

Anni Piipponen

KOHTI TOIMIVAA INTRANETIÄ
Sisältöjen ja rakenteen käyttäjälähtöinen kehittä-
minen

Opinnäytetyö

Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sähköinen asiointi ja arkistointi

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Anni Piipponen
Työn nimi	Kohti toimivaa intranetiä – Sisältöjen ja rakenteen käyttäjälähtöinen kehittäminen
Toimeksiantaja	Opintokeskus Sivis
Vuosi	Maaliskuu 2021
Sivut	61 sivua, liitteitä 5 sivua
Työn ohjaaja	Kirsi Jurvanen

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaiset sisällöt ja rakenne intranetissä palvelisivat parhaiten Opintokeskus Siviksen työntekijöitä.

Opintokeskukseen hankittiin intranet vuonna 2017. Samaan aikaan käyttöön otettiin Microsoftin Office 365 -palvelu. Koska siirryttiin kokonaan uudelleen työntekemisen tapaan, jäi intranetin kehittäminen aiottua pienemmälle huomiolle. Osa sivuista jäi tyhjiksi ja tieto vanhentui. Myöhemmin organisaatiomuutosten myötä rakennekin vanhentui. Lisäksi intranetistä tuli uusi teknisesti päivitetty versio, johon aiottiin siirtyä. Oli hyvä hetki tarkastella, miten intranetin saisi toimivammaksi. Tarkoituksenmukaisuuden, sitouttamisen ja projektin onnistumisen varmistamisen takia suunnittelua tehtiin käyttäjälähtöisin menetelmin osallistaen henkilökuntaa suunnitteluun mahdollisimman paljon.

Tutkimuskysymykset tässä työssä ovat: Mitä tietoa intranetissä pitäisi olla saatavissa? Minkälainen rakenne edesauttaa tiedon löytymistä? Työn teoreettinen viitekehys muodostuu tietojohtamisesta ja yhdestä sen prosessin osa-alueesta eli tiedon jakamisesta sekä käyttäjälähtöisestä kehittämisestä.

Tietoa toivotuista sisällöistä kerättiin kolmivaiheisella kyselyllä, jossa käytettiin kiinnostavuuden lisäämiseksi muun muassa ekskursiotekniikkaa. Rakennetta pohdittiin virtuaalisissa työpajoissa, joissa suunniteltiin intranetin etusivua sekä päänavigaatiota kyselyssä kerättyjen sisältötoiveiden pohjalta. Työpajojen pohjalta koottiin ensimmäinen prototyyppi intranet 2.0:sta, joka oli tämän opinnäytetyön tulos.

Projektin tärkein anti oli eri näkökulmien huomioonottamisen mahdollisuus sekä yhteisen näkemyksen luominen intranetistä. Projektin aikana intranetin tarkoitus kirkastui henkilökunnan keskuudessa, mutta huomattiin myös, että Siviksessä on tarpeen pohtia jatkossa eri tallennuspaikkojen ja tiedon jakamisen kanavien tarkoitusta. Mikä tieto kuuluu intranettiin ja mikä tiimin omalle kanavalle? Milloin ja mikä tieto kulkeutuu arkistoon?

Asiasanat: tietojohtaminen, tiedon jakaminen, käyttäjälähtöinen suunnittelu, käyttäjälähtöisyys, käytettävyys, intranet

Degree	Master of Business Administration
Author	Anni Piipponen
Thesis title	Towards a functional intranet – Improving content and structure with user-oriented methods
Commissioned by	Sivis Study Centre
Time	Maaliskuu 2021
Pages	61 pages, 5 pages of appendices
Supervisor	Kirsi Jurvanen

ABSTRACT

The objective of this master's thesis was to find out what kind of intranet content and structure would be the most useful for the personnel of Sivis Study Centre. Sivis had introduced the current intranet in 2017. At the same time Office 365 was introduced as a new way of working, which affected the use of the intranet. Some of the sites had no information what so ever and some of the information was outdated. The structure became outdated as well due to changes in the organisation. Since a newer, technically updated version of the intranet became available, this was an excellent time to figure out how to make the intranet more useful. It was decided that the method in use would be user-oriented design. This was to ensure that the intranet was going to be useful, people would commit to the update and use it and that the project would succeed. This meant that personnel would participate in the project as much as possible.

The research questions in this study were: What kind of information our intranet should contain? What kind of structure enables finding the information? The theoretical framework of this study consisted of user-oriented development, knowledge management and knowledge sharing, which is one phase of the knowledge management process.

The ideas and wishes concerning the content were collected by a three-step questionnaire. To make it more interesting, an excursion technique was applied. The structure of the intranet was designed in virtual workshops. Participants designed the front page and navigation based on the results of the questionnaire. The first prototype of the intranet was designed based on the results of these workshops. The prototype was the end result of this thesis.

The most significant outcome of this thesis was the possibility to take different viewpoints into consideration and a shared understanding of the new intranet. During the project the meaning of the intranet became clearer among the personnel. It was also discovered that there was a need to discuss the purpose of different repositories and channels used in knowledge sharing: What kind of information belongs to the intranet, which information is managed in Microsoft Teams and which information is eventually put to the archive?

Keywords: knowledge management, knowledge sharing, user-oriented design, user driven approach, usability, intranet

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA RAJAUS	7
2.1	Kehittämistehtävä ja tutkimuskysymykset.....	7
2.2	Aiempi tutkimus kohdeorganisaatiossa ja muualla	8
3	TOIMEKSIANTAJA JA NYKYTILAN KUVAUS	11
3.1	Intranet Opintokeskus Siviksessä	12
3.2	Tarve uudistukselle.....	13
4	TIEDON JAKAMINEN TIETOJOHTAMISEN HAASTEENA	15
4.1	Tiedon eri tasot.....	15
4.2	Tietojohtaminen	18
4.3	Tiedon jakaminen	21
4.4	Tietojohtamisen kehittäminen	24
5	KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	25
5.1	Käytettävyys	25
5.2	Käyttäjälähtöinen suunnittelu.....	28
5.2.1	Käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteet ja hyödyt	28
5.2.2	Käyttäjälähtöisiä menetelmiä	30
6	TOTEUTUS	34
6.1	Projektin lähtökohdat.....	34
6.2	Kartoitus intranettiin toivotuista sisällöistä	35
6.2.1	Kyselyn ensimmäinen vaihe	36
6.2.2	Kyselyn toinen vaihe.....	37
6.2.3	Kyselyn kolmas vaihe	39
6.3	Virtuaalityöpajat	40
6.4	Intranet 2.0 -prototyyppi.....	42
7	YHTEENVETO JA TULOSTEN TARKASTELUA	47
8	POHDINTA.....	50

KUVALUETTELO

- Kuva 1. Intranetin navigaatio ja etusivun rakenne projektin alkaessa
- Kuva 2. Tietojohtamisen prosessit (mukailen Dalkir 2011, 54)
- Kuva 3. Projektin vaiheet
- Kuva 4. Ehdotus Intranet 2.0:n etusivun ja päänavigaation rakenteeksi
- Kuva 5. Tietoa Siviksestä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet
- Kuva 6. Töissä Siviksessä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet
- Kuva 7. Siviksen toiminta -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet
- Kuva 8. Siviksen viestintä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet

LIITTEET

- Liite 1. Kyselyn vaihe 1
- Liite 2. Kyselyn vaihe 2
- Liite 3. Kyselyn vaihe 3
- Liite 4. Ennakkotehtävän ja virtuaalityöpajan ohjeistus
- Liite 5. Palautekysely

1 JOHDANTO

Tietotulvasta ja informaatioähkystä on puhuttu vuosikausia. Tiedonhallinta on ajankohtainen aihe nyt ja myös tulevina vuosina, sillä tieto lisääntyy jatkuvasti. Joidenkin arvioiden mukaan asiantuntijan työajasta jopa neljäsosa menee pelkästään tiedon etsimiseen. Jotta työn tekeminen olisi tehokasta, pitäisi organisaation hallita ja jakaa tietoa mahdollisimman tehokkaasti. Tarpeellinen tieto tulisi olla saatavilla vähällä vaivalla.

Opintokeskus Siviksessä sisäiseen tiedonhallintaan ja viestintään panostettiin muutama vuosi sitten siirtymällä Microsoftin Office 365 -palvelun käyttöön tiimityöskentelymahdollisuuksineen ja ottamalla samalla käyttöön Sharepointin päälle rakennettu, Sinisen Meteoritin tarjoama Valo Intranet. Intranetin tarkoituksena oli helpottaa sisäistä tiedonkulkua ja -hallintaa. Kun samalla kertaa otettiin käyttöön monia uusia työkaluja ja organisaation rakennetta muutettiin, jäi intranetin sisältöjen pohtiminen ja syöttäminen vähemmälle huomiolle.

Isojen muutosten läpiviennin jälkeen oli taas aikaa palata siihen, mihin intranetin kanssa alkuvaiheen jälkeen jäätin. Huomattiin, että sen rakenne ei enää palvele ja paljon tietoa oli vielä syöttämättä. Toiveita rakenteesta ja sisältötarpeista yritettiin selvittää pienimuotoisesti kyselyllä vuoden 2019 syksyllä. Rakenne vaikutti haasteelliselta. Sen takia oli vaikea löytää paikkaa kaikelle tiedolle, jota intranetistä puuttui. Sinisen Meteoritin tarjoamasta intranetistä ehti myös ilmestyä teknisesti päivitetty versio Valo Modern, johon aiottiin siirtyä. Oli otollinen ajankohta tarkistaa, että rakenne ja sisällöt vastaavat käyttäjien toiveita.

Opinnäytetyön tarkoituksiksi muotoutui käyttäjilleen sopivan intranetin kehittäminen parantamalla sen sisältöjä ja rakennetta käyttäjälähtöisen suunnittelun avulla. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehityksen muodostaa käyttäjälähtöisen kehittämisen lisäksi tietojohtaminen ja sen tarkempaan osana tiedon jakaminen. Työ ei ota kantaa intranetin visuaaliseen suunnitteluun tai sivujen sisältöjen ja toimintojen määrittelyyn.

2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ, TAVOITTEET JA RAJAUS

Tässä luvussa määritellään opinnäytetyön tutkimuksellinen luonne, metodologia ja tutkimuskysymykset. Työn aihetta taustoitetaan aiemmin tehdyllä kartoituksella Opintokeskus Siviksessä sekä muualla tehtyjen aiheeseen liittyvien opinnäytetyön, diplomityön, pro gradu -tutkielman ja väitöskirjan tulosten avulla. Lisäksi esitellään vuosittain tehtävän intranetin käyttöä kartoittavan selvityksen pääkohdat.

2.1 Kehittämistehtävä ja tutkimuskysymykset

Kehittämistutkimus tähtää muutokseen. Se on yhdistelmä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta tai pelkästään kvalitatiivista tutkimusta. Siinä muutoksen aikaansaamiseksi kehitetään esimerkiksi menetelmää tai organisaatiota. (Kananen 2019, 81.) Usein kehittämistyössä on piirteitä useammasta lähestymistavasta (Ojasalo ym. 2015, 51).

Toimintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden pitäisi olla, ei vain siitä, miten ne ovat. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jolla pyritään saamaan muutosta ratkomalla käytännön ongelmia yhdessä. Tutkimus on vahvasti käytäntöön suuntautuvaa, siinä otetaan käytännöissä toimivat ihmiset aktiivisesti mukaan tutkimukseen ja kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 58.)

Toimintatutkimuksessa kehittäjä on aina ryhmän aktiivinen jäsen. Menetelmiä pohdittaessa huomioidaan, että ne ovat osallistavia, jolloin päästään käsiksi työntekijöiden hiljaiseen tietoon, ammattitaitoon ja kokemukseen. Tietoa voi kerätä esimerkiksi kyselyillä, ryhmäkeskusteluilla ja aivoriihiyöskentelyllä. Lisäksi tutkimusaineistona voi käyttää asiakirjoja ja muita kirjallisia aineistoja. (Ojasalo ym. 2015, 61.)

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kehittämistutkimus, jossa on piirteitä toimintatutkimuksesta. Opinnäytetyö poikkeaa toimintatutkimuksesta siinä mielessä, että se päättyy intranetin prototyyppiin. Tällöin varsinaista konkreettista muutosta ei vielä työn aikana ehdi tapahtua, sillä tuloksena on vasta ehdotus toimivammasta intranetistä.

Kehittämistehtävänä on saada intranetistä organisaatiota hyvin palveleva parantamalla sen sisältöjä ja rakennetta.

Tutkimuskysymykset tässä opinnäytetyössä ovat:

- Mitä tietoa intranetissä pitäisi olla saatavissa?
- Minkälainen rakenne edesauttaa tiedon löytymistä?

Teoreettisena viitekehyksenä käytetään tietojohtamista ja tiedon jakamista sen haasteena. Päivitetty intranet pyrkii osaltaan ratkaisemaan tiedon jakamisen haastetta. Intranetin sisältöjä kartoitetaan ja rakennetta suunnitellaan käyttäjälähtöisin menetelmin, jotta intranetistä saadaan tarkoituksenmukainen. Tarkoitus on osallistaa työntekijöitä mahdollisimman paljon ja mielenkiintoisella tavalla projektiin. Loppukäyttäjien huomioiminen suunnittelussa ja kehittämisessä sitouttaa käyttäjät uuteen palveluun (Kaario & Peltola 2008, 129; Tuulaniemi 2011, 51).

Tietotarpeita eli intranetiin toivottua sisältöä kartoitetaan kolmivaiheisella kyselyllä, jonka joka vaiheessa voi lisätä sisältötoiveita. Myös työpajoissa on mahdollista lisätä toiveita sisällöstä. Työpajojen päätarkoitus on ryhmitellä kyselyssä esiin tulleet sisältötoiveet ja suunnitella unelmien intranetin etusivu.

Lopputulos tälle opinnäytetyölle on päivitetyn intranetin prototyyppi eli ensimmäinen versio päivitetystä intranetistä, jonka työstämistä jatketaan tämän opinnäytetyön ulkopuolella. Prototyyppi esittelee kyselyn ja työpajojen tuloksista koostettua alustavaa etusivua, päänavigaatiota ja rakennetta. Siihen ei kuulu visuaalinen suunnittelu tai sivujen sisältöjen ja toimintojen määrittely.

2.2 Aiempi tutkimus kohdeorganisaatiossa ja muualla

Intranetit syntyivät 90-luvulla. Ne keskittyivät sisäisen viestinnän tehostamiseen jakamalla tietoa ylhäältä alaspäin. Alun perin intranetejä ei koettu organisaation strategisiksi tiedonhallintavälineiksi. Sisällöntuotanto vaati usein teknistä osaamista, joten se keskittyi vain harvoille. Intranetit ovat sittemmin kehittyneet portaalityyppisiksi, jolloin ideana on koota tietoa saataville yhdestä paikasta. Tietoa pystyvät jakamaan nykyään kaikki. (Kaario & Peltola 2008, 51–52.)

Opintokeskus Siviksessä otettiin intranet nykyisen muotoisena käyttöön syksyllä 2017. Eri käyttäjäryhmien tarpeita tutkittiin haastattelemalla. Yhteenvedonä eri käyttäjäryhmien ja tiimien tarpeista todettiin, että haluttiin

- ajantasaista tietoa helposti löydettävissä ja yhdessä paikassa
- tietoa ajankohtaisista asioista
- toiminta näkyväksi vuosikelloilla tai toimintakalenterilla
- henkilöstön osaaminen ja koulutustarve näkyväksi
- keskustelualueita ja pikaviestintämahdollisuutta
- paikka epävirallisille asioille.

Käyttöliittymältä toivottiin selkeyttä, helppokäyttöisyyttä, automaattista sisäänkirjautumista ja että intranet olisi käytettävissä mobiilisti. (Törrö 2017a.) Edellisten asioiden ohella toivottiin, että intranetistä löydettäisiin muun muassa voimassa olevat päätökset ja linjaukset. Lisäksi kaikkien sitoutumista intranetin käyttöön, avointa keskustelua, onnistumisten jakamista sekä sisäistä uutisointia. (Törrö 2017b.)

Syksyllä 2019 pyydettiin kokeenomaisesti kehitysehdotuksia intranetin sisältöön ja rakenteeseen. Asiasta tehtiin uutinen ja siitä tiedotettiin lisäksi henkilöstökokouksessa. Vastauksia tuli jonkin verran. Sisältötoiveet näyttivät noudattelevan osittain opintokeskuksen internetsivujen sisältöjä, mutta joukossa oli myös muutamia relevantimpia sisältöehdotuksia. Intranetin rakenne saattoi osaltaan rohkaista ajattelemaan samantyyllisiä tai jopa samoja sisältöjä kuin internetsivuilla.

Tiedonhakua ja tiedon jakamista organisaatiossa sekä intranetien merkitystä sisäisessä viestinnässä ja tiedonhallinnassa on tutkittu viime vuosina paljon pro gradu-, diplomi- ja opinnäytetöissä. Intranetien käytöstä julkaistaan myös vuosittain selvityksiä. Miamaria Saastamoinen (2017) tutki väitöskirjassaan tietotyöntekijöiden tiedonhakua päivittäisiin työtehtäviinsä. Satu Tähtinen (2016) tutki intranetiä johtamisessa ja esimiestyössä. Satu Mattila (2016) puolestaan tutki, miten organisaation sisäistä tiedonhallintaa voisi parantaa intranetin uudistuksen avulla. Sohvi Touru (2020) tutki tiedonhallinnan kehittämistä ja miten päästään kohti avoimempaa tiedon jakamisen kulttuuria. Järjestelmätoimittajista riippumaton verkkopalveluhankintojen neuvonantaja North Patrol

tekee vuosittain selvityksen intranetien käytöstä, jossa ilmenee muun muassa intranetien suosituimmat sisällöt.

Saastamoisen (2017, 56) tutkimuksen mukaan organisaation sisäisen tiedon tarve on suurempaa kuin ulkoisen tiedon tarve. Erityisesti sisäistä tietoa haetaan yksinkertaisiin työtehtäviin liittyen. Sisäisen tiedon tarve ei ole ainoastaan suurempaa kuin ulkoisen tiedon tarve, vaan ihmiset myös yliarvioivat ulkoisen tiedon tarpeen. (Mt.)

Tiedontarpeiden painotukset vaihtelevat hieman riippuen siitä, keneltä kysytään. Työntekijät vaikuttavat tarvitsevan tietoa siitä, mikä työasia kuuluu kenellekin ja kuka on oikea henkilö jakamaan mitään tietoa (Touru 2020, 50). He tarvitsevat lisäksi tietoa toisten työntekijöiden toimenkuvista, työtehtävistä ja niiden vastuista ja rajauksista, organisaation prosesseista sekä eri projekteista ja niiden vaiheista (Mattila 2016, 67). Esimiehet ja johtajat käyttävät intranetiä tietopankkina ja taustatukena, josta löytyvät organisaation tieto ja ohjeet sekä yhteiset pelisäännöt ja josta voi seurata ajankohtaisia asioita (Tähtinen 2016, 113–114).

Eniten ongelmia työntekijöille tuottavat organisaation järjestelmät kaikenlaisissa työtehtävissä riippumatta siitä, kuinka monimutkainen työtehtävä on kyseessä. Tällaisia ongelmia ovat esimerkiksi järjestelmän hitaus, ohjelmistojen toimintaongelmat ja virheellinen tieto. (Saastamoinen 2017, 54.) Sekä Mattila (2016, 75) että Tähtinen (2016, 79) tunnistivat ongelmaksi myös virheellisen tiedon eli tieto ei ollut ajantasaista eikä luotettavaa. Sohvi Tourun (2020, 50) opinnäytetyössä tiedon jakamista hankaloittavaksi ja hidastavaksi tekijäksi mainittiin niin ikään epävarmuus tiedon oikeellisuudesta.

Mattilan (2016, 75) diplomityössä mainittuja muita puutteita intranetissä olivat sisäisen tiedottamisen ajantasaisuus ja kattavuus liittyen esimerkiksi eri projekteihin sekä työryhmien ja osastojen toimintaan, toimintaohjeiden, prosessikuvausten ja muiden dokumenttien löydettävyyden sekä toiminnan, osaamisen ja vastuiden näkyvyys. Tourunkin (2020, 50) tutkimuksessa mainittiin tiedon puute muiden toimenkuvista, mutta myös puute tiedontarpeista eli kuka tarvitsee ja minkälaista tietoa.

Intranetin kehittämisessä toivottiin muun muassa selkiytystä rakenteeseen, tiedon luotettavuutta, ajantasaisuutta sekä keskittämistä intranetiin, hakutoiminnon kehittämistä entistä monipuolisemmaksi ja käytön tehostusta (Mattila 2016, 76). Kehittämisessä toivottiin kuunneltavan muitakin työntekijöitä kuin intranetin pääkäyttäjiä tai viestintäalan ihmisiä (Tähtinen, 113).

North Patrolin tekemän Intranet ja digitaalinen työympäristö 2020 -selvityksen mukaan viisi suosituinta sisältöä suomalaisissa intraneteissa ovat henkilöstöasiat ja -ohjeet, oikopolkulinkit järjestelmiin ja työkaluihin, organisaation perustiedot, kategorisoidut uutiset sekä tapahtuma- ja koulutuskalenterit. Johdon tuottamat sisällöt ovat nousussa. Intranetien sisällöstä iso osa on staattista, koko organisaatiota käsittelevää, harvoin päivitettävää tietoa. Intranetin tarkoitus on toimia ikkunana organisaatiossa olevaan tietoon. Se on paikka, josta tietoa lähdetään etsimään. Haasteena viestinnällisissä intraneteissa on tiedon määrä, sen ajan tasalla pitäminen ja löytyminen. (Availa 2020.)

3 TOIMEKSIANTAJA JA NYKYTILAN KUVAUS

Työn toimeksiantaja on Opintokeskus Sivis, joka on valtakunnallinen vapaan sivistystyön aikuisoppilaitos. Sivis tarjoaa tutkintoon johtamatonta järjestökoulutusta. Sivistä ylläpitää Opintotoiminnan Keskusliitto. Siviksellä on 75 jäsenjärjestöä, jotka tekevät vapaaehtoistyötä ja muuta kansalaistoimintaa. Opintokeskuksella on toimistot Helsingissä, Tampereella, Turussa, Oulussa ja Joensuussa. Sen toimintaa rahoittaa, arvioi ja valvoo opetus- ja kulttuuriministeriö. Laki vapaasta sivistystyöstä säätelee opintokeskuksen toimintaa. Työntekijöitä on yhteensä 25, joista 20 työskentelee keskustoimistolla. (Opintokeskus Sivis 2020.)

Siviksen jäsenpalveluihin kuuluu muun muassa taloudellinen tuki jäsenjärjestöjen koulutukselle, koulutuksen laadun ja kokonaissuunnittelun kehittäminen ja konsultointi, verkkokoulutuksen ohjaus ja kehittäminen, Siviksen itse toteuttamat koulutukset jäsenjärjestöjen työntekijöille, tilauskoulutukset sekä osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen tuki. (Opintokeskus Sivis 2021.)

3.1 Intranet Opintokeskus Siviksessä

Haasteena opintokeskuksessa on ollut tiedonhallinta, erityisesti tiedon jakaminen ja tiedon löydettävyys. Aiemmin dokumenttienhallintaan käytettiin dokumenttienhallintajärjestelmä M-Filesia, jonne oli tarkoitus tallentaa lähestulkoon kaikki työntekijöiden tekemät dokumentit, tai ainakin ne, joita tarvitsivat muutkin työntekijät. Käytännössä oma verkkoasema toimi monella itse tuotettujen dokumenttien tallennuspaikkana. Sisäinen tiedottaminen perustui erilaisten dokumenttien, lähinnä muistioiden, valmistumisesta ilmoittamiseen. Käytännössä sisäinen viestintä tarkoitti siis sitä, että tiedotettiin sähköpostitse, kun eri työryhmien muistiot olivat luettavissa. Lähes kaikki tieto oli erilaisissa dokumenteissa saatavilla. Käytössä oli nimellisesti Moodle-pohjainen intranet, mutta siellä käyntejä ei tullut edes ylläpitäjälle viikoittain tai välttämättä edes kuukausittain eikä se ollut virallinen tiedotuskanava. Vapaamuotoisesti käytössä oli myös organisaation sisäisen sosiaalisen median sovellus Yammer. Virallinen tiedottaminen tapahtui kuitenkin sähköpostitse tai henkilöstökokouksissa.

Syksyllä 2017 Siviksessä otettiin käyttöön Microsoftin Office 365 -palvelu sekä Sharepointin päälle rakennettu, Sinisen Meteoritin tuote Valo Intranet, joka nimettiin Sintraksi. Käyttönoton myötä tiedon tallennuspaikat lisääntyivät, mutta toisaalta saatiin intranet, joka toimi huomattavasti paremmin kuin aiempi versio. Intranet laitettiin kaikille selaimen oletuskotisivuksi, joten se aukesi automaattisesti jokaisella työntekijällä heti heidän avatessaan selaimen.

Ennen dokumentteja tallennettiin dokumenttienhallintajärjestelmä M-Filesiin ja omille verkkoasemille. Nyt niitä pystyi tallentamaan näiden lisäksi intranetin eri sivuille ja eri työtiloihin. Yammer otettiin aktiiviseen käyttöön sekä koko organisaation että tiimien välisissä keskusteluissa. Keväällä 2019 otettiin käyttöön Office 365:n sovelluksiin kuuluva tiimityöskentelyalusta Teams, jonka myötä työskentely siirtyi Yammerista ja työtiloista Teamsiin eri kanaville.

Uusi intranet mahdollisti tiedon jakamisen myös etusivun uutistoiminnon muodossa. Kului jonkin aikaa, ennen kuin henkilöstö alkoi käyttää aktiivisesti intranetin etusivun uutisia ajankohtaisista asioista viestimiseen. Tämä edellytti muutosta organisaatiokulttuurissa.

Intranetiin on pääsy jokaisella työntekijällä. Sitä on mahdollista käyttää mobiilisti. Kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus päivittää intranetin eri sivuja ja luoda uutisia. Kun intranet otettiin käyttöön, sovittiin sisäisesti eri henkilöstöryhmille vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat intranetin sisältöjen päivittämisestä. Uuden organisaatiomallin ja henkilöstön vaihtuvuuden myötä vastuuhenkilöt unohtuivat ja loppujen lopuksi päivittäminen oli satunnaista ja jäi lähinnä viestintäsuunnittelijan ja johdon assistentin eli tämän opinnäytetyön tekijän tehtäväksi.

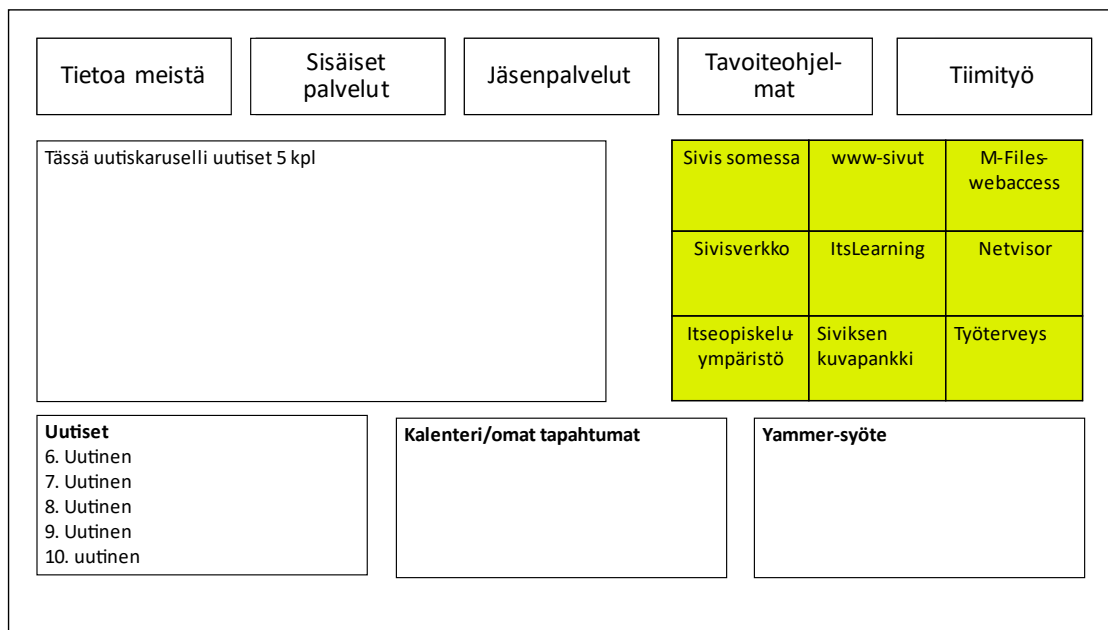
Intranetin suosituin sivu ennen projektin alkua maaliskuussa 2020 oli luonnollisesti etusivu. Seuraavaksi suosituimmat olivat Tietoa meistä, Sisäiset palvelut ja Viestintä. Vähiten vierailut sivut olivat Henkilökunta, Laitteet ja ohjelmistot sekä Verkostot. Näistä Henkilökunta ei sisältänyt mitään tietoa ja Verkostotkin sisälsi vain hyvin vähän tietoa. Mainitut sivut olivat viimeisimmät intranetiin lisätyt sivut.

3.2 Tarve uudistukselle

Tiedon löytäminen tuntui haastavalta. Oli monta paikkaa, josta tieto saattoi löytyä: kunkin oma OneDrive, intranetin eri sivut ja sivuilla olevat dokumenttikirjastot, Teamsin eri kanavat, niiden keskustelut ja tiedostot sekä Yammer. Tietoa oli myös M-Filesissa, jonka käyttö oli tässä vaiheessa vähentynyt huomattavasti sen roolin muuttuessa pelkästään sähköiseksi arkistoksi. Monien sijaintien takia oli vaikeaa tietää, missä oli ajantasainen tieto. Asiaa vaikeutti entisestään se, että intranetin sisällönsyöttö jäi kesken, kun Microsoftin Office 365:n käyttöönotto mullisti työskentelytavat. Joillakin intranetin sivuilla ei ollut sisältöä laisinkaan. Lisäksi intranetin rakenne vaikutti olevan osittain toimimaton.

Kun intranetiä rakennettiin, oli organisaatorakenne tiimipohjainen. Muutama vuodessa tilanne muuttui eikä selkeää tiimijakoa enää ollut. Intranetin sivujen nimistä näki, mikä asia milläkin hetkellä oli ollut organisaatiossa paljon esillä. Esimerkiksi strategian toteuttamiseksi perustettiin tavoiteohjelmat, joten nämä ilmestyivät intranetin päänavigaatioon (kuva 1). Intranetin valmistuessa

oli juuri valmistunut myös uusi koulutuksen ohjausjärjestelmä Sivisverkko. Sekin sai oma sivunsa, ei tosin päänavigaatiosta. Edellä mainitut asiat ovat ilman muuta tärkeitä asioita, mutta niiden sijoittelussa intranettiin ei ehkä ajateltu loogista paikkaa ja/tai mitä tapahtuu sitten, kun asia ei enää ole niin akuutisti esillä.



Kuva 1. Intranetin navigaatio ja etusivun rakenne projektin alkaessa

Aina ei ollut varmuutta siitä, oliko tarvittua tietoa edes intranetissä. Intranetin päivittäjille oli vaikeaa keksiä erilaisille tiedoille tallennuspaikkaa, jonka takia luotiin uusia sivuja, tallennettiin mahdollisesti epäloogiseen paikkaan tai jätettiin tieto kokonaan tallentamatta.

Lisäksi oli haasteita hahmottaa, millaisen tiedon paikka on intranetissä ja millaisen jossain muualla. Työntekijöitä oli ohjeistettu karkeasti niin, että intranetissä ovat valmiit dokumentit, työstettävät dokumentit ovat Teamsissa ja vanhat, arkistoidut asiakirjat M-Filesissa. Suurimmaksi osaksi tieto oli intranetissä melko staattista lukuun ottamatta etusivun vaihtuvia uutisia, kalenteria, Yammer-syötettä ja vastaavia päivittyviä tietoja. Tosin kalenteriaan ei enää päivittynyt, sillä ihmiset eivät jaksaneet päivittää tapahtumia moneen paikkaan eikä kalenteria saatu synkronoitua opintokeskuksen henkilökunnan yhteisesti käyttämään Outlook-kalenteriin. Yammerin käytöstäkin päätettiin myöhemmin luopua Teamsin korvattua sen, joten lopulta etusivulla oli kaksi elementtiä, jotka eivät tuottaneet mitään tietoa.

Kaiken edellä mainitun lisäksi Sininen Meteoriitti oli lanseerannut uuden version Valo Intranetistä, Valo Modernin. Tämä tarkoitti sitä, että vanhanmallisen intranetin kehittäminen päättyisi pikkuhiljaa, joten jossain vaiheessa pitäisi siirtyä uuteen versioon. Tässä nähtiin paikka kehittämislle – jos rakennetta haluttiin muuttaa, kannatti se tehdä uuteen versioon siirryttäessä. Kun intranetin käytöstä oli jo kokemusta, käyttäjien oli todennäköisesti helpompaa miettiä toiveitaan päivitetyle intranetille. Toiveiden huomioon ottaminen taas olisi helpompaa, kun voitiin vaikuttaa koko rakenteeseen. Jotta intranetistä saataisiin käyttäjilleen sopiva ja henkilöstö sitoutuisi intranetin päivittämiseen ja käyttöön, päätettiin suunnittelu tehdä käyttäjälähtöisesti.

4 TIEDON JAKAMINEN TIETOJOHTAMISEN HAASTEENA

Tässä luvussa tutustutaan tiedon eri tasoihin ja määrittelyihin. Lisäksi käsitellään tietojohdamista ja tiedon jakamista sekä niiden hyötyjä ja haasteita. Lopuksi tarkastellaan, miten tietojohdamista voidaan kehittää tiedon jakamisen näkökulmasta.

4.1 Tiedon eri tasot

Tiedolla on eri tasoja. Yleisin käytäntö vaikuttaa olevan tiedon tasojen määrittely dataksi, informaatioksi ja tietämykseksi ja käyttää näistä kattokäsitettä tieto. Kaario ja Peltola (2008, 6) määrittelevät tiedon tasot laajemmin dataan, informaatioon, tietämyksen ja tietoon. Joskus näiden lisäksi puhutaan myös viisaudesta, älykkyydestä, ymmärryksestä ja totuudesta (Laihonen ym. 2013, 18). Laihosen ym. (2013, 18) mukaan tiedon tasoja on yleisesti kolme: data, informaatio ja tietämys, kun taas Sydänmaalakka (2012, 187–189) ei tunnista tietämystä ollenkaan, vaan määrittelee tiedon tasoinksi datan, informaation ja tiedon. Tässä työssä tiedon tasoinksi käsitetään data, informaatio ja tietämys.

Dataa kuvaillaan viestiksi, jolle ei ole annettu merkitystä, se on rakenteettomia tosiasioita, raaka-ainetta, josta informaatio syntyy. Data voi olla esimerkiksi numeroita, tekstiä tai kuvia. (Sydänmaalakka 2012, 187.) Se ei sisällä suhteita eikä merkityksiä, vaan se on irrallista tietoa. Dataa on helppo siirtää paikasta toiseen menettämättä sen sisältöä (Kaario & Peltola 2008, 6). Datasta tulee

informaatiota, kun sille annetaan merkitys. Informaatio on viesti, jolle vastaanottaja on antanut merkityksen. (Davenport & Prusak 1998, 3; Kaario & Peltola 2008, 6; Sydänmaalakka 2012, 187.) Informaatiota voi olla esimerkiksi sähköpostiviesti (Sydänmaalakka 2012, 188).

Kaarion ja Peltolan (2008, 6) sekä Laihosen ym. (2013, 18) mukaan tietämys (eng. knowledge) on informaation tulkintaa. Laihonen ym. (2013, 18) kuvailee tietämyksen olevan inhimillistä tietoa, joka perustuu kokemukseen. Stenbergin (2006, 38) mukaan tietämystä saadaan kokemuksen kautta. Myös Davenportin ja Prusakin (1998, 7) mukaan tietämys kehittyy ajan kuluessa erilaisista kokemuksista, kuten omaksumalla asioita kirjoista ja kursseilta. Sydänmaalakka (2012, 190) toteaa, että kokemuksia voi saada artikkelin lukemisesta tai minkälaisista tapahtumista tahansa, kuten kokouksista. Ihmisissä olevan tietämyksen lisäksi tietämystä sisältyy muun muassa organisaation toimintatapoihin, prosesseihin ja käytäntöihin (Dalkir 2011, 60). Eri tiedon tasoista erityisesti tietämystä on vaikeaa hallita ja johtaa sen aineettomuuden vuoksi (Laihonen, ym. 2013, 53).

Datan, informaation ja tietämyksen eroa kuvaa Kaarion ja Peltolan (2008, 6) esimerkki: luku 2 on sellaisenaan dataa, mutta jos sen asettaa Celsius-asteikolle eli johonkin kontekstiin, se tarkoittaa lämpötilaa eli se muuttuu informaatioksi. Tietämystä on se, että osaa varautua 2 celsiusasteen lämpötilaan mennessään ulos. Informaatiota osataan siis tulkita. Ackoffin (1989, 3–4) mukaan informaatiolla voidaan vastata esimerkiksi kysymyksiin kuka, mitä, milloin ja missä, kun taas tietämyksellä voidaan vastata kysymykseen miten, millä tavalla.

Ichijon ja Nonakan (2007, 7) mukaan tietoa voidaan kuvailla myös piileväksi, hiljaiseksi tiedoksi (tacit knowledge) tai havaittavaksi eli eksplisiittiseksi tiedoksi (explicit knowledge). Hiljainen tieto on asiantuntemusta ja osaamista (Kaario & Peltola 2008, 7). Se on kokemuksen kautta kertynyttä tietämystä, jota on vaikea siirtää muille, sillä sitä voi olla vaikea dokumentoida (Laihonen ym. 2013, 18). Jossain määrin hiljaista tietoa on kuitenkin mahdollista siirtää eksplisiittisessä muodossa ihmisten välillä. Hiljaisen tiedon muuttaminen eksplisiittiseksi tiedoksi mahdollistaa tällöin tiedon tehokkaamman jakamisen (Sydänmaalakka 2012, 193). Eksplisiittistä tietoa pystyy siirtämään helposti

organisaation sisällä. Se on yleensä luonteeltaan objektiivista ja muodollista, dataa ja informaatiota. (Laihonen ym. 2013, 18–19.)

Tietoa tarvitaan monenlaiseen toimintaan. Laihosen ym. (2013, 21) mukaan sitä tarvitaan asioiden ymmärtämiseen, päätöksentekoon ja uuden tiedon luomiseen. Zackin (2001) mukaan tietoa tarvitaan epävarmuuden (uncertainty), monimutkaisuuden (complexity), epäselvyyden (equivocality) ja monitulkintaisuuden (ambiguity) kohtaamisessa (Väyrynen ym. 2015, 312). Epävarmuudella tarkoitetaan tosiasioita koskevan informaation puutetta. Sitä voidaan vähentää tietojärjestelmillä, jotka tukevat informaation varastoimista, organisointia, jalostamista ja kommunikointia. Monimutkaisuus syntyy asioiden ja ilmiöiden välisistä riippuvuuksista. Asioiden riippuvuussuhteiden tunnistamista ja monimutkaisten kokonaisuuksien purkamista hallittaviksi asiakokonaisuuksiksi edesauttaa se, että organisaatio koostuu ihmisistä, joilla on erilaista tietoa. Silloin asioita tarkastellaan eri näkökulmista. Epäselvyys tarkoittaa asian tai ilmiön tulkintavaikeutta. Siihen auttaa merkityksellistäminen eli tuntemattoman näkyväksi tekeminen ja informaatiopalasten sovittaminen osaksi laajempaa tulkintakehikkoa. Parhaimmillaan merkityksellistäminen kohdistaa yksilöiden ajattelua organisaation kannalta tärkeisiin asioihin. Monitulkintaisuus tarkoittaa erilaisia tulkintoja jostakin ilmiöstä tai tapahtumasta. Erilaisia tulkintoja aiheuttavat ihmisten eri näkemykset, jotka perustuvat erilaisiin tietoperustoihin ja arvoihin. Tyypillinen esimerkki monitulkintaisuutta aiheuttavasta tekijästä on organisaation strategian uudistaminen. Monitulkintaisuuden kohtaamisessa on tärkeää huomioida erilaiset näkökulmat ja hyväksyä, että kaikki tulkinnat ovat jostakin näkökulmasta katsoen puutteellisia. (Väyrynen ym. 2015, 312–314.)

Yleensä tiedon arvo kasvaa, kun sitä käytetään ja sovelletaan. (Laihonen ym. 2013, 52). Käytännössä jokainen työntekijä luo tiedosta arvoa, kun hän hyödyntää aikaisemmin oppimaansa, tietovarastossa olevaa asiakastietoa tai verkostonsa asiantuntemusta (mts. 27). Nykymaailmassa organisaation tieto saattaa olla sen ainoa kestävä kilpailukyky. Sen takia sitä pitää suojella, jalostaa ja jakaa työntekijöiden kesken. Monesti kilpailuetua saadaan, kun yksilöön sidottu tieto eli hiljainen tieto saadaan käyttöön organisaatiossa, jolloin siitä tulee organisaation tietoa eli eksplisiittistä tietoa. (Dalkir 2011, 100.)

Tässä työssä intranet nähdään kaiken tiedon jakamisen paikkana niin datan, informaation kuin tietämyksen tasolla. Staattisesta sisällöstä eli intranetin eri sivuille tulevista asioista suurin osa lienee informaatiota. Uutisia puolestaan tekee koko henkilökunta omin sanoin osaamiseensa ja kokemukseensa perustuen omasta työstään, jolloin se ei nähdäkseni ole välttämättä pelkästään informaation, vaan myös tietämyksen jakamista. Intranet toimii tällöin tietolähteenä organisaatiossa olevalle tiedolle. Se antaa mahdollisuuden vähentää edellä mainituista haasteista ainakin epävarmuutta, mutta parhaimmassa tapauksessa se vastaa muihinkin mainittuihin haasteisiin.

4.2 Tietojohtaminen

Suomenkielisessä kirjallisuudessa tiedosta ja sen johtamisesta on käytetty ainakin käsitteitä tiedon johtaminen, tiedolla johtaminen, tietämyksenhallinta ja tietojohtaminen. Käsitteillä ei vaikuta olevan selkeitä rajoja, vaan eri tulkinnat ovat voineet kattaa päällekkäisiä asioita.

Laihosen ym. (2013, 32) mukaan tiedolla johtaminen tarkoittaa organisaation oppimista ja uusiutumista, uuden tiedon luontia sekä tietovarantojen ja -virtojen hallintaa. Se on tiedon tuottamista ja hyödyntämistä sekä päätöksentekoa analysoidun tiedon pohjalta (Kosonen 2019, 4). Tiedon johtamisella puolestaan tarkoitetaan toimintatapoja, joilla organisaation tietoa jalostetaan ja hyödynnetään organisaation toiminnan johtamisessa (Laihonen, ym. 2013, 32). Sydänmaalakka (2012, 176) määrittelee tiedon johtamisen prosessiksi, jossa hankitaan, varastoidaan, jaetaan ja sovelletaan tietoa.

Väyrynen ym. (2015, 310) määrittelevät tietämyksenhallinnan systemaattiseksi tiedon ja osaamisen hallinnaksi, jonka avulla organisaatio ennakoi, toteuttaa, sopeuttaa sekä arvioi ja kehittää toimintaansa. Tavoitteena on relevantin tiedon erottaminen epäolennaisesta informaatiosta. Laihonen ym. (2013, 52) kuvailevat tietämyksenhallinnan tavoitteeksi organisaation kilpailukykyyn parantamisen tiedon hyödyntämisen avulla. Väyrynen ym. (2015, 312) näkevät tietämyksenhallinnan keinona tiedon tehokkaaseen hyödyntämiseen. Tiedon tehokas hyödyntäminen edellyttää olemassa olevan tietämyksen so-

veltamista ja uuden tiedon luomista (Laihonen ym. 2013, 52), joka taas edellyttää tiedon tehokasta jakamista koko organisaatiossa (Laihonen ym. 2013, 52; Väyrynen ym. 2015, 312).

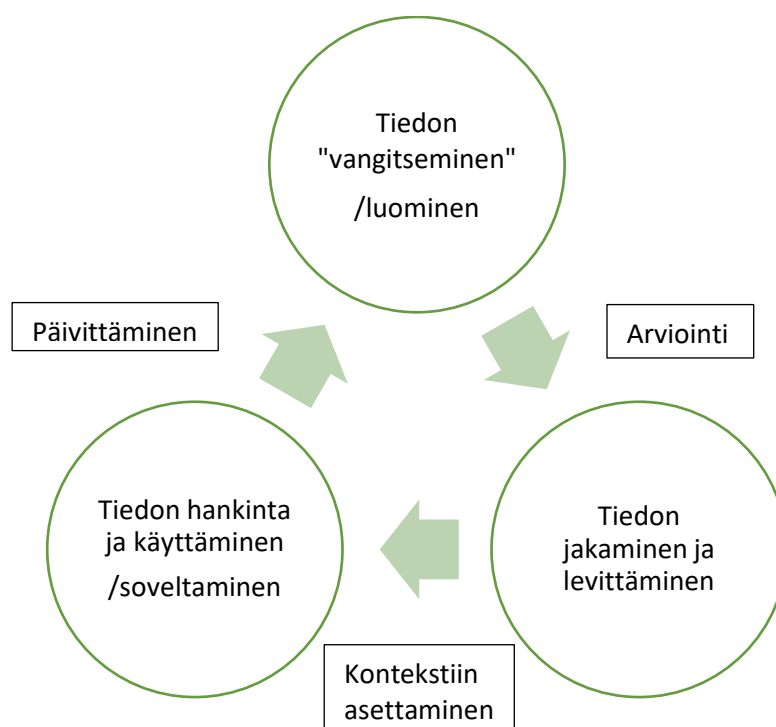
Tässä opinnäytetyössä tietojohdaminen ymmärretään Laihosen ym. (2013, 32) määrittelemällä tavalla käsitteeksi, joka kattaa kaikki edellä mainitut. Se sisältää sekä tiedolla johtamisen että tiedon johtamisen näkökulmat. Tietämyksenhallinta puolestaan luetaan tietojohdamisen yhdeksi osa-alueeksi organisaation oppimisen, aineettoman pääoman ja liiketoimintatiedon rinnalla (Laihonen ym. 2013, 52).

Laihosen ym. (2013, 11) mukaan tietojohdaminen tähtää tiedon hyödyntämiseen. Sen tarkoitus on luoda kokonaiskuva olemassa olevasta tiedosta ja saada se koko organisaation käyttöön ja palvelemaan toimintaa (Laihonen ym. 2013, 12; Sydänmaalakka 2012, 79). Onnistunut tietojohdaminen säästää aikaa paremman päätöksenteon ja ongelmanratkaisun avulla, pitää ihmiset ajan tasalla, kehittää ammattitaitoa, helpottaa verkostoitumista ja yhteistyötä, auttaa selvittämään ongelmia nopeasti, levittää parhaita käytäntöjä sekä edistää innovointia. (Dalkir 2011, 25.)

Tietojohdamisen haasteena on, että olemassa olevaa tietoa ei osata hyödyntää eli ei tunnisteta, mikä tieto on mihinkin tilanteeseen sopivaa. Organisaatio ja sen työntekijät eivät itse asiassa tiedä, mitä kaikkea tietoa organisaatiossa on jo, joten tietoa ei osata etsiäkään. (Laihonen ym. 2013, 53; Sydänmaalakka 2012, 175.) Johdon tuki voi olla puutteellista, jos tiedon merkitystä ei ymmärretä. Tämä vaikuttaa koko organisaation kulttuuriin. (Laihonen ym. 2013, 53.) Tiedon määrä on myös haaste. Miten jatkuvasti lisääntyvää tiedon määrää pystytään hallitsemaan ja miten oleellinen tieto saadaan jaettua mahdollisimman tehokkaasti? (Laihonen ym. 2013, 53; Sydänmaalakka 2012, 175.) Tiedon pitäisi siis olla ajantasaista ja relevanttia ja sitä pitäisi hallita päivittämällä, muuttamalla ja poistamalla (Dalkir 2011, 424). Muut haasteet liittyvät tehokkaan sisällönhallinnan ja yhteistyön edistämiseen, tietotyöntekijöiden toisiinsa yhdistämiseen, oikeiden asiantuntijoiden löytämiseen sekä sen takaamiseen, että organisaation päätöksenteko pohjautuu oikeaan tietoon (Dalkir 2011, 26).

Tietojohtaminen ei ole oma toimintonsa, vaan koko organisaation läpäisevä toimintamalli, josta ovat käytännössä vastuussa kaikki työntekijät (Laihonen ym. 2013, 12; Sydänmaalakka 2012, 187). Tietojohtamista tapahtuu jokapäiväisessä työssä ja johtamisessa (Laihonen ym. 2013, 31). Siinä on kyse prosesseista ja toiminnoista, jotka tukevat tietoresurssien hyödyntämistä (Laihonen ym. 2013, 24). Tietoresursseja ovat muun muassa yksilöiden osaaminen, käytössä olevat tietojärjestelmät, tietoverkot sekä erilaiset toiminta- ja johtamismallit (Laihonen, ym. 2013, 10).

Tietojohtaminen on kokonaisuus, jonka ydin on prosessi tiedon luomisen, keräämisen, organisoimisen, jalostamisen, jakelun ja ylläpidon vaiheineen. Prosesseihin liittyvät käytännöt vaihtelevat organisaatioittain. Prosessin mahdollistavat henkilöstön organisoiminen, johdon päätöksenteko, tieto- ja viestintäteknologia sekä organisaatiokulttuuri (Laihonen ym. 2013, 27). Dalkir (2011, 53–54) tutki neljää eri lähestymistapaa tietojohtamisen prosesseihin ja tiivistä ne kolmeen avainprosessiin (kuva 2).



Kuva 2. Tietojohtamisen prosessit (mukaillen Dalkir 2011, 54)

Tiedon vangitseminen (capture) tarkoittaa olemassa olevan tiedon tunnistamista. Se voi olla organisaation sisäistä tai ulkoista tietoa. Tiedon luominen tarkoittaa sellaisen tiedon kehittämistä tai syntymistä, jota ei organisaatiossa

aiemmin ollut. Siirryttäessä tiedon vangitsemisesta tai sen luomisesta jakamiseen ja levittämiseen tiedon sisältö arvioidaan: onko tieto organisaation kannalta tarpeellista, uutta ja parempaa? Jos tieto on tarpeellista organisaation kannalta, on seuraava vaihe asettaa se kontekstiin: kuka on tiedon luoja, sen asiantuntija, kuka tietoa on hyödyntänyt, mitkä ovat sen ominaisuudet, kuka sitä voi käyttää. Parhaiten tämä vaihe onnistuu, kun uusi tieto on sisällytetty organisaation prosesseihin. Tämän jälkeen tietosisältö päivitetään ja kierto alkaa alusta. Prosessi toistetaan aina kun tietoa käytetään. Käyttäjät viestivät, kun tietosisältö on vanhentunutta ja sitä ei voi enää käyttää tai soveltaa. Usein heiltä saadaan myös uusi ja päivitetty tieto. (Dalkir 2011, 53–54.)

Teknologia on merkittävä tuki tietojohdamiselle. Siitä huolimatta Sydänmaalakka (2012, 186) arvioi, että tietojohdamisesta 80 % on ihmisten ja muutoksen johtamista ja vain 20 % tietotekniikkaa. Myös Laihosen ym. (2013, 79–80) mukaan tietojohdamisessa on kyse ennen kaikkea ihmisten johtamisesta, sillä teknologia yksinään ei tietojohdamisen ongelmia ratkaise. Davenport ja Prusak totesivat jo 90-luvulla, että vaikka olisi kuinka kehittyntä teknologiaa käytössä, niin se ei itsessään auta, sillä organisaatiossa on oltava tiedon tuottamiseen ja jakamiseen kannustava kulttuuri (Davenport & Prusak 1998, 18). Dalkirkin (2011, 424) arvioi yhdeksi tietojohdamisen tulevaisuuden haasteeksi teknologian merkityksen yliarvioinnin. Hänen mukaansa tietojohdamiseen liittyvien päätöksiä pitää perustua siihen, mitä tehdään ja miksi, tarvittava teknologia mietitään vasta viimeisenä. Päätösten pitää linkittyä organisaation tavoitteisiin (Laihonen ym. 2013, 79–80).

4.3 Tiedon jakaminen

Yksi suurimmista tietämyksenhallinnan ja sitä myöten tietojohdamisen haasteista on tiedon jakaminen (Laihonen ym. 2013, 54). Samalla tiedon pitäisi kuitenkin olla helposti kaikkien saatavilla, sillä vain jaetulla tiedolla on merkitystä (Sydänmaalakka 2012, 184). Tiedon löytymättömyydellä on suuret kustannukset niin organisaatiolle kuin yksilölle. Aina ei tarvitse löytää itse tietoa, vaan riittää, että löytää henkilön, joka tarvittavasta asiasta tietää. (Dalkir 2011, 175.)

Tiedon jakamisen avulla voidaan yhdistää asiantuntijoita toisiinsa fyysisestä sijainnista riippumatta, yhdenmukaistaa toimintatapoja, välttää virheitä, hyödyntää hyviä käytäntöjä, luoda mainetta ja nopeuttaa erilaisten osaamisten löytämistä. Tarkoitus on saada yhdistettyä ihmisiä ratkaisemaan erilaisia ongelmia, oppia ja kehittää uusia asioita, parantaa toimintatapoja ja jakaa uutisia organisaation omaan toimialaan liittyen. Kyse on jaetusta osaamisesta eli yhdestä tietämyksen osa-alueesta. (Dalkir 2011 173–174.)

Tiedonjakamisen esteet voidaan jakaa kolmeen tasoon: yksilötason esteet, organisaatiotason esteet ja teknologiaan liittyvät esteet. Yksilötason esteitä ovat esimerkiksi ajanpuute ja luottamuksen puute kollegoita tai esihenkilöitä kohtaan. Organisaatiotason esteitä ovat muun muassa puutteet tiedon jakamisen käytännöissä ja infrastruktuurissa. Teknologiaan liittyvä este on puolestaan epäonnistunut viestintä teknologian tarjoamista mahdollisuuksista. (Laihonen, ym. 2013, 54.) Esteitä ovat lisäksi tiedon sisällön ja tiedonlähteen luotettavuus (Dalkir 2011, 176). Tiedon jakamista voi rajoittaa myös mielikuva siitä, että tieto on omaisuutta ja omistajuus on tärkeää, koska tieto on valtaa. Kuitenkin, mitä enemmän tietoa jaetaan, sitä enemmän on mahdollisuuksia luoda sen pohjalta uutta tietoa. Tiedon panttaaminen johtaa usein kuppikuntaisuuteen, eristäytymiseen sekä niin sanotusti pyörän uudelleen keksimiseen ja ulkopuolelta tulevien ideoiden vastustamiseen. Tämän takia tiedon jakamisesta pitäisi palkita tietämisen sijaan. (Dalkir 2011, 168–169.)

Teknologisten ratkaisujen ajateltiin aiemmin olevan ratkaisu tiedonjakamisen haasteeseen. Joissain tapauksissa tämä toimikin, mutta useimmiten epäonnistuttiin. Organisaatiot perustivat tietovarastoja, joissa oli joko liian vähän tai liian paljon tietoa. Tiedon laadusta tai sen tarpeellisuudesta ei ollut käsitystä. Pääosin epäonnistumiset johtuivat siitä, ettei ollut ajateltu, minkälainen tieto on tärkeää strategisella tasolla, kuka sitä jakaa ja kenelle. Organisaatiot, jotka keskittyivät parantamaan toimintaprosessejaan levittämällä käytäntöjään sisäisesti, onnistuivat paremmin kuin tiedon varastointiin keskittyneet organisaatiot. (Prusak ja Weiss 2007, 34–35.) Informaatioteknologialla on vain pieni osuus siinä, että tieto on kaikille sitä tarvitseville saatavilla. Paljon riippuu siitä, mikä toimiala on kyseessä, minkälainen on organisaation kulttuuri ja millaiset ovat tavat, joilla ihmiset ratkaisevat ongelmia. (Dalkir 2011, 99.)

Vaikka teknologia ei voi tiedon jakamisen haastetta yksinään ratkaista, tarjoavat erilaiset informaatiojärjestelmät hyviä työkaluja tiedon jakamiseen (Sydänmaalakka 2012, 184). Helpoimpia ja suosituimpia tiedon jakamisen sovelluksia ovat olleet erilaiset hakemistot, joilla voidaan kartoittaa työntekijöiden eri osaamisalueita (Dalkir 2011, 154). Varsinaisia tiedon jakamisen kanavia organisaatioissa ovat esimerkiksi erilaiset ryhmätyösovellukset, tietosäilöt ja intranetit, jotka tarjoavat tarvittavan infrastruktuurin tiedon jakamiseen (Dalkir 2011, 56). Jotta tiedon jakaminen toimii, pitää kaikilla tiedonvälityskanavilla olla selkeä ja konkreettinen käyttötarkoitus ja rooli (Kaario & Peltola 2008, 56).

Intranetit sisältävät usein enemmän tietoa kuin pelkästään dokumenttienhallintajärjestelmä, tietokanta tai arkisto. Ne sisältävät arvokasta sisältöä, joka on sekoitus hiljaista ja eksplisiittistä tietoa. (Dalkir 2011, 213.) Intranetin pitäisi olla tiedonlähde työntekijöille, jonka kautta he pääsevät käsiksi aiempaan kokemukseen, tietoon ja asiantuntijoihin. Silloin työntekijät voivat keskittyä tekemään omaa työtänsä sen sijaan, että kuluttaisivat aikaa selvittämään asioita muuta kautta tai tekemällä jo olemassa olevia asioita uudelleen. (Mts. 216.)

Tiedon jakaminen edellyttää organisaatiokulttuuria, jossa rohkaistaan tiedon jakamiseen (Sydänmaalakka 2012, 184). Organisaation kulttuuri voikin joko edistää tai estää tiedon jakamista. Yhteistyöskentelyyn ja innovointiin kannustava kulttuuri edistää tiedon jakamista, statuksiin ja yksilöihin sitoutuneen tiedon ihannointiin perustuva kulttuuri taas ehkäisee sitä. (Dalkir 2011, 169.) Organisaatiokulttuurin pitäisikin kannustaa verkostoitumiseen, joka edistää tiedon jakamista (Dalkir 2011, 175).

Tiedon jakamisen onnistumista mittaa hyvin tiedon uudelleenkäyttö. Silloin esimerkiksi se, kuinka paljon johonkin tietolähteeseen viitataan, on tärkeää tietoa. Tiedon jakaminen ei kuitenkaan ole pelkästään erilaiseen dataan ja dokumentteihin pääsyn tarjoamista, vaan myös tiedontuottajien yhdistämistä. Hyvä tiedonhallinnan järjestelmä tietää tiedontuottajien lisäksi, kuka tietoa käyttää. (Dalkir 2011, 167.)

4.4 Tietojohtamisen kehittäminen

Onnistunut tietojohtaminen edellyttää, että tiedetään, mikä tieto on tietotyöntekijöille tärkeää ja arvokasta (Dalkir 2011, 26). Tietojohtaminen onnistuu, kun se vastaa tarpeeseen, joka määritellään ennemmin alhaalta, ruohonjuuritasolta ylöspäin kuin ylhäältä alaspäin (mts. 169).

Sydänmaalakka (2012, 203–204) katsoo, että tietojohtamisen projektin onnistumisen kriittisiä tekijöitä ovat ihmiset, kulttuuri ja teknologia. Ihmisten tulee ymmärtää, että tiedon jakaminen on osa jokaisen toimenkuvaa ja olla tiedon vastaanottajana passiivisen odottelijan sijaan aktiivinen etsijä. Kulttuurin täytyy olla avoin sekä suoraa ja rehellistä kommunikointia tukeva. Vision ja strategian pitää olla konkreettisesti jaettu. Henkilöstöllä täytyy olla luottamus siihen, että tietoa jakamalla edistää omaa ja organisaation menestystä. Teknologiassa on puolestaan otettava huomioon, että IT-arkkitehtuuri on suunniteltu kokonaisvaltaisesti niin, että se mahdollistaa tiedon liikkumisen sujuvasti eri sovelluksissa. (Mt.)

Kaario ja Peltola (2008, 129) puhuvat tiedonhallinnan kehittämisestä, mutta samojen periaatteiden voinee katsoa koskevan myös tietojohtamista. Tiedonhallinnan kehittäminen on heidän mukaansa suurelta osin toiminnan kehittämistä, sillä tiedonhallinta koskettaa lähes kaikkia organisaation työntekijöitä ja toimintoja. Loppukäyttäjät pitäisikin huomioida jo määrittely- ja suunnitteluvaiheessa, jotta he sitoutuisivat helpommin uusiin toimintatapoihin ja työvälineisiin. Erittäin tärkeää on johdon sitoutuminen, sillä johto luo ja motivoi positiivista muutoshenkeä organisaatioon seistessään kehittämistavoitteiden takana. (Mt.)

Myös Stenbergin (2006, 100) mukaan kehittämisprojektin onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa johdon tuki sekä käyttäjien osallistuminen ja osallistaminen. Muita tärkeitä tekijöitä ovat esimerkiksi selvät tavoitteet ja muutosviestintä. Projektin edetessä siitä ei todennäköisesti voi viestiä liikaa (Stenberg 2006, 99).

Tiedonhallintaan liittyvät kehittämistavoitteet, joiden voinee katsoa sopivan myös tietojohdantamiseen ja erityisesti tähän opinnäytetyöhön, voidaan Kaarion ja Peltolan (2008, 128) mukaan jakaa kolmeen kategoriaan:

- Tehokkuus (esim. tietosisältöjen löydettävyyden nopeuttaminen, organisaation tietopääoman tehokkaampi käyttö)
- Laatu ja riskien hallinta (esim. organisaatiomuistin kerryttäminen)
- Palvelevuus (esim. tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys organisaation sisäisille sidosryhmille)

Opinnäytetyön tavoitteiden voidaan katsoa vastaavan jossain määrin kaikkiin kehittämistavoitteisiin, mutta erityisesti tehokkuuteen ja palvelevuuteen. Tärkeänä tavoitteena on lisäksi käyttäjien osallistaminen prosessiin mahdollisimman paljon.

Tässä työssä yritetään osaltaan ratkoa tiedon jakamisen esteitä kartoittamalla, mitä organisaation sisäistä tietoa työntekijät tarvitsevat ja minkälaisella intranetin rakenteella se löytyisi parhaiten. Intranetin tarkoitus on olla ikkuna organisaation tärkeisiin tietoihin ja työkaluihin, mutta sieltä itsessään löytyy myös tietoa. Intranetistä pyritään luomaan mahdollisimman hyvä kanava tiedon jakamiseen.

5 KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa perehdytään käytettävyyteen ja siihen, mitä pitää ottaa huomioon, kun suunnitellaan käytettävyydeltään hyvää verkkopalvelua. Lisäksi tutustutaan käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, joka on edellytys käytettävyyden saavuttamiseksi. Lopuksi käydään läpi käyttäjälähtöisiä menetelmiä, joita on käytetty tämän opinnäytetyön tekemisessä.

5.1 Käytettävyys

Käytettävyys tarkoittaa tarkoituksenmukaisuutta, tehokkuutta ja tyytyväisyyttä määritellyillä käyttäjillä tietyissä käyttötilanteissa (SFS-EN 9241-11:2018, 6). Käytettävyys on keskeinen tekijä onnistuneessa palvelussa. Se liittyy läheisesti laatuun. (Stenberg 2006, 90–91.) Käytettävyys on myös yksi osa käyttäjäkokemusta (Saariluoma ym. 2010, 44).

Käytettävyyssuunnittelun tavoite on parantaa ja kehittää teknologian käytettävyyttä. Hyvä käytettävyys tarkoittaa, että tuotetta on helppoa, tehokasta, miellyttävää ja hyödyllistä käyttää. Käytettävyyttä voidaan arvioida esimerkiksi siitä näkökulmasta, kuinka tehokkaita ja virheetömiä käyttösuoritukset ovat.

(Saariluoma ym. 2010, 26)

Jos tuotteella tai palvelulla on huono käytettävyys, käyttäjät eivät pysty tai halua käyttää sitä (SFS-EN 9241-11:2018, 11). Huono käytettävyys heikentää ihmisten työmoraalia ja työpaikan ilmapiiriä. Myös järjestelmien ylläpitokustannukset voivat tulla korkeiksi. (Saariluoma ym. 2010, 20–21.) Jos käytettävyys on riittävä, tuote tai palvelu tarjoaa käyttäjälle sosiaalisia ja taloudellisia etuja. Kun käytettävyys on parempaa kuin on osattu toivoakaan, tulee siitä kilpailuetu. Hyvä käytettävyys auttaa ymmärtämään, miten järjestelmää, palvelua tai tuotetta käytetään, jolloin tukikustannukset vähenevät. Se parantaa käyttäjäkokemusta. (SFS-EN 9241-11:2018, 11.)

Käyttöliittymäsuunnittelu on osa käytettävyyden suunnittelua (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102–103.) Verkkosivuston käyttökokemus eli mitä tunteita käyttäjä kokee hänen käyttäessään palvelua, koostuu muun muassa sisällön omaksuttavuudesta, sen merkityksestä käyttäjälle ja asioiden löydettävyydestä. Käyttäjäkokemukseen vaikuttaa puolestaan enemmän se, kuinka hyvin palvelun logiikka istuu käyttäjien tapaan tehdä tehtäviään ja kuinka hyvin se tukee käyttäjien työtä. Paras verkkopalvelun käyttökokemus on sellainen, että sovellusta ei huomaa, vaan käyttäjä voi keskittyä tehtäviensä tekemiseen. Hyvään käyttökokemukseen päästään hyvällä käytettävyydellä, kun se on ajateltu käyttäjästä päin. (Sinkkonen ym. 2009, 23.)

Selainpohjaisten kanavien suunnittelussa tavoitteena on luoda palvelu, joka tarjoaa käyttäjille helpon ja tietoturvallisen pääsyn oikeaan ja ajantasaiseen sisältöön. Tärkeää suunnittelussa on se, että käyttäjien pääsy haluttuun tietosisältöön on tehty mahdollisimman helpoksi. Siinä auttavat hyvä navigaatiorenne ja tehokas hakupalvelu. (Kaario & Peltola 2008, 50.)

Verkkopalvelun käyttöliittymän suunnitteluperiaatteita ovat muun muassa seuraavat asiat:

- navigointi on käyttäjille selkeä ja tehokas
- palvelu on helppokäyttöinen
- palvelussa on juuri ne toiminnot, joita sen käyttäjät tarvitsevat, ei enempää, ei vähempää
- palvelun sisältö on relevanttia sen käyttäjille. (Sinkkonen ym. 2009, 35–36.)

Verkkosivuston käytettävyysongelmat liittyvät tyypillisesti sivuston rakentamiseen, navigointiin sivuston sisällä ja tiedon esittämiseen yksittäisillä sivuilla. (Sinkkonen ym. 2009, 142.)

Informaatioarkkitehtuurin tavoitteena on helpottaa informaation löytämistä ja hallintaa. Informaatioarkkitehtuurin suunnittelu tasapainoilee käyttäjien tarpeiden, sisällön asettamien rajoitusten sekä asioiden käsitteellisen yhteyden kanssa. Informaatioarkkitehtuuri on onnistunut, kun käyttäjä ymmärtää, missä osassa palvelua hän kulloinkin on, miten hän on sinne päätenyt, miten hän pääsee muihin palvelun osiin ja miten auki oleva osio suhtautuu kokonaisuuteen. Se tukee informaation omaksuttavuutta ja sitä on helppo ylläpitää lisäyksistä huolimatta. (Sinkkonen ym. 2009, 184.)

Ihmisillä on hyvinkin toisistaan poikkeavia tapoja jäsentää informaatiota (Sinkkonen ym. 2009, 185). Lisäksi ihminen etsii luontaisesti eri tavoilla tietoja sekä yhdistellen erilaisia tapoja. Tietoja voidaan hakea hakutekijällä, jonka tiedetään olevan haettavassa tietokohteessa. Tietoja voidaan hakea semanttisten suhteiden avulla. Esimerkiksi työaikaan liittyvien tietojen voidaan kuvitella olevan intranetissä henkilöstöhallintoon liittyvässä osiossa. Monesti tietoa etsitään sen edustaman luokan avulla vaikkapa navigaatiopolun kautta. Tiedon odotetaan löytyvän nopeasti, tarkasti ja helposti. (Kaario & Peltola 2008, 62.)

Verkkopalvelu voi periaatteessa olla minkäläinen vain, mutta käytännössä hierarkkisen rakenteen on havaittu olevan parhaiten ymmärretty. Se peilaa ihmisen tapaa luokitella ja järjestää asioita ylä- ja alakäsitteisiin. (Sinkkonen ym. 2009, 184). Toissijaisena navigointivälineenä voidaan käyttää dynaamisiin linkkeihin perustuvaa rakennetta, jos sivuston sisältö päivittyy säännöllisesti. Silloin sivuston etusivulla on vakioaiheiset nostot ja nostoissa kunkin alueen dynaamisia linkkiotsikoita, kuten esimerkiksi uutissivustoilla. (Sinkkonen ym. 2009, 187.)

Käyttäjälähtöinen suunnittelu on avainasemassa käytettävyyden toteutumisessa. Käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteena on kehittää tuote, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita ja vaatimuksia. Perusteet hyvälle käytettävyydelle rakennetaan jo palvelun suunnittelun alkuvaiheissa, kun käyttäjien tarpeita ja vaatimuksia määritellään. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102–103.)

5.2 Käyttäjälähtöinen suunnittelu

Lähteestä riippuen puhutaan käyttäjälähtöisyydestä tai käyttäjäkeskeisyydestä. Tässä työssä käytetään termiä käyttäjälähtöisyys ja sen katsotaan olevan synonyymi termille käyttäjäkeskeisyys. Kummankin tavoitteena on vastata käyttäjän tarpeisiin ottamalla käyttäjänäkökulma mukaan suunnitteluun alusta alkaen. Seuraavaksi esitellään käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteet ja hyödyt sekä tässä työssä käytetyt käyttäjälähtöiset menetelmät.

5.2.1 Käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteet ja hyödyt

Käyttäjälähtöistä suunnittelua korostava suunnittelu perustuu käyttäjän tarpeiden kartoittamiseen ja käyttäjävaatimusten määrittelyyn. Kun käyttäjät ovat mukana palvelun tai tuotteen suunnittelussa alusta asti, tuote tai palvelu vastaa niin laadullisesti kuin toiminnallisesti käyttäjän tarpeita ja käytettävyysongelmat saadaan minimoitua tai poistettua kokonaan. Käyttäjälähtöinen suunnittelu on tyypillisesti iteratiivinen kehitysprosessi, jossa käyttäjien avulla tai heidän kanssaan arvioidaan eri toteutusvaiheita. (Saariluoma ym. 2010, 40.)

Käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteena on tuoda suunnittelijan intuitiota todennukaisempaa käyttäjätietoa suunnitteluprosessiin. Silloin saadaan parempi pohja suunnitteluratkaisuille. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 105.)

Käyttäjälähtöinen suunnittelu parantaa laatua esimerkiksi lisäämällä käyttäjien ja organisaatioiden toiminnan tuottavuutta, vähentämällä koulutus- ja tukikustannuksia käytön helppoudella, lisäämällä käytettävyyttä ja parantamalla käyttäjäkokemusta (SFS-EN ISO 9241-210:2019, 5).

Käyttäjälähtöisen suunnittelun osa-alueet ovat

- käyttökontekstin analysointi,
- käyttäjän tarpeiden tunteminen,

- vaatimusten määrittely
- suunnitteluratkaisujen toistuva eli iteratiivinen arviointi käyttäjien kanssa.

Käyttäjälähtöisen suunnittelun tavoitteena on kehittää tuote, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeita ja vaatimuksia. (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 102.)

Käyttäjälähtöisillä suunnittelumenetelmillä rakennetaan hyvä käyttökokemus eli käyttäjän kannalta hyvä käytettävyyden palveluun. Menetelmät on kehitetty helppokäyttöisyyden, tehokkuuden ja käyttäjätyytyväisyyden tuomiseksi palveluihin. Käyttäjälähtöisten suunnittelumenetelmien käyttö antaa suunnittelijalle varmuuden oikeasta suunnasta, kun suunnittelu perustuu tietoon eikä arvauksiin. (Sinkkonen 2009, 27.)

Käyttäjien kehittämiseen osallistamisen hyötyjä ovat edellä mainittujen lisäksi se, että käyttäjät pystyvät esittämään suoraan, mitä he haluavat ja vaativat. Käyttäjien osallistaminen tuo tietoa asioista, joihin kehittäjät eivät olisi osanneet kiinnittää huomiota. Riskeinä ovat ajan haaskaaminen tehottomilla tai epärealistisilla työtavoilla, väärin käyttäjien valinta ja lukkiutuminen vain jokin tietyn käyttäjäryhmän näkökulmaan. Rajoitteina ovat esimerkiksi se, että onnistuminen riippuu innostamisesta eivätkä käyttäjät aina tiedä tarpeitaan. (Hyysalo 2006, 88.)

Käyttäjyhteistyöllä voidaan saada tietoa ja osaamista kaikkiin käytön suunnittelun osa-alueisiin. Yksinkertaisimmillaan yhteistyö voi olla keskustelua käyttäjien kanssa (Hyysalo 2006, 87.) Yhteistyön hyödyllisyys riippuu paljon siitä, mitä tehdään ja keiden kanssa (Hyysalo 2006, 89). Yleisin osa-alue käyttäjyhteistyössä on ongelmien ja parannusehdotusten kartoitus (mts. 92). Onnistuneen käyttäjyhteistyön takaamiseksi tulee käyttäjille luoda realistinen käsitys siitä, minkälaiset resurssit ja tekniset valmiudet on käytettävissä ja mitä ollaan tavoittelemassa. Tulosten pitää näkyä takaisin käyttäjille. Odotetut hyödyt tulevat syvemmällä yhteistyöllä, joka vaatii aikaa ja panostusta. (Hyysalo 2006, 96.) Asiantuntevasti toteutettu käyttäjyhteistyö tuo ensikäden kokemuksen käytöstä ja tiedot käyttäjien tarpeista ja halusta (mts. 99).

Käyttäjälähtöinen prosessi on yleensä iteratiivinen, sillä tarkoituksenmukaista, vuorovaikutteista palvelua voi olla vaikeaa saavuttaa muulla tavalla (SFS-EN ISO 9241-210:2019, 7). Sinkkosen ym. (2009, 204) mukaan iteratiivinen kehittäminen tai iterointi tarkoittaa palvelun kehittämistä sykleinä, jolloin joka kierroksella analysoidaan suunnitelmien tila, suunnitellaan yksityiskohtia lisää ja toteutetaan prototyyppi suunnitelmasta. Prototyypin käytettävyyttä arvioidaan tai testataan. Tulokset ovat pohja seuraavalle suunnittelukierrokselle. Kierroksia jatketaan, kunnes palvelun käytettävyyttä on hyvä ja toiminnallisuus on riittävä. (Mt.) Käytettävyyden arviointi on oleellinen osa käyttäjälähtöistä suunnittelua (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 112). Käyttäjiltä saatava palaute on tärkeää. Arviointi ja palaute sekä niiden pohjalta tuotteen parantaminen prosessin aikana minimoivat riskit siitä, että tuote ei vastaisi käyttäjän tai organisaation tarpeita. (SFS-EN ISO 9241-210:2019, 7.)

5.2.2 Käyttäjälähtöisiä menetelmiä

Käyttäjälähtöisen suunnittelun ja arvioinnin menetelmiä ovat muun muassa käyttäjien tarkkailut ja haastattelut, erilaiset luovat menetelmät, kyselyt, suoriin liittyvät mittaukset ja prototyyppien arviointi (Väänänen-Vainio-Mattila 2011, 110). Käyttötiedon hankkimiseen eli käyttäjätutkimukseen on paljon erilaisia menetelmiä, mutta ne pohjautuvat muutamaankin yleiseen työtapaan, kuten haastatteluihin. Haastatteluita on neljää eri päätyyppiä: kysely, strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu sekä avoin haastattelu. (Hyysalo 2006, 67.)

Kysely on paljon käytetty menetelmä, jolla kartoitetaan esimerkiksi käyttäjien toiveita ja tarpeita. Se on tehokas tutkimusväline, jonka avulla voidaan saada nopeasti ja pienin kustannuksin tietoa kyselyn kohteesta. Avoimien kysymysten hyvä puoli kyselyssä on, että ne antavat vastaajille suuremman vapauden tulkita kysymys heidän omista lähtökohdistaan käsin. Avointen kysymysten avulla voi myös saada monipuolisemmin tietoa asioista ja uusia näkökulmia. Koska kyselyjä tehdään paljon, on vastaajien motivoiminen tärkeää. Ihmiset eivät jaksa tai halua vastata pitkiin kyselyihin. (Saariluoma ym. 2010, 197–199.)

Kyselyiden haasteena on, että vastauksia ei aina saada tarpeeksi. Vastausprosenttia voi saada korkeammaksi, jos kohderyhmä on pieni ja tarkkaan valittu, osallistujille tarjotaan palkkiota tai mahdollisuutta palkkion voittamiseen arvonnassa. Vastausmääriin vaikuttaa myös itse kysely saatteineen sekä kysymykset. Kyselyn pitää olla lyhyt ja ytimekäs, kysymysten selkeät ja helposti ymmärrettävät ja niihin pitää olla helppo vastata. Lisäksi vastaajajoukon pitäisi olla oikeasti kysytyjen asioiden kanssa tekemisissä, jos se on mahdollista. Kysymykset kannattaa testata etukäteen ymmärtämisen varmistamiseksi. (Sinkkonen ym. 2009, 109–110.)

Persoonia ja niihin liittyviä tarinoita käytetään apuna eri toimintatapojen ja suunnitteluratkaisujen määrittelyssä ja vertailussa eri käyttäjäryhmien näkökulmista. Persoonia voidaan käyttää esimerkiksi informaatioarkkitehtuurin prototyyppien ja asioiden löydettävyyden simuloinnissa. Kuvitteellisille persoonille suunnittelu on helpompaa kuin kasvottomalle käyttäjäjoukolle. Erilaiset persoonat tunnistetaan käyttäjätutkimuksen perusteella. Ne ovat eri käyttäjäryhmien tiivistelmiä, käyttäjäkuvauksia, joista luodaan kuvitteellinen henkilö edustamaan kutakin tunnistettua käyttäjäryhmää. Hyvä persoona antaa hyvän käsityksen edustamastaan käyttäjäryhmästä. Se helpottaa samaistumista käyttäjien tilanteisiin eli edesauttaa käyttäjälähtöistä suunnittelua. (Sinkkonen ym. 2009, 124–125.)

Persoonia voi myös käyttää roolileikeissä, joissa muunnellaan käyttötilanteita ja selvitetään tilanteita, joita ei muuten tulisi huomattua (Sinkkonen ym. 2009, 124–125). Roolileikki on yksi ekskursiotekniikoista, jolla voi saada etäisyyttä paikalla polkevaan ideointiin. Henkilökohtainen analogia perustuu myös rooleihin. Siinä samaistutaan annettuun rooliin ja pohditaan sen näkökulmasta annettua tehtävää. Muita ekskursiotekniikoita ovat muun muassa sana-assosiaatioharjoitukset ja piirtäminen. (Ojasalo ym. 2015, 170–171.)

Työpaja on ohjattu menetelmä ennalta valittujen aiheiden ja teemojen työstämiseksi. Se on menetelmänä osallistava ja motivoiva. Työpajassa työskennellään tavoitteellisesti ja tuloksia tuottaen. Ohjaajan rooli on merkittävä, sillä hänen vastuullaan on suunnittelu, valmistelu, ohjaus ja yhteenveto. Käyttäjäryhmäpohjaisten metodien etu on se, että eri käyttäjien kokemuksia ja näkökulmia voi verrata, jolloin kokonaiskuvasta tulee monipuolisempi. (Saariluoma

ym. 2010, 203–204). Keskustelu työpajassa voi myös tuoda esiin näkökohtia ja hiljaista tietoa, jotka voisivat muuten jäädä huomioimatta. (Saariluoma ym. 2010, 203–204; Tuulaniemi 2011, 62.)

Korttilajittelu on helppo ja nopea tapa selvittää, miten käyttäjät hahmottavat ja luokittelevat informaatioasisällön. Menetelmällä saadaan käsitys käyttäjien tuntemista termeistä ja sillä voi saada tietoa siitä, kuinka erilaiset eri käyttäjäryhmien tarpeet ovat. Korttilajittelu toimii hyvin, jos kohdealue on käyttäjälle tuttu ja selkeä. Vaikka kaikki edellytykset olisivatkin olemassa, on täysin mahdollista, että valmista arkkitehtuurimallia ei tällä menetelmällä saada. Menetelmä on usein tehokas, mutta aina se ei toimi. Menetelmässä käyttäjät saavat pinon kortteja, joissa kussakin on kuvattuna pala sisältöä sekä ehdotus otsikolle. Käyttäjiä pyydetään tekemään näistä korteista ryhmiä ja antamaan jokaiselle ryhmälle heidän mielestään sitä kuvaava nimi. Käyttäjät voidaan kutsua yksitellen tai ryhminä tekemään lajittelua. Korttilajittelua on kahta tyyppiä, suljettu ja avoin. Suljetussa lajittelussa käytetään valmista ryhmittelyä ja se sopii tilanteeseen, jossa sivustolle tuodaan uutta sisältöä. Avoin lajittelu sopii uuden järjestelmän informaatioarkkitehtuurin luomiseen. (Sinkkonen ym. 2009, 190–191.)

Korttilajittelussa noudatetaan kolmea sääntöä:

1. Jos jokin kortti tuntuu sopivan useaan eri ryhmään, laitetaan se siihen, johon se tuntuu eniten kuuluvan. Lisäksi se laitetaan muihin sopiviin ryhmiin selityksellä varustettuna.
2. Jos jokin asia tuntui puuttuvan, käyttäjä lisää sen.
3. Jos jokin asia ei tuntunut luontuvan mihinkään ryhmään, laitetaan se omaan hylättyjen ryhmään selityksellä varustettuna. (Sinkkonen ym. 2009, 192–193.)

Käyttäjien tekemä korttilajittelu antaa hyvän pohjan arkkitehtuurin rakentamiselle, vaikkakaan se ei poista suunnitteluvastuuta suunnittelijalta. Arkkitehtuurin voi tehdä yleisen näkemyksen pohjalta, jos tulos on melko samanlainen kaikilla lajittelijoilla. Kaikki samalla tavalla ryhmitellyt asiat säilytetään sellaisenaan. Seuraavaksi tarkastellaan asioita, jotka olivat eri ryhmissä ja yritetään päätellä miksi. Suunnittelija voi käyttää intuitiotaan ratkaisujen yhdistämisessä. Toisistaan täysin eriäviä ratkaisuja tarkastellaan erikseen ja selvitetään syytä, mistä eroavaisuudet johtuvat. Viimeisenä voi määritellä vielä ryhmien

nimet valmiiksi, lisätä oman näkemyksen mukaan muutaman ryhmän ja tehdä vielä suljetun lajittelun. (Sinkkonen;Nuutila ja Törmä 2009, 194–195.)

Prototyyppi on tuotteen tai palvelun esiaste (Saariluoma ym. 2010, 131). Se voi olla esimerkiksi nopeasti tuotettu osa järjestelmästä (Sinkkonen ym. 2009, 204). Kaikessa tuotekehityksessä rakennetaan erilaisia malleja ja prototyypppejä (Hyysalo 2006, 171). Toiminnallisten prototyyppien avulla voidaan arvioida ja kehittää tuotteen toiminnallisuutta ja käytettävyyttä (Saariluoma ym. 2010, 131).

Prototyyppiä voidaan käyttää analysointiin, suunnitteluun ja arviointiin (SFS-EN ISO 9241-210:2019, 3). Sillä testataan palvelua tai tuotetta (Hyysalo 2006, 171; Saariluoma ym. 2010, 131). Prototyyppillä voi nopeasti ja edullisesti testata palvelun toimivuutta, kiinnostavuutta ja helppokäyttöisyyttä käyttäjän näkökulmasta. Prototypointi on tapa minimoida epäonnistumisen riskiä. (Tuulaniemi 2011, 85.) Se on myös kommunikointikeino asiakkaan tai käyttäjän suuntaan (Hyysalo 2006, 171; Saariluoma ym. 2010, 131). Prototyyppit toimivat lisäksi apuna käyttöä ja käyttäjätietoa koskevan tiedon hankinnassa (Saariluoma ym. 2010, 131).

Käytännössä tuote tai jokin sen piirre mallinnetaan muotoon, jossa sitä voidaan tarkastella (Hyysalo 2006, 171). Prototyyppi voi yksinkertaisimmillaan olla luonnos tai staattinen malli, monimutkaisimmillaan toimiva interaktiivinen järjestelmä (SFS-EN ISO 9241-210:2019, 3). Ensimmäiset versiot prototyyppistä voidaan tehdä paperille. Jo paperiprototyyppin avulla palvelusta saa hyödyllistä palautetta. Iterointikierrokset ovat nopeita, prototyyppin tekeminen ei vaadi erityisiä taitoja ja käyttäjien on helppo kommentoida sitä. (Sinkkonen ym. 2009, 205.) Käytön suunnittelun kannalta prototyyppillä selvitetään esimerkiksi onko tuotteen rakenne järkevä ja onko sen käyttöliittymä helppo käyttää (Hyysalo 2006, 171).

Prototyyppien rakentaminen on toistuvista suunnittelu- ja testauskierröksistä koostuvaa eli luonteeltaan iteratiivista (Hyysalo 2006, 171). Prototyyppillä voi selvittää ja esitellä, miten erilaiset ideat toimisivat käyttöliittymässä, jolloin niitä voidaan testata ennen kuin lopullisia ratkaisuja on tehty. Käyttöliittymän prototypisoinnissa iterointikierrokset voivat olla nopeita: testissä löytyneet ongelmat

voidaan mahdollisesti korjata saman tien käyttäjän ollessa vielä paikalla. (Sinkkonen ym. 2009, 204–205.)

6 TOTEUTUS

Tässä luvussa kerrotaan projektin lähtökohdat sekä kuvaillaan, miten projekti toteutettiin edellisessä luvussa mainittuja käyttäjälähtöisiä menetelmiä käyttäen. Samalla käsitellään menetelmien onnistumista ja tuloksia, sillä tiedonkeruu ja kehittäminen tapahtuivat iteratiivisesti.

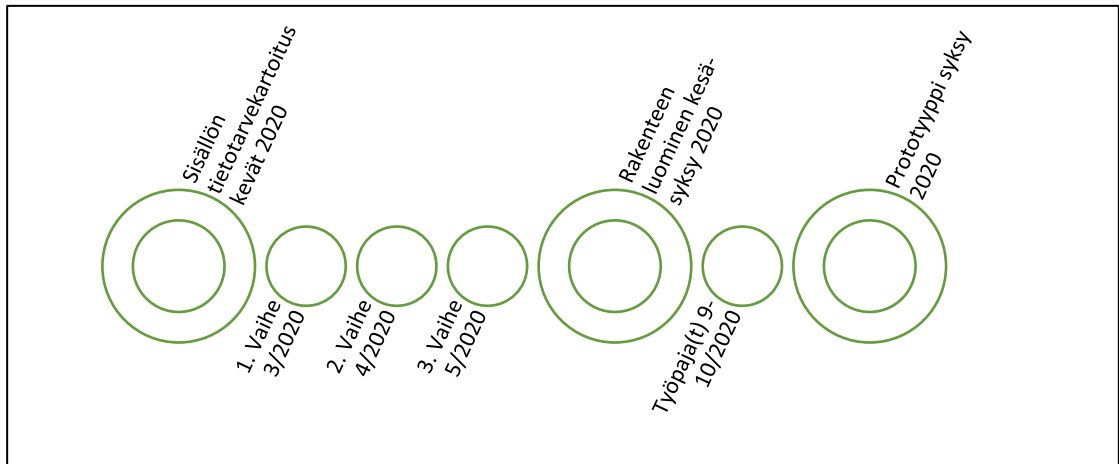
6.1 Projektin lähtökohdat

Projektin tavoitteena oli pitää koko henkilöstö mukana kehittämisessä, jotta intranetistä tulisi käyttäjilleen sopiva ja ihmiset sitoutuisivat jatkossa entistä enemmän sen käyttöön. Tarkoituksena oli kehittää toimiva intranet yhdessä. Kokemusten perusteella pelkkä tavanomainen kysely ei vaikuttanut antavan parhainta mahdollista tulosta, sillä vastausaktiivisuus oli matala. Aihe ei ehkä vaikuttanut tärkeältä muun työn rinnalla, jolloin se oli helppo ohittaa. Käyttäjälähtöinen kehittäminen luovien menetelmien avulla vaikutti keinolta, jonka avulla ihmiset motivoituisivat ja sitoutuisivat projektiin paremmin.

Siviksessä toimi, joskin hyvin satunnaisesti, jo valmiiksi intranetin kehittämisryhmä, johon kuuluivat innovointi- ja viestintäpäällikkö, hallintopäällikkö, johdon assistentti (tämän työn tekijä), viestintäsuunnittelija ja asiantuntija/mediasuunnittelija. Päätettiin, että ryhmä toimii projektin ohjausryhmänä. Projektin käytännön toimeenpanijana toimi tämän opinnäytetyön tekijä tukenaan viestintäasiantuntija.

Projekti alkoi keväällä 2020 ja päättyi syksyllä 2020. Se koostui kolmesta kokonaisuudesta: sisällön tietotarvekartoituksesta, rakenteen luomisesta ja prototyypistä (kuva 3).

Keväällä suoritettiin tiedonkeruu kolmivaiheisella kyselyllä ja syksyllä suunniteltiin rakennetta työpajoissa sekä luotiin prototyyppi.



Kuva 3. Projektin vaiheet

Projektin aikataulu tehtiin väljäksi, jotta mahdollisiin yllätyksiin pystyttiin varautumaan. Oletuksena oli, että jonkinasteiset yllätykset olivat väistämättömiä, etenkin kun työ oli opinnäytetyöntekijän ensimmäinen tämän kokoluokan projekti.

6.2 Kartoitus intranettiin toivotuista sisällöistä

Tarpeellisten sisältöjen kartoittaminen tavallisella kyselyllä ei tuntunut mielekkäältä, sillä olemassa oli pelko matalasta vastausaktiivisuudesta. Kuten luvussa 5.2.2 todetaan, ihmiset eivät jaksavat vastata pitkiin kyselyihin ja heitä pitää motivoida vastaamiseen. Tuntui myös mahdottomalta saada yksittäisellä kyselyllä kattavasti tietoa. Miten vastaaja löytäisi aikaa vastata ja jaksaisi miettiä asiaa perusteellisesti? Nämä huolenaiheet ajoivat ajattelemaan jotakin luovempaa menetelmää. Sisältöjen kartoitus muodostuikin kolmivaiheiseksi kyselyksi.

Kartoituksen ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin rooleihin perustuva henkilökohtainen analogia, jota tässä projektissa kutsutaan nimellä roolileikki. Toisessa vaiheessa kukin työntekijä vastasi toiveista omasta näkökulmastaan. Kolmannessa vaiheessa esitettiin kooste kaikista toiveista ja siihen sai lisätä toiveita tai kommentoida. Kuten luvussa 5.2.2 todetaan, kyselyn kysymykset kannattaa testata etukäteen ymmärtämisen varmistamiseksi. Kaikki kyselyt

käytiin läpi ennen lähettämistä kehittämistyöryhmässä sen varmistamiseksi, että ne oli muotoiltu mahdollisimman ymmärrettäviksi.

6.2.1 Kyselyn ensimmäinen vaihe

Roolileikki tuntui sopivalta tavalta saada laajempaa näkökulmaa intranettiin suhteellisen helposti. Idea oli samantyyppinen kuin persoonien käyttäminen eri näkökulmien huomioidussa palvelun suunnitteluvaiheessa. Erona oli se, että persoonat olivat tässä tapauksessa todellisia henkilöitä. Työntekijöitä oli kyselyn tekohetkellä sen verran vähän (25), että kukin tunsi toisensa jollakin tasolla. Kullekin työntekijälle arvottiin rooliksi toinen organisaation työntekijä, jonka kannalta hänen tuli pohtia intranetin sisältöjä. Vastaaajista jätettiin pois tämän työn tekijä sekä työparina toiminut viestintäsuunnittelija, sillä heidän saamiaan vastauksia ei olisi voinut käsitellä anonymisti. Näin ollen potentiaalisia vastaajia tähän vaiheeseen oli yhteensä 23.

Jotta kysely ei olisi muodostunut liian raskaaksi, pyydettiin ensimmäisessä vaiheessa nimeämään vain kolme asiaa, joita arvonnassa nimetty työntekijä intranetissä haluaisi olevan. Lisäksi pyydettiin nimeämään ainakin kolme asiaa, joista hänen pitäisi joko itse jakaa tietoa tai jotka liittyvät hänen työhönsä. Enemmänkin asioita sai nimetä, mutta kolme oli vähimmäispyyntö. Asialla tarkoitettiin tietoa jostain. Se saattoi olla esimerkiksi jokin tietty dokumentti, linkki työkaluun tai www-sivuun, uutinen tai vaikka jokin intranetin sivu, jossa asiasta kerrotaan. Tämän vaiheen tarkoituksena ei niinkään ollut tuottaa mahdollisimman paljoa tarpeellista tietoa, vaan herätellä miettimään intranetiä muiden käyttäjien näkökulmasta. Tehtävä annettiin Teamsin kautta yksityisviesteinä. Varsinainen kysely toteutettiin Microsoft Formsilla (liite 1). Vastausaikaa oli kolme viikkoa.

Roolileikki toimi hyvin. Spontaaneissa kommentteissa todettiin menetelmän olevan hauska ja muistuttavan pelaamista. Ensimmäinen vastaus tuli ennen kuin kaikki olivat edes saaneet tehtävänannon. Noin 40 % vastauksista tuli ennen ensimmäistäkään muistutusta. Vastaus saatiin loppujen lopuksi kaikilta, vaikka pari osallistujaa vastasikin määräajan jälkeen. Menetelmä motivoi, sillä vastausta odotti opinnäytetyön tekijän lisäksi toinen henkilö, kollega. Vastaa-

miseen motivoi mahdollisesti myös se, että vastaaja sai seuraavassa vaiheessa itse tietää, mitä joku toinen kollega oli arvioinut hänen tietotarpeiksi ja mitä tietoa hänen odotettiin jakavan. Vastaaminen oli tehty mahdollisimman helpoksi ja kevyeksi: vastauksessa ei tarvinnut mainita kaikkia mahdollisia henkilön tarvitsemia asioita.

Mitä tietoa intranetistä etsin -osion vastauksista voitiin erottaa seuraavat pääryhmät:

- Uutiset ja ajankohtaiset asiat (esim. johtoryhmän kuulumiset)
- Linkit eri työkaluihin/järjestelmiin/sovelluksiin/sivuille (mm. koulutuksen ohjaujärjestelmä Sivisverkko, kuvapankki, viestintäkanavat, Teams-ryhmät)
- Työsuhde- ja hr-asiat (työaika, lomat, työterveyshuolto)
- Järjestöyhteistyöhön liittyvät asiat
- Yleistä tietoa Siviksestä (esim. toimintasuunnitelma, henkilöstö, yhteiset käytännöt, ohjeet, kalenteri/vuosikello)

Mitä tietoa intranetissä pitäisi jakaa työstäni -osion vastaukset jakautuivat seuraaviin pääryhmiin:

- Ajankohtaisia asioita, uutisia ja kuulumisia kaikesta toiminnasta
- Tietoa tavoiteohjelmista
- Tietoa hankkeista
- Tietoa järjestötyöstä (tilannekatsaukset, vinkit, järjestötyön ajankohtaiset, muutokset)
- Tietoa koulutuksen ohjaujärjestelmä Sivisverkosta (mm. ohjeet, päivitykset)

Tarkkuustaso ehdotuksissa oli laaja. Joissakin vastauksissa tarvittava tieto määriteltiin laajasti kuten ”ajankohtaiset asiat”, mutta toisaalta saatettiin viitata yhteen tiettyyn dokumenttiin. Vastauksissa oli myös uusia ideoita intranetin parantamiseen. Ehdotettiin esimerkiksi, että intranetistä voisi olla suorat linkit teemaan liittyviin kanaviin tai keskusteluihin Teamsissa.

6.2.2 Kyselyn toinen vaihe

Toisessa vaiheessa kukin työntekijä sai tiedot intranetin sisällöistä, joita toinen työntekijä anonymisti oli arvioinut hänen etsivän, tarvitsevan ja hänen työhönsä liittyvän. Tässä vaiheessa työntekijät saivat muokata listan tarvitsemista sisällöistä omia tarpeitaan vastaavaksi. Tiedot lähetettiin kullekin yksityisviestinä Teamsissa (liite 2).

Yli neljännes vastasi tähän kyselyn vaiheeseen vuorokauden sisällä tehtävänannon jakamisesta. Vastaukset saatiin loppujen lopuksi kaikilta, joskin parilta työntekijältä hieman vastauksen määräpäivän jälkeen. Vaihtoehtona oli hyväksyä kollegan vastaukset sellaisinaan, mutta noin $\frac{3}{4}$ vastaajista päätyi muokkaamaan vastaustaan. Pääosin vastausten muokkaukset sisälsivät lisääksiä kollegan antamiin tietoihin. Useimmin mainitut asiat noudattelivat samoja asioita kuin ensimmäisessä vaiheessa. Kolme henkilöä ilmoitti vastausten sisältävän tietoja, jotka eivät kuuluneet heidän vastuualueeseensa. Yksi vastaajista koki erityisesti, että hänen työnkuvansa oli ymmärretty väärin.

Intranetin rooli tiedonhallinnassa herätti ajatuksia:

"Sintrassa ajattelen olevan pysyvää "aina oikeaa" tietoa. Kaikki, valmiit materiaalit, diasarjat, virallinen tieto ja tiedotus jne ajattelen löytyvän käyttökappaleina Sintrassa ja arkistokappaleina M-file-sissa. Sintra on sisäisten palveluiden keskus."

Lisäksi todettiin, että intranet ei välttämättä ole oikea paikka kaikelle tiedolle. Jonkin tiedon kotipaikka on luonnollisemmin esimerkiksi Teamsin jokin kanava kuin intranet. Todettiin myös, että jos tiedon ylläpitopaikka on jossain muualla, voi tiedonlähteelle ohjata tekemällä linkin intranetiin sen sijaan, että tietoa pidettäisiin yllä useassa paikassa.

Yhtenä tietojohdamisen haasteena luvussa 4.2 todetaan, että organisaatio ja sen työntekijät eivät tiedä, mitä kaikkea tietoa organisaatiossa on jo, joten tietoa ei osata etsiäkään. Tässä kyselyn vaiheessa oivallettiin, että jostain tietystä asiasta voi olla jo olemassa tietoa ja sitä voi käyttää hyväksi, jos se on jaettu yhteisesti:

"Tätä [tietoa] tarvitsen! Hassua, että en ollut itse edes ajatellut, että tästäkin voisi löytyä dataa!"

Vaikka kyselyssä pohdittiin erikseen sitä, mitä kunkin työntekijän olisi itse hyvä intranetissä työstään jakaa, ei kohtaan tarvinnut tässä vaiheessa kuitenkaan ottaa kantaa. Vastaukset olivat lähinnä tiedoksi työntekijälle itselleen niistä asioista, joista häneltä kaivattiin tietoa. Tämän kohdan vastauksia sai kuitenkin halutessaan kommentoida ja erityisesti kertoa, jos niissä oli asioita, jotka eivät kuuluneet omalle vastuualueelle. Silti muutama halusi vielä täydentää

näitäkin vastauksia, mikä vaikutti siltä, että kysely oli saanut ajattelemaan omaa vastuuta ja roolia tiedon jakamisessa muille. Lisäksi jo projektin aikana työntekijät ryhtyivät toteuttamaan kollegoidensa toiveita kirjoittamalla uutisia toivotuista aiheista. Ihmiset alkoivat siis ymmärtää, että tiedon jakaminen on osa jokaisen toimenkuvaa, mikä taas on yksi edellytys tietojohdamisen kehittämisen onnistumisessa.

6.2.3 Kyselyn kolmas vaihe

Kolmannessa vaiheessa työntekijöille annettiin nähtäväksi kooste kaikista intranettiin toivotuista sisällöistä. Tässä vaiheessa oli vielä mahdollista lisätä sisältöjä ja kommentoida koosteen sisältöä. Vaihe toteutettiin lisäämällä työntekijöiden 2. vaiheessa muokkaamat vastaukset anonymisti virtuaaliselle seinälle Padlet-sovellukseen ja siellä annettiin oikeudet kommentoida vastauksia tai lisätä kokonaan uusia ehdotuksia. Vastaukset oli ryhmitelty laajempien otsikoiden alle, jotta tietotarpeita olisi helpompi hahmottaa. Otsikot eivät olleet intranetin sivujen tai sivustojen nimiä, vaan niitä käytettiin ainoastaan hahmottamisen välineenä. Otsikoita olivat uutiset, työsuhte/henkilöstöasiat, (koulu-)tilaisuuden järjestäminen, tietoa Siviksestä, linkit, järjestyhteistyö, viestintä, tavoiteohjelmat, yhteiset ja yleiset asiat. Alkuperäisiä vastauksia ei voinut muokata, mutta niitä pystyi kommentoimaan. Toisena vaihtoehtona oli lisätä kokonaan uusia sisältötoiveita. Vastaukset pyydettiin anonymisti. Tehtävänanto annettiin organisaation sisäisessä uutisessa, jossa oli linkki Padlettiin (liite 3). Uutisesta pyydettiin tykkäämään kiitoksena siitä, että työntekijä on huomannut sen ja mahdollisesti käynyt vastaamassa. Vastauksia tai kommentointia ei edellytetty, mutta reagointi haluttiin siihen, että on huomionnut vaiheen olevan käynnissä. Vastausaikaa annettiin noin kolme viikkoa.

Ennen ensimmäistä muistutusta uutisesta oli käynyt tykkäämässä noin 60 % vastaajista. Yhteensä uutisesta tykkäsi loppujen lopuksi 19 henkilöä eli noin 80 % henkilöstöstä. Kolmanteen vaiheeseen mennessä henkilöstön määrä oli noussut yhdellä eli potentiaalisten vastaajien määrä oli 24. Yhteensä vastauksia eli erillisiä toiveita tai kommentteja ehdotettuihin sisältöihin tuli 25 kappaletta. Uusia toiveita esitettiin 11 kappaletta, muita kommentteja ja kysymyksiä tuli 14 kappaletta. Uudet toiveet liittyivät lähinnä viestintään, henkilöstön kehittä-

tämiseen, Siviksen omiin tilaisuuksiin ja koulutuksiin sekä rooliin oppilaitoksena. Kommenteissa muun muassa kannatettiin annettuja toiveita sekä pohdittiin, kuuluiko jokin asia intranettiin ollenkaan ja mikä olisi kullekin asialle oikea paikka.

6.3 Virtuaalityöpajat

Kyselyn kolmannen ja viimeisen vaiheen jälkeen kaikki toiveet koottiin yhteeseen listaan. Sen jälkeen järjestettiin virtuaaliset työpajat, joissa oli tarkoituksena ryhmitellä kolmivaiheisessa kyselyssä kootut sisältötoiveet osallistujien yhteisen logiikan mukaan ja otsikoida ryhmät niitä kuvaavilla nimillä. Ryhmien tavoitteena oli myös pohtia intranetin etusivun rakennetta: mitä linkkejä ja toimintoja etusivulla voisi olla ja minkälainen päänavigaatio olisi.

Rakenteen suunnittelu pohjautui luvussa 5.2.2 kuvattuun hierarkkisen sivustoarkkitehtuurin rakentamisessa käytettyyn avoimeen korttilajittelu-menetelmään. Korttilajittelun kolmesta säännöstä käytettiin kahta: 1. jos jokin asia tuntuu puuttuvan, käyttäjä lisää sen, 2. jos jokin asia ei tuntunut kuuluvan mihinkään ryhmään, laitettiin se omaan hylättyjen ryhmään selityksellä varustettuna.

Työpajoihin kutsuttiin kaikki muut organisaation työntekijät lukuun ottamatta intranetin ohjausryhmän jäseniä. Ohjausryhmä, joka oli samalla ollut intranetin kehittämisryhmä, halusi olla vaikuttamatta työpajojen tuloksiin. Kutsutuista henkilöistä osallistuivat kaikki kahta lukuun ottamatta. Työpajat järjestettiin virtuaalisesti Teamsin avulla. Osallistujat jaettiin neljäksi 4–5 henkilön kokoiseksi ryhmäksi, joille kullekin varattiin oma aika työpajaa varten. Kalenterikutsu työpajaan sisälsi ohjeet sekä ennakkotehtävään että työpajaan (liite 4). Kutsussa oli myös linkki intranetin rakennetta käsittelevään artikkeliin ja erilaisiin intranet-caseihin orientoitumisen tueksi.

Ennakkotehtävässä nähtävillä oli luettelo kaikista kolmivaiheisen kyselyn aikana tulleista toiveista. Toiveet oli jaettu kolmeen sarakkeeseen: 1. toiveet uutisten sisällöstä, 2. toiveet eri linkeistä ja 3. toiveet tiedoista, jotka tulisivat intranetin eri sivuille. Osallistujia pyydettiin ryhmittelemään intranettiin eri sivuille

halutut tiedot oman logiikan mukaisiksi kokonaisuuksiksi ja nimeämään kokonaisuudet. Osallistujilla oli mahdollisuus ryhmitellä myös asiat, jotka eivät osallistujan mielestä kuuluneet intranettiin ja asiat, joille ei löytynyt omaa ryhmää. Lisäksi oli mahdollisuus lisätä vielä omasta mielestä puuttuvia asioita.

Itse työpaja jakautui kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa osallistujat kävivät läpi ajatuksiaan ryhmittelystä ja tekivät niiden pohjalta yhteisen ryhmittelyn käyttäen valitsemaansa sovellusta. Pajan toisessa osassa pohdittiin, mitä kaikkea unelmien intranetin etusivulla olisi ja miten navigaatio toimisi. Pohjana käytettiin aiemmin tehtyä ryhmittelyä sekä edellisistä vaiheista kertyneitä muita toiveita esimerkiksi eri linkeistä ja toiminnoista. Reunaehtoina mainittiin vain, että etusivulla on paikka uutisille ja pikalinkeille samaan tapaan kuin käytössä olevassa versiossa. Pikalinkkien lukumäärää ei ollut rajattu. Työpajojen tulokset sai esitellä haluamassaan formaatissa. Joka ryhmälle oli kuitenkin tarjolla etusivun hahmottelua varten oma Padlet-sivunsa.

Kullekin työpajalle oli varattu aikaa puolitoista tuntia. Ohjaaja eli tämän opinäytetyön tekijä kävi alussa kertaamassa ennakkoon annetut ohjeet, minkä jälkeen ryhmä aloitti työskentelynsä ja ohjaaja poistui paikalta. Ohjaaja oli tavoitettavissa koko työpajan ajan tarvittaessa. Kymmenen minuuttia ennen varatun ajan loppua ohjaaja tuli takaisin paikalle kuulemaan ryhmän tulokset ja tunnelmat työpajasta.

Ensimmäisessä työpajassa sovittiin, että panostetaan ryhmittelyn tekemiseen, jos aika ei riitä kumpaankin osioon. Koska työpajoja pidettiin yhteensä neljä, oli mahdollista painottaa eri työpajojen työskentelyä: keskityttiinkö enemmän yksimielisen ryhmittelyn muotoiluun vai unelmien intranetin etusivun luomiseen. Ensimmäinen ryhmä keskittyi ryhmittelyyn. Toinen ryhmä oli keskenään niin yksimielinen ryhmittelyistä, että päätyi tekemään ne suoraan Padlettiin eli paikkaan, johon unelmien intranetin etusivua suunniteltiin. Ryhmä sai suoritettua tehtävän sille annetussa ajassa. Kolmannen ryhmän työskentely painottui enemmän ryhmittelyyn. Neljäs ryhmä ehti tehdä ryhmittelyn ja jonkin verran etusivusuunnitteluakin.

Työpajatyöskentely toimi hyvin, etenkin sen takia, että neljän saman sisältöisen työpajan työskentelyä oli mahdollista muokata aina edeltävästä työpajasta

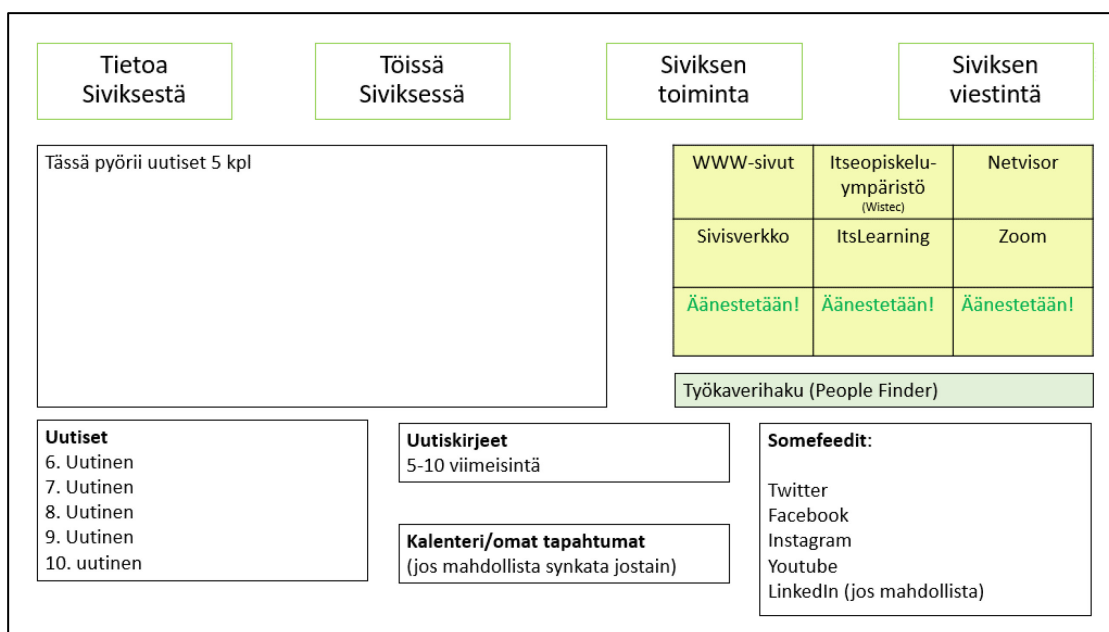
saatujen kokemusten perusteella. Kahdessa ryhmässä todettiin ennakkotehtävien pohjalta tehtyjen ryhmittelyyn vastaavan pitkälti muiden ryhmäläisten näkemyksiä, jolloin yhteisen käsityksen muodostaminen oli nopeampaa ja kummatkin näistä ryhmistä ehtivät tehdä myös etusivusuunnittelua. Kahdessa muussa ryhmässä pohdittiin ryhmittelyä perusteellisemmin. Tässäkin vaiheessa sai antaa ja annettiinkin uusia ehdotuksia toiminnoista ja sisällöistä. Vastoin opinnäytetyön tekijän ennako-odotuksia pikalinkkiehdotuksia ei tullut enempää kuin mitä niille nykyisessäkin intranetissä on varattu paikkoja. Ehdotuksia tuli jopa vähemmän. Osittain tämä johtunee siitä, että vain puolet ryhmistä ehti tekemään etusivusuunnittelua.

6.4 Intranet 2.0 -prototyyppi

Työpajoissa tehdyn lajittelun pohjalta suunniteltiin prototyyppi, joka on tämän opinnäytetyön lopputulos. Prototyyppi tehtiin PowerPointilla, koska se oli helppoa ja nopeaa sekä kaikkien työntekijöiden saavutettavissa. Tarkoituksena oli tuottaa intranetin rakenne, joka kestää aikaa. Kun rakennetta on helppo ylläpitää lisäyksistä huolimatta, on informaatioarkkitehtuuri onnistunut. Ajatuksena oli käyttää nykyisenmallista intranet-pohjaa, joten visuaalinen rakenne oli käyttäjille jo entuudestaan tuttu.

Ryhmätöiden tulosten perusteella syntyi neljä pääryhmää, jotka nousivat kaikilla ryhmillä kutakuinkin saman sisältöisinä esiin. Ryhmien nimet otettiin työpajojen tuloksista joko sellaisinaan tai johdettiin ehdotuksista: Tietoa Siviksestä, Töissä Siviksessä, Siviksen toiminta ja Siviksen viestintä. Näiden lisäksi työpajoissa ehdotettiin ryhmiä, joissa oli tietoa jäsenjärjestöistä, IT:stä, jäsenpalveluista sekä kirjastoa ja kevyemmän sisällön sivua. Opintokeskuksessa on tarkoitus ottaa käyttöön CRM-järjestelmä, joka pitää sisällään tietoa jäsenjärjestöistä. Tämän takia intranetiin ei suunniteltu omaa sivuaan jäsenjärjestöille. IT tuntui sopivan Töissä Siviksessä -otsikon alle, joten sillekään ei suunniteltu omaa sivuaan päänavigaatioon. Jäsenpalvelut ovat toimintaamme, joten sillekään ei tehty omaa sivuaan. Intranetissä on tarkoitus olla tuore ja ajantasainen tieto eikä sen ole tarkoitus toimia arkistona. Lisäksi ajankohtaiset julkaisut on koottu opintokeskuksen verkkosivuille. Näiden syiden takia intranetiin ei suunniteltu omaa sivuaan kirjastolle. Kevytsisältöinen kanavakin oli jo olemassa Teamsissa, joten senkään tarpeellisuutta ei nähty intranetissä.

Ehdotuksessa ajateltiin, että intranetin etusivulta näkee ensisilmäyksellä ajankohtaiset asiat ja se on paikka, josta pääsee nopeasti töissä tarvittaviin työkaluihin ja tietoon käsiksi. Ylänavigaatio rakentui aiemmin mainitusta ryhmitte-lystä: Tietoa Siviksestä, Töissä Siviksessä, Siviksen toiminta ja Siviksen vies-tintä (kuva 4). Uutiset näkyvät ehdotuksessa niin kuin käytössä olevassa intra-netissä: yhteensä kymmenen uutista etusivulla, viisi kuvakarusellessa ja viisi sen alla vasemmalla palstalla.



Kuva 4. Ehdotus Intranet 2.0:n etusivun ja päänavigaation rakenteeksi

Kaikki ryhmät toivoivat kalenteria tai omia tapahtumia etusivulle, jos se oli mahdollista synkronoimalla kalenteri toisesta paikasta automaattisesti. Intranetin kalenterin ei haluttu olevan taas uusi paikka, jossa ylläpidetään tietoa. Työpajoissa ehdotettiin organisaation viimeisimpien uutiskirjeiden tuomista syötteenä etusivulle, sillä ne hukkuvat helposti sähköpostiin. Myös sosiaalisen median syötteiden tuomista etusivulle ehdotettiin, joten nekin löysivät paikkansa prototyypistä. Työkavereiden yhteystietohakua toivottiin etusivulle. Tämän tiedettiin olevan mahdollista toteuttaa, joten se lisättiin prototyyppiin.

Pikalinkit ovat yhdistelmä työpajoista tulleista ehdotuksista (itseopiskelu-ympäristö, Netvisor ja ItsLearning) sekä kehittämisryhmän ja tämän työn tekijän näkemystä (www-sivut, Sivisverkko, Zoom). Lopuista kolmesta pikalinkistä pää-

tettiin äänestää myöhemmässä vaiheessa. Pikalinkit ovat koko etusivun helpoiten päivitettäviä asioita, joten niitä voidaan muokata joustavasti tarpeen mukaan.

Loput sisältötoiveet ryhmiteltiin päänavigaation eri otsikoiden alle. Nimet eivät ole sivujen nimiä eivätkä asiat välttämättä hierarkkisessa järjestyksessä, vaan toivotut sisällöt on tässä kohtaa ryhmitelty isommiksi kokonaisuuksiksi luvussa 5.1 mainittuja semanttisia suhteita ajatellen. Tarkoitus oli muodostaa toisiinsa liittyvistä asioista isompia kokonaisuuksia, jotka voivat yhdessä muodostaa oman sisältökokonaisuutensa. Seuraavaksi tarkastellaan ryhmittelyä pääotsikoiden alle. Punaisella merkityt asiat ovat tämän opinnäytetyön tekijän ja kehittämisryhmän lisäyksiä.

Tietoa Siviksestä -kohdan alle koottiin Siviksen toimintaa ohjaavat linjaukset sekä yleiset tiedot organisaatiosta (kuva 5). Punaisella merkitty Historia lisättiin opinnäytetyöntekijän ehdotuksesta.

TIETOA SIVIKSESTÄ	Voimassa olevat toiminnanlinjaukset <ul style="list-style-type: none"> • Strategia • Säännöt • Tavoiteohjelmat • Toimintasuunnitelma • Kestävä elämä • Koulutuslinjaus 	Organisaatio <ul style="list-style-type: none"> • Organisaatiokaavio • Historia
		Projektihallinto <ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset ohjeet ja johtamisjärjestelmä sekä hankeideapankki

Kuva 5. Tietoa Siviksestä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet

Töissä Siviksessä -kohta muodostui suurimmaksi kokonaisuudeksi mainituista neljästä päänavigaation kokonaisuudesta (kuva 6). Sen alta löytyvät kaikki työsuhteeseen ja henkilöstöön liittyvät asiat sekä IT ja matkustusasiat. Ideana oli, että kohdan alta löytyy kaikki käytännön tieto, mikä liittyy työn tekemiseen ja työsuhteeseen.

Punaisella lisätyt kohdat ovat kehittämisryhmästä tulleita ideoita. Työlainsäädännön esimerkiksi kuuluu olla työpaikalla näkyvillä. Lisäksi ehdotettiin lisättäväksi kohtaa Työsuhteen kaari, joka kuvastaa koko työsuhdetta perehtymisestä eläköitymiseen asti ja mitä kaikkea näiden välissä voi tapahtua. Sen tarkoituksena on luoda kokonaiskuva siitä, mitä kaikkia asioita työsuhteeseen voi sisältyä. Käytännössä se sisältäisi linkkejä eri osioissa esiteltyihin ohjeisiin ja lomakkeisiin. Vihreällä taustalla on mainittuina ehdotetut linkit sekä yleisesti osion aiheista mainitut dokumentit, jotka tulee eri sivuilla huomioida.

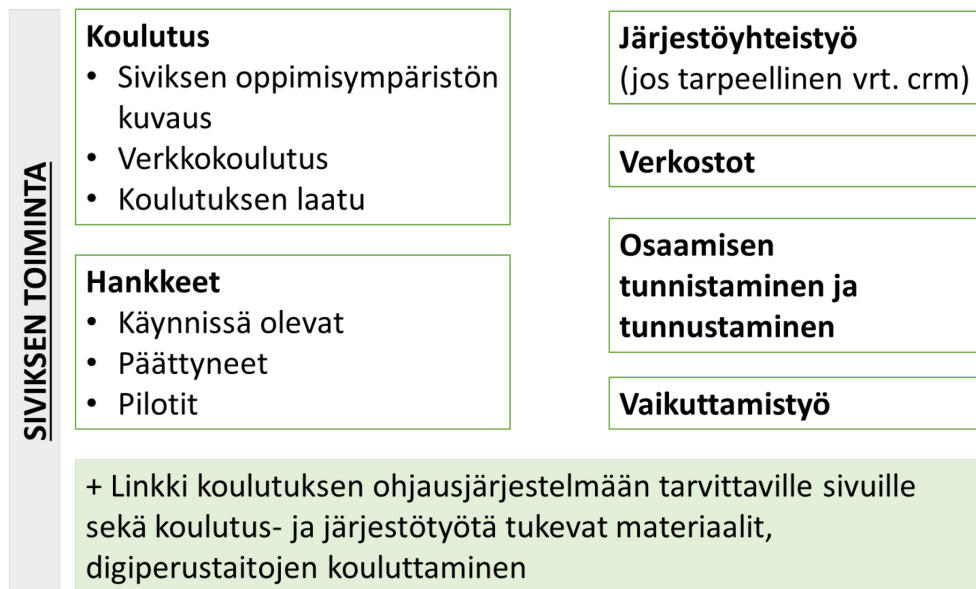


Kuva 6. Töissä Siviksessä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet

Siviksen toiminta -kohdan alle koottiin eri toiminnanmuodot, joiksi laskettiin Siviksen koulutuksen lisäksi hankkeet, järjestöyhteistyö, verkostot, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen sekä vaikuttamistyö (kuva 7).

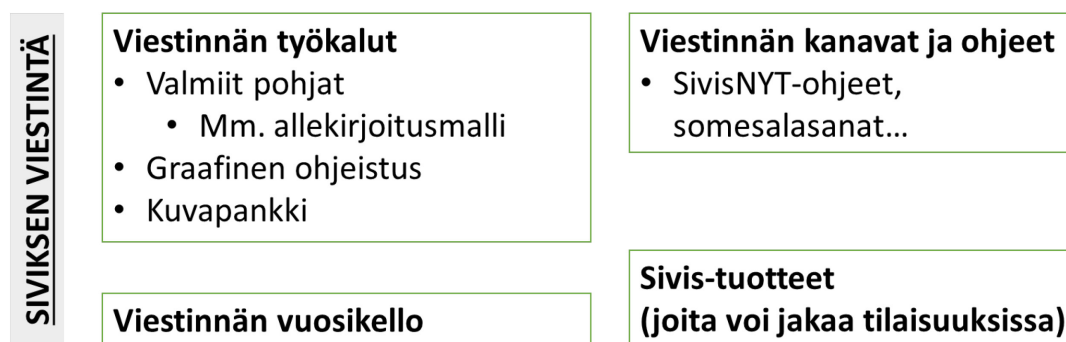
Järjestöyhteistyötä käsittelevän osion tarpeellisuutta pohdittiin mahdollisesti käyttöön tulevan CRM-järjestelmän takia, mutta sille päädyttiin kuitenkin antamaan oma paikka. Todennäköisesti kohtaan tulee kuitenkin jonkinlaista esitelyä tästä tärkeästä toiminnan osa-alueesta.

Vihreällä pohjalla nähdään jälleen tähän osioon liittyvät tarvittavat linkit sekä erikseen mainitut materiaalit, jotka tästä osiosta tulee löytää.



Kuva 7. Siviksen toiminta -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet

Siviksen viestinnän alta löytyvät viestinnän työkalut, kanavat ja ohjeet, viestinnän vuosikello sekä erilaiset tuotteet, joita voi jakaa tilaisuuksissa (kuva 8). Viestinnän eri työkalut ja ohjeet mainittiin useita kertoja sisältötarvekartoituksessa.



Kuva 8. Siviksen viestintä -otsikon alle sijoitetut sisältötoiveet

Haasteena prototyypin luomisessa oli sen hahmottaminen, minkä kokoisia toiveisällöt tulevat olemaan: onko kyse parista rivistä tekstiä, linkistä jonnekin vai vaatiiko asia oman sivunsa, useita tiedostoja ja linkkejä. Toisaalta kyseessä oli kuitenkin vasta ensimmäinen ehdotus rakenteesta. Tarkoitus on

joka tapauksessa muokata ja tarkentaa sitä käyttäjien kommenttien pohjalta, jolloin rakennekin alkanee muotoutua selkeämmäksi.

7 YHTEENVETO JA TULOSTEN TARKASTELUA

Kuten luvussa 5.1 mainittiin, verkkopalvelun käyttöliittymän suunnitteluperiaatteita ovat muun muassa, että palvelussa ovat juuri ne toiminnot, joita sen käyttäjät tarvitsevat ja että palvelusisältö on relevanttia sen käyttäjille. Luvussa 4.4 kerrotaan onnistuneen tietojohdamisen edellyttävän sen tietämistä, mikä tieto on työntekijöille tärkeää. Opinnäytetyön lopputulos muodostuu henkilöstön esittämistä toiveista ja muutamasta ohjausryhmän lisäyksestä. Toisin sanoen sisältöjen tarpeellisuus ja tärkeys on otettu huomioon niin hyvin kuin se tässä vaiheessa on mahdollista.

Sisältökartoituksesta saadut vastaukset noudattelivat luvussa 2.2 esiteltyjä aiemmissa tutkimuksissa ja selvityksessä esiin nousseita tarpeita. Uutiset eri aiheista, henkilöstö- ja työsuhteasiat, linkit eri järjestelmiin ja työkaluihin sekä linjaukset, säännöt ja ohjeet saivat eniten mainintoja. Kohdeorganisaation toimialan takia järjestöyhteistyöhön ja koulutukseen liittyvät asiat keräsivät paljon mainintoja, mutta myös viestintä yhtenä osa-alueena korostui. Yhtymäkohtia edelliseen Siviksessä tehtyyn selvitykseen verrattuna olivat ajankohtaiset asiat eri aiheista, voimassa olevat linjaukset ja yhteinen toimintakalenteri tai vuosikello.

Uutisia toivottiin uusista työkavereista, johtoryhmästä ja hallituksesta, tavoiteohjelmista, hankkeista, koulutuksen ohjausjärjestelmän päivityksistä sekä kevyemmistä aiheista eli esimerkiksi työhyvinvointivinkkejä sekä ajankohtaisista ohjeista koskien Siviksen toimintoja ja käytäntöjä. Lisäksi toivottiin toiminnanjohtajan kuukausikatsausta omasta työstään. Uusista työkavereista sekä johtoryhmän ja hallituksen asioista uutisoiminen oli jo aiemminkin säännöllistä. Ajankohtaisia ohjeita organisaation toiminnoista ja käytännöistä on uutisoitu, mutta sitä mahdollisesti voisi tehdä enemmänkin. Projektin aikana koulutuksen ohjausjärjestelmän päivityksistä alettiin uutisoida säännöllisesti. Tavoiteohjelmista ja hankkeista viestiminen lisääntyi myös, mutta se vaikutti olevan epäsäännöllisempää sekä tavoiteohjelma- ja hankekohtaista.

Intranettiin toivottiin linkkejä eri työkaluihin ja sovelluksiin. Nimeltä mainittiin Siviksen oma koulutuksen ohjausjärjestelmä Sivisverkko, Koski-palvelu, koulutuksen ohjausjärjestelmän chat, viestintäkanavat, Siviksen kuvapankki sekä linkit Teamsin eri kanaviin ja keskusteluihin kuten eri hankkeisiin ja tavoiteohjelmiin.

Luvussa 5.1 kerrotaan verkkopalvelun käyttöliittymän suunnitteluperiaatteisiin kuuluvan myös sen, että navigointi on käyttäjilleen selkeä ja tehokas. Työpaikoissa tehtyjen ryhmittelyjen perusteella ihmiset hahmottivat melko samalla tavalla isompia kokonaisuuksia ja mihin tieto kenenkin mielestä liittyy. Ryhmätöiden perusteella oli suhteellisen helppoa päätyä päänavigaation neljään otsikkoon ja mitkä sisällöt niiden alle tulivat. Navigaatorakenteen seuraavan tason sivukohtaiset otsikot eivät tulleet vielä valmiiksi. Vastausten perusteella ei tässä vaiheessa pystynyt hahmottamaan, minkä laajuisia toivotut sisällöt ovat – vaativatko ne oman sivun vai onko kyseessä parin rivin mittainen teksti tai ajaako asian esimerkiksi linkkikokoelma. Tämä oli tiedossa jo työtä aloitettaessa, koska sisältökyselyissä ei annettu ohjeita tai toiveita sisältöjen laajuudesta tai pyydetty kommentoimaan niitä. Prototyypissä kyse on enemmänkin siitä, mistä kokonaisuuksista toivotut sisällöt löytyvät. Koska kyseessä oli Intranet 2.0:n ensimmäinen prototyyppi, ei sen ollut tarkoituskaan kattaa tässä vaiheessa kaikkea. Tämä oli ensimmäinen versio, jonka pohjalta iterointi jatkuu.

Kuten luvussa 4.4 kerrottiin, tietojohtamisen projektin onnistumiseen vaikuttavat johdon sitoutuminen, loppukäyttäjien huomioiminen ja osallistaminen, muutosviestintä ja selkeät tavoitteet. Kun projektia esiteltiin henkilökunnalle, ohjeistettiin samalla kyselyn ensimmäinen vaihe. Aina kunkin vaiheen päätyttyä tulokset käytiin läpi ensin viestintäsuunnittelijan kanssa, sitten projektin ohjausryhmässä ja lopuksi koko henkilöstön kanssa samalla ohjeistaen seuraavaan vaiheeseen. Projekti oli esillä seitsemässä henkilöstön kokouksessa ja siitä uutisoitiin intranetissä tai lähetettiin Teamsin kautta 10 koko henkilöstöä koskevaa viestiä. Ohjausryhmä kokoontui kuusi kertaa. Kaiken kaikkiaan projektista viestittiin erilaisissa kokouksissa, uutisissa ja muissa viesteissä mukaan lukien muistutukset ja työpajat lähes neljäkymmentä kertaa. Iteratiivisuus oli läsnä koko projektin ajan. Kunkin vaiheen jälkeen kokoonnuttiin kuulemaan

tuloksia ja ohjeistuksia seuraavaan vaiheeseen. Kaikissa yhteisissä käsitteilyissä sai esittää tarkentavia kysymyksiä. Sisältötoiveita sai esittää kaikissa projektin vaiheissa.

Projektin jälkeen pyydettiin arvioimaan sen onnistumista lyhyellä Microsoft Formsilla tehdyllä kyselyllä (liite 5). Noin kolmasosa projektiin osallistuneista vastasi koko projektia koskevaan anonyymiin palautekyselyyn. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan eri osioita arvosanoilla 1–5 viiden ollessa paras arvosana. Vastaja pystyi olemaan arvioimatta niitä osioita, joihin hän ei ollut osallistunut. Lisäksi oli mahdollista antaa avointa palautetta. Kolmivaiheinen kysely sai arvosanakseen 4,9, työpajat 3,8 ja näiden tuloksena syntynyt prototyyppi 4,1. Projektin voinee katsoa onnistuneen kyselyyn osallistuneiden antamien arvosanojen perusteella. Avoimessa palautteessa tuli eniten positiivista palautetta osallistavista ja kiinnostavista menetelmistä, tiedottamisesta sekä projektin läpiviennistä. Jotakuta oli jopa jäänyt harmittamaan, että hän ei ollut päässyt osallistumaan roolileikkiin. Kritiikkiä sai ajankäyttö. Kaksi kommentoi, että työpajassa oli aika loppunut kesken ja yksi, että koko projektin työskentelytapa vei paljon kaikkien aikaa. Yksi kommentoi prototyyppiin tulleiden otsikoiden olleen kovin yleisiä. Kaiken kaikkiaan palaute oli hyvää ja kannustavaa.

Kyselyn tulosten perusteella voinee päätellä, että loppukäyttäjien huomioimisessa ja osallistumisessa onnistuttiin, kuten myös muutosviestinnässä. Johdon tuki ja sitoutuminen oli onnistumisen edellytys tässäkin projektissa. Projektin toteuttamiseen suhtauduttiin kannustavasti ja koko johtoryhmä esimerkiksi osallistui sisällön kartoitusvaiheeseen ja näytti näin esimerkillään vahvaa sitoutumista. Lisäksi kaksi johtoryhmän jäsentä kuului projektin ohjausryhmään.

Kehittämistyön iteratiivisuus ja yhteiset tilaisuudet, joissa kunkin osion tuloksia käytiin läpi ja valmistauduttiin seuraavaan osioon, loivat yhteistä käsitystä siitä, mitä ollaan tekemässä. Yhteisissä kokouksissa tuli tarkentavia kysymyksiä ja niissä tehtiin myös rajauksia siitä, mitä intranet on tai ei ole. Kokouksissa tehtiin muun muassa tärkeä huomio siitä, että intranetissä ei ole tarkoitus ylläpitää tietoja, joita ylläpidetään jossain muualla. Tällaisessa tapauksessa intranet auttaa tiedon lähteelle, josta ajantasainen tieto löytyy. Intranetin

merkitys sisäisenä tiedonlähteenä ja tiedon jakamisen kanavana tuntui prosessin myötä lisäävän merkitystään.

8 POHDINTA

Projekti onnistui hyvin: henkilökunta saatiin sitoutettua ja toteutustapaan oltiin tyytyväisiä. Projektiin pystyi tulemaan kesken mukaan, jolloin kukaan ei jäänyt sen ulkopuolelle ja kaikilla oli mahdollisuus osaltaan vaikuttaa. Koska kaikkien oli mahdollista osallistua projektiin sen käynnissä olon aikana, oli eri näkökulmat huomioitu vasta tulleesta työntekijästä eläköityvään työntekijään asti. Hienoa projektissa oli myös sen iteratiivinen luonne. Sisältötoiveet jalostuivat projektin myötä ja intranetin käyttötarkoitus kirkastui. Siinä missä intranet oli aiemmin vertautunut ehkä enemmänkin Siviksen internetsivuihin ja sinne haluttiin tuoda jo muualla olemassa olevaa ja ylläpidettävää sisältöä, alettiin projektin aikana ymmärtää intranetin tarkoitus sisäisen tiedon lähteenä ja työtä helpottavana tekijänä.

Kolmivaiheinen kysely onnistui hienosti. Henkilöstöä oli helppo motivoida ja tietysti syntyi pieni pakkokin vastata, kun vastausta ei odottanut vain kyselyn tekijä. Toinen työntekijä, kollega tarvitsi vastausta, jotta pystyi jatkamaan kyselyn toiseen vaiheeseen. Lisäksi lienee ollut mielenkiintoista saada tietää, mitä kollega on ajattelut itse kunkin työkseen tekevän. Käytännössä ensimmäiseen ja toiseen vaiheeseen vastasivat kaikki työntekijät. Kolmannessa vaiheessa kysely ei ollut enää suoraan yksilöihin kohdistuvaa. Reagointiaktiivisuus putosi tässä kohtaa viidenneksellä. Koko projektin arviointiin osallistui enää kolmannes henkilökunnasta. Voidaan todeta, että vastaajien motivoimiseen pitää nähdä vaivaa, jos vastauksia halutaan saada. Motivaatiota vastamiseen nostaa palkinto tai pakote. Mitä yksilöidympi ja kohdistetumpi kysely on, sitä todennäköisemmin vastaus saadaan.

Työpajoista jäi positiivinen mielikuva. Tosin kokemattoman ohjaajan oli vaikea arvioida ajankäyttöä, minkä takia osassa työpajoja aika loppui kesken. Jotkut ryhmät ehtivät kuitenkin suorittaa tehtävänannon annetussa ajassa. Ajankäytöstä annettiin myös kritiikkiä: toisaalta aika ei riittänyt kaikissa työpajoissa, toisaalta joidenkin mielestä projekti kokonaisuudessaan vei paljon kaikkien ai-

kaa. Projekti todella vei kaikkien aikaa, mutta kuten käyttäjälähtöisten menetelmien käytöstä todetaankin, odotetut hyödyt tulevat syvällä yhteistyöllä, joka vaatii aikaa ja panostusta. Näin ollen on siis luonnollista ja odotettua, että käyttäjälähtöiset menetelmät vievät aikaa. Tietysti jotkut työntekijät vastasivat perinpohjaisemmin kyselyyn kuin toiset ja mahdollisesti valmistautuivat työpa-joihin perusteellisemmin, jolloin aikaa on voinut kulua yllättävänkin paljon. Ajankäyttö olisi mahdollisesti voinut olla napakampaakin, jos opinnäytetyön tekijällä olisi ollut aiempaa kokemusta tämän tyyppisistä menetelmistä ja projekteista.

Prototyypin tehdessä kävi ilmi, että mitä tarkemmalle tasolle navigaatorakenteessa mennään, sitä vaikeampaa on miettiä, omistetaanko asialle oma sivu vai mainitaanko siitä jonkin toisen samaan tietoon liittyvän asian yhteydessä. Toisin sanoen sisältöjen laajuus vaikuttaa rakenteeseen ja sitä on vaikea arvioida etukäteen. Sen takia rakenteen kehittämisellä iteratiivisesti saisi aikaan kaikista varmimmin toimivan lopputuloksen. Projektin alussa ei ollut tarkkaa käsitystä siitä, kuinka pitkälle rakenteessa päästään. Lopputulos oli kuitenkin positiivinen ja jo tässä vaiheessa selkeämpi, kuin aiempi rakenne.

Loppujen lopuksi projektissa päästiin hyvään vauhtiin, mutta paljon jäi vielä tehtävää. Intranetin ja varmasti muidenkin tuotteiden ja palveluiden tekeminen on hyvin monitahoista. Isoin oivallus oli se, kuinka paljon tietoa käyttäjälähtöisillä menetelmillä on mahdollista saada ja miten hienosti yhteiset tilaisuudet asian tiimoilta lisäsivät yhteistä ymmärrystä siitä, mitä intranetillä tavoitellaan. Samalla tieto lisää tuskaa; kuinka paljon onkaan asioita, joita ei vain voi tietää tai ottaa huomioon kysymättä asioista käyttäjiltä. Välillä tuntui, että koko projektissa ei ole mitään järkeä, koska tulokset noudattelivat aiemmissä selvityksissä esiin nousseita asioita. Toisaalta isoin asia tuntuikin olevan yhteisymmärryksen luominen.

Erityisen mielekästä oli kolmivaiheisen kyselyn luominen, sillä siinä sai käyttää omaa mielikuvitustaan. Tiedonkeruumenetelmä oli todella toimiva, jopa toimivampi, kuin mitä aluksi osasi arvatakaan. Iteraatio toimi todella hienosti – tutkimuksen joka vaiheessa tieto jalostui edellisestä ja sitä pystyi myös lisäämään joka vaiheessa matkan varrella. Vaikka organisaatiosta jäi prosessin aikana työntekijöitä perhevapaalle, määräaikaista työsuhteita loppui, yksi työntekijä

eläköityi, uusia työntekijöitä aloitti ja vanhoja palasi töihin, ei se haitannut ol-
lenkaan. Mukaan pystyi tulemaan kesken projektin ja näin kävikin: yksi työntekijä
ehti vastata 1. vaiheeseen ennen kuin jäi perhevapaalle. Hänen sijaisensa
pystyi vastaamaan 2. vaiheesta eteenpäin. Toinen työntekijä palasi 2. vaiheen
jälkeen töihin ja pystyi osallistumaan 3. vaiheeseen. Työpajoihin osallistui
myös uusia työntekijöitä.

Aikataulu oli tehty riittävän löysäksi, jolloin pystyttiin varautumaan mahdollisiin
yllätyksiin. Suurin yllätys oli koronapandemia, joka ei onneksi estänyt projektin
toteutumista. Virtuaalityöpajojen mahdollisuutta oli mietitty alun perinkin,
koska opintokeskuksella on useampi toimipiste Suomessa. Työpajoja olisi nor-
maalissa tilanteessa voinut pitää yhteisinä henkilöstökoulutuspäivinä, mutta
nyt ne toteutettiin koronan vuoksi kokonaan virtuaalisesti.

Projektin aikana kävi ilmi, että Siviksessä on tarpeen pohtia eri tallennuspaik-
kojen ja kanavien tarkoitusta. Mikä tieto kuuluu intranettiin? Mikä tieto taas tii-
min omalle kanavalle? Mikä tieto kulkeutuu lopuksi arkistoon? Dokumenttien
suhteen neuvo siitä, että työstettävät dokumentit ovat Teamsissa ja valmiit in-
tranetissä ei ole riittävä. Kaikkia valmiita dokumentteja ei ole tarpeen käyttää
intranetin kautta. Lisäksi tiettyjen asiakirjojen pitäisi kulkeutua jossain vai-
heessa arkistoonkin. Nämä prosessit jäävät ratkaistavaksi tulevaisuudessa.

Seuraava askel on jatkaa projektia antamalla prototyyppi käyttäjien arvioita-
vaksi ja jatkaa sen työstämistä arvioiden perusteella. Muuten intranetin jatkon
suhteen näkisin tärkeäksi selkeän vastuuttamisen. Sisältöjen päivittäminen pi-
tää olla useamman ihmisen vastuulla. Uutisten suhteen vastuutus toimiikin jo
melko hyvin, mutta staattisemman sivuilla olevan sisällön kanssa se täytyy
tehdä tarkemmin ja huolehtia sisällön säännöllisestä päivittämisestä. Tiedon
esittämistapaan eri sivuilla, helposti silmäiltävään sisältöön ja sivujen yhtenäis-
seen ilmeeseen tulisi kiinnittää huomiota. Intranetin käyttöä on jatkossa hel-
pompia seurata, sillä opintokeskukselle on hankittu käyttöön Power BI -analy-
tiikkatyökalu. Sen avulla pystyy seuraamaan intranetistä esimerkiksi käyte-
tyimpiä sivuja tai mitä hakusanoja tiedon hakemiseen käytetään. Tiedon uu-
delleenkäyttö mainittiin luvussa 4.3 yhdeksi tiedon jakamisen onnistumista ku-
vaavaksi mittariksi. Power BI:llä tiedon uudelleenkäytön mittaaminen onnistuu.
Tätä kautta saatavaa tietoa tulisi soveltaa myös intranetin jatkokehityksessä.

Ylipäättään käyttäjälähtöistä kehittämistä voi suositella käytettävän kaikissa koko organisaatiota koskevissa projekteissa. Sen lisäksi, että saadaan riittävästi näkökulmia kehitettävään asiaan, sitoutuvat ihmiset muutokseen helpommin ollessaan siinä itse mukana vaikuttamassa. Parhaimmat tulokset saadaan iteratiivisella kehittämisprosessilla.

LÄHTEET

Ackoff, R. 1989. From Data to Wisdom. *Journal of applied systems analysis* 16, 3–9.

Availa, A. 2020. Intranetin ydin on henkilöstöasiat, organisaatiotiedot ja uutiset. Blogi. Päivitetty 24.11.2020. Saatavissa: <https://intranet-ostaja-nopas.fi/2020/11/24/selvitys-intranetin-ydin-on-henkilostoasiat-organisaatiotiedot-ja-uutiset/> [viitattu 1.12.2020].

Dalkir, K. 2011. Knowledge Management in Theory and Practice. 2. painos. E-kirja. Cambridge: The MIT Press. Saatavissa <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 14.2.2021].

Davenport, T. & Prusak, L. 1998. How Organisations Manage What They Know. E-kirja. Boston: Harvard Business School Press. Saatavissa: https://books.google.fi/books?id=-4-7vmCVG5cC&pg=PR5&hl=fi&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false [viitattu 3.2.2020].

Ichijo, K. & Nonaka, I. 2007. Knowledge as Competitive Advantage in the Age of Increasing Globalization. Teoksessa Ichijo, K. & Nonaka I. (toim.) Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers. E-kirja. New York: Oxford University Press, Inc., 3–10. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 3.2.2021].

Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita Publishing.

Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta. Avain tietotyön tuottavuuteen. 1. painos. Jyväskylä: WSOYPro/Docendo-tuotteet.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 262. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kosonen, M. 2019. Tiedolla johtamisen käsikirja. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. E-kirja. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-183-5> [viitattu 3.2.2021].

Kuuntelemme, koulutamme ja kehitämme järjestöjä. s.a. Opintokeskus Sivis. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ok-sivis.fi/sivis.html> [viitattu 20.2.2020].

Laihonen, H., Hannula, M., Helander, N., Ilvonen, I., Jussila, J., Kukko, M., Kärkkäinen, H., Lönnqvist, A., Myllärniemi, J., Pekkola, S., Virtanen, P., Vuori, V. & Yliniemi, T. 2013. Tietojohtaminen. E-kirja. Tampere: Juvenes Print. Saatavissa: <https://tutcris.tut.fi/portal/files/1812772/tietojohtaminen.pdf> [viitattu 18.11.2020]

Mattila, S. 2016. Organisaation sisäisen tiedonhallinnan parantaminen intranetin uudistuksen avulla. Tampereen teknillinen yliopisto. Talouden ja rakentamisen tiedekunta. Diplomityö. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/24664/Mattila.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [viitattu 8.12.2019].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.2.2020].

Prusak, L. & Weiss, L. 2007. Knowledge in Organizational Settings – How Organization Generate, Disseminate, and Use Knowledge for Their Competitive Advantage. Teoksessa Ichijo, K. & Nonaka I. (toim.) Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers. E-kirja. New York: Oxford University Press, Inc., 32–43. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 3.2.2021].

Saariluoma, P., Kujala, T., Kuuva, S., Kymäläinen, T., Leikas, J., Liikkanen, L. & Oulasvirta, A. Ihminen ja teknologia. Hyvän vuorovaikutuksen suunnittelu. Teknologiateollisuuden julkaisu 3/2010. Helsinki: Teknologiateollisuus ry.

Saastamoinen, M. 2017. Information Searching in Authentic Work Tasks: A field study on the effects of task type and complexity. Tampereen yliopisto. Viestintätieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0310-5> [viitattu 8.12.2019].

SFS-ISO 9241-11:en. 2018. Ergonomics of human-system interaction. Part 11: Usability: Definitions and concepts.

SFS-ISO 9241-210:en. 2019. Ergonomics of human-system interaction. Part 210: Human-centred design for interactive systems.

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

Sivis tarjoaa runsaasti palvelujaan jäsenjärjestöilleen. s.a. Opintokeskus Sivis. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ok-sivis.fi/jasenpalvelut.html> [viitattu 26.2.2021].

Stenberg, M. 2006. Tieto. Tietojohtamisen arkkitehtuurit. 1. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sydänmaalakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. 8. painos. Vantaa: Talentum Media Oy.

Touru, S. 2020. Tiedonhallinnan kehittäminen – Kohti avoimempaa tiedon jakamisen kulttuuria Huittisten Säästöpankissa. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan kehittäminen. Opinnäytetyö (YAMK). PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020052313123> [viitattu 15.11.2020].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 20.2.2020].

Tähtinen, S. 2016. Oulun kaupungin intranet Akkuna johtamisessa ja esimies-työssä – henkilöstön, esimiesten ja johtajien kokemuksia. Oulun yliopisto.

Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu -työ. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-201606042280> [viitattu 8.12.2019].

Törrö, A. 2017a. Sivis intranet kertaus – Miksi tehdään, missä mennään? Opintokeskus Siviksen henkilöstökoulutus 8.5.2017. Powerpoint-diasarja.

Törrö, A. 2017b. JORY:N intranet – Mitä intranet voisi tuoda lisää JORY:n toimintaan? Sekä yhteenveto ryhmien toiveista. Opintokeskus Siviksen johtoryhmän kokous 20.4.2017. Powerpoint-diasarja.

Väyrynen, H., Helander, J. & Jalonen, H. 2015. Tietämyksenhallinta osana organisaation toimintaa – hallintaa vai hämmennystä? *Hallinnon tutkimus* 4, 310–325. Verkkolehti. Saatavissa: <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/100059> [viitattu 9.1.2021].

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

1. Vaihe - Roolileikki

Tervetuloa roolileikkiin! Älä ota tätä vaihetta liian vakavasti - tarkoitus on tarkastella Sintraa toisesta näkökulmasta kuin yleensä ja herätellä ajatuksia seuraaviin vaiheisiin.

Tehtävänäsi on kuvitella, mitä tietoa työkaverisi Sintrasta etsisi. Olet saanut Teamsissa yksityisviestin, jossa kerrotaan sinulle arvottu työkaveri. Nimeä vähintään 3 asiaa*, jotka tämän työkaverin pitäisi löytää Sintrasta. Nimeä lisäksi vähintään 3 asiaa, joita kyseisen työntekijän pitäisi jakaa tai mitä hänen työtehtäviinsä liittyen pitäisi olla Sintrassa.

Jos jokin tehtävänannossa askarruttaa, ota yhteyttä Anniin ja/tai Carolinaan!

Vastaa viimeistään 31.3.2020 mennessä.

*Asialla tarkoitetaan tietoa jostain. Tieto voi olla esimerkiksi jokin tietty dokumentti, linkki työkaluun tai www-sivuun, uutinen jne. tai jokin Sintran sivu, jossa asiasta kerrotaan.

Hei Anni! Kun lähetät lomakkeen, sen omistaja näkee nimesi ja sähköpostiosoitteesi.

* Pakollinen

1. Oma nimesi *

Kirjoita vastaus

2. Kenen siviililäisen näkökulmasta tarkastelit Sintraa? *

Kirjoita vastaus

3. Mitä tämän henkilön pitäisi Sintrasta löytää? *

Kirjoita vastaus

4. Mitä tietoa tämän henkilön pitäisi Sintrassa jakaa tai mitä tietoa hänen työtehtäviinsä liittyen pitäisi löytyä? *

Kirjoita vastaus

Lähetä

2. vaihe – Mitä tietoa tarvitsen

Hei xxx!

Kiitos osallistumisestasi roolileikkiin ja tervetuloa Sintran kehittämissi projektin ensimmäisen osion vaiheeseen 2: Mitä tietoa tarvitsen? Nyt saat tietää, mitä tietoja kollegasi ajatteli sinun tarvitsevan Sintrasta ja mitä muiden pitäisi työstää tietää.

Näitä tietoja kollegasi arvioi sinun tarvitsevan Sintrasta:

Asia

Asia

Asia

...

Tässä vaiheessa voit muokata em. vastausta sellaiseksi, että se vastaa omia tarpeitasi. Eli lisää, poista tai muokkaa tietoa. Jos kollegasi vastausta ei tarvitse muuttaa, ilmoitathan myös siitä.

Näitä tietoja kollegasi ajatteli olevan hyvä olla Sintrassa työhösi liittyen:

Asia

Asia

Asia

...

Herättikö tämän kohdan vastaukset ajatuksia, tuliko mieleen uusia ideoita? Vai eivätkö nämä asiat kuulu vastuullesi? Näitä tietoja ei tarvitse sen kummemmin muokata, mutta kommentit ovat tervetulleita!

Vastaathan pe 15.5.2020 mennessä.

Jäikö jokin asia askarruttamaan? Ota yhteyttä, niin pohditaan yhdessä!

Mitä tietoa me tarvitsemme Sintrasta?

Nyt pääset lisäämään toiveita ja kommentoimaan Sintran sisältökartoituksen 3. vaihetta eli ”Mitä tietoa me tarvitsemme Sintrasta?” Tykkäät-hän tästä uutisesta, niin tiedän sen tavoittaneen sinut!

Kiitos aktiivisesta osallistumisesta Sintran sisältöjen kehittämiseen! Nyt tsem-pataan vielä tämän osion viimeinen vaihe!

Tästä [linkistä](#) pääset Padlettiin, johon on koottu kaikkien vastauksista kooste siitä, mitä tietoa Sintrassa olisi hyvä olla. Vastaukset on ryhmitelty, jotta niitä olisi helpompi lukea. Tämä ryhmittely ei kuitenkaan sellaisenaan siirry Sin-traan, vaan pohdimme rakennetta erillisissä työpajoissa syksyllä. Voit lisätä asioita tai kommentoida joko lisäämällä kommentin johonkin tekstilaatikkoon tai sitten lisätä ihan oman tekstilaatikon tuplaklikkaamalla jossain kohdassa Padletia tai painamalla +-merkkiä.

Vastaukset/kommentit ovat anonyymejä. Vastausaikaa on perjantaihin 26.6. asti.

On ihan ok, jos ei ole lisättävää tai kommentoitavaa. Muistathan joka tapauk-sessa tykätä tästä uutisesta, niin tiedän, että olet huomannut sen!

Lisätietoja yms. Annilta

ENNEN TYÖPAJAA

Ennakkotehtävä

- Kopioi tästä tiedostosta itsellesi prosessin aikana esille tulleet toiveet. Ryhmittele toiveet (lähinnä sarake Tiedot Sintran eri sivuille) oman loogikan mukaisiksi kokonaisuuksiksi. Otsikoi ryhmät.
- Voit lisätä toiveita, jos jotain oleellista mielestäsi puuttuu.
- Jos jokin asia / jotkin asiat eivät mielestäsi kuulu intranetiin, tee niille oma ryhmä. Samoin niille, joille et löydä omaa ryhmää.

Kaikki projektissa käytetyt ja näytetyt esitykset ym. materiaali löytyvät Intranet kehitys -tiimin tiedostoista, jos haluat palata niihin.

Orientoituminen

- Orientoitumista varten voit lukea artikkelin Intranet-ostajan oppaasta: Miten parantaa intranetsisältöjen löydettävyyttä?
- Kiinnostuksen mukaan voi tutustua myös erilaisiin intranet-ratkaisuihin: Intranet-caset

TYÖPAJASSA

Virtuaalinen työpaja

Tulen alkuun mukaan ohjeistamaan ja vastaamaan mahdollisiin kysymyksiin, jonka jälkeen pääsette työn touhuun. Työpaja koostuu kahdesta vaiheesta:

1. **Sisällön ryhmittely:** Esitelkää toisillenne, miten olette otsikoineet ja ryhmitelleet Sintraan haluttavat asiat ja muodostakaa yhteinen näkemys ryhmittelystä ja ryhmien nimistä yhteiseen dokumenttiin, jonka palautatte Annille.
2. **Unelmien intranetin etusivu:** mitä asioita/toimintoja/linkkejä etusivulla on? Minkä nimisille sivuille etusivulta pääsee? Käyttäkää apuna luomaanne ryhmittelyä ja prosessin aikana tulleita toiveita esim. linkeistä. Sivuhierarkiaa/navigaatiota voi hahmotella niin pitkälle kuin ehditte. Unelmien etusivu tehdään Padletissa.

Sintran sisällön kartoitus ja rakenteen luominen

Tervetuloa antamaan palautetta Sintran kehittämisprojektista. Jos et ole ollut osana koko projektia, arvioi sitä osaa, jossa olit mukana.

1. Sintraan toivottua sisältöä kartoitettiin keväällä kolmivaiheisella kyselyllä.

1. vaiheessa eli Roolileikissä sait vastata, mitä toinen sivililäinen tarvitsee Sintrasta ja mitä tietoa hänen pitäisi jakaa,

2. vaiheessa Mitä tietoa minä tarvitsen? Sait muokata niitä vastauksia, mitä toinen sivililäinen oli puolestasi antanut ja

3. vaiheessa Mitä tietoa me tarvitsemme? näit Padletista koosteen kaikista asioista, joita oli ehdotettu ja sait lisätä uusia tietoja sekä kommentoida koostetta.

Miten arvioisit tiedonkeruumenelmää 1 ollessa heikoin arvosana ja 5 ollessa paras?



2. Sintran rakennetta hahmoteltiin työpajoissa syksyllä. Ennakkotehtävänä oli tehdä itsenäisesti ryhmittely Sintran sisältötoiveista. Työpajoissa oli tehtävänantona koostaa yhteinen ryhmittely ja suunnitella unelmien Sintran etusivua.

Miten arvioisit työpajojen onnistumista 1 ollessa heikoin arvosana ja 5 ollessa paras?



3. Kyselyn ja työpajojen tuloksena syntyi alustava ehdotus Sintran rakenteesta. Rakenteen ja sisältöjen työstäminen jatkuu. Mitä mieltä olet ehdotuksesta 1 ollessa heikoin arvosana ja 5 ollessa paras?



4. Risut ja ruusut projektista:

Kirjoita vastaus