

Päivi Ahola

ASIANHALLINTAOHJELMAN VERSIONVAIHDOS

Liiketalouden koulutusohjelma

2013

ASIANHALLINTAOHJELMAN VERSIONVAIHDOS

Ahola Päivi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Niskanen, Harry
Sivumäärä: 35
Liitteitä: 3

Asiasanat: atk-ohjelmat, asianhallinta, koulutus, viestintä, versionvaihto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asianhallintaohjelman versionvaihdon vaikutuksia loppukäyttäjälle. Tavoitteena oli saada tietoa käyttäjiltä vanhasta ja uudesta Kunta-toimisto-ohjelmaversiosta, koulutuksesta sekä tekstinkäsittelyohjelman päivityksestä.

Tutkimus suoritettiin Porin kaupungin tietohallinnossa intranettiin ladatulla kyselylomakkeella, jossa oli 41 kysymystä, joihin vastasi 28 henkilöä. Lisäksi suoritettiin puhelinhaastattelu saman lomakkeen mukaisesti ja saatiin lisää 13 vastausta. Opinnäytetyö oli kokonaistutkimus 64:lle asianhallintaohjelman Esityslistapöytäkirjasovelluksen loppukäyttäjälle. Vastausprosentiksi saatiin 64 %. Lomakekyselyssä selvitettiin käyttäjän mielipiteitä ja kokemuksia vaihtoehto- ja avoimilla kysymyksillä.

Tutkimus osoitti, että käyttäjät olivat tyytyväisiä edelliseen versioon eikä ongelmia ollut versionvaihdon jälkeen. Tutkimuksesta löydettiin asioita, joita olisi pitänyt tehdä toisin: koulutusryhmät olisi pitänyt jakaa käyttökokemuksen mukaan, valmistelijoille lisää koulutusta ja käytännön harjoituksia kaivattiin enemmän.

THE VERSION CHANGE OF THE MANAGEMENT PROGRAM

Ahola, Päivi
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and culture
May 2013
Supervisor: Niskanen, Harry
Number of pages: 35
Appendices: 3

Keywords: case management, training, communication, version change

In this thesis the impacts to end users in the version change of the management program were studied. The goal was to get information about the old and the new Municipal Office software versions, training and word processing software update from the users.

The study was accomplished in corporate information management unit of the City of Pori by questionnaire loaded into intranet. The questionnaire included 41 questions that were answered by 28 persons. In addition the phone interview according to form was carried out and 13 answers more were got. The study was an overall research to 64 end users of records management program's agenda - minutes application. The reached answering percentage was 64%. In the form inquiry opinions and experiences of the users were examined by choice and open-ended questions.

The study stated that the users were satisfied with the previous version and there were no problems after the version change. In the study things that should have been done differently were found: training groups should have been split according to user experience, more training to preparers and more practical exercises were wished.

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus	5
1.2	Tutkimusongelma	6
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	6
3	PORIN KAUPUNGIN TIETOHALLINTO.....	7
4	ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ VIESTIMENÄ.....	9
5	ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ	10
5.1	Diaari	10
5.2	Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä (EPJ).....	11
5.3	Julkaisu ja tiedotus (KTweb)	11
5.4	Liitteiden hallinta	11
5.5	Työpöydänhallinta (TPH).....	12
5.6	Käytettävyys.....	12
6	KUNTATOIMISTO-OHJELMAN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN	12
6.1	Ohjeet.....	13
6.2	Koulutus.....	14
7	TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
7.1	Kyselytutkimus ja kohdejoukko.....	15
7.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	16
8	TULOKSET.....	17
8.1	Kuntatoimiston käyttö ennen versionvaihtoa.....	17
8.2	Kuntatoimiston ongelmat versionvaihdon jälkeen	20
8.3	Yhteydenotto ongelmatilanteissa	22
8.4	Koulutuksen merkitys.....	24
8.4.1	Kuntatoimisto	24
8.4.2	Microsoft Word 2010	28
8.5	Tulosten luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys	31
9	YHTEENVETO.....	33
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja aiheen rajaus

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Porin kaupungin organisaatioiden Kuntatoimisto asianhallintajärjestelmän version vaihdon vaikutukset loppukäyttäjille. Vaihdukseen liittyy tekstinkäsittelyohjelman Microsoft Office Word 2003 päivitys versioon Microsoft Office Word 2010 ja Kuntatoimiston version 7.2. päivitys 7.6 versioon. Kuntatoimisto-ohjelma ja Word -tekstinkäsittelyohjelma on päivitetty edellisen kerran noin viisi vuotta sitten.

Ajatus tutkimusaiheesta syntyi työssäni Porin kaupungin tietohallinnossa syksyllä 2012. Porin kaupungissa ei ole aikaisemmin tutkittu Kuntatoimisto-ohjelman käyttövaikutuksia loppukäyttäjille. Kuntatoimisto on otettu käyttöön vuonna 2000. Kuntatoimiston version vaihtoon syksyllä 2012 liittyi normaalia suurempia muutoksia.

Kuntatoimisto on asianhallintajärjestelmä dokumenttien hallintaan. Järjestelmä mahdollistaa asioiden hallinnan kaikissa työvaiheissa: valmistelussa, seurannassa, julkaisussa ja raportoinnissa. Porin kaupungissa on käytössä Kuntatoimisto-ohjelman perusjärjestelmän Diaari, Työpöydänhallinta (TPH), Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä (EPJ), Päätösarkisto, Viranhaltijanpäättösovellus (VIPS), Liitteidenhallinta, Arkkiarkistonhallintasovellus ja selainjulkaisu (KTweb).

Arkki-sovelluksella laaditaan ja ylläpidetään arkistonmuodostussuunnitelmia (AMS). Suunnitelmilla hallitaan sekä sähköistä että paperimateriaalia. Porin kaupungissa Arkki-sovellus on käytössä vain teknisessä palvelukeskuksessa, muilla hallintokunnilla arkistonmuodostussuunnitelman teko on kesken, jonka vuoksi Arkki jätettiin käsittelemättä. Viranhaltijapäättösovelluksella VIPS:lla tehdään viranhaltijapäätökset. Porin kaupungilla VIPS käytetään kaikissa hallintokunnissa. VIPS on täysin erillinen osa, eikä kuulu Kuntatoimisto-ohjelman asianhallinnan prosessiin, jonka vuoksi VIPS jätettiin käsittelemättä.

1.2 Tutkimusongelma

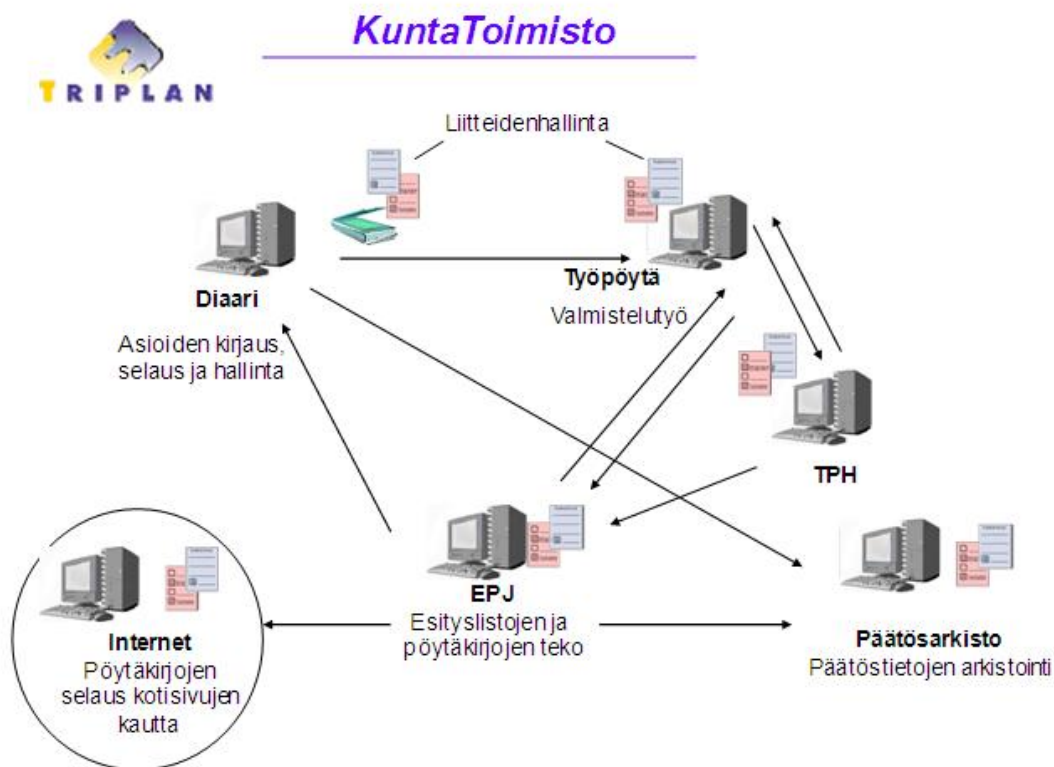
Opinnäytetyössä tutkittiin, millälaisia ongelmia on nykyisessä asiantuntijaohjelma Kuntatoimistossa ja ovatko ongelmat poistuneet versionvaihdon yhteydessä. Samalla saatiin mahdollisiin ongelma-kohtiin ja käyttäjäkoulutuksiin kehittämissideoita jatkoa ajatellen. Tavoitteen saavuttamiseksi kyselyllä haluttiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- millaisia ongelmia on nykyversiossa
- miten versionvaihto onnistui
- onko tiedonsaanti ollut riittävä
- onko käyttäjäkoulutus onnistunut
- millaisia ovat uuden version ensikommentit?

2 TOOREETTINEN VIITEKEHYS

Tutkimuksen teoria ja viitekehys tarkoittavat tässä opinnäytetyössä samaa sillä perusteella, että keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita kuvataan teoreettisessa viitekehysessä. ”Viitekehys ei ole kuvaus siinä merkityksessä, että siinä lueteltaisiin erilaisia asioita jossakin järjestyksessä ilman käsitteellistä tarkennusta” (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18-19).

Teoreettisen taustan kautta on pyrkimys esittää Kuntatoimisto-ohjelman käyttöä organisaatiossa. Teoreettinen tausta selvittää Kuntatoimisto-ohjelman toimintaa, jota ohjaavat erilaiset lait ja säädökset. Näiden pohjalta on luotu eri sovelluksiin ohjeita.



Kuva 1: Teoreettinen viitekehys. (Triplan Oy www-sivut 2013)

Porin kaupungin ja eri hallintokuntien kirjaamoissa vastaanotetut vireilletulevat, käsitellyn alaiset ja toimenpiteitä edellyttävät asiat ja asiakirjat rekisteröidään asianhallintajärjestelmään. Asiat voivat olla paperimuotoisia tai sähköiseen muotoon tallennettuja. Tyypiltään tällaisia asiakirjoja ovat muun muassa anomukset, esitykset, hakemukset, kuntalaisaloitteet, lausunnot, oikaisuvaatimukset ja valitukset. Uuden asian vireilletulo kirjataan diaariin, diaarisovellukseen. Sen jälkeen asiakirja siirretään valmisteluun valmistelijan työpöydälle. Asioista syntyy esityslista ja kokouksen jälkeen pöytäkirja. Päätökset ovat luettavissa päätösarkistosta, internetistä ja intranetistä.

3 PORIN KAUPUNGIN TIETOHALLINTO

Porin kaupungin internetsivuilla kerrotaan, että ”konsernihallintoa johtaa kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen alaisuudessa kaupunginjohtaja. Konsernihallinto ohjaa kaupungin hallintoa, hankintoja, henkilöstöhallintoa, tietohallintoa ja taloushal-

lintoa. Konsernihallinto vastaa kaupungin viestinnästä, tietojärjestelmistä sekä kaupunkisuunnittelusta”. (Porin kaupungin www-sivut 2013)



Kuva 2: Porin kaupungin konsernihallinto (Porin kaupungin www-sivut 2012)
Kuva: Heli Koskela

Porin kaupungin tietohallinto on konsernihallinnon yksikkö, joka sisältää IT-palvelut, puhelinvaihteen ja painatustoiminnan. IT-palveluissa on 39 työntekijää sisältäen määräaikaista, painatuskeskuksessa neljä ja puhelinvaihteessa kahdeksan työntekijää, kaiken kaikkiaan 51 työntekijää. Keskitetyn IT-toiminnon lisäksi hallintokunnissa on omia tietohallinto- ja atk-tukihenkilöitä. (Porin kaupungin www-sivut 2012)

Tietohallintopäällikkö A. Anttosen mukaan kaupungin tietohallintoa ohjaavat tietohallinnon sisäiset ja ulkoiset tarpeet. Sisäisillä tarpeilla tarkoitetaan asiakasta eli sitä varsinaista kaupungin organisaatiota, joka tarvitsee tietoteknisiä palveluita oman

toimintansa tueksi. Kaupungin tietohallinnon tehtävänä on hankkia sellaisia IT-palveluita, että ne mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti auttaisivat Porin kaupunkia ja sen toimialoja tuottamaan varsinaisia kuntapalvelua kuntalaisille ja kunnan liikelämälle. Kuntalaiset käsitetään tässä Porin kaupungin varsinaisen toiminnan asiakkaiksi. (Henkilökohtainen tiedonanto 20.9.2012.)

4 ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ VIESTIMENÄ

Asianhallintajärjestelmä Kuntatoimisto on monipuolinen julkishallinnon tarpeisiin suunniteltu kokonaisuus asioiden sähköisen käsittelyn eri työvaiheissa: valmistelussa, seurannassa, julkaisussa ja raportoinnissa. (Triplan Oy www-sivut 2013).

Kuntatoimisto – tuoteperheen perussovelluksia ovat Diaari, Työpöydänhallinta ja Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä. Käsittelyprosesseihin liittyy sähköisiä liiteasiakirjoja, jotka ovat tallennettavissa dokumenttien hallintajärjestelmään ja niitä voidaan selata. (Triplan osakeyhtiön www-sivut 2013.)

Kuntatoimisto käynnistyy työasemalta ja suorittaa versiovertailun palvelimelta. Versiovertailulla tarkoitetaan, että työasema käy ”haistelemassa” palvelimelta, onko tullut uusia päivityksiä ja tekee mahdolliset päivitykset ennen sovelluksen käyttöön-ottoa. Käyttäjä työskentelee lähes koko ajan verkossa ja tallentaa asiat ietokantaan.

Yhteiskunnallisia asioita Porin kaupungissa tiedotetaan internetissä Kuntatoimiston KTweb julkaisujärjestelmällä. Kuntatoimistoon tallennetut esityslista- ja pöytäkirja-asiakirjat liitteineen julkaistaan intranetissä ja internetissä, josta ne ovat selaimella luettavissa. Julkisuuslain mukaan viranomaisen tekemä asiakirja tulee julkiseksi, jos se ei ole salassa pidettävä. Pöytäkirja on julkinen, kun se tarkastuksen jälkeen on allekirjoitettu. (Julkisuuslaki 621/1999, § 6)

Kuntien viestintävelvoite on määritelty myös kuntalaisissa ja useassa muussa erityislaissa. Hyvin hoidettu viestintä lisää kunnan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä kuntalaisten osallistumis- ja vuorovaikutusmahdollisuuksia. Asianhallintajärjestelmä toimii viestimenä kaupungin sisältä kuntalaisiin päin.

Asianhallintajärjestelmää voidaan kutsua verkkoviestinnäksi, jossa dokumentit tallennetaan internetiin, joka on ”tämän päivän media”. Verkkoviestinnän tavoitteena on tehostaa, nopeuttaa ja kohdentaa kunnan viestintää. Tavoitteena on myös lisätä toiminnan avoimuutta, yhteisöllisyyttä ja helpottaa kuntalaisten arkea, säästää aikaa ja kustannuksia, tarjota monipuolista, laadukasta ja kiinnostavaa sisältöä sekä luoda käytettäviä ja käyttäjälähtöisiä verkkopalveluja. Verkkoviestintä on yksi kaupungin viestinnän painopistealueista. Internet on keskeinen tietoja ja palveluja sisältävä, vuorovaikutteinen vaikuttamisen kanava. Kuntalaisilla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. (Porin kaupungin www-sivut 2012.)

Högströmin mukaan lähtökohtana viestinnälle on sanoma. Viestin tavoitteena on lisätä tietoa, muuttaa toimintatapoja tai vaikuttaa asenteisiin. Viestinnän on ensin saavutettava kohderyhmä toimiakseen sillä tavoin, kun viestin lähettäjä on toivonut. Poliitikot ja päättäjät käsittelevät asioita ja kuntalaiset pohtivat, miten päätökset vaikuttavat heidän arkeensa. Vaikuttaminen on hankalaa, syntyy passiivinen kansalainen, jota ei vähempää voi kiinnostaa viranomaisten toiminta, sillä yksittäisellä kuntalaisella ei ole mahdollisuutta ja kykyä jäsentää tietoa ja tehdä johtopäätöksiä, miten hänen tulee toimia. (Högström 2002, 9-10.)

5 ASIANHALLINTAJÄRJESTELMÄ

5.1 Diaari

Diaari tarkoittaa luetteloa, johon merkitään aikajärjestyksessä hallintokuntiin saapuneet tai sieltä lähteneet asiakirjat. Diaari on kortisto tai tietojärjestelmä kuten Kunta-toimistossa Diaari-sovellus. Diaari-sovellusta eli Diaaria käytetään asioiden kirjaamiseen, käsittelyyn ja liitteiden hallintaan. Diaari liittyy kiinteästi muihin Kuntatoimisto-osiin. Asiat kirjataan Diaariin heti niiden saavuttua hallintokuntaan. Käsittelyn yhteydessä asiat päivittyvät seuraavasti: valmistelu, listalle siirto, pöytäkirjavaihe ja otteiden lähettäminen. Diaari helpottaa asiakirjojen järjestämistä ja hakemista. Kirjattuun asiaan voidaan liittää rajoittamaton määrä päätöksiä ja toimenpiteitä. (Triplan Oy www-sivut 2013.)

5.2 Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä (EPJ)

Asiat kirjoitetaan erikseen Kuntatoimisto Esityslista-pöytäkirja-järjestelmään, josta ne koostetaan yhdeksi dokumentiksi tekstinkäsittelyohjelmalla. Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä on esityslistalle ja pöytäkirjalle tulevien asioiden hallinnan työväline, joka jakautuu seuraaviin toimintoihin:

- kokousaikataulujen käsittely
- liitteiden hallinta
- asialistojen käsittely ja esityslistan koonti
- päätösten ja kokoustietojen merkitseminen
- pöytäkirjojen koonti ja tulostus
- tietojen päivitykset Diaariin, Päätösrekisteriin, Intranetiin ja Internetiin.

Valmistelutyön jälkeen asiat siirretään päätöksentekoon toimielimen Esityslista-pöytäkirjajärjestelmään. Avaus- ja valmisteluvaiheessa asioihin liitetyt liitteet näkyvät Esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä. Tulleista asioista kootaan esityslista, josta täydennetään pöytäkirja. Päätöstiedot päivittyvät Päätösarkistoon ja Diaariin. Diaariin päivitetään myös linkit varsinaisiin päätösteksteihin. Päätösarkisto on arkistoitavia pöytäkirjoja varten, jossa voidaan erilaisin hakuehdoin selata päätöksiä ja tulostaa niitä. (Triplan Oy www-sivut 2013.)

5.3 Julkaisu ja tiedotus (KTweb)

Kuntatoimiston julkaisujärjestelmä on KTweb, jonka avulla voidaan asiakirjat ja niihin liittyvät liitteet julkaista Internetissä ja Intranetissä. Internetissä voidaan katella ja selata KTwebillä luotuja esityslistoja ja pöytäkirjoja liitteineen pdf (Portable Document Format) -muodossa. Intranetiin voidaan julkaista diaariasiat ja niiden liitteet. (Triplan Oy www-sivut 2013.)

5.4 Liitteiden hallinta

Asiakirjahallinnon päällikkö Outi Johanssonin mukaan liitteiden hallinta on Kuntatoimiston sovellus, joka mahdollistaa liiteasiakirjojen lisäämisen Kuntatoimiston asioihin eri käsittelyvaiheissa. Asian vireille tulon yhteydessä saapuvat paperiasiakir-

jat skannataan ja sähköisessä muodossa olevat asiakirjat liitetään Kuntatoimistoon liitteiden hallintasovelluksella. Sähköinen kokousmateriaali on esityslistasta tai pöytäkirjasta luotu yksi pdf-dokumentti, joka sisältää valitut asiat, liitedokumentit ja oheismateriaalit. Pöytäkirjojen liitteeksi ei ole tarkoitusta kerätä kaikkea mahdollista tietoa. Samaa asiakirjaa ei siis liitetä useamman toimielinten pöytäkirjaan. Saapuneet alkuperäiset asiakirjat säilytetään kirjaamossa, sen hallintokunnan arkistossa, jossa lopullinen asiaa koskeva päätös tehdään. (Henkilökohtainen tiedonanto Outi Johanson 26.4.2013.)

5.5 Työpöydänhallinta (TPH)

Kuntatoimistossa Työpöydänhallintasovellus eli Työpöydänhallinta on valmistelijoiden työkalu, jossa asiat valmistellaan. Työpöydänhallinnassa oleville asioille valmistelijat voivat lisätä liitteitä ja selata muiden valmistelijoiden lisäämiä liitteitä. Työpöydänhallinnasta tai Diaarista voidaan suoraan lähettää asioita lausunnonlehteen toisiin hallintokuntiin tai toiselle valmistelijalle Kuntatoimiston sisällä. (Triplan Oy www-sivut 2013.)

5.6 Käytettävyys

Käytettävyys on menetelmä, käyttäjän ja laitteen tai ohjelman yhteistyöstä, jolla pyritään saamaan laite tai ohjelma tehokkaammaksi ja miellyttävämmäksi käyttäjän kannalta. Käytettävyys voidaan määritellä laitteen ja ohjelman käyttökelpoisuudeksi, mikä täytyy olla kunnossa. (Sinkkonen ym. 2006,17.)

6 KUNTATOIMISTO-OHJELMAN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN

Kuntatoimiston käyttöä on päätetty tehostaa Porin kaupungissa. Asiasta järjestettiin yleinen koulutustilaisuus valmistelijoille joulukuussa 2012. Painopisteenä oli, että valmistelijat tekevät valmistelun suoraan järjestelmään ja asioiden liitteet kulkisivat järjestelmässä, eikä niitä lähetettäisi sisäisessä postissa tai sähköpostissa erikseen.

Kaikki esityslistat ja pöytäkirjat kirjoitetaan Kuntatoimistossa, josta ne ovat helposti siirrettävissä eri hallintokuntien käsittelyyn. Samalla hyödynnettäisiin Kuntatoimiston käyttöä nopeuttavia ja helpottavia toimintoja sekä opittua asiaa käyttötilanteissa.

Näin varmistetaan, että käytettäisiin ohjelmaa mahdollisimman tehokkaasti ja oikein, vaikka käyttötapoja on monia.

Kuntatoimiston käytön tehostamiseksi järjestettiin pääkäyttäjille ja peruskäyttäjille koulutustilaisuuksia erillisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutussuunnitelmaa varten kartoitettiin koulutustarve ja koulutettavien määrä. Koulutustilaisuudet aloitettiin versiopäivityksen jälkeen ja niitä jatketaan edelleen. Erityisenä koulutuksen kohteena ovat versiopäivityksen mukana tuomat uudet ominaisuudet, liitteiden hallinta ja vakiopykälät. Vakiopykäliin kuuluvat läsnäolijat ja asialuettelo, jotka koostuvat tekstinkäsittelyohjelmaan automaattisesti.

Kuntatoimiston päivityksen jälkeen järjestettiin kertauskoulutusta käytön tehostamiseksi eri sovelluksien käyttäjille tarpeen mukaan. Koulutuksissa käytiin läpi järjestelmän käyttöä kaikkien toimintojen osalta. Eri sovellusten koulutukset olivat: Diaari ½ päivää, valmistelijoiden Työpöydänhallinta ½ päivää ja Esityslista-pöytäkirja 1 päivä.

6.1 Ohjeet

Triplan on aloittanut Kuntatoimisto-ohjelman kehittämisen vuonna 1990. Porissa aloitettiin ohjelman käyttö vuonna 2000. Triplanista saatujen käyttöohjeiden lisäksi Porissa on tehty omia roolitettuja ohjeita diaari-, esityslista-pöytäkirja- ja työpöydänhallinnan käyttäjille. Ohjeet löytyvät intranetistä ja palvelimelta.

Painetulla materiaalilla tarkoitetaan tässä yhteydessä valmiiksi tehtyjä ohjeistuksia, jotka löytyvät intranetistä ja palvelimelta. Saarisen mukaan painetulla materiaalilla on vielä merkittävä osuus opetuksen osana. Painettu materiaali on monistettavuutensa ansiosta helppokäyttöinen, yksinkertainen ja tehokas. Painettu materiaali ei edellytä vastaanottajalta teknistä osaamista. Tietotekniikan yleistymisen ansiosta oppimateriaalin päivittäminen ja uudelleen painaminen on nykyään helppoa. (Saarinen 2002, 45-46.)

Ohjeita on myös työstetty selainkäyttöisellä online-videoalustalla Dream Brokerilla intranetiin. Ohjelmiston avulla online-videoita voi jakaa nauhoitettuna helposti ja

turvallisesti. Tarkoituksena on tuoda online-videot kaikkien Porin kaupungin työntekijöiden ulottuville, ajasta ja paikasta riippumatta – kaikissa päätelaitteissa. (Dream Broker Oy www-sivut 2013.)

Rintalan mukaan palvelinohjelmiston vastaanottama data voi sijaita joko intranetissä tai internetissä. ”Olennaista on, että vastaanottaja voi kuunnella tai katsella lähetystä käytännössä reaaliaikaisesti, odottamatta tiedostojen latautumista kokonaan”. Ohjelmiston toiminta perustuu siihen, että katselusovellus lataa esitettävän tiedoston muistiinsa ja aloittaa muistiin ladatun informaation toiston ja samalla lataa uutta informaatiota taustalla. (Rintala 2002, 76-77.)

6.2 Koulutus

Kuntatoimiston koulutukset aloitettiin versiopäivityksen jälkeen syksyllä 2012 ja niitä jatketaan tarpeen mukaan vuonna 2013. Koulutuksissa otettiin huomioon versiopäivityksen mukana tuomat uudet ominaisuudet ja vakiopykälien käyttö. Erityisenä kohteena on liitteidenhallinta asianhallinnan tukena. Kuntatoimistossa pöytäkirjan koostamistoimintoon ei enää ole tarve tehdä täydennyksiä vaan kaikki muutokset tehdään esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä vakiopykäliin. Vakiopykälien käyttöönotto vaati tekstinkäsittelypohjien muutostyön, joka aloitettiin keväällä 2012.

Word 2010 -tekstinkäsittelykoulutukset oli aloitettu keväällä 2012 ja jatketaan vuonna 2013. Tekstinkäsittelyn versionvaihto Word 2003:sta Word 2010:een liittyi Kuntatoimiston versionvaihtoon. Kuntatoimisto vaati tekstinkäsittelyohjelman päivityksen.

Koulutuksen tavoitteena on peruskäyttötaitojen hyvä hallinta. Päämääränä on, ettei työaikaa kulu muutaman minuutin toimintoihin kohtuuttomasti. Kurssilla käytetty aika ja raha tulevat säästöinä takaisin. Käyttötuen määrä pienenee ja toimintatavat hallintokunnissa yhtenäistyvät.

7 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyössä on kvantitatiivista eli määrällisiä sekä kvalitatiivista eli laadullisia piirteitä sekä tutkimuskäytänteitä. Kvantitatiivista tutkimusta nimitetään myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen tehtävinä on pidetty ilmiöiden kuvaamista, vertailua ja selittämistä. Aineiston keruussa käytetään tavallisesti tutkimuslomakkeita, joissa on valmiita vastausvaihtoehtoja. Asioita havainnollistetaan kuvin. Tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettu olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selventämään asioiden syitä. Kvalitatiivinen tutkimus on senhetkinen ja aineisto tutkitaan sen mukaisesti. Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään saamaan käyttäjiltä ymmärrettävää ja selventävää tietoa asianhallintaohjelman toimivuudesta. Ymmärrettävällä tarkoitetaan tutkijan perehtymistä tutkimuskohteen ongelmiin ja kokemuksiin. Selvittämällä käyttäjien tarpeet ja odotukset saadaan kokemuksellista tietoa käytettävyydestä ja tutkimusongelmasta. (Heikkilä 2008, 16.)

7.1 Kyselytutkimus ja kohdejoukko

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttivat tutkittava aihealue ja kysymykset, joihin etsittiin vastauksia. Kyselytutkimukseen päädyttiin, koska tietoa haluttiin useamman loppukäyttäjän näkökulmasta. Kyselylomakkeen testiryhmäksi valittiin yksi Kunta-toimistokoulutusryhmä, 11 henkilöä. Testiryhmälle lähetettiin kyselylomake 19.10.2012. (Liite 1). Heikkilän mukaan kyselylomake tulee testata huolellisesti 5-10 henkilöllä, jotta saa tiedon kysymysten ja ohjeiden selkeydestä, yksiselitteisyydestä, vastausvaihtoehtojen toimivuudesta sekä vastaamiseen kuluvasta ajasta. Testiryhmä antaa myös olennaisia kommentteja lomakkeen rakenteeseen, kysymysten järjestykseen, muotoiluihin ja vastausvaihtoehtoihin. (Heikkilä 2008, 61.)

Lopullisesta kyselytutkimuksesta tiedotettiin sähköpostilla (Liite 2) 64 käyttäjälle lokakuussa 26.10.2012. Kyselyssä ei tiedusteltu organisaatiota, henkilötietoja eikä virka-asemaa. Sähköpostista oli suora linkki kyselylomakkeeseen. Intranetissä toteutettu kysely oli luonnollinen valinta, koska tutkimus kohdistettiin 64 Porin kaupungin Kuntatoimisto-ohjelmiston käyttäjälle, jotka koostuivat 18 eri hallintokunnasta. Kysely sisälsi 41 kysymystä (Liite 3), joista vastausvaihtoehtoisia oli 17 ja avoimia 24.

Pakollisia vastauksia oli 6, jotka sisältyivät vastausvaihtoehtoisiin kysymyksiin. Lomakkeessa 3 oli tarkoitus nostaa esiin ongelmakohdat pakollisilla kysymyksillä ja saada vastauksia. Suljetuilla kysymyksillä haettiin vastauksia ensisijaisesti koulutuksien onnistumisiin, versionvaihdon sujuvuuteen ja yhteydenottoihin.

Kyselylomakkeen (Liite 3) kysymyksissä käytettiin Survey –menetelmää. Menetelmällä tarkoitetaan etukäteen suoritettua aineiston keruuta kysely- ja haastattelulomakkeiden avulla, joita voidaan jälkikäteen analysoida. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1994, 118-119, 128.)

Määräaikaan mennessä vastauksia saatiin 28 kappaletta, vastausprosentin ollessa 43 %. Jatkettiin samaa haastattelua puhelimitse 12.11.2012, jolloin vastauksia saatiin 13 kappaletta lisää ja vastausprosentti nousi 64 %:iin. Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin 41 henkilöltä. Kaikki vastaukset käsiteltiin, kysymyksessä ei ollut otos, vaan kokonaistutkimus.

Tutkimustulokset esitetään kyselylomakkeen sisällönmukaisessa järjestyksessä. Lomakekyselyn vastaukset esitetään pääasiassa niin, että käyttäjien vastauksista on laskettu vastausprosentti, koska kysymyksessä oli kokonaistutkimus 64 käyttäjästä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimus on onnistunut, jos tutkimuskysymyksiin saadaan luotettavia vastauksia. Luotettavuutta kuvataan kahdella käsitteellä: reliabiliteetti ja validiteetti, nämä muodostavat yhdessä mittarin kokonaisluotettavuudelle. *Reliabiliteetti* tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Tutkijan on siis oltava koko ajan tarkka ja kriittinen, koska tulokset eivät saa olla sattumanvaraisia. Virheitä toki voi sattua tulosten keräilyssä, syöttäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa. Tutkijan on hyvä käyttää vain sellaisia analysointimenetelmiä, jotka hän hallitsee hyvin. *Validiteetti* tarkoittaa sitä, että tutkimuksen pitää mitata sitä, mitä oli tarkoituskin selvittää. Tutkimuslomakkeen kysymykset tulee mitata oikeita asioita yksiselitteisesti ja kattaa koko tutkimusongelma. Myös perusjoukko tulee olla tarkasti määritelty. (Heikkilä 2008, 29-30.)

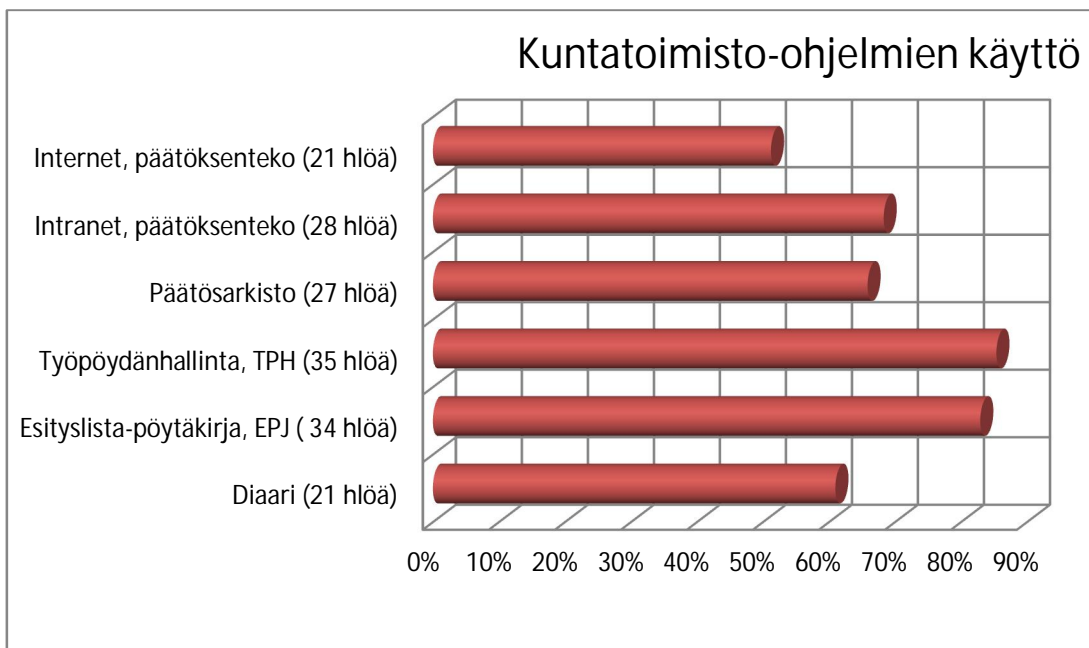
Eettisyys tarkoittaa hyvää tutkimusta edellyttäen, että tutkimuksenteossa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija on rehellinen, huolellinen ja tarkka tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä arvioinnissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-24.)

8 TULOKSET

Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 41 henkilöltä. Tulosten esittämisten tueksi on liitetty graafista kuvaa selventämään tuloksia. Heikkilän mukaan ei riitä, että tutkimusraportin kuvat ovat kauniita, niiden tulee kertoa oikea tieto eikä vääristää sanaa. Asiasta täytyy saada yleiskuva pelkällä silmäyksellä. (Heikkilä 2008, 154-155.)

8.1 Kuntatoimiston käyttö ennen versionvaihtoa

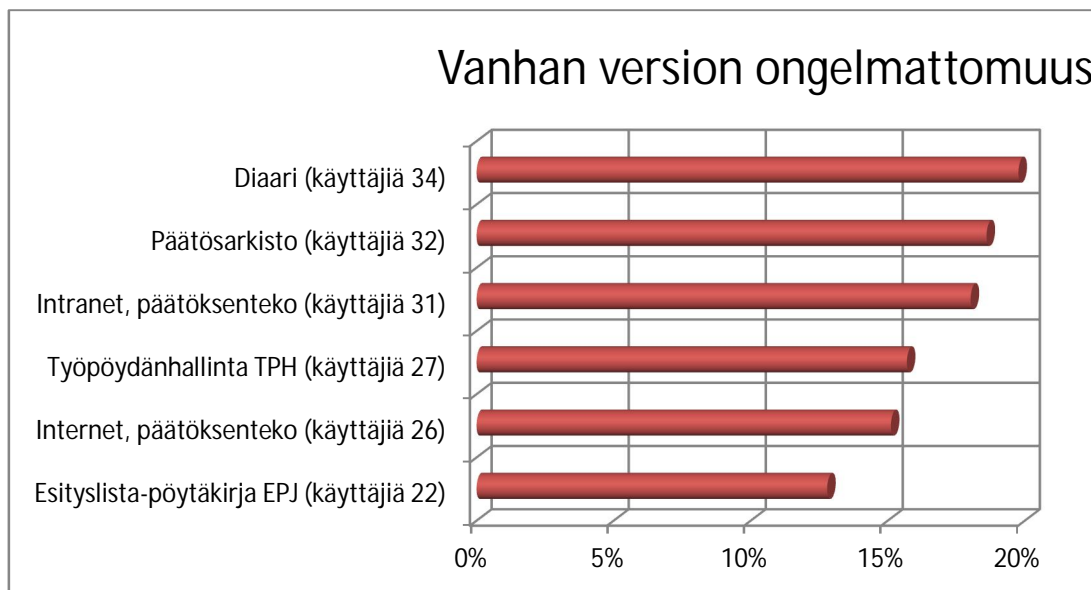
Selvitettiin vastaajien käyttämät Kuntatoimisto-ohjelmistot. Reilut 80 % oli Työpöydänhallinnan ja Esityslista-pöytäkirjasovelluksen käyttäjiä. Luku kertoo, että kyselyyn vastanneista Kuntatoimistolla valmistellaan esityslista-asiat Porin kaupungin ohjeiden mukaisesti. Vastaajien joukossa oli myös asioiden kirjaajia, koska Diaarisovelluksen käyttö oli noin 60 %. Huomattavaa oli, että päätökset luettiin intranetistä ja päätösarkistosta aktiivisemmin kuin internetistä. Intranetin käyttö oli 68 %, päätösarkiston 66 % ja internetin noin 50 % vastanneista. (Kysymys 1.1).



Kuvio 1. Kuntatoimisto-ohjelman käyttäjät vuonna 2012

Kyselyyn vastanneista vanhassa Kuntatoimistossa oli noin 50 %:lla vähän tai ei lainkaan ongelmia. Vain yhden mielestä ongelmia oli paljon, mutta käyttäjä ei kertonut millaisia ongelmia. Puolet ei vastannut kysymykseen lainkaan. (Kysymys 1.2)

Tiedusteltiin, millaisia ongelmia kyselyyn vastanneiden mielestä oli vanhassa Kuntatoimisto versiossa Diaarissa, Esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä, Työpöydänhallinnassa, Päätösarkistossa, Intranetissä ja Internetissä. Yhteinen ongelma oli liitteiden näkyvyys ja automatiikan vähyys. Vastaajista reilut puolet olivat sitä mieltä, ettei ongelmia ollut lainkaan. (Kysymykset 1.3.1 – 1.3.6)



Kuvio 2. Kuntatoimiston vanhan version ongelmattomuus

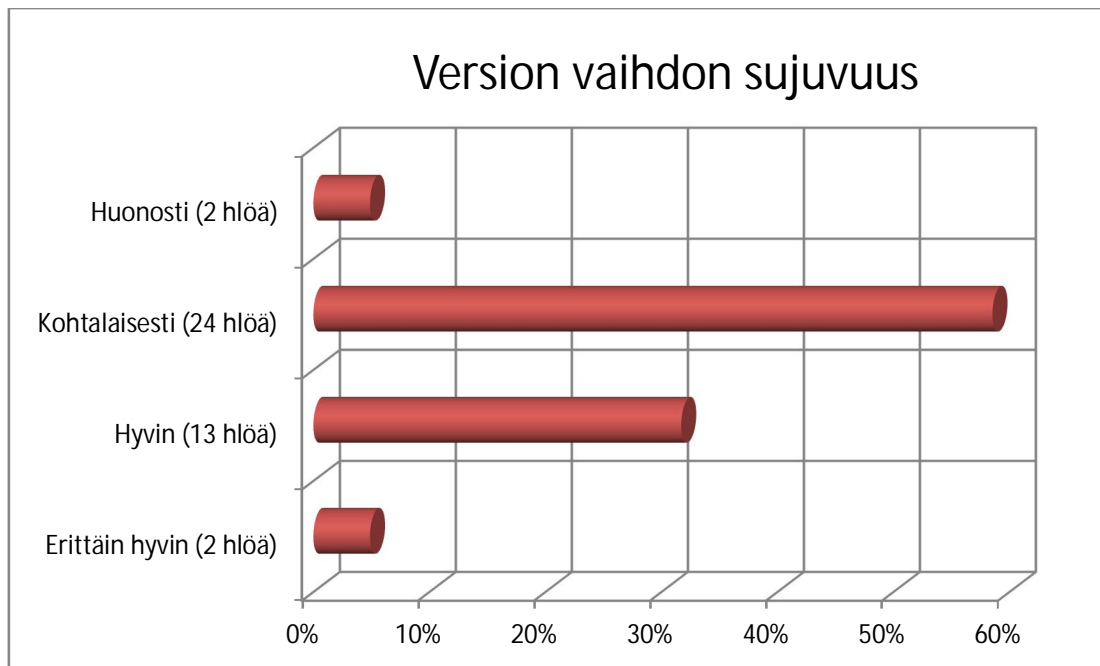
Kuntatoimiston vanhassa versiossa ei juuri ollut diaariongelmiä. Niistä noin 18 % oli tietojen merkitsemisessä diaarikortille. Merkitseminen tuotti runsaasti työtä, koska automatiikkaa oli vähän ja ohjelma oli hidas.

Päätösarkiston vanhassa versiossa ongelmia oli pöytäkirjanotteiden kanssa. Reilut 18 % vastaajista piti otteiden ottamista hankalana, koska otteet otettiin ennen päätösarkiston kautta, jolloin pykälät ja tekstit menivät sekaisin. Liitteet eivät myöskään seuranneet asiaa vanhassa Päätösarkistoversiossa.

Vastauksista ilmenee, että Intranetissä oli vähän alle 33 %:lla ongelmia liitteiden näkyvyyden kanssa. Käyttäjien mielestä Työpöydänhallinta-sovellus oli vähäisessä käytössä valmistelijoilla. Osa valmistelijoista lähetti esityslistalle tulevat asiat sähköpostitse tai ruutupaperille kirjoitettuna. Käyttäjien mukaan Työpöydänhallintasovelluksessa muutamat esityslistalle tulevat asiat hävisivät, liitteet eivät seuranneet asiaa ja tekstin päivittämisessä oli ongelmia.

Vanha Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä oli käyttäjien mielestä toiminnaltaan hidas. Järjestelmä täytyi useasti sulkea ja avata uudelleen. Liitteiden linkitys oli pitkälti käsityötä ja hankalaa, joskus jopa tuskaista, kun liitteet eivät seuranneet asiaa, toteaa noin 15 % vastaajista.

Tiedusteltiin, miten versionvaihto sujui. (Kysymys 1.4)

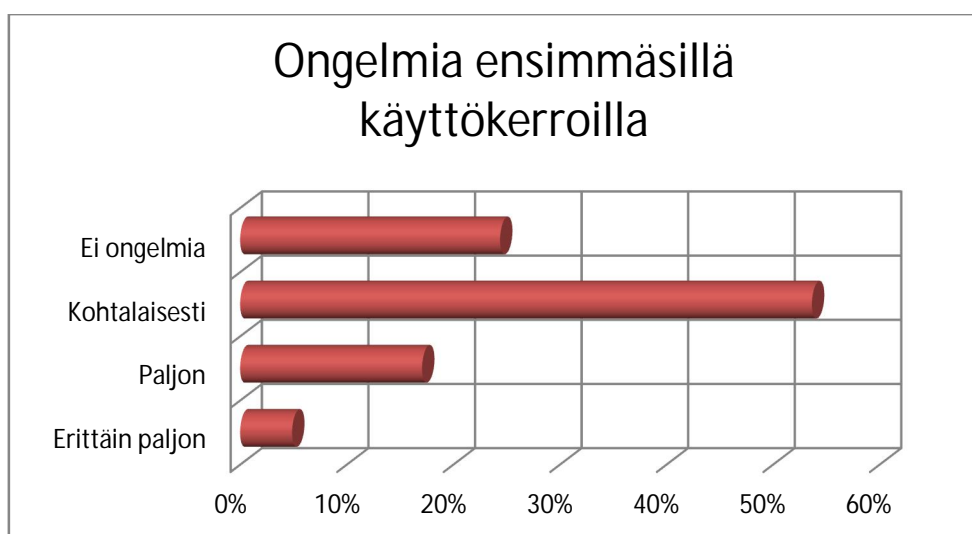


Kuvio 3. Version vaihdon sujuvuus

Versionvaihto sujui kohtalaisesti vajaan 60 %:n mielestä ja hyvin tai erittäin hyvin 37 %:n mielestä. Huonosti arvioi 5 % vastaajista (2 hlöä).

8.2 Kuntatoimiston ongelmat versionvaihdon jälkeen

Selvitettiin ensimmäisen käyttökerran ongelmia. (Kysymys 2.1)



Kuvio 4. Ensimmäisillä käyttökertoilla ongelmia

Vastaajista reilut puolet 54 % kertoi ongelmia esiintyvän ensimmäisillä käyttökertoilla kohtalaisesti (22 hlöä). Vastaajista 17 % (7 hlöä) paljon sekä 5 % (2 hlöä) erittäin paljon. Vastaajista 24 % (10 hlöä) ei huomannut ongelmia lainkaan. (Kysymys 2.1)

Tiedusteltiin, millaisia ongelmia vastaajilla oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen Diaarissa, Esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä, Työpöydänhallinnassa, Päätösarkistossa, Intranetissä ja Internetissä. (Kysymykset 2.2.1 – 2.2.6)

Diaarissa 96 %:lla vastaajista (24 hlöä) ei ollut ongelmia lainkaan ja 4 %:lla otteita otettaessa (1 hlö) ohjelma ei kysynyt, merkitäänkö diaariin. *Esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä* 38 % vastaajista (13 hlöä) ei huomannut ongelmia lainkaan. Vastaajista 27 % (7 hlöä) moitti vakiopykäliden toimivuutta, liitteiden näkyvyyttä ja tulostusongelmaa. Vastaajista 15 % (5 hlöä) kertoi asiakirjan ulkoasun olevan virheellinen. Vastaajista 9 % (3 hlöä) torui asiakirjapohjien toimivuutta. Osaamattomuutta arvioi 6 % vastaajista (2 hlöä) ja asiakirjan koostaminen ei onnistunut 6 %:lla vastaajista (2 hlöä). Vastaajista 3 %:lla (1 hlö) asiakirja ei auennut Wordiin. Vastaajista 3 %:lla (1 hlö) diaariin ei tullut merkintää.

Työpöydänhallinnassa ongelmia ei ollut lainkaan 77 %:lla vastaajista (27 hlöä). Tekstin asetelut eivät olleet kohdallaan 14 %:lla vastaajista (5 hlöä). Vastaajista 6 % (2 hlöä) ilmoittivat, etteivät ole käyttäneet työpöydänhallintaa ja otteiden teossa ovat epäonnistuneet. HelpDeskistä apua sai 3 % vastaajista (1 hlö).

Päätösarkistossa ongelmia ei ollut lainkaan 81 %:lla vastaajista (22 hlöä). Vastaajista 11 %:lla (3 hlöä) oli ongelmia otteiden ottamisessa ja 7 %:lla (2 hlöä) pöytäkirja ei tallentunut päätösarkistoon. Ongelma johtui siitä, että vastaajat olivat yrittäneet ottaa otteita päätösarkistosta, vaikka toiminnallisuus oli siirtynyt Kuntatoimiston Esityslista-pöytäkirjajärjestelmän puolelle.

Intranet-julkaisuissa ongelmia ei ollut lainkaan 68 %:lla vastaajista (19 hlöä). Asiakirjan asetukset eivät pysyneet tekstinkäsittelyssä 11 %:lla vastaajista (3 hlöä). Asiakirja ei kääntynyt pdf –muotoon 7 %:lla (2 hlöä) . Liitteet eivät näkyneet

intranetissä 7 %:lla (2 hlöä), päätöstekstissä ei näkynyt päivämäärää eikä pykälää 7 %:lla vastaajista (2 hlöä).

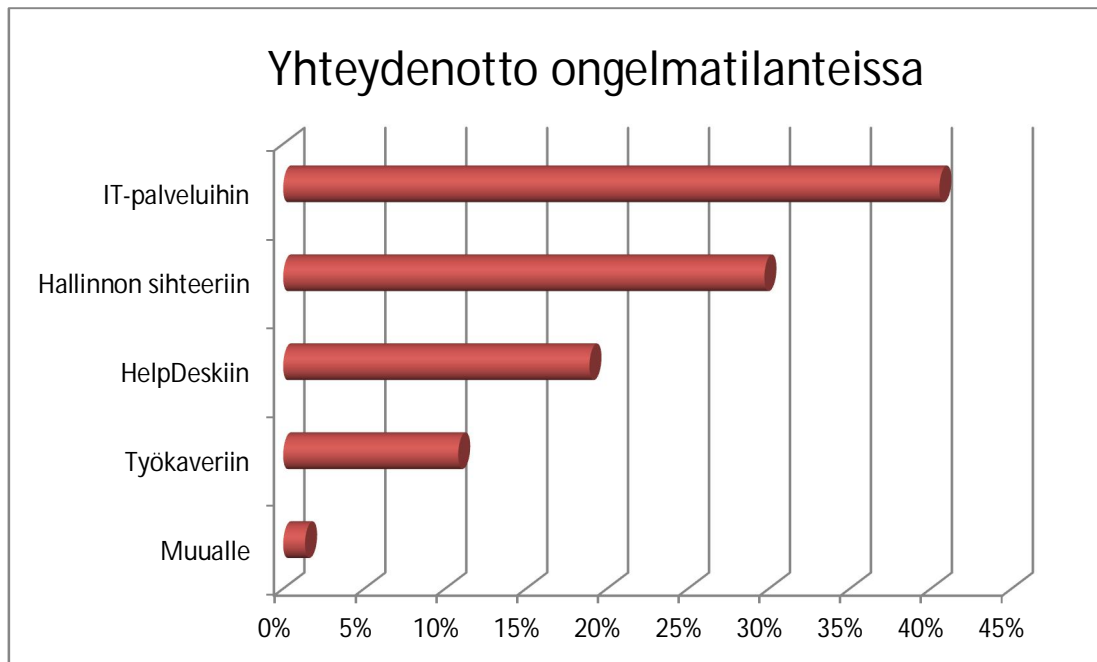
Internet-julkaisuissa 57 %:lla (12 hlöä) ei ollut ongelmia lainkaan. Asiakirjat aukesivat hitaasti 14 %:lla vastaajista (3 hlöä). Asetukset eivät pysyneet 10 %:lla (2 hlöä) eikä asiakirja kääntynyt pdf –muotoon 10 %:lla vastaajista (2 hlöä). Päätöksissä ei näkynyt päivämäärää, pykälää eikä diaarinumeroa 5 %:lla vastaajista (1 hlö). Työvaiheiden järjestyksessä oli epätietoisuutta 5 %:lla vastaajista (1 hlö).

Kysyttiin, esiintyykö ensimmäisten käyttökertojen jälkeen ongelmia Kuntatoimisto-ohjelmistoissa. Millaisia ongelmia esiintyy Diaarissa, Esityslista-pöytäkirjassa, Työpöydänhallinnassa, Päätösarkistossa, Intranetissä ja Internetissä. Kuntatoimisto-ohjelmistoissa ongelmia ei ole 83 %:lla vastanneista. *Diaarista* ei ole mainintaa lainkaan. *Esityslista-pöytäkirjajärjestelmässä* otteiden teko ja tulostaminen tuottaa edelleen hankaluuksia. Asiakirjan kääntäminen pdf-muotoon ei myöskään onnistu. *Työpöydänhallinnassa ja päätösarkistossa* ei ole ongelmia. Yksi vastaajista ilmoittaa, ”samoja ongelmia esiintyy, kuin ensimmäisillä käyttökerroilla” mutta ei kerro mitä? (Kysymys 2.3)

Selvitettiin, oliko käyttökatkoksia päivityksen jälkeen. Vastaajista 93 % (38 hlöä) ilmoitti, ettei käyttökatkoksia ollut lainkaan ja 7 % vastaajista (3 hlöä) ilmoitti kohtalaisista käyttökatkoksista. (Kysymys 2.5)

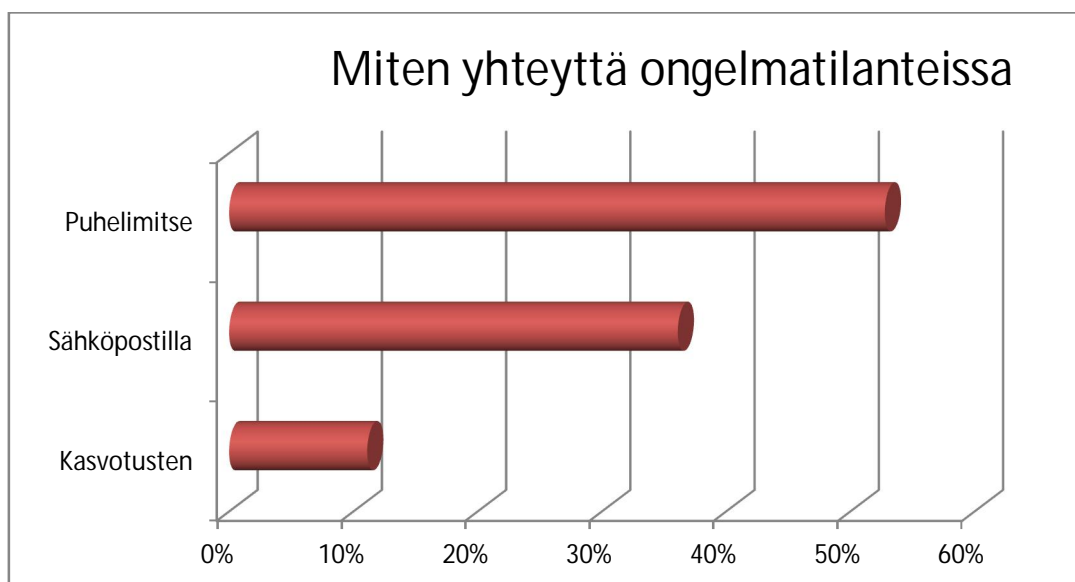
8.3 Yhteydenotto ongelmatilanteissa

Tiedusteltiin, mihin vastaajat ottivat yhteyttä ongelmatilanteissa. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kaksi vaihtoehtoa. Vastaajista kuusi valitsi vain yhden vaihtoehdon.



Kuvio 5. Yhteydenotot Kuntatoimisto-ohjelman ongelmatilanteissa

Vastaajista suurin osa eli noin 40 % (28 hlöä) otti yhteyttä IT-palveluihin, noin 20 % (14 hlöä) HelpDeskiin ja noin 27 % hallinnon sihteeriin (19 hlöä) ja työkaveriin noin 11 % vastaajista (8 hlöä). Vastaajista 1 % (1 hlöä) otti yhteyttä muualle, eli Triplaniin, ohjelmatoimittajaan. (Kysymykset 3.1 ja 3.1.1)

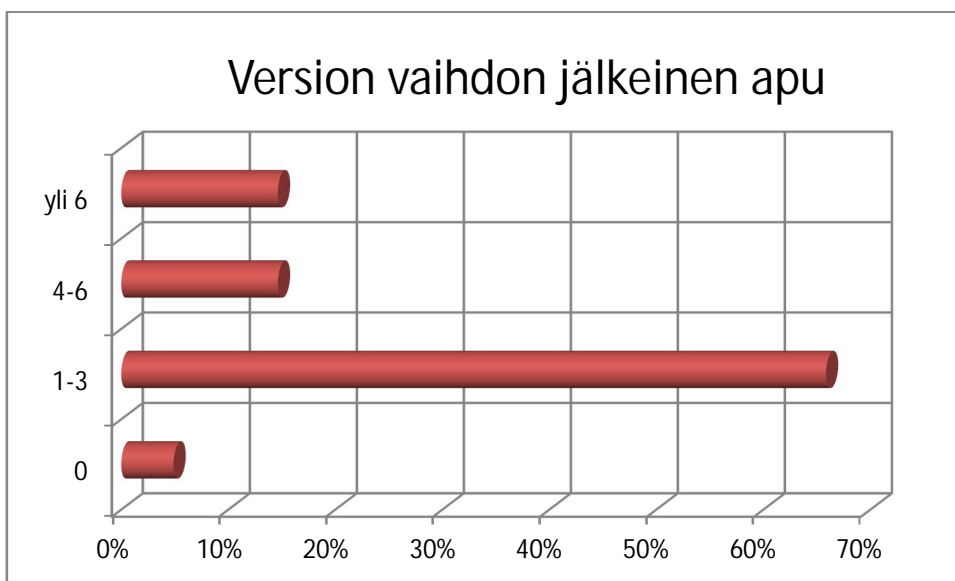


Kuvio 6. Yhteydenotot puhelimitse, sähköpostilla ja kasvotusten

Reilut puolet vastaajista 51 % (35 hlöä) soitti puhelimitse asiasta. Vastaajista 38 % (26 hlöä) lähetti sähköpostia ja 12 % (8 hlöä) keskusteli ongelmista kasvotusten toisen henkilön kanssa. (Kysymys 3.2)

Tiedusteltiin, jos ottaa yhteyttä muualle, niin minne? Vastauksia ei tullut yhtään. (Kysymys 3.2.1)

Selvitettiin, kuinka monta kertaa vastaaja on tarvinnut apua versionvaihdon jälkeen.



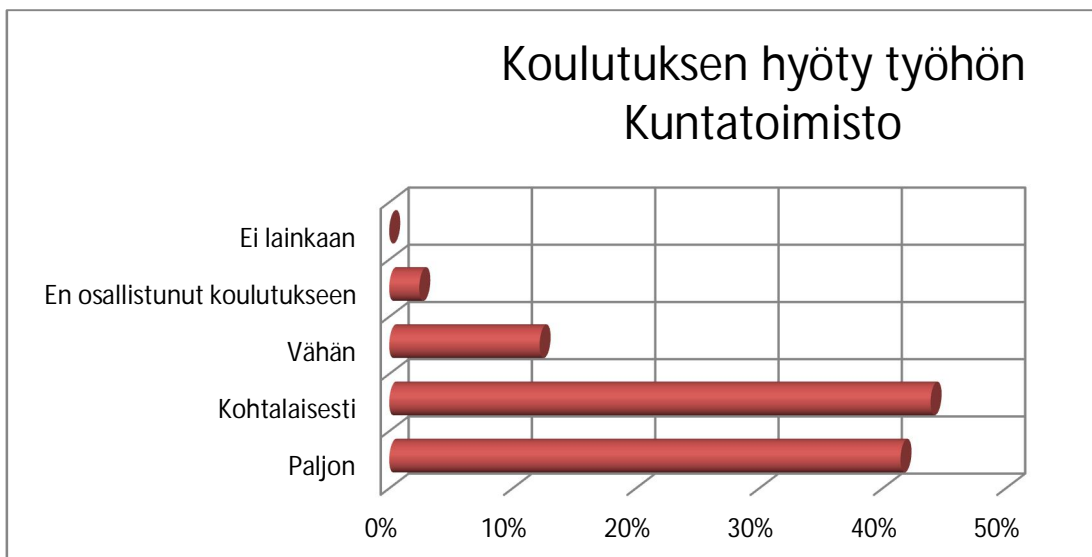
Kuvio 7. Avun tarve versionvaihdon jälkeen

Vastaajista 66 % (27 hlöä) on tarvinnut apua 1-3 kertaa. Vastaajista 15 % (6 hlöä) tarvitsi apua 4-6 kertaa ja 15 % vastaajista (6 hlöä) tarvitsi apua yli 6 kertaa. Apua ei tarvinnut lainkaan 5 % vastaajista (2 hlöä). (Kysymys 3.3)

8.4 Koulutuksen merkitys

8.4.1 Kuntatoimisto

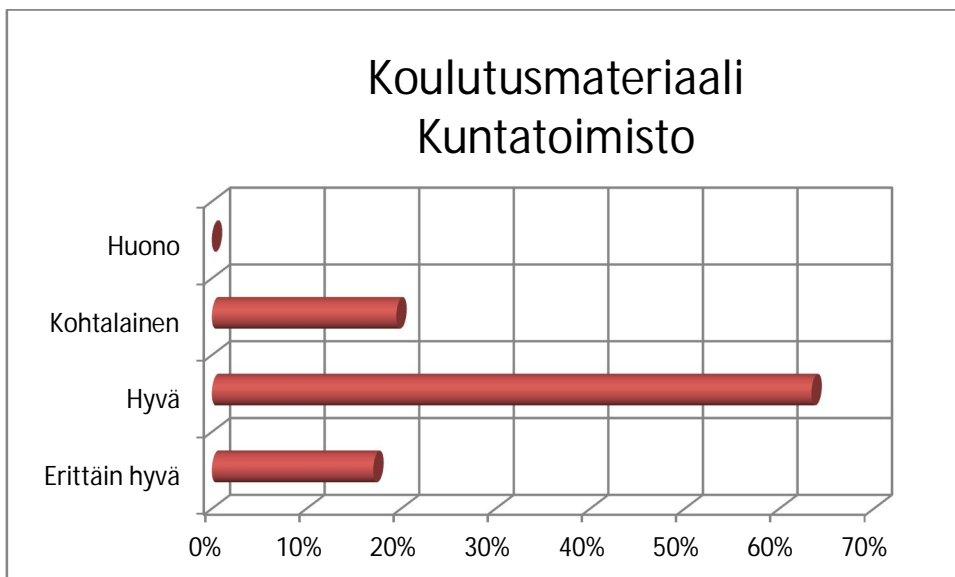
Tiedusteltiin koulutuksen hyötyä työhön.



Kuvio 8. Koulutuksen hyöty työhön

Vastaajista noin 41 % (17 hlöä) on hyötynyt Kuntatoimisto -koulutuksesta paljon ja 44 % kohtalaisesti (18 hlöä). Vähän hyötyä on saanut 12 % vastaajista (5 hlöä). Koulutukseen ei osallistunut 2 % vastaajista (1 hlö). (Kysymys 4.1.1)

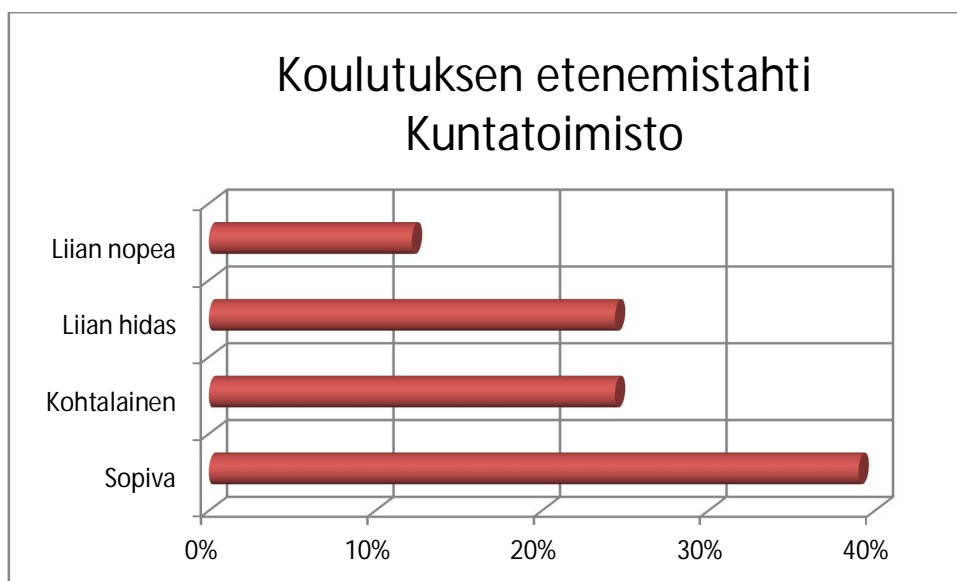
Koulutusmateriaali oli ohjelmistotoimittajan Tripalanin tuottamaa ohjeistusta. Materiaalin sai tulostaa palvelimelta ennen kurssia. Tieto asiasta lähetettiin kurssilaisille sähköpostitse.



Kuvio 9. Koulutusmateriaali

Vastaajista 80 % (33 hlöä) piti materiaalia hyvänä tai erittäin hyvänä ja 20 % vastaajista (8 hlöä) materiaali oli kohtalainen. (Kysymys 4.1.2)

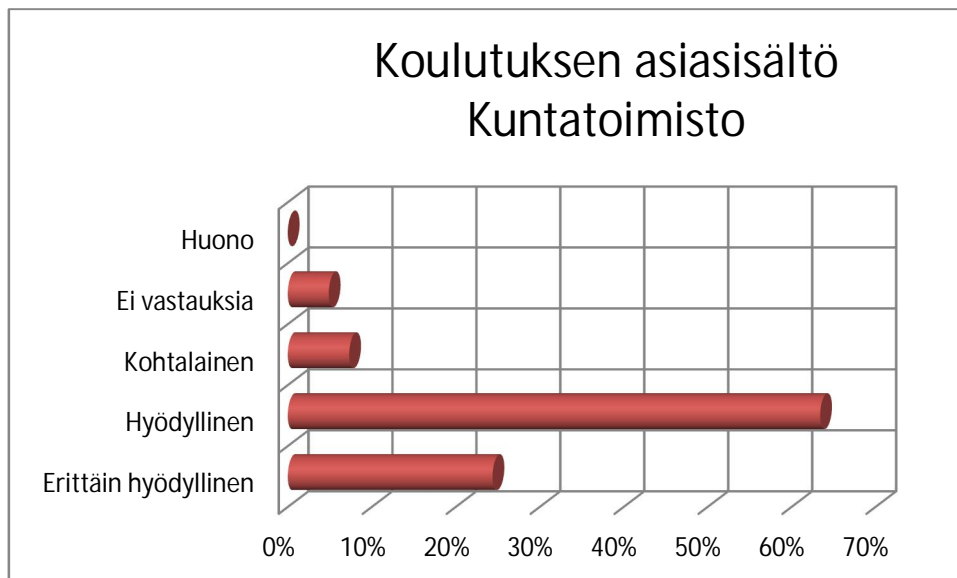
Selvitettiin, miten vastaajat kokivat Kuntatoimiston koulutuksen etenemistähdin.
(Kysymys 4.1.3)



Kuvio 10. Koulutuksen etenemistähti

Vastaajista 63 % (26 hlöä) piti koulutuksen etenemistähtia sopivana tai kohtalaisena, 12 % liian nopeana (5 hlöä) ja 24 % (10 hlöä) taas liian hitaana.

Selvitettiin Kuntatoimistokoulutuksen asiasisällön hyödyllisyys. (Kysymys 4.1.4)



Kuvio 11. Koulutuksen asiasisällön hyödyllisyys

Vastaajista 87 % (36 hlöä) piti koulutuksen asiasisältöä hyödyllisenä tai erittäin hyödyllisenä. Kohtalaisena asiasisältöä piti 7 % (3 hlöä) vastanneista ja vastauksia ei antanut lainkaan 5 % (2 hlöä).

Vastaajille annettiin mahdollisuus kertoa avoimesti kommentteja Kuntatoimisto-koulutuksesta. Useat vastaajat antoivat kouluttajille palautetta hyvästä asiantuntijuudesta. Vastaajista noin puolet piti koulutusta hyödyllisenä, varsinkin työpajaosiota, jossa vastaajat pääsivät omien materiaalinsa kanssa atk-luokkaan selvittämään ongelmiaan. Vastaajat olivat tyytyväisiä koulutuksen laajuuteen, asiasisältöön ja materiaaliin. Muutama vastaaja jäi kaipaamaan käytännön harjoituksia enemmän. (Kysymys 4.1.5)

Negatiivista palautetta saatiin ohjelman toimivuudesta (3 hlöä), Kuntatoimiston epätasapuolisesta läpikäynnistä (7 hlöä). Koettiin, että esityslista-pöytäkirjajärjestelmä ja pöytäkirjaotteiden tekeminen jäi huomiotta (4 hlöä). Toivottiin, että koulutuksen ryhmät olisi pitänyt jakaa käyttäjän kokemuksen mukaan (2 hlöä). Kaivattiin enemmän yksityiskohtaisempaa koulutusta (6 hlöä), mitä muutoksia on tullut vanhaan versioon verrattuna: pdf-julkaisu ja sähköinen kokousmateriaali. Keskityttiin liikaa asioihin, jotka olivat jo hallussa (2 hlöä). Kokopäivän koulutus koettiin liian pitkäksi (1 hlö), Triplanin kouluttajaa pidettiin liian hitaana (2 hlöä).

Positiivisia asioita listattiin seuraavasti: vakiopykälät, työpöydälle lähettäminen, liitteet, koostaminen, KTweb-julkaisu, muutosten hakuohjeet, intra-/internet – näkyvyyden helppous ja läsnäolijamerkinnot. Ohjelma kokonaisuudessaan on monipuolinen ja kattava. (Kysymys 4.1.6)

”Uudella versiolla syntyy tyylikkäämmän näköisiä listoja ja pöytäkirjoja kuin vanhalla versiolla.”

”Pöytäkirjan voi koostaa uudelleen ja uudelleen ja läsnäolijaluettelo säilyy, ei tarvitse kirjata tietoja uudelleen, kuten vanhassa versiossa.

”Otteiden vastaanottajatila on suurempi, hyvä!”

”Ohjelma on käyttömukavuudeltaan hyvä.”

Valmistelijoille kaivattiin lisää koulutusta (4 hlöä). Vastaajien mukaan otteiden tekeminen ja sähköisen esityslistan lähettäminen salasanalla luottamushenkilöille koettiin hankalaksi (4 hlöä). Liitteiden kääntäminen pdf:ksi ”sähköisessä kokousmateriaalissa” koettiin aikaa vieväksi, jos on paljon liitteitä (2 hlöä).

8.4.2 Microsoft Word 2010

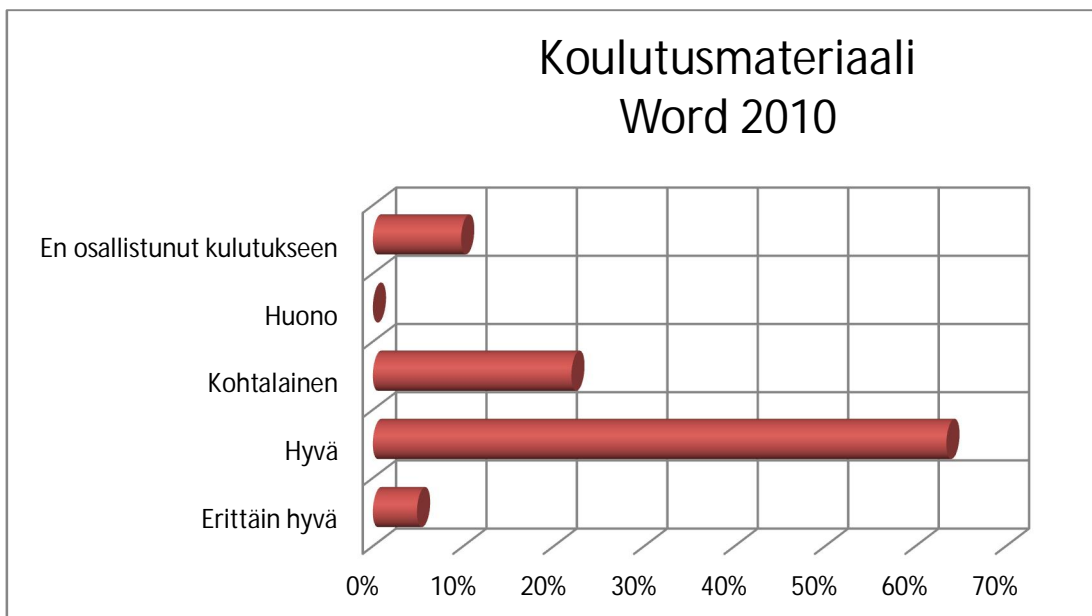
Selvitettiin, oliko koulutuksesta hyötyä käytännön työhön. (Kysymys 4.2.1)



Kuvio 12. Koulutuksen hyöty työhön

Vastaajista 83 % piti koulutuksen hyötyä työhön kohtalaisesti tai paljon (33 hlöä), 5 % vähän (2 hlöä) ja 10 % (4 hlöä) ei osallistunut koulutukseen lainkaan. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen.

Tiedusteltiin Word 2010 -koulutusmateriaalin laatua. Materiaalin tuottivat Porin kaupungin tietohallinnon kouluttajat yhdessä.



Kuvio 13. Koulutusmateriaali

Käyttäjistä 63 % (26 hlöä) piti materiaalia hyvänä, 22 % (9 hlöä) kohtalaisena ja erittäin hyvänä 5 % (2 hlöä). Koulutukseen ei osallistunut 10 % vastaajista (4 hlöä). (Kysymys 4.2.2)

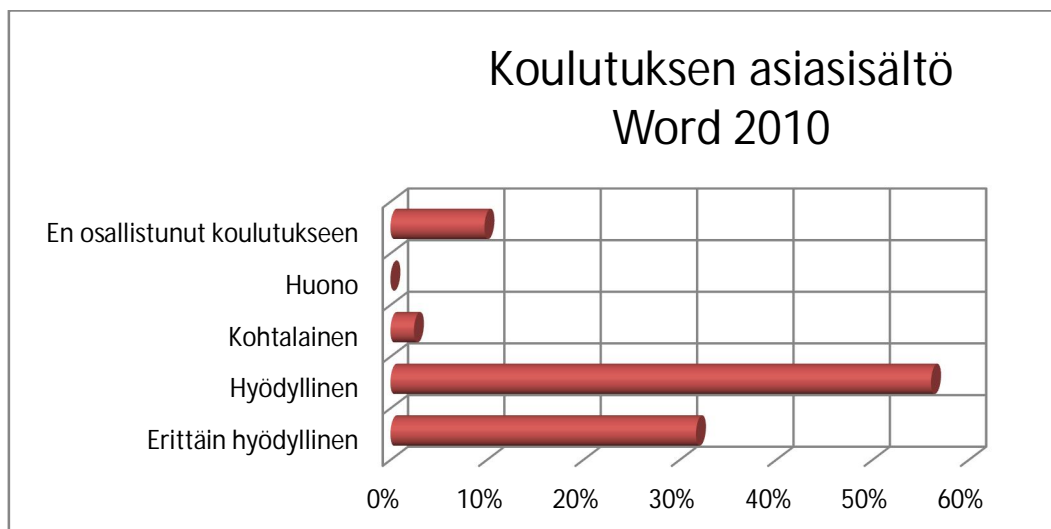
Selvitettiin Word koulutuksen etenemistahti. (Kysymys 4.2.3)



Kuvio 14. Koulutuksen etenemistahti

Vastaajista 85 % piti koulutuksen etenemistahtia kohtalaisena tai sopivana (35 hlöä). Liian hitaana piti koulutuksen etenemistahtia yksi vastaajista samoin liian nopeana yksi vastaajista. Koulutukseen ei osallistunut 10 % vastaajista lainkaan (4 hlöä).

Selvitettiin Word 2010 -koulutuksen asiasisällön hyödyllisyys. (Kysymys 4.2.4)



Kuvio 15. Koulutuksen hyödyllisyys

Vastaajista 88 % (36 hlöä) piti koulutuksen asiasisältöä hyödyllisenä tai erittäin hyödyllisenä. Koulutukseen ei osallistunut 10 % vastaajista (4 hlöä). Kohtalaisena piti (1 hlö) koulutuksen sisältöä.

Useat vastaajat antoivat kouluttajille palautetta hyvästä asiantuntijuudesta. Vastaajista noin puolet piti täsmäkoulutusta hyödyllisenä, koska keskityttiin uuden Wordin ominaisuuksiin ja käytiin läpi pääpiirteittäin, mitä muutoksia on tapahtunut vanhaan versioon nähden. Työn tueksi on Word 2010 -ohjeistuksia tehty Intranetiin, mikä koettiin auttavaksi lähteeksi. (Kysymys 4.2.5)

Vastaajien mukaan käytännön harjoituksia olisi saanut olla enemmän. Muutamat vastaajat kävivät koulutuksessa, ennen kuin heille oli asennettu työasemaan uusi Word 2010 -versio, he kokivat koulutuksen annin suhteellisen vähäiseksi. ”Piti itse opetella kaikki uudelleen.” Vain yksi vastaajista ilmoitti, ettei ole käynyt koulutuksessa.

Vastaajalle annettiin mahdollisuuden kertoa avoimesti, minkälaiseksi kokee Word 2010 -ohjelman? Mitä positiivisia sekä negatiivisia asioita tulee mieleen? Positiivisena koettiin monipuolisuus ja pikavalinnat. (Kysymys 4.2.6)

Negatiivisena koettiin Kuntatoimiston painikkeet, jotka pitäisi olla ensimmäisellä valintanauhalla eikä apuohjelmat -valintanauhalla. Vastaajista useat vielä totuttelevat uuden Word 2010:n käyttöön, kaikki vielä enemmän tai vähemmän ”hakusessa”. Käyttöä hidastaa se, että toimintoja joutuu etsimään valintanauhalta. Muutaman vastaajan mielestä on liian paljon automatiikkaa.

Vastaajalla oli mahdollisuus kertoa vapaasti näkemyksiä Kuntatoimisto-ohjelmasta ja Word 2010 -ohjelmasta. Palautteita ei saatu yhtään. (Kysymykset 5.1 ja 5.2)

8.5 Tulosten luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyössä tutkittiin asianhallintajärjestelmän Kuntatoimisto versionvaihdon vaikutuksia loppukäyttäjille. Tutkimustuloksissa on mainittu vastausprosentti ja henkilömäärät. Tästä opinnäytetyöstä on tulevaisuudessa hyötyä tehtäessä isoja päivityksiä, jolloin on kiinnitettävä huomiota erilaisiin asioihin, joita tässä tutkimuksessa tuli esiin. Opinnäytetyö tehtiin Porin kaupungin tietohallinnolle, joka on yksi konsernihallinnon yksikkö. Työn toteuttamiseen tarvittiin Porin tietohallintopäällikön tutkimuslupa.

Luotettavuuden osalta oli otettava pohdintaan vastaamattomuus, koska vastausprosentti oli yllättävän alhainen. Yhtenä syynä alhaiseen vastausmäärään ajatteltiin olevan kyselyn ajankohta. Kysely ajoittui työntekijöiden loma-aikaan. Toisaalta mietittiin kyselyn pituutta, joka hieman paisui ensisuunnitelmastani. Päätettiin kuitenkin jatkaa vastausten kalastelua uudella sähköpostipyynnöllä. Sekään ei vielä tyydyttänyt tulosta, jolloin päätettiin tehdä puhelinhaastattelu. Puhelinhaastattelun jälkeen vastausprosentti nousi 64 %:iin.

Tämän opinnäytetyön osalta voitiin lisäksi miettiä, olisiko luotettavuuden lisäämiseksi aihe-alueella ollut syytä tutkia enemmän kvalitatiivisella menetelmällä, haastattelulla. Niin määrällisessä kuin laadullisessakin tutkimuksessa voidaan tutkimuksen luotettavuutta tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita tutkimusmenetelmiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 233).

Heikkilän mukaan tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että otos on tarpeeksi suuri ja vastausprosentti on korkea. (Heikkilä 2008, 188.) Kyseessä oli kokonaistutkimus, joten otantavirhettä ei tutkimuksessa ollut. Kyselylomake oli etukäteen testattu 11 käyttäjällä ja kysymyksiin oli vastattu kiitettävästi. Näiden arvioiden mukaan voitiin tutkimuksen luotettavuutta pitää hyvänä. Luotettavuutta lisää se, että kyselylomakkeessa oli pakollisia kenttiä, joita ei voinut ohittaa vastaamatta.

Kun aineisto oli kerätty ja tallennettu, alkoi aineiston käsittely, joka tapahtui pääosin Microsoft SharePoint 2010 -alustalla. Syötetyt tiedot käsiteltiin niin, että vastauksista saatiin ratkaisu tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmiin. (Heikkilä 2008, 143.)

Hirsjärven ym. mukaan tutkijan tulee pohtia opinnäytetyötä tutkimuseettisesti heti varhaisessa vaiheessa, koska tutkimusaiheen valinta on jo eettinen ratkaisu. Erityisesti tiedonhankintatavat voivat aiheuttaa eettisiä ongelmia. ”Lähtökohtana tutkimuksessa tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen”. Vastajille täytyy antaa mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 24-25.)

Vastauksia pyydettiin anonyyminä, ei tiedusteltu virka-asemaa tai hallintokuntaa. Tutkimus oli vapaaehtoinen. Tutkimukseen pyydettiin henkilöitä, joilla on käytännön kokemusta asiasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.)

9 YHTEENVETO

Kuntatoimiston vanhassa versiossa saatiin yhteinen ongelma ratkaistua versionvaihdon jälkeen; liitteiden näkyvyys ja asian seuranta sekä oteongelma saivat myös ratkaisun päivityksen jälkeen. Tähän ratkaisuun päästiin tutkimalla asianhallintaohjelma Kuntatoimiston ja Word 2010 -käytettävyyttä käyttäjän näkökulmasta. Hyvin usein, jos sovelluksen versionvaihto tai päivitys epäonnistuu, keskustellaan juuri kehnosta käytettävyydestä. Heikon käytettävyyden kokee jokainen sovelluksen käyttäjä. Testaaminen ja käytettävyys tulee suunnitella kuten ohjelmistonkin testaaminen. Testaamisella varmennetaan, että on saavutettu suunnitellut tavoitteet niin ohjelmiston käytettävyyden kuin muidenkin ominaisuuksien osalta. Tarvittaessa tehdään korjauksia sovellukseen testaamisen jälkeen ja sen jälkeen saavutetaan käytettävyys johon pyrittiin. (Kuutti 2003,19.)

Jos asianhallinta Kuntatoimiston käytettävyyttä olisi testattu Triplanilla ja dokumentoitu epäonnistumiset, olisi säästetty paljon aikaa ja vaivaa. Nyt pohdittiin otteiden ongelmia monta kuukautta. Kuntatoimistossa otteet eivät löytäneet asiakirjapohjaa tekstinkäsittelystä. Jokaiselle hallintokunnalle täytyi tehdä oma pohja, joka koostetaan otteeksi, mutta pohjat meillä oli tekemättä. Myös tulostusongelmia pohdittiin pitkään, sillä sähköisestä kokousmateriaalista ja KTweb –julkaisuista meille kerrottiin, että PDF-XChange 5 -versiolla voi dokumentit kääntää pdf –muotoon mutta se ei toiminut, vaan Kuntatoimisto käyttikin versiota 4.

Ensikommentit versionvaihdon jälkeen olivat seuraavanlaisia: Noin puolella vastaajista oli kohtalaisesti ongelmia versionvaihdon jälkeen Diaarissa, Esityslistapöytäkirjassa, Työpöydänhallinnassa, Päätösarkistossa sekä Intranet- ja Internet-julkaisuissa. *Diaarissa* ongelma oli asian merkitsemisessä. *Esityslistapöytäkirjasovelluksessa* oli vakiopykäliden toimimattomuutta, joka johtui asetusten puuttumisesta. Ongelmia oli liitteiden näkyvyydessä, joka aiheutui käyttäjän kokemattomuudesta. Tulostusvaikeuksia aiheutti PDF-XChange 5.0 version edellä mainittu ongelma. *Työpöydänhallinnassa* koettiin ongelmia tekstin asettelussa asiakirjassa ja otteiden ottamisessa. *Päätösarkistossa* vastaaja ei onnistunut tallentamaan pöytäkirjaa päätösarkistoon. *Intranet- ja Internet-julkaisuissa* asiakirjan

asetukset eivät olleet kohdallaan, asiakirjat eivät kääntyneet pdf-muotoon ja liitteet eivät näkyneet sekä päivämäärät, pykälät ja diaarinumero puuttuivat asiakirjasta.

Yhteydenotto ongelmatilanteissa tapahtui ensisijaisesti puhelimitse IT-palveluihin. Yli 65 % tarvitsi apua 1-3 kertaa, noin 15 % yli 6 kertaa ja 5 % vastaajista ei ole tarvinnut yhtään apua. Vastauksista ei selviä tarkalleen, minkälaista apua käyttäjät ovat tarvinneet.

Tiedon saannista vastaajat olivat tyytyväisiä Intranetissa olleeseen informaatioon. Muutamat käyttäjät eivät vielä ole omaksuneet Intranetia sisäisen viestinnän välineenä. Kuntatoimisto -koulutuksiin osallistujille lähetettiin sähköpostia koulutuksesta ja materiaalista, joka sijaitti palvelimella. Word 2010 -koulutuksiin ei lähetetty sähköpostia koulutuksesta ja materiaali tulostettiin luokkaan ja jaettiin paperiversiona.

Käyttäjäkoulutuksesta saatiin vastauksia seuraavasti: Kuntatoimisto- ja Word 2010 -koulutukset koettiin hyödyllisiksi. Kuntatoimiston koulutusmateriaali oli jopa 77 %:sti hyvä tai erittäin hyvä, kun Word 2010 -koulutusmateriaali nousi 63 %:iin.

Etenemistahti Kuntatoimisto -koulutuksessa oli sopiva tai kohtalainen 61 %:n mielestä, kun Word 2010 -koulutuksessa se kipusi 82 %:iin. Asiasisällöt Kuntatoimisto- ja Word 2010 -koulutuksissa olivat hyödyllisiä yli 60 % vastaajista. Useat vastaajat olivat tyytyväisiä työpajaosioon, jossa vastaajat pääsivät omien ongelmiansa kanssa atk-luokkaan etsimään ratkaisua asiantuntijan avustuksella.

Kokonaisuudessaan Kuntatoimisto sai positiivista palautetta vakiopykälistä, työpöydälle lähettämisestä valmistelijoille, liitteiden hallinnasta, asiakirjan koostamisesta, KTweb-julkaisusta ja ohjelman monipuolisuudesta. Käytön mielekkyyttä lisäsivät myös ”tyylikkäämät asiakirjat” kuin vanhassa versiossa. Positiivista palautetta alensivat runsaat liitteet, jotka aiheuttavat linkityksen tekemisen hitauden.

Vastaajista puolet oli tyytyväisiä Word 2010 -täsmäkoulutukseen. Koulutus koettiin hyödylliseksi, koska keskityttiin uusiin Word 2010 -ominaisuuksiin ja käytiin läpi

pääpiirteittäin muutokset vanhaan versioon nähden. Positiivista palautetta saatiin myös Intranetissa olevista ohjeista, jotka ovat käyttäjäystävällisiä ja helposti luettavissa sekä löydettävissä. Negatiivisena koettiin liian suuret ryhmäkoot sekä ohjelmien osaamistason ja käyttökokemuksen vaihtelevuus. Myös käytännön harjoituksia kaivattiin enemmän. Tulevaisuudessa kouluttajien kannattaisi ottaa huomioon edellä olevien asioiden lisäksi myös verkon mahdollinen toimimattomuus.

LÄHTEET

- Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Anttonen, A. 2012. Tietohallintopäällikkö. Porin kaupungin konsernihallinto, Tietohallinto. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 20.9.2012.
- Dream Broker. Online Video Software Company. Dream Broker lyhyesti. Viitattu 16.4.2013. <http://dreambroker.com/fi/yritys/>
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Högström, A. 2002. Yhteiskunnallinen viestintä. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Johansson, O. 2013. Liiteasiakirjojen sekä oheismateriaalin käsittely ja julkaiseminen kaupungin internetsivuilla. Viitattu 26.4.2013. <
- Julkisuuslaki. 621/1999. Luku 2. Asiakirjan julkiseksi tuleminen. 6 § Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Viitattu 16.4.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>
- Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.
- Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 16.4.2013. <https://www.pori.fi>
- Rintala, M. 2002. Videokuvan välittäminen Internetissä. Teoksessa J. Saarinen. Kouluttajana verkossa – menetelmät ja tekniikat. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärvi:Saarijärven Offset Oy, 75-82.
- Saarinen, J. (toim.). 2002. Kouluttajana verkossa – menetelmät ja tekniikat. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy, 43-72.
- Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyiden psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Triplan. Asian- ja dokumenttienhallinnan asiantuntijan www-sivut. Viitattu 6.10.2012. Triplan www.triplan.fi

Triplan. Asian- ja dokumenttienhallinnan asiantuntija. Kuntatoimisto kattava asiantuntijajärjestelmä julkishallinnon tarpeisiin. Viitattu 26.10.2012. <http://www.kuntatoimisto.fi/kuntatoimisto.html>

Triplan. Asian- ja dokumenttienhallinnan asiantuntija. Kuntatoimiston perusjärjestelmä Diaari, Työpöydänhallinta, Esityslista-Pöytäkirjajärjestelmä sekä Postirekisteri. Viitattu 26.10.2012. <http://www.triplan.fi/perus.html>

LIITTEET

Testiryhmälle sähköpostiviesti 19.10.2012

Hei

Olen valinnut sinut testiryhmääni koskien kyselylomaketta; Kuntatoimiston version vaihdos. Haluan testata lomaketta, ennen kuin laitan sen suurempaan jakeluun (noin 60 henkilöä).

Kyselylomake liittyy opinnäytetyöhöni Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Toivon, että ennätät vastaamaan muutamaan kysymykseen. Lomake on tehty Patarumpuun ja löytyy alla olevasta linkistä

<http://patarumpu.pori.fi/lomakkeet/Lists/Kuntatoimisto/NewForm.aspx?Source=/lomakkeet/Sivut/Kiitos-palautteesta.aspx>

Yhteistyöterveisin
Päivi Ahola

Sähköpostiviesti Kuntatoimisto-ohjelman kyselylomakkeen vastaanottajille
26.10.2012

Hei

Teen tutkimusta Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden ja viestinnän opin-
näytetyöhön. Opinnäytetyön aiheena on tutkia Porin kaupungin asianhallintaohjel-
man version vaihdon vaikutuksia käyttäjille. Aiheeseen liittyvät koulutukset Mic-
rosoft Word 2010 ja -KuntaToimisto alkoivat syksyllä 2012 ja jatkuvat loppuvuo-
teen.

Sähköisiä vastauksia käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä yksilöidä nimen tai
organisaation perusteella.

Toivon, että ennättäisit vastaamaan muutamaan kysymykseen. Kyselylomake on
tehty Patarumpuun ja löytyy alla olevasta linkistä

<http://patarumpu.pori.fi/lomakkeet/Lists/Kuntatoimisto/NewForm.aspx?Source=/lomakkeet/Sivut/Kiitos-palautteesta.aspx>

Ystävällisin terveisin

Päivi Ahola, IT-palvelut, Kuntatoimiston teknisestä tuesta
044 701 4404

Kyselylomakkeen saate ja kyselylomake

Hyvä vastaaja!

Tämä tutkimus liittyy Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön aiheena on tutkia Porin kaupungin asianhallintaohjelman version vaihdon vaikutuksia käyttäjille. Aiheeseen liittyvät koulutukset Microsoft Word 2010 ja -Kuntatoimisto alkoivat syksyllä 2012 ja jatkuvat loppuvuoteen.

Sähköisiä vastauksia käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä yksilöidä nimen tai organisaation perusteella.

Tutkimuksen osiot:

- 1. Yleistä
- 2. Käyttö
- 3. Ohjelmiston tuki
- 4. Koulutus

* ilmaisee pakollisen kentän

1.1 Mitä Kuntatoimisto-ohjelmaa käytät?

- Diaari
- EPJ, Esityslista-pöytäkirjajärjestelmä
- TPH, Työpöydänhallinta
- Päätösarkisto
- Intranet, päätöksenteko, kuntatoimisto.pori.fi
- Internet, päätöksenteko, kokoukset.pori.fi
- Rastita kaikki käyttämäsi ohjelmat

1.2 Oliko vanhassa Kuntatoimisto-versiossa ongelmia?

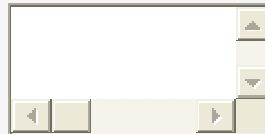
- Paljon
- Kohtalaisesti
- Vähän
- Ei ollenkaan

1.3.1 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa Diaarissa?


1.3.2 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa EPJ:ssä?

1.3.3 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa TPH:ssä?

1.3.4 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa päätösarkistossa?



1.3.5 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa intranetissä?



1.3.6 Millaisia ongelmia oli Kuntatoimisto-ohjelman vanhassa versiossa internetissä?



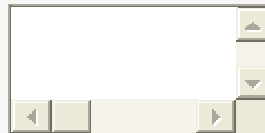
1.4 Miten mielestäsi versionvaihto sujui?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti

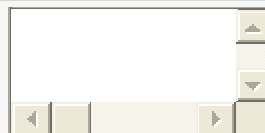
2.1 Esiintyikö ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen ongelmia? *

- Erittäin paljon
- Paljon
- Kohtalaisesti
- Ei ongelmia


2.2.1 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen diaarissa?



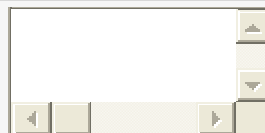
2.2.2 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen EPJ:ssä?



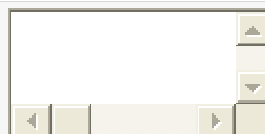
2.2.3 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen TPH:ssa?



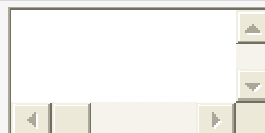
2.2.4 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen päätösarkistossa?



2.2.5 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen intranetissä?



2.2.6 Millaisia ongelmia oli ensimmäisillä käyttökertoilla päivityksen jälkeen internetissä?



2.3 Esiintyykö edelleen ongelmia? *

- Erittäin paljon
- Paljon
- Kohtalaisesti
- Ei ongelmia

2.4.1 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy diaarissa?



A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.4.2 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy EPJ:ssä?



A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.4.3 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy TPH:ssä?



A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.4.4 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy päätösarkistossa?



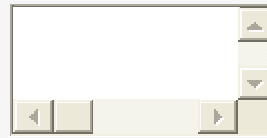
A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.4.5 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy intranetissä?



A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.4.6 Millaisia ongelmia edelleen esiintyy internetissä?



A horizontal bar chart with a white background and a grey border. The bar is currently empty, indicating zero responses. There are small square markers at the beginning and end of the bar, and a vertical axis on the right with a downward-pointing arrow.

2.5 Onko Kuntatoimisto-ohjelmissa esiintynyt käyttökatkoksia päivityksen jälkeen? *

- Erittäin paljon
- Paljon
- Kohtalaisesti
- Ei käyttökatkoksia

3.1 Mihin otat ensisijaisesti yhteyttä ongelmatilanteissa? (valitse kaksi) *

- Työkaveriin
- HelpDeskiin
- Hallinnon sihteeriin (Läntinen, Puputti, Pösö)
- IT-palveluihin (Ahola, Laurila)
- Muualle

3.1.1 Jos vastasit edelliseen kysymykseen, että otat yhteyttä muualle, niin mihin?

3.2 Miten otat ensisijaisesti yhteyttä ongelmatilanteissa? (valitse kaksi) *

- Kasvotusten
- Puhelimitse
- Sähköpostilla
- Muulla tavalla

3.2.1 Jos vastasit edelliseen kysymykseen, että otat yhteyttä muulla tavalla, niin millä?

3.3 Kuinka monta kertaa olet tarvinnut apua versionvaihdon jälkeen? *

- 0
- 1-3
- 4-6
- yli 6

4.1.1 Versionvaihtoon liittyi koulutusta. Oliko koulutuksesta hyötyä käytännön työhösi?

- Paljon
- Kohtalaisesti
- Vähän
- Ei lainkaan
- En osallistunut koulutukseen

4.1.2 Arvioi Kuntatoimiston koulutusmateriaalia?

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Kohtalainen
- Huono

4.1.3 Oliko Kuntatoimiston koulutuksen etenemistahti sopiva?


- Sopiva
- Kohtalainen
- Liian hidas
- Liian nopea

4.1.4 Oliko Kuntatoimiston koulutuksen asiasältö hyödyllinen?

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- Kohtalainen
- Huono

4.1.5 Kommentteja Kuntatoimisto koulutuksesta?

4.1.6 Minkäläiseksi koet Kuntatoimisto-ohjelman? Mitä positiivisia sekä negatiivisia asioita tulee mieleen?



4.2.1 Word 2010 liittyi koulutusta. Oliko koulutuksesta hyötyä käytännön työhösi?

- Paljon
- Kohtalaisesti
- Vähän
- Ei lainkaan
- En osallistunut koulutukseen

4.2.2 Arvioi Word 2010 -koulutusmateriaalia?

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Kohtalainen
- Huono

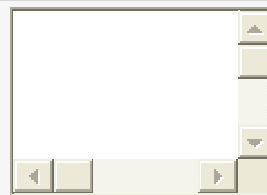
4.2.3 Oliko Word 2010 -koulutuksen etenemistä sopiva?

- Sopiva
- Kohtalainen
- Liian hidas
- Liian nopea

4.2.4 Oliko Word 2010 -koulutuksen asiasisältö hyödyllinen?

- Erittäin hyödyllinen
- Hyödyllinen
- Kohtalainen
- Huono

4.2.5 Kommentteja Word 2010 koulutuksesta?



4.2.6 Minkäläiseksi koet Word 2010 -ohjelman? Mitä positiivisia sekä negatiivisia asioita tulee mieleen?

