



VAASAN AMMATTIOPISTON INTRANETIN KEHITTÄMINEN

Ina Hasselblatt

Opinnäytetyö
Marraskuu 2014
Tietojärjestelmäosaamisen
koulutusohjelma, YAMK

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojärjestelmäosaamisen koulutusohjelma, YAMK

HASSELBLATT, INA:
Vaasan ammattiopiston intranetin kehittäminen

Opinnäytetyö 63 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Marraskuu 2014

Sisäisen viestinnän tehtävänä on varmistaa, että työyhteisön jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon. Sen viestinnän avulla ylläpidetään henkilösuhteita ja vahvistetaan myönteistä työilmapiiriä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Vaasan ammattiopiston sisäistä viestintää ja parantaa sisäisen viestinnän laatua. Työn tarkoituksena oli selvittää Vaasan intranetin, Klikin, käytettävyyttä ja kartoittaa käyttäjien tarpeita ja tyytyväisyyttä siihen.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustui käytettävyyteen ja työyhteisöviestintään. Käytettävyydestutkimus toteutettiin sähköisenä, www-pohjaisena kyselytutkimuksena helmikuussa 2014. Tutkimuksella haluttiin selvittää, mitä henkilöstö odottaa intranetiltä ja kuinka sitä voisi kehittää. Kyselylomake sisälsi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä, jotka koskivat muun muassa tiedon löytymistä, sivuston helppokäyttöisyyttä, sisältöä ja ulkoasua. Kyselyyn osallistui yhteensä 59 vastaajaa.

Lähes 80 % vastaajista piti Klikkiä tärkeänä tiedotuskanavana, ja sitä toivottiin käytettäväksi enemmän sisäiseen viestintään. Klikin käytettävyysongelmat ja tiedon löytymisen vaikeudet vähensivät ja jopa estivät sen käyttöä. Sen sisällössä ei ollut huomioitu riittävästi ruotsinkielisiä käyttäjiä. Käyttäjät toivoivat parannusta intranetin selkeyteen, haku-toimintoon, rakenteeseen ja nimeämiseen. Intranetissä toivottiin olevan enemmän vuorovaikutteisuutta.

Tulosten perusteella laadittiin ehdotus päivittäiseen käyttöön tarkoitetun käyttäjäystävällisemmän intranetin kehittämiseksi.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Information System Competence

HASSELBLATT, INA:
The Development of the Intranet at the Vaasa Vocational Institute

Master's thesis 63 pages, appendices 8 pages
November 2014

The aim of this study was to develop internal communication at Vaasa Vocational Institute and to improve the quality of internal communication at the Institute. The study hoped to clarify the Institute's intranet usability and to identify the users' needs and satisfaction.

The study deployed a usability survey, which was conducted in an electronic, web-based setting in February 2014. The purpose was to find out what kind of expectations the Institute's staff had regarding the intranet. The questionnaire included open-ended and structured questions, about, information searches, the intranet's usability, content and layout. A total of 59 respondents participated in the survey.

Almost 80% of the respondents considered the intranet as an important information channel, and they hoped to be able to use, to a greater degree, for internal communication. The intranet's usability problems and difficulties in finding information reduced – and even prevented – its use. The Swedish-language content was not sufficiently taken into consideration. The users hoped improvement for the intranet's user-friendliness, search functions, structure and labelling. Moreover, the respondents hoped it to be more interactive.

The results of the study are used for developing a better and more user-friendly intranet for daily use.

Key words: intranet, usability, communication, internal communication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Opinnäytetyön tausta	6
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	7
1.3	Tutkimusmenetelmä.....	8
1.4	Opinnäytetyön ja kehittämistehtävän suhde	9
1.5	Vaasan ammattiopisto	9
1.6	Klik - Vaasan ammattiopiston intranet	11
2	OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA.....	13
2.1	Intranet	13
2.2	Viestintä	15
2.2.1	Työyhteisöviestintä	16
2.2.2	Verkkoviestintä	17
2.2.3	Sisäinen viestintä.....	18
2.3	Käytettävyys	19
2.4	Verkkopalvelun käytettävyys	21
2.4.1	Nielsenin heuristiikka.....	21
2.4.2	Verkkopalvelun käytettävyyskriteerit	23
3	EMPIIRINEN TUTKIMUSOSA	25
3.1	Tutkimusstrategia.....	25
3.2	Kyselylomakkeen rakenne	26
3.3	Kyselyn tulokset	27
3.3.1	Taustakysymysten vastaukset	27
3.3.2	Käyttäjien mielipiteitä Klikistä	28
3.3.3	Klikin käytössä ilmenneitä ongelmia	31
3.3.4	Klikin käytettävyydestä.....	32
3.3.5	Klikin ulkoasuun, rakenteeseen ja sisältöön liittyviä kysymyksiä.....	35
4	ANALYYSI.....	37
4.1	Klikin käytöstä yleisesti	37
4.2	Rakenteesta ja ulkoasusta	38
4.3	Toiminnallisuudesta.....	39
4.4	Käytettävyydestä.....	40
4.5	Klik viestintäkanavana.....	43
5	INTRANETIN KEHITTÄMINEN	44
5.1	Rakenteelliset kehitysehdotukset.....	44
5.2	Sisällölliset vaatimukset	47
5.3	Toimintaehdotus toteuttamiselle.....	47

5.4 Intranet tulevaisuudessa	48
6 POHDINTA.....	49
LÄHTEET.....	51
LIITTEET	54
Liite 1. Helena Lehtimäen kriteerit verkkopalvelun käytettävyydelle	54
Liite 2. Kysely Klikin käytöstä	56
Liite 3. Enkät om användning av Klik	60

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Viestintä on tärkeä osa jokapäiväistä työtämme ja toimiva viestintä on organisaatioiden elinehto. Sisäisen viestinnän tehtävänä on varmistaa, että työyhteisön jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon. Lisäksi se mahdollistaa henkilöstön jäsenten oikeuden vuoropuheiluun ja vaikuttamiseen. Sisäisen viestinnän tehtävänä on yhteisön kannalta oleellisen tietämyksen, kuten vision, mission ja arvojen, vahvistaminen (Juholin 1999, 43–44). Sisäisen viestinnän onnistumisen kannalta organisaatiolla on oltava sopivat viestintäkanavat, joiden avulla työyhteisö saa tietoa ja pystyy jakamaan sitä.

Viestinnälliset haasteet kasvavat työntekijämäärän kasvaessa. Kaikki työntekijät eivät aina ole paikalla, kun tärkeistä asioista keskustellaan. Tämän vuoksi on hyvä olla yhteinen ja helposti ylläpidettävä järjestelmä, josta tärkeät dokumentit löytyvät. Tieto pitää olla järjestettynä loogisesti, että sen etsimiseen ei kulu turhaa aikaa. Tämä edistää työskentelyn tehokkuutta ja tekee järjestelmästä käyttäjäystävällisemmän. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 179.) Sisäisessä viestinnässä tärkeintä ovat perustiedot siitä, mitä organisaatio on, mihin se pyrkii ja millä keinoin. Oleellisinta on se, millaista tietoa ihmiset tarvitsevat, jotta he pystyvät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin ja kokemaan sen mielekkääksi (Juholin 2008, 144.)

Vaasan ammattiopiston tieto- ja viestintäteknikan strategiassa (2007) painotetaan intranetin olevan oppilaitoksen tärkein sisäisen viestinnän väline. Se toimii yhteisenä työ-kirjastona, jossa on olennaisin osa jokaisen työssään tarvitsemasta dokumenttipohjaisesta aineistosta. Vuonna 2005 Vaasan ammattiopistossa otettiin käyttöön intranet, joka on toteutettu Microsoft SharePoint Portal Server (SPS) -ympäristöllä. Se on muodostunut koko opetuksen ja henkilökunnan sisäiseksi tiedonvälityskanavaksi. Intranetiin on perustettu erilaisia sivustoja käyttäjätarpeiden ja teemojen mukaan. SPS on valittu myös verkkokurssien toteuttamisvälineeksi.

Nykyisen intranetin ongelmana on se, että sitä ei koeta kovin käyttäjäystävälliseksi. Olen kuullut monen kollegan tuskailevan, että hän ei löydä opetussuunnitelmia eikä muita oleellisia asiakirjoja tai tarvitsemaansa tietoa intranetistä. Intranet koetaan

sekavana ja vaikeaselkoisena. Tuotteita tai palveluja ei yleensä käytetä vain käyttämisen vuoksi, vaan niiden avulla pyritään suorittamaan jokin tehtävä. Tärkeää on, tehtävän suorittaminen on mahdollisimman helppoa ja miellyttävää. Steve Krugin mukaan toimivan verkkosivuston pitää olla niin ilmiselvä, että selityksiä ja ohjeita ei kaivata. Toimivaa sivustoa pitää pystyä käyttämään ajattelematta. Ihmiset eivät käytä sivustoa, jossa on vaikeaa navigoida. Sivuston idean, sen miten sitä käytetään, ja mikä se on, pitäisi aueta käyttäjälle ilman, että hänen tarvitsee kuluttaa energiaa ajattelemiseen. Sivuston on tehtävä vaikutus yhdellä silmäyksellä, sillä käyttäjät ei kuluta aikaa verkkosivuston katsomiseen enempää kuin pienen hetken. (Krug 2006, 7-19.)

Myös Hakola ja Hiila (2012, 18) painottavat käyttäjien parempaa huomioimista verkossa. Käyttäjät päättävät itse kuinka he verkkoa käyttävät ja mitä he lukevat ja näkevät. Toimiva viesti on sellainen, jonka käyttäjä haluaa ja päättää nähdä. Tärkeimpiä asioita kaikessa verkkojulkaisussa on löydettävyys ja ajankohtaisuus.

Opinnäytetyössäni tutkin Vaasan ammattiopiston intranetin, Klikin, toimivuutta viestinnän, käytettävyyden ja käyttökokemuksen näkökulmista.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Vaasan ammattiopiston (Vaon) sisäistä viestintää ja parantaa viestinnän laatua. Työn tarkoituksena on ensin selvittää Vaasan ammattiopiston intranetin nykytila ja sen käytettävyys käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi tarkoitukseni on selvittää intranetin ihannetilä sisäisessä viestinnässä. Selvitys toimii suunnittelun perustana kehittämistyössäni.

Tästä tutkimuksesta on hyötyä ensisijaisesti Klikin käyttäjille ja koko Vaasan ammattiopistolle uuden käytettävämmän ja käyttäjäystävällisemmän intranetin myötä. Aikaa säästyy, koska tarvittava tieto ja toiminnot löytyvät helpommin ja nopeammin. Lisäksi käyttäjien turhautuminen vähenee käytettävyyden kohentuessa ja myös Vaon sisäinen viestintä ja opetuksen laatu paranee.

Tekniset toteutukset ja organisaation internetsivusto ja muut sisäisen viestinnän välineet rajataan työn ulkopuolelle eikä niitä käsitellä tässä. Myös opiskelijat rajataan

tutkimuksen ulkopuolelle, koska he eivät ole intranetin käyttäjiä. Tutkimuksen kohteena on siis pelkästään Vaon intranet, klik.vaasa.fi.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on case- eli tapaustutkimus, jonka avulla analysoin Vaon intranetin käytettävyyttä ja sen käyttäjien näkemyksiä sen toimivuudesta. Tapaustutkimus on syvätkä tutkimus jostakin sosiaalisesta yksiköstä ja sillä pyritään antamaan kohteesta mahdollisimman kattava kuvaus.

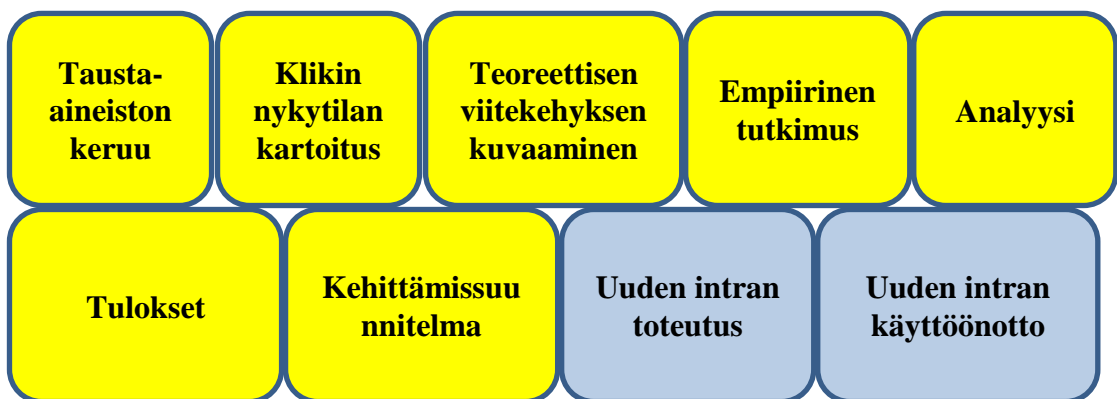
Tutkimuksen luonne on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, koska se on perusjoukon laajuuden kannalta mielestäni sopivin vaihtoehto. Siihen sisältyy myös laadullisia piirteitä. Tutkimusaineisto kerätään todellisessa kontekstissa kyselylomakkeen avulla. Tiedonkeruuseen sisältyy luonnollisesti havainnointiakin, koska itse työskentelen tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa. Kyseessä on kokonaistutkimus, jossa selvitän kaikkien Vaon intranetin käyttäjien tyytyväisyyttä.

Määrälliseltä tutkimukselta edellytetään luotettavuutta, pätevyyttä ja objektiivisuutta. Tavoittelen mahdollisimman suurta vastausprosenttia, jolloin tutkimukseen ei kohdistuisi luotettavuusongelmia. Luotettavuuden saavuttamiseksi olen laatinut sähköinen kysymyslomakkeen, joka on yksinkertainen ja hyvin selkeä. Lomake on sekä suomeksi että ruotsiksi, koska käyttäjiä on molemmista kieliryhmistä ja toisen kielen poissulkeminen aiheuttaisi varmasti hämminkiä.

Tutkimustulosten ja teoriataustan pohjalta pyrin selvittämään olemassa olevan tilanteen intranetin käytöstä ja sisäisen viestinnän haasteista sekä kehittämistarpeista. Tutkimustyyppiltään tutkimus on nykytila-analyysi, josta voin johtaa ideoita hyödynnettäviksi intranetin kehittämistyössä. Opinnäytetyöni sisältää kehittämisehdotuksia intranetin uudistusta varten. Työn teoreettinen viitekehys perustuu käytettävyyteen ja työyhteisöviestintään.

1.4 Opinnäytetyön ja kehittämistehtävän suhde

Opinnäytetyöni avulla selvitan muutos- ja kehittämistarpeet käytössä olevalle intranetille ja se toimii kehittämisen perustana. Opinnäytetyö antaa perustan paremman intranetin toteutukselle. Alla oleva kuvio havainnollistaa kehittämistehtävän ja opinnäytetyöni suhdetta. Keltaiset laatikot kuvaavat asioita, jotka liittyvät sekä opinnäytetyöhöni että kehittämistehtävään. Siniset laatikot kuvaavat kehitystehtävään liittyviä asioita.



Kuvio 1. Opinnäytetyön ja kehittämistehtävän suhde

1.5 Vaasan ammattiopisto

Vaasan ammattiopisto on Vaasan kaupungin omistama kaksikielinen toisen asteen oppilaitos, jossa on lähes 2000 opiskelijaa ja henkilöstön lukumäärä on 272. Vaon koulutustarjonta käsittää 25 ammatillista perustutkintoa kahdessa eri toimipisteessä. Kolmivuotisen perustutkinnon suorittaminen tuottaa yleisen jatko-opintokelpoisuuden ammattikorkeakouluihin ja yliopistoihin. (Vaasan ammattiopiston vuosikirja 2012-2013.)

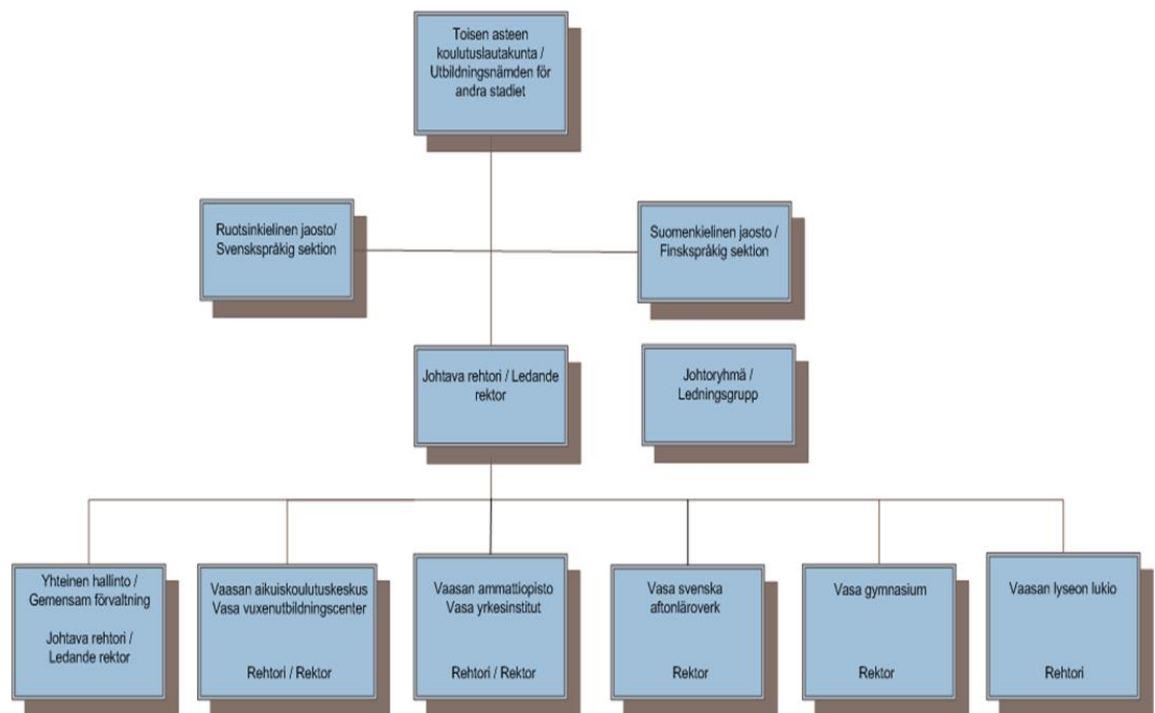
Oppilaitos on osa Vaasan kaupungin toisen asteen koulutusorganisaatiosta, johon kuuluvat lukio, ammatillinen koulutus ja ammatillinen aikuiskoulutus. Koulutuslautakunnan tehtävänä on ohjata, valvoa ja kehittää toisen asteen koulutusta. Koulutuslautakunta hyväksyy talousarvio- ja taloussuunnitelmaesitykset ja

toimintakertomukset sekä päättää resurssien jaosta. (Toisen asteen koulutuslautakunnan johtosääntö, 2011.)

Jaostot käyttävät kaupunginvaltuuston myöntämien ja lautakunnan päättämien resurssien puitteissa itsenäistä päätösvaltaa. Jaostot käsittelevät omaa kieliryhmäänsä koskevat opetukseen ja sen kehittämiseen liittyvät asiat. (Toisen asteen koulutuslautakunnan johtosääntö, 2011.)

Johtoryhmä on viranhaltijaorganisaatio, jonka tehtävänä on tiedonkulun edistäminen oppilaitosten välillä ja niiden toiminnan kehittäminen ja koordinointi. (Toisen asteen koulutuslautakunnan johtosääntö, 2011.)

Kuvio 2 esittää Vaasan ammattiopiston sijoittumista Vaasan toisen asteen koulutusorganisaatioon.



Kuvio 2. Toisen asteen koulutusorganisaatio

Vaon opetussuunnitelman yhteisen osan (2012) mukaan oppilaitoksen missiona on vastata työelämän koulutus- ja kehittämistarpeisiin sekä turvata koko peruskoulutusta tulevan ikäluokan kouluttaminen. Sen tehtävänä on täyttää alueellinen työvoiman tarve ja toimia alueellisen kehityksen turvaamisessa edustamallaan toimialoilla. Vaasan ammattiopiston arvot perustuvat neljään osa-alueeseen, jotka ovat: vastuun kantaminen,

kasvun tuki ja tekeminen, jämäkkä välittäminen sekä ammattitaito ja ylpeys (Vao yleisesittely, 2013).

Vaon viestinnän tavoitteena on tukea oppilaitoksen mission, vision ja arvojen sekä toiminnan ja tavoiteprofiilin toteutumista. Vaasan ammattiopiston viestintästrategian (2011) mukaan viestinnän keskeiset tehtävät ovat oppilaitosta koskevan tiedon välittäminen ja saatavuuden turvaaminen hyvien viestintäkäytäntöjen ja lainsäädännön velvoitteiden mukaisesti. Viestinnän avulla vahvistetaan oppilaitoksen brändiä, imagoa ja mainetta. Sisäisellä viestinnällä pyritään vahvistamaan viestinnän asemaa johtamisen välineenä. Sen tavoitteena on edistää yhteisöllisyyttä ja myönteisen työilmapiirin syntymistä. Sisäiseen viestintään kuuluu kaikki tiedonkulku ja vuorovaikutus Vaasan ammattiopiston ja koulutusalojen johdon, henkilöstön, henkilöstöryhmien ja yksiköiden välillä.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on erityisesti ylläpitää ja kehittää henkilösuhteita ja vahvistaa myönteistä työilmapiiriä. Kehittämistavoitteena on madaltaa tiedotuskynnystä. Koko organisaatiolle kerrotaan merkittävistä tapahtumista ja asioista oikea-aikaisesti.

1.6 Klik - Vaasan ammattiopiston intranet

Vaossa käytetään sisäiseen viestintään ensisijaisesti intranetiä. Sitä seuraavat sähköposti, Vaon henkilöstölehti VAUTSI, Vaon verkkosivut, www.vao.fi ja erilaiset tiedotustilaisuudet. Myös Facebookia käytetään viestintään. (Vaasan ammattiopiston viestintä 2013.)

Klik tarjoaa pääsyn Vaon tietovarastoihin, työkaluihin, järjestelmiin ja palveluihin sekä päivittäisessä työssä tarvittaviin tietoihin, ohjeisiin ja työvälineisiin ja se tukee johdon viestien välittymistä oppilaitoksen henkilöstölle. Sen käyttäjiä ovat Vaon henkilökunnan lisäksi Vaasan lyseon lukion, Vasa gymnasiumin ja Vasa svenska aftonläroverkin henkilökunta.

Klik on rakennettu Microsoft SharePoint Server 2010 -alustalle. SharePoint on organisaation tarpeisiin mukautuva alusta, jonka päälle voidaan toteuttaa sähköisen

työpöydän ratkaisuja, www-sivustoja ja muita toimintoja. SharePoint-tuotteet voidaan saumattomasti integroida Office-ohjelmistoperheeseen ja liiketoimintasovelluksiin. Kuva 1 on kuvankaappaus Klikin etusivulta.

The screenshot shows the Klik! intranet homepage. At the top, there is a navigation bar with the Klik! logo and 'Home' and 'Etusivu' links. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Tervetuloa intranettiin!' (Welcome to the intranet!) message. The main content area is divided into several sections:

- Ajankohtaista - Aktuaallit**: A table of recent news items with columns for 'Title' and 'Jakelu' (Distribution). The items include:

Title	Jakelu
SLSY:n ja Suomen Ilmailuliiton lakonuhalla saattaa olla vaikutuksia lentoihin 15. - 23.11.2013	TOINEN ASTE
FISYL-informationstillfälle 20.11.2013	VAO
HUOM! Koko työpäivän mittainen käyttökatkos Agenda-palvelussa torstaina 2.1.2014	TOINEN ASTE
HUOM! Koko työpäivän mittainen käyttökatkos verkkokurssit.vaasa.fi - palvelussa perjantaina 3.1.2014	TOINEN ASTE
Lukujärjestyksiin ja Webprocapitaan käyttökatkos 5.12.2013	VAO
Mahdollisia käyttökatkoksia Agenda- ja verkkokurssit.vaasa.fi palveluihin 5.12.2013	TOINEN ASTE
KILPAILU - TÄVLING	VAO
Helmi-ohje opettajille - Helmi-instruktion till lärare	VAO
VAOn viestintäkanavat - VVIs kommunikationskanaler	VAO
Vakk:n markkinointikalenteri syksy 2013	TOINEN ASTE
Matkapuhelimen mallit sopimuksessa	TOINEN ASTE
- tukipyyntö begäran om stöd**: A button for requesting support.
- Agenda** and **Helmi**: Large buttons for navigating to the agenda and Helmi services.
- Studenta+** and **Wilma**: Buttons for navigating to Studenta+ and Wilma services.
- CRM** and **Lukujärjestykset**: Buttons for navigating to CRM and course schedules.
- Yhteystiedot** and **Webtallennus**: Buttons for navigating to contact information and web recordings.
- Rondo R8** and **Facebook**: Buttons for navigating to Rondo R8 and Facebook.
- Kuntatoimisto** and **Hätä Nöd**: Buttons for navigating to the municipal office and emergency services.

On the right side, there is a sidebar with two sections:

- Päivämäärät - Datum**: A table of dates and events.

Type	Name
Jaksot	Jaksot toinen aste 2013 - 2014
Kokousaikataulu	KokousaikatauluTA2013syksy
Työpäivät	Työpäivät 2013-2014
- Hyödylliset linkit - Nyttiga länkar**: A list of useful links, including:
 - Appetito ruokalista/matlista
 - EDU-salasanan vaihto
 - HelpDesk-portaali
 - Intranet (Vaasa - Vasa)
 - Office365
 - OPH - UBS
 - PressDisplay - Lehtipalvelu
 - Rondo
 - Tietopalvelut/Kirjasto
 - Tukitoimien koontilomakkeet
 - Tulostimen kasettien tilaus

The bottom of the screenshot shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray displaying the time as 9:17 on 18.11.2013.

Kuva 1. Klikin etusivu.

2 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA

2.1 Intranet

Sari Lehmuskallio (2006, 289) määrittelee intranetin olevan organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu, internetteknologiaan perustuva verkkopalvelu tai verkkosivusto, jota käytetään viestintä- ja työvälineenä. Siitä puhutaan sähköisenä ilmoitustauluna ja tiedon kaatopaikkana. Teknisesti intranet on hyvin samanlainen kuin internet, mutta sitä hallinnoidaan organisaatioissa kontrolloidusti. Hyvin suunniteltuna ja toteutettuna intranet voi toimia myös sosiaalisen toiminnan areenana, jossa on mahdollista tuottaa ja luoda uutta tietoa (Aula & Jokinen 2007, 45).

Intranet poikkeaa internetistä niin sisällöltään kuin käyttötavoiltaan. Se on myös paljon monipuolisempi viestinnän kanava kuin esimerkiksi sähköposti. Intranet tukee useista eri suunnista tapahtuvaa viestintää. Se voidaan rakentaa koko organisaation tasolla toimivaksi, mutta tämän lisäksi esimerkiksi liiketoimintayksiköillä voi olla omat intranet-sivustonsa (Lehmuskallio 2006, 291).

Juholin (2009, 267) näkee intranetin joustavana ja tehokkaana sisäisen viestinnän kanavana ja johtamisen työkaluna. Hänen mukaansa intranet on jossakin määrin korvannut ja vähentänyt sähköpostin käyttöä ja voi jopa muodostaa perustan koko sisäiselle viestinnälle. Intranet sisältää kuitenkin myös uudenlaisia haasteita, kuten tiedon ylitarjontaa. Intranetsivuston suunnittelu ja toteutus voivat myös olla haasteellisia. Tästä syystä on tärkeää tutkia, minkälainen informaatio koetaan todellisuudessa tarpeelliseksi ja miten tiedon saatavuus vaikuttaa erilaisten ryhmien tyytyväisyyteen koskien intranetviestintää. Organisaatio voi menestyä vain, mikäli se onnistuu saavuttamaan ainakin tärkeimpien sidosryhmiensä luottamuksen (Juholin, 2009). Tätä luottamusta voidaan rakentaa vuorovaikutuksen avulla.

Intranetin vahvuuksia ovat muun muassa nopea ja laadukas tiedonsiirto, tehokas informaation tallennuspaikka, vuorovaikutteisuus, kustannustehokas viestintä ja tekninen yhteensopivuus. (Lehmuskallio 2006, 288–289.)

Henkilöstön suhtautuminen intranetiin voi olla moninaista. Osa käyttää sitä päivittäin ja osa ainoastaan pakon edessä. Tästä syystä intranetin tulee olla käytettävä ja helposti opittava. On myös tärkeää, että intranetin käyttö opetetaan henkilöstölle. Henkilökunta on saatava vakuuttuneeksi siitä, että intranetin käyttö on hyödyllistä ja mukavaa. Jokaisella pitää olla mahdollisuus intranetin käyttämiseen riippumatta siitä, onko hänellä omaa työpistettä tai liikkuuko hän työssään paljon.

Jussi Luukkonen (2009) kuvaa Juholinin teoksessa *Communicare!* intranetin uutena toimintatapana ja apuvälineenä. Intranetistä löytyy mitä tahansa liiketoiminnan kannalta tärkeää tietoa, työkaluja ja yhteistyöalueita henkilöstön jokapäiväiseen käyttöön (Juholin 2009). Perinteisesti intranet on mielletty organisaation sisäisen viestinnän kannalta merkityksellisenä välineenä. Siitä on tavallisimmin vastuussa joko viestintäosasto tai henkilöstöhallinto. Kuten teknologiat yleensäkin, myös intranet on jatkuvan kehityksen kohteena.

Intranet voi ohjata organisaation tekemään asioita oikein ja se voi ohjata organisaatiota tekemään oikeita asioita. Intranetin rooli ja sen organisaatiolle tarjoamat hyödyt riippuvat paljon siitä, minkälaista sisältöä se käyttäjilleen tarjoaa (Lehmuskallio 2013). Jotta intranetistä muodostuisi organisaation ensisijainen viestintäkanava, tulee ajankohtaiset tiedot olla ainoastaan intranetissä luettavana, jolloin henkilöstö käyttää sitä (Puro 2004, 89). On siis tärkeää saada henkilöstö käyttämään intranetiä jokapäiväisessä työssään.

Juholinin (2006, 265) mukaan käyttäjien tulisi kokea intranet omakseen ja huomata, kuinka se voi helpottaa heitä arjen tehtävien suorittamisessa. Tarpeellista informaatiota tulisi lisätä säännöllisesti intranetiin ja samalla pitäisi kuitenkin välttää aiheuttamasta tiedon ylitarjontaa. Lisäksi tulisi seurata intranetin kehitystä jatkuvasti ja taata sen toimintavarmuus. Näin työntekijät sisäistävät intranetin hyödyt ja oppivat käyttämään sitä ensisijaisena tiedonhaun kanavana.

Intranetin sisällön tulisi olla selkeää ja tiedon helposti löydettävää. Jotta tieto löytyisi helposti, on intranetin rakenne suunniteltava mahdollisimman yksinkertaiseksi. Mikäli käyttäjä joutuu tuhlaamaan ylimääräistä aikaa tiedon etsimiseen, aiheuttaa se turhautumista.

Lehmuskallio (2006, 289) huomauttaa, että intranetviestintään sisältyy etujen lisäksi myös ongelmakohtia. Tiedon ylitarjonnan lisäksi esimerkiksi teknologian käytettävyys ja intranetin saavutettavuus henkilöstön keskuudessa voi olla ongelmallista. Kaikilla ei välttämättä ole käytössään omaa tietokonetta, joka helpottaisi intranetviestinnän seuraamista. Lisäksi kaikilla ei ole välttämättä tarvittavia tietoteknisiä valmiuksia.

Käytettäessä intranetiä sisäisen viestinnän välineenä on huomioitava, että erilaisilla henkilöstöryhmillä voi olla toisistaan poikkeavat lähtökohdat tekniikan käyttöön ja tietotarpeet voivat erota toisistaan. Intranetin suunnittelussa tulee huomioida sen käyttäjät. On pidettävä mielessä, että intranet on ympäristö – ei hakemistopuu (Juholin 2006, 265).

Toimiva ja hyvä intranet koostuu muun muassa ilmoitustaulusta, kalenterista, ohjeistosta, lomakkeista, sisäisestä hakemistosta ja koulutustarjontaan liittyvästä materiaalista. Myös perehdyttämismateriaalit tulisi olla esillä koko henkilöstölle. Intranetin avulla henkilöstö pidetään ajan tasalla organisaatiossa tapahtuvista asioista. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 61.)

Intranetistä pitäisi Kuivalahden ja Luukkosen (2003, 46 – 47) mukaan löytyä seuraavat palvelut ja sisällöt:

- oman työnteon tavoitteet ja tulokset
- omaan työhön liittyvät työkalut
- mahdollisuus ajatusten vaihtamiseen ja keskusteluun, blogi
- yrityksessä käynnissä olevat muutosprosessit ja niiden vaiheet
- henkilöstöhallinnon tiedot ja palvelut
- dokumentinhallinta
- osaamisen kehittäminen
- tiedot tarjotuista vapaa-ajan toiminnoista, mahdollisesti kirpputori jne.

2.2 Viestintä

Viestintä on johtamisen väline ja johtaminen on suurimmaksi osaksi viestintää. Viestintä tukee liiketoimintaa ja yhteisön tavoitteiden saavuttamista (Lohtaja-Ahonen &

Kaihovirta-Rapo 2012, 13). Sen vaikutukset ulottuvat läpi organisaation, ja siihen tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota.

Organisaatiossa viestintä kuuluu kaikille ja se on vuorovaikutuksen perusta. Viestintä tukee ja tekee työskentelyn mahdolliseksi ja sen epäonnistuminen näkyy nopeasti (Juholin 2009, 43). Tieto- ja asiantuntijatyössä viestintä on tiedon ja kokemusten vaihtamista.

Työyhteisössä viestintä mahdollistaa päivittäisen työskentelyn tavoitteiden mukaisesti. Se pitää henkilöstön ajan tasalla organisaation nykytilasta ja tulevaisuuden odotuksista. Viestinnän avulla voidaan myös vaikuttaa työhyvinvointiin. Viestintä on tavoitteellista toimintaa, johtamista ja jatkuvaa vuorovaikutusta ihmisten kesken. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11.)

2.2.1 Työyhteisöviestintä

Työyhteisön sisäinen viestintä on Juholinin (2009) mukaan tärkeä viestinnän osa-alue, johon organisaatioiden pitäisi kiinnittää erityisen suurta huomiota. Sen avulla on mahdollista kasvattaa henkilöstön motivaatiota ja samalla jopa koko toiminnan tuottavuutta.

Työyhteisöviestintä tapahtuu erilaisilla foorumeilla, joissa korostuu vuorovaikutus ja jotka ovat vuorovaikutuksessa myös keskenään. Työyhteisöviestinnän foorumit ovat avoimia paikkoja, missä työntekijät kohtaavat, tieto vaihtuu ja syntyy uutta tietoa tai uusia näkökulmia. (Juholin 2008, 68.)

Yhteisöviestinnällä tarkoitetaan ammattimaista viestintää, jolla on tarkat tavoitteet organisaatiolle. Yhteisöviestinnän perustehtävät ovat vaihtuvia ja niiden painotus muuttuu tilanteiden mukaan. On tärkeää tiedostaa, miksi viestitään ja mitä tehtäviä tai tavoitteita viestinnälle asetetaan. Tehtävät voidaan jakaa kahdeksaan eri luokkaan (Juholinin 2009, 55):

- tietojen saanti ja jakaminen organisaation jäsenten kesken
- sitoutuminen organisaation hyväksi
- vastavuoroinen kommunikointi organisaation ja sen sidosryhmien kesken

- oman imagon ja brändin kehittäminen ja sen hallitseminen
- yhteiskunnallisen keskustelun herättäminen ja vaikuttaminen
- palveluiden ja tuotteiden kehittäminen kiinnostavammaksi
- viestinnän kehittäminen ja kouluttautuminen
- tuloksien seuranta ja arviointi

Kun näitä kahdeksaa viestinnän perustehtävää otetaan käytäntöön mukaan, organisaatio saa niistä muokattua itselleen sopivimman muuttamalla niiden painoarvoja eri tilanteissa. Viestinnän suunnitteleminen ja tulosten mittaaminen tarkoittaa, mitä tehtäviä ja tavoitteita organisaatio sille asettaa.

Intranet on kanava, joka tarjoaa paljon mahdollisuuksia vuorovaikutteiseen kommunikaatioon yrityksen sisällä. Juholinin (1999, 153) mukaan yhteisöviestinnän näkökulmasta tämä on erityisen tärkeää, sillä sähköisten viestimien käyttö voi madaltaa henkilöstön kynnystä osallistua keskusteluun.

Lauri Sipilän (2008, 18–21) mukaan yhteisöviestinnässä on tärkeää myös organisaation visio, jonka pitää aina olla tulevaisuudessa ja antaa haastetta toiminnalle. Vision tulee olla selkeä, perusteltu, innostava sekä tavoittelemisen arvoinen. Kun tavoite on todellinen, sille voidaan rakentaa strategia. Strategia määrää linjan, millä keinoilla tavoite voidaan saavuttaa.

Työyhteisöviestinnässä on kyse myös henkilöstön motivoinnista sekä hyvän ilmapiirin synnyttämisestä ja ylläpitämisestä (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14.)

2.2.2 Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan tietotekniikkapohjaista viestintää, jossa käytetään tietoverkkoja apuna. Verkkoviestintä on monisuuntaista viestintää, jolle on ominaista lähettäjä- ja vastaanottajasuhteiden dynaamisuus ja uusien vuorovaikutussuhteiden muodostuminen. Verkko mahdollistaa laajat yhteistyöverkostot ja toimii myös ohjauksen ja kontrolloinnin välineenä. Verkon käyttö viestinnässä on jo niin jokapäiväistä, että termi ”verkkoviestintä” on menettänyt erityisen ja erottelevan

merkityksensä (Aula, Matikainen & Villi 2008, 9-10). Verkkoviestintä on nopeaa, halpaa ja se leviää helposti laajan kohderyhmän saataville.

Verkkoviestinnällä pyritään tehostamaan, nopeuttamaan ja kohdentamaan organisaation viestintää. Verkkoviestintä edistää toiminnan avoimuutta, demokratiaa ja yhteisöllisyyttä sekä säästää aikaa ja kustannuksia. Sen avulla voidaan tarjota monipuolista, laadukasta ja kiinnostavaa sisältöä ja luoda käytettäviä ja käyttäjälähtöisiä verkkopalveluita. (Kuntaliitto 2010.)

2.2.3 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä vaikuttaa kaikkialla organisaatiossa. Toisaalta kyseessä on tiedon ja informaation vaihto, toisaalta taas yhteisön kulttuuri ja kokemusten jakaminen (Juholin 1999, 13). Sisäisellä viestinnällä on myös tärkeä rooli organisaation ulkoisen kuvan välittäjänä sekä sisäisen toiminnan ja ulkoisen yhteisökuvan yhdistäjänä. Sen tehtävänä on varmistaa, että työyhteisön jäsenet saavat tarvitsemansa tiedon. Lisäksi se mahdollistaa henkilöstön jäsenten oikeuden vuoropuheluun ja vaikuttamiseen sekä omien mielipiteiden julkittamiseen.

Juholin (1999) jaottelee sisäisen viestinnän tehtävät kolmeen luokkaan. Ensimmäinen sisäinen viestintä on tiedonkulun kanava, joka takaa, että henkilöstö saa tarvitsemansa tiedon. Se on myös väline vuoropuheluun ja vaikuttamiseen. Sen avulla sekä yksilöt että ryhmät voivat kommunikoida keskenään ja ilmaista oman mielipiteensä. Kolmanneksi sisäinen viestintä vastaa tärkeimpien tietosisältöjen, kuten vision, strategian ja arvojen käsittelyyn liittyviin tarpeisiin. Sisäisen viestinnän avulla voidaan huolehtia tosiaikaisesta tiedonsiirrosta, jolloin koko henkilöstö saa oikea-aikaista tietoa organisaation suunnitelmista ja päätöksenteosta. (Juholin 1999, 43.)

Sisäisen viestinnän avulla voidaan vaikuttaa organisaatiossa olevan tiedon hallintaan ja tiedon jalostamiseen. Se on myös tärkeä väline työntekijöiden motivoinnissa. Tiedottamisen avulla voidaan työntekijät sitouttaa työtehtäviin ja koko työyhteisöön. Viestintään kuuluu myös organisaation arvoista ja kulttuurista kertominen. Juholinin (2009, 30) mukaan tehokas ja huolellisesti kohdistettu sisäinen viestintä lisää työn mielekkyyttä, sitouttaa henkilöstöä ja vaikuttaa merkittävästi myös organisaatiosta ulospäin välittyvään mielikuvaan.

Sisäisen viestinnän suunnittelussa Juholin (1999, 111) pitää äärimmäisen tärkeänä huomioida, että henkilöstö ei ole vain joukko ihmisiä vaan niin monta yksilöä kuin yhteisöön kuuluu. Viestien perillemenon ja ymmärrettävyyden varmistamiseksi vaaditaan erilaisia lähestymistapoja. Eri ryhmien tavoittamiseen on mahdollista käyttää useita kanavia, esimerkiksi intranetiä, tiedotetta, henkilöstölehteä tai viikkopalaveria. Merkittävintä on, että henkilöstön edustajat tietävät, mistä löytävät haluamansa tuoreimman tiedon ja mistä he saavat tarvittaessa lisätietoja. Käyttäjäkeskeinen ja oikein laadittu intranet on tärkeä osa organisaation sisäisessä viestinnässä. Käyttäjän pitää saada tuntee intranet omaksi työkalukseksi, joka toimii käyttäjän tahdon mukaisesti tehostaen arkipäivän toimintoja. (Juholin 2009, 265.)

Lohtaja-Ahosen ja Kaihovirta-Ravon (2012, 50–51) mukaan viestintäkanavan valinta riippuu organisaatiosta, välitettävästä viestistä ja viestintätilanteesta. Kanavaa valitessa on syytä kiinnittää huomiota viestin oikea-aikaisuuteen ja mahdollisuuden hyödyntää yhtä aikaa erilaisia viestin esitystapoja kuten tekstiä, kuvaa ja ääntä.

Viestittävä tieto pitää lajitella ja käsitellä niin, että se on käytettävissä muodossa. Linkkien, valikoiden ja välilehtien nimeämisessä tulee käyttää käyttäjälle tuttua sanastoa ja logiikkaa. Katleena Korteso (2012, 86) suosittelee, että sivustoa ei jaoteltaisi organisaation mukaan vaan käyttäjäryhmittäin kuten opettajille, oppilashuoltoryhmälle ja opiskelijoille. Myös käytettävän sanaston tulee olla käyttäjille tuttua.

2.3 Käytettävyys

Käytettävyydelle löytyy useita hieman erilaisia määritelmiä, mutta lähtökohtaisesti käytettävydessä on kyse ihmisen ja koneen vuorovaikutuksesta. Käytettävyys kuvaa, kuinka sujuvasti käyttäjä saavuttaa tuotetta käyttämällä asettamansa tavoitteen. Käytettävyys ei koske ainoastaan tietokoneohjelmia ja muita tietoteknisiä tuotteita vaan kaikkia käytettäviä tuotteita.

Käytettävyys voi olla hyvin huomaamaton tuotteen ominaisuus. Se on kuitenkin tuotteen tärkein ominaisuus, sillä jos käytettävyys puuttuu, tuotetta ei käytetä.

Jakob Nielsenin (1993, 26–28) mukaan käyttävyys on moniulotteinen käsite, ja hän jakaa sen viiteen tekijään: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. Opittavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka helposti ja nopeasti sovellusta ensi kertaa käyttävä pystyy tekemään sillä perustoimintoja. Tehokkuus puolestaan tarkoittaa myöhempää käyttöä, eli kuinka nopeasti käyttäjä suoriutuu tehtävistä sen jälkeen kun hän on oppinut sovelluksen käytön. Muistettavuus tarkoittaa sitä, miten satunnaiskäyttäjä tai sovellusta jonkin aikaa käyttämättä oleva muistaa perusasiat ja kuinka pitkä aika kuluu niiden mieleen palauttamiseen. Virheettömyydellä tarkoitetaan sovellusta, jossa on mahdollisimman vähän virheitä. Mikäli virheitä kuitenkin on, niistä ei ole huomattavaa haittaa. Miellyttävyys tarkoittaa sitä, että käyttäjä on kaikin puolin tyytyväinen sovellukseen ja käyttää sitä mielellään. (Nielsen 1993, 26–28.)

Sinkkosen, Nuutilan ja Törmän (2009, 19) mukaan käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmä- ja teoriakenttää, jonka kautta käyttäjän ja laitteen yhteistoimintaa pyritään tehostamaan ja tekemään miellyttävämmäksi käyttäjien kannalta. Käytettävyyden merkitys korostuu internetissä, koska monet internetin käyttäjistä eivät ole tietojenkäsittelyn ammattilaisia. Jos verkkopalvelu on hankala käyttää, sitä ei käytetä. Verkkopalveluissa hyvä käytettävyys on Ovaskan, Aulan ja Majarannan mukaan palvelun elinehto. Jos sivustolta täytyy etsiä tuotteiden ja palveluiden tietoja, asiakas siirtyy helposti toisen yrityksen sivustolle. (Ovaska ym. 2005, 14–15.)

Heikko käytettävyys lisää käyttäjien turhautumista ja altistaa virheille. Suurimpia syitä turhautumiseen ovat esimerkiksi käytön monimutkaisuus, hitaus ja huonosti suunnitellut käyttöliittymät. Hyvä käytettävyys nopeuttaa tehtävien suorittamista ja samalla lisää tuottavuutta sekä lisää käyttäjien tyytyväisyyttä. (Kuutti 2003, 15–16.)

Käytettävyyttä voidaan arvioida esimerkiksi heuristisella menetelmällä, jossa tarkastellaan, kuinka hyvin tarkastelun kohde täyttää tietyt käytettävyysperiaatteet eli heuristiikat. Heuristiikat ovat lista sääntöjä ja ohjeita, joita käyttöliittymän tulisi noudattaa ollakseen hyvä käytettävyydeltään (Kuutti 2003, 47). Heuristisessa arvioinnissa asiantuntija testaa käyttöliittymän jokaisen näytön, painikkeen ja valikon vertaamalla niitä listaan. Heuristinen arviointi on tehokas ja edullinen, mutta sen huonona puolena on se, että testi kertoo asiantuntijan mielipiteen eikä loppukäyttäjien näkemystä (Nielsen, 2012).

2.4 Verkkopalvelun käytettävyys

Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009, 20) määrittelevät verkkopalvelun käytettävyyden tarkoittavan sitä, kuinka käyttökelpoinen, tehokas ja miellyttävä tuote on omassa ympäristössään omille käyttäjilleen. Intranetin käytettävyys toteutuu, kun kaikki sen osatekijät muodostavat johdonmukaisen kokonaisuuden ja ne sopivat palvelun käyttäjille ja vastaavat käyttötarkoitustaan. Käytettävyys kuvaa palvelun laatua. Siihen vaikuttavat verkkopalvelun sisältö, sisällön rakenne, käytetty kieli, toiminnot ja ulkoasu.

Käyttökokemus puolestaan kuvaa käyttäjän kokemuksen laatua. Miten käyttäjä kokee palvelun siinä tilanteessa kuin hän sitä tarvitsee. Tässä huomioidaan käyttäjän kaikki tarpeet, motivaatiot, ennako-odotukset ja mahdolliset käyttöpaineet. Kokemukseen vaikuttavat myös käyttäjän sen hetkinen mieliala ja jopa luonteenpiirteet. (Sinkkonen ym. 2009, 18.)

Käytettävyys tarkoittaa siis verkkopalvelun käytön helppoutta. Verkkopalvelun käytön tulee olla miellyttävää, toimivaa, tehokasta, helposti opittava ja siinä ei saa olla paljon muistettavia asioita eikä virheitä. Verkkopalvelun suunnittelussa tulisi huomioida sen tulevat käyttäjät, koska sen käytettävyysvaatimukset muodostuvat käyttäjän tavoitteesta ja käyttötilanteesta. Verkkopalvelun tulee sopia käyttötilanteeseen, saatuun tehtävään ja käyttäjälle. Käyttäjän on löydettävä helposti se, mitä hän tuli verkosta etsimään (Krug 2006, 59).

2.4.1 Nielsenin heuristiikka

Jakob Nielsen (1993, 30) on kehittänyt kymmenen kohdan listan, jota käytetään erityisesti verkkosivujen käytettävyyden arvioinnissa.

- **Verkkosivun tilan näkyvyys**

Käyttäjän pitäisi aina pystyä huomaamaan mikä on palvelun tila ja käyttäjän sijainti sivustossa. Käyttäjän pitää tietää missä kohtaa sivustoa on ja minne voisi siirtyä seuraavaksi.

- **Yhteneväisyys tosielämän kanssa**

Verkkosivustossa tulisi käyttää käyttäjälle tuttuja sanoja, sanontoja ja termejä.

- **Käyttäjän hallinta**

Käyttäjän pitäisi päästä nopeasti ja vaivattomasti takaisin kunkin vaiheen alkutilaan, tehtyään epätoivotun tai virheellisen valinnan. "Peru" ja "Tee uudestaan" toiminnot ovat suositeltavia.

- **Johdonmukaisuus**

Viestien ja toimintojen pitäisi tarkoittaa johdonmukaisesti aina samoja asioita. Olemassa olevia verkko- ja muita standardeja pitäisi hyödyntää yhteneväisyyteen pyrittäessä.

- **Virheiden estäminen**

Verkkopalvelun pitäisi tunnistaa mahdolliset virhetilanteet ja estää niiden toistuminen kertomalla käyttäjälle ennen virheen tapahtumista. Opastus pitäisi olla aina helposti saatavilla ja ymmärrettävissä. Kaavakkeissa pitäisi käyttää virheellisten syötteiden tarkistusta ja ongelmallisista syötteistä pitää antaa selkeä ohjeistus hyvissä ajoin. Syöte- ja toimintotilanteissa tulisi olla selkeä opastus.

- **Tunnistaminen**

Käyttöliittymässä pitäisi olla esillä asiat, toiminnot ja vaihtoehdot. Painikkeiden ja syötteiden pitäisi liittyä palvelun toimintoihin loogisesti. Käyttäjää ei saisi pakottaa muistamaan asioita näytöltä toiselle siirryttäessä.

- **Käytön joustavuus ja tehokkuus**

Käytön pitäisi olla joustavaa ja tehokasta eritasoisille käyttäjille. Pikavalintoja suositellaan usein käytettyihin toimintoihin. Käytön pitäisi olla myös joustavaa ja tehokasta käyttäjän laitteistosta ja yhteydestä riippumatta.

- **Esteettinen ja minimalistinen suunnittelu**

Näytöllä pitäisi olla vain tarpeellinen tieto ja toiminto. Ilmaisun pitäisi olla helposti ymmärrettävää.

- **Virhetilanteiden hallinta**

Virheilmoitusten pitäisi kertoa ymmärrettävästi selkokielellä mitä tapahtui, miksi näin kävi, miten asia voidaan korjata ja kuinka se voidaan välttää ensi kerralla.

- **Opastus ja dokumentaatio**

Vaikka käytön pitäisi tapahtua ilman opastusta ja ohjeita, ovat ne usein välttämättömiä käyttäjille. Ohjeiden pitäisi olla helposti saatavilla, nopeasti löydettävissä, opastavia, käyttötilannetta tukevia ja riittävän lyhyitä.

Listan mukaisia heuristiikkoja käytetään yhdessä vakavuusasteikon kanssa. Arvioinnissa löydetyt ongelmat luokitellaan vakavuusasteikolla, joka kertoo kuinka vakava ongelma on. Ongelman vakavuudet peilataan neljään seikkaan: esiintymistiheyteen, kuinka ongelmatilanteesta selvittää, ongelman toistuvuuteen ja ongelman vaikuttavuuteen.

Helena Lehtimäki (2012) on puolestaan laatinut joukon kriteerejä (liite 1), joilla pyritään varmistamaan verkkopalvelun käytettävyys. Verkkopalvelun käytettävyyteen liittyvät saatavuus, käytön helppous ja sujuvuus sekä rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyys. Kriteerien avulla pystytään parantamaan verkkopalvelujen laatua ja kehittämään laadukkaita verkkopalvelujen käytäntöjä. Lehtimäki (2012, 16) suosittelee kriteerien soveltamista julkisten verkkopalvelujen lisäksi organisaatioiden intraneteissa, yritysten, järjestöjen ja yksityisten henkilöiden verkkopalveluissa. Kriteerien lähtökohtana on verkkopalvelun toimivuus.

2.4.2 Verkkopalvelun käytettävyyskriteerit

Olen muokannut Lehtimäen (2012) kriteereistä tämän työn kannalta tärkeimmät Vaon intranetin arviointiin ja kehittämiseen sopiviksi.

- **Verkkopalvelu löytyy helposti**

Verkko-osoitteen on oltava ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava. Verkko-osoitteen (URL-osoite) tulisi antaa kuva verkkopalvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Sen tulisi vastata mahdollisimman hyvin organisaation nimeä ja keinotekoisia osoitteita tulisi välttää.

- **Verkkopalvelua voi käyttää eri kielillä**

Käyttöliittymässä tulisi olla kiinteä paikka kielivalinnoille ja ne ovat näkyvissä kaikilla sivuilla. Paras vaihtoehto on, kun kielivalinta vie toisen kieliversion vastaavalle sivulle, eikä esimerkiksi etusivulle.

- **Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa**

Navigaatio ja sivun olennaisin sisältö hahmottuu nopeasti. Verkkopalvelun keskeinen sisältö ja teemat on esitelty etusivulla. Eri käyttäjäryhmiä koskeva sisältö välittyy etusivulta. Termit ovat käyttäjille tuttuja ja asiat löytyvät helposti. Keskeistä tietosisältöä ei tarvitse etsiä liitetiedostoista, vaan se löytyy suoraan verkkopalvelun

sivuilla. Siirtyminen edelliselle sivulle ja verkkopalvelun etusivulle onnistuu kaikilla sivuilla.

- **Linkit ovat kuvaavia ja toimivia**

Linkkien nimet ovat selkeitä. Linkin otsikko ja kuvaus vastaavat kohdesivun otsikkoa ja sisältöä. Linkit ja linkkikokonaisuudet erottuvat selkeästi sivun muusta sisällöstä.

- **Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä**

Verkkopalvelun visuaalinen ilme noudattaa organisaation muusta viestinnästä tuttua linjaa. Navigaatio, sivujen elementit ja sivurakenne noudattavat yhdenmukaista, totuttua ja turvallista linjaa. Käyttö on miellyttävää ja selkeää. Terminologia on käyttäjälähtöistä ja kohderyhmälle vakiintunutta.

- **Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä**

Perustoiminnot ovat niin yksinkertaisia, ettei erillisiä ohjeita tarvitse käyttää. Perustoiminnot ohjaavat itsessään käyttäjän toimintaa ja ovat luontevia sekä loogisia. Virhetilanteista annetaan selkeät, ymmärrettävät virheilmoitukset ja menettelyohjeet. Lomakkeen pakolliset tiedot merkitään selvästi ja niiden täyttäminen tarkistetaan.

- **Rakenne on jäsenelty tarkoituksenmukaisesti**

Sisällön jako tehdään tarpeen mukaan asiakokonaisuuksien sekä käyttäjäroolien perusteella. Tietosisältö ja toiminnot on jäsenelty loogisesti.

- **Sisältö on ajantasaista**

Tieto uusista ja ajankohtaisista asioista löytyy helposti ja nopeasti. Vanhentuneet tiedot poistetaan palvelusta ja siirretään tarvittaessa arkistoihin. Käyttäjille kerrotaan, mistä arkistoidut asiakirjat löytyvät.

- **Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita**

Verkkopalvelulla on yhteys organisaation visioon ja missioon. Integrointi muihin järjestelmiin ja tietokantoihin on otettu huomioon.

Edellä mainittujen kriteerien täytyessä pystytään välttämään verkkopalvelun käytettävyyteen liittyviä ongelmia. Toimiva verkkopalvelu tukee organisaation strategisten tavoitteiden toteuttamista ja lisää organisaation toiminnan vaikuttavuutta.

3 EMPIIRINEN TUTKIMUSOSA

3.1 Tutkimusstrategia

Opinnäytetyöni lähestymistapa on tapaustutkimus, jossa hyödynnän kyselyä ja omaa kokemustani Klikin käyttäjänä. Pyrin saamaan mahdollisimman selkeän kuvan Vaon intranetin käytöstä. Tutkimuksen avulla haen vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä mieltä Vaon henkilöstö on nykyisestä intranetistä?
- Millainen on käytettävyydeltään hyvä ja toimiva intranet?

Lokakuussa 2013 tein pienimuotoisen kyselyn, jonka avulla selvitin, mitä mieltä lähimmät kollegani, 10 sähköosaston opettajaa, olivat Klikistä. Toteutin kyselyn 21.10 - 27.10.2013 Google-lomakkeella ja sain palautteen kuudelta vastaajalta. Lomakkeessa kysyin Vaon nykyisen intranetin hyviä ja huonoja puolia sekä minkälainen olisi vastaajan ihanne intranetistä. Kyselyn tarkoituksena oli saada vahvistus tämän tutkimuksen tarpeellisuudesta sekä testata Google-dokumentin toimivuus tiedonkeruussa varsinaisessa kyselyssä.

Vastausten (6 kpl) perusteella laadin SWOT -analyysin (taulukko 1) Vaon intranetin nykytilasta. Vahvuuksina Vaon intranetissä nähtiin usein tarvittavien ohjelmien löydettävyys pikapainikkeiden takaa ja se, että intranetistä löytyy paljon tietoa, kunhan vain osaa sitä etsiä. Intranetin heikkouksina kuvattiin sekavat valikot ja tiedon löytämisen vaikeus. Ongelmia tuotti myös kirjautuminen eri ohjelmiin eri tunnuksilla ja yhteystietojen haku koettiin epäselväksi. Intranetissä nähtiin paljon mahdollisuuksia, joita kehittämällä voitaisiin saada toimivampi ja käytettävyydeltään parempi palvelu. Olisi mahdollista saada aikaan yksinkertainen ja selkeä palvelu, jossa eri rooleille olisi omat näkymänsä. Sähköinen arkistoinnin tuleminen ja työprosessien sähköistäminen nähtiin myös mahdollisina. Vastaajat uskoivat käytön lisääntyvän, kun saavutettavuus lisääntyy muutosten ja säännöllisten päivitysten myötä. Ulkoisena uhkana voitiin nähdä tärkeän tiedon hukkuminen suureen tietomäärään.

Taulukko 1. SWOT analyysi Klikistä

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - usein tarvittavat ohjelmat käsillä - paljon tietoa 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - sekavat valikot - tiedon löytäminen vaikeaa - kirjautuminen eri ohjelmiin eri tunnuksilla - yhteystietojen sekava haku
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - yksinkertainen - selkeä - eri rooleille oma näkymä - hyvä tavoitettavuus - säännöllinen päivitys - sähköisen arkistoinnin - tuleminen - käytön parantaminen - työprosessien sähköistäminen 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tärkeän tiedon hukkuminen suureen tietomäärään

Tiedonkeruussa kannattaa käyttää kyselytutkimusta, kun tarvitaan informaatiota esimerkiksi ihmisten mielipiteistä ja asenteista (Juholin 1999, 173). Hirsjärven ym. (2009, 198–200) mukaan kyselytutkimuksessa voidaan käyttää eri kysymystyyppejä, kuten avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä ja skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Avointen kysymysten hyötynä on se, että ne osoittavat keskeiset seikat vastaajien ajattelussa, kun taas monivalintakysymykset mahdollistavat saatujen vastausten mielekkään vertailun. Omassa tutkimuksessani olen käyttänyt pääasiassa monivalintakysymyksiä ja täydentänyt niitä muutamilla avoimilla kysymyksillä.

Varsinainen kyselytutkimus toteutettiin helmikuussa 2014. Tiedonkeruussa käytin Google-lomaketta, jonka lähetin 272 vastaanottajalle saatekirjeen kera Vaon sähköpostijärjestelmän kautta. Viikon kuluttua lähetin vielä kaikille vastaanottajille muistutusviestin osallistumisen tärkeydestä.

3.2 Kyselylomakkeen rakenne

Hyvän käytettävyyden mukaisesti lähtökohtana kyselylomakkeelle oli selkeä ulko-asu ja rakenne sekä vastaamisen helppous. Kysely (liitteet 2 ja 3) koostui kaiken kaikkiaan

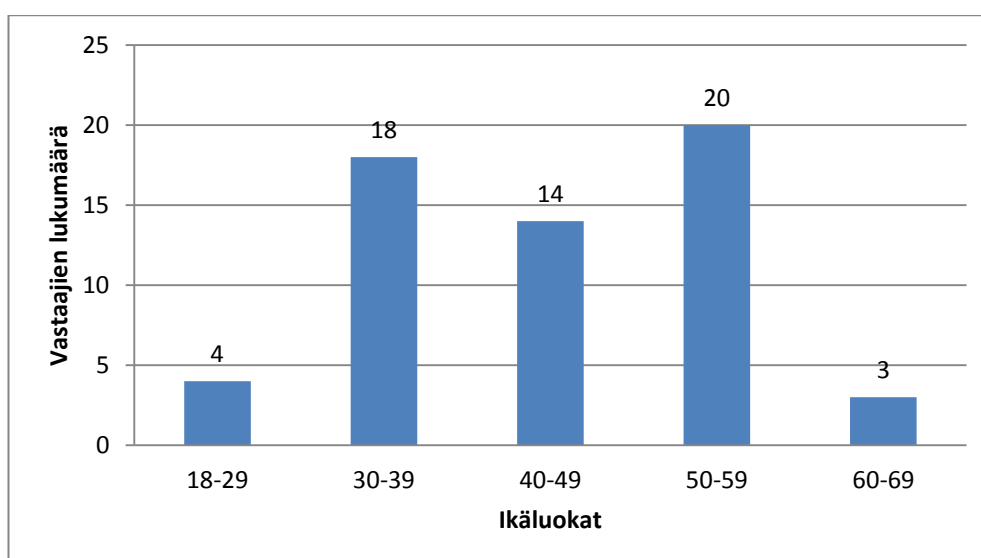
14 kohdasta, joista viisi oli avoimia kysymyksiä, kahdeksan monivalintakysymyksiä ja viimeinen kohta koostui strukturoiduista väittämistä. Monivalintakysymykset ja strukturoidut väittämät olivat pakollisia eikä vastausvaihtoehdoista ollut mahdollista valita kuin yksi vaihtoehto. Avoimiin kysymyksiin ei ollut pakko vastata.

Lomakkeen alussa oli taustakysymyksiä ja niiden jälkeen seurasi avoimia kysymyksiä vastaajien käyttökokemuksista ja lopussa oli käytettävyyteen liittyvä strukturoituja väittämiä käyttäjien mielipiteiden ja asenteiden selvittämiseksi.

3.3 Kyselyn tulokset

3.3.1 Taustakysymysten vastaukset

Kokonaisuudessaan kyselyn vastausprosentiksi tuli 22 %. Vastausajan loppuun mennessä sain 59 vastausta, joista 49 oli suomenkielisiä ja 10 ruotsinkielisiä. Vastaajista 36 oli naisia ja 23 miehiä, 44 kuului opetushenkilöstöön ja 15 kuului muuhun henkilökuntaan. Tekniikan yksikössä työskenteli 24 ja palvelut yksikössä 35 vastaajaa. Kuvio 3 kuvaa vastaajien ikäjakauman.



Kuvio 3. Vastaajien ikäluokat

Vastaajista 41 ilmoitti käyttävänsä Klikiä päivittäin. Viikoittain käytti 12 ja muutaman kerran kuukaudessa tai harvemmin kuusi vastaajaa. Vastaajat arvioivat omaa

kärsivällisyyttään yleensä internetin käyttäjinä seuraavasti: hyvin kärsivällinen 11, aika kärsivällinen 36, melko kärsimätön 11. Yksi vastaajista ilmoitti olevansa kärsimätön internetin käytössä yleisesti.

3.3.2 Käyttäjien mielipiteitä Klikistä

Seuraavassa selvitän vastaajien mielipiteitä ja kokemuksia Klikin käytöstä. Kyselyyn vastanneet ovat nimettömiä ja käytän tässä heistä nimityksiä vastaaja 1, vastaaja 2 jne.

Avoimeen kysymykseen ”Mitä hyvää näet Klikissä?” 10 vastaajaa ilmoitti olevansa tyytyväinen runsaaseen tiedon määrään, joskin jotkut huomauttivat tiedon löytymisen vaikeuksista. *”Paljon asiaa, kunhan se sieltä löytyy”*, kommentoi vastaaja 27. Vastaajia myös miellytti Klikin etusivulla olevat värikkäät pikapainikkeet, joiden avulla löytyvät helposti useimmiten tarvittavat ohjelmat, kuten opiskelijahallintojärjestelmä Helmi ja lukujärjestykset. Vastaaja 48: *”Hyvä tietovarasto. Etusivulle on kivasti koottu tärkeimmät jutut. Hyvä keino tallentaa ja jakaa tietoa. Hyvä, että Klikiin pääsee myös kotoa.”*

Kysymykseen ”Mitä huonoa näet Klikissä?” vastattiin vuolaammin ja lähes kaikki vastaajat kommentoivat asiaa. Suuri osa vastaajista koki Klikin sekavana. Vastaajista 15 mainitsi sekavuuden huonona ominaisuutena.

”Ihan sekava sivu, ei sitä voi mihinkään käyttää, johtunee tietokoneen näennäismuistin pienuudesta, onneksi Helmeen ja sähköpostiin sieltä pääsee. Ei sitä kyllä muuhun tarvitsekaan.” (Vastaaja 38)

Moni vastaaja oli sitä mieltä, että Klik ei toimi muualla kuin omalla työkoneella. Muita huonoja puolia Klikissä oli henkilökunnan yhteystietojen huono löydettävyys, pienet tekstit, paljon turhaa informaatiota, heikko räätälöitävyys, virheilmoitukset, surkea ulkoasu, vaikeaselkoisuus, eri ohjelmiin tarvittavat erilliset kirjautumiset ja tiedon löytämisen vaikeudet.

”Kaikki lomakkeet, opsit, matkalaskut yms etsittävä joka kerta uudelleen. Otsikot hankalia, niiden perusteella ei pysty päättelemään mitä kunkin valikon alta löytyy. Yleensä joutuu klikkailemaan useita sivuja ja valikoita

auki, ennen kuin löytää etsimänsä. Sisäinen hakukone ei oikein toimi, ainakaan asettamillani hakusanoilla.” (Vastaja 9)

”Sekava ja liian virkamieskielinen asiajaottelu & -otsikointi. Vaikea löytää tietoja, jos ei tiedä, mistä alkaa etsimään. Vaikeaselkoisuutensa vuoksi ei ehkä niin aktiivisessa käytössä kuin voisi olla. Klikissä voisi olla vielä paljon enemmänkin tietoa. Sieltä puuttuu monta olennaista ohjetta ja tietoa, jotka ovat vain ihmisten päässä, paperilla tai joidenkin tiedostoissa.” (Vastaja 48)

”Mielestäni sieltä on hankala löytää tarvitsemaani. Erityisen hankalassa paikassa on perustyökalu: OPSIT Niistä tiedot myös vanhentuneita, niitä on monia versioita ja lopulta voimassa olevaa kaiken keskeltä hankala löytää.” (Vastaja 35)

”Esim. opsit löytyvät seuraavan reitin takaa: Toiminnanohjaus -> Palvelun tuottaminen. Minun järkeeni ei mitenkään mene, miten tästä voisin päätellä, että opsit ovat toiminnanohjauksen ja palvelun tuottamisen takana???” (Vastaja 5)

”Sieltä ei löydä mitään kuin suurella tuskalla ja arvaamalla. Logiikka puuttuu. Tiedot piilotettu utojen otsikkojen taakse. Hidas ja vaivalloinen siksi käyttää.” (Vastaja 23)

Vastaajat olivat tyytymättömiä tiedon löytymisen hankaluuteen ja järjestelmän hakutoimintoon, joka ei palauta toivottuja hakutuloksia. Etsittäessä jotain tiettyä asiakirjaa, lomaketta tai suunnitelmaa, on sitä vaikea löytää, koska hakutoiminto palauttaa suuren määrään asiaan kuulumattomia dokumentteja. Vastaja 15 kuvaili tiedon hakemisen Klikistä olevan niin monimutkaista, että hän mieluummin lähtee selvittämään asiaa henkilökohtaisesti ihmisten kanssa kuin etsii tietoa intranetissä. Vastaja 34 mukaan hakutoimintoa tulisi kehittää paremmaksi, koska nykyisin pitää tietää tarkalleen haettavan tiedoston nimi, jotta toiminto löytäisi sen. Vastaja 48 kertoo, että ei löydä tarvitsemiaan tietoja ja pitää hakutoimintoa puutteellisena. ”*Sekava, hankala, haku toiminto ei usein tuo toivottua tulosta*”, sanoo vastaaja 22. Vastaja 25

kertoo: *"Asiat ovat monen sivun ja linkin takana. Haku-komennossa tulee tietää tarkkaan mitä hakee. Ei ehdi istua ja etsiä."* Vastaja 21 mukaan tiedon löytäminen on haasteellista, koska järjestelmästä löytyy paljon vanhaa tietoa. Lisäksi haku-toiminto ei toimi häntä tyydyttävällä tavalla.

Hämmennystä aiheuttivat otsikointi ja valikkojen nimet, joiden toivottiin olevan selkeämpiä ja konkreettisempia.

"Valikkojen nimet voisivat olla konkreettisempia, nyt on prosessien nimetkin sellaisia että niistä ei aina ymmärrä, mitä sisältöä pitää sisällään. Erityisesti toiminnan ohjaus -valikon alla paljon tätä ongelmaa. monen mutkan takana tietoa, mikä varmasti johtuu tiedon paljoudesta."
(Vastaja 32)

"Sekava, luotaantyöntävä, otsikot eivät kerro suoraan mitä siellä on."
(Vastaja 27)

"Ei minkäänlaista logiikkaa otsikoinnissa. Vaikea löytää sitä, mitä etsii (esim. "Toiminnan ohjaus" - "Palvelujen tuottaminen" - "Opetussuunnitelmat"; haloo! voiko epäselvemmin asiaa kertoa!?!). Lisäksi hakukenttä toimii huonosti." (Vastaja 33)

"Jos etsii esim. jotakin tiettyä asiaa, pitää käydä monessa paikassa, koska vaikea ymmärtää otsikoista, mitä ne sisältävät ja vaikea keksiä, missä jokin tietty asia olisi." (Vastaja 43)

Klikin ulkoasua ja rakennetta kommentoitiin näin:

"Ulkoasu selkeämmäksi. Tärkeät asiat eivät saa olla turhan monen klikkauksen takana. Termistö/pääotsikot selkeämmäksi." (Vastaja 43)

"Jotenkin sivu on muutenkin kalpea ja epämotivoiva, en tiedä miksi.... ei muuta kuin kassakonenäytön tyyppiseksi ja palikatkin vielä aakkosjärjestykseen." (Vastaja 10)

"Oranssi, pieni fontti ei näy. Usein tarvittavat perustyökalut pitäisi löytää helpommin, nyt polut liian pitkiä. Mistä löytyy esim. VAO:n OPS? Asioilla

pitäisi olla kuvaava nimi, nyt monin paikoin näkyy kapulakielisiä nimityksiä ja sanoja. Selkeyttä kaipaan lisää.” (Vastaja 44)

Useampi vastaajista kommentoi ohjelmiin vaadittavaa erillistä kirjautumista. Vastaja 17: *”kirjautuminen vielä erikseen klikistä esim sähköpostiin ärsyttää ja hidastuttaa.”* *”Sähköposti ei aukea ilman erillistä kirjautumista”*, sanoi vastaaja 2.

3.3.3 Klikin käytössä ilmenneitä ongelmia

Vastaajat pitivät ongelmallisena sitä, että tarvittavat tiedot ovat piilotettu monien klikkauksien päähän. Vastaja 3 sanoi: *”Ei löydä sitä mitä etsii ennen kuin on pitkään seikkaillut sivuilla”*. Hänen mielestään Klikin vaikean rakenteen vuoksi tiedonhakuun kuluu liiaksi aikaa, ja se aiheuttaa ärtymystä eikä edistä järjestelmän käyttöä.

Liitteiden avautuminen ja avautumiseen kuluva aika koettiin toisinaan ongelmalliseksi. Lisäksi se, että salasanaa kysyttiin toistuvasti liitteitä avattaessa, aiheutti vastaajien ärsyyntymistä. Osa vastaajista myös harmitteli ruotsinkielisten dokumenttien puuttumista ja sitä, että suuri osa informaatiosta oli ainoastaan suomeksi. Vastaja 18: *”Se till att all information finns att få på svenska.”* Tästä syystä Klikiä ei haluttu käyttää muulloin kun pakollisissa toiminnoissa, kuten Helmeen kirjautumiseen.

Vastaajat toivoivat, että Klikissä olisi suora linkki henkilökunnan yhteystietoihin, jolloin niitä ei tarvitsisi hakea monen klikkauksen kautta. Klikiä haluttiin käytettävän enemmän sisäiseen viestintään sähköpostiviestityksen sijaan. Vastaja 4 mukaan ylenpalttista sähköpostiviestintää voisi vähentää esimerkiksi siirtämällä suuret liitetiedostot Klikiin massapostituksen sijaan. Ruokalistoja, opetussuunnitelmia ja lomakkeita toivottiin näkyville, helposti löydettäväksi etusivulle. Vastaajat kaipasivat näkyville myös Vaon yhteistä toimintakalenteria, josta näkisi yhdellä silmäyksellä kaikki lähitulevaisuuden koko taloa koskevat tapahtumat. Lisäksi vuorovaikutuksen puutteeseen haluttiin muutosta.

”Kaipaan Klikiin vuorovaikutteisuutta, esim. jotain henkilöstön omaa ilmoitustaulua, johon kuka tahansa voisi laittaa muita kiinnostavan ilmoituksen/asian. Aloiteboksikin voisi toimia. Ja esim. blogi, johon voisi

kertoa laajemminkin talossa tapahtuneesta esim. useamman kuvan kera.”

(Vastaaaja 48)

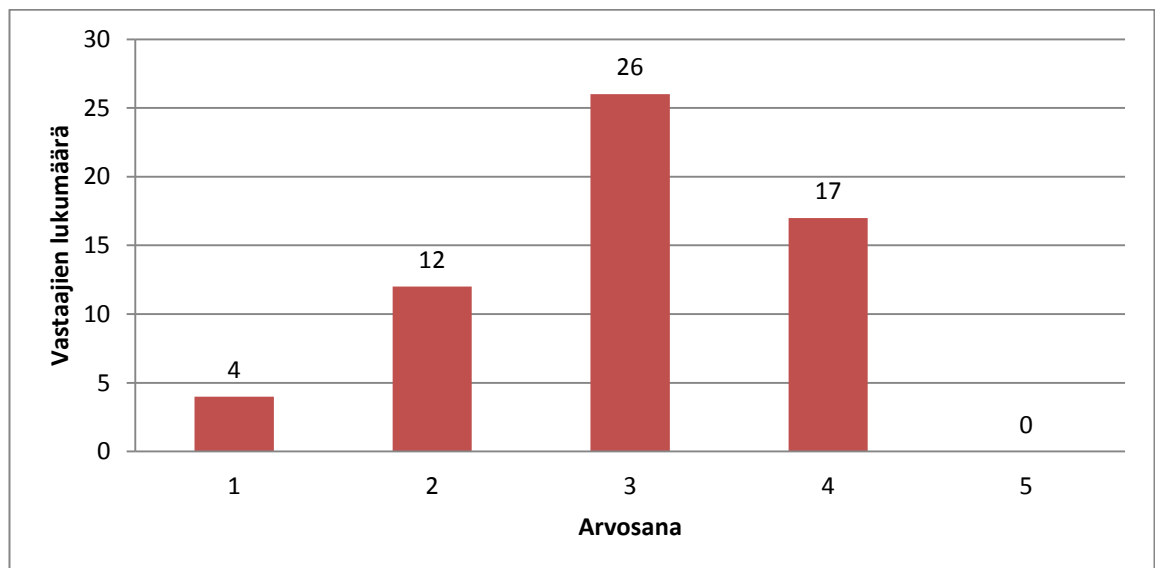
Sivukartan tai sisällysluettelon avulla uskottiin saavutettavan selkeyttä sivustolle.

”On vaikea luoda kokonaisuutta siitä mitä ylävalikon alla olevissa välilehdissä on, ehkä joku sisällysluettelo tai kokonaiskuva siitä mitä on missäkin ja joku ilmoitus etusivulle jos on lisätty alaasioita tai jotain tietoja”. (Vastaaaja 4)

”Ehkä sivukartta, josta näkisi heti mitä otsikoiden takaa löytyy?”

(Vastaaaja 15)

Keskiarvoksi Klik sai kaikkien vastanneiden mukaan 2,9 asteikolla 1-5. Yksikään vastaajista ei antanut arvosanaa 5. Kuvio 4 havainnollistaa arvosanojen jakaumaa vastanneiden kesken.



Kuvio 4. Arvosanajakauma

3.3.4 Klikin käytettävyydestä

Klik nähtiin tärkeänä työkaluna, tiedotuskanavana ja viestinnän välineenä. Sisäänkirjautumista Klikiin työpaikalla pidettiin helppona, mutta kirjautuminen kotikoneelta tuotti jonkin verran ongelmia. Lähes kolmannes vastaajista ei osannut vastata kysymykseen kirjautumisesta kotoa käsin.

Noin puolet vastaajista koki Klikin helppokäyttöisenä ja helpottavan tiedon saamista. Lähes puolet vastaajista käytti sitä mielellään. Navigointi Klikissä, sen hakutoiminto, tiedon löytyminen ja Klikin terminologia koettiin hankalaksi. Virheilmoituksia ja ohjeen käyttöä koskeviin kysymyksiin tuli huomattavan paljon ”Ei osaa sanoa” – vastauksia.

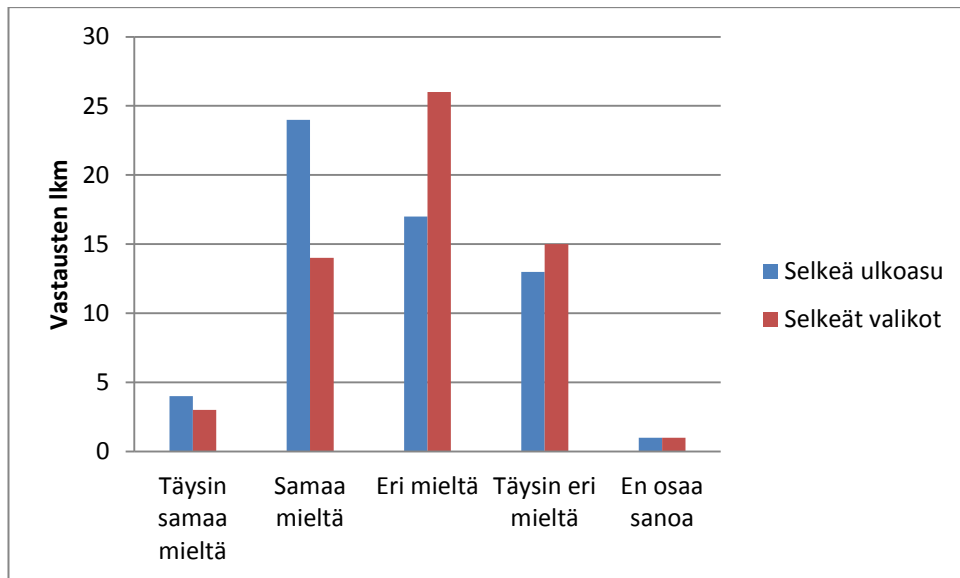
Kyselyn vastaukset liittyen Klikin toiminnallisuuteen ovat esitettynä taulukossa 2. Väittämän perässä oleva luku kertoo vastausten lukumäärän ja sitä seuraava luku kertoo prosenttiosuuden.

Taulukko 2. Klikin käytettävyys

Väittäjä	Vastaukset lukumäärä/ prosenttiosuus									
	Täysin samaa mieltä		Samaa mieltä		Eri mieltä		Täysin eri mieltä		Ei osaa sanoa	
Sisäänkirjautuminen Klikiin työpaikalla on helppoa.	39	66 %	18	31 %	0	0 %	1	2 %	1	2 %
Sisäänkirjautuminen Klikiin kotikoneelta on helppoa.	12	20 %	13	22 %	12	20 %	5	8 %	17	29 %
Pidän Klikiä tärkeänä tiedotuskanavana.	11	19 %	34	58 %	6	10 %	4	7 %	4	7 %
Klik on tehokas viestinnän väline.	4	7 %	36	61 %	8	14 %	7	12 %	4	7 %
Klik on minulle tärkeä työkalu.	6	10 %	40	68 %	7	12 %	3	5 %	3	5 %
Klik on helppokäyttöinen.	0	0 %	26	44 %	21	36 %	10	17 %	2	3 %
Käytän mielelläni Kliikkiä.	2	3 %	27	46 %	17	29 %	8	14 %	5	8 %
Klik tehostaa työskentelyäni.	2	3 %	29	49 %	13	22 %	8	14 %	7	12 %
Opin nopeasti käyttämään Klikiä.	6	10 %	28	47 %	20	34 %	2	3 %	3	5 %
Klikissä on helppo navigoida.	1	2 %	12	20 %	25	42 %	18	31 %	3	5 %
Klik helpottaa tietojen saamista.	2	3 %	32	54 %	16	27 %	7	12 %	2	3 %
Löydän etsimäni tiedon nopeasti Klikistä	0	0 %	9	15 %	24	41 %	24	41 %	2	3 %
Klikissä on helppo hakutoiminto.	2	3 %	12	20 %	22	37 %	10	17 %	13	22 %
Löydän etsimäni tiedon nopeasti Klikistä	0	0 %	9	15 %	24	41 %	24	41 %	2	3 %
Klikin terminologia on helposti ymmärrettävää.	1	2 %	17	29 %	22	37 %	13	22 %	6	10 %
Klikin virheilmoitukset ovat selkeitä ja opastavia.	5	8 %	7	12 %	14	24 %	6	10 %	27	46 %
Klikin ohjetoiminto on helppo käyttää.	1	2 %	8	14 %	16	27 %	4	7 %	30	51 %
Saan tarvitsemani avun ohjeista.	0	0 %	7	12 %	20	34 %	6	10 %	26	44 %
Ohjetoiminnon ohjeet ovat selkeitä.	0	0 %	8	14 %	18	31 %	5	8 %	28	47 %

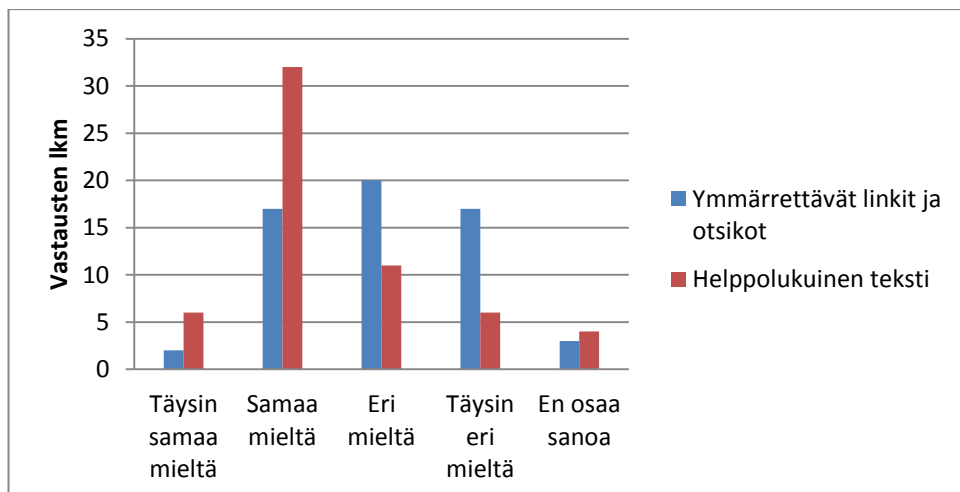
3.3.5 Klikin ulkoasuun, rakenteeseen ja sisältöön liittyviä kysymyksiä

Klikin ulkoasua pidettiin selkeämpänä kuin sen valikoita. Lähes 70 % vastaajista ei pitänyt Klikin valikoita selkeinä. Kuvio 5 esittää vastauksia liittyen väittämiin ”Klikin ulkoasu on selkeä” ja ”Klikin valikot ovat selkeät”.



Kuvio 5. Ulkoasun ja valikoiden selkeys

Väittämien ”Linkit ja otsikot ovat ymmärrettäviä” ja ”Klikin teksti on helppo lukea” jakautuivat kuvion 6 mukaisesti.



Kuvio 6. Teksti, linkit ja otsikot

Yksikään vastaajista ei ollut täysin samaa mieltä väittämästä ”*Klikin sisältö on selkeästi jäsenelty*”. Samaa mieltä väittämästä oli 13 vastaajaa eli 22 %. Eri mieltä ja täysin eri mieltä oli yhteensä 43, eli 72 % vastaajista. Kolmella vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta.

Vastaajien mielestä Klikistä löytyy tarpeeksi tietoa. Neljä vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja 29 oli samaa mieltä. Eri mieltä oli 15 ja täysin eri mieltä oli kuusi vastaajaa. Viisi vastaajaa ei ilmaissut kantaansa.

”*Uusi tieto erottuu selkeästi vanhasta*” – väittämästä oli samaa mieltä 17 vastaajaa ja yksikään ei ollut täysin samaa mieltä. Eri mieltä asiasta oli 19 ja täysin eri mieltä oli 14 vastaajaa. Yhdeksän vastasi, ettei osaa sanoa.

”*Klik on ajan tasalla*” – väittämään kaksi vastaajaa ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä ja 22 samaa mieltä. Vastaajista 17 oli eri mieltä, seitsemän oli täysin eri mieltä ja 11 ei osannut ilmaista mielipidettään.

”*Voin muokata Klikin näkymää mieleisekseni*” - väittämään vastattiin seuraavasti: täysin samaa mieltä yksi vastaaja, samaa mieltä kaksi vastaajaa, eri mieltä 12 vastaajaa ja täysin eri mieltä oli 16 vastaajaa. Vastaajista 28 ei osannut sanoa.

4 ANALYYSI

Kyselyyn vastasi 59 Klikin käyttäjää ja vastausprosentiksi tuli 22. Melko alhaisesta vastausprosentista huolimatta, uskon, että tutkimustulokset ovat luotettavia, koska vastausten lukumäärä oli kuitenkin melko suuri. Uskon, että toistettaessa tutkimus antaisi samankaltaiset vastaukset. Tutkimuksen alussa odotin huomattavasti suurempaa vastaajamäärää, koska tutkimuksen aihe on niin ajankohtainen ja merkityksellinen työyhteisössämme. Lisäksi kyselylomake oli lyhyt ja vastaaminen oli helppoa. Se oli myös toteutettu molemmilla kielillä.

Vastaajien ikäjakauma vastasi jotakuinkin koko henkilöstön ikäjakaumaa. Opetushenkilöstö vastasi kyselyyn vähemmässä määrin kuin muu henkilöstö. Vastauksia saatiin palvelut-yksiköstä enemmän kuin tekniikan yksiköstä.

4.1 Klikin käytöstä yleisesti

Vastauksista ilmeni, että intranetiä halutaan käyttää jokapäiväisenä työ- ja viestintävälineenä, mutta käytettävyyden ongelmat haittaavat ja estävät sen käyttöä. Klikiä pidetään tärkeänä viestintäkanavana. Se koetaan kuitenkin sekavana, nimeämiset nähdään epäloogisena ja tiedon löytyminen on monelle hankalaa. Liki 60 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että Klikissä käytetty terminologia on vaikeaselkoista. Epäselvät ja vaikeasti tulkittavat otsikot ja linkit vaikeuttavat tiedon löytämistä.

Hyvän käytettävyyden kannalta olisi huomioitava, että tärkeät asiat erottuisivat selkeästi vähemmän tärkeistä. Sivut tulisi nimetä yksilöllisesti, selkeästi ja näkyvästi (Lehtimäki (2012)).

Klikin hyviin ominaisuuksiin kuuluvat suuri tiedon määrä ja se, että usein käytettävät ohjelmat ovat koottuna suurien pikapainikkeiden alle etusivulle. Kuitenkaan integrointia toisiin järjestelmiin ei ole huomioitu tarpeeksi, koska uudelleenkirjautumisia tai kirjautumisia toisilla tunnuksilla vaaditaan. Käyttäjää ärsyttää, että muun muassa sähköposti, Helmi ja kuntatoimisto vaativat erillisen kirjautumisen, vaikka niissä toimivat samat tunnukset kuin Klikissä.

Tiedon löytäminen useiden klikkauksien päästä vie liikaa aikaa. Osa vastaajista ärsyyntyi myös siihen, että liitteiden avaaminen oli hankalaa ja aikaa vievää. Järjestelmä saattoi kysyä oikeuksia useaan kertaan ennen kuin liitetiedosto avautui. Käytettävyyden kannalta tämä on tehotonta ja hidasta, mikä harmittaa ja aiheuttaa vastarintaa käyttäjissä.

Vastaajat kaipasivat vuorovaikutteisuutta Klikiin. Vastauksissa toivottiin sähköistä ilmoitustaulua tai aloitelaatikkoa, johon kuka tahansa voi laittaa ilmoituksia. Tällä hetkellä Klikissä ei ole mahdollisuutta monensuuntaiseen vuorovaikutukseen. Juholinin (2009) mukaan kommentointi- ja editointimahdollisuuksien puute lisää sähköpostiliikennettä, haittaa tiedonvälitystä ja antaa vaikutelman ylhäältä tulevasta käskytyksestä. Vuorovaikutus lisää luottamusta ja toimii sisäisen viestinnän perustana. Vuorovaikutuksen puute vaikuttaa henkilöstön tyytyväisyyteen, motivaatioon ja sitoutumiseen. Intranet ei saisi olla hakemistopuu, vaan sen tulisi olla vuorovaikutteinen ympäristö ja työkalulaatikko.

4.2 Rakenteesta ja ulkoasusta

Vao on kaksikielinen oppilaitos ja myös intranet pitäisi toimia kahdella kielellä. Kaikki tieto on pyrittävä antamaan samanaikaisesti molemmilla kielillä. Ruotsinkieliset vastaajat olivat harmissaan siitä, että vain pieni osa tiedosta oli saatavilla ruotsiksi. Ruotsinkielisen tiedon puuttuminen vaikuttaa siihen, että ruotsinkielinen henkilökunta ei halua käyttää intranetiä muuten kuin pakon edessä.

Vastaajat odottivat Klikiltä ennen kaikkea toimivuutta, tehokkuutta, selkeyttä ja luotettavuutta. He olivat aika tyytymättömiä intranetin ulkoasuun ja peräänkuuluttivat selkeämpää sivustorakennetta ja helppokäyttöisyyttä. Monet kommentoivat tiedon löytämisen vaikeutta ja monien klikkausten aiheuttamaa ärsytystä. Vanhentunut tieto koettiin haitallisena ja häiritsevänä.

Klikin ulkoasu ei miellyttänyt vastaajia. Muun muassa tekstin oranssi väri koettiin hankalaksi ja vaikealukuiseksi. Suurin osa vastaajista piti valikoita, otsikoita ja linkkejä vaikeasti ymmärrettävänä ja sivuston kapulakieltä arvosteltiin jyrkin sanoin. Linkkien,

valikoiden ja otsikoiden nimeämisessä tulisi käyttää käyttäjille tuttuja termejä ja sanoja, sekä tuttua logiikkaa. Klikin välilehdet on nimetty **Home**, **Toiminnanohjaus-Verksamhetsstyrning**, **Työryhmät-Arbetsgrupper**, **Projektit-Projekt**, **Työkalut-Verktyg**. Tämä jaottelu ei ole kovin kuvaavaa eikä kerro käyttäjälle mitään sisällöstä ja siitä, kenelle tieto on suunnattu. Minua myös henkilökohtaisesti häiritsee englanninkielinen termi home. Loogisempaa olisi mielestäni käyttää termiä koti-hem. Suomen ja ruotsinkielen käyttäminen samalla sivulla ei lisää käytettävyyttä. Käytettävyyttä lisäisi, jos etusivulla voisi valita itselleen mieluisen kielivaihtoehdon (Lehtimäki 2012).

Klikin tekstit ja linkit ovat samanvärisiä. Käyttäjän kannalta olisi hyvä, jos linkit erottuisivat muusta tekstistä fontin tai värin avulla. Linkitettyssä tekstissä olisi myös hyvä olla selventävää tekstiä. Lisäksi ulkopuolisten sivujen tulisi aueta uudessa selainikkunassa.

Rakenteen tulisi olla selkeä ja yksinkertainen, jolloin sivustolla on helppo liikkua ja sitä on helppo käyttää. Lehtimäen (2012) mukaan rakenteen ollessa hyvä käyttäjä osaa käyttää sivustoa ja sivusto ohjeistaa käyttäjää. Selkeyttä ja yksinkertaisuutta voidaan saada aikaan ulkoasun avulla. Se ei saa olla liian monimutkainen ja väreihin tulisi kiinnittää huomiota. Värit eivät saa nousta ensimmäisenä käyttäjän silmille. Tekstin koon, kontrastin ja värien tulisi olla sellaiset, että näköaisti voi vastaanottaa tarvittavan tiedon nopeasti ja vaivattomasti.

4.3 Toiminnallisuudesta

Klikin käyttö kotikoneelta aiheutti jonkin verran ongelmia, koska kirjautuminen tapahtuu eri tavoin kuin työkoneelta. Alle puolet vastaajista koki kotikoneelta kirjautumisen vaivattomaksi. Kun intranettiin kirjaututaan koulun verkon ulkopuolelta, vaatii kirjautuminen käyttäjätunnuksen ja salasanan lisäksi toimialueen tunnuksen.

Toimintojen tulisi olla yhdenmukaisia riippumatta mistä järjestelmään kirjautuu. Käyttäjän pitäisi saada kirjautumisen virheilmoituksen yhteydessä selkeät ohjeet, kuinka pääsee eteenpäin (Lehtimäki 2012).

Suurin osa vastaajista piti Klikiä tärkeänä työkaluna, mutta sen käyttöä pidettiin hankalana, koska navigointi ja tiedon löytyminen koettiin vaikeaksi. Klikin ohje- ja hakutoimintoja ei koettu toimivina ja niiden palauttamat vastaukset eivät vastanneet odotuksia. Ohjetoiminnon käytön ongelmista kertoo, että yli puolet vastaajista ei osannut vastata väittämään ”*Klikin ohjetoiminto on helppo käyttää*” ja 20 vastaajaa oli asiasta eri mieltä. Vastaajat eivät näyttäneet saavan apua ohjeista, eivätkä ymmärtäneet niitä. Intranetin käytön tulisi olla niin yksinkertaista, ettei ohjeita tarvittaisi. Kyselyn väittämiin ”*Saan tarvitsemani avun ohjeista*” ja ”*Ohjetoiminnon ohjeet ovat selkeitä*” noin puolet vastasi ”en osaa sanoa”, mikä kummastuttaa minua. Oliko niin, ettei ohjetoimintoa käytetty, eikö sitä löydetty vai mistä syystä vastattiin näin. Muiden kysymysten kohdalla ”en osaa sanoa” – vastaus esiintyi harvoin.

Koska ohjeita joka tapauksessa tarvitaan, niiden tulee olla helposti saatavilla, selkeitä ja ymmärrettäviä. Klikin hakutoiminnon ongelmana koettiin se, että ilman täydellistä hakusanaa tai – termiä haluttua tietoa ei löytynyt. Hakukenttä on Klikissä huomaamaton ja haun tulokset eivät tyydyttäneet käyttäjiä. Vastaajien mielestä Klikissä on runsaasti tietoa, mutta se on vaikeasti löydettävissä. Lisäksi he pitivät ongelmallisena vanhan tiedon erottumisen uudesta.

4.4 Käytettävyydestä

Verrattaessa Jakob Nielsenin (1993) käytettävyyden kriteereihin, Klik täyttää tilan näkyvyydelle asetetut vaatimukset. Käyttäjä tietää koko ajan missä on ja mihin voi siirtyä seuraavaksi. Aktiivisen valikon taustaväri muuttuu tummemmaksi ja sivun otsikossa on sivun nimi. Lisäksi sivun yläosassa on näkyvillä murupolku, joka kertoo missä kohden sivustoa käyttäjä on kulloinkin.

Yhteneväisyys tosielämän kanssa ei täyty, koska Klik sisältää käyttäjilleen outoja termejä, nimikkeitä ja käsitteitä. Informaatio ja tieto eivät kyselyn mukaan ole loogisessa järjestyksessä.

Käyttäjän hallinta toteutuu kohtalaisesti, vaikka ”Peru” ja ”Tee uudestaan” -toiminnot puuttuvat. Käyttäjän joutuessa väärään paikkaan verkkosivulla, hän pystyy helposti navigoimaan takaisin etu- tai muille sivuille. Toisaalta, Klikin valikoiden ja otsikoiden

nimet koettiin hankalaksi ymmärtää, mikä osaltaan hankaloittaa käyttäjän hallinnan tunnetta.

Tämän tutkimuksen mukaan Klik on epäjohdonmukainen eikä käytössä ole käyttäjälle tuttuja standardeja. Käyttäjät joutuvat miettimään, mitä erilaiset termit tarkoittavat ja minkä otsikon alta mitäkin löytyy.

Virheiden estämisessä on myös parantamista. Olisi hyvä, jos palvelu osaisi ennakoida virhetilanteet ja tiedottaa niistä etukäteen. Esimerkiksi liitetiedostojen avaamisen yhteydessä tulee virheilmoitus, jota ei ymmärretä.

Tunnistaminen toteutuu etusivulla, jossa useimmiten käytetyt ohjelmat ovat koottu värikkäiden painikkeiden alle. Käyttäjän muistin kuormitusta vähentää näkyvästi sijoitellut kohteet ja toiminnot.

Käytön joustavuudessa ja tehokkuudessa löytyy paljon parantamista. Käytön tulisi olla tehokasta ja joustavaa niin aloittelevalle kuin kokeneellekin käyttäjälle. Moni vastaaja oli sitä mieltä, että Klik ei toimi kotoa käsin. Esille tuli myös toiveita järjestelmän räätälöitävyydestä.

Esteettisen ja minimalistisen suunnittelun kriteeri toteutuu myös heikosti. Palvelun tulisi sisältää ainoastaan tarpeellista ja kaivattua tietoa ja kaikki ylimääräinen tieto haittaa tarpeellisen tiedon näkyvyyttä. Monet vastaajat kokivat vanhan tiedon häiritseväksi, ulkoasun ja otsikoinnin epäselväksi.

Myös virhetilanteiden hallinta ei täytä kriteerejä. Virheilmoitusten tulee olla ymmärrettäviä, mutta Klikissä tulee ilmoituskoodi, joka ei kerro käyttäjälle mitään. Virheilmoitusten tulisi osoittaa ongelma ja sen syy tarkasti ja esittää siihen toimiva ratkaisu. Hyvät ja selkeät virheilmoitukset lisäävät järjestelmän opittavuutta.

Opastus ja dokumentaatio kaipaavat myös parannusta. Tässä tutkimuksessa vastaajat eivät saaneet apua virhetilanteissa eivätkä tiedon etsinnässä. Vaikka palvelua pitäisi voida käyttää ilman ohjeita, täytyy apua ja informaatiota olla saatavilla. Ohjeiden tulisi olla helposti löydettävissä, konkreettista apua tarjoavaa, käyttötilannetta tukevia ja riittävän lyhyitä.

Yllä olevia kriteereitä käytetään yleensä yhdessä vakavuusasteikon kanssa. Vaikka en ole tässä työssä arvioinut kriteereiden täyttymistä vakavuusasteikon kera, voinen yllä olevan perusteella sanoa, että Klikin suunnittelussa ei ole tarpeeksi huomioitu käytettävyyttä eikä sitä ole suunniteltu sen käyttäjiä varten.

Myös Helena Lehtimäen kriteereihin verrattuna Klikissä löytyy puutteita ja kehittämistä monelta osin. Verkkopalvelun osoitteen on oltava ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava. Klik on mielestäni keinotekoinen nimi eikä anna selkeää kuvaa intranetin sisällöstä ja tarkoituksesta. Toisaalta intranetin osoite klik.vaasa.fi on helppo muistaa.

Klikissä on tietoa molemmilla kotimaisilla kielillä, mutta ei systemaattisesti, eivätkä kaikki tiedot ole saatavilla molemmilla kielillä. Kielivalinta pitäisi pystyä tekemään kaikilla sivuilla, mutta Klikissä kielivalintaa ei voi ylipäättään tehdä vaan kieliä käytetään rinnakkain. Sekavuutta lisää, että osa asiakirjoista on erikseen kahdella kielellä ja osassa sisältö on kirjoitettu molemmilla kielillä. Lisäksi löytyy asiakirjoja ja sivuston osien otsikoita pelkästään suomeksi.

Navigointi ja tiedon löytäminen koettiin hankalaksi. Eri käyttäjäryhmiä koskeva sisältö ei välity etusivulta. Termit ovat käyttäjille outoja ja tiedot hankalasti löydettävissä. Keskeinen tietosisältö ei löydy verkkopalvelun sivuilta, vaan sitä pitää etsiä liitetiedostoista. Linkkien ja otsikoiden nimeäminen on epäselvää. Navigaatio, sivujen elementit ja sivurakenne noudattavat kuitenkin yhdenmukaista linjaa.

Käyttäjää ei ohjata ja neuvota verkkopalvelun käytössä. Käyttäjiä ärsytti ja turhautti, kun esimerkiksi lomakkeissa virhetilanteessa ei tiennyt mistä virhe johtuu ja mitkä kentät olivat pakollisia. Väärin täytetyn lomakkeen tiedot hävisivät. Sisältö ei myöskään ole ajantasaista.

Klik ei kaikilta osin tue Vao strategiaa ja tavoitteita, joiden mukaan Vaon viestintä on vuorovaikutteista, aktiivista ja kaksikielistä ja se edistää yhteisöllisyyttä ja myönteisen työilmapiirin syntymistä. Klikistä puuttuu vuorovaikutusmahdollisuus sekä integrointi muihin järjestelmiin ja tietokantoihin, mikä turhautti suuresti käyttäjiä. Sitä haluttiin

käyttää ja se miellettiin tärkeäksi työkaluksi, mutta käytön ongelmat ja puuttuvat toiminnot estävät sen laajemman käytön.

Klik palvelisi paremmin käyttäjiään ja sitä käytettäisiin enemmän työkaluna erilaisissa tehtävissä jos se olisi käytettävämpi. Käytettävyydeltään parempi järjestelmä vähentäisi käyttäjien turhautumista ja olisi tehokkaampi, ja sen käyttäjä tekisi vähemmän virheitä. Lisäksi käyttäjien aikaa säästyisi ydintehtävien tekemiseen. Hyvä intranetin toiminta perustuu käyttäjän välittömään oivallukseen. Tietoa ei pitäisi joutua etsimään – sen pitäisi näyttäytyä (Krug, 2006).

4.5 Klik viestintäkanavana

Suuri osa, lähes 80 % vastaajista, pitivät Klikiä tärkeänä tiedotuskanavana ja noin 70 % käyttäjistä käytti sitä päivittäin. Klikiä toivottiin käytettäväksi suuremmissa määrin sisäiseen viestintään, jotta esimerkiksi sähköpostitulvat vähenisivät. Tiedon löytyminen oli kuitenkin ongelmallista. Esimerkiksi vastaajat olivat hakeneet Klikistä henkilökunnan yhteystietoja ja opetussuunnitelmia, mutta etsimiseen oli kulunut kohtuuttomasti aikaa. Tämän vuoksi he eivät enää vaivaudu etsimään intranetistä tietoa vaan hakevat sen muualta.

Klik on Vaon strategian mukaan tärkein sisäisen viestinnän väline. Intranetissä tieto tulisi suunnata suoraan kohderyhmälleen, josta se löytyy aina tarvittaessa. Tieto pitäisi ryhmitellä selkeämmin ja tehdä valikot ja otsikot loogisiksi ja ymmärrettäviksi. Intranetiin pitäisi myös saada kaksi- ja monensuuntaisia vuorovaikutusmahdollisuuksia.

Tiedonkulun parantaminen on tarpeellinen kehittämiskohde Vaossa. Kuluvan vuoden henkilöstökyselyssä tiedonkulku arvioitiin yhdeksi heikoimmaksi osa-alueeksi Vaossa ja uskon, että nykyisen intranetin puutteet ovat yhtenä syynä tähän.

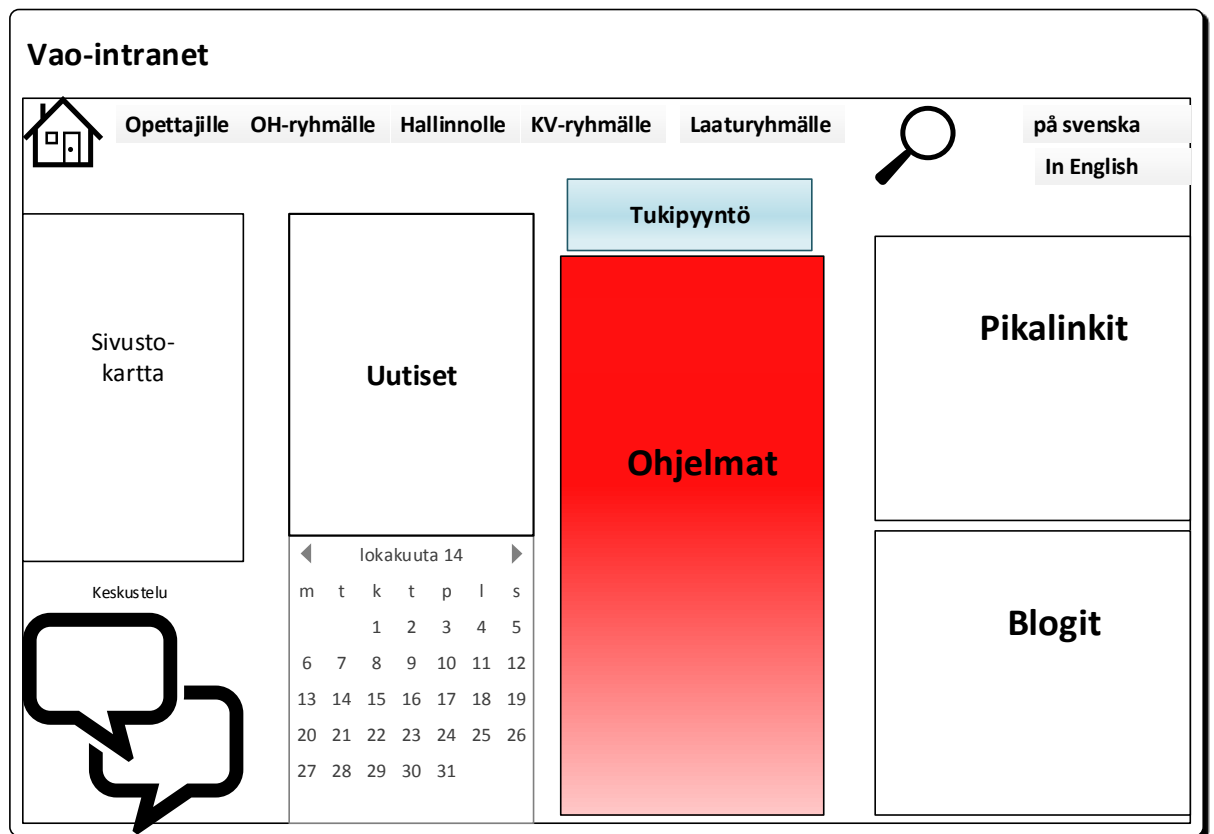
5 INTRANETIN KEHITTÄMINEN

Uudistettaessa Vaon intranetiä pitää sen käytettävyyttä lisätä. Teknisen ratkaisun lisäksi suunnittelussa tulee ottaa huomioon kaikki käyttäjät ja heidän tarpeensa. Käytettävyyttä lisäämällä voidaan luoda ominaisuuksia, joiden vuoksi opettajat ja muu henkilökunta mielellään käyttävät intranetiä jokapäiväisessä työssään.

5.1 Rakenteelliset kehitysehdotukset

Verkkosivuston suunnittelussa lähdetään liikkeelle käyttöliittymän rakenteen ja sisällön suunnittelusta. Etusivu on tärkein ja sieltä tulee olla pääsy tärkeisiin kohteisiin. Käyttäjän pitää pystyä hahmottamaan intranetin rakenne etusivun perusteella: missä ovat valikot, missä on hakukone ja missä ovat yhteystiedot. Vaon kaksikielisuuden vuoksi, on tärkeää, että sivut ovat molemmilla kotimaisilla kielillä ja niissä on kielivalinnat. Kielivalinnat esitetään kaikilla sivuilla. Parhaassa tapauksessa kielivalinta vie toisen kieliversion vastaavalle sivulle. Optimaalista olisi, jos etusivu avautuisi käyttäjän haluamalla kielellä.

Etusivulla esitetään intranetin keskeinen sisältö ja teemat. Eri käyttäjäryhmiä koskeva sisältö välittyy etusivulta. Suosituimmat, ajankohtaiset ja käytetyimmät ohjelmat ovat helposti löydettävissä. Olisi myös hyvä pystyä suodattamaan henkilön tai käyttäjäryhmän mukaan näytettäviä tietoja. Kuviossa 7 on hahmoteltu intran uutta ulkoasua.



Kuvio 7. Uusi etusivu

Etusivulla pitää olla tehokas hakukone. Hyvä haku on tärkeä kaikille käyttäjille ja nopeuttaa tiedon löytämistä. Tehokas hakukone etusivulla tekee sivustosta käytettävämmän, vaikka sen rakenteessa muuten olisi parantamisen varaa. Hakukoneen tulisi tehdä hakuja myös taustajärjestelmistä ja sen tulisi olla niin nopea, etteivät käyttäjät turhautuisi. Samaa asiaa saatetaan etsiä eri hakutermeillä, joten hakukone pitää olla konfiguroitu siten, että se ymmärtää esimerkiksi opsin ja opetussuunnitelman tarkoittavan samaa. Kuviossa 7 hakukone on esitettyä suurennuslasi-symbolilla.

Tiedon järjestämisen ja haettavuuden lisäksi tieto kannattaa kohdentaa eri käyttäjäryhmille. Kuviossa 7 valikot ovat nimetty käyttäjäryhmittäin. Valikoiden teksti on helppolukuinen ja erottuu hyvin taustasta.

Tärkeät käytetyimmät ohjelmat löytyvät etusivulta värikkästä palkista ja muut vähemmän käytetyt ovat valikoissa. Klikin käyttäjiä miellytti sen etusivulla olevat isot kirjavat painikkeet, joista pääsi yleisimmin käytettyihin ohjelmiin. Linkkien tulisi noudattaa sivuston tyyliä.

Yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta voidaan lisätä keskustelupalstalla ja sisältöjen kommentointimahdollisuudella. Kaikilla tulee olla mahdollisuus kommentointiin. Keskustelupalsta voi vähentää sähköpostien määrää ja se myös tehostaa yhteistyötä. Ryhmätyötilat, aloitekanava ja blogi tulivat esille käyttäjien toivomuksissa. Linkki henkilökunnan yhteistietoihin löytyy helposti sivun keskellä olevasta palkista.

Integrointi toisiin järjestelmiin tulee huomioida, jotta vältetään monilta kirjautumisilta. Sähköpostin ja muiden ohjelmien pitää avautua ilman tunnuksien ja salasanojen kyselyä. Liitetiedostoja pitää pystyä tulostamaan ilman, että käyttöoikeuksia pyydetään uudelleen.

Etusivulle tulee kalenteri, johon merkitään ajankohtaiset tapahtumat, kokoukset ja tärkeät päivämäärät.

Olisi hyvä, jos käyttäjän olisi mahdollista piilottaa itselleen turhat linkit ja ohjelmat. Koska tietoa syntyy vuosien saatossa paljon, myös ajankohtaisen tiedon erottaminen vanhasta on olennaista. Vanhentuneet tiedot tulisi arkistoida siten, että ne löytyy tarvittaessa. Kaiken tiedon pitäisi olla kaikkien saatavilla, mutta tieto tulisi kohdistaa personoiduin näkymin juuri niille henkilöille, joita se koskee. Intranetin etusivu voisi olla ainakin osittain personoitavissa.

Käyttöliittymän tulee kertoa käyttäjälle intranetin kokonaisuuden ja siihen kuuluvat osat alueet. Osiot, sivut ja tiedostot tulee nimetä kuvaavasti, jotta ne ovat intuitiivisesti hahmotettavia käyttäjälle ja helpottaisivat navigointia sivustolla. Nimeämisessä käytetään henkilöstölle tuttuja termejä ja käytettävä sanasto tulisi selvittää yhdessä käyttäjien kanssa.

Olisi varmaan aiheellista myös miettiä intranetin mobiilikäytön mahdollisuuksia. Mobiilikäyttö tulee varmasti lisääntymään tulevaisuudessa ja intranetin toiminta älypuhelimella kannattanee huomioida.

5.2 Sisällölliset vaatimukset

Sivun tärkein sisältö hahmottuu nopeasti. Sisältö on jäsenneilty hierarkkisiin ja loogisiin kokonaisuuksiin. Tietosisältö ja toiminnot on jäsenneilty loogisesti otsikoiden ja muiden navigointielementtien avulla. Vanhentuneet tiedot poistetaan näkyvistä ja siirretään tarvittaessa arkistoihin. Käyttäjille kerrotaan, mistä arkistoituja asiakirjoja löytyy.

Otsikot ovat informatiivisia ja sisältöä ennustavia. Tärkein sisältö on sijoitettu sivun tai kappaleen alkuun. Teksti on käyttäjälähtöistä ja se on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaisesti. Arttu Raittilan (2014) Verkkokirjoittamisen pikaoppaan mukaan verkkokirjoittamisen tärkeimpiin periaatteisiin kuuluu:

- Käytä sanoja, joita lukija ymmärtää ja käyttää.
- Käsittele asioita, jotka ovat olennaisia.
- Suosi lyhyttä ja ytimekästä.
- Otsikot motivoivat lukemaan.
- Käytä listoja kun voit.
- Korosta tärkeä ja erityinen,
- Pirstä kuvilla, tiivistä kuvateksteillä.
- Taulukoi ja laatikoi.

Tutkimuksessa tuli esille, että henkilöstö haluaa osallistua sisällön tuottamiseen. Sisältöä pitäisi pystyä luomaan wiki-periaatteella, jolloin kaikilla olisi vastuu sisällöstä. Kaikilla käyttäjillä tulisi olla kommentointi ja editointimahdollisuus. Sisäinen viestintä kehittyy parempaan suuntaan kun kaikki viestivät ja toimivat osana kokonaisuutta. Näin jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa sisäisestä viestinnästä ja sisäisen viestinnän kanavia hyödynnetään tehokkaasti.

5.3 Toimintaehdotus toteuttamiselle

Käytännössä uuden intranetin viimeistely tapahtuu laaturyhmän edustajan, tietohallinnon edustajan ja tämän opinnäytetyön kirjoittajan yhteistyönä loppuvuoden 2014 aikana. Viimeistelyvaiheessa mukaan otetaan pieni testiryhmä testaamaan uutta ympäristöä.

Intranetin uudistaminen kannattaa tehdä selkeänä projektina, johon otetaan käyttäjiä mukaan. Käytettävyysestaus kannattaa huomioida jo suunnitteluvaiheessa, jolloin käytettävyyso Ongelmien korjaaminen on helpompaa ja halvempaa. Käytettävyysestauksella varmistetaan, että intranet toimii hyvin ja sen käyttäminen miellyttää käyttäjiä. Testaukseen kannattaa valita intranetin käyttäjiä siten, että eri käyttäjäryhmät ovat edustettuina.

Käyttäjien osallistuessa intranetin suunnitteluun ja käyttöönottoon pystytään toteuttamaan järjestelmä, joita henkilöstö käyttää mielellään. Käyttöönoton yhteydessä on tärkeää, että projektin etenemisestä tiedotetaan. Uuden intranetin käyttöönotossa tulee huolehtia henkilökunnan perehdytyksestä. Henkilöstölle esitellään, mitä tietoa intranetistä löytyy, mistä ja kuinka tieto löytyy, sekä kuinka sitä voi käyttää päivittäisen työnteon apuna.

5.4 Intranet tulevaisuudessa

Intranetin käyttö tulee muuttumaan tulevaisuudessa. Hanna Korhonen (2014) uskoo intranetiä hyödynnettävän enenevässä määrin aloite- ja ideointikanavana, jolla johto voi kuulostella organisaation tilaa. Intranet ei ole enää päätösten julkaisupaikka, vaan johto perustelee ja kertoo päätösten taustoista omilla nimillään ja kuvillaan. Intranet on myös foorumi, jossa valmisteilla olevista asioista keskustellaan avoimesti.

Intranetiä tullaan hyödyntämään henkilöstön kannustamiseen ja kiittämiseen. Sitä voidaan käyttää myös henkilöstön keskinäiseen vertaistukeen ja työhön liittyvien kysymysten keskusteluun.

Ideaali intranet on henkilöstön yhteinen tila, josta löytyvät kaikki työkalut toiminnanohjausjärjestelmistä viestintään. Se on useasta työkalusta muodostuva kokonaisuus, josta kaikki tarvittava tieto löytyy helposti. Se auttaa hiljaisen tiedon välittämisessä ja se toimii organisaation muistina ja innostaa tiedon jakamiseen.

6 POHDINTA

Toimiva sisäinen viestintä on erittäin tärkeä organisaatioille. Sisäiseen viestintään kuuluu jokapäiväisten, työtehtäviin liittyvien tietojen viestiminen, talouden, työehtojen, muutosten ja organisaation arvojen tiedottaminen henkilökunnalle ja henkilökunnan sitouttaminen. Intranet on Vaasan ammattiopiston tärkein sisäisen viestinnän väline. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on Vaon sisäisen viestinnän kehittäminen ja viestinnän laadun parantaminen. Työn tarkoituksena on selvittää Vaon intranetin nykytila ja sen käytettävyys käyttäjien näkökulmasta. Saavutin työlle asetetut tavoitteet ja sain vastaukset tutkimuskysymyksiin. Selvityksen perusteella laadin suunnitelman intranetin kehittämisestä ja tein luonnoksen uuden intranetin etusivusta.

Tutkimusote oli pääosin määrällinen, mutta siihen sisältyi myös laadullisia piirteitä. Tutkimus toteutettiin henkilöstölle lähetetylle sähköisellä lomakkeella ja havainnointia hyödyntämällä. Kyselylomake sekä havainnointi tutkimusmenetelminä täyttivät mielestäni tehtävänsä hyvin.

Tutkimukseen osallistui vain 22 % henkilökunnasta. Vastauksia olisi saattanut tulla enemmän, jos kyselylomake olisi toimitettu myös paperiversiona henkilökohtaisiin postilokeroihin. Lomake olisi myös voitu julkaista intranetissä ja olla siellä näkyvillä vastausajan. Pelkäsin kuitenkin aiheuttavani ärsytystä, jos sama kysely tulee monesta kanavasta. Henkilökunta saattaa myös olla aika tympääntynyt moniin kyselyihin, joita tulee jatkuvalla syötöllä monelta eri taholta, eikä sen vuoksi halunnut osallistua. Aineiston vähäisyydestä huolimatta, uskon että tulokset ovat päteviä juuri tässä tapauksessa. Niistä ei toki voi vetää yleisesti valideja johtopäätöksiä.

Tutkimus osoitti, että Klikin käyttäjät haluaisivat käyttää sitä enemmän, mutta sen käytettävyydessä on sellaisia puutteita, jotka vähentävät ja jopa estävät sen käytön. Muun muassa tarpeellisen tiedon löytäminen koettiin erittäin vaikeaksi. Hakutoiminto ei toiminut käyttäjien odotusten mukaisesti, mikä puolestaan hankaloitti tiedon löytämistä. Tulosten mukaan käyttäjät kokevat Klikin käytön enemmän kielteiseksi kuin myönteiseksi. Tiedon laatua ja määrää sekä järjestelmän selkeyttä on tarpeellista kehittää.

Tulokset osoittivat käyttäjien kaipaavan lisää vuorovaikutteisuutta intranettiin. He kokivat tiedottamisen olevan enemmänkin ylhäältä tulevaa käskyttämistä. Voisi olla mielenkiintoista tutkia jatkossa kuinka vuorovaikutusmahdollisuuksien lisääminen muuttaisi käyttäjien suhtautumista intranettiin ja tiedottamiseen. Olisi kiinnostavaa selvittää, lisäisikö vuorovaikutus intranetin käyttöä ja kuinka se vaikuttaisi henkilöstön tyytyväisyyteen sisäiseen viestintään.

LÄHTEET

- Aula, P. & Jokinen, K. 2007. Organisaatioiden verkkoelämä: viestintäteknologianäkemykset ja organisaatioviestintä. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Hakola, I. & Hiila, I. 2012. Strateginen ote verkkoon. Tavoita & sitouta sisältöstrategialla. SanomaPro.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.
- Jokinen, K., Aula, P. & Matikainen, J. 2006. Näkökulmia organisaatioiden verkkoviestintään. Teoksessa Aula, P., Matikainen, J. & Villi, M. (toim.) Verkkoviestintäkirja. Palmenia-sarja. Helsinki, Yliopistopaino.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: WSOY.
- Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva. WS Bookwell Oy.
- Juholin, E. 2009. Communicare! – Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos Porvoo. WS Bookwell.
- Korhonen, H. 2014. Intranet ostajan opas.
<http://intranet-ostajanopas.fi/2014/09/17/sosiaalisen-intranetin-uusi-taso/> luettu 13.10.2014
- Korpela, J. 2003. www-sivut jokaiselle sopiviksi. Esteettömien verkkosivujen tekemisen opas kaikille tekijöille ja teettäjiille. Helsinki. Edita Oy
- Kortesuo, K. 2012. Tekstiä ruudulla. Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen. HansaBook.

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy

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

Kuntien verkkoviestintäohje. 2010. Suomen Kuntaliitto.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum

Lehmuskallio, S. Intranet, Kielijelppi – jelppiä akateemiseen viestitään,

<http://www.sprakhjalpen.fi/verkkoviestinta/intranet> luettu 29.11.2013

Lehmuskallio, S. 2006. The uses, roles and contents of intranets in multinational companies in Finland. Journal of Business and Technical communication, 20: 3, 288 - 324.

Lehtimäki, H. 2012. Verkkopalvelujen laatuksiteristö - Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Tampere, Tampereen Yliopistopaino Oy

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2. uudistettu painos. Helsinki, WSOY Pro

Luukkonen, J. 2009. Digitaalinen viestintä. Teoksessa Juholin, E. 2009. Communicare! – Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uudistettu painos Porvoo. WS Bookwell.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. London. Academic Press

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability.

<http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> luettu 29.3.2014

Ovaska, S., Aula, A., Majaranta, P. 2005. Käytettävyystutkimuksen menetelmät. Tampere. Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelyn laitos

Puro, J-K. 2004. Onnistu viestinnässä. Helsinki. WSOY.

Raittala, A. 2014. Verkkoviestinnän pikaopas.

<http://blogivirta.fi/blogit/1672725-verkkokirjoittamisen-pikaopas?show=1>

luettu 12.10.2014

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

Sipilä, L. 2008. Käytännön markkinointi. Nyt. Keuruu. Infor Oy.

Vaasan kaupunki. 2011. Toisen asteen koulutuslautakunnan johtosääntö.

<http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithBanner.aspx?id=385704>

Luettu 1.11.2014

Vaasan kaupunki, toisen asteen koulutus. Tieto- ja viestintätekniiikan opetusikäytön strategia 2007, Versio 1.0.

Vaasan ammattiopiston viestintästrategia. 2011.

Vaasan ammattiopiston vuosikirja 2012–2013,

http://www1.vaasa.fi/graafigetpalvelut/edock/vao_vuosikirja_2013/desktop/index.html.

Luettu 20.9.2014

Vao yleisesittely. 2013. <https://klik.vaasa.fi/tyokalut/Tyokalut-VAO/esittelyaineisto/default.aspx>. Luettu 5.11.2014

LIITTEET

Liite 1. Helena Lehtimäen kriteerit verkkopalvelun käytettävyydelle

- verkkopalvelu löytyy helposti
- verkkopalvelua voi käyttää eri kielillä
- verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä
- tekstikoon ja tyylimäärityksien muuttaminen on mahdollista
- verkkopalvelun käyttö on nopeaa ja tehokasta
- verkkopalvelu latautuu nopeasti
- etusivu antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja eri käyttäjäryhmiä koskevista asioista
- verkkopalvelu etenee ja toimii johdonmukaisesti ja nopeasti
- keskeistä tietosisältöä ei tarvitse etsiä liitetiedostoista, vaan se löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta
- sivujen tulostus on sujuvaa
- navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa
- sivun tärkein sisältö hahmottuu nopeasti
- palvelussa käytetään kohderyhmälle tuttuja termejä
- tietoa voidaan hakea tehokkaasti erilaisilla tavoilla
- siirtyminen edelliselle sivulle ja verkkopalvelun etusivulle onnistuu kaikilla sivuilla
- linkit ovat selkeitä, kuvaavia ja toimivia
- linkit ovat ajantasaisia
- käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä
- terminologia on selkeää ja ymmärrettävää
- verkkopalvelu ohjaa käyttäjää toimimaan oikein
- virhetilanteista annetaan selkeät, ymmärrettävät virheilmoitukset ja menettelyohjeet
- rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa käsiteltäviin aiheisiin
- sisältö on jäsennetty hierarkkisiin ja loogisiin kokonaisuuksiin

- sisältö on käyttötärpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden kannalta kattava
- teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa
- verkkopalvelun kautta on mahdollisuus antaa palautetta ja saada neuvontaa eri tavoilla
- verkkopalvelu tukee organisaation tehtäviä ja tavoitteita
- verkkopalvelu sisältyy organisaation strategiseen viestintäsuunnitelmaan
- kriisiviestintään on varauduttu
- integrointi muihin järjestelmiin on otettu huomioon
- verkkopalvelu tukee organisaation strategisten tavoitteiden toteuttamista
- käyttäjä saa verkkopalvelusta tarvitsemansa tiedon tai palvelun
- käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa muiden käyttäjien kanssa
- verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle myönteisen käyttökokemuksen

Liite 2. Kysely Klikin käytöstä

Hyvä työtoveri.

Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä Klik-intrasta. Tällä kyselyllä pyrin selvittämään Klikin käytettävyyttä ja käyttäjien tyytyväisyyttä.

Vastaamalla kysymyksiin pääset vaikuttamaan intranetin kehittämiseen. Antamasi vastaukset ovat luottamuksellisia eikä niitä voida yhdistää sinuun. Vastaamiseen kuuluu noin 5 minuuttia. Vastaathan 16.02.2014 mennessä.

Kiitos osallistumisestasi!

Ina Hasselblatt

***Pakollinen**

1. Valitse Vaon yksikkö, jossa työskentelet *

- Tekniikka
- Palvelut

2. Sukupuolesi *

- Mies
- Nainen

3. Kuulut *

- opetushenkilökuntaan
- muuhun henkilökuntaan

4. Äidinkieleni *

- suomi
- ruotsi
- Muu:

5. Ikäsi? *

- 18 - 29 vuotta
- 30 - 39 vuotta
- 40 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- 60 - 69 vuotta

6. Kuinka usein käytät Klikiä? *

- Päivittäin
- Viikottain
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Harvemmin
- En koskaan

7. Arvioi omaa kärsivällisyyttäsi yleensä internetin käyttäjänä. *

- Hyvin kärsivällinen
- Aika kärsivällinen
- Melko kärsimätön

- Kärsimätön
 En osaa sanoa

8. Mitä hyvää näet Klikissä?

9. Mitä huonoa näet Klikissä?

10. Onko sinulla ollut ongelmia käyttäessäsi Klikiiä? Jos on, mitä?

11. Puuttuuko Klikin etusivulta mielestäsi jotain? Jos puuttuu, mitä?

12. Kuinka Klikiiä voisi mielestäsi parantaa? *

13. Minkä yleisarvosanan antaisit Klikille? *

1 2 3 4 5

Heikko Erinomainen

14. Valitse seuraavista väittämistä mielestäsi sopivin vaihtoehto. *

Täysin
samaa
mieltä

Samaa
mieltä

Eri mieltä

Täysin eri
mieltä

En osaa
sanoa

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sisäänkirjautuminen Kliin työpaikalla on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäänkirjautuminen Kliin kotikoneelta on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin ulkoasu on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin teksti on helppo lukea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin sisältö on selkeästi jäsenelty.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik latautuu nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klikissä on helppo navigoida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik on helppokäyttöinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän mielelläni Klikkiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän etsimäni tiedon nopeasti Klikistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik helpottaa tietojen saamista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klikistä löytyy tarpeeksi tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uusi tieto erottuu selkeästi vanhasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik on ajan tasalla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik tehostaa työskentelyäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik on minulle tärkeä työkalu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opin nopeasti käyttämään Klikkiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin virheilmoitukset ovat selkeitä ja opastavia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin terminologia on helposti ymmärrettävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliin valikot ovat selkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit ja otsikot ovat ymmärrettäviä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Voin muokata Klikin näkymää mieleisekseni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klikissä on helppo hakutoiminto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutoiminto on nopea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klikin ohjetoiminto on helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjetoiminnon ohjeet ovat selkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvitsemani avun ohjeista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän Klikkiä tärkeänä tiedotuskanavana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik on tehokas viestinnän väline.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik on vuorovaikutteinen kanava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 3. Enkät om användning av Klik

Bästa kollega.

Jag utför en studie om användning av Klik-intranät. I denna undersökning försöker jag klargöra intras användbarhet och dess användarnas tillfredsställelse.

Genom att svara på frågorna, kan du påverka utvecklingen av intranätet. Dina svar är konfidentiella och kan inte kopplas till dig. Det tar ca 5 minuter att svara på frågorna. Vänligen svara senast den 16.02.2014.

Tack för din medverkan,
Ina Hasselblatt

***Pakollinen**

1. Jobbar du på *

- teknik?
- service?

2. Är du en *

- man?
- kvinna?

3. Jobbar du *

- som lärare?
- med annat än undervisning?

4. Ditt modersmål? *

- finska
- svenska
- Muu:

5. Din ålder? *

- 18 - 29 år
- 30 - 39 år
- 40 - 49 år
- 50 - 59 år
- 60 - 69 år

6. Hur ofta använder du Klik? *

- Varje dag
- Varje vecka
- Några gånger i månaden
- Mer sällan
- Aldrig

7. Utvärdera ditt tålamod i allmänhet som Internet-användare. *

- Mycket tålmodig
- Ganska tålmodig
- Ganska otålig

- Otålig
 Kan inte säga

9. Vad som är bra med Klik?

10. Vad som är dåligt med Klik?

11. Har du haft problem med Klik? Om ja, vad?

11. Saknar du något på Kliks hemsida? Om ja, vad?

12. Hur skulle man kunna förbättra Klik? *

13. Vilket vitsord skulle du ge till Klik? *

1 2 3 4 5

Svag Utmärkt

14. Välj det lämpligaste svarsalternativ till följande påståenden. *

Håller fullständigt med	Håller med	Annan åsikt	Helt annan åsikt	Kan inte säga.
-------------------------------	---------------	----------------	------------------------	----------------------

	Håller fullständigt med	Håller med	Annan åsikt	Helt annan åsikt	Kan inte säga.
Att logga in på Klik är lätt på jobbet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Att logga in på Klik är lätt hemma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks layout är tydlig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks text är lätt att läsa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks innehåll är tydligt strukturerad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sidan laddas snabbt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det är lätt att navigera på Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik är enkel att använda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag gillar att använda Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag hittar lätt informationen jag behöver på Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik gör informationen mer tillgänglig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det finns tillräckligt med information på Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ny information skiljer sig klart från den gamla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik är aktuell.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik gör att jag arbetar effektivare.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik är ett viktigt verktyg för mig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag lärde mig snabbt att använda Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks felmeddelanden är tydliga och informativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks terminologi är lätt att förstå.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks menyer är tydliga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Länkar och titlar är förståeliga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag kan anpassa Kliks layout.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det finns en enkel sökfunktion på Klik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sökfunktionen är snabb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kliks hjälpfunktion är lätt att använda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hjälpfunktionens instruktioner är tydliga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får den hjälp jag behöver.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Håller fullständigt med	Håller med	Annan åsikt	Helt annan åsikt	Kan inte säga.
Jag anser att Klik är en viktig kanal för information.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik är ett effektivt kommunikationsverktyg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klik är en interaktiv kanal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>