

Informaatiotutkimuksen päivät 2012
1. - 2. marraskuuta, Åbo Akademi, Turku

ABSTRAKTI

Maisa Korhonen

Kirjaston Helmi -intranetin käyttäjäkokeemukset: tapaustutkimus Helsingin kaupunginkirjaston intranetin kehittämiseksi

Yhteystiedot: Maisa Korhonen, Helsingin kaupunginkirjasto, maisa.korhonen@hel.fi

Informaatiotutkimuksen proseminarityöni käsitteli Helsingin kaupunginkirjaston ”Helmi” -intranetin käyttöä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kirjaston henkilöstön käyttäjäkokeuksia Helmistä. Tavoitteena oli saada selville, mitä hyvin toimivia ja mitä huonosti toimivia puolia Helmissä oli sekä selvittää, miten intranetia voisi kehittää, jotta siitä tulisi toimiva sisäisen viestinnän kanava koko kaupunginkirjaston henkilökunnalle. Tutkimuksella haluttiin varmistaa myös viestintäyksikköön tullutta palautetta ja löytää ratkaisuja intranettiin liittyviin ongelmiin. Tutkimuksen ajateltiin toimivan lisäksi tutkimuspohjana ja suuntaa antavana selvityksenä mahdolliselle laajemmalle tutkimukselle. Tutkimuksessa keskityttiin erityisesti intranetin ongelmiin sekä niiden ratkaisemiseen.

Tutkimusta tehtiin Helsingin kaupunginkirjaston viestintäyksikön toiveesta. Tavoitteena Helmin kehittäminen, mutta kehittämistyöhön tarvittiin lisätietoa, koska kaksi vuotta käytössä olleen kirjaston Helmin käyttöä ei ollut tutkittu. Eri yhteyksissä viestintäyksikkö oli kuitenkin saanut palautetta erityisesti Helmin käyttöön liittyvistä ongelmista kuten tiedonhaun vaikeudesta.

Ennen tutkimuksen aloittamista käytiin taustakeskusteluja viestintätehtävissä työskentelevien työntekijöiden kanssa. Varsinainen tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin interpersoonallista temahaastattelua sekä sähköpostihaastattelua. Haastateltaviksi valittiin kuusi työntekijää eri ikäryhmistä, koulutustasoilta ja työtehtävistä: haastateltavien ammattinimikkeitä olivat muun muassa kirjastovirkailija, kirjastonhoitaja ja informaattikko. Mukana oli myös johtotason henkilöitä. Haastateltavien joukossa oli sekä naisia että miehiä.

Korhonen Maisa | Laari | Lomakkeet ja asiointi | Merex | Työtilat | Extranet

HELMİ Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä

HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIOTEK
HELSINKI CITY LIBRARY

Sovellukset | Hae | Tarkennettu haku

Kaupunkitaso
Oma Helmi
Lisää linkkeihin

ETUSIVU | ASIAKASPALVELU | KIRJASTOLAISET | KIRJASTOT | RYHMÄT JA PROJEKIT | SUUNTA JA TAVOITE | TYÖN TUEKSI | X-FOORUMI

Kirjasto on kohtaamispaikka

Helmitaulu
-arkityötä koskeville ilmoituksille

10.7.2012
Miten varaan Pasilasta pakettiauton? (1)
Kirjastot
Syksyn aukioloajat Helmit-sivuilla
Verkkopalvelut
Aamun verkkohäiriö
Tietotekniikka
Miltsi ei aukene (11)
Kirjastot

9.7.2012
Lukulistoja nuorille? (2)
Lapset ja nuoret
Kesäkuun korjattu tilasto helmässä
Kehittämysyksikkö

6.7.2012
Kirjastosarjakuva
Verkkopalvelut
Kansainväliset asiat/Green@Library-tiskirätiit (1)
Kuljetus ja lähettäminen
IFLA Facts and Figures 2011 -esitteet kirjastoihin tarkistettaviksi (4)
Viestintäyksikkö

KIRJASTON UUTISET

1. HEINÄKUUTA 2012 Kir

HelMet-taskukirjasto julkaistaan syksyllä

Rakenteilla oleva kirjaston uusi mobiilisovellus on saanut nimen: HelMet-taskukirjasto. Nimen valinnassa huomioitiin henkilökunnan ja asiakkaiden antama palaute ja ehdotukset. [Lue lisää >>](#)

KOULUTUS- JA TAPAHTUMATIEDOTTEET

1.8. Toiminnallisen mediakasvatuksen erikoistumisopinnot, hakuaika 1.8.-3.9.

7.9. Syksyn Tyhy-päivä: Nuuksio

13.9. Syksyn Tyhy-päivä: Suomenlinna

19.9. Esiintymiskoulutus vinkkareille ja opastajille

20.9. Suojelutehtäviin nimettyjen ensiapukurssit syksyllä 2012

23.10. Kirjastoverkkopäivät 23. - 25.10.

8.11. Kirjareppu 2012 - ennakkotietoa

[Näytä kaikki >>](#)

Kuva 1. Kaupunginkirjaston Helmi -intranetin etusivua 10.7.2012.

Tutkimustulokset

Kysyttäessä haastateltavien mielipidettä kirjaston Helmistä, lähes kaikkien vastauksissa tuli esille neljä toivetta:

1. että tietoa löytyisi helposti,
2. että vuorovaikutus ja yhteys muihin kirjastoihin sekä niiden työntekijöihin toimisi,
3. että intranet olisi ajan tasalla ja
4. että sisältöä olisi vähemmän.

Kirjaston Helmin hyväksi puoliksi koettiin nykyaikaisuus, käyttöliittymän toimivuus sekä miellyttävä visuaalinen ilme. Hyvää palautetta tuli vuorovaikutteisuudesta: moni koki keskustelumahdollisuuden tärkeäksi ominaisuudeksi intranetissa.

Kirjaston Helmin huonoiksi puoliksi haastateltavat kokivat vastaavasti

1. tiedon hakemiseen liittyvät ongelmat,
2. intranetin sisällön suuren määrän,
3. sisältörungon ja sisällön epäloogisen jäsennyksen
4. keskusteluun ja vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat sekä
5. pienimuotoiset visuaaliset ongelmat.

Lähes jokainen haastateltava mainitsi tiedonhaunongelman jo ensimmäisessä vastauksessaan, kun haastateltavilta kysyttiin, mitä kirjaston Helmistä tulee mieleen. Asia koettiin turhauttavana ja aikaa vievänä. Ongelman päätettiin johtuvan erityisesti sisällön rakenteellisesta jäsentämisestä, otsikoinnista sekä sisällön suureen määrään ja informaatioahkystä.

Koska haastateltavien joukossa oli tiedonhallinnan ammattilaisia, heiltä kysyttiin myös parannusehdotuksia. Haastateltavien muutostoiveet vastasivat paljolti ongelmiksi koettuja

asioita. Erityisesti toivottiin sisällön loogisempaa jäsentämistä, informatiivisempaan otsikointia sekä turhan sisällön karsimista ja yhdistämistä. Myös visuaalisia muutostoiveita esitettiin: esimerkiksi suurempia ja mielenkiintoisempia kuvia kaivattiin piristämään intranetin visuaalista ilmettä.

Päätelmiä ja ratkaisuehdotuksia

Tutkimuksen perusteella näyttää siltä, että kirjaston Helmi -intranet koettiin tärkeäksi sisäisen viestinnän kanavaksi. Sitä käytetään vuorovaikutukseen koko organisaation tasolla, eri yksiköiden välillä, oman kirjaston tasolla sekä erilaisen tiedon hakemiseen. Haastateltavien ensimmäinen mielikuva kirjaston Helmistä oli negatiivinen: tiedonhaun ongelma koettiin merkittävimpänä ongelmana.

Moni haastateltava koki turhautumisen ja ahdistuksen tunnetta ajatellessaan oman työpaikkansa intranetia. Ongelma on todellinen erityisesti kahdesta syystä: koska uuden intranetin tuoman muutoksen vastarinnan vaiheet on todennäköisesti jo käyty kahden vuoden käytön aikana läpi ja koska intranetin käyttäjiä ovat tiedonhaun ammattilaiset.

Tutkimuksessa pääteltiin, että käyttäjien negatiivinen kokemus saattaa vaikuttaa työntekijöiden suhtautumiseen intranetiin, mikä voi taas siirtyä henkilökunnan asenteeseen intranetia kohtaan sekä intranetin käyttöön esimerkiksi vuorovaikutuksen kanavana. Tällaisessa tilanteessa hyötyjä, joita Helmi tärkeimpänä sisäisen viestinnän kanavana voisi tarjota, saatetaan menettää.

Ratkaisuksi tutkimuksessa esitettiin sekä tutkijan omien päätelmien että haastateltavien ratkaisuehdotusten pohjalta seuraavia parannuksia:

1. Menu-valikoiden otsikoiden muuttaminen informatiivisemmiksi
2. Turhaksi koetun sisällön karsiminen pois
3. Sisällön järjestäminen loogisemmaksi (vastaamaan käyttäjien logiikkaa)
4. keskustelu- ja tiedotuspalstojen yhdistäminen joko yhdeksi tai kahdeksi palstaksi
5. Graafisen ilmeen parantaminen ylimääräisiä merkkejä poistamalla sekä panostamalla valokuviiin.

Lopuksi

Kirjaston Helmi oli ollut tutkimusajankohtana käytössä Helsingin kaupunginkirjastossa kaksi vuotta. Tutkimukseen haastatellut olivat todennäköisesti päässeet jo yli muutoksen aiheuttamasta vastarinnasta: tämän vuoksi aikaisempaa palautetta vahvistaneeseen tutkimustulokseen tulisi suhtautua vakavasti. Erityisesti tiedonhaun ongelmaan olisi hyvä puuttua, koska se hankaloittaa arkipäivän työtä ja muuttaa työntekijöiden mielikuvaa intranetista negatiivisempaan suuntaan. Intranetia tulisikin kehittää palvelemaan paremmin käyttäjien tarpeita: käyttäjälähtöisyys on kaikkien verkkopalvelujen ensisijainen ominaisuus.

Tiedonhakuongelmia voisi etsiä ratkaisuja esimerkiksi kokoamalla pienen työryhmän kaupunginkirjaston tietoammattilaisista: kirjastossa työskentelee tiedonhallintaan ja tiedonhakemiseen koulutettuja ihmisiä, joten heillä on osaamista tiedon jäsentämiseen.

Kirjaston Helmiä voisi mahdollisuuksien mukaan kehittää ottamalla käyttöön vielä enemmän myös sosiaalisen median piirteitä ja työkaluja, koska erilaiset sosiaalisen median sovellukset näyttävät muuttaneen ihmisten tapaa hahmottaa verkkomedioita ja koska sosiaalisesta

mediasta voi löytyä monia hyödyllisiä sovelluksia myös yhteisöviestintään, oppimiseen, ryhmä- ja projektitöihin sekä erityisesti koko työyhteisön väliseen vuorovaikutukseen.

Lähteet:

- Chu, Heting (2003). Information Representation and Retrieval in the Digital Age. ASIS&T.
- Jokela, Timo (2010). Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun. Väylä-Yhtiöt Oy
- Juholin, Elisa (2009a). Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Infor.
- Juholin, Elisa (2009b). Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOY.
- Juholin, Elisa (2010). Arvioi ja paranna. Viestinnän mittaamisen opas. Infor.
- Luukkonen, Jussi (2009). Digitaalinen viestintä. Teoksessa Juholin, Elisa (2009): Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Infor.
- Rouvari, Ari (2012). Digitaaliset kirjastot ja tietovarannot -kurssin luentomoniste. Helsingin yliopisto / Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Siukonsaari, Anssi (2002). Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos. Tietosanoma.
- Säteri, Riitta, Hosiokoski, Tiina (2008). Opas: Sisäisen viestinnän abc. TiedoteDeski Finland Oy. Luettavissa: http://tiedottaja.fi/pdf/sisaisen_viestinnan_abc.pdf
- Taarasti, Riitta (2007). Helsingin kaupunginkirjaston sisäisen viestinnän analyysi. Tarkastelussa kaupunginkirjaston intranetin tila ja kehittämistarpeet. WERCOM – verkkoviestinnän opintokokonaisuus. Helsingin yliopiston viestinnän laitos ja Palmenia 5.5.2007.
- Taarasti, Riitta (2008). Näin käytät Kaivoa. Taustaa. Helsingin kaupunginkirjaston Kaivo-intranetin käyttöohje Kaivo-intranetissa.
- Tietoa järjestelmästä. Helmi. Helsingin kaupungin sähköinen työpöytä. Luettu 4.6.2012.
- Åberg, Leif (1993). Riemua johtamiseen! Esimiehen viestintäopas. Tietopaketti Oy.