

Sisältöä, ei pelkkää tekniikkaa

Veikko Mäkelä
Tietotekniikkaosasto

Keskustelu Almasta on pyörinyt paljolti tekniikan ja sen puutteiden ympärillä. Helposti kuitenkin unohdetaan itse sisältö. Myös tiedon rakenteen suunnittelulla ja sisällöntuotannolla on suuri merkitys käytettävyydelle. Myös tällä alueella tehdään koko ajan paljon työtä. Sisältöjen laatiminen vaatii aiempaa enemmän yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Alman palvelukanavien päätoimittajilla on tähän oma Alma-foorumi-verkostonsa.

Sisällöntuottajien näkökulmasta Alma nähdään pääosin tärkeänä asiana. Ennen kaikkea nostetaan esille se, kaikki tärkeä tieto on kerätty yhteen paikkaan. *”Olen kokenut erittäin hyödylliseksi, että kaikki tieto löytyy Almasta. Ei tarvitse surffailla useilla eri sivustoilla”*, toteaa **Arja Kukkonen** opetusteknologiakeskuksesta.

On myös hämmästyttävää, että yliopistolla intranet on otettu käyttöön sisäisen tiedotuksen välineenä vasta näinkin myöhään. Vastaavanlainen verkkoviestintä otettiin yliopiston kokoisissa organisaatioissa käyttöön jo useita vuosia sitten, kuten **Jussi Omaheimo** Opiskelijakirjastosta toteaa.

Alma on muuttanut erityisesti uutisointikulttuuria. Ajankohtaisista asioista saa tietoa runsaasti, kootusti ja nopeasti. *”Joskus jopa liiankin nopeasti”*, kommentoivat palvelukanavien päätoimittajat, *”varsin tuoreetkin tiedotteet valuvat hetkessä arkistosivun puolelle, josta niitä ei heti osata etsiä.”* Myös monet uutiskanavat saattavat hämätä käyttäjiä. Yliopiston laajuisessa yksikössä uutta tietoa tulee kuitenkin paljon ja siksi Almassa on mahdollisuus valita aihepiirit, jotka itseään kiinnostavat ja koskettavat.

Merkittävänä asiana pidetään myös työryhmäalueiden avaamista. *”Työryhmäalue on aidosti käytännöllinen, koska siinä voidaan käsitellä ja tiedottaa tietyn ryhmän asioita ja julkaiseminen on helppoa”*, mainitsee **Jouni Nikula** yliopiston keskusarkistosta.

Uusi vaatii oppelua

Almaa on moitittu sekavaksi. Eräs ongelma lienee se, että monille käyttäjille on iskostunut organisaatiolähtöinen ajattelutapa tiedonhakuun. Almassa kuitenkin on pyritty yhä enemmän asiakeskeisyyteen. Tällainen hierarkia vaatii aluksi totuttelua, kuten Arja Kukkonen omakohtaisesti toteaa. Tämä asettaa haasteita myös tiedontuottajille. *”Sisällöntuottajilta rakenne on vaatinut hieman uudenlaista ajattelutapaa, sillä julkaisupaikka ei automaattisesti määräydy oman yksikön mukaan”*, kertoo **Johanna Blomqvist** viestintäosaston verkkotoimituksesta.

Huolimatta siitä, että asioiden keräämistä yhteen pidetään tärkeänä asiana, Alman sisällön laajuus hämmentää. Vaikka tietosisältö on ryhmitelty kokonaisuusiksi, voi jonkun yksittäisen asian löytäminen olla ajoittain hankalaa. Tämä luo erityisen haasteen niille, jotka sisältöjä tekevät ja niiden rakennetta suunnittelevat. *”Alkuhuumassa kaikki mahdollinen laitettiin Almaan, koska julkaiseminen oli helpompaa kuin ulkoisille sivuille”*, **Päivi Tauriainen** kehittämisosaston opintoasioista kertoo. Sittemmin sisältöjä on ryhdytty perkaamaan.

On hyvä muistaa, että Alma on yliopistolaisten yhteinen aktiivinen foorumi. Sen sisältöön ja toiminnallisuuksiin voi vaikuttaa antamalla rakentavaa palautetta Alma-neuvontaan, sivujen päivittäjille tai verkkotoimitukselle.

Vaikka sisällöntuottajat koulutettiin aika hyvin julkaisutyökalun käyttöön, kaikki Alman käyttömahdollisuudet eivät olleet heti selvillä ja vasta kokemuksen myötä on opittu paremmin

hyödyntämään keinoja, joita perinteiset WWW-sivut huonosti tarjoavat. Alma antaa esimerkiksi huomattavasti tehokkaamman tavan julkaista asioita useisiin eri asiayhteyksiin. Tämä on tärkeää siksi, että on vaikea tietää, miten erilaisin tavoin käyttäjät tietoa etsivät. Kaikki asiat eivät ole läheskään aina lokeroitavissa yhteen kategoriaan. Tällainen antaa suuret mahdollisuudet, mutta vaatii sisällöntuottajilta uusia näkökulmia verkkojulkaisemiseen.

Koordinaatiota ja suunnittelua tarvitaan

Vaikka Alman palvelukanavat ovatkin asialähtöisiä, niiden toimitusvastuu on jaettu organisaatioittain. Tämä vaatii yhteistyötä tiedontuottajilta, sillä aina ei koko palvelukanavan asiakokonaisuus ole pelkästään yhden organisaatioyksikön vastuulla. Kanava saattaa olla koottu monen toimijan aineistoista.

Joskus asioita jää harmaalle vyöhykkeelle, joista kukaan ei vastaa. Toisaalta päällekkäisyyskiltäkään ei ole kaikkialla välttytty. ”*Siksi onkin äärettömän tärkeää, että kanavien vastaavat keskustelevat keskenään ja miettivät, voiko päällekkäisyyksiä vähentää tai ainakin tehdä kokonaisuuksia yhdessä sopimaan eri asiakaskunnille*”, toteaa **Marja Herranen** kehittämisosaston opiskelijapalveluista. Yhtenä esimerkkinä mainittakoon virtuaaliyliopisto-palvelukanava, joka oli melkoinen kokoelma eri toimijoiden sisältöjä. Kun tekijät saatiin koottua saman pöydän ääreen, syntyi järkevä suunnitelma kanavan sisällön uudistamiseksi.

Palvelukanavat suunniteltiin pitkälle jo ennen kuin Alma-portaali varsinaisesti otettiin käyttöön. Käyttökokemuksien karttuessa on sisällön rakenteeseen voitu paneutua tarkemmin. ”*Palvelukanavia kehitetään jatkuvasti*”, kertoo Johanna Blomqvist. Esimerkiksi opiskelijoiden kanavat uudistettiin äskettäin kokonaan. ”*Käynnissä on työpajakerros, jossa kaikki palvelukanavat käydään läpi yksitellen sisällöntuottajien kanssa*”, Johanna täydentää.

Ongelmat ja asenteet askarruttavat

Monia sisällöntuottajia huolestuttavat asenteet Almaa kohtaan. Useissa yksiköissä Alma jakaa käyttäjiä. Valitettavasti usein on kysymys siitä, että käyttäjät ovat kokeilleet portaalia viimeksi, kun se avattiin. Jos Alma ei toiminut syksyllä 2004, ei varmaan toimi vielä, ajatellaan. Tällaisissa tilanteissa sisällöntuottajat joutuvat hankalaan asemaan, kun kuitenkin olisi halua sitoutua työvälineeseen, joka antaa paljon laajemmat mahdollisuudet viestintään.

Suhtautuminen uusiin välineisiin vaihtelee. ”*Opiskelijapalveluissa opiskelijainformaation tuottaminen on ollut jo vuosikymmeniä arkipäivää, tiedotusmuodot ja -tekniikka vain vaihtuvat. Siksi meillä on yksiköissämme positiivinen asenne myös Almaan*”, kertoo Marja Herranen. On myös huomattavissa, että uudet opiskelijat ja henkilöstö omaksuvat helpommin Alman, koska heillä ei ole ennakkokäsityksiä siitä, miten asiat tulisi verkossa julkaista.

Sisällöntuottajienkin keskuudessa tekniikan puutteet on koettu ja kärsitty. Julkaisuvälineen hitaus on kiristänyt hermoja. Sekä Alman että ulkoiset sivut hallitseva väline, dokumenttien versiointi ja laajemmat käyttötilastot ovat useimpien toivelistalla. Vaikka hammasta on purtu, silti on yleensä osattu olla kärsivällisiä ja uskoa että virheet korjautuvat aikanaan. Toki portaalin liian hätäistä julkaisuaikataulua on uskallettu moittia. Nykyään sisällöntuottaminen on kuitenkin jo paljon ongelmattomampaa.

Yhteistyö on voimaa

”*Entistä useampi yliopistolainen tekee jotain viestintään liittyvää työtä*”, toteaa Johanna Blomqvist. Alman myötä sisällöntuottajien määrä on kasvanut huikasti, sillä periaatteessa jokainen valmistelu- tai suunnittelutyötä tekevä henkilö voi myös itse tiedottaa työstään.

Alma on muuttanut yliopiston sisäistä viestintää. Nykyään se on paremmin organisoitu, kun jokaiselle yksikölle on nimetty hallinnollinen Alma-päätöittäjä. ”*Tämä helpottaa meidän työtä, sillä tarvittaessa tiedämme keneen ottaa yhteyttä*”, Johanna toteaa. Viestintään liittyvistä asioista keskustellaan paljon. Blomqvist kertoo sisällöntuottajien olevan yhteydessä verkkotoimitukseen ja kysyvän neuvoja. ”*Heidän kautta saamme myös hyödyllistä palautetta ja parannusehdotuksia*”, Johanna täydentää ja kertoo näiden auttavan Alman kehitystyössä.

Alma-foorumi on intranetin palvelukanavien päätöittäjien keskinäinen yhteistyöverkosto. Se koostuu pääasiassa hallintoviraston osastoissa ja yksiköissä työskentelevistä sisällöntuottajista. Ryhmän toimintaa koordinoi verkkotoimitus. Blomqvist, joka vetää Alma-foorumia, kertoo, että verkoston työryhmäalue on tärkeä ja nopea kanava tiedottaa avainhenkilöille Almaa koskevista asioista. Vastaavanlaista kanavaa suunnitellaan kaikille hallinnollisille päätöittäjille mukaan lukien yksikkövälilehtien toimittajat.

Alma-foorumin jäsenet kokevat ryhmän ja sen kokoontumiset tärkeinä, paitsi tiedon lähteenä, myös kokemusten vaihdossa. Muilta sisällöntuottajilta voi kuulla hyviä neuvoja ja vinkkejä, miten Alman mahdollisuuksia hyödynnetään tehokkaammin. Marja Herranen kertoo, että myös muiden palvelukanavien ja välilehtien tutkiminen on hyödyllistä kehitettäessä omalla vastuulla olevia sisältöjä.