko se intrassa. Mun mielestä nämä yhteiset asiat, niin ne pitäis olla intrassa.

Ja on siinä sit sellainenkin asia, että entäpä jos on joku tuollainen liitetiedosto, jonka sisältöön pitää muuttaa, kun yksi intran idea on, että sä tiedät, että tietyt asiat on siellä, kun niitä ylläpidetään, niin sä voit luottaa, että kun sä haet sen tiedoston, se on aina uusin. Eikä niin, että se mun sähköpostin liite, että onko joku tehnyt siihen jotain muutoksia.

Intranetin käyttäjiltä nousi esiin myös toive siitä, että jokaiselle sivulle pitäisi olla määritellynä vastuuhenkilö, joka huolehtisi sivun tietojen ajantasaisuudesta. Asiasta kerrottiin muun muassa näin:

Mutta edelleenkin se, että mitä sieltä puuttuu niin mun mielestä siellä pitäisi olla jokaiselle sivustolle se oma vastuuhenkilö, joka poistaa sitten sieltä niitä vanhentuneita tietoja, ettei sinne jää sitä vanhentunutta tietoa. Koska siellä on sitten samasta asiasta monta eri dokumenttia niin sä et voi sitten tietää mikä niistä on sitten voimassa olevaa kuin että päätellä jostain päivämääristä.

Jaa, varmaan riippuu vähän kansioista ja sen sisällöstä, että tietyn tyyppisissä, missä on jotain ohjeistusta tai tämäntyyppistä, ne ois ehottomasti oltava vastuutettu jollekin, että tarkistaa, että siellä on ne viimeisimmät voimassa olevat ohjeistukset ja silleen asiat.

Käyttäjät toivoivat myös perehdytystä intranetin käyttöön viimeistään siinä vaiheessa, kun uusi intranet otetaan käyttöön. Jotkut intranetin käyttäjistä huomauttivat myös siitä, että kun uusi ihminen aloittaa työskentelyn, olisi myös hänet perehdytettävä intranetin

käyttöön. Näin käyttäjien mielestä intranetin käyttö olisi helpommin opittavissa jo heti työsuhteen alussa.

5.4.6 Muut kehitysehdotukset

Edellisissä kappaleissa esitettyjen kehitysehdotusten lisäksi käyttäjiltä tuli muutamia yksittäisiä kehitysideoita tai toiveita. Niitä olivat:

- Intranetiin toivottiin muun muassa mahdollisuutta luoda personoitu henkilökohtainen näkymä, josta löytyisi kaikki henkilön työssä tarvitsemat asiat kerralla.
- Intranetin etusivulle toivottiin paikkaa, josta löytyisi koostetusti kaikki yhteiset ohjeistukset.
- Intranetiin toivottiin ristiin linkityksiä tai oikopolkuja, joista pääsisi usein tarvittuihin sisältöihin helposti.
- Tiimeille toivottiin omia yhteisiä sivuja, joista löytyisi tiimien tarvitsemat tiedot yhdestä paikasta.
- Tiimisivuille ehdotettiin tiimiläisten esittelyjä, joissa kerrottaisiin tiimiin kuuluvista henkilöistä ja heidän tehtävistään.
- Intranetissä toivottiin viihtyisämmän näköistä, vaikkakin joillekin käyttäjille sen ulkonäöllä ei ollut kovin suurta merkitystä.

5.5 Tuotos: Intranetin kehittämissuunnitelma

5.5.1 Kehittämissuunnitelman pääkohdat

Perehdyttyään teoriaan, tehtyään nykyisen intranetin inventaarion sekä analysoituaan intranetin käyttäjien haastatteluaineiston tutkija laati tietojen pohjalta uuden intranetin kehittämissuunnitelmaehdotuksen. Ehdotus sisälsi myös suosituksia intranetin toteutus- ja julkaisuvaiheeseen. Tutkijan kehityskohteiden pääkohdat on esitelty taulukossa 2, jossa on kerrottu myös perustelut, miksi jokin kehitysehdotus olisi hyvä toteuttaa sekä muutoksesta saatavat hyödyt. Yksityiskohtaisempi sisältö intranetin kehittämissuunnitelmasta perusteluineen on esitelty luvuissa 5.5.2–5.5.5.

TAULUKKO 2. Kehittämissuunnitelma ja perustelut kehitysehdotuksille

Kehittämiskohde	Perustelu muutokselle	Hyöty
Uusi intranetin rakenne - Yritys X:n organisaatorakenteen mukaan - Käyttämättömien alisivujen poisto	- Alisivujen määrä vähenisi 12 sivusta kuuteen tai seitsemään - Henkilöstökyselyn tulokset: Käyttäjät käyttivät oman tiimensä vastuulla olevia, erillisiä alisivuja	- Tietojen löytyminen helpottuu ja nopeutuu yksinkertaisemman rakenteen ansiosta - Tukee työntekijöiden työtä ja työprosesseja
SharePoint-alustan vaihto perinteisestä moderniin	- Rakenteen muokkaus joustavaa muutostilanteissa - Sivut automaattisesti linkitetty toisiinsa - Sivut toimivat kaikilla päätelaitteilla - Microsoft ei todennäköisesti enää päivitä perinteistä SharePointia tulevaisuudessa - Ristiin linkitysten ja oikopolkujen tekeminen web-osioiden avulla.	- Helppokäyttöisempi ja joustavampi työkalu - Mukautuu paremmin organisaatiossa mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin - Tiedottaminen ja viestintä joustavaa - Helpompi Microsoft Office 365 -tuoteperheen sovellusten käyttö
Sisältö ja toiminnallisuudet - tiedostokirjastojen suodatusten ja näkymien toimintalogiikan yhtenäistäminen - mukautettujen listojen muokkaus tai muuttaminen helpompikäyttöiseen muotoon - työnkulkusivujen toiminnallisuuden muutos helppokäyttöisemmäksi - vanhentuneiden tietojen päivittäminen ja turhien sivujen poisto - hakutoiminnon kehittäminen - visuaalinen ilme: selkeys ja yksinkertaisuus	- Käyttäjien toiveet ja palautteet - Intranetin inventaario (tutkijan tekemät havainnot) - Teoriakirjallisuuden suositukset	- Tehostaisi ja nopeuttaisi käyttöä > Ajansäästö - Parantaisi intranetin käytettävyyttä ja tietojen löydettävyyttä - Parantaisi luottamusta intranetin sisällön ajantasaisuuteen
Suosituksien toteutus- ja julkaisu- vaiheeseen - Käyttäjien mukaanotto myös toteutusvaiheeseen ja testaukset pienimuotoisesti - Riittävät resurssit toteutukseen - Perehdytys ja koulutus lanseerauksen jälkeen - Loppuarviointi intranetin julkaisun jälkeen	- Käyttäjien toiveet ja palautteet - Teoriakirjallisuuden suositukset	- Mahdollistetaan onnistunut lopputulos - Varmistetaan intranetin tekeminen käyttäjälähtöisesti - Varmistetaan intranetin muutoksen käyttöönotto - Saadaan selville projektin onnistuminen ja mahdolliset jatkokehityskohteet

5.5.2 Uusi intranetin rakenne

Intranetin uuden rakenteen pohjaksi tutkija ehdotti, että uusi intranet rakennetaan organisaatorakenteen mukaan entisen prosessirakenteen sijasta siten, että se sisältäisi yhden yhteisen etusivun, josta olisi pääsy yrityksen osastojen omiin sivuihin sekä yhden alisivun, jossa olisi koottuna kaikille yhteiset asiat. Rakennemuutoksella uuteen intranettiin tulisi kuusi tai maksimissaan seitsemän alisivua aiemman kahdentoista sijaan. Yritys X:n IT-osastolla ei ollut nykyisessä intranetissä näkyvissä omaa alisivuaan, mutta tutkija ehdotti, että myös sille osastolle voisi luoda oman alisivun tarpeen mukaan. Osastojen omien alisivujen alle siirrettäisiin ehdotuksen mukaan myös kyseisen osaston vastuulla olleet prosessien alisivut vanhasta intranetistä. Yrityksen toimintajärjestelmäprosessille oli nykyisessä intranetissä oma alisivunsa, johon tutkija ehdotti kahta vaihtoehtoista paikkaa uudessa intranetissä. Kyseessä on koko organisaatiota koskeva prosessi, vaikka kyseisen prosessin asiakirjojen ylläpito olikin yrityksen YAT-osaston vastuulla. Taulukossa 3 on esitelty tutkijan ehdottama uusi rakennehahmotelma intranetille.

TAULUKKO 3. Hahmotelma uuden intranetin rakenteesta.

Rakennehahmotelma

ETUSIVU					
YAT	KPK	VIESTINTÄ	JOHTORYHMÄ	TALOUS	KAIKILLE YHTEISET
Vanhasta intrasta siirrettävät alisivut: • ASPA • TILASTOT • TOIMINTAJÄRJESTELMÄ (?)	Vanhasta intrasta siirrettävät alisivut: • KPK • MATERIAALIKIERRÄTYS	Vanhasta intrasta siirrettävä alisivu: • VIESTINTÄ	Vanhasta intrasta siirrettävä alisivu: • JOHTO	Vanhasta intrasta siirrettävä alisivu: • TALOUS	Vanhasta intrasta siirrettävä(t) alisivu(t): • HENKILÖSTÖ • TOIMINTAJÄRJESTELMÄ (?)

Tutkijan näkemyksen mukaan intranetin rakenne yksinkertaistuisi edellä esitetyllä tavalla ja myös alisivujen määrä laskisi, mikä helpottaisi ja nopeuttaisi tietojen löydettävyyttä. Lisäksi käyttäjähaastatteluissa nousi esiin, että pääosin käyttäjät käyttivät nykyisessä intranetissä niiden prosessien alisivuja, jotka kuuluivat sen osaston vastuulle, jossa henkilö työskenteli. Myös tämä puolsi tutkijan ehdotusta, sillä muutos tukisi työntekijöiden päivittäisiä toimintatapoja ja työprosesseja. Lisäksi tutkija ehdotti, että nykyisessä intranetissä ollut Projektit-niminen alisivu jätettäisiin kokonaan pois intranetistä, sillä sitä ei ole käytetty tutkijan tekemän inventaarion mukaan moneen vuoteen.

Intranettiin ei ehdotettu omaa paikkaa Sopimukset-alisivulle, sillä sille oli tulossa oma käyttöliittymänsä erillisenä IT-osaston projektina. Lisäksi tutkijan ehdotuksessa oli, että

intranetin alisivuilta tulisi olla pääsy etusivulle sekä sen kaikilla sivuilla tulisi olla oikopolkuja tai ristiin linkityksiä intranetin sisällä sekä linkkejä ulkopuolisiin sivuihin käyttäjien tarpeiden mukaan. Oikopolkujen ja ristiin linkitysten käyttöä suositeltiin teoriakirjallisuudessa, jotta tietojen löydettävyys paranisi. Tutkija huomautti myös, että alisivujen nimet olivat työnimiä, joita voitaisiin muuttaa tarpeen ja käyttäjien toiveiden mukaan.

5.5.3 SharePoint-alustan vaihto perinteisestä moderniin

Yritys X:n nykyinen intranet oli rakennettu SharePoint Online -alustalle, josta oli käytössä perinteinen versio. Luvussa 4.6 kerrottiin, että Microsoft on kehittänyt SharePointista viimeisen parin vuoden aikana myös modernin käyttöliittymän. Tutkija ehdotti, että uusi intranet rakennetaan uudelle modernille SharePoint-alustalle. Ennen ehdotuksen tekemistä tutkija varmistui Yritys X:n järjestelmäpäälliköltä sähköpostikeskustelussa 28.-29.4.2020, että yrityksen on mahdollista ottaa moderni SharePoint käyttöön. Tutkija sai järjestelmäpäälliköltä vahvistuksen, että tämä onnistuisi. Järjestelmäpäällikkö piti muutosta myös järkevänä.

Tutkija perusteli ehdotusta sillä, että modernissa SharePointissa intranetin rakenteen muokkaus on joustavaa muutostilanteissa, sivut ovat automaattisesti linkitetty toisiinsa, sivut toimivat automaattisesti kaikilla päätelaitteilla sekä on todennäköistä, että Microsoft ei enää päivitä perinteistä SharePointia tulevaisuudessa. Lisäksi ristiin linkitysten ja oikopolkujen tekeminen intranettiin onnistuisi helposti modernin SharePointin web-osioiden avulla. Modernia SharePointia voidaan käyttää myös helpommin viestintä- tai tiedotuskanavana. Lisäksi intranetissä voidaan käyttää yhtiössä käytössä olevan Microsoft Office 365 -tuoteperheen sovelluksia. Alustan käyttöönotto varmistaisi tulevaisuudessa helppokäyttöisemmän ja joustavamman työkalun, joka mukautuisi organisaatiossa mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin.

5.5.4 Sisältö ja toiminnallisuudet

Tutkijan tekemä kehittämissuunnitelma sisälsi myös muutamia parannusehdotuksia intranetin toiminnallisuuksiin ja sisältöihin. Käyttäjäselvityksessä ilmeni, että tiedostokirjastojen näkymät ja suodatuslogiikat eivät toimineet loogisesti yhteneväisellä tavalla kaikkialla intranetissä. Myös käyttäjät antoivat tästä palautetta ja toivoivat siihen parannusta. Tutkija suosittelikin, että uudessa intranetissä näkymien ja suodatusten toiminnallisuudet tehtäisiin yhteneväisellä tavalla ottaen huomioon kunkin tiedostokirjaston sisällön ja käyttäjien tarpeet. Myös teoriakirjallisuudessa suositeltiin, että toimintalogiikka intranetissä olisi olta-
tava mahdollisimman yhdenmukainen, jotta sivun käyttö olisi helpompaa käyttäjille. Mikäli

suodatusten ja luokitusten automaatio olisi mahdollista, sekin helpottaisi ja nopeuttaisi käyttäjien työtä.

Tutkija suositteli myös, että intranetissä olleet mukautetut listat arvioitaisiin uudelleen ja harkittaisiin niiden muuttamista toiseen muotoon tai muokattaisiin ne jollain tavalla käyttäjystävällisemmäksi. Lisäksi tutkija kehotti parantamaan työnkulkusivujen toiminnallisuutta helpommin käytettäväksi. Helpommin käytettävät intranetin toiminnallisuudet nopeuttaisivat niiden käyttöä, mikä tehostaisi osaltaan toimintaa ja säästäisi työntekijöiden työaika.

Intranetin inventaariossa ilmeni, että osa sivuista ei sisältänyt mitään tietoa tai sitä oli vähän sekä tieto oli myös osittain vanhentunutta. Myös käyttäjät antoivat palautteena, että intranetissä oli vanhentunutta tietoa, erityisesti Henkilöstö-alisivujen tietoja pidettiin vanhentuneina. Tutkija suosittelikin, että intranetin sisältö käytäisiin tarkemmin käyttäjien kanssa läpi. Tietojen ajantasaisuus lisäisi myös käyttäjien luottamusta siihen, että intranetistä löytyvä tieto on oikeasti käyttökelpoista. Sisällön läpikäynnissä tutkija suositteli, että siinä käytettäisiin esimerkiksi Excel-tiedostoon tehtyä sivuluetteloja, johon voisi merkitä, mitkä sivut poistettaisiin sekä mitä muutoksia kuhunkin sivuun voisi tehdä. Uuden intranetin toteutusvaiheessa lista toimisi suunnittelun työkaluna.

Lisäksi tutkija suositteli, että uuden intranetin hakutoimintoon panostettaisiin mahdollisuuksien mukaan. Käyttäjät kertoivat käyttävänsä hakutoimintoa paljon, mutta sen käytössä kerrottiin olevan myös hankaluutta. Vaikka tarve muuttaa intranetin ulkonäköä ei haastatteluissa noussut korostetusti esiin, tutkija huomautti, että teoriakirjallisuudessa korostettiin sitä, että visuaalisuus on olennainen osatekijä verkkopalvelun käytettävyydessä. Tämän vuoksi tutkija suositteli, että visuaalisuus kannattaa huomioida siten, että visuaalisella suunnittelulla pyritään helpottamaan asioiden löytymistä, mikä nopeuttaa ja tehostaa intranetin käyttöä. Koska intranet on käytössä päivittäin, suositteli tutkija mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista visuaalista ilmettä perustellen sitä muun muassa teorialähteiden suosituksiin.

5.5.5 Suositukset toteutus- ja julkaisuvaiheeseen

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli selvittää käyttäjätarpeet uudelle intranetille ja pohtia, millainen intranet tehostaisi toimintaa ja säästäisi työaika. Tutkija koki tarpeelliseksi sisällyttää ehdotukseen myös muutamia asioita intranetin toteutus- ja julkaisuvaiheeseen, jotta intranet rakennettaisiin huomioiden myös selvityksessä ja teoriassa esiin tulleet asiat toimivan intranetin suunnittelussa.

Kehittämissuunnitelma sisälsi edellä mainitusta syystä suosituksen, että käyttäjät otettaisiin mukaan tekemään uutta intranetiä myös toteutusvaiheessa. Vaikka tämä tutkimus

sisälsi selvityksen käyttäjien tarpeista ja toiveista uudelle intranetille, teorialähteissä nousi esiin, että käyttäjät olisi hyvä ottaa mukaan kehittämistyöhön projektin kaikissa vaiheissa. Mitä enemmän käyttäjät ovat mukana, sen onnistuneempi lopputulos on mahdollista saavuttaa ja näin voidaan varmistaa, että intranet olisi tehty mahdollisimman hyvin käyttäjälähtöisesti. Koska yritys on pieni, tutkija huomautti, että intranetin testaaminen käyttäjien kanssa olisi riittävää, jos se tehtäisiin pienimuotoisestikin. Yksinkertaisimmillaan tämä voisi tapahtua esimerkiksi kysymällä käyttäjien mielipidettä, kun jotain osiota tehdään tai kun jokin intranetin osio on valmis. Testaukseen olisi kuitenkin tutkijan suosituksen mukaan hyvä varata aikaa ja resursseja. Tutkimuksen tavoitteena ei kuitenkaan ollut arvioida resurssitarvetta intranetin toteutukseen, minkä vuoksi ehdotus ei sisältänyt tarkkoja resurssilaskelmia. Tutkija kuitenkin korosti sitä, että toteutukseen kannattaa varata riittävät resurssit.

Intranetin julkaisun yhteydessä tutkija suositteli myös, että käyttäjille järjestetään koulutus intranetin käyttöön. Pehdyttämisen ja oikeanlaisen lanseerauksen tärkeys nousi esiin sekä teoriakirjallisuudessa että käyttäjien palautteissa nykyisestä intranetistä. Näin voitaisiin varmistaa se, että intranetin käyttöönotto sujuisi mahdollisimman nopeasti ja mutkattomasti. Tutkija suositteli myös, että intranetin eri sivujen ylläpitoon, päivitykseen ja tietojen ajan tasalla pitämiseen nimettäisiin vastuhenkilöt, sillä tämä toive nousi esiin käyttäjähaastatteluissa. Tämän lisäksi tutkija suositteli, että julkaisun jälkeen tehtäisiin loppuarviointi projektin onnistumisesta. Näin voitaisiin tarkastella, miten projekti onnistui kokonaisuudessaan ja saataisiin tietoa myös mahdollisista jatkokehittämiskohteista. Lisäksi tutkija huomautti, että intranetin kehittämistä jatketaan myös sen lanseerauksen jälkeen, jotta sen toiminnallisuus ja sisällön ajantasaisuus pysyisi jatkossakin käyttäjien kannalta hyvänä.

5.5.6 Kehittämissuunnitelman testaus

Luvussa 3.4. kerrottiin, että kehitettävää verkkopalvelua olisi hyvä testata, edes pienimuotoisesti. Lisäksi arviointi on tutkimuksellisen kehittämishankkeen viimeinen vaihe, jonka tarkoituksena on osoittaa, miten kehittämistyössä onnistuttiin, ja se on syytä kohdistua kehittämistyön panoksiin, muutosprosessiin, lopputuotoksiin ja niiden välisiin suhteisiin (Ojasalo ym. 2014, 47). Tutkija laati Yritys X:n intranetin kehittämissuunnitelman tiivistettyyn PowerPoint -esitysmuotoon, jonka hän esitteli kahdelle yrityksen työntekijälle. Tarkoituksena oli esitellä suunnitelman testaus, jotta siihen saataisiin kehittämis- ja parannusehdotuksia. Tulosten pohjalta voidaan myös arvioida kehittämistoimien vaikutuksia ja kehittämisen etenemistä (Ojasalo ym. 2014, 47). PowerPoint esityksessä kerrottiin tässä raportissa esitellyt asiat, kuten tutkimuksen tavoitteet, tutkimuksen eteneminen ja

aikataulu, yhteenveto intranetin nykytilasta, käyttäjien haastatteluissa esiin tulleet kehittämistarpeet ja kehittämissuunnitelmat, lyhyesti kehittämishankkeessa käytettyä teoriaa verkkopalvelujen käytettävyydestä ja intranetin suunnittelusta, intranetin rakenne- ja kehittämissuunnitelmaehdotus sekä suositukset intranetin toteutusvaiheeseen ja lanseeraukseen.

Tutkija esitteli kehittämissuunnitelman Yritys X:n viestintäpäällikölle Teams-kokouksessa toukokuussa 2020 ja sai palautetta työstä esityksen aikana. Lisäksi tutkija lähetti suunnitelman sähköpostitse Yritys X:n tietohallintopäällikölle, joka oli ollut rakentamassa yhtiön nykyistä intranetiä ja joka kommentoi työtä lyhyesti sähköpostilla. Molemmat olivat osallistuneet tutkimuksen haastatteluihin. Kehittämissuunnitelmaa pidettiin hyvänä, mielenkiintoisena, kattavana sekä monipuolisena. Lisäksi oltiin sitä mieltä, että uuden intranetin rakentaminen modernille SharePointille olisi perusteltua ja järkevää sekä ehdotettiin pieniä muutoksia intranetin rakennehahmotelmaan. Tutkijalle ehdotettiin muun muassa sitä, että Johto- ja Talous-sivut olisi järkevä laittaa saman alisivun alle ja nimetä alisivu jotenkin toisin. Tutkijalle ei kuitenkaan tarkennettu, mikä nimi olisi järkevä. Lisäksi oltiin sitä mieltä, että IT-osastolla olisi hyvä olla oma alisivu, jotta sinne voisi koostaa osaston ohjeita yhteen paikkaan. Toimintajärjestelmäsivun oikeana paikkana pidettiin sitä, että se sijoitettaisiin rakennehahmotelmassa olleen Kaikille yhteiset -nimisen alisivun alle. Tutkijan työsuhde päättyi Yritys X:ssä toukokuussa 2020, jonka vuoksi testausta ei jatkettu enää muiden Yritys X:n työntekijöiden kanssa.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

6.1 Kehittämishankkeen kuvaus

Toimeksiantajana tälle kehittämishankkeelle oli pieni ympäristöalalla toimiva yritys, jonka palveluksessa oli 16 työntekijää tutkimuksen tekoaikana. Yrityksellä oli käytössä SharePoint Online -alustalla toimiva intranet, joka oli rakennettu alustan perinteiselle versiolle. Intranetiä ei oltu juurikaan kehitetty sen julkaisun jälkeen, siihen oli ainoastaan tehty pieniä rakennemuutoksia. Uuden intranetin tekeminen oli asetettu yrityksen IT-osaston tavoitteeksi vuodelle 2020. IT-osaston resurssit oli sidottu yhtiön muihin järjestelmähankkeisiin, minkä vuoksi kehittämistyön tekeminen yhtiön tiedottajan tekemänä opinnäytetyönä nähtiin hyödylliseksi yritykselle.

Yrityksen johdolle oli syntynyt käsitys, että henkilöstö piti intranetiä hankalakäyttöisenä, josta myös tietojen löytäminen oli vaikeaa. Yrityksen johtoryhmä näki tarpeellisena, että intranetiä kehitettäisiin, jotta sieltä löytyisi paremmin ja nopeammin tietoa, mikä myös tehostaisi ja nopeuttaisi yrityksen toimintaa. Jotta yhtiö saisi selville tarkemmin, miten intranetiä pitäisi kehittää ja saataisiin tarkemmin selville, mitä ongelmia sen käytössä on, yhtiössä nähtiin tärkeäksi kattavamman käyttäjäselvityksen ja kehittämissuunnitelman tekeminen. Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää intranetin käyttöongelmat sekä saada selville käyttäjien tarpeet ja kehitysideat. Työn tuotostavoitteena oli intranetin kehittämissuunnitelma, jota voitaisiin hyödyntää uuden intranetin toteuttamisessa. Tutkimuskysymykseksi kehittämishankkeelle muodostui hankkeen tavoitteiden pohjalta: Millainen intranetin tulisi olla, jotta se tehostaisi toimintaa ja säästäisi työaikaa?

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden tarkastelu

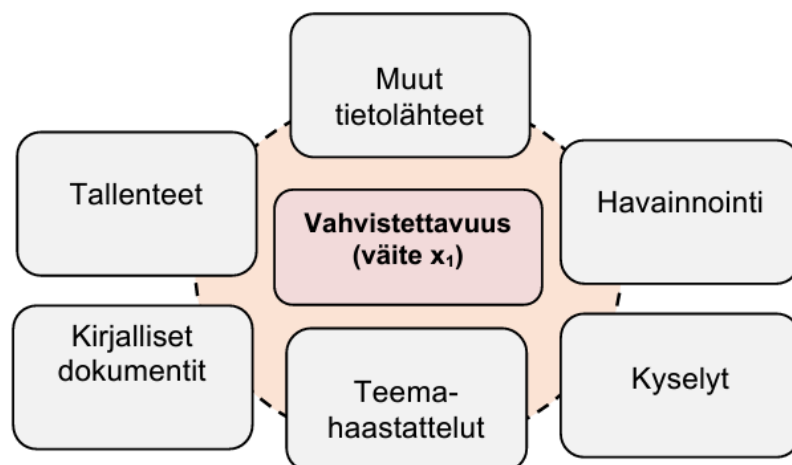
Kehittämishankkeen tutkimusstrategiana oli pääasiallisesti konstruktivinen tutkimus, mutta tutkimuksessa oli myös tapaustutkimuksen piirteitä. Molemmissa strategioissa on tarkoitus, että tietoa kerätään eri menetelmin. Konstruktivistisen tutkimuksen tarkoitus on saada aikaan uusi ratkaisu kehitettävälle asialle ja ratkaisun on pohjaututtava aiemman teorian ja empiirisen tiedon vuoropuheluun. Tapaustutkimuksen tarkoitus taas on saada syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkimuskohteesta sekä ymmärtää kehittämiskohdetta.

Tutkimuksen tiedonkeruussa käytettiin laadullisina menetelminä haastatteluja ja dokumenttianalyysejä. Tutkija pyrki dokumentoinnissa tarkkuuteen ja huolellisuuteen, mitä edellytetään luotettavuuden ulkoisessa arvioinnissa (Kananen 2017, 71). Laadullisessa tutkimuksessa lopullinen tulkinta ei pohjaudu ainoastaan tutkimusaineistoon, vaan se syntyy vuorovaikutuksessa aiempien tutkimusten, teorian ja julkisen keskustelun pohjalta (Vilkkä

2015). Tutkija perehtyi kehittämissuunnitelman tekoa varten teorian tietoon muun muassa verkkopalvelun käytettävyydestä ja suunnittelusta, intranetin kehittämisestä ja suunnittelusta käyttäjälähtöisesti sekä toimivan intranetin merkityksestä yrityksen toiminnan tehokkuuteen. Tutkija selvitti myös lyhyesti SharePoint Online -alustan mahdollisuuksia ja rajoituksia toteuttaa uusi intranet. Kohdeorganisaation nykyinen intranet oli tehty SharePoint-alustalla ja myös uusi oli tarkoitus rakentaa tällä tekniikalla, sillä yrityksessä oli jo lisenssi sen käyttöön.

Tutkimuksen arvioinnissa vakiintuneita käsitteitä ovat tutkimuksen luotettavuus (reliabiliteetti) ja pätevyys (validiteetti), mutta laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden ja yleis-tettävyyden arvioinnin raja on ”veteen piirretty viiva” (Vilkkä 2015). Analyysi laadullisessa tutkimuksessa koostuu yleensä useiden lähteiden synteessä ja se koostuu monesta eri lähteestä kerätystä aineistosta. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan hyödyntää muun muassa saturaatiota eli kylläntymistä, joka tarkoittaa sitä, että eri lähteistä saadut tutkimus-tulokset alkavat toistua. Kylläntymistä ei tapahdu, mikäli esimerkiksi aineistona käytetään vain yhtä havaintoyksikköä, sillä se ei voi kylläntyä itsensä kanssa. Laadullista aineistoa on myös analysoitava sitä mukaa, kun sitä saadaan kerättyä. (Kananen 2017, 73-74.) Tutkija kuvasi luvussa 5.4.2, että hänen tekemässään neljässä haastattelussa annetut vastaukset alkoivat toistua, kun haastateltavat kertoivat samantyyppisistä intranetin kehittämistarpeista. Tämän perusteella tutkija toteaa, että haastatteluissa saavutettiin tätä kautta Kananen (2017, 74) kuvaama saturaatio eli kylläntymispiste, ja että aineistoksi saatiin riittävä määrä vastauksia, sillä uusien haastateltavien mukaan otto ei todennäköisesti olisi tuonut uutta tietoa tutkimukseen. Toisaalta tutkimukseen osallistui lähes koko (87,5 %) Yritys X:n henkilöstö, minkä vuoksi tutkija näkee, että haastateltavien määrä oli riittävä tulosten luotettavuuden näkökulmasta.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan myös varmistaa monilähteisyydellä, jossa aineistona voidaan käyttää esimerkiksi kuviossa 8 esitettyjä lähteitä, joilla etsitään vahvistusta väitteille tai tulkinnoille (Kananen 2017, 74-75). Haastattelujen lisäksi tutkija pyrki varmistamaan kehityshankkeen tuotoksena syntyneeseen intranetin kehittämissuunnitelmaan vahvistusta ja perusteluja perehtymällä muun muassa monipuolisesti erityyppisiin aihepiiriä koskeviin teorialähteisiin sekä tekemällä dokumenttianalyysinä inventaarioon Yritys X:n nykyisestä intranetistä.



Kuvio 8. Tiedon vahvistettavuus käyttämällä eri tietolähteitä laadullisessa tutkimuksessa (Kananen 2017, 75).

Tutkija koki, että teoritietoa tutkittavasta aiheesta oli kaiken kaikkiaan melko kattavasti saatavilla. Teoriaa kertyi muun muassa verkkopalvelujen käytettävyyden osatekijöistä ja sen merkityksestä esimerkiksi siihen, miten verkkopalvelun käytettävyys vaikuttaa tietojen nopeaan löydettävyyteen ja opittavuuteen sekä sen tehokkaaseen käyttöön. Intranetin suunnittelustakin teoritietoa oli saatavilla, mutta haasteellisenä tutkija koki sen, että monissa löytämissään teorialähteissä aihetta käsiteltiin melko usein yleisellä tasolla ja myös enemmän ison organisaation näkökulmasta. Intranet, johon tämä kehittämishanke kohdistui, oli kuitenkin pienen yrityksen käytössä. Pienten yritysten näkökulma oli teorialähteissä usein vain pienenä sivuhuomautuksena tai sitä oli sivuttu hyvin lyhyesti. Lisäksi tutkija jäi pohtimaan, olisiko teoriaa enemmän tutkimalla voinut löytää jotain laskukaavaa tai vastaavaa, jolla olisi voinut konkreettisesti mitata toimivamman intranetin käytöstä saatava työajansäästö. Lisäksi tutkija jäi kehittämissuunnitelman tekemisen jälkeen pohtimaan, olisiko hän voinut mahdollisesti löytää ja käyttää joitain tietolähteitä, joissa kerrotaisiin tarkemmin esimerkiksi tekoälyn käytöstä intraneteissa. Tutkija ei kuitenkaan perehtynyt aiheeseen tarkemmin, sillä tutkimuksen teon aikana hän ei kokenut tätä tarpeelliseksi sekä yrityksen että kehitettävän intranetin melko pienen koon vuoksi.

Nykyisestä Yritys X:n intranetistä tutkija teki taulukkomuodossa inventaarion, mikä osoitautui hyväksi ja tutkijan näkemyksen mukaan myös riittäväksi tavaksi saada kokonaiskuva intranetin sisällöstä. Inventaario toimi myös dokumenttianalysina tiedonkeruussa. Taulukkomuotoa inventaariolle suositeltiin myös teoriakirjallisuudessa. Tulkitakseen SharePointin sivutyypin teknisiä ominaisuuksia tutkija perehtyi myös työkalusta kertovaan

kirjallisuuteen ja alustasta löytyviin verkkolähteisiin. Näin tutkijan oli helpompi ymmärtää teknistä alustaa paremmin, lisäksi tieto tuki paremmin intranetin kehittämissuunnitelmaan ehdotetun teknisen ratkaisun perusteluja.

Intranetin käyttäjien haastattelujen kautta tutkija sai melko kattavan käyttäjien näkökulman kehitettävän intranetin ongelmista ja kehittämiskohteista. Osallistujamäärä oli hyvä, kun lähes kaikki (87,5 %) kohdeorganisaation henkilöstöstä osallistui tutkimukseen. Osallistujat edustivat myös kattavasti koko henkilöstöä, sillä haastatteluissa oli mukana sekä yrityksen johtoryhmä että eri osastojen työntekijöitä. Kohderyhmä myös tiesi intranetin käytöstä eli heillä oli tutkittavasta aiheesta tietoa, mikä on laadullisessa tutkimuksessa tärkeää, toisin kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tärkeää on tilastollinen yleistettävyyys (Tuomi & Sarajärvi 2018). Haastattelututkimuksen eettisyydestä tutkija huolehti kertomalla sekä haastattelukutsuissa että haastattelujen alussa tutkimuksen tarkoituksen, mihin tietoja käytetään ja miten tietoja käsitellään sekä kysymällä haastateltavilta luvan haastatteluissa annettujen tietojen käyttöön.

Ennen haastatteluja tutkija varmisti tallennusvälineiden teknisen toimivuuden. Tekniikka toimi myös hyvin, ainoastaan yhdessä haastattelussa oli tallenteessa joitain kohtia, jotka kuuluivat vähän heikommin, mutta riittävän hyvin kerrotun asian ymmärtämiseksi. Haastattelujen aikana tutkija teki myös muistiinpanoja, jotta aineisto tulisi dokumentoitua mahdollisimman monipuolisesti. Tutkija litteroi haastatteluaineistojen tallenteet pääosin yleiskielellä pyrkien saamaan selville intranetin kehittämistarpeet. Litteroidut haastattelut tutkija analysoi aineistoanalyysin menetelmällä, minkä avulla tutkija koki saavansa tulokset riittävällä tarkkuudella koostettua, sillä kyseessä oli pienen organisaation intranet ja haastattelujen tarkoitus oli saada selville pääasialliset kehittämiskohteet. Tutkija toteaa, että mikäli kyseessä olisi ollut isompi organisaatio, jonka intranetin tietosisältö olisi ollut suuri, olisi ehkä tarvittu enemmän haastatteluja tai muunkinlaista tiedonkeruuta, esimerkiksi kyselyä tai vastaavaa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös siten, että tutkija antaa aineiston ja tulkinnan luettavaksi tietolähteille (Kananen 2017, 72). Tutkija luetutti yhden haastateltavan pyynnöstä ne osat tutkimusraportista, joissa viitattiin tietolähteen antamiin tietoihin. Lisäksi tutkija lähetti Teams-työkalulla tehtyjen haastattelujen nauhoitteet haastateltaville sähköpostitse. Tutkija esitti aineiston perusteella tehdyn tutkimuksen tuotoksellisen osuuden eli intranetin kehittämissuunnitelman tiivistetyssä PowerPoint-muodossa kahdelle Yritys X:n työntekijälle, jotka olivat myös osallistuneet haastatteluihin, ja sai heiltä palautetta ja muutosehdotuksia suunnitelmaan. Tutkija toteaa, että tutkimuksen luotettavuutta voi heikentää se, ettei hän luetuttanut työtä tai sen osia kaikilla haastateltavilla tai

esiteltyt kehittämissuunnitelmaa esimerkiksi koko henkilöstölle. Tutkija huomauttaa kuitenkin, että tutkimuksen luotettavuutta varmistettiin muun muassa monilähteisyydellä. Luotettavuutta tuotti myös haastatteluissa esiintynyt aineiston kylläntyminen.

Tutkija olisi voinut tehdä myös pienimuotoista havainnointia Teams-työkalulla tehdyissä haastatteluissa, muttei tehnyt sitä, sillä koki ymmärtävänsä kuvattuja ongelmia ilman havainnointia. Tämä ei ehkä välttämättä ollut riittävän objektiivinen tapa toimia haastattelutilanteessa. Mahdollisesti olisi ollut tarpeen, että tutkija olisi pyytänyt näyttämään ongelmia intranetin käytössä myös näytöltä. Näin saadut havainnot olisivat voineet antaa tarkempaa tietoa esille tuoduista ongelmista. Ongelmat olisi mahdollisesti pystynyt myös dokumentoimaan tarkemmin ja näin olisi voitu vielä yhdellä tavalla varmistaa tulosten luotettavuus, vaikkakin tutkija pyrki tulkitsemaan vastauksia mahdollisimman objektiivisesti. Toisaalta tutkija tunsu intranetin itse myös hyvin, jonka vuoksi väärintulkinnan mahdollisuus oli melko epätodennäköistä, vaikka tutkijalla olikin subjektiivinen kokemus kerrotuista ongelmista.

6.3 Tutkimuksen keskeiset tulokset sekä yleistettävyyys ja sovellettavuus

Tutkimuksella tutkija sai kehittämistyötä varten tietoa intranetin keskeisimmistä ongelmista ja käyttäjien tarpeista ja toiveista työlle. Haastatteluissa nousi esiin muun muassa se, että Yritys X:n intranetin rakennetta pidettiin sellaisena, että sieltä ei löydy helposti tietoa etenkin uusille käyttäjille. Ne asiat opittiin, joita henkilöt tarvitsivat työssään, kun intranetiä oli käytetty pidemmän aikaa. Lisäksi intranetissä oli toiminnallisuuksia, jotka hidastivat ja hankaloittivat sen käyttöä. Käyttäjät mainitsivat muun muassa intranetin dokumenttien hallinnan, työnkulkusivut ja mukautetut listat, joissa oli käytettävyyso ongelmia. Intranetin haku-toiminnot jakoivat mielipiteitä, sillä osa piti hakuja hyvin toimivana, mutta osan mielestä haku toimi melko huonosti. Lisäksi käyttäjien mielestä intranetissä olevat tiedot eivät aina olleet ajan tasalla, muun muassa Henkilöstö-alisivulla kerrottiin olevan vanhentunutta tietoa. Tutkija teki myös intranetin inventaarion, joka toi esiin muun muassa sen, että alisivuja oli runsaasti (12 kappaletta), intranetissä oli vanhentunutta tietoa ja se sisälsi sivuja, joiden alla ei ollut mitään tietoa tai niissä oli keskenään erilaisilla logiikoilla toimivia osioita.

Tutkijan teoretiseen perehtymiseen ja intranetin sisällön inventaarion ja käyttäjien haastattelujen perusteella tutkija laati tutkimuksen tuotannollisena osana intranetin kehittämissuunnitelman, joka pohjautui intranetin käyttäjiltä kerättyyn ja analysoituun tietoon, dokumenttianalyysiin intranetin sisällöstä sekä teoriaan. Suunnitelmaa tehdessään tutkija pyrki vastaamaan tutkimuskysymykseen siitä, millainen intranetin tulisi olla, jotta se tehostaisi toimintaa ja säästäisi työaika. Intranetin kehittämissuunnitelmassa tutkija päätyi ehdottamaan, että intranetin rakennetta yksinkertaistettaisiin ottaen huomioon käyttäjien tietojen etsimistavat nykyisessä intranetissä. Rakenne kannattaisi tehdä niin, että etusivulta olisi

pääsy yhtiön eri osastojen omille alisivuille, joiden alla puolestaan olisi kyseisen osaston vastuulla olevat prosessisivut vanhasta intranetistä. Lisäksi yhtenä alisivuna kannattaisi olla yksi kaikille yhteinen alisivu, johon koottaisiin kaikille yhteisiä asioita. Näin alisivujen määrä puolittuisi ja tiedot löytyisivät nopeammin, mikä säästäisi käyttäjien työaika ja tukisi myös henkilöstön työprosesseja paremmin. Intranetin rakenne nähtiin myös teoriama-teriaaleissa yhdeksi tärkeimmäksi tekijäksi, jolla voidaan parantaa sen käyttäjäystävällisyyttä ja tietojen löydettävyyttä.

Lisäksi tutkija esitti, että intranetin toteutusvaiheessa sen sisältö käytäisiin tarkemmin läpi käyttäjien kanssa, sieltä poistettaisiin turha sisältö sekä päivitetäisiin vanhentunutta tietoa. Tutkija esitti myös, että tietojen löydettävyyden parantamisen vuoksi intranetin haku-koneeseen olisi hyvä panostaa mahdollisuuksien mukaan. Myös intranetissä olleiden dokumenttikirjastojen käsittely ja dokumenttien luokitusten ja näkymien muutokset sekä muut toiminnallisuuksiltaan huonot sivun osat olisi hyvä muuttaa toiseen muotoon tai muokata käyttäjäystävällisemmäksi. Lisäksi intranetin sivut ja toiminnallisuudet kannattaisi muuttaa yhteneväiseen muotoon. Näillä muutoksilla intranetistä tulisi yhteneväinen ja loogikaltaan samantyyppisesti toimiva, mikä helpottaisi sivun käyttöä ja nopeuttaisi tiedon löytymistä. Tutkija perusteli tätä muutosta myös teorian tiedolla. Intranetin tekniseksi alustaksi tutkija suositteli SharePointin perinteisen alustan vaihtamista moderniin versioon, mikä toisi monia etuja intranetin toiminnallisuuteen ja jatkokehitykseen, kuten joustavan työkalun sisällön muokkaukseen organisaation muutostilanteissa, mahdollisuuden käyttää intranetiä kaikilla päätelaitteilla sekä helposti tehtävät oikopolut ja ristiin linkitykset intranetissä sekä hyvän kanavan tiedotukseen ja viestintään.

Pohjautuen teoriaan ja käyttäjiltä tulleisiin palautteisiin tutkija teki myös suosituksia. Tutkija suositteli, että käyttäjät otettaisiin mukaan myös intranetin toteutusvaiheeseen vähintään pienimuotoisesti. Tämä varmistaisi sen, että intranet toteutettaisiin käyttäjälähtöisesti ja se palvelisi mahdollisimman hyvin käyttäjien toimintatapoja. Lisäksi tutkijan suosituksissa oli joitain toimintatapojen muutoksia, kuten vastuuhenkilöiden nimeämistä alisivujen tietojen ylläpitämiseen ja päivittämiseen, käytäntö yhteisten asioiden säilyttämisestä intranetissä, koulutus intranetin käyttöön sekä suositus intranetin kehittämiseen myös jatkossa. Tutkija suositteli myös intranetin visuaalisuuteen panostamista, jolla on merkitystä intranetin käyttäjäystävällisyyteen ja tehokkaaseen tiedon löytymiseen. Tutkija suositteli myös, että uuden intranetin julkaisun jälkeen olisi hyvä tehdä loppuarviointi projektin onnistumisesta, jotta saadaan selville projektin onnistuminen ja jatkokehitystarpeet. Suosituksissa oli myös se, että intranetiä kannattaisi kehittää jatkossa tarpeen mukaan lanseerauksen jälkeen.

Tässä tutkimuksessa ei tähdätty yleistiedon tuottamiseen tai tutkimustulosten yleistettävyyteen, vaan siinä pyrittiin samaan mahdollisimman paljon tietoa yksittäisestä kehittämisongelmasta pienen organisaation käyttöön ja intranetin kehittämissuunnitelman tekoa varten. Vilka (2015) toteaa, että jokainen laadullisilla tutkimusmenetelmillä tehty tutkimus on aina ainutkertainen, eikä tutkimuksen toisto sellaisenaan ole mahdollista, vaikka toisen tutkijan pitäisikin periaatteessa löytää vähintään sama tulkinta käyttämällä samoja tulkintasääntöjä. Kananen (2017, 67-68) huomauttaa myös, ettei laadullinen tutkimus pyri yleistämään, vaan ymmärtämään. Tämän vuoksi mahdollinen tutkimuksen soveltaminen ja yleistäminen jäisi soveltajan vastuulle ja sen soveltuvuus riippuisi siitä, miten hyvin tutkimuksen alkuperäiset asetelmat vastaisivat uutta tutkimustilannetta.

6.4 Tutkimuksen käytännön merkitys ja jatkotutkimusaiheet

Tutkija esitteli intranetin kehittämissuunnitelman ja tutkimustulokset kahdelle Yritys X:n työntekijälle, toiselle Teams-verkkokokouksessa ja toiselle sähköpostitse. Tarkoitus tällä oli, että suunnitelma testattaisiin ja arvioitaisiin. Esityksen tutkija teki PowerPoint -muodossa, johon hän oli koonnut teoretietoa, tutkimuksen tuloksia ja kehittämissuunnitelman ratkaisuehdotuksen lyhyesti. Tutkijalle annettiin palautteena, että esitys ja suunnitelma oli hyvä ja kattava. Monesta esille nousseesta asiasta oltiin myös samaa mieltä ja ratkaisuehdotuksia niihin pidettiin pääsääntöisesti oikeansuuntaisia. Tutkija sai suunnitelmaan myös pieniä parannusehdotuksia, jotka koskivat intranetin rakennehahmotelmaa ja joitakin siinä olevien alisivujen nimiehdotusten muutoksia. Tutkijan työsuhde päättyi tässä vaiheessa, jonka vuoksi työtä ei esitelty kohdeorganisaatioissa enää muille, eikä testattu tämän enempää.

Tutkimuksesta hyötyi eniten tutkija itse, sillä työtä ei todennäköisesti hyödynnetä kohdeorganisaatiossa tapahtuvien muutosten vuoksi. Tutkija koki, että hänen ymmärryksensä käyttäjäystävällisten verkkopalveluiden suunnittelemisesta ja käyttökokemuksen merkityksestä palvelujen tehokkaaseen käyttöön syventyi. Tutkija sai tutkimuksen myötä paljon uutta tietoa sekä osaamista siihen, mitä kaikkia asioita on otettava huomioon, jotta verkkopalvelu ja intranet on toimiva myös käyttäjille. Erityisen paljon ymmärrystä tutkijalle tuli siitä, että kehittämistyössä ihminen on aina keskiössä. Käytettävyys on monen tekijän summa, jossa kaikkien osatekijöiden, niin inhimillisten kuin teknologisten, on toimittava niin saumattomasti kuin mahdollista. Näin verkkopalvelu toimii parhaalla mahdollisella tavalla ja sen käyttö on helppoa, nopeaa ja tehokasta. Käyttäjäystävällisyys säästää myös palvelun käyttöön tarvittavaa aikaa.

Tutkija oppi myös, että käytettävyyspanostaminen ja käyttäjien kuunteleminen on organisaatiolle tärkeä investointi, kun se kehittää verkkopalvelujaan. Käytettävyys on tärkeä

tekijä myös intranetissä, sillä mitä toimivampi se on ja mitä helpommin sieltä löytää tietoa, sen tehokkaampaa on myös työnteko. Käytettävyyteen panostaminen kannattaa jo suunnittelun alkuvaiheessa, sillä käyttäjäystävällinen palvelu tehostaa organisaation toimintaa, samoin käyttäjät hyötyvät hyvin toimivista palvelusta.

Käyttäjät kannattaa pitää mukana verkkopalvelun suunnittelussa koko suunnitteluprosessin ajan, jotta siitä saadaan mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita palveleva. Erityisen tärkeää tämä on suunnittelun alkuvaiheessa, sillä palvelun julkaisun jälkeen havaittujen virheiden korjaaminen voi olla vaikeaa ja myös kallista. Tämän vuoksi käyttäjien mukaanotto palvelun suunnitteluun on myös kustannustehokasta. Pahimmillaan verkkopalvelua ei käytetä ollenkaan, mikäli käyttäjät kokevat sen käytön hankalaksi. Haasteena intranetin kehittämisessä etenkin pienissä yrityksissä on, että niillä ei ole välttämättä käytössään riittävästi resursseja käyttäjäkeskeiselle suunnittelulle. Käyttäjäkeskeistä suunnittelua kannattaisi kuitenkin tehdä edes pienimuotoisesti ja ottaa se mukaan myös organisaation strategiaan, jotta intranet voitaisiin suunnitella sellaiseksi, että sitä olisi helppoa, nopeaa ja vaivatonta käyttää.

Tutkija havaitsi myös, että vaikka intranetin suunnittelusta on saatavilla teoretietoa, haasteellista oli löytää tietoa aiheesta nimenomaan pienten organisaatioiden näkökulmasta. Tutkijan toteaaakin, että tämän asian tutkiminen saattaisi olla hyödyllistä, sillä sitä kautta voisi saada yleistietoa intranetin kehittämisestä nimenomaan pienten yritysten käyttöön. Pienillä yrityksillä on yleensä vähän resursseja tehdä tämän tutkimuksen tapaista tarkempaa analyysia toiminnan kehittämiseksi, joten yleistieto näistä asioista voisi olla hyödyllistä. Koska tekoäly on koko ajan yleistymässä ja tulossa myös Tolvasen (2017) mukaan intraneteihin, tutkija toteaa, että tämän aiheen tutkiminen voisi olla hyödyllistä ja tarpeellista.

LÄHTEET

- Airaksinen, L. 2006. Digitaalinen kuilu vai digitaalinen silta. Intranet organisaation sisäisessä viestinnässä. Teoksessa Matikainen, J., Aula, P. & Villi, M. (toim.) Tutkielmamatka verkkoviestintään. Helsinki: Yliopistopaino, 46-56.
- Cooper, A. 2014. About Face : The Essentials of Interaction Design. Fourth Edition. Indianapolis: Wiley & Sons, Inc. [E-kirja]. [Viitattu 25.2.2020]. Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.saimia.fi/lib/lab-ebooks/reader.action?docID=1762072>
- Devu, R.R. & Katta, S.R. 2016. Intranet Design Strategies. International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE) Vol. 6, No. 3. [Verkojulkaisu]. [Viitattu 31.8.2020]. Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.saimia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=88613182-6ff7-41cc-83f0-3a3827606a0e%40sessionmgr101>
- Eronen, E., Jokisalo, K. & Kontio, T. 2019. Teams + SharePoint = <3. Sulava. [Webinaari]. [Viitattu 25.4.2020]. Saatavissa: https://www.sulava.com/portfolio_page/29-8-teams-sharepoint-%e2%9d%a4/
- German, B. 2018. What is Modern SharePoint and Why Should I care? Microsoft. [Blogi]. [Viitattu 25.4.2020]. Saatavissa: <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-sharepoint-blog/what-is-modern-sharepoint-and-why-should-i-care/ba-p/161941>
- Haapala, T. & Äijälä, H. 2014. Yhteisöviestintää pelastustoimessa – tarkastelussa intranet. Visamäki: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Humala, I. 2007. Johda verkossa. Virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor Oy.
- Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J. & Koskinen, I. 2003. Käyttäjakeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi. Helsinki: Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 74.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Jokela, T. 2010. Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Pello: Väylä-Yhtiöt Oy.
- Jokisalo, K. 2019. Modernisoi SharePointisi – Kuinka siirrytään perinteisistä SharePoint-sivustoista moderneihin? Sulava. [Webinaari]. [Viitattu 25.4.2020]. Saatavissa:

https://www.sulava.com/portfolio_page/11-4-modernisoi-sharepointisi-kuinka-siirrytaan-perinteisista-sharepoint-sivustoista-moderneihin/

Juholin, E. 2009. 5. uudistettu painos. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Infor Oy.

Jätelaki 646/2011.

Kananen, J. 2017. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajille. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, H. 2014. Intranetin sisältörakenne, suunnittelun kulmakivet. North Patrol. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2014/03/17/intranetin-sisaltorakenne-suunnittelun-kulmakivet/>

Krug, S. 2014. Don't make me think. Revisited. A Common Sense Approach to Web Usability. USA: New Riders.

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

Kuutti, K. Käyttöliittymä- ja käytettävyydetutkimuksen haasteet. Teoksessa Keinonen, T. (toim.). 2000. Miten käytettävyys muotoillaan? Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu, 79-91.

Kuutti, V. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

LAB-ammattikorkeakoulu. 2019. Uusi LAB-ammattikorkeakoulu uudistaa korkeakoulutusta ja työelämää. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 26.1.2020]. Saatavissa: <https://lab.fi/fi/uutiset/uusi-lab-ammattikorkeakoulu-uudistaa-korkeakoulutusta-ja-tyoelamaa>

Lupaneva, S. 2020. Why SharePoint design matters and how to invest in it reasonably. Itransition. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://www.itransition.com/blog/sharepoint-design>

Lustigman, A. 2015. Your Intranet Needs YOU: How Information Professionals Can Add Value to Intranets and Portals. Legal Information Management, 15 (2015), pp. 57–60. British and Irish Association of Law Librarians. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 31.8.2020]. Saatavissa: <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.saimia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=44e0f02b-505a-482c-9552-1dd1ba639f29%40pdc-v-sessmgr03>

- Mackie, K. 2019. Microsoft Nudges SharePoint Online Users Toward 'Modern' UI. Redmond Channel Partner. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.5.2020]. Saatavissa: <https://rcpmag.com/articles/2019/01/16/microsoft-sharepoint-online-modern-ui.aspx?m=1>
- McCabe, B. 2019. SharePoint home sites: a landing for your organization on the intelligent intranet. Microsoft. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-sharepoint-blog/sharepoint-home-sites-a-landing-for-your-organization-on-the/ba-p/621933>
- Microsoft 2020a. Guide to the Modern experience in SharePoint [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/guide-to-sharepoint-modern-experience>
- Microsoft 2020b. Planning your SharePoint hub sites. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/planning-hub-sites>
- Microsoft. 2019. Redefining the intranet site experience with SharePoint in Office 365 [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/en-us/itshowcase/redefining-the-intranet-site-experience-with-sharepoint-in-office-365>
- Microsoft SharePoint team. 2017. SharePoint communication sites begin rollout to Office 365 customers. Microsoft. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.5.2020]. Saatavissa: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2017/06/27/sharepoint-communication-sites-begin-rollout-to-office-365-customers/>
- Neill, W. & Richard, J. 2012. Intranet portals: Marketing and managing individuals' acceptance and use. Australian Marketing Journal. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1441358211000826>
- Nelimarkka, M. 2015. Intranet liiketoiminnan tukena. Sisällön ja käytettävyyden kehittäminen energiayhtiössä henkilöstöjohtamisen näkökulmasta. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu.
- Nielsen, J. 2000. Designing Web Usability. Indianapolis, Indiana USA: New Riders Publishing.
- Nieminen, H. 2011. Intranetin käyttökokemuksen parantaminen. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Infor Oy.

Roine, J. & Anttila, J. 2015. Päivitetty painos 11/2015. SharePoint ja Office 365. Hyvät, Pahat ja Rumat. SharePoint Office 365 HPR.

Saariluoma, P. 2011. Käyttäjä. Teoksessa Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Oulasvirta, A. (toim.) Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä, 45-61.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108.

Sharp, H., Rogers, Y. & Preece, J. 2019. Interaction Design beyond human-computer interaction. 5th edition. Indianapolis, Indiana: John Wiley & Sons, Inc.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Publishing Oy.

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

Tolvanen, P. 2017. Jakso 11: Intranetien sydänekäyrät - asiantuntijan näkökulma. Sovelto. [Podcast-tallenne]. [Viitattu 20.4.2020]. Saatavissa: <https://soveltoradio.simplecast.com/episodes/d13d9606-d13d9606>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. [E-kirja]. [Viitattu 23.6.2020]. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.7.2020]. Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. [E-kirja]. [Viitattu 28.7.2020]. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>

Väänänen-Vainio-Mattila, K. 2011. Käytettävyys ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu. Teoksessa Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Oulasvirta, A. (toim.) Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä, 102-126.

White, M. 2011. The Intranet Management Handbook. London: Facet Publishing. [E-kirja]. [Viitattu 2.4.2020]. Saatavissa: <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.saimia.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=214c76be-437c-4fa6-b7bb-1a4f7a9fd285%40session-mgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3QtbGI2ZQ%3d%3d#AN=558463&db=e000xww>

Wright, N. 2020. Everything you ever wanted to know about Microsoft SharePoint. Nigel Frank International. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.5.2020]. Saatavissa: <https://www.nigel-frank.com/blog/everything-you-ever-wanted-to-know-about-microsoft-sharepoint/>

Yritys X:n johtoryhmä. N.N, talouspäällikkö & N.N., viestintäpäällikkö, N.N., järjestelmäpäällikkö & N.N., asiakaspalvelupäällikkö & N.N, toimitusjohtaja & N.N. & operatiivinen johtaja. Haastattelu 10.3.2020.

Yritys X:n järjestelmäpäällikkö. Haastattelu 30.1.2020 ja sähköpostihaastattelu 28.-29.4.2020.

LIITTEET

LIITE 1: Yritys X:n järjestelmäpäällikön haastattelun kysymykset

NYKYTILA

- Miten kauan Yritys X:n intra on ollut käytössä?
- Mitä hyviä puolia nykyisessä intrassa mielestäsi on?
- Mitä kehitettävää siinä mielestäsi on?
- Ketkä tai mikä käyttäjäryhmä Yritys X:ssä käyttävät intraa? Voiko näistä määritellä jonkun ryhmän sivun pääkäyttäjäksi/kohderyhmäksi?
- Onko nykyisen sivuston käytöstä saatavilla kävijä-/käyttäjätietoja? Jos on, mitä?
- Mille alustalle intra on rakennettu?
- Mitä toimintoja intrassa on?
- Onko intrasta rajapintoja muihin järjestelmiin?

UUSI INTRANET

- Miksi Yritys X haluaa uusia intranetsivustonsa?
- Mitä uusimisella tavoitellaan? Miksi se on tärkeää?
- Mistä tiedämme, että uudistus on onnistunut?
- Mitä käyttäjä saa, kun intra on valmis? / Mikä olisi uuden intran palveluluokitus?

UUDISTUSPROJEKTI

- Mitkä tekijät edesauttavat uuden intran tekemistä? Mikä saa projektin onnistumaan?
- Mikä rajoittaa tekemistä? Mitä rajoituksia uudelle intralle tai koko projektille mahdollisesti on?
- Pysytäänkö nykyisessä teknisessä alustassa? Jos ei, miksi?
- Onko mahdollinen uusi tekniikka jo valittu? Jos ei, kuka valinnan tekee ja milloin se on tehtävä viimeistään?
- Toteutetaanko intranet kokonaan itse vai käytetäänkö mahdollisesti ulkopuolista kumppania?
- Projektin aikataulu?
- Milloin intranetin on oltava valmis viimeistään?

LIITE 2: JOHTORYHMÄN HAASTATTELUKYSYMYKSET

Intranet nyt

- Millainen rooli/tehtävä intranetillä on Yritys X:n toiminnassa nyt? Entä eri osastojen toiminnoissa?
- Kuinka intranet nivotaan Yritys X:n toimintaan strategisella tasolla? Entä operatiivisella tasolla?
- Kuinka intranet palvelee yrityksen strategisia päämääriä?
- Mitkä asiat toimivat intranetissä hyvin Yritys X:n toiminnan kannalta?
- Mitä kehitettävää intranetissä on?

Intranetuudistuksen tavoitteet

- Mitä intranetin uusimisella tavoitellaan?
- Mihin hankkeella tulisi pyrkiä Yritys X:n eri toimintojen näkökulmista katsottuna?
- Miksi uudistus on tärkeä?
- Mitä hyötyjä uuden intran pitäisi antaa yrityksen toiminnalle?

Uudistusprojekti

- Mistä tiedämme, että uudistus onnistunut?
 - Heti sivuston valmistuttua?
 - Pidemmän ajan päästä?
- Mitkä tekijät edesauttavat uuden intran tekemistä?
- Mikä saa projektin onnistumaan?
- Mitä rajoituksia uudelle intralle tai koko projektille mahdollisesti on?

Tulevaisuus

- Millainen tai mikä on Yritys X:n intranetin rooli tulevaisuudessa?
- Mitä mahdollisia kehittämistarpeita intralle on tulevaisuudessa, jotka pitäisi huomioida jo nyt?

LIITE 3: Ryhmähaastattelukysymykset

Intranetin nykyinen käyttö

- Kuinka usein käytät intranetiä?
- Missä tai millaisessa tilanteessa tyypillisimmin käytät intranetiä?
- Mikäli et käytä intranetiä ollenkaan, kertoisitko minkä vuoksi?
- Onko tilanteita, jolloin olisit tarvinnut intranetiä, mutta tämä ei ollut mahdollista?
 - o Mistä tämä johtui?
- Millaiseksi koet intranetin käytön?
 - o Mikäli koet käytön vaikeaksi, mistä tämä johtuu?
 - o Onko intranetin käytössä ollut ongelmia ja mitä ongelmia olet havainnut?
- Lisäätkö tai päivitätkö sisältöä intranetiin?
 - o Mitä/millaista sisältöä?
 - o Miten tietojen lisääminen tai päivittäminen mielestäsi on sujunut?
 - o Mikäli et lisää tai päivitä tietoa, mistä tämä johtuu?

Intranetin sisältö

- Mitkä intranetin osiot ovat sinulle tärkeitä? Miksi?
- Mitä intranetin osioita et käytä ollenkaan? Miksi?
- Mitä tietoa haet intranetistä?
- Miten tietojen löytäminen mielestäsi sujuu? Mikäli tämä ei suju hyvin, kerrotko miksi?
- Miten ajan tasalla tiedot intranetissä ovat?
- Millaista sisältöä intranetistä mielestäsi puuttuu?
- Minkä sisällön koet tarpeettomaksi intranetissä?

Muut kysymykset

- Mikä tai mitkä tekijät edesauttaisivat sitä, että käyttäisit intranetiä enemmän tai useammin?
- Miten mielestäsi pitäisi kehittää intranetin:
 - o Rakennetta
 - o Sisältöä
 - o Ulkoasua
 - o Muuta, mitä?