

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Saukonsaari, Kirsi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Ekstranet yrityksen asiakasviestinnässä : Case "Omistaja Oy"			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2006-02-06	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 87 s., 2 liites.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Pro gradu –tutkielmani käsittelee erään kiinteistösijoitusyhtiön vuokralaisasiakkailleen tarjoaman ekstranet-palvelun käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä palvelun käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi työssä selvitetään käyttäjien kokemaa yhteisöllisyyttä tässä palvelussa. Työ on case-tutkimus, jossa tutkimusmenetelmänä käytän laadullista aineistoanalyysia. Aineiston keruu tapahtui haastatteluin. Tein kaikkiaan yhdeksän puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastateltavina olivat verkkopalvelun käyttäjien lisäksi palvelun tarjoavan yrityksen edustajia sekä ekstranetissä omia palveluitaan tuottavan yrityksen (ulkopuolinen palvelun tuottaja) edustaja. Haastatteluiden ohella muuta materiaalia ovat olleet erilaiset ekstranetin käyttäjäkoulutuksissa ja esittelytilaisuuksissa saadut tiedot ja aineistot sekä varsinainen tutkittu ekstranet-palvelu. Ekstranetien tieteellinen tutkimus on vielä melko tuoretta, minkä vuoksi lähdeaineistoa tuntui olevan varsin rajallisesti saatavilla. Sain kuitenkin erittäin hyvän pohjan aineiston analyysille Stenmarkin laajasta tuotannosta, joka tosin koostuu intranetin tutkimuksesta. Koska intranetit ja ekstranetit ovat molemmat suljettuja palveluita ja vain ennalta määriteltyjen käyttäjien saatavilla, ne muistuttavat siinä määrin toisiaan, että saatoin tässä työssä käyttää Stenmarkin tutkimuksia teoreettisena pohjana.</p> <p>Tutkiessani palvelun käyttökelpoisuutta (käytettävyys ja hyödyllisyys), käytin teoreettisina lähteinäni käyttäjätutkimukseen pohjaavia teoksia. Lähtökohtana olivat Nielsenin näkemykset verkkopalveluiden käyttökelpoisuudesta, mutta myös suomalainen käytettävyystutkimus. Erityisesti Tervakarin, Kaartokallion ja Siliuksen näkökulma loi hyvän viitekehyksen omalle tutkimukselleni.</p> <p>Yhteisöllisyyden analysointi perustui pitkälti niin Stenmarkin kuin myös Mäkisen näkemyksiin tietoverkkojen mahdollisuuksista luoda yhteisöllisyyden kokemuksia.</p> <p>Haastattelun teemat olivat alunperin syntyneet yhteistyössä palvelun tarjoajan kanssa. Nauhoitetun aineiston analyysia varten purin ja litteroin nauhat sanataarkasti kirjalliseen muotoon. Luokittelukriteerit nousivat luontevasti haastattelurungosta, joka vastasi soveltuvin osin Tervakarin, Kaartokallion ja Siliuksen näkökulmia verkkopalvelun arvioinnista kuten myös Nielsenin määrittelemiä verkkopalvelun käyttökelpoisuuden ominaisuuksia.</p> <p>Tutkimus osoitti, ettei tutkimuksessa ekstranet-palvelussa ollut suuria ongelmia. Palvelu oli kuitenkin käyttäjien mielestä aikanaan otettu käyttöön keskeneräisenä, mikä herätti jossain määrin arvostelua. Erityistä huomiota haastatteluissa kiinnitettiin palvelussa käytettyyn terminologiaan. Ekstranetin navigaatiopainikkeet ja otsikot eivät haastateltavien mielestä vastanneet riittävästi näiden takaa löytyviä sisältöjä tai olivat ilmaisultaan muutoin epäselviä. Palvelusta tuntui siltilöytyvän haluttu sisältö, ja lisäarvoa tuovia toimintoja, kuten tilavaraus ja vikailmoitus, käytettiin ahkerasti. Palvelu oli lisäksi ollut saatavilla aina, kun käyttäjät sitä olivat sitä tarvinneet.</p> <p>Varsinaista yhteisöllisyyttä ekstranetin käyttäjät eivät olleet keskenään kokeneet. Toisaalta kaikki eivät sitä tuntuneet edes kaipaavan. Jonkinlaiseksi keskustelufoorumiksi tutkittu palvelu tuntuisi kuitenkin sopivan. Tällainen ominaisuus näyttäisi tosin edellyttävän moderoinnin tyyppistä aktiivisuutta palvelun tarjoajalta tai muulta uusien keskusteluaiheiden ideoijalta.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords ekstranet intranet verkkopalvelut käytettävyys käyttäjäkokemus yhteisöllisyys			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			