



Aalto-yliopisto

Intranet core team - loppuraportti

16.10.2012

Selvitystyö: Intranetin roolin kirkastaminen

- PMT valtuutti 12/2011 viestinnän perustamaan intranet core teamin
- Core teamin tavoitteeksi määriteltiin
 - 1) intranetin ja muiden verkkopalveluiden työnjaon (mm. aalto.fi ja laitosten omat sivut) kirkastaminen
 - 2) intranetin sisällön linjaaminen
 - 3) Core teamin toivottiin ottavan kantaa intranetin kehityssuuntiin.
- Selvitystyö toteutettiin 02-08/2012 ja se sisälsi haastatteluja työpajatyöskentelyä, keskustelutilaisuuksia, yhteisökyselyitä ja ulkopuolisen intranetkonsultin asiantuntija-arvion.
- Työhön osallistui n. 200 aaltolaista.

- Aiheesta tarkemmin, ks. liite 2

Tulokset: Intranetin rooli

- Henkilöstö erottaa selkeästi sen, että verkkosivusto aalto.fi on näyteikkuna maailmalle ja sisäinen tieto on muualla.
- Insiden rooli organisaation 'yhteisen sisäisen tiedon' keskipisteenä on hyvin ymmärretty eri puolilla organisaatiota. Roolia ei kyseenalaisteta. Henkilöstö odottaa löytävänsä intranetin kautta yhteiset palvelut, tärkeät tiedot ja talon ihmiset.
- Ongelma: Inside kärsii huonosta maineesta, mikä aiheuttaa myös sisältöihin kohdistuvaa luottamuspulaa. Palvelu on kuitenkin mainettaan parempi.
- Ongelma: Nykyisin kaikki intranetiltä odotetut sisällöt eivät löydy sieltä, vaan myös muualta verkosta, työryhmäwikeistä ja sähköposteista.
- Haaste: Akateemiselle henkilöstölle oma tutkimusala on toiminnan keskipiste. Intranetista ei voi muodostua niin vahvaa 'toiminnan sydäntä' kuin esimerkiksi yrityksissä.

Tulokset: Esille nousseet kehitysteemat (4+3 kpl)

Tieto ihmisistä ja osaamisesta
(ei tiedetä eikä löydetä mitä muut osaavat)

Kohdennettu tieto ryhmille
(opiskelijoille, opettajille, pienille ryhmille ym.)

Tiedon löydettävyys
(haun kautta, sisältörakenteiden kautta)

Vanhentunut tai puuttuva tieto
(koskettaa useita eri tietojärjestelmiä)

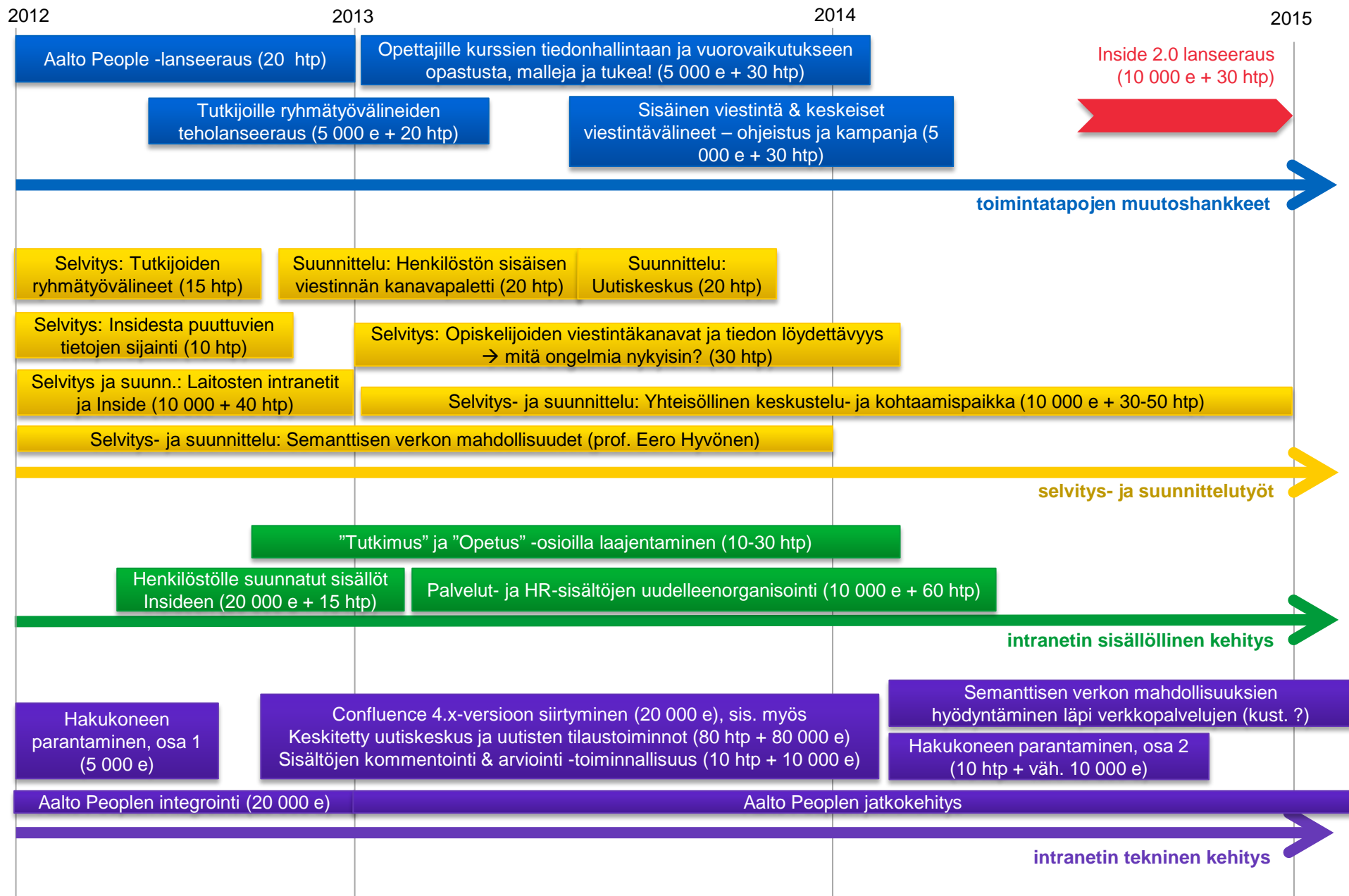
- Tiedostojen jakaminen, yhteinen muokkaaminen myös ulkopuolisten kanssa
- Virtuaalinen kohtaamispaikka puuttuu (jakoi mielipiteitä ja vaatii tarkempaa selvitystyötä)
- Useamman tiedotuskielen haasteet (käsitellään Kielilinjausten toimeenpanosuunnitelmassa)

- Aiheesta tarkemmin, ks. liitteet 3-4

Työn pohjalta esitetyt tärkeimmät toimenpiteet ja linjaukset ja niiden hyödyt

1. **Aalto People integroidaan osaksi Insidea** → Hyöty: Ihmisten löydettävyys paranee, organisaatio saa kasvot
2. **Insidessä esitetään yliopisto- ja korkeakoulutason sisäistä tietoa, palveluun ei tuoda laitostasoa** → Hyöty: Tiedon löydettävyys paranee, luottamus tietoja kohtaan kasvaa, intranetin maine paranee
3. **Sisäisen viestinnän kanavia selkiytetään erityisesti akateemisen henkilöstön ja laitosten näkökulmista. Esimerkiksi laitostasolle luodaan malleja siitä, miten sisäistä ja ulkoista tietoa esitetään, myös laitostasoisien introjen tekemistä tuetaan tarjoamalla malleja ja suosituksia.** → Hyöty: Tiedon löydettävyys paranee, sisällöntuotanto ja viestiminen laitostasolla helpottuu.
4. **Insiden sisältö järjestetään käyttäjäryhmien mukaan (akateeminen henkilöstö/palveluhenkilöstö), koska ryhmillä on eri tavoitteet ja osittain erilaiset tiedontarpeet.** → Hyöty: Akateeminen henkilöstö kokee, että Inside on tehty myös heille. Tutkimusta ja opetusta tukevien sisältöjen löydettävyys paranee.
5. **Mainetta parannetaan uudelleenlansseerauksella** (= viestitään tehdyistä parannuksista ja toiminnallisuuksista) → Hyöty: Luottamus intranettiin vahvistuu (erityisesti estetään luottamuksen hidas murentuminen)
6. **Insiden kehittämistä jatketaan aktiivisesti ja nykyiseen taustajärjestelmään pohjautuen** → Hyöty: Maltilliset kehittämiskustannukset, voidaan keskittyä toimintatapojen yhtenäistämiseen ja sisältötyöhön, estetään luottamuksen hidas murentuminen kokonaisuutta kohtaan (joka voi pakottaa massiiviseen uudistusprojektiin)

Kehittämistoimenpiteet 2012-2015



Visio 2015

- Aalto-yliopiston intranet on
 - **henkilöstölle** suunnattu,
 - **luotettava, helppokäyttöinen** ja **teknisesti korkeatasoinen**
 - **yliopisto- ja korkeakoulutasoisen sisäisen tiedon** keskipiste.
 - Se tukee sekä **akateemisen** että **palveluhenkilöstön** tarpeita,
 - edistää aaltolaisten **verkostoitumista** ja sitä
 - **kehitetään** jatkuvasti palautteen pohjalta.
- Aalto-yliopiston julkiset verkkosivustot (aalto.fi+korkeakoulujen sivustot) on suunnattu ulkoisille kohderyhmille.
- Laitoksilla voi olla oma intranet ja niiden toteuttamista tuetaan luomalla selkeitä käytäntöjä ja suosituksia. Laitosten intranetien ja Aalto-yliopiston intranetin keskinäiset roolit ovat selkeät ja intranetit täydentävät toisiaan.



Aalto-yliopisto

Intranet core team -loppuraportti

Liitteet

Liite 1: Mikä on Inside?

Liite 2: Intranet core teamin työn eteneminen, työskentelymuodot ja osallistujat

Liite 3: Muut esille nousseet kehitysteemat ja niistä johdetut toimenpiteet v. 2012-2015

Liite 4: Työskentelyssä esiin nousseet intran vahvuudet ja heikkoudet

Liite 1

Mikä on Inside?

Mikä on intranet Inside?

- Henkilöstön intranet, avattu 15.2.2010
- Kokoaa yhteen yliopiston ajankohtaisasiat ja ohjeistukset, sisäiset palvelut sekä yleisimmät työkalut
- Sisällöntuottajia 600, sisällöntuotantovastuu hajautettu
- Yht. 44 500 sivua ja tiedostoa
- Arkisin n. 3000-3500 käyntiä/pvä, viikonloppuisin n. 300-400 /pvä
- Sivukatseluita noin 14 000/pvä

Aalto-yliopisto

Aalto-yliopisto

Inside – Aallon henkilöstön intranet

Etusivu Ajankohtaista Aalosta Korkeakoulut Työntekijänä Aalossa Palvelut Kampukset Keskustelut Wiki

Tervetuloa Insideen!

Etsi ja löydä insidesta

Työkalut

Ajankohtaisia linkkejä

Visiologissa

Juuri nyt

Tekniikan kandidaattiohjelmien uudistuksen infotilaisuus 8.12.

Liite 2

Intranet core teamin työn eteneminen, työskentelymuodot ja osallistujat

Intranet core teamin selvitystyö

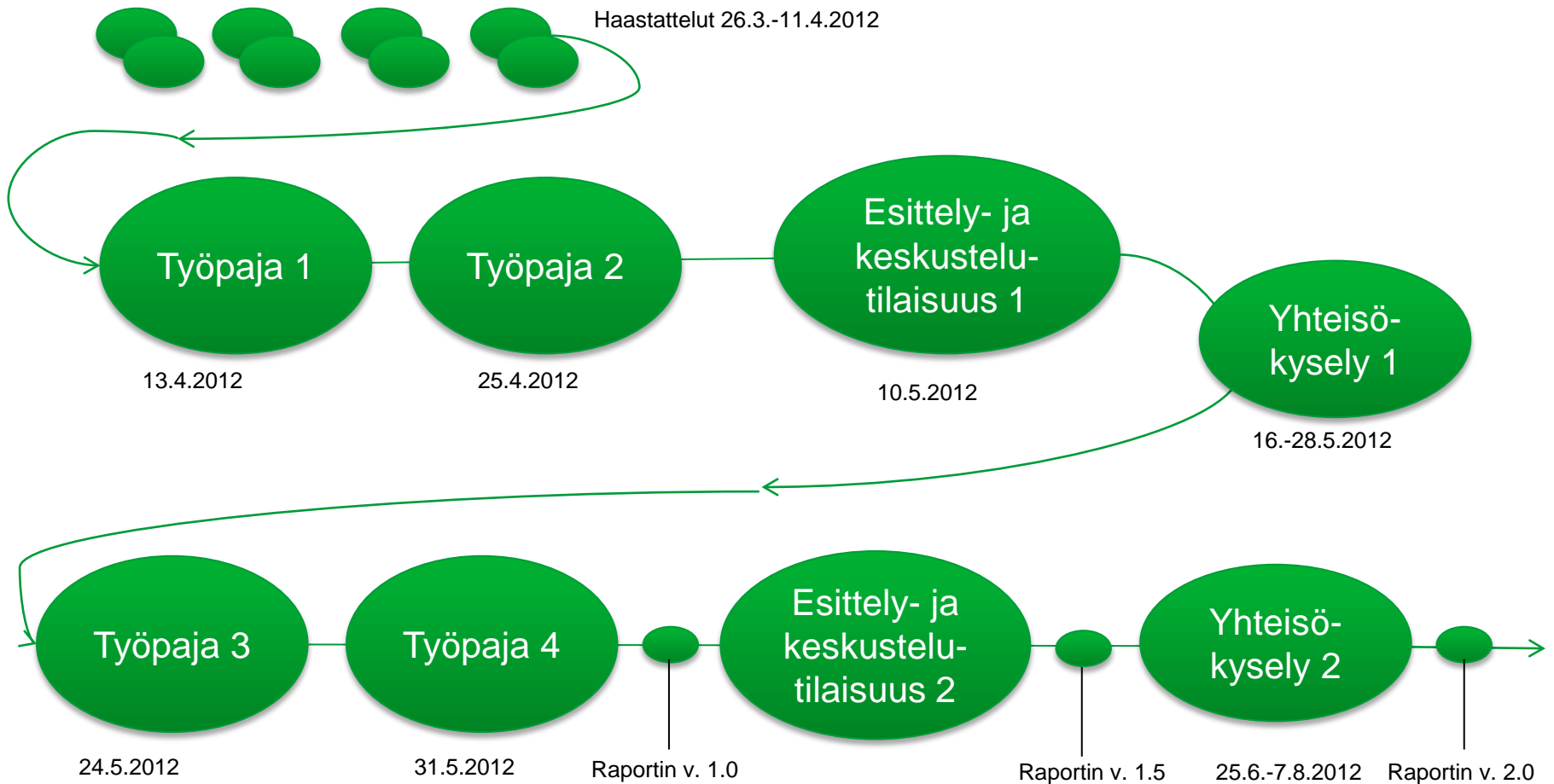
- PMT valtuutti 12/11 viestinnän perustamaan Intranet core team.
- Core teamin tavoitteeksi määriteltiin
 - 1) intranetin ja muiden verkkopalveluiden työnjaon (mm. aalto.fi ja laitosten omat sivut) kirkastaminen sekä
 - 2) intranetin sisällön linjaaminen.
- Core team toivottiin ottavan kantaa myös laajemmin intranetin kehityssuuntiin.
- Tiimin jäseniksi toivottiin monipuolinen otos käyttäjiä ja asiantuntijoita Aallon eri ryhmistä (esim. ulkomaisia tutkijoita).

Työskentelymuodot

- Johdon ja henkilöstön (akateeminen henkilöstö, palveluhenkilöstö) haastattelut (17 kpl, 03-04/12).
- Intranet core team työskentely (neljä työpajaa 04-05/12). Työhön osallistui 23 akateemiseen- ja palveluhenkilöstöön kuuluvaa henkilöä kaikista korkeakouluista
- Työn esittelytilaisuudet (2 kpl, 05/12 ja 06/12)
- Yhteisökyselyt (05/12 ja 06-08/12). Yhteisökyselyyn saatiin 153 vastausta, joista 43 oli akateemiselta henkilöstöltä.
- Viestinnän ja IT:n edustajista sekä akateemisesta henkilöstöstä muodostuva projektiryhmä (4 hlöä) työsti haastattelujen, core team –työpajojen ja kyselyjen tulokset yhteen väli- ja loppuraportiksi



Aikataulu ja eteneminen



Ihmiset

Projektiryhmä

- Perttu Tolvanen, Projekti 55
- Juha Stjärnstedt, viestintä
- Hanna Korhonen, viestintä
- Marko Kosunen, Sähkötekniikan korkeakoulu, mikro- ja nanotekniikan laitos
- Ani-Jatta Immonen, IT

Haastateltuja & työpajoihin osallistuneita mm.

- Jari Aromaa
- Kati Vilonen
- Susanna Kokkinen
- Timo Kiravuo
- Hanna Vuorinen
- Panu Sainio
- Antti Lajunen
- Nani Pajunen
- Outi Rautakoura
- Johanna Bragge
- Ida Salin
- Mikko Mikkola
- Eero Hyvönen
- Sari Kujala
- Kenrick Bingham
- Martti Rahkila
- Outi Borella
- Jon Fabritius
- Håkan Mitts
- Anu Bask
- Antti Raike
- Zagros Hatami
- Eero Palomäki
- Mari Svahn
- Antti Ainamo
- Kyösti Ruuttunen
- Ilkka Niemelä
- Esa Salmio
- Jaakko Marttila
- Riitta-Liisa Leskinen
- Tuija Pulkkinen
- Mikko Mustonen
- Markus Torkkeli
- Lisbeth Tonteri

Liite 3

Muut esille nousseet kehitysteemat ja niistä johdetut toimenpiteet v. 2012-2015

Työskentelystä nousseet kehitysteemat

- Työpajoissa intranet-teemaa käsiteltiin laajasti. Sen nähtiin sisältävän sisäinen viestintä, yhteistyö eri tahojen kanssa ja tärkeiden tietojen löydettävyys.
- Core teamin työskentelystä nousi esiin myös merkittäviks **seitsemän kehitettävää teema-alueetta**, jotka täydentävät PMT:n tehtävänantoa.
- Seitsemästä teema-alueesta **neljä** liittyy suoraan Insiden kehittämiseen.

Kehitettävät teema-alueet (4+3 kpl)

1. Tieto ihmisistä ja osaamisesta
(ei tiedetä eikä löydetä mitä muut osaavat)

2. Kohdennettu tieto ryhmille
(opiskelijoille, opettajille, pienille ryhmille ym.)

3. Tiedon löydettävyys
(haun kautta, sisältörakenteiden kautta)

4. Vanhentunut tai puuttuva tieto
(koskettaa useita eri tietojärjestelmiä)

5. Tiedostojen jakaminen, yhteinen muokkaaminen myös ulkopuolisten kanssa
6. Virtuaalinen kohtaamispaikka puuttuu (jakoi mielipiteitä ja vaatii tarkempaa selvitystyötä)
7. Useamman tiedotuskielen haasteet (käsitellään Kielilinjausten toimeenpanosuunnitelmassa)

Teema 1: Tieto ihmisistä ja osaamisesta

- Aaltolaisille ihmiset ovat tärkeitä. Ihmiset halutaan löytää, jotta tiedetään:
 - kuka mitään osaa ja mitä akateemista yhteistyötä voisi syntyä
 - kuka palveluhenkilöstöstä osaa auttaa missäkin asiassa – mihin otan yhteyttä?
 - Kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta arvostetaan ja yhteishenkeen panostaminen nähdään tärkeänä. Ihmisille halutaan kasvot ja heidän osaamisestaan halutaan tietää.
- Aalto People -palvelu linjataan ensisijaiseksi paikaksi, mistä aaltolaiset ja ulkopuoliset voivat etsiä Aallon ihmisiä
- Aalto People -palvelu integroidaan Insideen ja Insiden hakukonetta parannetaan löytämään hyvin myös henkilöt
- Aalto People -palvelun jatkuvaan kehitykseen panostetaan
- Semanttisen verkon mahdollisuuksia tutkitaan, jotta esimerkiksi voitaisiin luoda koostesivuja henkilöön liittyvistä sisällöistä, aiheista, ryhmistä ja keskusteluista yms.

Teema 2: Kohdennettu tieto ryhmille

- Rajattuja ryhmiä on vaikea tavoittaa nykyisten verkkopalveluiden kautta. Tämä korostuu erityisesti opetustyössä.
 - Palveluhenkilöstö kokee, että ei tavoita akateemista henkilöstöä Insiden kautta
 - Akateeminen henkilöstö haluaisi tiedottaa sisäisesti esim. seminaareista, mutta tähän ei ole kanavia tai ne eivät ole selkeitä.
- Opiskelijoiden käyttämät viestintäkanavat kartoitetaan
- Korkeakoulukohtaiset viestintäkanavat kartoitetaan
- Insideen tuodaan akateemista henkilöstöä koskettavaa sisältöä (esim. opetussuunnitelmatyö)
- Yhteisöllisen keskustelupalstan perustamista selvitetään tavoitteena esim. tiedon jakaminen kiinnostavista akateemisista tilaisuuksista

Teema 3: Tiedon löydettävyys

Tiedon huono löydettävyys on merkittävin arkista työtä haittaava ongelma

- Ajankohtaisuutisointi on vieläkin hajaantunut osittain Insiden ulkopuolelle (esim. sähköpostiin): henkilöstö ei tiedä, mitä kanavia tulee seurata, eikä se voi luottaa mihinkään kanavaan kokonaiskuvan saamiseksi
 - Hakua pidetään huonona (mikä johtuu osittain siitä, että Insidesta puuttuu sisältöjä, jotka sinne kuuluvat, eikä Insiden haku pysty löytämään tietoja muista palveluista).
 - Organisaatiolähtöistä sisältörakennetta pidetään hankalana tietojen löydettävyyden kannalta
- Intranet on sisäisen yliopisto- ja korkeakoulutasoisen tiedon keskipiste. Muissa verkkopalveluissa julkaistut Insideen kuuluvat sisällöt siirretään Insideen. Koko henkilöstölle suunnattuja sähköpostilistoja käytetään harkitusti.
- Insiden hakukonetta parannetaan
- Insiden sisältörakenne uusitaan ja uutisten monikanavaista julkaisuprosessia parannetaan

Teema 4: Vanhentunut tai puuttuva tieto

- Arkista työtä haittaa se, että intranetista puuttuu sinne kuuluvaa tietoa ja että sieltä löytyy myös vanhentunutta tietoa. Tämä ei ole vain intranetin ongelma, vaan koskettaa useita tietojärjestelmiä ja myös esimerkiksi laitosten julkisia verkkosivustoja.
- Muutoksista tiedottaminen hyvin sähköpostikeskeistä: muuttunut tieto viestitään usein sähköpostilla, eikä päivitetä välttämättä Insideen.
 - Henkilöstölle tarkoitettut Aalto- ja korkeakoulutasoiset sisällöt (mm. ohjeet, yhteiset käytännöt ja henkilöstölle suunnatut uutiset) julkaistaan vähintään Insidessa. Pelkkä sähköposti ei riitä.
 - Intranetin sivuille kehitetään helppo tapa sisältöjen kommentointiin/arviointiin vanhentuneen ja/tai puuttuvan tiedon paikallistamiseksi ja parantamiseksi yhteisöllisin toimin
 - Yhteisöllisen keskustelupalstan perustamista selvitetään tavoitteena parhaiden käytänteiden jakaminen ja vertaistuki yhteisöllisyyden kautta

Teema 5: Tiedostojen jakaminen, yhteinen muokkaaminen myös ulkopuolisten kanssa

Käytössä olevia ryhmätyövälineitä on käytössä paljon. Niitä ei tunneta ja niiden käyttöön ei ole tukea.

- Ryhmätyövälineiden rooleja selkiytetään ja ne teholanseerataan erityisesti akateemiselle henkilöstölle
- Ryhmätyövälineiden käyttöön resursoidaan tukireserusseja

Liite 4

Työskentelyssä esiin nousseet intran vahvuudet ja heikkoudet

Selkeitä, tunnistettuja vahvuuksia nykytilanteessa

- 1. Insiden rooli organisaation ”tärkeän sisäisen tiedon” keskipisteenä on hyvin ymmärretty eri puolilla organisaatiota.**
 - Henkilöstö osaa odottaa asioita intranetilta, ja toivoisi intranetin kautta löytävän yhteiset palvelut, tärkeät tiedot ja talon ihmiset.
- 2. Viestintää ja tietoa on saatavilla runsaasti.**

Henkilöstö ei koe ”jäävänsä pimentoon”.
- 3. Työvälineitä on runsaasti, ja omiakin välineitä saa käyttää vapaasti.**
 - Esim. IT:n tarjoamat työkalut koetaan varsin hyvänä (ongelmat ovat enemmän puutteellinen työkalujen käytön tuki, hyvien mallien puute, pelisääntöjen puute, ”johtamisen puute”).

Selkeitä, tunnistettuja ongelmia nykytilanteessa

1. **Inside-palvelun ja wiki-ympäristöjen hitaus** → Hitaus estänyt luottamuksen syntymisen, ongelma ei poistu vain nopeuttamalla.
2. **Koettu luottamuspuola Insiden tietoihin.** Palvelu on todellisuudessa mainettaan parempi, mutta hitaus ja syntyhistoria Aalto-muutoksen viestintävälineenä näkyy maineessa.
3. **Sisäisen viestinnän ja ryhmätyövälineiden pelisäännöt kaipaavat selkeytystä.** Työvälineitä ja viestintäkanavia on enemmän kuin tarpeeksi, ja käyttäjät myös hyödyntävät niitä laajasti → **Liian heterogeeniset toimintatavat ovat syvin ongelma tietojen vaikeassa löydettävyydessä.** (Ongelma liittyy Insiden rakenteisiin, eri palveluiden epäselviin rooleihin, sähköpostin käyttöön massaviestinnässä, koulujen aiempiin toimintatapoihin ja heikkoon ryhmätyövälineiden käytön tukeen.)

Lisätietoja ja palaute:
inside@aalto.fi