

INTRANETIN KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN LAPIN KORKEAKOULUISSA

Nikula Mika)

YAMK Opinnäytetyö
Teknologiaosaamisen johtaminen

Insinööri (ylempi AMK)

2020

Arktiset luonnonvarat ja talous
Teknologiaosaamisen johtaminen
Insinööri YAMK

Tekijä(t)	Mika Nikula	Vuosi	2020
Ohjaaja(t)	Helena Kangastie		
Toimeksiantaja	Lapin ammattikorkeakoulu, Lapin yliopisto		
Työn nimi	Intranetin käyttäjälähtöinen kehittäminen korkeakouluissa		Lapin
Sivu- ja liitemäärä	63+ 3		

Lapin ammattikorkeakoulu ja Lapin yliopisto muodostavat yhdessä Lapin korkeakoulukonsernin ja pyrkivät yhdistämään mahdollisimman paljon toimintojaan yhteisen kehittämisohjelman mukaisesti. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa ja selvittää käyttäjäkyselyllä, minkälaisia tapoja henkilöstöllä on työskennellä nykyisissä intraneteissa, mikä on intranetin nykytila sekä kartoittaa henkilöstön tarpeita koskien uudistustarpeessa olevia järjestelmiä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli vastata kysymyksiin, mitkä ovat intranettien nykytilat, mitkä ovat Lapin ammattikorkeakoulun, Lapin yliopiston ja Lapin korkeakoulukonsernin yleiset vaatimukset intranetille ja mitkä ovat intranetin uudistamisen hyödyt.

Tutkimustulokseksi saatiin, että korkeakoulujen nykyiset intranet-palvelut kaipaavat uudistamista rakenteiltaan, sisällöiltään ja toiminnallisuuksiltaan. Vanhojen organisaatiomallien mukaiset ja muutenkin vanhat järjestelmät on uudistettava vastamaan nykyisiä ja tulevaisuuden tarpeita.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kehittämisprojektiin liittyvistä käsitteistä. Tutkimusaineistona oli kyselyn ja haastattelun tulokset. Tutkimusaineistot kerättiin molempien korkeakoulujen henkilöstöltä Webropol-käyttäjäkyselyllä toukokuussa 2020 ja introjen pääkäyttäjien sähköisellä haastattelulla elokuussa 2020. Työn lopputuloksena oli hyötyanalyysi uudistettavasta järjestelmästä, joka esiteltiin projektiehdotuksena Lapin korkeakoulukonsernin projektisalkun ohjausryhmälle.

Asiasanat

Intranet, Intranet-alusta, käyttäjälähtöinen kehittäminen

School of
Arctic Natural Resources and Economy
Technology Competence Management
Master of Engineering

Author(s)	Mika Nikula	Year	2020
Supervisor(s)	Helena Kangastie		
Commissioned by	Lapland University of Applied Sciences		
Subject of thesis	User-oriented intranet development in The Lapland Higher Education Institutions		
Number of pages	63 + 3		

Lapland University of Applied Sciences and the University of Lapland together form the Lapland University Consortium and strive to combine as many activities as possible in accordance with the common development program. The purpose of this thesis was to survey and find out what ways of working the personnel have in the current intranets and to survey their needs for renewal systems.

The goal of this thesis was answering the questions what are the current states of intranets, what are Lapland University of Applied Sciences, the University of Lapland and the Lapland University Consortium general requirements for intranet and what are the benefits of intranet renewal.

The result of the study was that current universities intranet services need to be renewed in structures, content and functionalities. Systems that are in line with old organizational models and are already old must be reformed to meet current and future needs.

The knowledge base of this thesis consists of concepts related to development project. The data for this study was result of query and interview. The data collection for this study was gathered via a Webropol survey from personnel of universities in May 2020 and intranet administrators via electronic interviews in August 2020. The result of the work was a benefit analysis of the system to be renewed, which was presented as a project proposal to the Lapland University Consortium project portfolio steering group, which evaluates and decides on the progress of the project.

Key words intranet, intranet platform, user-oriented development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	ORGANISAATIOT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	3
3	PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN.....	5
3.1	Intranetin uudistamisprojekti	5
3.2	Projektin vaiheistus	6
4	INTRANET VIESTINNÄN KANAVANA.....	8
4.1	Intranetin määritelmä	8
4.2	Intranet-palveluympäristöt.....	10
4.3	Intranetin uusimisen tausta	11
4.4	Organisaation käytössä olevat mahdolliset intra-alustat	11
4.4.1	Microsoft 365.....	12
4.4.2	Peppi-järjestelmäkokonaisuus	14
5	TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA KÄSITTELY	15
5.1	Tutkimusmenetelmä	15
5.2	Aineiston keruu ja käsittely.....	17
6	TUTKIMUSTULOKSET	20
6.1	Käyttäjäkyselyn tulokset.....	20
6.1.1	Intranetien käyttöaste.....	20
6.1.2	Intranetin haetuimmat tiedot	21
6.1.3	Tiedon hakemisen tavat ja tiedon löytymisen nopeus	22
6.1.4	Tiedon välittyminen eri kanavissa.....	24
6.1.5	Toimintojen tärkeys.....	25
6.1.6	Nykyisen intran arviointi	29
6.1.7	Ongelmat intranetin käytössä	33
6.1.8	Nykyisen intran hyvät puolet.....	35
6.1.9	Intrasta puuttuvat toiminnallisuudet	35
6.2	Haastattelun tulokset.....	37
6.3	Tulosten yhteenveto	38
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	40

7.1	Intran rakenne, nykytila ja muutostarpeet	40
7.1.1	Tiedon hallinta.....	42
7.1.2	Viestintä ja yhteisöllisyys	43
7.2	Vaatimukset intranetille	45
7.2.1	Korkeakoulujen vaatimukset intranetille	46
7.2.2	Vaatimus saavutettavuudesta.....	49
7.3	Uusimisen hyödyt.....	51
7.3.1	Dokumentinhallinta ja käyttöoikeudet	52
7.3.2	Tuki- ja ylläpitotoimet	52
7.3.3	Saatavuus ja käytettävyys	53
8	YHTEENVETO JA POHDINTA	55
8.1	Luotettavuuden arviointi	55
8.2	Tavoitteiden toteutuminen.....	56
8.3	Jatkokehittäminen	57
8.4	Pohdinta	57
	LÄHTEET	59
	LIITEET	63

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Projektin elinkaari (Kehityssalkku s.a.).....	5
Kuvio 2. Intranetien käyttöasteet korkeakouluissa	21
Kuvio 3. Eniten intraneteistä haetut tiedot.....	22
Kuvio 4. Tiedon hakemisen tavat intranetissä.....	23
Kuvio 5. Kuinka nopeasti etsittävä tieto löytyy intranetistä.....	23
Kuvio 6. Minkä kanavan kautta tieto organisaatiota koskevista uutisista saadaan	25
Kuvio 7. Opastuksen saatavuuden tärkeys.	26
Kuvio 8. Reaaliaikaisten viestimien tärkeys.	26
Kuvio 9. Tapahtumakalenterien tärkeys.....	27
Kuvio 10. Yhteystietojen tärkeys.	27
Kuvio 11. Mahdollisuus tuottaa itse sisältöä intraan.	28
Kuvio 12. Tieto muiden yksiköiden toiminnasta.	28
Kuvio 13. Tieto työn kuvasta.	29
Kuvio 14. Tiedon ajankohtaisuus.....	30
Kuvio 15. Kuinka ajantasaiseksi tieto on koettu.	30
Kuvio 16. Tiedon löytämisen helppous intranetissä	31
Kuvio 17. Intran ulkoasu	31
Kuvio 18. Intranetin rakenteen selkeys.	32
Kuvio 19. Intran ohjeistus.	32
Kuvio 20. Opastuksen saatavuus.	33
Kuvio 21. Ilmoitetut puutteet yliopiston intrassa	36
Kuvio 22. Ilmoitetut puutteet ammattikorkeakoulun intrassa.....	37

1 JOHDANTO

Lapin ammattikorkeakoulu ja Lapin yliopisto muodostavat yhdessä Lapin korkeakoulukonsernin ja niiden toiminta on muuttunut vuosien 2019 ja 2020 aikana tiiviiksi yhteistyöksi lähes kaikilla osa-alueilla (Pohjoista yhdessä toimimisen voimaa 2019). Lapin ammattikorkeakoulussa ja Lapin yliopistossa pyritään yhtenäistämään mahdollisimman paljon toimintoja ja muun muassa korkeakoulujen hallinto- ja tukipalvelut tuottavat palvelut molemmille organisaatioille samasta paikasta. Lisäksi tietojärjestelmiä pyritään tekemään yhteishankintana kustannustehokkaasti. Organisaatioilla on eri järjestelmät intranet-alustoina.

Korkeakoulujen intranetit on rakennettu eri järjestelmäalustoille, eikä se ole välttämättä paras mahdollinen ratkaisu, kun korkeakouluilla on paljon yhteisiä projekteja sekä hankkeita, joissa tieto ja viestintä tulisi kulkea yhteistä linjaa noudattaen. Yliopiston käytössä on Infoweb-julkaisujärjestelmä, joka on alun perin tarkoitettu lähinnä www-sivujen julkaisualustaksi. Lisäksi yliopistolla ovat Arktisen keskuksen intranet sekä kirjaston intranet, joihin tässä työssä ei varsinaisesti keskitytä. Lapin ammattikorkeakoululla on käytössä Microsoftin Sharepoint-yhteistyöskentelyalusta, joka toimii dokumenttien hallinta- ja tallennusjärjestelmänä. Järjestelmissä on jonkin verran päällekkäisyyksiä, joita tulisi karsia mahdollisuuksien mukaan. Uuden järjestelmän tulee täyttää myös lain edellyttämät saavutettavuusvaatimukset (Aluehallintovirasto s.a.). Saavutettavuudesta ja sen vaatimuksista on kerrottu tarkemmin luvussa 7.2.2.

Tässä työssä kehitetään kahden organisaation yhteistä intranet-viestintäkanavaa ja kartoitetaan tarpeita ja vaatimuksia kehitettävälle intranetille. Intranetin uudistaminen etenee hyvin yleisen käytössä olevan intranet uudistamismallin mukaisesti. Tässä työssä kartoitetaan järjestelmien nykytila ja tarpeellisia toimintoja tulevalle järjestelmälle. Opinnäytetyötä hyödynnetään järjestelmän uudistamisprosessin myöhemmissä vaiheissa. Lisähaasteena on tuoda tieto saataville kahden organisaation samalle alustalle. Intranettiä viestinnän järjestelmää kehitetään myös suuntaan, jossa tieto syötetään vain yhteen paikkaan, mutta tiedon esittäminen voi tapahtua useammassa kanavassa.

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston intranetien nykytila sekä vaatimuksia uusittavalle intranet-järjestelmälle. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää molempien organisaatioiden ja LUC-tason vaatimukset intranetille. Lisäksi selvitetään käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä selvitettiin intranetin uudistamisen hyödyt. Tutkimuksen perusteella tehtiin hyötyanalyysi, jonka pohjalta laadittiin alustava projektisuunnitelma. Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin, Mitkä ovat intranettien nykytilat, mitkä ovat Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston vaatimukset uudelle intranetille ja mitkä ovat intranetin uudistamisen hyödyt.

Opinnäytetyö on osa intranetin uudistamisprojektia, joka viedään läpi organisaation vaihejakomallin mukaisesti. Opinnäytetyössä edetään ICT-projektisalkun hallintamallin mukaisesti ja toteutetaan projektin ideavaihe sekä valmisteluvaihe. Opinnäytetyön päämäärä on luoda pohja ja esitiedot hyötyanalyysia varten, jossa määritellään uudistamisen hyödyt ja kustannukset. Opinnäytetyön tuloksena syntyy alustava projektisuunnitelma mahdolliselle projektille. Opinnäytetyössä tarkastellaan hieman myös korkeakoulujen käytössä olevia Microsoft 365 ja Peppi -järjestelmiä, joilla intranet-palvelu voitaisiin toteuttaa.

2 ORGANISAATIOT JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Lapin ammattikorkeakoulu aloitti toimintansa vuonna 2014, kun Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu ja Rovaniemen ammattikorkeakoulu yhdistyivät. Ammattikorkeakoulun kampukset sijaitsevat Rovaniemellä, Kemissä ja Torniossa. Organisaatiossa työskentelee 419 työntekijää ja opiskelijoita on 5700. (Tunnuslukuja 2020.)

Ammattikorkeakoulussa on kaksi osaamisaluetta, Arktiset luonnonvarat ja talous sekä Pohjoinen hyvinvointi ja palvelut. Molemmissa osaamisalueissa on useita osaamisryhmiä, joissa tehdään tutkimus- ja kehittämistyötä ja järjestetään alojen koulutus. Lapin ammattikorkeakoulu on profiloitunut arktiseen tutkimukseen ja osaamiseen. Arktisuuteen liittyy usein mielikuva laajoista erämaista ja pitkistä välimatkoista. Yksi ammattikorkeakoulun strategisista teemoista on etäisyyksien hallinta (Visio 2030). Tulevaisuuden tarpeita pyritään tunnistamaan ja muotoilemaan ratkaisut tasa-arvoisesti kaikille. Tämä näkyy eri verkkopalveluiden runsaana käyttönä ja aktiivisena kehittämisenä. Monipuolinen palvelu työntekijälle ja opiskelijalle paikasta riippumatta on tärkeää niin opiskelijoille kuin työntekijöille. Tällä pyritään Yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen toimintaan.

Lapin yliopisto on Rovaniemellä sijaitseva Suomen pohjoisin yliopisto, joka on perustettu vuonna 1979. Yliopistossa työskentelee noin 640 työntekijää ja opiskelijoita yliopistossa on noin 4300. Lapin yliopistossa on kasvatustieteiden, oikeustieteiden, taiteiden ja yhteiskuntatieteiden tiedekunnat. Lisäksi yliopistolla on useita muita opetus- ja tutkimusyksiköitä, kuten Arktinen keskus. Lapin yliopisto on profiloitunut arktisen ja pohjoisen muutoksen tutkimiseen. (Tilinpäätös 2019, 21; Yliopistokoulutuksen opiskelijat 2019.)

Lapin korkeakoulukonserni LUC on Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston muodostama yhteisö, joka yhdistää molempien korkeakoulujen osaamisen. Korkeakoulut kehittävät toimintoja yhteisen strategian pohjalta.

Korkeakoulujen strategisiin painaloihin kuuluu

- Globaali arktinen vastuu,
- kestävä matkailu

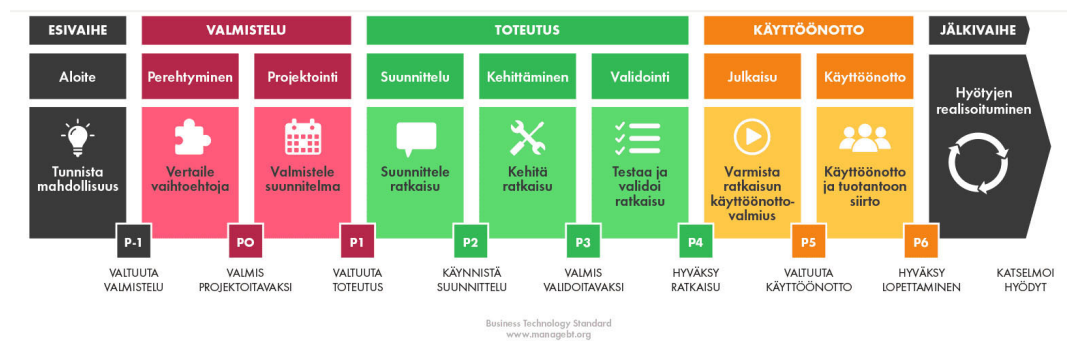
- tulevaisuuden palvelut ja etäisyyksien hallinta. (Lapin korkeakoulukonsernin strategia 2030.)

Erillisen LUC 2020 -kehittämishjelman mukaisesti toimintojen ja palveluiden muuttaminen yhteisiksi on vaiheistettu ja osa palveluista toimii jo täysin molempia korkeakouluja palvelevina yksikköinä. Korkeakouluilla on syksyllä 2020 esimerkiksi jo yhteinen tietohallinto- ja it-palvelu sekä kirjasto. Palveluiden tuottaminen yhdessä on strategisesti järkevää ja kustannustehokasta. (LUC 2020 kehittämissuunnitelma.)

3 PROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

3.1 Intranetin uudistamisprojekti

Intranetin uusiminen on suurimmaksi osaksi ICT-projekti. Korkeakoulukonsernilla on erillinen ICT-projektisalkku, jonne kootaan tiedot meneillään olevista projekteista. Koska intranetin uusiminen kuuluu pääasiassa ICT-projekteihin, projektissa tullaan käyttämään korkeakouluille hankittavissa palveluissa noudatettavaa hallintamallia, joka koostuu valmistelu-, toteutus- ja käyttöönottovaiheesta. Hallintamallin avulla seurataan projektien tilaa ja edistymistä projektin eri vaiheissa. (LUC ICT-projektisalkku 2019.)



Kuvio 1. Projektin elinkaari (Kehityssalkku s.a.)

Tämä opinnäytetyö on osa koko intranetin uudistamisprojektia ja noudattaa kehittämismallia, joka käydään systemaattisesti läpi vaihe vaiheelta jokaisessa projektissa. Tämä työ keskittyy kehittämismallin kahteen ensimmäiseen osioon eli idea- ja valmisteluvaiheeseen. Ennen kolmatta eli toteutusvaihetta, projektia ei ole vielä oikeastaan edes olemassa vaan kahden ensimmäisen vaiheen lopputuloksena syntyy hyötyanalyysi, jonka perusteella ohjausryhmä arvioi, onko projektille toiminnallisia ja taloudellisia perusteita.

Lapin korkeakoulut noudattavat julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) suosituksia kehittämisprojekteissaan. Suosituksissa edellytetään organisaatiolta hyväksytyt tavoitteet kehitettävälle palvelulle. Kehitettävän palvelun tulee olla yhdenmukainen organisaation tavoitteiden ja strategian kanssa (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen 2017, 4). Strategiset linjaukset ja tavoitteet on mainittu Lapin ammattikorkeakoulun intran määrittelydokumentissa ja Lapin ammattikorkeakoulun auditointi 2017 -raportissa. Lapin yliopiston linjaukset ja tavoitteet on esitetty Lapin yliopiston intran ajankohtaisviestinnän sivulla.

Kokonaisarkkitehtuuri on hallintamalli tai kehittämismalli, joka koostuu palveluista, järjestelmistä, toiminnoista ja prosesseista ja kertoo tavan kehittää kaikkia edellä mainittuja. Siinä kuvataan kokonaisuuteen kuuluvat osat ja niiden yhteydet toisiinsa selkeästi ja ymmärrettävästi. Kokonaisarkkitehtuurin pyrkimys on parantaa ja tehostaa organisaation toimintoja ja palveluja. Kokonaisarkkitehtuuri on myös osa strategiatyötä, johtamisprosessia sekä talouden ja toiminnan suunnittelua. (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen 2017, 3–4.)

Lapin korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuuri yhtenäistää toimintaa eri toimijoiden välillä. Sen tavoite on hyödyntää resursseja tehokkaasti ja varmistaa laadukas sekä kokonaistaloudellinen toiminta. Korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuurissa on linjattu, että kehittämistyössä on huomioitava käyttäjälähtöisyys, kokonaisuuden huomiointi ja yhteistyö. Käyttäjälähtöisellä kehittämisellä pyritään varmistamaan ajasta ja paikasta riippumaton helppo ja turvallinen työskentely. Kokonaisuudessa huomioidaan koko korkeakoulukonsernin tarpeet ja tuotetaan palvelut kaikille taloudellisesti ja yhdenmukaisesti. Kehittämistyössä toimitaan läpinäkyvästi, joka mahdollistaa verkostojen laajan hyödyntämisen globaalilla tasolla. (Lapin korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuurilinjaukset 2019.)

3.2 Projektin vaiheistus

Ennen projektin aloittamista projekti on ideavaiheessa, kun tarve uudelle järjestelmälle tunnistetaan. Uusittavien järjestelmien ja palveluiden kehittäminen lähtee kehittämisideasta. Ideavaiheessa nykytilanne sekä tarpeet kartoitetaan esiselvityksen avulla, jota tässä opinnäytetyössä tehdään kyselyllä ja sähköisellä haastattelulla, joka toteutettiin sähköpostitse lähetetyillä kysymyksillä. Nykytilanteesta saadaan tietoa yleisesti havaituista ongelmista ja työskentelytavoista sekä käyttäjälle oleellisen tärkeistä ja ei-tärkeistä asioista. Alussa on myös oltava tietoa siitä, mihin kehitystyöllä pyritään. Nykytilan kartoittamisessa on käytetty apuna kokonaisarkkitehtuurimallia ja pohjautuu LUC-organisaation strategiaan. (JHS 171 ICT-palvelujen kehittäminen: Kehittämiskohteiden tunnistaminen 2017.)

Ideavaiheen jälkeen tulee valmisteluvaihe. Valmisteluvaiheen lopuksi tehdään hyötyanalyysi, jossa käydään läpi kartoitetut tarpeet, tavoitteet,

kokonaisarkkitehtuuriarviointi, riippuvuudet muihin projekteihin, vaatimukset ICT-ympäristölle, projektin vaiheistus sekä kustannusarviointi. Valmisteluvaiheen loppuksi tehdään alustava projektisuunnitelma tai projektiehdotus, jonka jälkeen aloitetaan varsinainen mahdollinen projekti. (ICT-projektin valmisteluvaihe 2019.)

Projektin käynnistyttyä toteutusvaiheessa pidetään suunnittelutyöpajoja, joissa määritellään vaatimusten mukaiset toiminnot. Toteutusvaiheessa tarkentuvat kustannusarvio ja muut vaatimukset palvelulle. Järjestelmän mahdollinen kilpailuttaminen ja hankintapäätös tehdään projektin toteutusvaiheessa. Palvelun testaaminen aloitetaan tässä vaiheessa ja sen jälkeen projekti siirtyy käyttöönottovaiheeseen. (ICT-projektin toteutusvaihe 2019.)

Käyttöönottovaiheessa pilotoidaan palvelu tuotantoympäristössä, jolloin varmistetaan kaikkien osien toiminta. Käyttäjien koulutus aloitetaan tässä vaiheessa projektia. Kun pilotointi on tehty, päätetään käyttöönotosta tuotantoympäristössä. Käyttöönotto voidaan tehdä vaiheittain avaamalla järjestelmän osia käyttäjille tai vaihtoehtoisesti lisäämällä vaiheittain käyttäjiä järjestelmään. Yhtenä vaihtoehtona on avata koko järjestelmä kaikille käyttäjille kerralla. (Roine & Anttila 2015, 54–55.)

Projekti päätetään käyttöönottovaiheen jälkeen ja tarkastellaan saavutettuja tavoitteita, ja tehdään loppuraportti. Tässä vaiheessa kirjataan jatkokehittämiseen liittyviä asioita. Projektin päättyttyä on hyvä kerätä palautetta projektin läpiviennistä ja myöhemmässä vaiheessa voidaan arvioida, onko palvelu toiminut käyttäjillä, kuten on suunniteltu, ja vastaako se tarpeita. (Roine & Anttila 2015, 55.)

4 INTRANET VIESTINNÄN KANAVANA

4.1 Intranetin määritelmä

Intranet on yleisesti organisaatioiden sisäiseen viestintään tarkoitettu kanava. Käytännössä intranetissä näytetään verkkosivusto, jonka näkyvyys on rajoitettu tietyille käyttäjäryhmälle. Intranet voidaan luokitella kolmeen kategoriaan. Ensimmäiseen kategoriaan kuuluvat viestinnällinen intranet, toiseen sähköinen työpöytä ja kolmanteen sosiaalinen intranet. (Roine & Anttila 2015, 63–64.)

Viestinnällisessä intranetissä yksiköt voivat informoida toisiaan ajankohtaisista asioista. Viestinnällinen intranet on rakenteeltaan ja toteutukseltaan yksinkertainen ratkaisu. Viestintään käytetty intranet on verkkosivusto, jonka sisällön tuotanto on yleensä keskitetty tietyille henkilöille. Tällainen intranet on mahdollista toteuttaa melkein millä tahansa sisällönhallintajärjestelmällä. (Roine & Anttila 2015, 63.)

Digitaalinen tai sähköinen työpöytä -ratkaisu tarjoaa käyttäjälleen tilan työstää omia, projektien ja työryhmien dokumentteja ja tallentaa niitä palveluun. Tällainen intranet vaatii sovellusalustalta huomattavasti enemmän kuin pelkkään viestintään käytetty intra. Sähköinen työpöytä ei tarkoita, että järjestelmän tulee olla samalla dokumentinhallinnan järjestelmä. Dokumentit ja asiakirjat voivat yhtä hyvin sijaita jossain muualla, mutta sähköinen työpöytä tarjoaa vähintään mahdollisuuden dokumentin noutamiseen ja tallentamiseen käyttöliittymän kautta. (Roine & Anttila 2015, 63.)

Yleisesti intranetit sisältävät väistämättä jotain sosiaalisia toimintoja, kuten tiedon jakamista toisille käyttäjille. Käsitys sosiaalisesta intranetistä on muuttunut eri palveluiden kehittyessä ja yleistyessä. Sosiaalisten medioiden käyttö ja verkostoituminen organisaation sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä on kasvanut merkittävästi Facebookin Twitterin, Instagramin ja muiden sosiaalisten verkostojen ansiosta (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 2). Sosiaalinen media voidaan määritellä verkkopohjaiseksi alustaksi, jossa ihmiset voivat kommunikoida keskenään (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 2). Sosiaalinen intranet voi tuoda tämän kaltaisia välineitä ja työkaluja yhteen työntekijöiden saataville ilman, että niillä korvattaisiin olemassa olevat palvelut (Kolehmainen & Korhonen 2014, 23–25). Tässä tutkimuksessa sosiaalisella

intranetillä tarkoitetaan vuorovaikutteisuutta sisältävää toiminnallisuutta tai toimintaa.

Lapin ammattikorkeakoulun nykyinen intranet on rakennettu Sharepoint 2013-ympäristöön. Organisaatiossa oli tarve sähköiselle työpöydälle, jonne voitiin tallentaa ja työstää dokumentteja. Nykyinen intra otettiin käyttöön 2014 ja on edelleen aktiivisessa käytössä. Intranetiä käytetään ammattikorkeakoulun sisäisessä viestinnässä uutisten, tiedotteiden ja tapahtumien julkaisemiseen. Intrassa on eri projekteille ja työryhmille perustetut työtilat, jotka toimivat dokumenttien tallennuspaikkana. Järjestelmään on luotu useita sähköisiä työnkulkuja tärkeille toimille ja intranet sisältää myös ammattikorkeakoulun kuvapankin. (Suvanto & Roine 2013.)

Intran kehittämiskohteita ei ole kartoitettu aiemmin nykyisen järjestelmän aikana. Käyttäjillä on ollut mahdollisuus antaa intrasta palautetta sille varatulla lomakkeella, mutta lomakkeen käyttö on ollut erittäin vähäistä. Määrällistä mittaamista, kuten käyttäjämääriä ja hakusanojen käyttöä, ei ole voitu suorittaa toimimattoman seurantatyökalun vuoksi. Tekniikaltaan vanhanaikainen toimintaympäristö ei mahdollista juurikaan sosiaalisen median työkalujen käyttöä, joilla käyttäjien osaamista ja tietoa voitaisiin jakaa tehokkaammin muiden käyttöön. Tiedon jakaminen toimii lähinnä lisäämällä yksittäinen henkilö listalle, mutta suuremmille ryhmille tieto on hankala jakaa.

Lapin yliopiston intranet on rakennettu www-julkaisujärjestelmän päälle, jolla on tehty myös yliopiston ja ammattikorkeakoulun verkkosivustot. Yliopiston intralla on suurimmalta osin viestinnällinen tarkoitus. Siinä uutisoidaan ajankohtaisista asioista ja tapahtumista. Se sisältää myös ladattavat ja tulostettavat ohjeet ja lomakkeet. Yleisen aiempien vuosien aikana saadun palautteen perusteella tyytyväisyys nykyiseen intranetiin on kohtalainen. Suurin yksittäinen syy tyytymättömyyteen nykyisessä intrassa on se, että käyttäjät eivät löydä tarvitsemaansa tietoa. Tämä johtuu osittain tallennetun tiedon suuresta määrästä ja osittain siitä, että vanhaa tietoa ei ole poistettu järjestelmästä. Yliopiston hallinnassa ovat lisäksi myös kirjaston ja Arktisen keskuksen intrat, joihin on haluttu enemmän yhteisöllisyyttä. (Kontio 2019.)

4.2 Intranet-palveluympäristöt

Pilvellä tarkoitetaan internetiä, eli se on ympäristö, jonka varrelle voidaan asentaa erilaisia palveluita. Pilvessä toimiva palvelu on sovellus tai sovellusrypäs, jonka joku palvelun tuottaja tarjoaa käyttäjien saataville. Pilvipalvelut ovat yleistyneet nopeasti ja kohta melkein mitä tahansa digitaalinen palvelu on saatavana pilviversiona. Pilvipalveluina on saatavilla useita eri vaihtoehtoja, joilla viestinnällinen intranet voidaan rakentaa. Intranettejä, jotka tarvitsevat esimerkiksi sähköisiä työnkulkujia, on huomattavasti vähemmän. Suosituin alusta pilvipalveluna toimivalle intranetille on Microsoftin O365-tuoteperhe. (Roine & Anttila 2015, 33–38.)

Usein mainitaan pilvipalveluiden tietoturva. Tietoturva sinänsä ei nykyisissä pilvipalveluissa ole ongelma vaan pikemminkin vahvuus ja kilpailuetu. Nykyiset pilvipalvelut ovat erittäin turvallisia käyttää ja tietosuojasta huolehditaan hyvin. Suuret toimijat voivat joutua herkästi valvojan viranomaisen tarkastusten kohteeksi, koska kyseessä on yleensä suuresta käyttäjämäärästä, eikä heidän tietoturvaansa ja tietosuojaansa haluta vaarantaa ja menettää näin omaa kilpailuetua. (Pilvipalveluiden turvallisuus: Mitä organisaatioiden tulisi huomioida pilvipalveluja hyödyntäessä 2014.)

Järjestelmien hankinta ja asennus omille palvelimille ei ole enää nykyään järkevää, eikä kustannustehokasta. Omilla palvelimilla olevat järjestelmät kuormittavat ylläpitäjiä ja tietoliikenneverkkoja. Riski käyttökatkoksiin kasvaa, jos omilla palvelimilla ilmenee häiriötilanne ja korjaus voi kestää huomattavan kauan. Omilla palvelimilla pyöritettävät sovellusalustat vaativat aina osaamista ja kokemusta palvelinympäristöjen ylläpidosta. Osaamisen puuttuminen ei ole ongelma, mutta sen kohdentaminen muihin tärkeisiin työtehtäviin on vaikeaa, jos kaikki palvelut tuotetaan omilta palvelimilta. Tästä syystä omilla palvelimilla tulee olla vain välttämättömimmät palvelut ja toiminnot, mitä intran käyttö vaatii. (Roine & Anttila 2015.)

Hybridimalli tarkoittaa niin sanottua sekoitettua mallia, jossa osa palveluista toimii organisaation omilla palvelimilla ja osa toimii pilvipalveluna. Useimmissa tapauksissa hybridimallin toteuttaminen ei ole tarpeellista tai edes taloudellisesti kannattavaa. Yleisesti hybridimallia kannattaa harkita silloin, kun organisaatiolla on jotain sellaista dataa, joka on säilytettävä omissa tietovarastoissa tai palvelun

suojaustaso ei riitä tallennetulle tiedolle. On myös huomioitava riski siitä, että palvelun tuottaja voi lopettaa palvelun tuottamisen tai tietoa voi kadota jostain muusta syystä, jolloin on tarpeen varmistaa tieto myös omilla tietovarastoilla. (Roine & Anttila 2015, 25–38.)

4.3 Intranetin uusimisen tausta

Sharepoint 2013 on saapumassa elinkaarensa päähän ja Mainstream-tuki kyseiselle tuotteelle on loppunut huhtikuussa 2018. Sharepoint 2013 extended -tuki loppuu vuonna 2023, jota voidaan pitää lopullisena päätepisteenä kyseiselle tuotteelle. Microsoftilla ei ole suunnitelmissa julkaista enää service packejä tuotteelle. (Updated Product Servicing Policy for SharePoint 2013.)

Yksi syy ympäristön ja palvelun uusimiseen on se, että nykyinen järjestelmä ei vastaa käyttäjien eikä organisaation tarpeita ja vaatimuksia. Molemmissa korkeakouluissa on otettu käyttöön uusia tietojärjestelmiä, kuten sähköinen asianhallintajärjestelmä Dynasty ja opintohallinnon järjestelmä Peppi. Käyttöön otetut järjestelmät vaikuttavat suoraan siihen, mitä toimintoja introissa tullaan ylläpitämään ja mihin tietoa tallennetaan. Työyhteisössä on havaittavissa liikehdintää helppokäyttöisempien ja nykyaikaisempien työkalujen käyttöön, mikä taas vaikuttaa tiedon säilytykseen ja saatavuuteen. Uusien pilviympäristössä toimivien palveluiden käyttöönotto on kuitenkin haastavaa ja on aina olemassa riski tiedon hallinnan menettämiseen. (Kontio 2020.)

4.4 Organisaation käytössä olevat mahdolliset intra-alustat

Intranet ja digitaalinen työympäristö Suomessa 2018 -selvityksen mukaan järjestelmäalustojen markkinoilla hallitsevat selkeästi Microsoftin Sharepoint ja Office 365. Seuraavaksi suosituin on Episerver, jolla silläkin on vain hyvin pieni osuus. Tämän jälkeen tulevat useat muut sisällönhallintajärjestelmät. Selvityksessä vertailtiin myös eroja Ruotsissa toimivien organisaatioiden introihin. Tulokset ovat hyvin saman kaltaiset maiden välillä, mutta Suomessa etäkäytön mahdollisuus ja ryhmätyötilojen käyttö oli huomattavasti Ruotsia suurempi. (North Patrol 2018.)

Korkeakouluilla on käytössä useita järjestelmiä, jotka soveltuvat tietynlaisten introjen alustoiksi. Lähinnä viestinnällisten intranettien alustoiksi soveltuvat Infoweb-julkaisujärjestelmä, Google-sivustot ja WordPress-julkaisujärjestelmä.

Kaikki julkaisujärjestelmät taipuvat tiettyyn pisteeseen asti, mutta esimerkiksi tiedostojen käsittely tai sähköiset työkulkuja vaativat toiminnot ei toimi pelkän julkaisujärjestelmän päällä. Useat sähköisen työpöydän toiminnot vaativat toimiakseen jonkin muun taustalla pyörivän järjestelmän.

4.4.1 Microsoft 365

Microsoft 365 -palvelut ovat olleet käytössä korkeakouluissa jo noin kaksi vuotta. Suuren markkinaosuuden, saatavilla olevan tarjonnan ja tuen sekä organisaatiossa jo valmiina olevan ympäristön vuoksi on luontevaa keskittyä enemmän kyseisen tuotteen ominaisuuksiin. Microsoftin O365 on nykyään nimeltään Microsoft 365 ja se voi toimia pelkästään pilvipalveluna tai osaa toiminnoista voi pyörittää omilta palvelimilta eli hybridimallina. Microsoft O365 sisältää Sharepointin, Teamsin, OneDriven, Outlookin, Yammerin ja kaikki Office-sovellukset verkkosovelluksina ja työpöytäversioina, joten kyseessä on myös muita työkaluja mahdollisten Sharepoint-sivujen lisäksi. (Laine 2020.)

Microsoft 365 mahdollistaa suurimman osan toiminnoista, mitä intrassa nykyisellään tarvitaan. Siinä yhdistyvät viestinnällinen ja sosiaalinen intranet ja saadaan käyttöön sähköinen työpöytä. Yhteiset ja erilliset sivustot voidaan rakentaa Sharepointilla, sekä yhteisöllisyyttä voidaan tuoda Teamsilla perustamalla tiimejä. Sähköisen työpöydän ominaisuudet ovat käytössä ja tiedostojen käsittely onnistuu sujuvasti sovellusten välillä. Lisäksi sähköiset työkulut ovat mahdollisia Microsoft 365 -palvelussa. (Laine 2020.)

Useissa Microsoft 365 -ratkaisuissa on valmiina edistynyt hakutoiminto, jonka toiminta perustuu Delve-hallintatyökaluun. Sen avulla voi etsiä ja lajitella tietoa, johon on käyttöoikeus sekä käyttäjäprofiiliaan. Delvessä on sisäänrakennettua älykkyyttä, joka oppii käyttäjän toiminnoista ja osaa etsiä tuloksia käyttäjää kiinnostavista asioista. (Roine & Anttila 2015, 114.)

Tekoälyä voidaan käyttää Microsoft 365 -palvelussa esimerkiksi käyttäjän apuna ohjeistuksessa ja ongelmanratkaisussa erilaisilla chatboteilla. Erilaisten tekoälyyn ja koneoppimiseen keskittyvien sovellusten kehittäminen ja käyttö on mahdollista Microsoftin Azure-pilvipalvelualusta avulla. Sinne voidaan kehittää mitä tahansa koneoppimiseen liittyviä sovelluksia, mikä on hyvä asia myös tulevaisuuden tarpeiden kannalta. (Laine 2020.)

Microsoft 365 -alustalle rakennetussa intrassa on mahdollista käyttää valmista käännöskonetta, joka kääntää esimerkiksi uutiset ja sivustot suoraan englanniksi. Tällöin sivustolla olevat tiedot pysyvät ajan tasalla molemmilla kieliversioilla. Kieliversioita on saatavilla myös mille kielille. Käännökset on mahdollista tehdä Microsoftin käännöspalvelulla, Googlen käännöspalvelulla tai itse määritellyllä käännöksellä. (Laine 2020.)

Sisällöntuotanto on huomattavasti suoraviivaisempaa aiempiin Sharepoint-järjestelmiin verrattuna. Sisällön tuottaminen on helpottunut, sillä käytössä voi olla erilaisia avustavia toimintoja, niin sanottuja velhoja, jotka ohjaavat oikean sisällön oikeaan paikkaan. Sisällön näyttäminen käyttäjille voidaan jaotella joko näyttämällä sisältö vain tietyille ryhmille käyttäjäroolien mukaan tai esimerkiksi hallinnolle ja opiskelijoille rakennetaan erilliset intranetit. (Peltola 2020.)

Microsoft 365 -palvelussa jokaisella käyttäjällä on mahdollisuus personoida itselle tarpeellinen sisältö tai linkit, jotka voidaan sijoittaa omaksi kohdakseen esimerkiksi suoraan valikkoon. Ylläpitäjät voivat myös tarvittaessa määritellä, minkä tyyppistä sisältöä käyttäjä voi sinne lisätä, Haasteena Microsoft 365 -alustan päälle rakennetulla intralla on sen rajallinen muokattavuus. Palvelu pakottaa käyttämään niitä sovelluksia ja toimintoja, mitä on mahdollista asentaa ja ulkoasun muokattavuus on myös heikohkoa. Omaa kehitystyötä tai muualtakaan saatavaa räätälöintiä ei ole välttämättä mahdollista toteuttaa ja on tyydyttävä olemassa olevaan tarjontaan. (Peltola 2020.)

Molemmissa organisaatioissa on käytössä O365-palvelu ja varsinkin Teamsin käyttö on kasvanut huomattavan suureksi. Tieto on päässyt leviämään hajalleen, koska kaikilla on oikeus luoda tiimejä eivätkä kaikki tieto ja dokumentit sijaitse samassa paikassa. Käyttöoikeuksia ei ole rajattu, koska se väistämättä ajaa käyttäjän etsimään palvelun muualta. Tiedon hallittavuus on muodostunutkin haastavaksi ja ongelmalliseksi, sillä organisaatiossa ei ole vielä onnistuttu kunnolla ohjeistamaan käyttäjiä. Microsoft 365 -palvelussa on kuitenkin toimintoja, joiden avulla ongelma voidaan poistaa, mutta se vaatii manuaalisia toimenpiteitä ylläpitäjiltä.

Hyvänä puolena Microsoft 365 -palvelussa on, että osaamista suunnitteluun, räätälöinteihin ja tukipalveluihin on runsaasti tarjolla. Microsoft 365:n eduksi

voidaan laskea myös se, että palvelu on jo käytössä organisaatiolla, eikä hankintaa ole tarvetta lähteä suunnittelemaan aivan alusta asti. Mikäli tehdään päätös tehdä intra tälle alustalle, se on myös taloudellisesti kannattava valinta. (Peltola 2020.)

4.4.2 Peppi-järjestelmäkokonaisuus

Peppi-järjestelmäkokonaisuus on käytössä Lapin ammattikorkeakoulussa ja otetaan myöhemmin käyttöön myös Lapin yliopistossa. Peppi-järjestelmäkokonaisuus mahdollistaa erilaiset rooleihin perustuvat työpöytäkäytöt, esimerkiksi opiskelijoille, opettajille ja suunnittelijoille omansa. Lisäksi personointia voidaan tehdä käyttäjäkohtaisesti. Peppi-järjestelmää käytetään intranet-alustana joissakin korkeakouluissa, muuta näihin ratkaisuihin ei päästy tutustumaan. Peppi on avoimeen lähdekoodiin perustuva sovellus, jota voi kuka tahansa muokata itselleen sopivaksi. Peppi-järjestelmäkokonaisuuden kehittäminen intranet-palveluksi vaatii ohjelmointiosaamista ja organisaatiolta resursseja kehitystyöhön. Lisäksi kehittämistyössä on oltava joku ulkopuolinen yhteistyökumppani, jonka tietotaitoon voidaan turvautua tarvittaessa esimerkiksi uuden integraation luomisessa muuhun palveluun tai sovellukseen.

Peppissä opiskelijoiden, opetuksen ja korkeakouluhallinnon tehtävät on koottu yhden palvelukokonaisuuden alle ja kaikki siihen kuuluvat toiminnot voidaan tehdä samassa järjestelmässä. Yhteisinä toimintoina koko organisaatiolle voidaan laatia työaikasunnitelmia, tehdä tilavarauksia, ylläpitää ja hakea yksiköiden tietoja sekä hakea henkilöstön tietoja. (Mattinen 2019, 2.)

Peppiä voidaan käyttää viestinnällisenä kanavana, jonne uutisoidaan ajankohtaiset asiat ja vuoden 2020 syksyllä opiskelijoille on jo käytössä kaikki opiskeluun liittyvät toiminnot, kuten ilmoittautumiset opinnoille, lukujärjestykset, koulutushaku, lomakkeet sekä mahdollisuus tilata esimerkiksi todistuksia, johon saa sähköisen allekirjoituksen. Henkilöstölle käytössä olevat palvelut ovat esimerkiksi työaikasunnitelmien suora siirtymien työajanseurantajärjestelmään sekä kalenterivarausten integroiminen Outlook-kalenteriin. Peppiin ei ole paljon valmiita ratkaisuja eri toiminnoille, kuten sähköisille työkuluille, eikä tiedostojen käsittely ole mahdollista siinä mittakaavassa kuin esimerkiksi O365-ohjelmistossa. (Mattinen 2019, 10–12.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERUU JA KÄSITTELY

5.1 Tutkimusmenetelmä

Toimintatutkimus sopii hyvin tässä työssä lähestymistavaksi, koska työssä yhdistyy käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimuksen ominaispiirteenä on käytäntöjen ja työskentelytapojen kehittäminen tutkimuksen avulla. Toimintatutkimukselle ei ole ominaista alussa selvä tutkimuskysymys vaan tehtävän määrittely ohjaa tutkimuskysymykseen. Tutkimustavassa pyritään saamaan tietoa, jonka avulla palvelua voidaan kehittää entistä paremmaksi. Toimintatutkimuksessa voidaan miettiä toimintaa myös siitä näkökulmasta, miksi itse toimitaan niin kuin toimitaan. Tätä kutsutaan reflektiivisyydeksi. (Aarnos ym. 2018, 182–192.)

Toimintatutkimuksessa keskitytään käytännön työssä havaittuihin ongelmiin, jolloin tutkimus ja kehittäminen tapahtuu aidossa ympäristössä. Tämän opinnäytetyön yhteydessä on keskusteltu siitä, miten tähän tilanteeseen on tultu ja miten pahaksi ongelmat ovat päässeet. Ongelmien ratkaisemiseksi on tarkasteltu ja kokeiltu eri vaihtoehtoja ja kehitetty käytänteitä paremmiksi. Nämä toimintatavat ovat ominaisia toimintatutkimukselle. (Aarnos ym. 2018, 192.) Tässä opinnäytetyössä tutkitaan käyttäjien työskentelytapoja intraneteissa ja kehitetään palvelua niillä osa-alueilla, missä ongelmia esiintyy.

Tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen ja kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yhdistelmä. Määrällisenä tutkimuksena voidaan pitää käyttäjille suunnatussa kyselyssä esitettyjä kysymyksiä, joissa vastausten jakautumista tutkitaan ja arvioidaan määrällisesti. Kysymyksissä, joissa vastauksia on mahdollista mitata määrällisesti, voidaan käyttää tunnuslukuja. (Vilka 2007, 119–128.) Jos yli puolet vastanneista on valinnut saman tai toista lähellä olevan vaihtoehdon, sitä voidaan pitää merkittävänä osuutena kaikista vastauksista ja tunnuslukuna pitää 50 prosenttia.

Kysymyksiä, joihin vastataan avoimeen tekstilaatikkoon, voidaan mitata laadullisesti, mutta myös määrällinen arviointi on mahdollista, kun huomioidaan vastauksissa esiintyneet asiat lukumääräisesti. (Vilka 2007, 119–128.) Esimerkiksi tiedon löydettävyyks voi esiintyä 10 kertaa eri vastauksissa, jolloin

voidaan laskea lukumäärä yhteensä. Tästä voidaan päätellä, että suurin ongelma on tiedon löydettävyyden, jos muista asioista ei ole useampia esiintymiä.

Käyttäjälähtöisyys nostetaan työssä esille, koska järjestelmää tehdään ensisijaisesti käyttäjien jokapäiväiseksi työkaluksi ja tärkeimmäksi viestintäkanavaksi organisaatioiden sisäisessä viestinnässä. Lapin korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuurissa linjataan, että palveluita kehitetään käyttäjälähtöisesti. Linjauksissa mainitaan huomioonotettaviksi asioiksi käyttäjälähtöisessä kehittämistyössä mobiliteetti, helppokäyttöisyys, saatavuus sekä suojaus.

Palvelu tai tuote tehdään aina jollekin käyttäjälle, ja käyttäjälähtöisyys-käsite kuvaa enemmän suunnitteluprosessia. Käyttäjälähtöisyydellä pyritään myös osallistamaan käyttäjiä kehittämistyössä ja pyritään pitämään loppukäyttäjä mukana koko kehittämissuorituksen ajan. (Rajalampi 2011.) Tiedonhallinnan näkökulmasta on myös tärkeää pitää käyttäjä aktiivisena tuomassa tietoa intranettiin ja olla osa sosiaalista verkostoa.

Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä käyttäjä on keskiössä ja siinä hyödynnetään käyttäjältä saatua tietoa. Käyttäjälle ei siis anneta valmista tuotetta testattavaksi vaan jo ennen kehitystyön aloittamista käyttäjältä pyritään saamaan tietoa tarpeista. Kun käyttäjä on mukana prosessin jokaisessa vaiheessa, se voi toimia myös laadun varmistamisen työkaluna esimerkiksi testausvaiheessa (Halmeenmäki 2012). Käyttäjältä saatu tieto auttaa suunnittelijaa hahmottamaan ratkaisumalleja ja tekemään oikean suuntaisia päätöksiä. Pelkästään suunnittelijan omien kokemusten ja arvioiden perusteella kehitetty palvelu voi muiden käyttäjien mielestä olla huono, eikä se vastaakaan käyttäjän tarpeita. (Laxström 2019, 42–43.)

Käyttäjän rooli prosessin eri vaiheissa voi olla ensimmäisen kehitysidean antaja ja olla samalla myös kehitetyn tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä. Yleisesti käyttäjä tulee prosessiin mukaan esitutkimusvaiheessa ja antaa näkemyksensä palvelun toimivuudesta. Käyttäjä voi nostaa esille asioita, joista palvelun kehittäjällä ei ole mitään kokemusta tai asiantuntemusta. Kohderyhmän valinta voi olla tärkeä osa prosessissa, sillä suuri määrä tarpeita voi kasvattaa toimintojen määrän valtavaksi. (Merivirta ym. 2018, 46–48.)

Tässä toimintatutkimuksessa tutkittiin, miten intraa käytetään ja mitkä ovat yleisimmät tavat työskennellä. Tunnistamalla ongelmia ja tarkastelemalla työtapoja, voidaan ideoida ja kehittää paremmin toimivia sivustoja ja toiminnallisuuksia käyttäjälähtöisesti. Tässä työssä käyttäjät otettiin mukaan heti intranetin nykytilan kartoitusvaiheessa käyttäjille suunnatulla kyselyllä, jolla pyrittiin osallistamaan loppukäyttäjiä ja antamaan suunnittelijalle tietoa järjestelmästä käyttäjän näkökulmasta. Intranetin pääkäyttäjiä osallistettiin esittämällä kysymyksiä heidän yksiköiden tarvitsemista toiminnallisuuksista ja vaatimuksista intranetissä. Lisäksi pääkäyttäjiä pyydettiin avaavan keskustelua myös heidän omien yksiköiden sisällä. Näin saatiin kunkin yksikön näkemyksiä ja ideoita tuotua esille.

5.2 Aineiston keruu ja käsittely

Opinnäytetyöprosessin aikana käytiin useita keskusteluja organisaatioiden sisällä kollegoiden kanssa ja mietittiin intranetin roolia viestinnällisenä kanavana eri kohderyhmille. Keskusteluja, palaverieja ja esittelyjä erilaisista intranet-ratkaisuista käytiin myös järjestelmätoimittajien kanssa. Keskusteluissa käytiin läpi organisaatioiden yleisiä vaatimuksia intranetille ja tarkasteltiin, voidaanko niitä täyttää tarjottavilla ratkaisuilla.

Opinnäytetyössä tehtiin kartoittava kysely intranetin nykytilasta sekä osittain tulevaisuuden tarpeista intranet-informatiivisen sisältöön ja toiminnallisuuksiin liittyen. Kysely tehtiin toukokuun ja kesäkuun vaihteessa 2020. Kyselyn kohderyhmänä oli Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston koko henkilökunta. Kysely tehtiin Webropol-kyselynä ja saatekirje kyselyyn lähetettiin sähköpostitse henkilökunnalle otsikolla ”Anna arviosi intranetin nykytilasta ja tulevaisuuden tarpeista intranet-käyttäjäkyselyssä”. Saatekirjeen sisällössä kerrottiin meneillään olevasta intranetin kehittämistyöstä ja sen tavoitteista. Lisäksi saatekirjeessä kerrottiin kyselyn tarkoitus, kohderyhmä ja tarpeelliset tietosuojasiat.

Käyttäjälle suunnatussa kyselyssä pyrittiin tunnistamaan käyttäjillä ilmeneviä ongelmia nykyisen intranetin käytössä. Jo ennestään tiedossa olleiden useiden ongelmien perimmäistä syytä lähdettiin tutkimaan kyselyn avulla. Kyselyssä pyrittiin kartoittamaan, mikä sisältö on käyttäjälle tärkeää ja mitä

työskentelytapoja käyttäjillä on intrateissa (Kankkunen 2013.). Lisäksi käyttäjien havaitsemia puutteita ja epäkohtia kartoitettiin kyselyn avulla.

Kyselyssä pyrittiin välttämään kysymyksiä, kuten mitä toiminnallisuuksia ja minkälaista sisältöä intranetin pitäisi sisältää. Kyselyssä ei kysytty näitä asioita, koska vastaajilla ei välttämättä ole tietoa, minkälaisia mahdollisuuksia niitä on toteuttaa saatavilla olevilla järjestelmillä ja mitä työkalua työssä saatetaan tarvita tulevaisuudessa (Kankkunen 2013). Intranetin kehitystyössä tarvittava tieto on sitä, mitä tietoa käyttäjät tarvitsevat, mistä he sitä saavat tällä hetkellä ja miten he tekevät työtehtäviään. Kyselyllä pyritään nostamaan esille niitä ongelmia, mitä käyttäjällä useimmin tulee vastaan työpäivän aikana.

Kysely pyrittiin pitämään kohtuullisen lyhyenä ja kysymykset muotoiltiin siten, että vastaus mahdollisimman moneen kysymykseen saatiin sijoittamalla eri aiheen kohtia saman kysymyksen alle. Kyselylomakkeella annettiin joihinkin kysymyksiin valmiit vastausvaihtoehdot ja joihinkin kysymyksiin pystyttiin vastaamaan avoimessa tekstikentässä. Kahdessa kysymyksessä oli useita kohtia, joihin vastaus annettiin valitsemalla arvosana yhdestä viiteen. Kyselyn asetukset määriteltiin siten, että kyselyyn vastaaminen ei vaatinut henkilötietojen antamista ja käyttäjä pystyi vastaamaan kyselyyn vain kerran. Vastaamiskertojen määrän rajoittaminen perustui selaimen historiatietoihin, joten mahdollisuus useammin vastaamiseen oli kuitenkin olemassa.

Käyttäjäkyselyn tulokset tuotiin suoraan Word-dokumenttiin Webropol-järjestelmän raportointityökalun avulla. Raportointityökalun tuottaman raportin kuviot ja taulukot poikkeavat toisistaan, mikä vaikutti hieman omaan raportointiin. Tulokset analysoitiin heti vastausajan päättymisen jälkeen ja analysointi kesti muutamia päiviä. Analysointimenetelmänä oli benchmarking eli yliopiston ja ammattikorkeakoulun vastauksia vertailtiin toisiinsa. Vastauksia vertailtiin myös ennalta tunnettuihin ongelmiin, niiden syihin ja niiden yleisyyteen. Lisäksi eri työkalujen ja toimintojen tarpeellisuutta voitiin verrata korkeakoulujen kesken. Vertailun avulla voitiin tunnistaa introjen vahvuuksia ja heikkouksia sekä tutkia intranetin ongelmien yhteneväisyyksiä. Kyselyyn tulleiden vastausten perusteella käyttäjillä ilmenneitä ongelmia tarkennettiin hyödyntämällä aiemmin työtehtävissä hankittua taustatietoa ja ammattiosaamista. Vastauksien perusteella voitiin myös ideoida ja miettiä erilaisia ratkaisumalleja ongelmiin.

Introjen pääkäyttäjille oli tarkoitus järjestää haastattelu online-tilaisuutena, mutta lopulta päädyttiin kysymysten lähettämiseen sähköpostilla. Ratkaisuun vaikutti se, että kysymyksiä oli vain kaksi kappaletta ja tarvetta esittää tarkentavia kysymyksiä ei ollut. Sähköpostiviestissä kerrottiin mitä kysymyksissä olleilla termeillä tarkoitettiin ja kerrottiin automaattisesti mukana olevat toiminnot myös uudessa intrassa. Näin tulkinvaraa ei kysymyksistä oikeastaan jäänyt lainkaan.

Kysymyksiin vastaajiksi valittiin intranetin pääkäyttäjät, koska heillä oli laajempi käsitys intranetin toiminnasta ja he vastaavat omien sivustojensa sisällöstä sekä muusta hallinnasta. Kysymykset eivät keskittyneet ongelmiin ja työskentelytapoihin vaan siihen, mitä toimintoja tulevassa intranetissä tulee olla eri pääkäyttäjien ja heidän yksiköiden näkökulmasta katsottuna. Kaikille pääkäyttäjille lähetettiin samat kysymykset, joita oli kaksi kappaletta. Ensimmäinen kysymys kartoitti vaatimuksia intranetille ja toinen kehittämistarpeita ja ideoita tulevaa intraa varten.

Pääkäyttäjiltä saaduilla vastauksilla tehtiin dokumenttianalyysi ja aineistosta tehtiin listaus kaikista toiminnallisista vaatimuksista intranetille, joita ilman ei tulla tällä hetkellä toimeen. Analyysin perusteella voitiin tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä pääkäyttäjien vaatimuksista intranetille. Vastauksissa esille tulleita ideoita voidaan jatkossa hyödyntää sellaisten toimintojen kehittämisessä, jotka helpottavat intranetin rakenteellista ja sisällöllistä ylläpitoa. Pääkäyttäjien kanssa keskusteltiin myös käyttäjäkyselyssä esille tulleista asioista ja niiden vaikutuksesta pääkäyttäjien työnkuvaan intranetin ylläpitämisessä. Keskusteluissa ideoitiin myös tulevaisuuden tarpeisiin liittyviä asioita, joita intranetiin voisi kehittää.

6 TUTKIMUSTULOKSET

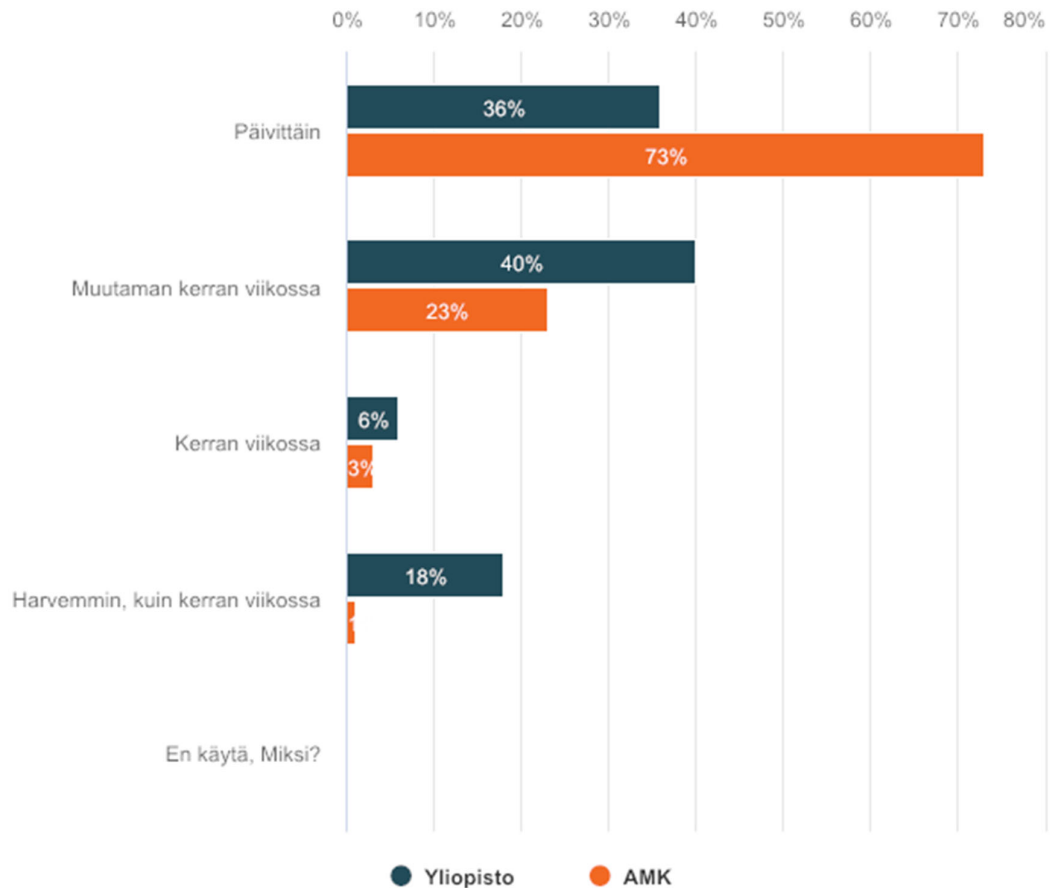
6.1 Käyttäjäkyselyn tulokset

Käyttäjäkyselyn aikana henkilöstön määrä ammattikorkeakoulussa oli 438 päätoimista työntekijää (Uutela 2020). Luku ei sisällä sivutoimisia ja palkkiosopimustyöntekijöitä. Yliopistolla henkilöstöä on noin 640 henkilöä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kumman organisaation henkilökuntaan vastaaja kuuluu. Kyselyyn vastasi 147 henkilöä, joista 79 (53,7 prosenttia) kuului ammattikorkeakoulun henkilökuntaan ja 68 (46,3 prosenttia) yliopiston henkilökuntaan. Vastausprosentti oli koko henkilökunnan osalta ammattikorkeakoulussa noin 18 prosenttia ja yliopistossa noin 10,6 prosenttia. Vastausprosentti jäi alhaiseksi molemmissa organisaatioissa. Ammattikorkeakoulun henkilökunnalle osallistumiskutsu kyselyyn lähetettiin aiemmin kuin yliopiston henkilökunnalle, koska yliopiston henkilökunnalle osoitettu kutsu toimitettiin myös englanniksi ja käännöstä jouduttiin odottamaan muutama päivä. Sen ei kuitenkaan voi olettaa vaikuttavan suuresti vastausprosenttiin, koska ammattikorkeakoulun henkilökunnalta tulleet vastaukset tulivat kolmena ensimmäisenä päivänä. Ero vastausprosentteissa voi selittyä sillä, että intranetin käyttö ammattikorkeakoulussa on selkeästi aktiivisempaa kuin yliopistossa.

6.1.1 Intranetien käyttöaste

Toinen kysymys pyrkii selvittämään, minkälainen käyttöaste nykyisellä intralla on.

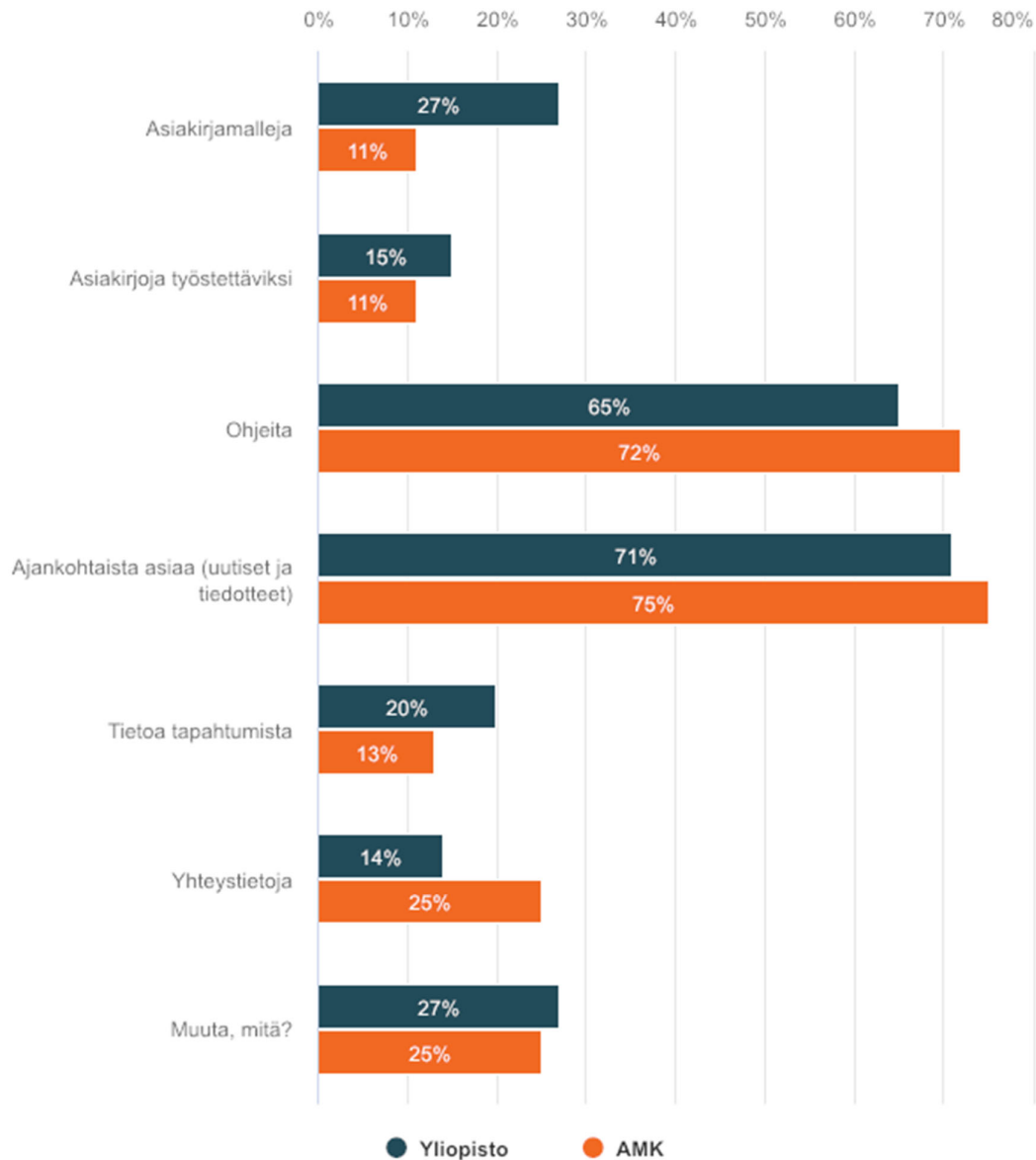


Kuvio 2. Intranetien käyttöasteet korkeakouluissa

Intran päivittäinen käyttö ammattikorkeakoulussa oli hyvin yleistä ja 96 prosenttia vastasi käyttävänsä intraa useammin kuin kerran viikossa. Yliopiston osalta käyttöaste on jonkin verran alhaisempi ja 76 prosenttia vastasi käyttävänsä intraa useammin kuin kerran viikossa. Yleisesti korkeakoulujen intranettien käyttöaste oli korkea ja ammattikorkeakoulun osalta käyttöaste on huomattavan korkea.

6.1.2 Intranetin haetuimmat tiedot

Kolmannella kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä tietoa intranetistä eniten haetaan ja mitkä asiat käyttäjiä kiinnostavat. Samalla kysymys selvittää, kuinka tarpeellista tieto on.

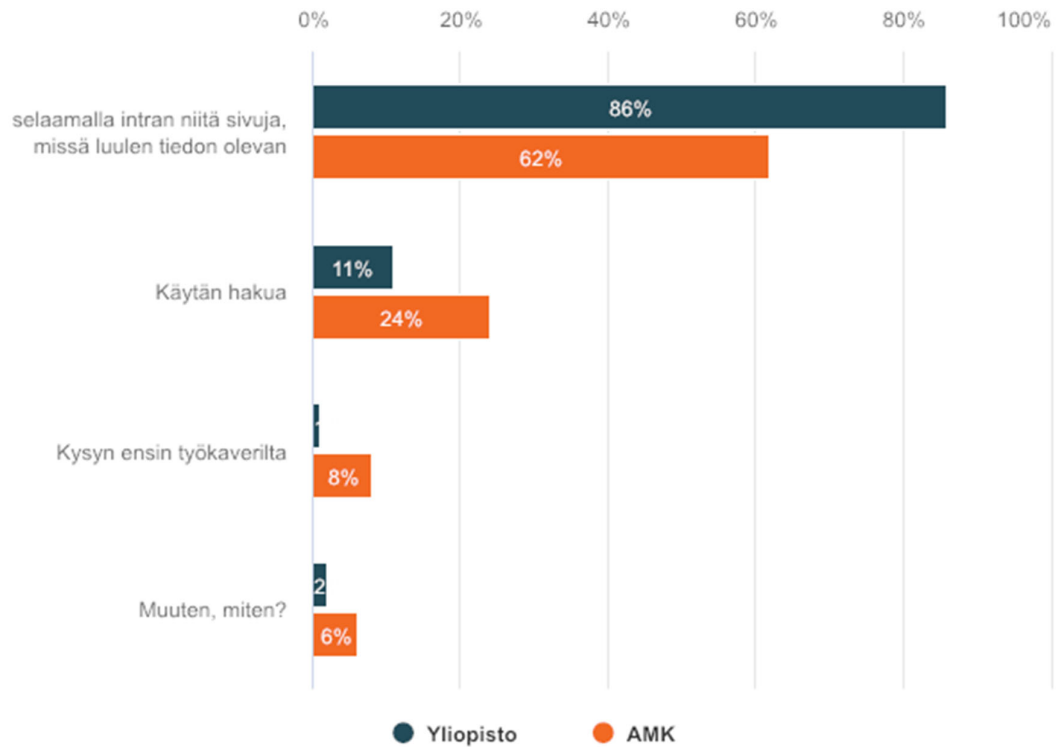


Kuvio 3. Eniten intraneteistä haetut tiedot

69 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti hakevansa ohjeita ja 73 prosenttia vastaajista ilmoitti hakevansa ajankohtaista asiaa. Muuta tietoa lisätietokentässä kerrottiin, että haetaan linkkejä muihin järjestelmiin, jotka sijaitsevat etusivun oikeassa reunassa- Ammattikorkeakoulun vastauksissa kerrottiin, että haetaan kuvia ammattikorkeakoulun kuvapankista.

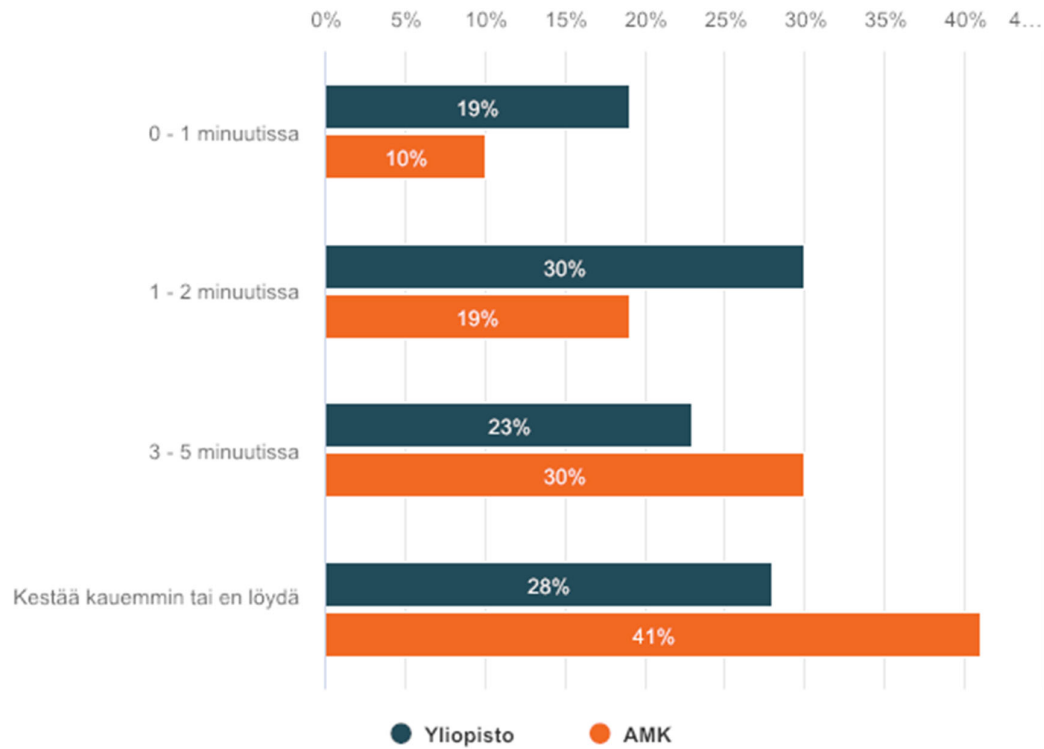
6.1.3 Tiedon hakemisen tavat ja tiedon löytymisen nopeus

Neljännellä ja viidennellä kysymyksellä pyrittiin saamaan vastauksia tiedon hakemisen tavoista ja haluttiin selvittää syitä heikkoon tiedon löytymiseen sekä kuinka nopeasti tieto löytyy.



Kuvio 4. Tiedon hakemisen tavat intranetissä

73 prosenttia kaikista vastaajista kertoi etsivänsä tietoa selaamalla intranetin sivuja. Vain 18 prosenttia kertoi käyttävänsä hakua. Lisätietona annetuissa vastauksissa ilmoitettiin, että haettua tietoa ei löydy ja ei tiedä, keneltä kysyä. Tietoa ilmoitettiin haettavan myös etusivulla olevien linkkien kautta ja vaihtelevasti käyttämällä kaikkia edellä mainittuja tapoja. Usein vastauksissa myös mainittiin, että haettua tietoa ei löydy.

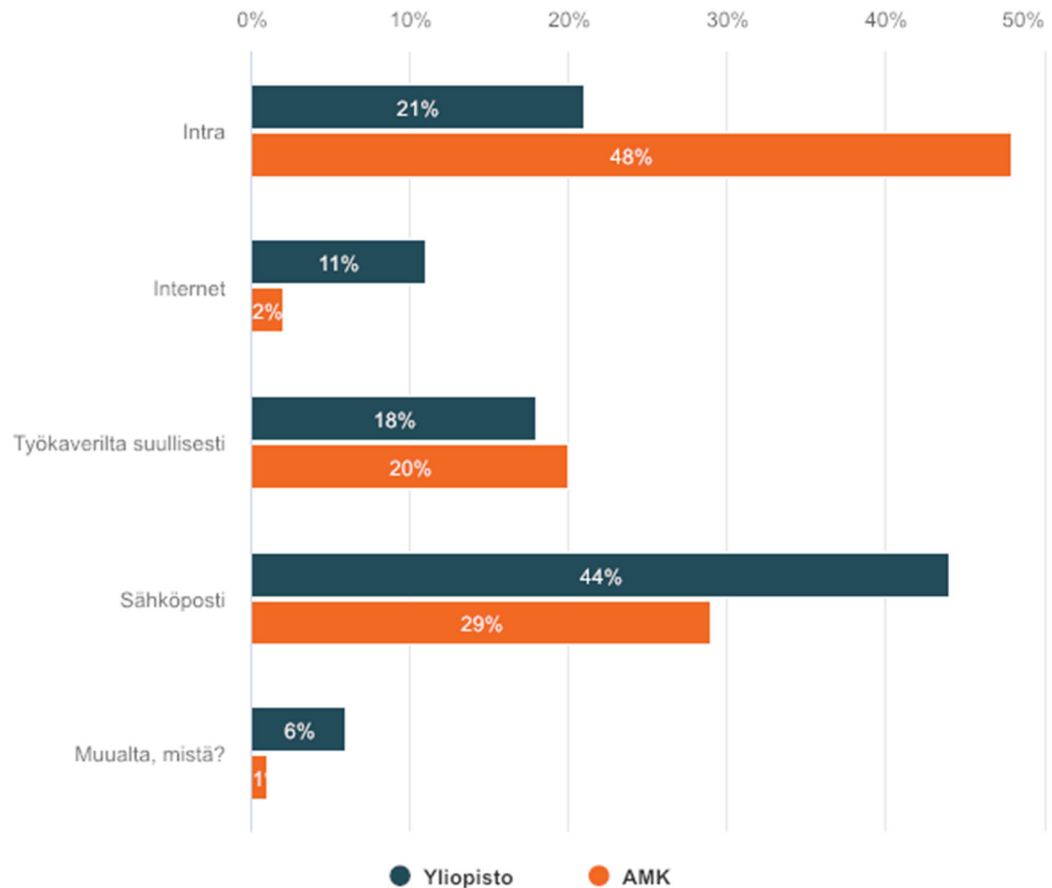


Kuvio 5. Kuinka nopeasti etsittävä tieto löytyy intranetistä

Vain 14 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti löytävänsä tiedon nopeasti. 62 prosenttia kaikista vastaajista kertoi tiedon löytymisen kestävän kauan tai tietoa ei löydy lainkaan. Tiedon löydettävyys näytti olevan heikompi ammattikorkeakoulussa ja tieto jäi useammin löytymättä.

6.1.4 Tiedon välittyminen eri kanavissa

Kuudennella kysymyksellä haluttiin selvittää, minkä kanavan kautta henkilöstö saa useimmin tiedon organisaatiota koskevista tiedotteista ja uutisista ja mikä on muiden kanavien osuus tiedon välittämisessä.



Kuvio 6. Minkä kanavan kautta tieto organisaatiota koskevista uutisista saadaan

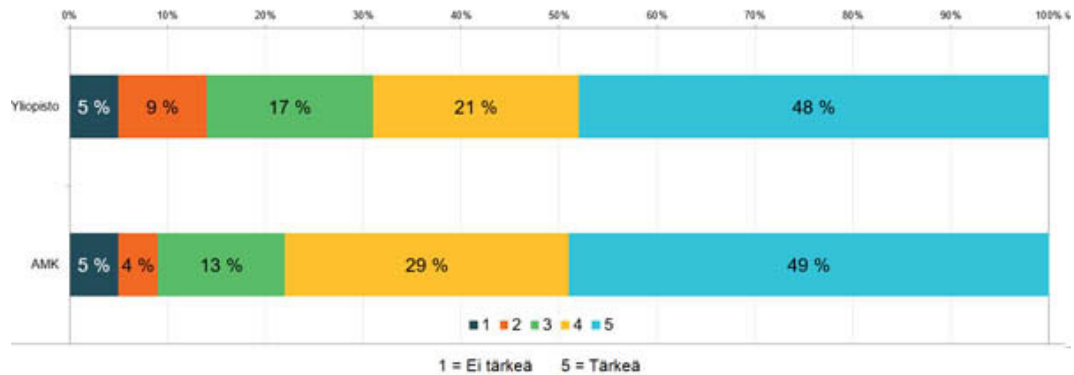
Melkein puolet ammattikorkeakoulun vastaajista ilmoitti saavansa tiedon useimmin intrasta. Yliopiston vastaava luku oli vain 21 prosenttia. Yliopiston vastaajista 44 prosenttia ilmoitti saavansa tiedon sähköpostilla, kun ammattikorkeakoululla vastaava luku oli 29 prosenttia. Viestintäkanavien käyttö eroaa toisistaan jonkin verran korkeakoulujen kesken. Muissa vastauksissa esille nousivat paikallisista lehdistä Lapin Kansa sekä Yle Lapin Facebook-sivu. Lisäksi muissa vastauksissa mainittiin esimiehet ja sähköposti.

6.1.5 Toimintojen tärkeys

Seitsemännessä kysymyksessä vastaajaa pyydettiin arvioimaan asioiden tärkeyttä antamalla kullekin kohdalle arvosanan numeerisesti yhdestä viiteen. Lisäohjeistuksena kysymyksessä annettiin arvosana 1 oli ei tärkeä ja 5 oli tärkeä. Kohdat olivat seuraavat:

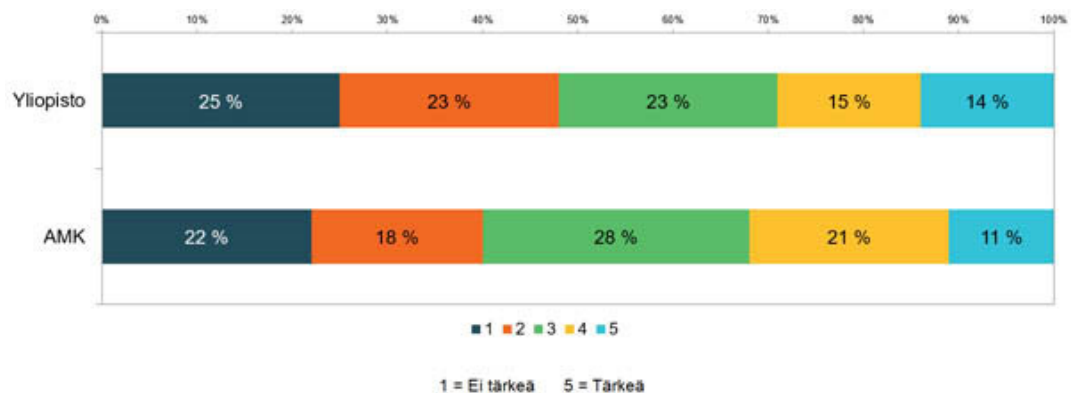
- Opastuksen saatavuus
- Yhteisöpalvelut / pikaviestimet

- Tapahtumakalenterit
- Henkilöstön yhteystiedot
- Mahdollisuus tuottaa itse sisältöä
- Saada tietoa muiden yksiköiden toiminnasta
- Saada tieto siitä, kuka mitäkin tekee työssään



Kuvio 7. Opastuksen saatavuuden tärkeys.

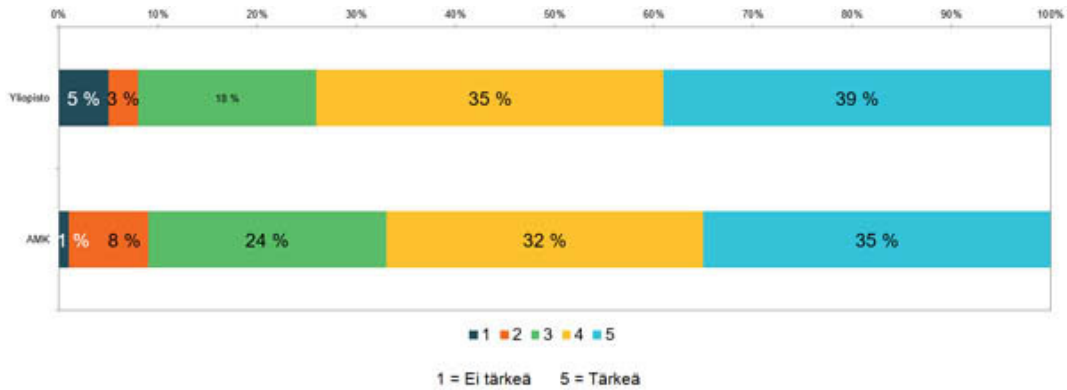
69 prosenttia yliopiston vastaajista ja 78 prosenttia ammattikorkeakoulun vastaajista eli 74 prosenttia kaikista vastaajista piti opastuksen saatavuutta tärkeänä toimintana. Reilusti yli puolet vastaajista siis koki opastuksen saatavuuden tarpeellisenä toimintana. Opastuksen saatavuutta kohtalaisen tärkeänä piti 15 prosenttia kaikista vastaajista ja 11 prosenttia vastaajista ei pitänyt sitä tärkeänä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,1.



Kuvio 8. Reaaliaikaisten viestimien tärkeys.

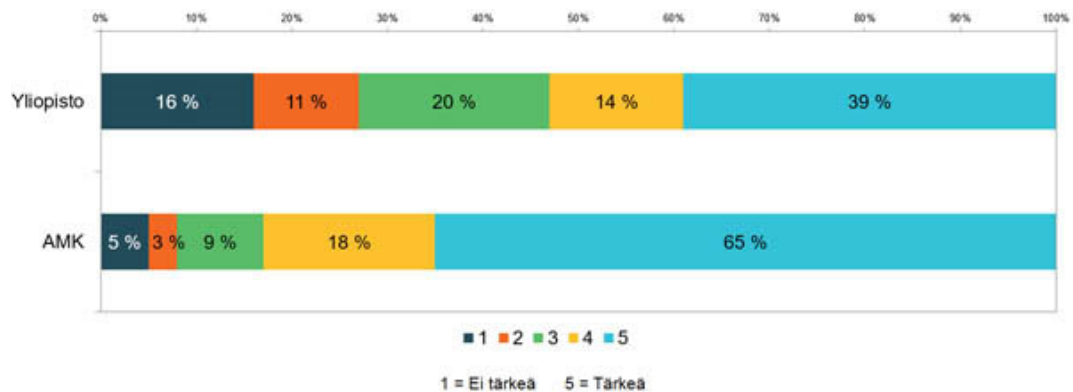
48 prosenttia yliopiston ja 41 prosenttia ammattikorkeakoulun eli 44 prosenttia kaikista vastaajista ei pitänyt reaaliaikaisia viestimiä tärkeänä. Lähes puolet vastaajista ei siis pitänyt reaaliaikaisia viestimiä tärkeänä tai tarpeellisenä toimintona intranetissä. Kaikista vastaajista noin 30 prosenttia piti niitä tärkeänä

ja kohtalaisen tärkeänä 26 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,8.



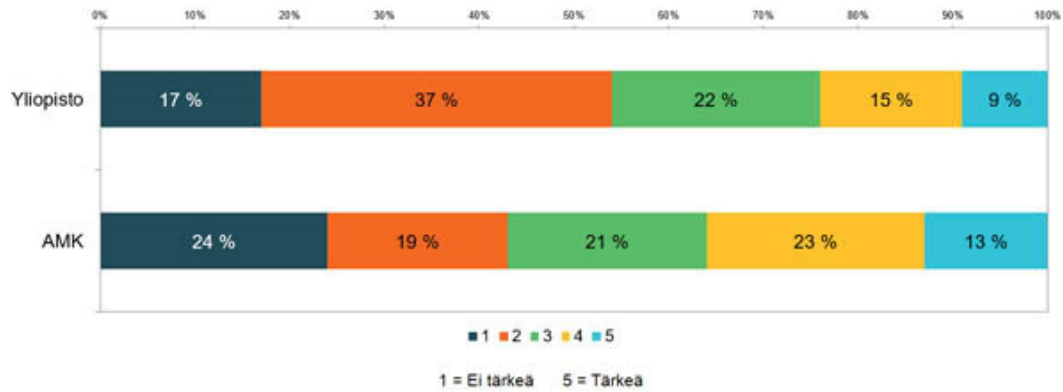
Kuvio 9. Tapahtumakalenterien tärkeys

74 prosentti yliopiston ja 67 prosentti ammattikorkeakoulun vastaajista eli kaikista vastaajista 70 prosenttia piti tapahtumakalenteria tärkeänä toimintona. 8 prosenttia vastaajista ei pitänyt tapahtumakalenteria tärkeänä. Kohtalaisen tärkeänä tapahtumakalentereita piti 22 prosenttia vastaajista. Tapahtumakalenteri on vastaajien mielestä tärkeä ja tarpeellinen toiminto intranetissä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4.



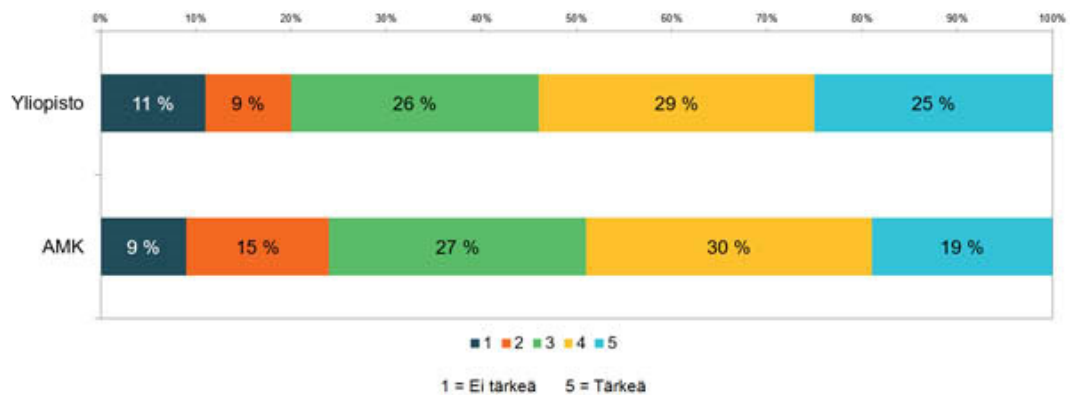
Kuvio 10. Yhteystietojen tärkeys.

53 prosenttia yliopiston ja 83 prosenttia ammattikorkeakoulun vastaajista piti yhteystietojen näkyvyyttä tärkeänä. Kaikista vastaajista 70 prosenttia piti tärkeänä yhteystietojen näkymistä intranetissä. Vastaajista 14 prosenttia piti yhteystietojen näkymistä kohtalaisen tärkeänä ja 16 prosenttia ei pitänyt yhteystietojen näkymistä tärkeänä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4.



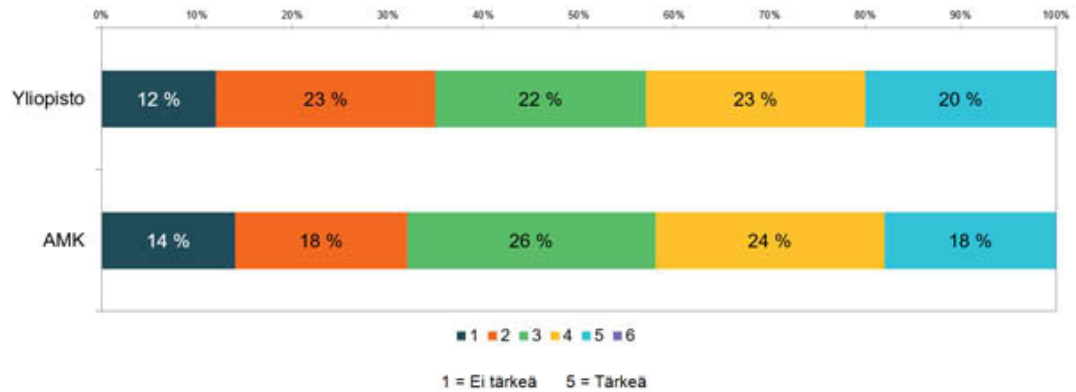
Kuvio 11. Mahdollisuus tuottaa itse sisältöä intraan.

Yliopiston vastaajista 54 prosenttia ja 43 prosenttia ammattikorkeakoulun vastaajista ei kokenut tärkeäksi mahdollisuutta tuottaa itse sisältöä. Kaikista vastaajista 48 prosenttia kaikista vastaajista ei pitänyt asiaa tärkeänä. Kohtalaisen tärkeänä asiaa piti 21 prosenttia vastaajista ja tärkeänä asiaa piti 31 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,7.



Kuvio 12. Tieto muiden yksiköiden toiminnasta.

Yliopiston vastaajista 54 prosenttia ja 49 prosenttia ammattikorkeakoulun vastaajista eli kaikista vastaajista 52 prosenttia piti tärkeänä saada tietoa muiden yksiköiden toiminnasta intranetissä. Kaikista vastaajista 22 prosenttia ei pitänyt asiaa tärkeänä ja 26 prosentille sillä oli kohtalainen merkitys. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,4.



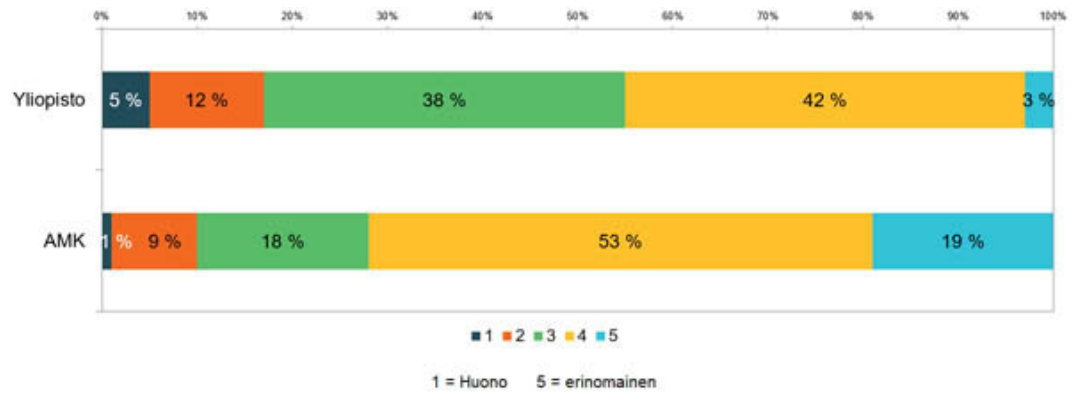
Kuvio 13. Tieto työn kuvasta.

Yliopiston vastaajista 43 prosenttia ja 42 prosenttia ammattikorkeakoulun vastaajista eli 42 prosenttia kaikista vastaajista piti tärkeänä saada tietoa muiden työntekijöiden työnkuvasta. Kaikista vastaajista 33 prosenttia ei pitänyt asiaa tärkeänä ja 24 prosentille sillä oli kohtalainen merkitys. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,2.

6.1.6 Nykyisen intran arviointi

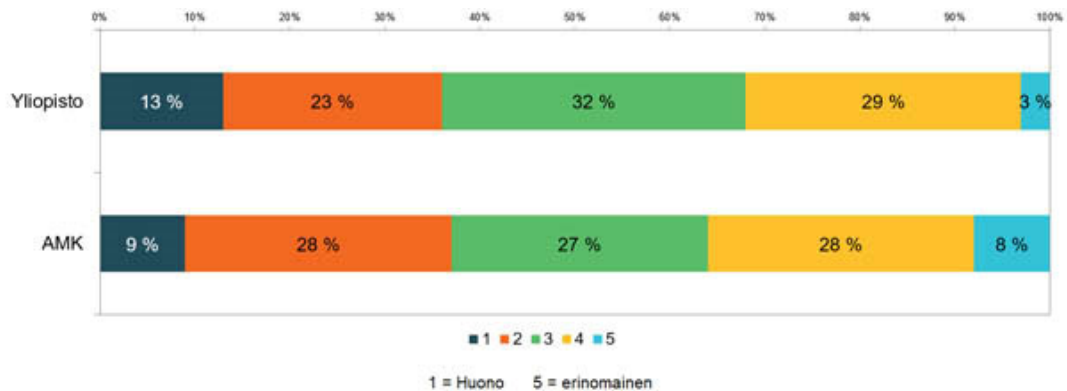
Kahdeksannessa kysymyksessä pyydettiin arvioimaan asioita nykyisessä intranetissä. Arviointi suoritettiin antamalla kullekin kohdalle arvosana yhdestä viiteen. Arvosana 1 oli huono ja 5 oli erinomainen. Kohdat olivat seuraavat:

- Tiedon ajankohtaisuus
- Tiedon ajantasaisuus
- Tiedon löydettävyys
- Ulkoasu
- Rakenteen selkeys
- Ohjeistus
- Opastuksen saatavuus



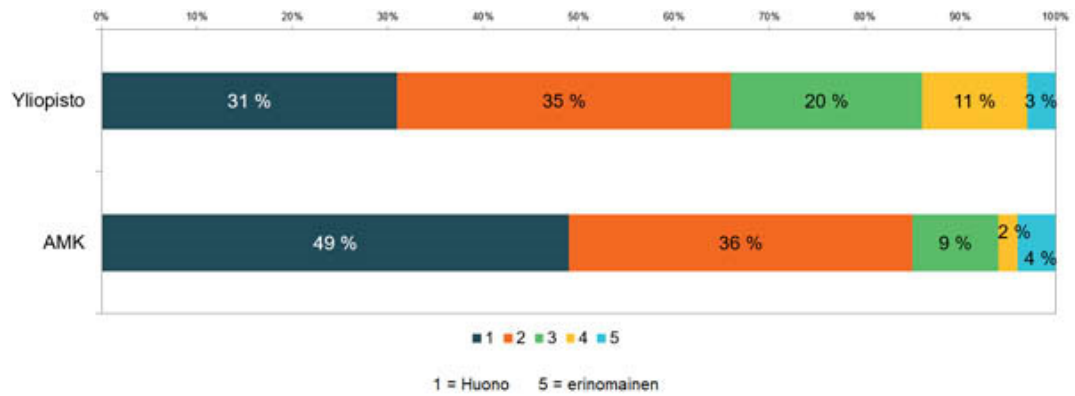
Kuvio 14. Tiedon ajankohtaisuus

Yliopiston vastaajista tiedon ajankohtaisuuden arvioi hyväksi 44 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 72 prosenttia. Kaikista vastaajista 59 prosenttia arvioi tiedon ajankohtaisuuden hyväksi. Huonoksi se arvioi 13 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 27 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,6.



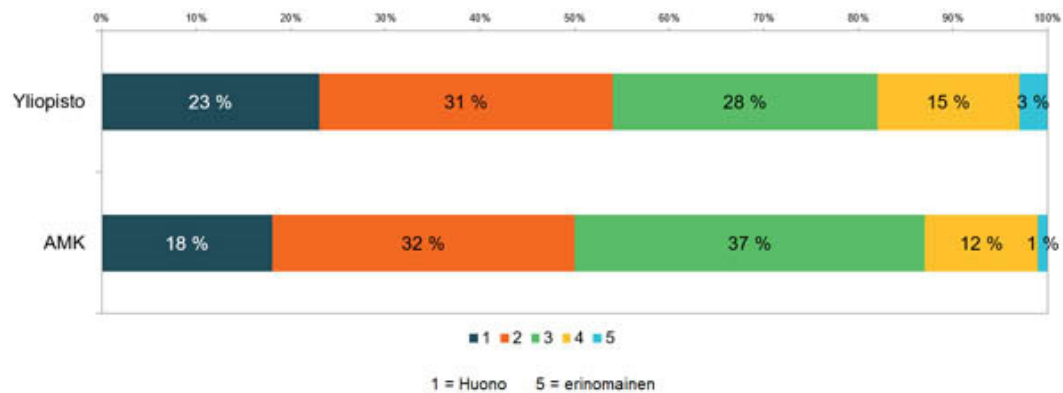
Kuvio 15. Kuinka ajantasaiseksi tieto on koettu.

Yliopiston vastaajista tiedon ajantasaisuuden arvioi hyväksi 32 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 36 prosenttia. Kaikista vastaajista 34 prosenttia arvioi tiedon ajantasaisuuden hyväksi. Huonoksi sen arvioi 36 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 30 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,9.



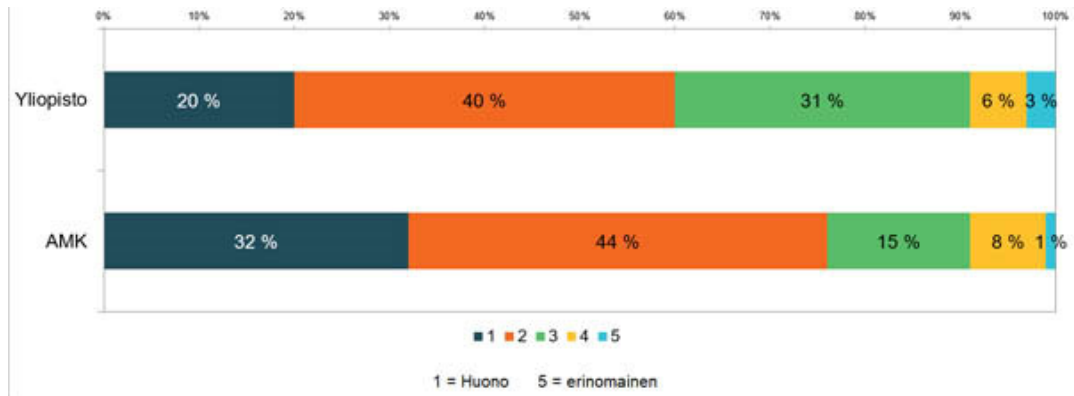
Kuvio 16. Tiedon löytämisen helppous intranetissä

Yliopiston vastaajista tiedon löydettävyyden arvioi heikoksi 66 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 84 prosenttia. Kaikista vastaajista 76 prosenttia arvioi tiedon löydettävyyden heikoksi. Helpoksi sen arvioi 10 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 14 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2.



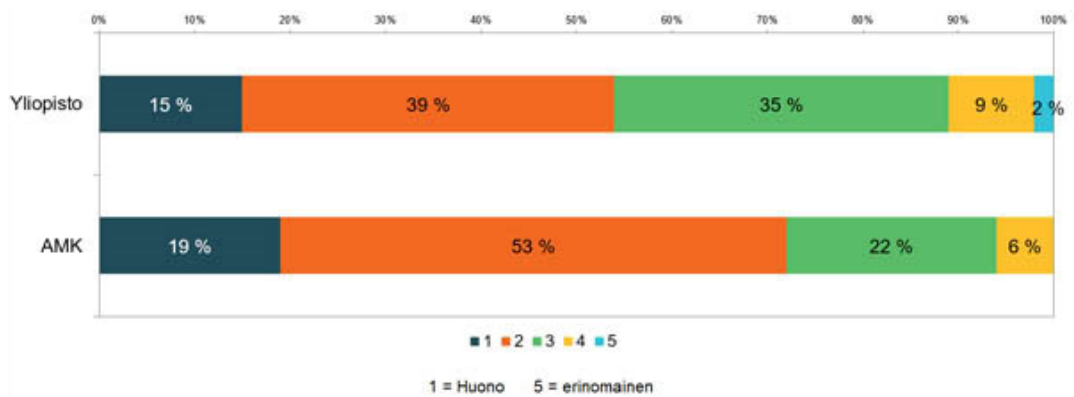
Kuvio 17. Intran ulkoasu

Yliopiston vastaajista intran ulkoasun arvioi hyväksi 18 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 12 prosenttia. Kaikista vastaajista 15 prosenttia arvioi intran ulkoasun hyväksi. Huonoksi sen arvioi 52 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 33 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,5.



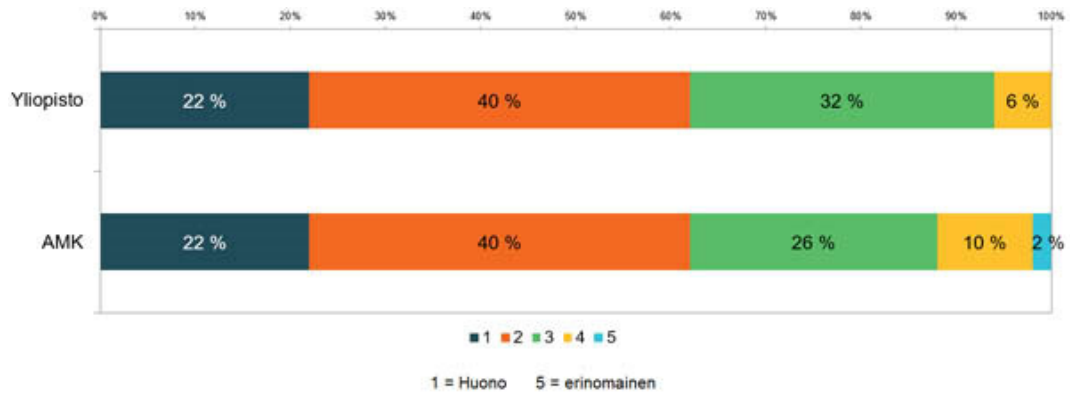
Kuvio 18. Intranetin rakenteen selkeys.

Yliopiston vastaajista rakenteen selkeyden arvioi huonoksi 60 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 75 prosenttia. Kaikista vastaajista 68 prosenttia arvioi rakenteen selkeyden huonoksi. Hyväksi sen arvioi 9 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 23 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,2.



Kuvio 19. Intran ohjeistus.

Yliopiston vastaajista ohjeistuksen arvioi huonoksi 54 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 72 prosenttia. Kaikista vastaajista 63 prosenttia arvioi ohjeistuksen huonoksi. Hyväksi sen arvioi 8 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 28 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,3.



Kuvio 20. Opastuksen saatavuus.

Yliopiston vastaajista opastuksen saatavuuden arvioi huonoksi 61 prosenttia ja ammattikorkeakoulun vastaajista 61 prosenttia. Kaikista vastaajista 61 prosenttia arvioi opastuksen saatavuuden huonoksi. Hyväksi sen arvioi 9 prosenttia vastaajista ja kohtalaiseksi 30 prosenttia vastaajista. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 2,3.

6.1.7 Ongelmat intranetin käytössä

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, mikä tuottaa haasteita tai käytännön ongelmia intranetissä. Kysymykseen vastattiin avoimessa tekstilaatikossa.

Yliopiston työntekijöiden vastauksissa mainittiin useimmin tiedon löydettävyyteen liittyvät ongelmat, jotka mainittiin 30 eri vastauksessa. Alla on listattu kootusti ilmenneitä ongelmia ja haasteita, joita on mainittu useissa vastauksissa:

- Samaa tietoa on eri paikoissa tai käyttäjän kannalta väärässä paikassa.
- Haku ei toimi ja antaa huonoja tuloksia
- Otsikot ja nimikkeet eivät kerro, mitä sen alta löytyy
- Asiakirjamallit hukassa
- Ohjeita on vaikea löytää

Toiseksi eniten mainittuja ongelmia (22 kappaletta) yliopiston vastauksissa ilmeni sekavan rakenteen takia. Ilmenneitä ongelmia oli seuraavia:

- Rakenne muistuttaa vanhaa hierarkista organisaatorakennetta
- Rakenne pitäisi olla asioittain, ei organisaatioyksiköittäin
- Asiat ei ole järjestyksessä monessa paikassa
- Pitkät riippuvalikot

- Epäloogisuus

Kolmanneksi eniten mainintoja tuli vanhenneesta tiedosta (15 kappaletta) ja ongelmat koskivat seuraavia asioita:

- Dokumenteista useita eri versioita useilta eri vuosilta
- Osa sivuja ei ylläpidetä
- Englanninkieliset sivut laahaavat perässä.

Muita ilmenneittä ongelmia oli muutamia kappaleita, jotka koskivat sisällöntuotannollisia ja teknisiä ongelmia. Näitä olivat:

- Tiedotteita liian harvoin ja liian myöhään ajankohtaisista asioista
- Vanhanaikainen ulkoasu
- Erillinen kirjautuminen

Ammattikorkeakoulun työntekijöiden vastauksissa mainittiin useimmin tiedon löydettävyyteen liittyvät ongelmat, joita mainittiin 53 eri vastauksessa. Alla on listattu kootusti ilmenneittä ongelmia ja haasteita, joita on mainittu useissa vastauksissa:

- Toimimaton haku
- Itse pitää tietää, missä tieto on
- Tiedon löytyminen vaikeaa suuresta massasta
- Tiedostojen ja tapahtumien nimeäminen heikkoa, mikä johtaa siihen, että tiedostoja ei löydy

Toiseksi eniten mainittuja ongelmia (22 kappaletta) ammattikorkeakoulun vastauksissa oli vanhan tiedon takia. Ilmenneittä ongelmia oli seuraavia:

- Dokumenteista useita versioita, eikä tiedä, mikä on ajan tasalla
- Osa tiedossa ristiriidassa keskenään
- Vanhentunut ohjeistus saatavilla
- Intrassa tulisi olla vain ajantasaiset dokumentit

Kolmanneksi eniten mainintoja tuli sekavasta rakenteesta (14 kappaletta) ja ongelmat koskivat seuraavia asioita:

- Epäloogisuus

- Erilaisia sivustoja
- Liikaa linkkejä etusivulla
- Liikaa tietoa, missä sattuu

6.1.8 Nykyisen intran hyvät puolet

Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin, mikä on hyvää nykyisessä intrassa. Kysymykseen vastattiin avoimessa tekstilaatikossa. Yliopiston vastaukset jakautuivat seuraavasti:

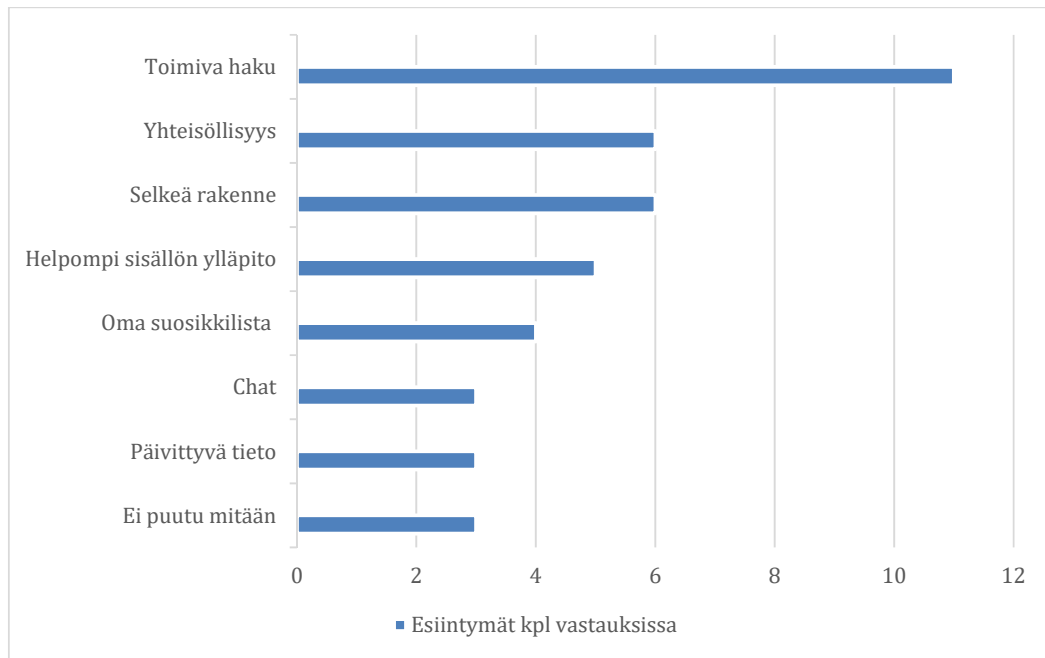
- Etusivulla työkalulinkit (23 kpl)
- Ajankohtaista asiaa (16 kpl)
- Tietoa on riittävästi (10 kpl)
- Yleisesti hyvä etusivu, josta löytyvät tarvittavat työkalut ja tapahtumat (5 kpl)

Ammattikorkeakoulun vastaukset intran hyvistä puolista:

- Ajankohtaiset asiat etusivulla (20 kpl)
- Työkalulinkit etusivulla ja yleisesti hyvä etusivu (16 kpl)
- Rakenne (8 kpl)
- Tietoa on riittävästi
- Ulkoasu ja värit raikas sekä muutamat sivustokokonaisuudet hyvät.

6.1.9 Intrasta puuttuvat toiminnallisuudet

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, puuttuuko intranetistä tärkeitä toiminnallisuuksia. Kysymykseen vastattiin avoimessa tekstilaatikossa.

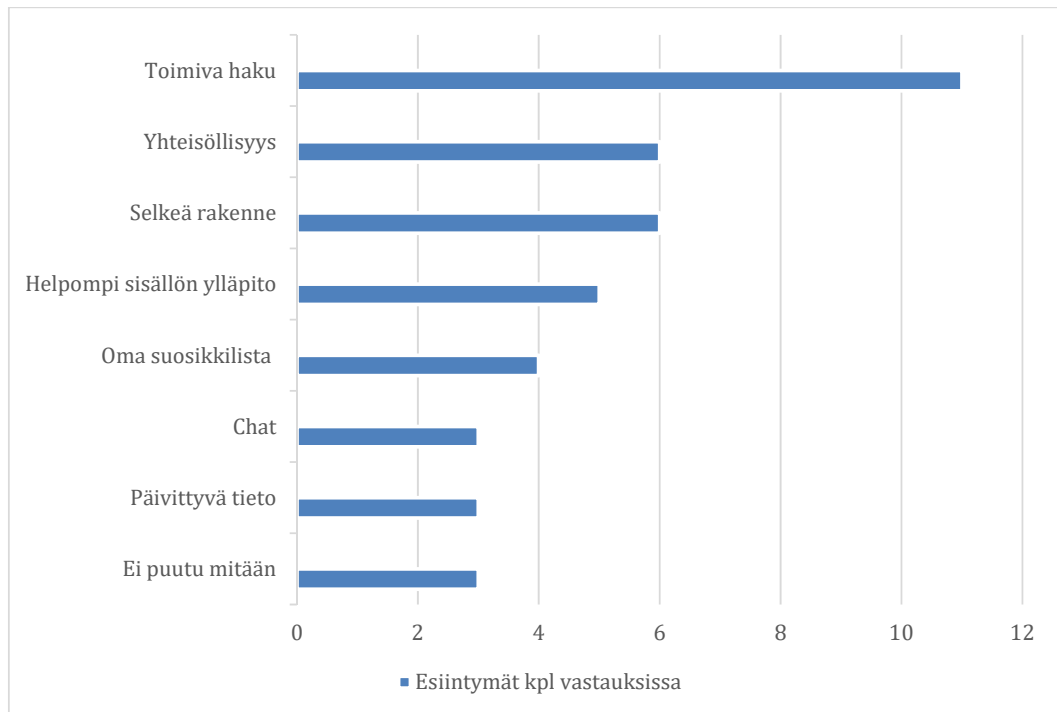


Kuvio 21. Ilmoitetut puutteet yliopiston intrassa

Vastauksia yliopistolla olivat seuraavat:

- Toimiva haku
- Yhteisöllisyys ja vuorovaikutteisuus
- Chat
- Houkutin, joka kannustaa intran käyttöön
- Kaikille avoin tiedotuskanava
- Automatisointi vanhan tiedon poistoon
- Selkeä rakenne

Kahdessa vastauksessa ei koettu puuttuvan mitään toiminnallisuutta tai ei edes osattu kertoa, mitä siellä voi olla.



Kuvio 22. Ilmoitetut puutteet ammattikorkeakoulun intrassa

Ammattikorkeakoulun vastauksissa esille nousi seuraavat asiat:

- Toimiva haku
- Yhteisöllisyys ja vuorovaikutteisuus
- Helppokäyttöisempi päivitys ja ylläpito
- Kaivataan mahdollisuutta räätälöidä itselle sopiva näkymä
- Henkilökunnan osaamisten esittely
- Kaikille avoin tiedotuskanava
- Houkutin, joka kannustaa intran käyttöön

6.2 Haastattelun tulokset

Pääkäyttäjille esitettiin haastattelukysymykset sähköpostitse.

1. Ensimmäisessä kysymyksessä pääkäyttäjiltä kysyttiin, mitkä toiminnot nykyisestä intrasta on oltava myös uudessa intran järjestelmässä.
2. Toisessa kysymyksessä pääkäyttäjiltä kysyttiin, mitä uutta toiminnallisuutta on oltava uudessa intrassa? Tarve, parannus tai idea.

Ammattikorkeakoulun osalta kysymyksiin vastauksissa nousi esille työkalut rekrytointiesitysten kierto, henkilöstöopas sekä työtila, jonne voidaan kerätä

tiimin omat ohjeistukset ja muut tiimejä koskevat asiakirjat. Lisäksi uuden tai tehtävää vaihtavan työntekijän esittelylomake tulee olla käytössä myös jatkossa. Uusia toiminnallisuuksia ja parannuksia jo käytössä oleviin toivottiin nykyaikaisempina toteutuksina. Kokonaan uusiksi tarpeellisiksi toiminnoiksi mainittiin tarve avoimien työpaikkojen ilmoituslomake, työpaikkahakemuslomake ja näiden hakutoiminto sekä mahdollisuus listata kohteet Excel-taulukoon. Lisäksi mainittiin uutena toimintona sähköinen perehdyttämislomake sähköisellä kuittausmahdollisuudella, jossa on linkkejä esimerkiksi perehdytettäviin asioihin.

Yliopiston ja kirjaston intranetien pääkäyttäjiltä ei saatu vastauksia. Arktisen keskuksen intran osalta vaatimuksia oli kolme: Shoutbox, tapahtumakalenteri, Official Stuff for the Staff ja On the road again. Shoutboxin tarkoitus on mahdollistaa käyttäjän tehdä itse lyhyitä tiedotteita tai vastaavia. Official Stuff for the Staff toiminnon avulla julkaistaisiin johdon tiedotteita ja virallista informaatiota. On the road again -toiminnolla henkilökunta voisi itse lisätä menoja, viikon aforismi ja viikon kuva. Uusina tarpeina ja ideoina ehdotettiin mahdollisuus tilata sähköpostiin uutiskirje, mihin on koottu intraan viikon aikana lisätyt uutiset ja tapahtumat. Lisäksi ehdotettiin, että intrassa olisi mahdollisuus kustomoida itselleen sopiva oma etusivu ja valita moduulit, mitä halua.

6.3 Tulosten yhteenveto

Molemmat korkeakoulut mukaan luettuna kyselyn vastausprosentti oli 13,6 prosenttia. Intranettien erilaisuus korostui joissakin kysymyksissä, mutta samat haasteet ja ongelmat nousevat esiin riippumatta siitä, onko kyseessä viestinnällinen intranet vai sähköinen työpöytä. Intra koetaan tärkeäksi viestinnän kanavaksi, jota on totuttu käyttämään muiden viestinnän kanavien ohessa. Yhteisöllisyyden puute korostuu, koska viestinnän järjestelmät ja toimintakulttuuri ovat erilaiset eikä eri organisaatioiden välillä ole yhteistä kanavaa viestiä.

Reilusti yli puolet ammattikorkeakoulun henkilöstöstä käyttää intraa päivittäin. Yliopiston henkilökunnasta alle puolet käyttää intraa päivittäin. Yli puolet kaikista vastaajista käyttää intraa kuitenkin muutaman kerran viikossa. Yli puolet vastaajista ilmoittivat hakevansa intrasta uutisia ja tiedotteita sekä ohjeita. Sähköpostin käyttö yksiköiden tiedottamisen ja uutisoinnin välineenä on huomattavasti yleisempää yliopistolla, mikä näkyy myös tämän kyselyn tuloksissa. Ammattikorkeakoululla vain harva käyttää sähköpostia uutisten ja

tiedotteiden välittämiseen. puolet käyttäjistä ilmoittivat hakevansa uutisia ja tiedotteita sekä ohjeita. Yhteystiedot ja linkit muihin järjestelmiin ovat seuraavaksi haetuimpia tietoja.

Tulosten perusteella intraa käytetään aika paljon ja sieltä etsitään pääasiassa ohjeita ja ajankohtaistiedotteita. Suurimmat ongelmat ovat tiedon löydettävyys, sekava rakenne ja yleinen ohjeistus. Yli puolet kaikista vastaajista on antanut heikon arvion näistä asioista. Intran rakenteen selkeys ei vastaajien mielestä ollut kovinkaan hyvä ja yli puolet vastaajista arvioi sen huonoksi. Yli puolet vastaajista arvioi yleisen ohjeistuksen huonoksi. Reilusti yli puolet vastaajista piti intrassa olevaa tietoa ajankohtaisena ja ajantasaisena, vaikka vanhaakin tietoa löytyy paljon. Lähes puolet vastaajista olivat kohtuullisen tyytyväisiä intran nykyiseen ulkoasuun, mutta puolet olivat päinvastaista mieltä. Intranetin käytön opastuksen saatavuus koettiin kokonaisuudessa myös huonoksi. Intranetin käytössä koetut haasteet ja puutteet koskivat pääosin tiedon löydettävyyttä.

Käyttäjien mielestä tarpeellisiksi toiminnoiksi intranetissä katsottiin opastuksen saatavuus, tapahtumakalenterit, henkilöstön yhteystiedot ja tieto muiden yksiköiden toiminnasta. Reilusti yli puolet vastaajista molemmissa organisaatioissa kokee opastuksen saatavuuden intran käytössä tärkeäksi. Yli puolet vastaajista kokee tapahtumakalenterit ja henkilöstön yhteystiedot tärkeäksi intrassa. Noin puolet vastaajista piti tärkeänä saada tietoa muiden yksiköiden toiminnasta ja vastaukset mahdollisuudesta tuottaa itse sisältöä intraan jakaantuvat aika tasaisesti korkeakouluissa. Osa kokee sen tärkeäksi ja osalle vastaajista sillä ei ole lainkaan merkitystä. kokonaisuudessa nämä koettiin kohtalaisen tärkeiksi kummankin organisaation henkilöstön mielestä. Samoin erilaisten chat-palveluiden ja muiden pikaviestimien tärkeyttä tai tarpeellisuutta arvioitiin kohtalaisen tärkeäksi molemmissa korkeakoulussa.

Haastatteluissa nousi esille vaadittavat asiat, mitkä pitää olla myös uudessa intrassa. Vaatimuksena olivat sähköiset työnkulut, joiden avulla voidaan rakentaa tarvittavat toiminnot intraan. Esille tuli työtilat, joissa voidaan työstää tiimin sisäisiä asiakirjoja. Omien ja virallisten tiedotteiden uutiskanava koettiin myös yhdeksi vaatimukseksi. Uusia tarpeellisia toimintoja voisivat olla sähköiset lomakkeet ja uutiskirjeiden tilaus sekä mahdollisuus kustomoida oma sivusto.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten perusteella voitiin tunnistaa todellisia introjen ongelmakohtia ja saatiin kokonaiskuva tilanteesta, missä tilanteessa ollaan nyt. Käyttäjäkyselyn tulosten avulla voitiin laatia kuvaus intranettien nykytilasta ja ymmärtää, mitkä ovat tärkeimpiä kehittämiskohteita. Sähköisellä haastattelulla saatujen tulosten, keskustelujen ja muun lähdeaineiston perusteella voitiin selkeästi kirjata, mitkä ovat korkeakoulujen vaatimukset intranetille.

Kyselyn tulosten perusteella käyttäjät ovat aika tyytymättömiä nykyisiin intranetteihin ja useaan asiaan kaivataan parannusta. Tiedon heikko löydettävyys ja vanhanaikaiset rakenteet nousivat esiin kyselyn tuloksissa. Tulokset tuottivat hyvin tietoa usein tarvittavista toiminnoista ja hyödyllisestä tiedosta intraneteissä. Näitä tuloksia voidaan hyödyntää, kun uusia tarpeellisia toimintoja suunnitellaan uuteen järjestelmään. Introjen pääkäyttäjiltä saatujen vastausten perusteella voitiin päätellä, että tulevassa intrassa on oltava samat toiminnot, joita käytetään nykyisissä introissa. Tutkimustulosten perusteella voidaan vastata myös toiseen kysymykseen, mitä ovat intran uusimisen hyödyt. Uusimisen hyödyt nousevat esiin, kun havaitut ongelmat ja puutteet korjataan.

7.1 Intran nykytila

Lapin ammattikorkeakoulun intranet toimii sähköisenä työpöytänä ja henkilöstön tiedotuskanavana sekä perinteisenä työkalupakkina. Lisäksi se toimii tiedon käsittely- ja tallennuspaikkana kohtuullisen hyvin, mutta kaikkea tietoa ei tallenneta enää sinne, kuten ennen, vaan tietoa on tallennettu paljon esimerkiksi Teams-sovelluksen kautta. Teamsia ei ole integroitu nykyiseen intranet-järjestelmään, koska se on kohtuullisen vaativa prosessi, eikä niiden yhdistäminen ole ollut vanhaan Sharepointiin tässä vaiheessa tarpeellista. Sharepoint 2013 -versiossa on tuki mobiilikäyttöisyydelle, mutta se ei toimi kovinkaan hyvin. Sharepoint 2013 -tuki on loppunut osittain ja on loppumassa kokonaan muutaman vuoden sisällä. Uusia suuria rakenteellisia muutoksia ei enää nykyiseen järjestelmään tehdä, vaan resurssit keskitetään uuden järjestelmän kehittämiseen. Pieniä muokkauksia sivustoihin ja työtiloihin kuitenkin tehdään tarpeiden mukaan.

Lapin yliopiston intranet on viestinnällinen intra, joka on henkilökunnan ja opiskelijoiden työkalupakki, josta löytyvät työkalut ja ohjeistus useimpiin sovelluksiin ja sitä pidetään uutisoinnin ja tiedottamisen kanavana. Uutisia ja muita tiedotteita seurataan aktiivisesti, mutta asioista tiedottaminen koetaan liian vähäiseksi ja sitä toivotaan enemmän. Voidaan arvioida, että useammin ilmestyvät uutiset ja tiedotteet myös voivat nostaa intran käyttöastetta, joten säännöllisempään ja tiheämpään tiedottamiseen kannattaa panostaa. Intranetin käyttö vaatii erillisen kirjautumisen, joka osaltaan myös hankaloittaa ja vähentää sen käyttöä. Aiemmissa keskusteluissa on noussut esille erilaisten sähköpostitse jaettavien uutiskirjeiden käyttö. Yleensä sähköpostitse tulevat tiedotteet ovat uutiskirjeen tyyppisiä sähköposteja. Iso osa kuulee ajankohtaisista asioista myös työkavereiltaan suullisesti, mikä on normaalia kollegoiden välistä kanssakäymistä ja osa kahvipöytäkeskustelua.

Reilusti yli puolet ammattikorkeakoulun henkilöstöstä käyttää intraa päivittäin. Korkean käyttöasteen voidaan päätellä johtuvan siitä, että intran etusivu on asetettu oletusselaimen aloitussivuksi ja intra on enemmän sähköinen työpöytä, jossa käsitellään ja jonne tallennetaan kaikki Lapin ammattikorkeakoulun dokumentit. Ammattikorkeakoulun intraan ei myöskään vaadita erillistä kirjautumista työasemilla, kuten yliopiston intraan. Yliopiston henkilökunnasta alle puolet käyttää intraa päivittäin, mutta suurin osa käyttää sitä kuitenkin viikoittain. Yliopiston intranet on enemmän viestinnällinen kanava, eikä sitä koeta varsinaiseksi työkaluksi vaan lähinnä ajankohtaisten asioiden tiedottamiskanavaksi.

Rakenne koettiin hieman sekavaksi ja siihen toivottaisiin muutosta nykyisen organisaatiomallin mukaiseksi. Molemmissa korkeakouluissa on tapahtunut organisaatiomuutoksia introjen rakentamisen jälkeen ja vanhat rakennemallit ovat jääneet käyttöön introihin. Asiat ovat epäloogisessa järjestyksessä ja paikoissa, joista käyttäjät ei löydä niitä. Pitkät riippuvalikot yliopiston intrassa ovat hankalia käyttää ja valikon nimikkeet eivät kerro niiden alla olevasta asiasta tarpeeksi selkeästi. Ammattikorkeakoulun puolella on tehty joitakin muutoksia ja sivustoja on uusittu, mutta kankeahkon järjestelmän takia muutokset ovat olleet lähinnä tiedon uudelleensijoittelua. Rakenne voi olla asialähtöistä tai

organisaatiolähtöistä, ja valinta näiden välillä täytyy tehdä ennen uuden intran rakentamista.

Ulkoasun merkitys ei ole kovinkaan suuri intran tyyppisessä verkkopalvelussa, mutta sillä voidaan myös houkuttaa käyttämään intraa enemmän. Yliopiston intra on ulkoasultaan perinteinen verkkosivutyypinen ylä- ja sivuvalikkoneen. Väriykseltään sivusto on pääosin sininen. Ammattikorkeakoulun intran ulkoasun väriyksenä on käytetty oranssia ammattikorkeakoulun brändiväriä ja ulkoasultaan se on Sharepoint-sivusto. Sharepointissa on rajalliset mahdollisuudet muuttaa ulkoasua erilaiseksi, ja siksi Sharepointilla tehdyt intrat usein näyttävätkin samalta. Intran ulkoasuun oltiin yleisesti kohtuullisen tyytyväisiä.

7.1.1 Tiedon hallinta

Henkilöstön tarvitsema tieto on hyvin samankaltaista molemmissa organisaatioissa. Ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet ovat viestinnällisen intranetin peruskivi, joka täydennetään muulla hyödyllisellä tiedolla. Ohjeistus on monella tapaa levinnyt useaan paikkaan ja koetaan haasteelliseksi löytää. Samoin asiakirjamallit ja muut yleiset dokumentit tulisi olla paremmin sijoitettuna intraan, koska niitä tarvitaan kohtuullisen usein. Ylläpidon keskittäminen tietyille henkilöille yhtenäistää käytäntöjä ja tapoja lisätä tietoa tietyllä logiikalla. Toisaalta käyttöoikeuksien rajaaminen tiedon lisäämisestä ja tallentamisesta vie suuntaan, että tiedostoja ei tallenneta enää järjestelmään vaan projektien yhteinen tallennus ja työskentelytila hankitaan jostain muualta.

Dokumentinhallinnan osalta kaikki nykyisessä intranetissä olevat dokumentit on seulottava ja siirrettävä oikeisiin paikkoihin uuteen järjestelmään tai muuhun vastaavaan dokumentinhallintajärjestelmään. Sähköisen asiakirjahallinnon käyttöönotto on siinä vaiheessa, että dokumenttien säilytyksestä jatkossa ei vielä ole tarkkaa tietoa. Dokumenttien metatietoja on muutettu vastaamaan uusia vaatimuksia asiakirjoissa, joten osan dokumenttien kohdalla ongelmia ei ole. Tieto on osittain vanhaa ja sitä ei käyttäjien mielestä päivitetä. Dokumenteista voi olla useita eri versioita saatavilla, eikä käyttäjä tiedä, mikä on esimerkiksi voimassa oleva ohjeistus. Dokumentit saattavat olla päiväämättömiä, sama päivitetty dokumentti saattaa olla nimetty eri nimillä tai se saattaa olla useassa eri paikassa. Esimerkiksi edellä mainituista syistä tieto pääsee vanhentumaan.

Tähän on kiinnitettävä huomiota jatkossa ainakin versionhallinnan sekä tiedon sijainnin osalta.

Tiedon löydettävyyttä koetaan huonoksi, eikä siihen ole toimivaa hakutyökalua. Hakutyökalun toimimattomuus molemmissa introissa on ollut tunnettu ongelma pitkään. Tiedostojen nimeämisessä ja metatietojen täyttämässä koetaan olevan puutteita tiedon löytymisen kannalta. Tiedon löytyminen nopeasti on yksi tärkeimmistä intran toiminnoista, jonka tulee olla kunnossa. Yli puolella käyttäjistä tiedon löytämiseen menee yli kolme minuuttia tai tietoa ei löydy lainkaan. Mitä kauemmin tiedon hakeminen kestää, sitä todennäköisemmin käyttäjä luovuttaa ja tieto jää löytymättä. Lopulta käyttäjä ei vaivaudu hakemaan tietoa intrasta vaan etsii sen jonkin muun kanavan kautta. Tiedon valtava määrä myös hankaloittaa sen löytymistä ja kirjavat käytännöt tiedostojen nimeämisessä, metatietojen täyttämässä hankaloittavat niin hakutyökalun toimintaa kuin oikean tiedon löytymistä sivuja selailemalla.

Intrassa oleva ohjeistus on molemmissa organisaatioissa vastaajien mielestä huono. Ohjeistusta löytyy useasta eri paikasta ja kaikki ei välttämättä ole ajantasaista. Tiedon ylläpitäminenkin voi olla haastavaa, jos tietoa on useassa paikassa. Tällöin vanha tieto jää intraan kaikkien nähtävälle, kun päivitetty tieto on eri paikassa. Usein ohje tehdään kerran ja esimerkiksi järjestelmäpäivityksen yhteydessä ohjeet jäävät päivittämättä. Samalla tavoin toimintaan liittyvät ohjeet voivat jäädä päivittämättä tai niitä ei ole lainkaan.

7.1.2 Viestintä ja yhteisöllisyys

Ammattikorkeakoulun intrassa kaikilla käyttäjillä on mahdollisuus tuottaa itse sisältöä ja mahdollisuus käyttää sähköisen työpöydän toimintoja, kuten tiedostojen käsittelyä, eikä kaikkialle ole pelkkiä lukuoikeuksia. Tiedon jakaminen sekä tiedon tallentaminen järjestelmään on tietyille tahoille jopa välttämätöntä. Kaikkien ei tarvitse koskaan tuottaa itse sisältöä intraan vaan käyttäjillä voi olla omat kanavansa tiedon jakamiseen ja tallentamiseen, kuten eri oppimisympäristöt tai pilvipalvelut. AMKin intrassa jokaisella on mahdollisuus lisätä tapahtumia tapahtumakalentereihin. Tapahtumakalenterit ovat perinteinen osa organisaatioiden intranettejä, joissa on listattu henkilöstölle suunnattuja tapahtumia. Tapahtumakalenterin ongelma on siinä, että kun kaikki käyttäjät voivat lisätä tapahtumia kalenteriin, tapahtumien määrä on niin suuri, että ne

katoavat tapahtumalistauksesta liian nopeasti, eivätkä käyttäjät ehdi huomata niitä. Tapahtumia pitäisi pystyä kohdistamaan tietyille henkilöryhmälle, jolloin heitä koskevat tapahtumat nousisivat esille. Yliopiston intrassa käyttäjät voivat tehdä kirpputorille omia myynti-ilmoituksia, mutta asia koettiin ongelmalliseksi, koska eivät voi poistaa niitä itse, vaan siihen tarvitaan ylläpito-oikeudet.

Ajankohtainen uutisointi ja tiedotus sekä tapahtumista tiedottaminen on toiminut kuitenkin hyvin intranetin kautta ja se koetaan tarpeelliseksi ja sitä käytetään paljon. Intranet onkin pääasiallinen kanava henkilöstön tiedotuksessa. Intranetin etusivulla olevat työkalut-listauksessa olevat linkit usein tarvittavien sovellusten kirjautumissivuille ovat kovassa käytössä ja ne koetaan hyviksi ja tarpeellisiksi. Linkkistausten pituus häiritsee joitakin käyttäjiä, sillä sen koetaan vaikeuttavan oikean linkin löytymistä. Eri yksiköistä tulee uutisia ja tiedotteita, jotka julkaistaan viestinnän toimesta intrassa. Uutisten ja tiedotteiden julkaiseminen on rajattu vain tietyille käyttäjille. Näin toimimalla asiat jaotellaan uutisiin ja tiedotteisiin ja näin esimerkiksi pienet tiedotteet eivät nouse uutisten sekaan. Lapin AMKin intrassa omat yksiköt voivat tehdä tiedotteita omilla sivuillaan, mutta ne eivät nouse intran etusivulle. Näin on pyritty mahdollistamaan tietyn käyttäjäryhmän tiedottaminen.

Käyttäjien mielestä intrassa ei ole yhteisöllisyyttä, eikä siinä ole esimerkiksi keskustelupalstaa. Yhteisöllisyyden puutteen vuoksi erilaisia ratkaisuja on lähdetty hakemaan muista palveluista tai on luotu myös kokonaan uusia omiin tarpeisiin. Ammattikorkeakoulun intranetissä on yhteisöllisyyttä omien profiilisivujen ja uutissyötteen muodossa, mutta sen käyttö on vähäistä ja sen käyttöä toivotaankin lisää. Uutissyötteeeseen voi merkitä käyttäjiä, jotka saavat ilmoituksen merkinnästä sähköpostiin. Syötteen käyttö venyttää sivun pituutta kuitenkin niin, että sen käyttö ei ole enää mielekästä ja tiettyjä viestejä on hankala löytää.

Organisaatioissa ei olla kovinkaan hyvin tietoisia siitä, mitä projekteja ja hankkeita milloinkin on menossa, mikä johtuu osittain myös organisaatioiden suuresta koosta ja toimipisteiden sijainnista. Tietoa ajankohtaisista menossa olevista hankkeista ja projekteista kaivataan lisää. Tämänkin tiedon mahdolliseen nostamiseen tiedoksi käyttäjille tulee jatkossa kiinnittää huomiota. Aiemmissa keskusteluissa on noussut esille, että intrassa on sivuja, joissa ei kerrota asiasta tai prosessista vastaavan yhteystietoja. Tämän vuoksi koetaan tärkeänä tietää

kunkin henkilön työn kuva, jolloin esillä on tieto ainakin siitä, keneltä asioita voi tiedustella. Muiden yksiköiden toiminnan esittelyt ja eri prosessien vastuuhenkilöiden tiedot tulisi olla paremmin esillä. Henkilön ja työn kuvan esittely luovat intraan myös kaivattua yhteisöllisyyttä ja työntekijät oppivat tuntemaan toisiaan.

7.2 Vaatimukset intranetille

Intranetit ovat suurimmaksi osaksi organisaation sisäiseen uutisointiin ja viestintään keskittyneitä sivustoja. Yleisesti ollaan menossa kohti mallia, jossa käytetään kaikkien intranet-mallien eli viestinnällisen, sähköisen työpöydän ja sosiaalisen intranetin yhdistelmää. Henkilöstön informoinnin lisäksi työntekijät tarvitsevat työkalut työntekoon ja erilaiset yhteisöviestimet ovat nousseet tärkeäksi osaksi myös sisäisiä toimintoja (Roine & Anttila 2015, 63.)

Yleiset vaatimukset sille, mitä intranetissä pitäisi olla, riippuvat pitkälti siitä, mitä organisaatio siihen haluaa. Usein intranetit ovat silti toistensa kaltaisia. Tämä johtuu siitä, että valmiiksi tarjolla olevissa julkaisualustoissa toiminnallisuudet ja ulkoasu on valmiiksi muotoiltu, eikä sen muuttaminen ole kovin helppoa. Yleensä Intranet on paikka, jossa henkilöstölle on nähtävillä uutiset ja tiedotteet, ajankohtaiset tapahtumat sekä henkilöstön yhteystiedot. Listaus työssä tarvittavista työkaluista on oltava helposti saatavilla, samoin kuin ohjeistus niiden käyttöön. Myös muu ohjeistus tulisi olla luettavissa ja lomakkeet ainakin tulostettavassa muodossa, jos käytössä ei ole sähköisesti käytettäviä lomakkeita. Tärkeä osa intranetiä on hakutoiminto, joka hyvin toimiessaan säästää tiedon hakemiseen käytettyä aikaa. Hyvin toimivan haun edellytyksenä on hyvin toteutettu sisältö. Lisäarvoa tuovat blogit ja keskustelut, ruokalistat ja vaikka kirpputorit. Tärkeysjärjestyksessä nämä eivät ole listan ensimmäisenä, mutta lisäävät intran käyttöä ja houkuttelevat seuraamaan muutakin sisältöä. (Roine & Anttila 2015. 63– 68, 87– 97.)

Nykyiset sosiaalisen median viestimet, pilvipalvelut ja muut työkalut mahdollistavat osaltaan hybridimallien rakentamisen, joissa voidaan käyttää kaikkia työkaluja yhdessä käyttöliittymässä riippumatta palvelun fyysisestä sijaintipaikasta. Turun yliopiston tutkimuksessa todettiin sosiaalisen intranetin yhdeksi haasteeksi, miten käyttäjät saadaan tallentamaan dokumentoimaton tieto eli ns. hiljainen tieto intraan (Rajalampi 2011). Intranetissä olevan tiedon on

oltava kiinnostavaa, hyödyllistä ja helposti löydettävissä. Haun pitäisi kattaa kaikki sisältö, jotta työn tekemisen tehokkuus kasvaa (Rajalampi 2011). Kansainvälistyvä työympäristö tuo myös haasteen sille, että tieto on kaikille yhdenmukaisesti saatavilla, eikä tulkinnanvaraa sisällöstä juurikaan ole (Bosman 2018, 5).

Viestintä intrassa tulisi olla käyttäjää kiinnostavaa ja sitä tulisi kohdentaa entistä enemmän käyttäjille tai käyttäjäryhmille. Organisaation viestintää voidaan lähteä tuomaan ylemmältä tasolta alaspäin, jolloin sisältöä voidaan porrastaa kullekin käyttäjäryhmälle kiinnostavaksi. Tieto voi olla kaikkia koskettavaa tai sitten vain pienelle joukolle tarkoitettua. Bosmanin opinnäytetyöraportissa todetaan, että ING Groupissa jokaisella maalla on oma intranet-sivu, jossa he julkaisevat viestejä enimmäkseen heidän omalla kielellään (Bosman 2018, 6). Samoin voidaan toimia myös tämän työn tapauksessa, jolloin molemmilla organisaatioilla on omat sivunsa, jonne viestit kohdistetaan. Viestintää voidaan pilkkoa vielä pienimmiksi osiksi, jolloin projektiryhmät voivat luoda tiimejä ja käydä viestintää tiimin sisällä. Käyttäjän näkökulmasta olisi parempi, että hän näkisi vain itseä koskettavat ja kiinnostavat asiat.

7.2.1 Korkeakoulujen vaatimukset intranetille

Lapin yliopiston intranetin vaatimukset noudattavat hyvin pitkälti yleistä linjaa, mitä intraneteissa yleensä on. Intralle ei asetettu tutkimuksen tässä vaiheessa vaatimuksia vaan todettiin yleisten toimintojen olevan tärkeitä. Yliopiston intran osalta mainittiin tarpeelliseksi seuraavat asiat

- Uutiset
- Tiedotteet
- Tapahtumakalenteri
- Hakutoiminto
- Chat

Lapin ammattikorkeakoulun intranet on lähtökohtaisesti tehty sähköiseksi työpöydäksi, jossa voidaan käsitellä dokumentteja. Lapin ammattikorkeakoulu tarvitsee myös jatkossa jonkun dokumenttienhallintajärjestelmän. Dokumenttien käsittelyyn on oltava perinteinen työtila, jonne muokkaus oikeudet on vain tietyillä henkilöillä. Ratkaistavana on dokumentinhallinnan lisäksi tiedon arkistointi, johon

sähköinen asianhallinta vahvasti liittyy. Arkistointiin liittyvien toimintojen automatisointia tulee harkita ja käyttää mahdollisuuksien mukaan.

Navigaatioissa tulee huomioida käyttäjälähtöisyys ja asettaa valikossa olevat otsikot asian mukaiseen järjestykseen. Navigaatio on rakennettava uuden organisaatiomallin mukaisesti, minkä muuttaminen on ollut hankalaa nykyisessä järjestelmässä. Navigaatiosta on toivottu selkeää ja lyhyitä valikoita, ettei niissä ole liikaa kohteita. Otsikointiin ja oikeisiin nimikkeisiin on kiinnitettävä huomiota, sillä väärin nimetty otsikko tai kohde voi harhauttaa käyttäjän väärään paikkaan. Yleensä otsikko tulisi nimetä niin, että se kiteyttää tosikon alla olevan sisällön.

Lapin ammattikorkeakoulun osalta intranetin on sisällettävä seuraavat asiat

- Sähköiset työnkulut
- Uutiset
- Tiedotteet
- Tapahtumakalenteri
- Hakutoiminto
- Chat

Lapin ammattikorkeakoulun julkaisuutoimintaa on pyöritetty intrassa tiedostokirjastoissa ja luetteloissa, joihin on liitetty sähköisiä työnkulkuja hyväksymiskiertoja varten. Tiedossa ei ole julkaisuutoiminnalle korvaavaa tapaa pyörittää toimintaa. Uusittavassa intrassa on oltava sähköinen työnkulku hyväksymiskiertoja varten. Sähköisiä työnkulkuja tarvitaan myös ammattikorkeakoulun rekrytointiesitysten hyväksyntäkierrossa. Korvaavaa järjestelmää ei ole tälle toiminnolle ainakaan vielä, joten senkin vuoksi intranetissä on toistaiseksi oltava mahdollisuus sähköiseen työnkulkuun.

Lapin ammattikorkeakoulun kuvapankki on ollut intrassa tähän asti, mutta jatkossa kuvapankin hankkimista muualta käyttäjäystävällisemmästä palvelusta on syytä harkita. Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät kysymykset tulee miettiä hyvin tarkkaan ennen kuvapankin hankkimista. Lapin ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston säännöt saattavat kieltää henkilötietojen tallentamisen ulkoiseen palveluun. Samoin kokonaan pilvipalveluna toimiva intranet saattaa estää henkilötietoja sisältävien kuvien tallentamisen palveluun.

Hakutoiminnon tulisi kattaa molempien organisaatioiden koko sisältö, josta käyttäjä voi tarvittaessa suodattaa haun sisältöä. Optimaalisin tilanne olisi, että käyttäjä voi itse valita, mistä organisaatiosta ja minkälaista tietoa haetaan. Näin toimiva haku ei anna tuloksia, joilla ei ole käyttäjälle mitään merkitystä. Haku ei voi kuitenkaan näyttää sellaista sisältöä hakutuloksissa, joihin käyttäjällä ei ole oikeuksia

Intranet tulee olla koko organisaatiolle tarkoitettu viestintäkanava, jossa koko organisaatiota koskevat uutiset ja tiedotteet ovat nähtävillä korkeakoulukohtaisesti sekä yksikkökohtaisesti. Sisällöntuotannon kannalta optimi tilanne on sellainen, että uutinen tehdään kerran ja sen jälkeen valitaan, kenelle se näytetään ja millä kielillä. Ylläpidollisesti olisi järkevää ylläpitää eri kieliversioita intrasta, jolloin älyteknologialla varustettu kääntäjä luo sisällön myös englannin kieliseksi, kuten uutiset ja tiedotteet. Koneella käännetty versio tulee tarkastaa ennen julkaisua, mutta nopeuttaa käännoästyötä ja myös englanninkielinen sivusto pysyy paremmin ajan tasalla.

Intranetin tulisi sisältää omat sivut, jossa käyttäjä voi ylläpitää omaa profiiliaan. Profiilisivujen kaltaiset sivut luovat intranettiin yhteisöllisyyttä ja usein oman tiiviin sosiaalisen työyhteisön. Omalla profiilisivulla voi kertoa itsestään, omasta roolistaan työpaikalla sekä projekteista, joiden parissa sillä hetkellä työskennellään. Omien sivujen ylläpitäminen auttaa myös järjestelemään itseä kiinnostavia asioita ja löytämään asiat, joiden parissa kukin työskentelee. Yhteystiedot sekä käyttäjän omat profiilisivu tulisi olla löydettävissä koko organisaation tasolla, koska korkeakouluilla on yhteisiä palveluita ja henkilökunta palvelee molempia korkeakouluja.

Käyttöoikeuksien tulisi olla työnimikkeeseen tai työrooliin perustuvat. Nykyisissä järjestelmissä ylläpitäjät myöntävät paljon käyttöoikeuksia erikseen jokaiselle käyttäjälle, joiden tiedot noudetaan Active Directory -käyttäjätietokannasta. Käyttöoikeuksien hallinta olisi helpompaa, jos oikeudet intran eri osiin olisivat voimassa käyttäjätiedoissa olevan tittelin tai roolin mukaan. Tällöin oikeudet ovat aina ajan tasalla ja yksilöllisiä oikeuksia tarvitsee hallinnoida manuaalisesti harvoin.

Tärkeää on myös sallia työntekijöille pääsy intranettiin työpaikan ulkopuolisista verkoista, jotta tärkeä tieto saavuttaa myös työpaikan ulkopuolella olevan henkilöstön. Tämä todetaan myös Schulzen opinnäytetyössä, jossa käyttäjät halusivat tietoa muun muassa toiminnasta hätätilanteissa. (Schulze 2018, 2.)

Lapin korkeakoulukonserni ei aseta varsinaisia vaatimuksia intranetille, sen toiminnallisuuksille tai järjestelmälle. Korkeakoulukonserni tekee muun muassa linjauksia siitä, miten kehittämistoimintaa ohjataan ja mitä kehittämismallia noudatetaan. Linjauksissa mainitaan kehittämistoiminnassa jo aiemmin kappaleessa 5.1 mainitut käyttäjälähtöisyys, kokonaisuuden huomiointi ja yhteistyö.

7.2.2 Vaatimus saavutettavuudesta

Euroopan parlamentin ja neuvoston saavuttavuusdirektiivi tuli voimaan 22.12.2016 (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102). Direktiivissä säädetään saavutettavuudesta verkkopalveluissa, jonka piiriin julkishallinnon organisaatioiden intranetit myös kuuluvat. Saavutettavuusdirektiiviä aletaan soveltaa siirtymäaikoja noudattaen ja 23.9.2019 jälkeen julkaistujen intranetien on oltava saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Siinä vaiheessa, kun intranet uudistetaan, on varmistettava myös siitä, että kaikki siellä oleva sisältö on saavutettavaa, kuten direktiivissä on säädetty (Valtionvarainministeriö s.a.)

Saavutettavuusdirektiivin lisäksi on noudatettava kansallista lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Se panee täytäntöön saavutettavuusdirektiivin. Laissa säädetään, mitä on otettava huomioon saavutettavuusvaatimuksista, niiden täyttämisestä ja valvonnasta. Laissa säädetään muun muassa siitä, mitä tietosisältöä saavutettavuusvaatimukset koskevat. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Direktiivi noudattaa kansainvälistä WCAG 2.1 -ohjeistusta. Tätä ohjeistusta noudattamalla varmistetaan verkkopalveluin saavutettavuuden minimitaso. Ohjeisto sisältää kolme eri saavutettavuustasoa, jotka sisältävät kriteerit kullekin tasolle. A-tason vaatimukset ovat perusvaatimuksia, AA-tason vaatimukset kattavat jo suuremman joukon kriteerejä ja AAA-tason vaatimukset ovat kaikkein

tiukimmat ja laajenevat sisällön ymmärtämiseen saakka. Ammattikorkeakoulun ja yliopiston intran on täytettävä AA-saavutettavuustaso. (Aluehallintovirasto s.a.)

WCAG 2.1 -ohjeistuksen mukaisesti intranetin on oltava havaittava, jolloin sivuston kaiken sisällön on oltava saatavilla kaikille käyttäjille. Kuvissa on oltava selitteet siitä, mitä kuva esittää ja tekstiä sisältävän kuvan sanoma on tuotava esiin myös muulla tavoin. Tallennetuissa mediasisällöissä, kuten videoissa, tulee olla tekstitys ja äänitallenteissa selitys, mistä siinä kerrotaan. Saavutettavuusvaatimuksen mukaisesti käyttöliittymän on oltava responsiivinen, että intranet toimisi laitteesta riippumatta ja sisältö sekä toiminnallisuudet ovat käytössä kaikilla laitteilla. Ulkoasun, sivuston sisällön ja muiden värien kontrastisuhteen on oltava riittävä, että sisältö on kaikkien käyttäjien havaittavissa. (WCAG 2.1: lain vaatimukset s.a.)

Toinen vaatimus WCAG 2.1 -ohjeistuksen mukaan on hallittavuus. Intranetiä on voitava käyttää näppäimistöllä, eikä se saa jäädä esimerkiksi jumiin johonkin sivun kohtaan. Sivustolle ei tule asettaa ajoituksia, joita käytetään yleensä sivun automaattiseen päivitystoimintoon. Käyttäjällä on oltava riittävästi aikaa lukea sivun sisältö. Navigointi on tehtävä siten, että käyttäjällä on mahdollisuus hyppiä kohtien yli nopeasti ja otsikot sekä nimilaput on nimettävä niin, että siitä selviää sen alla oleva aihe. (WCAG 2.1: lain vaatimukset s.a.)

Kolmantena vaatimuksena WCAG 2.1 -ohjeistuksessa on ymmärrettävyys. Sivustolle on asetettava kieli, millä kielellä sivun sisältö on kirjoitettu. Navigoinnin on oltava selkeä ja käyttäjälle on jollakin tavalla kerrottava, missä kohdassa valikkoa ollaan menossa. Syötekentissä, kuten lomakkeiden, erilaisissa hakukentissä on kerrottava, mikä syötekentän tarkoitus on ja mahdollisesti ohje sen käyttämiseen. Lisäksi syötekenttien käytössä on oltava mahdollisuus korjata virhe, mikäli virheen korjaukseen on olemassa tietoa. Esimerkkinä käyttäjän tehdessä kirjoitusvirheen hakukenttään, voidaan ehdottaa korjatun sanan käyttämistä hakuterminä. (WCAG 2.1: lain vaatimukset s.a.)

WCAG 2.1 -ohjeistuksen viimeinen vaatimus on toimintavarmuus. Toimintavarmuudella tarkoitetaan sitä, että sivusto toimisi kaikilla Internet-selaimilla, ruudunlukuohjelmilla ja muilla avustavilla ohjelmilla. Huomioon on

otettava yhteensopivuus nykyisten ja mahdollisesti tulevaisuudessa käyttöön otettavien järjestelmien kanssa. (WCAG 2.1: lain vaatimukset s.a.)

Intranetissä on oltava mahdollisuus lähettää saavutettavuuspalautetta joko normaalilla yhteydenottolomakkeella tai palvelussa on kerrottu sähköinen yhteystieto, johon palautetta voi lähettää. Saadusta palautteesta on lähetettävä kuittaus lähettäjälle. Palautteisiin ja tietopyyntöihin on aina vastattava viimeistään kahden viikon kuluessa palautteen vastaanottamisesta. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.)

Intranet-palvelussa on oltava esillä EU:n laatiman mallin mukainen saavutettavuusseloste, josta käy ilmi, mikä palvelun osa ei täytä saavutettavuusvaatimuksia ja perustelut poikkeamalle ja ohjeet, miten tieto saadaan muulla tavalla. Selosteessa on oltava yhteystiedot, minne käyttäjä voi lähettää saavutettavuuspalautetta sähköisesti sekä linkki valvontaviranomaisen verkkosivustolle, missä voi tehdä kantelun tai selvityspyynnön palvelun saavutettavuudesta. (Aluehallintovirasto s.a.)

7.3 Uusimisen hyödyt

Intran uudistaminen vaikuttaa koko organisaation viestintään ja osittain myös henkilöstön tapaan työskennellä intrassa. Uudistamisesta hyötyy koko henkilökunta ja organisaatio. Henkilöstön työ helpottuu ja prosessi tehostuu. Uudistaminen karsii päällekkäisyyksiä järjestelmien osalta ja introista vastaavien työntekijöiden osaamista voidaan syventää tiettyihin osa-alueisiin ja järjestelmien kehittämiseen. Järjestelmien päällekkäisyyksistä luovuttaessa organisaatioissa voi olla erilliset intranetit, mutta intranet-palveluun käytetty alusta voi olla sama. Saman järjestelmäalustan käyttäminen keskittää myös tiedon hallinnan samaan paikkaan, eikä tieto ole hajallaan eri järjestelmissä.

Nykyiset vaatimukset intranetille ovat viestinnällisen ja sähköisen työpöydän yhdistävä intranet, johon liittyy sisäinen some. Vaatimukset täyttävistä järjestelmäalustoista ammattikorkeakoululla ja yliopistolla on käytössä MS Office 365 sekä Peppi. Peppi-järjestelmäkokonaisuuden ominaisuuksista ei ole täyttä varmuutta, pystytäänkö sillä toteuttamaan kaikki tarvittavat intranet-toiminnot. Kehitystyön kannalta on järkevää rakentaa intranet, jonka pohjalle voidaan rakentaa extranet-hankkeiden työskentely-ympäristöksi, johon voidaan kutsua

myös organisaation ulkopuolisia toimijoita. Intranetin uusiminen kannattaakin lähteä suunnittelemaan jollakin näistä edellä mainituista järjestelmistä.

7.3.1 Dokumentinhallinta ja käyttöoikeudet

Dokumentinhallinnan keskittyminen samaan paikkaan hyödyttää käyttäjiä ja helpottaa dokumenttien saatavuutta. Sähköinen asianhallintajärjestelmä on otettu vasta käyttöön molemmissa organisaatioissa. Sähköiseen järjestelmään laitetaan tieto siitä, mitä dokumentit sisältävät ja missä ne sijaitsevat. Näin dokumentti ei saa olla useassa paikassa tallennettuna. Tiedon käsittelyn tulee kuitenkin olla helppoa ja vaivatonta, eikä käyttäjän tarvitse välttämättä hypätä järjestelmästä toiseen. Dokumentinhallinnan on sisällettävä myös versionhallinta, mikä on olennainen osa järjestelmää. Tiedon on oltava ainoastaan yhdessä ja oikeassa paikassa. Näin vältetään siltä, että vanhaa tietoa ei jää jonnekin päivittämisen yhteydessä. Samalla tiedon löydettävyys paranee, sillä vain yhdessä paikassa oleva tieto ei voi löytyä muualta.

Kun yliopiston ja ammattikorkeakoulun yhteisten projektien ja hankkeiden materiaalit sijaitsevat saman järjestelmän tallennuspaikassa voidaan tiedostot ja asiakirjat jakaa kaikkien projektissa mukana olijoiden kesken ilman erillistä järjestelmän ulkopuolella kierrätystä esimerkiksi sähköpostilla. Asiakirjojen ja muiden dokumenttien käsittelytavan yhtenäistäminen parantaa tiedonhallintaa koko organisaation tasolla.

Vanhan tiedon poistaminen voidaan automatisoida siten, että vanhentumispäivän mukaan dokumentin tekijälle tai asiasta vastaavalle henkilölle ilmoitetaan jollakin tapaa, että tieto vaatii toimenpiteitä. Vanhaa tietoa tulee silloin, kun esimerkiksi ohjeistusta muutetaan tai muuta tietoa päivitetään. Tiedon säilytyksessä on noudatettava myös lainsäädäntöä, eikä kaikkea tietoa voida poistaa säädösten vastaisesti. Käyttäjien koulutus on avainasemassa dokumentin hallinnassa, sillä esimerkiksi dokumenttien metatietojen syöttämistä ei voida mitenkään automatisoida.

7.3.2 Tuki- ja ylläpitotoimet

Yksi intranetin uusimisen hyödyistä on tuki- ja ylläpitotoimien keventyminen. Lähtökohtaisesti järjestelmät tulisi hankkia palveluna, jolloin kyseeseen tulee pilviympäristössä toimiva järjestelmä tai vastaava järjestelmä hybridimallina.

Hybridimallissa osatoiminnot voivat sijaita omissa konesaleissa, mikä lisää resurssien tarvetta organisaatiossa. Intran hankkiminen palveluna keventää omien palvelinympäristöjen ylläpitoa. Palveluna hankittu järjestelmä vaikuttaa moneen asiaan koko organisaatiossa. Yliopiston intran siirtyessä toiselle alustalle verkkosivujen julkaisujärjestelmästä vapautuu resursseja muuhun palvelimelle kohdistuvaan liikenteeseen ja palvelimelle suuntautuva liikenne vähenee. Ammattikorkeakoulun palvelinympäristö kevenee, kun Sharepoint-palvelimet voidaan poistaa käytöstä ja ylläpidon resurssit voidaan käyttää muuhun työhön eikä laitteistolta vaadita resursseja virtuaalipalvelimien pyörittämiseen.

Siirtyminen pilvipalveluina tuotettuihin intraneteihin on kovassa kasvussa. Palveluiden siirtyessä pilveen ympäristön ylläpitokin siirtyy palveluntarjoajan huoleksi. Pilvipalvelun alustan päivittämisestä vastaa toimittaja, joka suosittelee tuotteen päivittämistä valmistajan ohjeiden mukaisesti. Järjestelmän toimittaja kehittää tuotetta jatkuvasti ja ylläpitää järjestelmää niin tietoturvan kuin käyttöliittymän osalta. Vastaavasti Sharepoint 2013:n kaltainen järjestelmä vaatii useampia palvelimia. Oma palvelin tarvitaan käyttäjätunnusten hallintaan. Taustalla pyöriville sovelluksille oma palvelin. Edustapalvelin pyörittää käyttäjille näkyvää järjestelmän osaa. Lisäksi voidaan tarvita myös järjestelmän varmistukseen oma palvelin, josta voidaan tarvittaessa palauttaa järjestelmä toimivaksi vikatilanteessa. Pilvipalveluna hankittu intranet säästääkin resursseja muuhun työhön kuin omissa konesaleissa olevien palvelimien ja järjestelmien ylläpitoon. Vaikka palvelut siirretään toisaalle ja automatisoidaan toimintaa, niin intranetin ylläpito on kuitenkin suureksi osaksi manuaalista työtä (Pernice & Caya 2020).

7.3.3 Saatavuus ja käytettävyys

Yksi hyödyistä on, että järjestelmien saatavuus ja käytettävyys mobiililaitteilla paranee. Järjestelmän valintaan vaikuttavat sovelluksen ominaisuudet ja toiminnallisuudet, millä pystytään toteuttamaan vaatimukset ja tarpeet täyttävä ympäristö työskentelylle. Lisäksi valintaan vaikuttavat myös organisaatioiden strategiassa esille nousevat asiat. Tulevaisuuden palvelut, älykkäästi rakennettu ympäristö ja käyttäjälähtöisyys edellyttävät valittavalta järjestelmältä toimintavalmiutta ajasta ja paikasta riippumatta yhdenvertaisesti kaikille.

Järjestelmien saatavuuden ja käyttöönoton helppouden kannalta Microsoft 365 -valintaa tulevaksi intranet-alustaksi puoltavat monet seikat. Microsoft sisältää kaikki tarvittavat työkalut, jotka ovat jo organisaatioiden käytössä. Käyttäjien kouluttaminen ja työkalujen käyttöönotto on helppoa, eikä koulutus ole välttämätöntä. Microsoft 365 saadaan pilvipalveluna, jolloin alustan ylläpito on järjestelmätoimittajan vastuulla. Saatavilla on runsaasti osaamista Microsoft-ympäristöihin liittyen niin Suomessa kuin ulkomailla. Suuri työ on tehtävä kuitenkin sisällöntuotannon suunnittelussa, mihin liittyy suuri joukko ihmisiä ja eri työvaiheita.

Yksi tärkeä tekijä uuden intranetin kehittämisessä on käytettävyys mobiililaitteilla. Mobiililaitetta voidaan käyttää tiedon etsimiseen sekä sisällön selaamiseen, kuten sosiaalisen median palveluihin. Sharepoint tarjoaa kattavan paketin myös mobiilikäyttöön, mutta vaatii myös uudehkon laitteiston (Schulze 2018). Lapin AMKilla on jo käytössä Sharepoint, joten ongelmia sen suhteen ei ole. Myös yliopistolla käytössä oleva julkaisujärjestelmä tukee responsiivisuutta, mutta molemmissa järjestelmissä on parannettavaa mobiilikäytön suhteen.

Pilviympäristöön toteutettavien palveluiden hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että palvelun kehittäminen myös entistä paremmin mobiilikäyttöiseksi on palvelun tarjoajan vastuulla. Yleisesti intranetin kaltaiset palvelut ovat suurten yritysten hallinnoimia, joten resursseja palvelun kehittämiselle on riittävästi riippumatta siitä, onko palvelu pilviympäristössä tai omilla palvelimilla. Responsiivisuus eli skaalautuvuus näytön koon mukaan tehostaa työskentelyä, sillä uudet järjestelmät toimivat ajasta ja paikasta riippumatta, käytettiinpä sitä matkapuhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Työtehtävien hoitaminen älypuhelimella matkustamisen aikana on jo yleistä ja näin tehostaa työn tekemistä, kun työkalut ovat saatavilla kännykkään.

Kaikki edellä mainitut hyödyt noudattavat Lapin korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuurilinjauksia. Uudistamisen myötä toiminta yhdenmukaistuu ja päällekkäisiä toimintoja poistuu. Samalla toiminta tehostuu ja prosessit virtaviivaistuvat. Uudistamisesta hyötyy siis koko organisaatio ja saadaan oikeellinen ja ajantasainen tieto päätöksenteon tueksi. Intranetin uudistuksen myötä konsernia koskeva tiedotus ja viestintä samalla helpottuu.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

8.1 Luotettavuuden arviointi

Luotettavuutta voidaan arvioida määrällisessä ja laadullisessa tutkimuksessa erilaisin arviointikriteerein. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta voidaan arvioida miettimällä, mittaako menetelmä, mitä pitääkin mitata. Arviointikriteerinä voidaan käyttää sitä, kuinka hyvin aineiston perusteella voidaan tehdä johtopäätökset. Määrällisen tutkimuksen muina arviointikriteereinä voidaan miettiä, onko kysymykset ymmärretty oikein ja muuttuvatko tulokset, jos tutkimus toistetaan. Laadullisen tutkimuksen kriteerejä ovat siirrettävyys, totuudellisuus, vahvistettavuus ja uskottavuus. Siirrettävyys tarkoittaa mahdollisuutta käyttää tutkimustuloksia muissa tutkimuskohteissa. Totuudellisuudella arvioidaan, vastaako johtopäätökset todellista tilaa. Vahvistettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi vertaamalla tuloksia muihin tutkimuksiin. Uskottavuuteen vaikuttaa tutkija itse omalla persoonallaan. (Rissanen 2017.)

Intranettien nykytilaa ja toimintojen tarpeellisuutta kartoittava käyttäjäkysely tehtiin molempien korkeakoulujen koko henkilöstölle, että saataisiin mahdollisimman paljon vastauksia ja kattava tieto käyttäjäkokemuksista. Kysely tehtiin Webropol-kyselynä ja kyselyn vastaukset vietiin korkeakouluittain lajiteltuna suoraan Word-tiedostoon. Tulokset käytiin läpi manuaalisesti ja avoimissa vastauksissa esiintyneet asiat kirjattiin ylös. Kyselyn vastausprosentti oli alle 20 prosenttia koko henkilöstöstä. Alhaisesta vastausprosentista huolimatta tutkimuksen tulokset antavat vahvan merkin siitä, että suurella joukolla käyttäjiä on haasteita intran käytössä ja uudistamisen tarve on olemassa. Tulosten perusteella pystyttiin tekemään johtopäätöksiä intranettien nykyisestä tilanteesta ja vaatimuksista uudelle intralle. Johtopäätösten perusteella tehty kuvaus vastasi hyvin intranettien todellista tilaa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa vastaavissa projekteissa, esimerkiksi extranet-palvelun kehittämisessä.

Johtopäätösten tekemiseen saattoi vaikuttaa tutkimuksen tekijän oma rooli ammattikorkeakoulun intran pääkäyttäjänä. Pääkäyttäjäyys vaikutti myös käyttäjäkyselyn kysymysten asetteluun. Käyttäjäkyselyn yhdessä kysymyksessä osalle vastaajista jäi epäselväksi, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Opastuksen saatavuus käsitteenä ei auennut kaikille, vaan se saatettiin sekoittaa normaaliin

ohjeistukseen henkilökohtaisen opastuksen sijaan. Kysymys ei ole pätevä, eikä sen perusteella voida tehdä johtopäätöksiä, onko henkilökohtaisen opastuksen saatavuus ollut hyvä vai huono. Haastattelun tekeminen sähköpostilla lähetetyillä kysymyksillä introjen pääkäyttäjille oli hyvä ratkaisu. Pääkäyttäjiltä saatiin yksiselitteiset vastaukset kysymyksiin, jotka kirjattiin sellaisenaan tulevan intran vaatimuksiin.

8.2 Tavoitteiden toteutuminen

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja vastata kysymyksiin, mitkä ovat intranettien nykytilat. mitä ovat Lapin ammattikorkeakoulun, Lapin yliopiston ja Lapin korkeakoulukonsernin yleiset vaatimukset intranetille ja mitkä ovat intranetin uudistamisen hyödyt. Samalla pyrittiin tutkimaan, miten henkilöstö käyttää intranettiä ja kartoitettiin käyttäjille tarpeellisia ja hyödyllisiä työkaluja.

Työ suunniteltiin tehtäväksi käyttäjälähtöisesti Lapin korkeakoulukonsernin linjausten mukaisesti ja aloitettiin nykytilan kartoituksella. Kartoitusta lähdettiin tekemään asiakkaan eli loppukäyttäjän tarpeita ajatellen käyttäjäkyselyllä. Käyttäjäkyselyn tulosten avulla päästiin käsitykseen introjen nykytilanteesta ja käyttäjille esiintyvistä haasteista intran käytössä. Tulosten perusteella pystyttiin laatimaan kuvas introjen nykytilasta.

Haastattelun avulla, joka tehtiin sähköpostitse lähetetyillä kysymyksillä, pyrittiin selvittämään, mitkä ovat ehdottomia vaatimuksia uusittavalle intranetille. Nykyisessä järjestelmässä olevien tärkeille toiminnoille ei ollut tiedossa korvaavaa järjestelmää, joten haluttiin tietää, mitä toiminnallisuuksia intrassa on oltava. Samalla kysyttiin kehitysideoita intran toimintoihin. Tuloksina saatiin yksiselitteiset vastaukset, mitä toimintoja intrassa on pakko olla yleisten vaatimusten lisäksi ja samalla saatiin ideoita intran jatkokehittämiseen.

Työn aikana käytiin useita keskusteluja kollegoiden ja järjestelmätoimittajien kanssa intranetin uusimiseen liittyvistä asioista. Opinnäytetyön tekemisessä käytettiin apuna myös kirjallisuutta sekä paljon muita lähteitä. Kaiken kerätyn tiedon avulla pystyttiin kuvaamaan, mitkä ovat intranettien uudistamisen hyödyt ja mitkä ovat Lapin ammattikorkeakoulun, Lapin yliopiston ja Lapin korkeakoulukonsernin vaatimukset intranetille.

8.3 Jatkokehittäminen

Intranetin jatkokehittäminen tulee olla mahdollista samoin kuin laajentamisen koko LUC-organisaatioiden käyttöön. Koulutuskuntayhtymä REDU on tuottanut palveluita koko organisaatiolle ja käyttänyt samoja järjestelmiä kuin Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu. Onkin luonnollista valita vaihtoehto, joka tukee mahdollisuutta lisätä uusia toimijoita mukaan järjestelmään.

Lapin ammattikorkeakoululla ja Lapin yliopistolla on palveluna hankittu yhteinen extranet-palvelu, joka on Sharepoint-alustan päälle rakennettu. Tulevaisuudessa extranetin yhdistäminen samaan palveluun voi olla järkevä ja kustannustehokas ratkaisu. Hankkeiden ja projektien työstäminen yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kanssa samassa järjestelmässä voi olla järkevää, jotta päällekkäisiä järjestelmiä ei ole.

Järjestelmää valittaessa on huomioitava myös tarpeet tulevaisuudessa ja jossain määrin on oltava mahdollisuus asentaa uusia sovelluksia ja toimintoja intranet-ympäristöön. Esimerkiksi tekoälyä käyttävät sovellukset, kuten chatbotit, käännöskoneet sekä puheentunnistus, voivat olla sovelluksia, joiden käyttömahdollisuus on otettava huomioon. Tulevaisuuden tarpeet huomioon ottaen Microsoft 365 -järjestelmä sisältää jo nyt mahdollisuuden ottaa kyseisiä toimintoja käyttöön, eikä käyttööntamiseen tarvita isoja resursseja. Peppi-järjestelmän osalta tekoälysovellusten sekä muidenkin palveluiden käyttöönotto vaatii paljon ohjelmointityötä ja kustannukset nousevat todennäköisesti kohtuuttoman suureksi.

8.4 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa intranetin nykytilaa ja henkilöstön tapoja käyttää intraa. Tarkoitus oli myös kartoittaa vaatimuksia uusittavalle intranetille. Nykytilannetta ja työskentelytapoja kartoittavassa kyselyssä tulokset olivat yllättävän samankaltaisia korkeakoulujen välillä, vaikka ympäristö ja toiminnallisuudet käyttäjille ovat hyvin erilaiset. Muualta saadut tiedot intranetien käyttäjäkyselyistä tosin paljastavat, että esimerkiksi ongelmat intraneteissa ovat monissa organisaatioissa samoja.

Kyselyn vastausprosentti oli melko alhainen. Tulosten luotettavuus ei välttämättä anna kovin tarkkaa kuvaa koko henkilöstön tarpeista ja siitä, mitkä asiat käyttäjät

kokevat haasteellisiksi intraneteissa. Aiemman kokemuksen perusteella voi kuitenkin sanoa, että käyttäjäkyselyssä ja sähköpostilla tulleet vastaukset ovat odotettujen vastausten suuntaisia ja tiedossa olleet ongelmat ja tarpeet nousivat tutkimuksessa selvästi esille. Tutkimuksen tuloksissa nousevat esille asiat, mitkä ovat hyvin yleisiä myös muissa organisaatioissa (Heikkilä Tolvanen 2020). Eri järjestelmätoimittajien tuotteisiin tutustuesssa huomasi kaikkien tarpeiden olevan hyvin samankaltaisia niin korkeakoulujen välillä kuin muualla maailmalla. Suuri osa tarvittavista ja vaadituista asioista on jo ratkaistu osalla tuotteista, joten kysyntään on vastattu kiitettävästi jopa organisaatioiden välisten yhteisten introjen osalta.

Käyttäjäkyselyssä ei kysytty sisältöön tai käyttäjän vaatimuksiin liittyviä kysymyksiä, mikä aiheutti keskustelua jonkin verran organisaatioissa. Sisältöön liittyvät kysymykset jätettiin pois kyselystä siitä syystä, että ennalta tiedettiin jo uusissa intraneteissa käyttäjällä itsellään olevan osittain mahdollisuus päättää, minkälaista sisältöä hänelle näytetään ja mahdollisuus luoda itselle sopivat valikot sekä linkkilistat. Ajatuksia yhteisen intran rakentamisesta nousi esille jonkin verran. Tarkoituksena ei ole tehdä yhtä ainoaa intraa, vaan intran toimiminen samassa järjestelmässä ja molempien korkeakoulujen tiedot olisivat saatavilla samassa paikassa.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli saada tutkimuksen avulla selville korkeakoulujen vaatimukset intranet-palvelulle. Toinen tavoite oli selvittää intranet-palvelun uudistamisen hyödyt. Näiden tietojen perusteella voitiin tehdä hyötyanalyysi eli alustava projektisuunnitelma. Työ saatiin tehtyä aikataulun mukaisesti loppuun ja projektiehdotus esiteltyä ohjausryhmälle. Työn etenemisessä auttoi huomattavasti se, että intranetin kehittäminen kuuluu työtehtäviini ja näin ollen materiaalia oli käden ulottuvilla sekä työtoverien, työnantajan ja yhteistyökumppanien apua aina saatavilla.

Tämän opinnäytetyön tekeminen opetti, että tällaisessa tutkimuksessa on mietittävä hyvin tarkkaan kaikki tiedonkeruuseen liittyvät asiat, kysymykset sekä saatekirjeet ja kiinnittää huomiota myös sanamuotoihin. Mitä vähemmän tulkinnan varaa käyttäjälle jätetään, sitä selvempää tulosta saadaan aikaan ja riski väärinkäsityksiin pienenee.

LÄHTEET

- Aarnos, E., Eskola, J., Hakala, J. Heikkinen, H., Kiviniemi, K., Lätti, J., Niikko, A., Perkkilä, P., Ropo, E., Saarela, M., Saloviita, T., Syrjälä, L., Valli, R., Wallin, A., Vastamäki, J., Vilka, H., Virtanen, S. & Åhlberg, M. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalla. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Bosman, S. 2018. Global Intranet Content Appreciation Within ING Group. Universiteit Utrecht. Master's Thesis.
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2.12.2016/2102.
- Halmeenmäki, M. 2012. Käyttäjälähtöiset suunnittelumenetelmät sekä osallistava suunnittelu muotoilukonsultoinnin osana. Aalto yliopisto. Muotoilun laitos. Taiteen maisterin opinnäytetyö.
- Heikkilä, C. & Tolvanen, P. 2020. Intranet ja digitaalinen työympäristö 2020 - selvityksen tulokset. Viitattu 8.10.2020
<https://www.slideshare.net/NorthPatrol/intranet-ja-digitaalinen-tyymprist-2020-selvityksen-tulokset>.
- ICT-projektin toteutusvaihe 2019. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 15.6.2020
https://tt.eduuni.fi/sites/luc-2020/LUC-ICT-projekti-salkku/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/ICT-projektin%20toteutusvaihe.aspx.
- ICT-projektin valmisteluvaihe 2019. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 15.6.2020
https://tt.eduuni.fi/sites/luc-2020/LUC-ICT-projektisalkku/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/ICT-projektin%20valmisteluvaihe.aspx.
- JHS 171 ICT-palvelujen kehittäminen: Kehittämiskohteiden tunnistaminen 2012. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnan neuvottelukunta. Viitattu 12.7.2020
<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS171/JHS171.pdf>.
- JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen 2017. JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnan neuvottelukunta. Viitattu 12.7.2020
<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179/JHS179.pdf>.
- Kankkunen, P. 2013. Intranet-projektin tärkeimmät pohjatyt: Mitä henkilöstöltä kannattaa kysyä? Viitattu 5.6.2020
<https://www.sulava.com/intranet-projektin-tarkeimmat-pohjatyt-mita-henkilostolta-kannataa-kysya/>.
- Kehityssalkku. Business technology forum. Viitattu 22.7.2020
<https://btmalli.fi/book/demand/development-portfolio/>.
- Kolehmainen, I. & Korhonen, A. 2014. Sosiaalisen intranetin käyttö organisaation vuorovaikutusympäristönä. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Kontio, M. 2019. Lapin yliopisto. Www-suunnittelijan haastattelu 4.11.2019.

- Kontio, M. 2020. Lapin yliopisto. Www-suunnittelija, keskustelu 10.9.2020.
- Korhonen, H. & Heikkilä, C. 1018. Intranet ja digitaalinen työympäristö Suomessa 2018. Viitattu 7.6.2020
<https://viidestaso.files.wordpress.com/2018/09/digitaalinen-tyc3b6ympc3a4ristc3b6-2018-09-13.pdf>
- Laine, A. 2020. Sininen meteoriitti Oy. Myyntipäällikkö, keskustelu 15.7.2020.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306.
- Lapin korkeakoulukonsernin kokonaisarkkitehtuurilinjaukset 2019. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 30.5.2020 https://tt.eduuni.fi/sites/luc-2020/LUC-Kokonaisarkkitehtuuri/_layouts/15/start.aspx#/SitePages/Linjaukset.aspx.
- Lapin korkeakoulukonsernin strategia 2030. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 22.5.2020 <https://www.luc.fi/fi/LUC/Strategia>.
- Laxström, K. 2019. Monimuotoinen työvaatetus. Muutos ja tulevaisuus käyttäjälähtöisen tuotekehityksen näkökulmasta. Lapin yliopisto. Taiteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Leonardi, P., Huysman, M. & Steinfield, C. 2013. Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologiesin Organizations. Viitattu 12.5.2020
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jcc4.12029>.
- LUC 2020 kehittämisohjelma. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 20.5.2020.
<https://www.luc.fi/fi/LUC/LUC-2020-kehittamisohjelma>.
- LUC ICT-projektisalkku 2019. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 11.1.2020
[https://tt.eduuni.fi/sites/luc-2020/LUC-ICT-projektisalkku/_layouts/15/start.aspx#/.](https://tt.eduuni.fi/sites/luc-2020/LUC-ICT-projektisalkku/_layouts/15/start.aspx#/)
- Mattinen, S. 2019. Peppi palvelukokonaisuus. Lapin Ammattikorkeakoulun esityksiä.
- Merivirta, M., Alaräisänen, H., Alm, A., Harju-Myllyaho, A., Jussila, M., Koivumaa, J., Konttaniemi, J., Lahti, E., Lempiäinen, M., Saloheimo M. & Wahlroos M. 2018. Innovaatio-osaaminen nykypäivän työelämätaidona: opas innovaatio-osaamisen kehittämiseen. Lapin ammattikorkeakoulu 2018:3.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Peltola, J. 2020. Sulava Oy. Konsultti, keskustelu 2.9.2020.
- Pernice, K. & Caya, P. 2020. 10 Best Intranets of 2020: What Makes Them Great. Viitattu 28.5.2020 <https://www.nngroup.com/articles/intranet-design/>.

Pilvipalveluiden turvallisuus: Mitä organisaatioiden tulisi huomioida pilvipalveluja hyödyntäessä. Raportti pilvipalveluiden turvallisuudesta 2014. Kyberturvallisuuskeskus.

Pohjoista yhdessä toimimisen voimaa. Lapin korkeakoulukonserni. Viitattu 12.1.2020 <https://www.luc.fi/fi/LUC/Esittely>.

Rajalampi, M. 2011. The role of the intranet in enhancing communication and knowledge sharing in a multinational company: "Create, store, retrieve, transfer, use and share information! Aalto University. Department of Communication. Master's Thesis.

Rissanen, K. 2017. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. Heinävesi Heinäveden yläkoulu.

Roine, J. & Anttila, J. 2015. SharePoint & Office 365. 11. päivitetty painos. Helsinki: HPR.

Saavutettavuus. Valtionvarainministeriö. Viitattu 6.7.2020 <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

Schulze, R. 2018. User Centered Mobile Intranet Application Design for Employees in the Field. Umeå University. Department of Applied Physics and Electronics. Master's Thesis.

Siirtymäajat. Aluehallintovirasto. Viitattu 7.9.2019 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/siirtymaajat/>

Suvanto, I. & Roine, J. 2013. Lapin AMK: Sähköisen työpöydän – intranet määrittely. Onsightin määrittelydokumentti.

Tietoa WCAG-ohjeistuksesta. Aluehallintovirasto. Viitattu 6.7.2020 <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-ja-standardit/tietoa-wcag-kriteereista/>.

Tilinpäätös 2019. Lapin yliopiston toimintakertomus vuodelta 2019. Lapin yliopiston hallitus.

Tunnuslukuja 2019. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.9.2020 <https://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Tunnuslukuja>.

Updated Product Servicing Policy for SharePoint 2013. Microsoft. Viitattu 26.5.2020 <https://docs.microsoft.com/fi-fi/SharePoint/product-servicing-policy/updated-product-servicing-policy-for-sharepoint-2013?redirectedfrom=MSDN>.

Uutela, S. 2020. Henkilöstömäärä toukokuussa 2020. Sähköposti sanna.uutela@lapinamk.fi 8.9.2020.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Viitattu 27.6.2020 <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>.

Visio 2030. Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.7.2020
<https://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/LUC-strategia>.

WCAG 2.1: lain vaatimukset. Aluehallintovirasto. Viitattu 7.7.2020.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-ja-standardit/wcag-2-1/>.

Yliopistokoulutuksen opiskelijat. Tilastovuosi 2019. Opetushallinnon tilastopalvelu.

LIITEET

Liite 1. Intran käyttäjäkysely

Liite 1. Intran käyttäjäkysely



Intran käyttäjäkysely

Lapin Ammattikorkeakoulun ja Lapin yliopiston intranet-palveluissa on käynnissä kehitystyö, jonka tavoitteena on rakentaa korkeakoulujen yhteinen intranet. Uudistamisella pyritään yhtenäistämään järjestelmiä ja vastaamaan paremmin henkilöstön tarpeisiin.

Intran käyttäjäkyselyllä kartoitetaan introjen nykytilaa ja pyritään tunnistamaan kehittämiskohteita. Kysely on osa Mika Nikulan YAMK opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kuvata yhteisen intranetin tavoitetila ja käyttäjälähtöinen ratkaisumalli.

Kyselyyn vastataan nimettömästi eikä siinä kerätä henkilötietoja. Kyselyn vastauksia käytetään opinnäytetyössä tehtävään tutkimukseen, eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille. Kyselyn vastaukset säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka.

1. Olen töissä *

- Yliopistossa
- Ammattikorkeakoulussa

2. Kuinka usein käytät intraa?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Harvemmin, kuin kerran viikossa
- En käytä, Miksi?

3. Haen intrasta useimmin

Valitse maksimissaan 2 kohtaa

- Asiakirjamalleja
- Asiakirjoja työstettäväksi
- Ohjeita
- Ajankohtaista asiaa (uutiset ja tiedotteet)
- Tietoa tapahtumista
- Yhteystietoja
- Muuta, mitä?

4. Haen tarvitsemaani tietoa intrasta useimmin

- selaamalla intran niitä sivuja, missä luulen tiedon olevan
- Käytän hakua
- Kysyn ensin työkaverilta
- Muuten, miten?

5. Kuinka nopeasti löydät tarvitsemasi tiedon

- 0 - 1 minuutissa
- 1 - 2 minuutissa
- 3 - 5 minuutissa
- Kestää kauemmin tai en löydä tietoa

6. Mitä kautta saat useimmin viimeisimmän organisaatiota koskevan tiedon (uutinen, tiedote yms.)?

- Intra
 Internet
 Työkaverilta suullisesti
 Sähköposti
 Muualta, mistä?

7. Kuinka tärkeänä koet seuraavat asiat intran käytössä?

Valitse jokaisessa kohdassa mielestäsi sopivin vaihtoehto

1 = Ei tärkeä, 5 = Tärkeä

	1	2	3	4	5
Opastuksen saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisöpalvelut / pikaviestimet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumakalenterit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön yhteystiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus tuottaa itse sisältöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saada tietoa muiden yksiköiden toiminnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saada tieto siitä, kuka mitäkin tekee työssään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Arvioi seuraavat asiat nykyisessä intrassa

Valitse jokaisessa kohdassa mielestäsi sopivin vaihtoehto

1 = Huono, 5 = erinomainen

	1	2	3	4	5
Tiedon ajankohtaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon ajantasaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon löydettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakenteen selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opastuksen saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mikä mielestäsi on haasteellista tai tuottaa käytännön ongelmia intrassa?

150 merkkiä jäljellä

10. Mikä on mielestäsi hyvää nykyisessä intrassa?

150 merkkiä jäljellä

11. Puuttuuko intrasta mielestäsi tärkeitä toiminnallisuuksia?