

Toni Niemisalo

Arvot ohjaavat verkkopalvelun suunnittelua

Tapaus Metropolia Wiki

Tekijä(t) Otsikko	Toni Niemisalo Arvot ohjaavat verkkopalvelun suunnittelua
Sivumäärä Aika	27 sivua 4.6.2012
Tutkinto	Medianomi (AMK)
Koulutusohjelma	Viestinnän koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Digitaalinen viestintä
Ohjaaja(t)	Lehtori Matti Rantala
<p>Tässä opinnäytetyössä luon käyttöliittymäkonseptin Metropolia Ammattikorkeakoulussa käytettävän wikisovelluksen etusivusta. Työn tavoitteena on luoda helposti lähestyttävä käyttöliittymä, missä heijastuu Metropolia Ammattikorkeakoulun toiminta-ajatus, arvot sekä vuodelle 2014 asetettu tahtotila. Konseptin esittelen mockup -luonnoksena.</p> <p>Kaikki mitä yritys suunnittelee, rakentaa, markkinoi ja tekee, kertoo jotain itse yrityksestä. Ja se yhteys, jonka asiakas tai käyttäjä kokee yrityksen palveluihin tai tuotteeseen, perustuu miten hyvin asiakkaat tunnistavat itsensä siinä yrityksessä. Ja kuinka hyvin se osuu yhteen sen kanssa keitä he ovat. Kun aloittaa kysymällä miksi jokin asia tehdään, eikä mitä tehdään, on se ainoa tapa saada yleisö aktivoitumaan sekä synnyttää sitoutumista ja uskollisuutta palveluun tai tuotteeseen. Ja tätä ajatusta voidaan käyttää myös verkkopalveluiden suunnittelussa.</p> <p>Luon konseptin tarttumalla jokaiseen Metropolia Ammattikorkeakoulun wikisovelluksen etusivun osa-alueeseen ja muotoilen sen Metropolian arvoihin, toimintatapaan ja tahtotilaan sopivaksi. Pyrin luomaan helposti jatkokehitettävän käyttöliittymäkonseptin, missä jokaiselle käyttäjälle ilmenee heti ensisilmäyksellä Metropolia Ammattikorkeakoulun pitkän tähtäimen tavoite.</p>	
Avainsanat	Wiki, käyttöliittymä, konsepti

Author(s) Title	Toni Niemisalo Values guide web design
Number of Pages Date	27 pages 4.6.2012
Degree	Bachelor of Culture And Arts
Degree Programme	Media
Specialisation option	Digital Media
Instructor(s)	Matti Rantala, Senior Lecturer
<p>This thesis presents a user interface concept for the main page of a wikisoftware that is used in Metropolia University of Applied Sciences. The goal of this thesis is to produce easy to learn and accessible user interface which reflects the company's values, mission and the long-term goal for the year 2014. The concept is a mock-up draft.</p> <p>Everything that a company designs, builds, markets, and does, says something about the company. And the context in which the customer or the user feels the company brand is based on how well customers recognize themselves in the company. And how well it coincides with who they are. When you begin by asking why something is done, and not what is do, it is the only way to get the customers proactive and to generate commitment and loyalty to the service or product. And this idea can also be used in the design process of a web services.</p> <p>I create the concept by examing every part of the wiki front page. And I re-design it that it will aligns with Metropolia's values, mission statement and long-term goal so that every user has a clear understanding why Metropolia University of Applied Sciences does why it does it just by looking the main page. And in the same time the concept will be very approachable when developing it even further.</p>	
Keywords	Wiki, User interface, concept

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Metropolia Wiki	2
2.1	Wikit yleisesti	2
2.2	Atlassian Confluence	2
2.3	Työtilat	3
2.4	Wikisivut	4
2.5	Etusivu	4
2.5.1	Tervetuloa-ikkuna	7
2.5.2	Hyödylliset linkit	7
2.5.3	Työtilalista	8
2.5.4	Työtilojen viimeisimmät muutokset	9
2.5.5	Pikanapit	9
2.5.6	Suosikkisivut	10
3	Metropolia Ammattikorkeakoulu	10
3.1	Metropolia Ammattikorkeakoulu lyhyesti	10
3.2	Arvot	12
3.2.1	Asiantuntijuus	12
3.2.2	Korkea laatu	12
3.2.3	Yhteisöllisyys	13
3.2.4	Avoimuus	14
3.3	Toiminta-ajatus	14
3.4	Tahtotila	15
4	Suunnittelun lähtökohdat	16
4.1	Käyttäjälähtöinen suunnittelu	16
4.2	Toimintalähtöinen suunnittelu	17
4.3	Tilannelähtöinen suunnittelu	17
4.4	Käyttäjäkokemus ja strategia	18
4.5	Aloita kysymällä miksi	20
5	Käyttöliittymäkonseptin toteutus	21
5.1	Konseptin aloitus	21

5.2	Työtilalista	22
5.3	Työtilojen viimeisimmät muutokset	23
5.4	Tervetuloa-ikkuna	25
5.5	Hyödylliset linkit	25
5.6	Suosikkisivut	25
6	Yhteenveto	27
	Lähteet	28

1 Johdanto

Opinnäytetyössä luon käyttöliittymäkonseptin Metropolia Ammattikorkeakoulussa käytettävään Confluence-wikisovellukseen. Konseptissa keskityn vain wikisovelluksen etusivuun.

Ajatus opinnäytetyöni aiheesta muodostui vähitellen suorittaessani Digitaalisen viestinnän työharjoittelua Metropolia Ammattikorkeakoulussa vuonna 2009. Toimin tutkimusassistenttina ja työni oli tutkia ja kehittää Confluence-wikisovelluksen wikityötiloissa käytettävä ulkoasu. Harjoittelu osoittautui vaikeammaksi ja pidemmäksi prosessiksi mitä osasinkaan odottaa. Paras tapa muokata wikityötilan käyttöliittymää ja ulkoasua oli luoda oma asennettava itsenäinen lisäosa.

Harjoitteluni aikana huomasin, ettei Metropolian wikisovellusta oltu juurikaan muokattu Metropolian opiskelijoita ja henkilökuntaa paremmin palvelevaksi palveluksi. Harjoitteluni päätyttyä aloin miettiä, mitä kaikkea muuta Metropolian wikistä voisi muuttaa, mikä hyödyttäisi kaikkia wikisovelluksen käyttäjiä ja toisi Metropolian organisaatiota hie- man paremmin esille. Mielenkiintoni kohdistui Metropolia Wikin etusivuun.

Metropolian wikisovellus on avoin kaikille Metropolian opiskelijoille ja henkilökunnalle. Wiki on avoin myös Metropolia-alueella oleville kolmannen osapuolen toimijoille, mikäli he saavat käyttäjätunnuksen palveluun. Potentiaalinen käyttäjämäärä on siis valtava ja alati vaihtuva. Mutta jokainen käyttäjä on Metropolian Wikin etusivulle siirtyessään aina samassa tilanteessa, oli käyttäjä sitten opiskelija, henkilökunnan jäsen tai yhteistyökumppani.

Opinnäytetyössäni esittelen aluksi Metropolia-alueella käytettävää wikisovellusta ja sen keskeisiä toimintoja. Keskityn kuitenkin etusivuun ja sen nykyiseen muotoon ja toiminta-periaatteeseen. Tämän jälkeen siirryn kertomaan Metropolian toiminnasta, strategiasta, arvoista ja yritykselle asetetusta tahtotilasta. Lopuksi vien Metropolian arvot, tahtotilan ja toiminta-ajatuksen wikisovelluksen etusivun tilanteeseen sopivaksi käyttöliittymäkonseptiksi, joiden avulla Metropolia voisi päästä asettamaansa tahtotilaan. Pyrin luomaan

helposti jatkokehittävän käyttöliittymäkonseptin, missä jokaiselle käyttäjälle ilmenee heti ensisilmäyksellä Metropolia Ammattikorkeakoulun pitkän tähtäimen tavoite. Työssäni pyrin välttämään luomasta wikisovellukseen uusia toiminnallisuuksia, vaan pyrin käyttämään sovelluksessa jo olemassa olevia toiminnallisuuksia konseptia luodessani. Opinnäytetyössäni näen mahdollisuuden paitsi oppia uutta, myös yhdistää opintojeni aikana kertynyttä Digitaalisen viestinnän osaamistani digitaalisesta viestinnästä keskityessäni ensisijaisesti konseptisuunnitteluun, käyttöliittymäsuunnitteluun sekä interaktiosuunnitteluun.

2 Metropolia Wiki

Tässä luvussa kerron yleisesti Metropolia Wiki -käytettävästä wikisovelluksesta. Aluksi esittelen wikisovellusta yleisesti, jotta lukijalle tulisi käsitys wikin keskeisimmistä toiminnoista ja toimintalogiikasta. Tämän jälkeen siirryn wikisovelluksen etusivun eli Dashboardin esittelyyn. Dashboardin esittelen osa-alue kerrallaan.

2.1 Wikit yleisesti

Wiki on internetsivu, jota kuka tahansa voi muokata. Tämä on wikin määritelmä kaikessa yksinkertaisuudessaan. Wiki on yleisnimitys selaimessa toimivalle palvelulle, jossa ihmiset voivat yhdessä tuottaa sisältöä ja kommentoida niitä. (Wiki.)

2.2 Atlassian Confluence

Metropolian Wiki käyttää Confluence-nimistä wikisovellusta. Confluence on www-pohjainen yrityskäyttöön suunniteltu yhteisöllisen sisällöntuotannon väline. Confluence -sovelluksen koko sisältö on jaettu ja organisoitu työtiloihin. Työtilat ovat wikialueita ja niitä on kahdenlaisia; yleisiä työtiloja ja henkilökohtaisia työtiloja. Confluencessa jokainen työtila toimii siis omana itsenäisenä wikinä, ja niillä on omat ylläpitäjänsä (Confluence 2011a). Confluence wikiä voidaankin luonnehtia puoliavoimeksi wikiympäristöksi. Kirjoitushetkellä wikisovelluksen version oli 3.5.13.

2.3 Työtilat

Confluence wikissä sisältö on jaettu työtiloihin. Työtilat ovat wikin työskentelytiloja ja työtilat koostuvat wikisivuista, joita käyttäjät voivat luoda, muokata tai poistaa. Jokaisella työtilalla on wikisivuja, oma blogi, kommentit, kirjainmerkit, RSS-syöte ja mahdollisuus tuoda sähköposti (Confluence 2011a). Työtilojen ylläpitäjät voivat halutessaan määritellä työtilalle erilaisia käyttöoikeuksia. Käyttöoikeuksilla voidaan antaa muille käyttäjälle vapaus luoda ja muokata työtilan wikisivujen sisältöä sekä muokata koko työtilan ulkoasua sekä muita työtilan asetuksia. Vastaavasti käyttöoikeuksilla voidaan rajata yhteisöllistä työskentelyä. Yksittäisen työtilan katseluoikeudet, rajoitukset sekä asetukset liittyvät olennaisesti wikisovelluksen etusivuun ja siinä esitettävään informaatioon.

Jokaisella Metropolian Wikin käyttäjällä on myös mahdollisuus luoda oma henkilökohtainen työtila. Henkilökohtaisia työtiloja ei listata wikisovelluksen etusivun työtilalistaan, vaan käyttäjien henkilökohtaiset työtilat löytyvät wikisovelluksen etusivulla sijaitsevasta käyttäjäluettelosta. Henkilökohtainen työtila on toiminnoiltaan aivan samanlainen kuin yleinen työtila, mutta sähköpostia ei voi tuoda henkilökohtaiseen työtilaan.

Eri työtiloja voidaan ryhmittää ja leimata käyttämällä työtilojen asetuksissa sijaitsevia kategorisointi- ja leimaustoimintoja (Space Category ja Space Label, ks. Kuva 1). Työtilan kategorialla voi ryhmittää tietyt työtilat Metropolia Wikin etusivun työtilalistan kategoriävälilehdelle. Kategorisoinnilla voidaan yhdistää samaa aihetta olevat työtilat toisiinsa (Confluence 2011b). Esimerkiksi kahden työtilan muutoksia voi tarkkailla samalla kertaa, jos molemmat työtilat kuuluvat samaan kategoriaan.

Työtilan tunnuksella voidaan antaa työtilalle, ja erityisesti työtilan sisällön tematiikalle, erityinen "leima". Tällöin työtilojen tunnuksilla voidaan yhdistää samaa tematiikka sisältävät työtilat, vaikka työtilat kuuluisivatkin täysin eri kategoriaan. Saman tunnuksen omaavia työtiloja ei listata wikisovelluksen etusivun työtilakategoriaan. Mutta wikisovelluksen eri makroilla ja hakutoiminnolla voidaan suodattaa samaa tematiikka sisältävät työtilat (Confluence 2011b).

Space Categories

Space Categories will appear inside the categories tab on your dashboard and as tabs in the space directory. They can be used to group together related spaces.

No Space Categories added to this space.

Suggested Space Categories:

[divi](#) , [innovaatioprojekti](#) , [käyttäjätuki](#) , [kokonaisarkkitehtuuri](#) , [laadunvarmistus](#) , [metropolia](#) , [oo-tiimi](#) , [opo-tiimi](#) , [peda](#) , [rakennus](#) , [stts](#) , [tietohallinto](#) , [toiminnanohjaus](#) , [tutkimus](#) , [viestintä](#) , [voimaa](#)

Space Labels

You can group this space with other content you've labelled in Confluence using the box below.

No Space Labels added to this space.

Suggested Space Labels:

[materiaalipankki](#) , [kysymyksiä](#) , [asiantuntija](#) , [artikkelit](#) , [ajatuksia](#) , [oppimismerkintä](#) , [oppimispäiväkirja](#)

Kuva 1. Työtilan kategoriointi

2.4 Wikisivut

Työtilat koostuvat wikisivuista. Wikisivut ovat se ensisijainen tapa tallentaa ja jakaa informaatiota Confluence-wikisovelluksessa. Jokaista yksittäistä wikisivuja voi kommentoida ja näin saada aikaiseksi keskustelua tietyn wikisivun sisällöstä. Wikisivuihin voi liittää liitetiedostoja ja wikisivuihin voi kirjoittaa pelkän tekstin lisäksi linkkejä, kuvia sekä sisältöä voi rikastuttaa monilla eri sovelluksen tarjoamilla wiki-makroilla. Jokaisella wikisivulla voi olla määrittelemätön määrä alawikisivuja, jolloin yhden wikityötilan sisältöä voidaan jäsenellä hierarkisesti työtilan sisällä (Confluence 2011c).

Wikisivujen tärkein ominaisuus on yksittäisten wikisivujen versiointi. Kun wikisivua muokataan, tallentuu samasta wikisivusta eri versio. Eri versioita voi tarkastella ja käyttäjä voi nähdä wikisivun muutoksen ja kehityksen. Aiempaan versioon voi myös palata takaisin. Wikisivun versiomuutoksen ilmoitus tuodaan wikisovelluksen etusivulle.

2.5 Etusivu

Confluence Dashboard on koko wikisovelluksen etusivu. Se tarjoaa käyttäjälle yleiskatsauksen koko wikistä. Etusivun kautta käyttäjä pääsee koko wikisovelluksen eri työtiloihin, joihin kyseisellä käyttäjällä on oikeus päästä. Etusivu myös listaa kaikkien käyttäjälle näkyvien yleisten työtilojen ja henkilökohtaisten työtilojen yksittäisten wikisivu-

jen muutokset yhtenä listana. Wikityötilojen wikisivuille tehdyt muutokset, lisätyt liitetiedostot ja kommentit heijastuvat wikisovelluksen etusivuun uusimmat muutokset -kohtaan. Myös uudet blogikirjoitukset ja uudet kirjainmerkit listataan samaiseen kohtaan (Confluence 2011d). Tällä tavalla saadaan luotua yhteisöllistä sisällöntuotantoa, joka on koko wikin idea. Jokainen käyttäjä näkee, mitä jokin toinen käyttäjä on tehnyt. Huomioitavaa kuitenkin on, ettei käyttäjä tässä vaiheessa tiedä missä työtilassa muutos tapahtui. Käyttäjä voi tietää työtilan kategorian ja näin saada käsityksen työtilan sisällöstä, mutta työtilan nimeä ei mainita ollenkaan. Käyttäjä näkee vain muutoksen tekijän ja wikisivun otsikon sekä päivämäärän ja kellonajan.

Metropolia Wikissä etusivu on jaettu, ennen käyttäjän kirjautumista palveluun, viiteen (5) osa-alueeseen. Kirjautumisen jälkeen osa-alueita on kuusi (6). Kirjautumisen jälkeen muutamassa osa-alueessa on enemmän toimintoja. Olen kuvassa 2 havainnollistanut numeroimalla nämä osa-alueet.

Dashboard Browse ▾ Tori Niemisalo 🔍 Search

Metropolia Dashboard

1. **Mikä tämä on?**
Olet avannut Metropolian yhteisöllisesti tuotetun sivuston (wiki), joka toimii Confluence-alustalla.
[Lisää järjestelmän infisivulla](#)

Miten sisään?
Avaa Log in -linkki (oikea yläkulma) ja kirjoita tunnukseesi. Kirjautumattomat näkevät alla luettelon kaikille avoimista työtiloista (Spaces).

Viikon vinkki!
[Wiki avoimen projektihallinnon välineenä](#)

2. **Feed Builder**

3. **People Directory**

Spaces:

- 4AMK - yhteinen esimiesfoorumi
- ADP
- ADP2012
- Arvot
- Automaation rällisimulaattori
Tällä sivulla seurataan automaatiotekniikan 3. vuoden opiskelijoiden CDIO projektin 'rällipenkki' edistymistä.
- AV-näytöt
- Avoin kehittämismalli
Tässä työtilassa kehitetään avointa kehittämismallia Metropolialle.
- Bauters
This space will hold various related courses, their collaborative tasks, terminological joint definition lists and mater...
- Career Services - Rekrytointipalvelut
- Confluencen infosisivusto
Tustausta, käyttöohjeet, yhteyshenkilöt, oppaat, dokumentaatiot, koulutusilaisuudet, kehittämisisivusto ym.
- Digitaalinen viestintä
Digitaalisen viestinnän yhteiswiki. Kaikki halukkaat voivat osallistua wikiin ja toiminnan kehittämiseen.
- Digitaalinen viestintä 2011
Digwiki luokalle KD11S1VDV
- Dimeke
Tuotekehitystä digitaaliseen mediaan 2009-2011
- eHOPS projekti Metropoliasa 2010-2011
- Ekotimi
Kestävän kehityksen periaatteet ja käytännön toimintatavat näkyvästi ja aidosti osaksi Tavitalon arkea.
- Energiatekniikka
- ePropulsion
- Fillarjengi
Työmatkapolkupyöräilyn päääänenkannattaja.
- Green Office
- Hetkinen
- Hiekkalaatikko
Vapaa tila Confluencekoulutusten osallistujille.
- hspace
- Hyton innovaatioprojektipinnot
- iBoats
Suomalaiseen veneollisuuteen keskittyvä yhdeksän yrityksen, Merpelastuseuran, Rajavartiolaitoksen, Metropolia amk:n j...

6. **Favourite Pages**
Displaying pages recently added to your favourites list.

- Tori Niemisalo (Digitaalinen viestintä) ★
- OPINNÄYTETYÖSKENTELY HÄMEENTIELLÄ 2011-2012 (Digitaalinen viestintä) ★
- Kalustolista (Digitaalinen viestintä) ★

5. Add Page Add Blog Post

4. **All Updates** **Favourite Spaces** **Space Categories**

Select:

- Eeva Meltio
 InDesignin perusteet 3op updated about 2 hours ago (view change)
- Anonymous
 xFpYxdjUTJs updated about 4 hours ago (view change)
- Eeva Meltio
 Digitaalinen viestintä - Etusivu updated about 6 hours ago (view change)
- Mika Ihanus
 Metropolis 2012 updated about 7 hours ago (view change)
Ratkan pimentäminen, ratikkamalli? Kuinka nopeasti pitää saada pimeäksi ja taas normaalkiksi?
- Sonja Merisalo
 A-kortti, preppausmateriaalit updated about 7 hours ago (view change)
 preppauspaketti_taulukkolaskenta.pdf attached about 7 hours ago
 preppauspaketti_oppiminen.pdf attached about 7 hours ago
 preppauspaketti_tietotekniikanperusteet.pdf attached about 8 hours ago
- Anonymous
 Re: Kommentit ja kysymykset commented about 8 hours ago
d0H7BQ <a href=""
- Anonymous
 Re: Lukuruudun käyttö ja asetukset commented about 9 hours ago
hJosCK <a href=""
- Mari Silver
 Tehtävät created yesterday at 20:50
 Toimipisteet created yesterday at 20:46
 Intensiivi viikon aikataulu updated yesterday at 20:43 (view change)
aikataulu päivitetty
 Metropolis 2012 Intensiivi viikko updated yesterday at 19:38 (view change)
- Matti Rantala
 Riika 30.5. - 3.6.2012 updated yesterday at 19:33 (view change)
- Mira Karvonon
 Artikkeli updated yesterday at 13:25 (view change)
 Kirjalista - Toiminta kansainvälisissä verkostoissa updated yesterday at 13:24 (view change)
 Teemu Arina muistilpanot updated yesterday at 13:09 (view change)
- Mari Silver
 Henkilökunta created yesterday at 01:00
 Metropolis Helsinki updated yesterday at 00:49 (view change)

Kuva 2. Wikin etusivu kirjautumisen jälkeen. Kuva muokattu työhön sopivaksi.

2.5.1 Tervetuloa-ikkuna

Confluence wikin tervetuloa-ikkuna (Welcome message) on etusivun osa-alue, minne koko wikisovelluksen pääkäyttäjä voi luoda tervetuloa-viestin (Confluence 2011d). Tervetuloa ikkunassa voi olla tekstiä, kuvia, linkkejä tai wikin markup-kieltä. Tervetuloa-ikkuna on hyvä paikka esimerkiksi tiedottaa koko wikiä koskevat muutokset ja muut tärkeät asiat (ks. Kuva 3).



Kuva 3. Etusivun Tervetuloa ikkuna

2.5.2 Hyödylliset linkit

Hyödylliset linkit-osa-alueessa (Useful links) on linkkejä wikin hyödyllisiin toimintoihin (ks. Kuva 4). Näitä toimintoja ovat RSS-syötteen rakentaja, käyttäjähakemisto sekä linkki uuden yleisen työtilan luomiseen (Confluence 2011d). RSS-syötteen rakentajalla käyttäjä voi luoda mukautettuja RSS-syötteitä eri työtiloissa olevista tapahtumista. Tapahtumat voivat olla esimerkiksi yksittäisten wikisivujen muokkauksia, kommentteja, blogikirjoituksia, liitetiedostojen lisäämistä tai muita muokkauksia. Käyttäjähakemistosta löytyy lista wikisovelluksen käyttäjistä, joilla on oma henkilökohtainen työtila. Metropolian wikissä uuden työtilan aloittaminen tapahtuu muuta kautta, joten linkki uuden yleisen työtilan luomiseen on otettu pois käytöstä.























































Kuva 4. Metropolia Wikin hyödylliset linkit

2.5.3 Työtilalista

Työtilalista (List of spaces) on linkkilista kaikista wikin työtiloista, joihin käyttäjällä on oikeus siirtyä. Lista esitetään aakkosjärjestyksessä ja se on jaoteltu muutamalla välilehdellä; kaikki, suosikit ja kategoria (Confluence 2011d). Työtilalistassa työtilasta näytetään nimi ja kuvaus. Nimeä klikkaamalla siirrytään kyseisen työtilan etusivulle. Työtilalistasta on myös linkit työtilan katsomiseen, wikisivun lisäämiseen sekä työtilan voi asettaa tähdellä suosikkityötilakseen (Ks. Kuva 5).

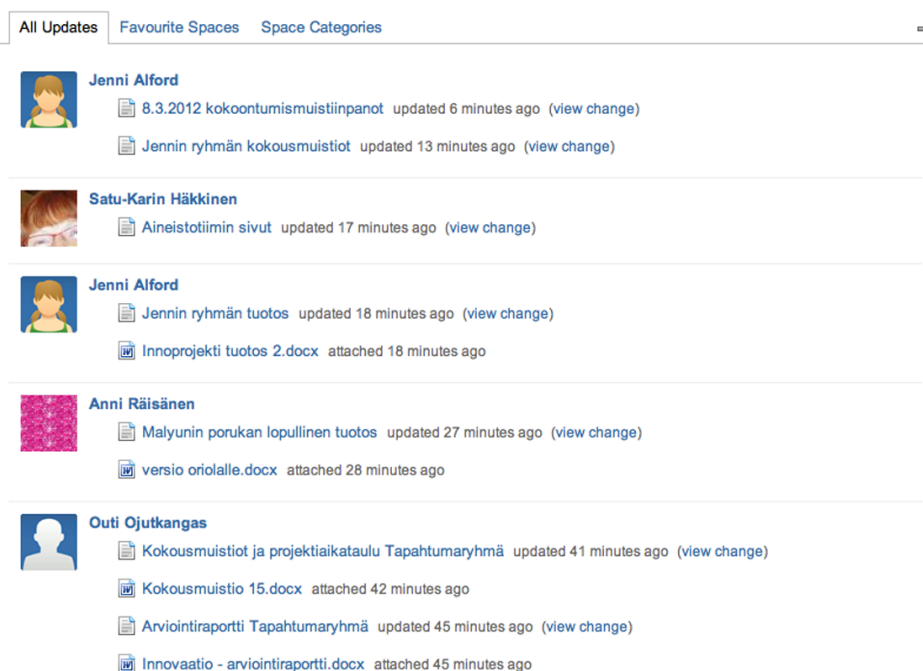
Spaces: **All** Favourite Category

 4AMK - yhteinen esimiesfoorumi	  
 ADP	  
 Arvot	  
 Auditointiprojekti Tässä työtilassa valmistellaan KKA:n auditointia joka toteutetaan keväällä 2011.	  
 Automaation rallisimulaattori Tällä sivulla seurataan automaatiotekniikan 3. vuoden opiskelijoiden CDIO projektin 'rallipenkki' edistymistä.	  
 AV-näytöt	  
 Avoin kehittämismalli Tässä työtilassa kehitetään avointa kehittämismallia Metropolialle.	  
 Bauters This space will hold various related courses, their collaborative tasks, terminological joint definition lists and mater...	  
 Career Services - Rekrytointipalvelut	  
 Confluencen infosivusto Taustaa, käyttöoikeudet, yhteystiedot, oppaat, dokumentaatiot, koulutustilaisuudet, kehittämisfoorumi ym.	  
 Confluencen kehittämistyöryhmä	  
 Digipaino	  
 Digitaalinen viestintä Digitaalisen viestinnän yhteiswiki. Kaikki halukkaat voivat osallistua wikin ja toiminnan kehittämiseen.	  

Kuva 5. Osa työtilalistasta. Keltainen tähti tarkoittaa, että kyseinen wikin työtila on kirjoittajan suosikkityötila.

2.5.4 Työtilojen viimeisimmät muutokset

Wikityötiloissa tapahtuvat muutokset listataan etusivun viimeisimmät muutokset-osa-alueeseen (All updates). Muutokset on kategorisoitu kolmeen välilehteen; kaikki päivitykset, suosikkityötilojen uusimmat muutokset sekä työtilakategoria. Listassa esitetään käyttäjän nimi, profiilikuva, wikisivun tai blogikirjoituksen nimi, muutos aika sekä linkki wikisivun eri versioiden katsomiseen. Huomioitavaa on, että työtilan nimeä ei mainita ollenkaan (ks. Kuva 6).



The screenshot shows the 'All Updates' section of a Confluence workspace. At the top, there are tabs for 'All Updates', 'Favourite Spaces', and 'Space Categories'. Below the tabs, the updates are listed by user:

- Jenni Alford**
 - 8.3.2012 kokoontumismuistiinpanot updated 6 minutes ago (view change)
 - Jennin ryhmän kokousmuistiot updated 13 minutes ago (view change)
- Satu-Karin Häkkinen**
 - Aineistotiimin sivut updated 17 minutes ago (view change)
- Jenni Alford**
 - Jennin ryhmän tuotos updated 18 minutes ago (view change)
 - Innoprojekti tuotos 2.docx attached 18 minutes ago
- Anni Räisänen**
 - Malyunin porukan lopullinen tuotos updated 27 minutes ago (view change)
 - versio oriolalle.docx attached 28 minutes ago
- Outi Ojutkangas**
 - Kokousmuistiot ja projekti aikataulu Tapahtumaryhmä updated 41 minutes ago (view change)
 - Kokousmuistio 15.docx attached 42 minutes ago
 - Arviointiraportti Tapahtumaryhmä updated 45 minutes ago (view change)
 - Innovaatio - arviointiraportti.docx attached 45 minutes ago

Kuva 6. Lista wikin uusimmista muutoksista.

2.5.5 Pikanapit

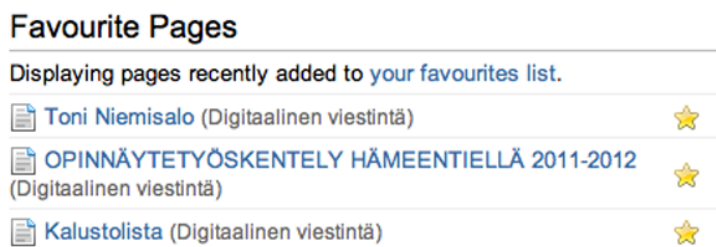
Wikin etusivun pikanapit (Quick add page/blog post) mahdollistavat nopean sisällöntuotannon ilman, että käyttäjä joutuu ensiksi navigoimaan tiettyyn työtilaan (ks. Kuva 7). Pikanapeilla voi aloittaa uuden wikisivun tai blogikirjoituksen. Pikanapeilla voi luoda wikisivun tai blogikirjoituksen kaikkiin niihin työtiloihin, joita käyttäjällä on oikeus muokata (Confluence 2011d).



Kuva 7. Etusivun pikanapit

2.5.6 Suosikkisivut

Wikin käyttäjä voi valita minkä tahansa näkemänsä työtilan wikisivun suosikkiwikisivukseen (Favorite pages). Tällöin suosikkisivut listautuvat Etisivulla suosikkisivut-kohdassa ja käyttäjällä on nopea pääsy omiin suosikkiwikisivuihinsa, mikäli käyttäjä on kirjautunut sisään palveluun (ks. Kuva 8).



Kuva 8. Käyttäjän itsensä valitsemat suosikkiwikisivut.

3 Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tässä luvussa ensiksi esittelen Metropolia Ammattikorkeakoulua yleisesti organisaationa, jonka jälkeen siirryn esittelemään ammattikorkeakoululle asetettuja arvoja, toimintatapaa sekä tahtotilaa. Luku pyrkii avaamaan Metropolia Ammattikorkeakoulun arvoja, toimintatapaa sekä tahtotilaa, jolloin lukijalle tulisi käsitys, mitä arvot voisivat tarkoittaa käytännössä.

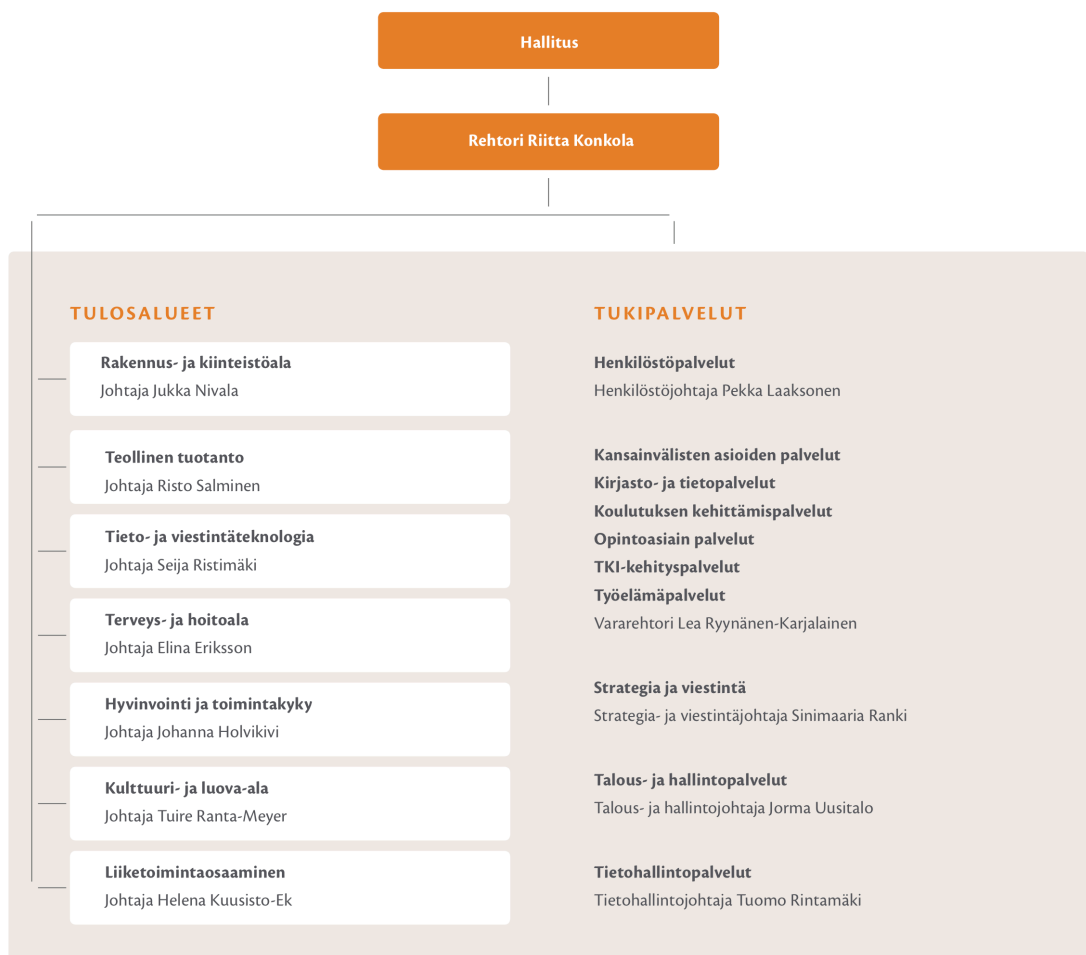
3.1 Metropolia Ammattikorkeakoulu lyhyesti

Metropolia on pääkaupunkiseudulla toimiva Suomen suurin ammattikorkeakoulu. Se kouluttaa kulttuurin, liiketalouden, sosiaali- ja terveystieteiden sekä tekniikan asiantuntijoita ja kehittäjiä. Metropolia muodostaa yhteisön, jossa erilaiset ihmiset ja maailmat kohtaavat ja joka synnyttää oivalluksia ja osaamista työhön ja hyvinvointia elämään. Met-

ropolia on vastuullinen kumppani ja korkeakoulutuksen uudistaja, joka yhteistyössä löytää uusia ratkaisuja ja rakentaa parempaa tulevaisuutta. (Metropolia 2012.)

Opiskelijoita Metropoliaassa on noin 16000. Henkilökuntaa on noin 1200 henkilöä, joista opetushenkilöstöä on noin 750. Toimipaikkoja on noin 20 ja koulutusohjelmia on 68, joista 15 englanninkielisiä (Metropolia 2012a). Vuoden 2011 vuosikertomuksen mukaan ammattikorkeakoulussa opiskeli 16381 opiskelijaa. Tutkintoon valmistui 2304 asiantuntijaa (Lindfors 2012). Metropolia kouluttaa asiantuntijoita seitsemällä eri toimialalla (ks. Kuva 9).

ORGANISAATIO



Kuva 9. Metropolia Ammattikorkeakoulun organisaatio (Metropolia 2012b)

3.2 Arvot

Metropolia Ammattikorkeakoululla on asetettu arvot, joita ovat asiantuntijuus, korkea laatu, yhteisöllisyys sekä avoimuus. Tässä luvussa tutkin ja avaen Metropolia Ammattikorkeakoululle asetettuja arvoja, tahtotilaa sekä toiminta-ajatusta sanakirjamääritysten pohjalta saadakseni hyvän ja realistisen kuvan mitä ominaisuuksia ja määrittelyjä arvot sisältävät.

3.2.1 Asiantuntijuus

Asiantuntijuus, joka on meille intohimo: Arvostamme asiantuntijuutta ja suhtaudumme siihen intohimoisesti. Asiantuntijuuteen kuuluu myös oman toimintamme ja ympäröivän yhteiskunnan jatkuva kehittäminen. Haluamme uudistua määrätietoisesti, vahvistaa omaa toimintaamme ja luoda kunnianhimoisen, henkilökunnasta ja opiskelijoista muodostuvan korkeakouluyhteisön (Metropolia Opinto-opas 2010.)

Kielitoimiston sanakirjamääritelmän mukaan sana *asiantuntemus* tarkoittaa erityistä perehtyneisyyttä määräasiaan t. alaan. *Asiantuntemus* tarkoittaa jonkin alan hallintaa (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 1, 66). *Asiantuntija* on henkilö, jolla on asiantuntemusta. *Asiantuntija* tarkoittaa myös erikoistuntijaa, eksperttiä ja spesialistia (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 1, 66). Metropolian asiantuntijuusarvossa tulee esille myös asiantuntijuuden arvostus. Sanakirjamäärittelyn mukaan sana *arvostaa* tarkoittaa, että pidämme jotakin arvossa ja annamme jollekin arvoa. *Arvostus* tarkoittaa kunnioitusta (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 1, 60). Eli Metropolian asiantuntijuusarvossa ilmenee asiantuntijuuden kunnioitus. Metropolian asiantuntijuusarvoon kuuluu myös halu uudistua määrätietoisesti ja luoda yhteisö. Sanakirjan mukaan sana *uudistua* tarkoittaa uudeksi muuttumista. Se tarkoittaa myös uusiutumista, nykyaikaistumista ja ajanmukaistumista (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 3, 451).

3.2.2 Korkea laatu

Laatu on sanana hieman vaikea määritellä. Laadun käsitteellä on lähes mahdotonta antaa yhtä ainoaa objektiivista määritelmää. Laadun kuvaaminen on siis aina suhteel-

lista. Se riippuen laadun määrittäjän omista intresseistä, arvoista, tarpeista tai pyrki-
myksistä. Metropolia määrittelee korkea laatu -arvonsa seuraavasti:

Korkea laatu, johon tähtäämme kaikessa toiminnassamme: Kaikki toimintamme -
on kyseessä sitten tuotteemme tai toimintatapamme - tähtää korkeaan laatuun.
Tähän tavoitteeseen pääsemme parhaiten hyvällä yhteistyöllä oman organisaati-
omme sisällä ja ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Huipputulokset syntyvät yh-
dessä tekemisestä (Metropolia Opinto-opas 2010.)

Sanalla *korkea*, on monta eri tarkoitusta. Ensimmäisen sanakirjamäärityksen mukaan
korkea on jotakin, joka on ylöspäin huomattavasti kohoava. Korkea voi myös tarkoittaa
korkea-arvoista. Korkea-arvoinen on huomattavassa asemassa oleva, arvossa pidetty,
arvokas tai tärkeä. Jokia asia voi olla myös laadultaan, kehitykseltään tai muussa suh-
teessa hyvä, mainio, erinomainen tai oivallinen. Korkea tarkoittaa myös jaloa, ylevää
sekä arvokasta. (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 2, 595.) Kielitoimiston sanakirjan
mukaan *laatu* tarkoittaa jonkin ominaisuutta, luonnetta, olemusta ja kvaliteettia. Laatu
tarkoittaa myös lajia, luokkaa tai kategoriaa. (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 2, 4.)

Metropolia määrittelee korkean laadun tavoitteeksi, joka voidaan saavuttaa vain yhteis-
työllä ja yhdessä tekemisellä. Huomioitavaa on myös se, että korkea laatu on Metropolia
Ammattikorkeakoulun arvoissa sekä toimintatapa että tuote.

3.2.3 Yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys, joka on voimamme: Arvostamme toisiamme, luotamme toisiimme
ja kohtelemme toisiamme tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Edistämme dia-
logia, mistä syntyy yhteinen ymmärrys korkeakoulu yhteisöstämme ja sen tavoit-
teista. (Metropolia Opinto-opas 2010.)

Metropolian yhteisöllisyysarvossa yhteisöllisyys on Metropolian voima. Yhteisöllisyys
luodaan arvostuksella, luottamuksella ja tasapuolisella sekä oikeudenmukaisella kohte-
lulla. *Yhteisö* tarkoittaa elämänmuodon, taloudellisten tai aatteellisten päämäärien pe-
rusteella kokonaisuuden muodostavaa ihmisryhmää tai yhteenliittymää (Kielitoimiston
sanakirja 2006 osa 3, 645). Eli Metropolian yhteisöllisyys tarkoittaa eri yhteisöjen tai
yhteenliittymien arvostusta, luottamusta sekä tasapuolista ja oikeudenmukaista kohte-
lua.

Metropolia haluaa synnyttää yhteisen ymmärryksen korkeakoulu yhteisöstään ja yhteisön tavoitteista. *Ymmärrys* tarkoittaa ymmärtämiskykyä, käsityskykyä, arvostelukykyä, järkeä ja älyä (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 2, 667). *Yhteinen* tarkoittaa jotakin, joka on samanaikaisesti kahden tai useamman omistuksessa, hallussa tai käytössä (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 2, 642).

3.2.4 Avoimuus

Avoimuus, joka on toimintatapamme: Yhteisömme avoimuus on keskeinen osa laadukasta työ- ja opiskelukulttuuriamme. Tiedonvälityksemme on avointa ja tekemämme päätökset ovat meidän kaikkien saatavilla. Avoimuus tarkoittaa meille myös halua käydä ennakoivaa, joustavaa ja avointa dialogia ympäröivän yhteiskunnan kanssa. (Metropolia Opinto-opas 2010)

Sana *avoimuus* tai tarkemmin tarkasteltuna sana *avoin* tarkoittaa auki olevaa, aukinaista ja avonaista. Avoin tarkoittaa myös peittämätöntä, suojaamatonta, peitteetöntä, seinätöntä, paljasta, esteetöntä, raivattua, tyhjää, vapaata, suojatonta, avomielistä, salailematonta, rehellistä, vilpitöntä, suoraa, rehtiä, selvää, ilmeistä, julkista, ratkaisevatonta sekä keskeneräistä. (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 1, 80.) Metropolia Ammattikorkeakoulu on myös määritellyt avoimuuden olevan halu käydä keskustelua. *Halu* tarkoittaa sisäistä pyrkimystä jonkin tarpeen tyydyttämiseen tai jonkin toiveen toteuttamiseen. Se tarkoittaa myös mielitekoa, kaipausta ja intoa (Kielitoimiston sanakirja 2006, osa 1, 198.)

3.3 Toiminta-ajatus

Puhuttaessa yritysten toiminta-ajatuksista, puhutaan esimerkiksi liiketoiminnan näkökulmasta yrityksen perusoivalluksesta, jolle yritys rakentaa toimintansa. Toiminta-ajatus ilmaisee yrityksen tarkoituksen. Toiminta-ajatus kertoo, miksi yritys on markkinoilla. Toiminta-ajatus myös ilmaisee, mitkä ovat yrityksen päätuotteet ja -palvelut, ketä yritys palvelee ja mitä tarpeita se tyydyttää. Toiminta-ajatus kertoo siis, miksi kyseinen yritys on olemassa. Se on yleisluontoinen kuvaus ja antaa toiminnalle suuntaviivat.

Metropolia Ammattikorkeakoulun toiminta-ajatus määritellään seuraavasti:

Osaamista ja oivallusta tulevaisuuden tekemiseen
(Metropolia 2012a).

Metropolia Ammattikorkeakoulussa, vaikka yritys onkin, voidaan ajatella toiminta-ajatuksen tarkoittavan missiota. Mission ajatellaan vastaavan kysymykseen siitä, mitä organisaatiossa halutaan pysyvästi tehdä ja mihin yritys haluaa pidemmällä aikavälillä päästä. Samalla missio kertoo yrityksen roolista ja tehtävästä yhteiskunnassa.

Metropolian toiminta-ajatuksen mukaan Metropolia luo osaamista ja oivallusta tulevaisuuden tekemiseen. Metropolia Ammattikorkeakoulu ei myy tai tarjoa mitään tiettyä palvelua tai tuotetta, mutta se kouluttaa kulttuurin, liiketalouden, sosiaali- ja terveystieteiden sekä tekniikan asiantuntijoita ja kehittäjiä. Eli Metropolia haluaa luoda tulevaisuutta kehittämiensä osaajien kautta. Toiminta-ajatusta tarkastellessa Metropolia Ammattikorkeakoulun rooli on kouluttaa osaajia, joilla on oivallusta tulevaisuuden tekemiseen.

3.4 Tahtotila

Metropolia Ammattikorkeakoululle on asetettu tahtotila vuodelle 2014. Sen tahtotila määritellään seuraavasti:

Metropolia on Suomen arvostetuin ammattikorkeakoulu ja uudistumiskykyisin oppimisyhteisö (Metropolia 2012a).

Helsingin Sanomien Kieli-ikkuna-artikkelin mukaan tahtotilalla halutaan kuvata yhteisön kollektiivista pyrkimystä yhteisen päämäärän hyväksi, luoda me-henkeä, korostaa joukkovoimaa - saada väki antamaan kaikkensa. (Joki 2008.)

Metropolia haluaa olla vuonna 2014 Suomen arvostetuin ammattikorkeakoulu ja uudistumiskykyisin oppimisyhteisö. Tahtotilaa voidaankin luonnehtia yrityksen visioksi, joihin päästään toiminta-ajatuksen sekä yrityksen arvojen kautta. Eli arvostetuin ammattikorkeakoulu ja uudistumiskykyisin oppimisyhteisö luodaan avoimuudella, korkealla laadulla, yhteisöllisyydellä ja asiantuntijuudella. Tämä kaikki tapahtuu kouluttamalla osaajia, jotka luovat uudistumiskykyisen oppimisyhteisön.

4 Suunnittelun lähtökohdat

Tässä luvussa aluksi vertailen eri suunnittelumalleja ja yritän löytää sopivan suunnittelumallin, jonka avulla pystyisin ottamaan paremmin huomioon Metropolian wikisovelluksen laajan käyttäjäkunnan. Tämän jälkeen siirryn rakentamaan Metropolian wikisovelluksen käyttäjäkokemuksen strategiaa.

4.1 Käyttäjälähtöinen suunnittelu

Käyttäjälähtöinen suunnittelu tarkoittaa vuorovaikutteista tapaa suunnitella verkkopalveluja huomioiden käyttäjien tarpeet ja toiveet. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa verkkopalvelun ideoille, konseptille, graafiselle ilmeelle ja esimerkiksi verkkopalvelun rakenteeseen haetaan vahvistusta käyttäjiä tutkimalla, jotta voidaan suunnitella oikeita asioita oikeille käyttäjille (Hoekman 2011, 37-40).

Taustatiedon keräämisen jälkeen käyttäjätutkimuksista tehdään yleensä yhteenveto käyttäjäryhmien, käyttäjäprofiilien ja käyttöskenaarioiden avulla. Ryhmät, profiilit ja skenaariot ovatkin tärkeä, ehkä jopa tärkein osa käyttäjäkeskeistä suunnittelua ja käyttäjien tutkimista. Käyttäjäryhmissä yhdistetään tarpeiltaan samanlaiset käyttäjät yhden ryhmän alle. Käyttäjäryhmien kuvaileminen voidaan viedä vielä astetta pidemmälle käyttäjäprofiilein. Profiili on yksinkertaistettu fiktiivinen kuvaus palvelun käyttäjästä. Profiileja voidaan tehdä useita kuvaamaan eri käyttäjäryhmiä. Käyttäjäprofiililla on nimi, demografinen tausta, harrastukset, työpaikka ja esim. kiinnostuksen kohteet. Käyttäjäprofiilien avulla voidaan vielä konkreettisemmin tutkia kyseisen käyttäjäryhmän tarpeita ja toiveita sekä käyttäytymistä. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa käyttäjäprofiilit ovat mukana koko suunnittelun ajan (Hoekman 2011, 41-43).

Kun sovelluksen käyttäjäryhmä on muuttuva ja todella laaja, ei käyttäjälähtöinen suunnittelu ole mielestäni oikea ratkaisu. Metropolia Ammattikorkeakoulussa on esimerkiksi pelkkiä opiskelijoita noin 16000 kappaletta. Vuonna 2011 opiskelijoista valmistui 2304 kappaletta. Se vastaa noin 14 % opiskelijakäyttäjistä. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa idea on luoda käyttäjäryhmiä. Metropolian opiskelijat voisivat esimerkiksi edustaa yhdessä yhtä käyttäjäryhmää, joiden avulla suunniteltaisiin palvelua, koska wikisovel-

luksella on paljon muitakin käyttäjiä kuin opiskelijat. Mutta tuntuu turhalta suunnitella käyttäjäryhmää, joka muuttuu yhdessä vuodessa todella paljon.

4.2 Toimintälähtöinen suunnittelu

Käyttäjakeskeisen suunnittelun vastakohtana voidaan pitää toimintakeskeistä suunnittelua. Tässä suunnittelumallissa käyttäjän tarpeita ei oteta huomioon oikeastaan yhtään. Toimintälähtöisessä suunnittelussa keskitytään siihen aktiviteettiin (toimintaan), minkä sovellus on tarkoitus toteuttaa (Hoekman 2011, 46). Toimintälähtöisessä suunnittelussa yleensä kysytään seuraava kysymys: ”Mitä käyttäjät tekevät käyttäessään sovellusta?”

Mielestäni toimintälähtöinen suunnittelu ei ole oikea lähtökohta tässä työssä, koska työssäni suunnittelen vain wikisovelluksen etusivun. Siinä missä käyttäjakeskeinen suunnittelu keskittyy liiaksi käyttäjiin, on toimintälähtöisessä suunnittelussa kohde liian paljon itse aktiviteetissa. Wikin etusivu ei suoranaisesti tarjoa mitään yhtä aktiviteettia, mitä käyttäjien pitäisi tehdä. Tässä työssä voitaisiin ajatella, että eri käyttäjien ajan tasalla pitäminen on wikisovelluksen etusivun toiminta, mutta ajattelu on hieman väärä, koska wikin tehtävä on tuottaa sisältöä yhdessä. Etusivu on yleiskatsaus koko wikistä ja käyttäjän toiminta tapahtuu wikityötiloissa, eikä etusivulla.

4.3 Tilanelähtöinen suunnittelu

Robert Hoekman on kirjassaan *Designing the Obvious* (2011) puhunut tilannekohtaisesta suunnittelusta. Hoekman argumentoi, että käyttäjakeskeinen suunnittelu sisältää tutkimustietoa ja yksityiskohtia, jotka eivät ole suoraan palvelun toiminnallisuuksia ja käyttäjäprofiilien tiedot voivat olla hieman hämääviä suunnittelijalle. Kun tarkastellaan koko käyttäjää, jotta saataisiin tietoa käyttäjien tarpeista, käyttäjakeskeisessä suunnittelussa annetaan liian paljon valtaa käyttäjien taipumuksille. Hoekman argumentoi, että yhteneväisyydet käyttäjien kanssa eivät ole heidän taustansa vaan heidän nykyiset ja ohimenevät tilanteet (Hoekman 2011, 47.)

Toimintakeskeinen suunnittelu ei puolestaan ota huomioon käyttäjiä lainkaan. Kun tarkastelemme ainoastaan käyttäjien toimia silloin kun ne liittyvät tiettyyn toimintaan, toimintälähtöisessä suunnittelussa ei oteta huomioon sitä tilannetta, joka ajaa käyttäjän toimintaa (Hoekman 2011, 48). Tilannekohtaisessa suunnittelussa sovelluksen tarkoitus ja rooli astuvat kuvaan.

Hoekman viittaa kirjassaan viiteen kirjastonhoitajaan. Viisi täysin erilaista ihmistä voivat olla kaikki samassa tilanteessa. Ja he voivat olla siinä vieläpä yhdessä. Yksi henkilö on 62-vuotias ja toinen on 32-vuotias. Kolmas on naimisissa oleva kahden lapsen äiti ja neljäs on 20-vuotias opiskelija. Yksi pelaa pokeria ja toinen Dungeons and dragons -roolipeliä. Nämä kaikki ihmiset voivat olla täysin erilaisia verrattuna toisiinsa, mutta heillä kaikilla on aivan samat tavoitteet ja toiveet websovelluksen suhteen, koska he ovat kaikki samassa jaetussa tilanteessa. Se tilanne on olla kirjastonhoitaja; auttaa asiakkaita, uusia lainoja, ladata e-kirjoja jne. Mutta vain siinä kirjastonhoitajakontekstissa kuka, mitä, missä, koska ja miksi on kaikille kirjastonhoitajille sama. Joten sama sovellus voi toimia kaikille kirjastonhoitajille. (Hoekman 2011, 48)

Hoekman argumentoi, että suunnittelu alkaa siitä kun käyttäjien tilanteet voidaan ratkaista sovelluksella. Tilanteet koostuvat kun tiedetään *kuka, mitä, koska, missä ja miksi*. Ja itse sovellus on *miten*. Tilanteen olosuhteet kuuluvat käyttäjälle. Mutta se *miten*, kuuluu ensisijaisesti suunnittelijalle. (Hoekman, 50)

4.4 Käyttäjäkokemus ja strategia

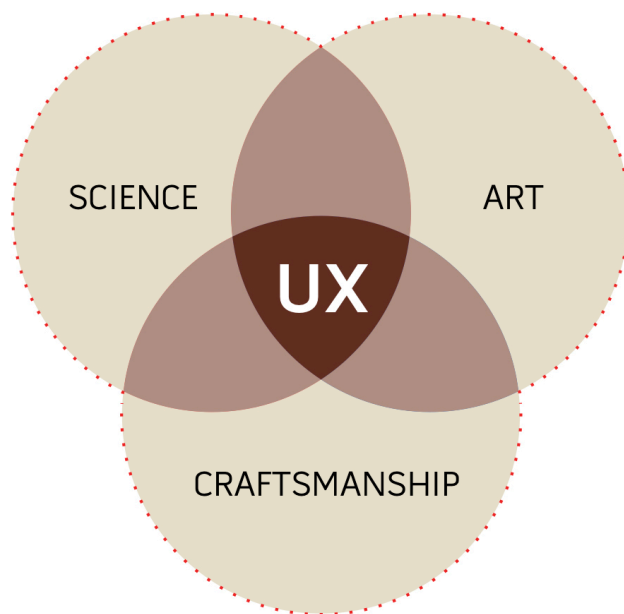
UX tulee englannin kielen sanasta *User Experience*, joka vapaasti suomennettuna tarkoittaa käyttäjäkokemusta. Termille ei mielestäni ole vakiintunutta suomen kielistä käännöstä. Joskus puhutaan myös käyttökokemuksesta. Tässä opinnäytetyössä sekä käyttäjäkokemus ja käyttökokemus tarkoittavat samaa asiaa.

Sana käyttäjäkokemus on hankala määrittää. Hyvä tai huono käyttäjäkokemus on yleisesti helppo huomata ja havaita, mutta erittäin hankala määritellä. Käyttäjäkokemus onkin siis aina yksilöllinen ja siten subjektiivinen. Mutta ymmärtääksemme onko tuotteella tai palvelulla hyvä käyttäjäkokemus, on hyvä määritellä käyttäjäkokemus mah-

dollisimman yksinkertaisesti. Käyttäjäkokemus on se kokemus, minkä käyttäjä saa käyttäessään tuotetta tai palvelua. Käyttäjäkokemus on siis subjektiivisesti hyvä tai huono. Objektivistista käyttäjäkokemusta ei ole olemassa (Effective UI 2011, 4).

Käyttäjäkokemusta ei pidä sekoittaa käyttöliittymään. Käyttöliittymällä tarkoitetaan puolestaan sen laitteen, ohjelmiston tai minkä tahansa muun tuotteen osaa, jonka kautta käyttäjä käyttää tuotetta (Käyttöliittymä.)

Hyvän käyttäjäkokemuksen suunnitteluprosessiin kuuluu kolme osa-aluetta. (ks. Kuva 10.) Ensimmäinen on yhdistelmä muka-tieteellisiä tieteenaloja; inhimilliset tekijät, käytettävyys sekä informaatioarkkitehtuuri. Toinen osa-alue on tekniset taidot tuottaa hyvä käyttöliittymä, sekä tuottaa myös itse sovellus. Kolmas osa-alue on taide. Tai pikemminkin taiteellinen näkemys intuitiiviseen suunnitteluun eli miten eri käyttäjien subjektiiviset näkökulmat koetaan sovelluksen eri aspekteissa. Käyttäjäkokemuksen luomiseen tarvitaan siis tiedettä, taitavaa ammattitaitoa sekä taidetta käsiteltäessä subjektiivista tarvetta (Effective UI 2011, 5.)



Kuva 10. Käyttäjäkokemuksen kolme osa-aluetta. (Effective UI 2011, 4.)

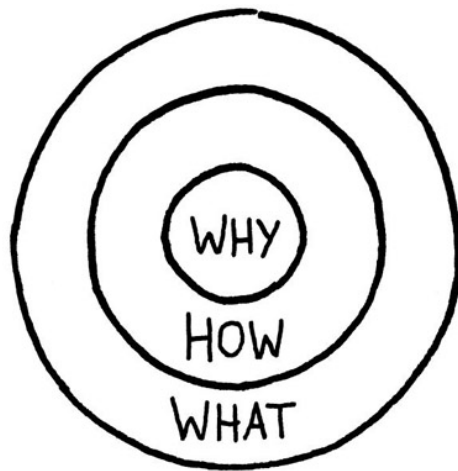
Käyttäjäkokemuksen strategia on termi, mihin törmää jatkuvasti, kun puhutaan käyttäjäkokemuksesta. Strategia on pitkän aikavälin suunnitelma. Hoekman kirjoittaa, että strategia on visio siitä, millaista kokemusta yritys tai palvelu haluaa luoda asiakkailleen eli käyttäjilleen. Se on lausunto siitä, miten yritys haluaa tulla nähdyksi. Vaikka strategia kuulostaa hyvin abstraktilta, se tekee myös jotain hyvin käytännöllistä. Strategia tarjoaa suunnittelulle kehityssuunnan. Kaiken täytyy olla linjassa ja olla osa suurempaa tuotetta, yritystä ja yrityksen visiota. Oli se sitten koko yrityksen toiminta tai vaikka käyttöliittymän osa. (Hoekman 2011, 19.)

4.5 Aloita kysymällä miksi

Simon Sinek selvittää, miksi suuret johtajat ja organisaatiot menestyvät. He menestyvät, koska he onnistuvat löytämään syyn, miksi he tekevät sitä mitä tekevät. Ja tuotteen tai palvelun asiakkaille pitäisi luoda sama tunne.

Sinek (2009, 47) on tullut tunnetuksi seuraavasta lauseestaan: "People don't buy what you do, they buy why you do it." Sinek argumentoi, että ihmiset eivät osta sitä, mitä yritys tekee. Oli se sitten jokin palvelu tai tuote. Ihmiset eivät osta, mitä teet, vaan he ostavat miksi teet sen. Sinekin havaintojen mukaan useimmiten tuotteita tai palveluita markkinoidaan kertomalla ensin, mitä yritys tekee. Sitten vasta kerrotaan miten se tehdään ja viimeisenä kerrotaan, miksi se tehdään. Sinek kääntää tämän ajatuksen pääläelleen. Hän kehottaa aloittamaan siitä, miksi yritys tekee sitä mitä tekee. Vasta sen jälkeen kannattaa kertoa miten ja mitä. Kun aloittaa kysymällä miksi jokin asia tehdään, eikä mitä tehdään, on ainoa tapa saada yleisö aktivoitumaan ja synnyttää asiakkaisissa sitoutumista ja uskollisuutta. (Sinek 2009, 41-47)

Sinek on kehittänyt yksinkertaisen kultainen ympyrä -mallin, jonka avulla hän kuvaa, miten johtamisen ja viestinnän tehokkuutta ja vaikuttavuutta voidaan parantaa. Kultaisessa ympyrässä on kolme osaa. (ks. Kuva 11.) Suurin ympyrä on nimeltään *mitä*. Jokainen yritys tai organisaatio tietää, *mitä* he tekevät. Siitä ei ole epäilystäkään. Vain jotkut johtajat ja organisaatiot tietävät, *miten* he tekevät sitä mitä ovat tekemässä. Mutta vain muutamat tietävät, *miksi* jotakin tehdään (Sinek 2009, 41-47.) Samaa ajattelutapaa voitaisiin mielestäni käyttää lähtökohtana verkkopalveluiden suunnittelussa.



Kuva 11. Kultainen ympyrä

5 Käyttöliittymäkonseptin toteutus

Tässä luvussa esittelen konseptiehdotukseni Metropolian Wikin etusivun käyttöliittymästä. Aluksi vien esittelemäni Metropolia Ammattikorkeakoulun kultaisen ympyrän jokaiselle alueelle saadakseni selville, *miten* sovelluksen rooli ja tarkoitus tulisi tuoda esille. Käyttöliittymä on käyttäjille se linkki, *miten* Metropolia Ammattikorkeakoulun haluaa näyttäytyä käyttäjilleen. Loppuosassa otan jokaisen esittelemäni wikisovelluksen etusivun osa-alueen tarkastukseen ja luon konseptin jokaisesta esittelemästäni etusivun osa-alueesta. Viimeiseksi esittelen kokonaiskuvan wikin etusivusta.

5.1 Konseptin aloitus

Konseptin suunnittelun aloitin kultaisen ympyrän uloimmasta reunasta ja siirryin kohti ympyrän keskiosaa. Suunnittelun aloitin kysymällä *mitä* Metropolia tekee. Metropolia kouluttaa kulttuurin, liiketalouden, sosiaali- ja terveysalan sekä tekniikan asiantuntijoita ja kehittäjiä. Tämä on kultaisen ympyrän uloin osa.

Miten Metropolia kouluttaa asiantuntijoita ja kehittäjiä? Metropolia kouluttaa asiantuntijoita ja kehittäjiä muodostamalla yhteisön, jossa erilaiset ihmiset ja maailmat kohtaavat ja joka synnyttää oivalluksia ja osaamista työhön ja hyvinvointia elämään. Miten synnyttää oivallusta ja osaamista? Miten muodostaa yhteisö, jossa erilaiset ihmiset ja maa-

ilmat kohtaavat? Tähtäämällä avoimuuteen, asiantuntijuuteen, korkeaan laatuun sekä yhteisöllisyyteen. Tämä on kultaisen ympyrän keskimäinen osa.

Miksi Metropolia muodostaa yhteisöjä, jossa erilaiset ihmiset ja maailmat kohtaavat? Koska Metropolia haluaa olla vastuullinen kumppani ja korkeakoulutuksen uudistaja. Metropolia haluaa yhteistyöllä löytää uusia ratkaisuja ja rakentaa parempaa tulevaisuutta. Samalla Metropolia haluaa olla Suomen arvostetuin ammattikorkeakoulu ja uudistumiskykyisin oppimisyhteisö. Metropolia haluaa luoda osaamista ja oivallusta tulevaisuuden tekemiseen. *Miksi* Metropolia tekee sitä mitä tekee? Koska Metropolia haluaa rakentaa parempaa tulevaisuutta. Tämä on kultaisen ympyrän sisimmäisin osa.

5.2 Työtilalista

Työtilalista (Spaces) tulisi jakaa kolmeen osaan ja se toteutettaisiin vertikaalisilla navigaatiolla. Osia olisivat työtilojen kategoriat, työtilojen tunnukset sekä käyttäjän suosikkikohteet. (ks. Kuva 12.) Suosikkikohteissa olisi käyttäjän suosikkityötilat, suosikkiwiki-sivut ja hyödylliset linkit. Metropolian organisaatiossa on seitsemän toimialaa ja jokaiselle toimialalla tulisi olla oma kategoria. Kategoria toteutettaisiin työtilojen kategorisoinnilla. Työtilan kategoriassa olisi siis aina jokin Metropolian toimiala. Yksinkertainen alasvetovalikko kategoriaa valitessa olisi sopiva ratkaisu, koska kategorioita ei ole niin paljoa, eivätkä ne muutu kovinkaan usein. Tämä ratkaisu tukisi *korkeaa laatua* sekä *yhteisöllisyyttä*.

Työtilan tunnusta käytettäisiin eri työtilojen yhdistämiseen. Nämä tunnukset olisivat jokaisen työtilan järjestelmävalvojan itsensä valittavissa. Tällä tavoin esimerkiksi kaksi täysin eri koulutusohjelman työtilaa voisivat olla yhdessä ja jakaa saman tematiikan. Arvot tarkoittavat uusien, erilaisten ryhmien muodostumista. Samalla korkeakouluyhteisö tulee paremmin esille. Tämä ratkaisu tukee *yhteisöllisyyttä*, *asiantuntijuutta* sekä *avoimuutta*.



Kuva 12. Uusi työtilalista.

5.3 Työtilojen viimeisimmät muutokset

Jokainen wikin työtila tulisi jakaa työtilakortteihin. (ks. Kuva 13.) Työtilakortissa olisi työtilan nimi, kuvaus, viisi uusinta muutosta sekä wikisovelluksen nykyiset pikalinkit ja linkki RSS-syötteen tekoon. Työtilakortissa Metropolian avoimuusarvo korostuu, koska

nyt työtila ja siinä tapahtuvat asiat olisivat aukinaisia, peittämättömiä, paljaita, selviä ja julkisia. Tämä ratkaisu tukee *avoimuusarvoa*.



Digitaalinen viestintä
 Digitaalisen viestinnän yhteiswiki. Kaikki halukkaat voivat osallistua wikin ja toiminnan kehittämiseen.
[Kulttuuri ja luova ala](#)

Tulevaisuus Tutkimus ja kehitys

[Toni Niemisalo](#) [Rakas blogi...](#)

[Matti Meikäläinen](#) [Re: Kalustolista](#)
Lainasin iPadin! :)

[Toni Niemisalo](#) [Opinnäyteseminaari](#)
Lisäsin itseni listaan.

[Matti Meikäläinen](#) [Re: Kalustolista](#)
Tuo oli hyvä kommentti!

[Matti Meikäläinen](#) [Opinnäyteseminaari](#)
Minä myös lisäsin...

Kuva 13. Työtilakortit.

Mikäli työtilassa ei olisi toimintaa (muokkauksia, kommentteja, ym.), siirtyisi työtila ei-aktiiviseksi. Ei-aktiivisia työtiloja ei näytettäisi oletuksena wikin etusivulla vaan ne pitäisi tuoda esille esimerkiksi linkkiä painamalla. (ks. Kuva 14.) Tällä tavoin Metropolian asiantuntijuusarvo olisi edustettuna, koska Metropolia uusiutuisi määrätietoisesti. Samalla tahtotila toteutuisi, koska Metropolian toiminta olisi wikin etusivulla uudistumiskykyistä. Aina tuoreimmat ja ajankohtaisimmat muutokset olisivat ensiksi esillä. Työtilakortin siirtyminen ei-aktiiviseksi tapahtuisi, kun työtilan wikisivuun ei oltaisi tehty muutoksia kolmeen kuukauteen.

[Old Spaces](#) - No longer active

Kuva 14. Linkki, jonka alta paljastuisi ns. Ei-aktiiviset wikityötilat

5.4 Tervetuloa-ikkuna

Tervetuloa-ikkunan (Welcome message) ei välttämättä tarvitsisi olla aina samassa paikkaa. Mutta se tulee säilyttää, koska se on ainoa paikka, missä voitaisiin tiedottaa wikin käyttäjiä esimerkiksi mahdollisista käyttökatkoksista ja wikin uusista ominaisuuksista. Samalla Tervetuloa ikkunassa voisi olla linkit wikityöskentelyn ohjeisiin. Tervetuloa-ikkuna voitaisiin siirtää esimerkiksi työtikorttien paikalla, silloin kun yhtään välilehteä ei ole valittuna tai käyttäjä ei ole kirjautunut palveluun. Tällöin esimerkiksi ohjeiden kirjoittaminen, uusien ominaisuuksien esittely ja wikialustan mainostaminen onnistuisi yhdellä kertaa. Kun käyttäjä kirjautuu sisään, olisi omat suosikkityötilat valittu oletuksena.

5.5 Hyödylliset linkit

RSS-syötteen hakeminen siirrettäisiin kiinni työtilakorttiin. Tällöin käyttäjä oivaltaa heti, että on tilaamassa juurikin kyseisen työtilan RSS-syötettä. Linkki työtilojen luomiseen pitäisi palauttaa wikin etusivulle. Metropolia arvostaa toisiaan ja luottaa toisiinsa sekä kohtelee toisia tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Tämän johdosta ei ole mitään syytä etteikö yksittäinen käyttäjä voisi luoda yleistä työtilaa. Ei-aktiivinen työtila kuitenkin piiloutuu tietyn ajan kuluttua. Työtilan luomiseen tarkoitettu linkki palautettaisiin wikin etusivulle. Henkilöhakemisto säilyisi ennallaan.

5.6 Suosikkisivut

Vaikka konseptin suunnittelu ei ole tehty käyttäjälähtöisesti ei se tarkoita käyttäjien unohtamista. Edelleen käyttäjä voisi valita omat suosikkiwikisivunsa ja suosikkityötilansa. Suosikkityötilat näytettäisiin työtilakortteina ja suosikkiwikisivut listana suosikkityötila välilehden alapuolella.

Dashboard MetropolaConfluence

http://wiki.metropola.fi

Dashboard > ...

Browse User name search

Dashboard

Space labels

- Tulevaisuus
- Ekologisuus
- Tutkimus- ja kehitystoiminta
- Innovointi

Space Category

- Hyvinvointi ja toimintakyky
- Kulttuuri ja luova ala
- Liiketoimintoosaaminen
- Rakennus- ja kiinteistöala
- Teollinen tuotanto
- Terveys- ja hoitoala
- Tieto- ja viestintäteknologia
- All Spaces

My Favorites

Favorite Spaces

Favorite pages

- Kalustolista
- Oppimäytteseminaari
- Oppimispäiväkirja

People Directory

Create Space

Digitaalinen viestintä

Digitaalisen viestinnän yhteiswiki. Kaikki halukkaat voivat osallistua wikin ja toiminnan kehittämiseen.

[Kulttuuri ja luova ala](#)

Tulevaisuus Tutkimus ja kehitys

- Toni Niemisalo [Rakas blogi...](#)
- Matti Meikäläinen [Re: Kalustolista](#)
Lainasin iPadin! :)
- Toni Niemisalo [Oppimäytteseminaari](#)
Lisäsin itseni listaan.
- Matti Meikäläinen [Re: Kalustolista](#)
Tuo oli hyvä kommentti!
- Matti Meikäläinen [Oppimäytteseminaari](#)
Minä myös lisäsin..

Wikin työtila

Lorem ipsum.

[Kulttuuri ja luova ala](#)

Tulevaisuus Tutkimus ja kehitys

- Toni Niemisalo [Rakas blogi...](#)
- Matti Meikäläinen [Re: Kalustolista](#)
- Toni Niemisalo [Oppimäytteseminaari](#)
- Matti Meikäläinen [Re: Kalustolista](#)
- Matti Meikäläinen [Oppimäytteseminaari](#)

Old Spaces - No longer active

Kuva 15. Konsepti Wikin etusivusta.

6 Yhteenveto

Käyttöliittymäkonsepti ei ole valmis. Eikä sen pidäkään olla. Käyttöliittymäkonsepti ei tarjoa kattavaa pohjustusta vaan antaa suuntaviivat erittäin helposti lähestyttävälle jatkokehitykselle ja jatkoideoinnille. Tässä opinnäytetyössä en käsitellyt esimerkiksi budjettia, wikisovelluksen teknisiä rajoituksia, aikatauluttamista tai muita osa-alueita, jotka liittyvät olennaisesti konseptoinnin seuraaviin vaiheisiin, mikäli produktio vietäisiin tuotantoon asti.

Sovelluksen suunnittelussa voi käyttää monia eri tapoja, eikä mikään ole parempi toistaan. Joissakin tapauksissa suunnittelu kannattaa aloittaa kysymällä, miksi jokin asia tehdään. Jos vastausta ei löydy, kannattaa miettiä onko järkeä aloittaa produktiota lainkaan.

Vaikka konseptissani on vain yksi kuva on se silti konsepti. Mielestäni konsepti on parhaimmillaan, kun sen rajaus ei ole tarkka. Se on avoin kehitykselle, muutokselle ja korjailulle. Tällaisen avoimen, eli keskeneräisen, konseptin radikaalit muutokset onnistuvat ilman sen suurempaa työpanostusta. Toki keskeneräinen konsepti synnyttää paljon kysymyksiä, mutta sehän on konseptin idea.

Lähteet

Confluence. 2011a. Working with spaces [Verkkodokumentti]

<<https://confluence.atlassian.com/display/CONF35/Working+with+Spaces>>

(luettu 30.3.2012)

Confluence. 2011b. Using labels to Categorise Spaces [Verkkodokumentti]

<<https://confluence.atlassian.com/display/CONF35/Using+Labels+to+Categorise+Spaces>> (luettu 1.4.2012)

Confluence. 2011c. Working with Pages [Verkkodokumentti]

<<https://confluence.atlassian.com/display/CONF35/Working+with+Pages>>

(Luettu 1.5.2012)

Confluence. 2011d. Dashboard [Verkkodokumentti]

<<https://confluence.atlassian.com/display/CONF35/Dashboard>> (luettu 2.5.2012)

Effective UI 2011. (by Anderson, Jonathan; McRee, John; Wilson, Robb; and the EffectiveUI Team) Canada: O'Reilly Media Inc.

Grönros, Eija-Riitta; Haapanen, Minna; Riitta Heinonen, Tarja; Joki, Leena; Nuutinen, Liisa; Vilkkamaa-Viitala, Marjatta 2006. Kielitoimiston sanakirja osat 1-3. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Hoekman Jr., Robert 2011. Designing the Obvious: A Common Sense Approach to Web and Mobile Application Design, Second Edition. Berkeley: New Riders.

Joki, Leena 2008. Onko hoitotahdon laatijalla tahtotila. [Verkkodokumentti]

<<http://www.kotus.fi/index.phtml?s=2671>> (luettu 12.6.2011)

Lindfors, Juha. 2012. Metropolia vuosikertomus 2011. Tuloksekas opetuksen teemavuosi [Verkkodokumentti]

<<http://www.metropolia.fi/vuosikertomus/toiminta-numeroina/opiskelijat/>>

(luettu 22.2.2012)

Metropolia. 2012a. Tietoa Metropoliaista [Verkkodokumentti]

<<http://www.metropolia.fi/tietoa-metropoliasta/>> (luettu 13.3.2012)

Metropolia. 2012b. Metropolian organisaatio [Verkkodokumentti]

<http://www.metropolia.fi/vuosikertomus/organisaatio/> (luettu 13.3.2012)

Metropolia Opinto-opas. 2012. [Verkkodokumentti]

<<http://opinto-opas.metropolia.fi/fi/metropolian-esittely/>> (luettu 22.8.2011)

Sinek, Simon 2009. Start with why. USA: Penguin Group.

Wikipedia. Käyttöliittymä [Verkkodokumentti]

<<http://fi.wikipedia.org/wiki/Käyttöliittymä>> (luettu 1.5.2012.)

Wikipedia. Wiki [Verkkodokumentti]

<<http://fi.wikipedia.org/wiki/Wiki>> (luettu 30.4.2012.)