

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Tuotantotalouden koulutusohjelma

Mirjam Virtanen

**Finnvera Oyj:n toimintajärjestelmän kehittäminen
käyttäjäkyselyn avulla**

Insinööriyö 1.12.2010

Ohjaaja: kehityspäällikkö Janne Koivuniemi
Ohjaava opettaja: koulutusvastaava Arto
Ekström

Tekijä Otsikko	Mirjam Virtanen Finnvera Oyj:n toimintajärjestelmän kehittäminen käyttäjäkyselyn avulla
Sivumäärä Aika	59 sivua + 6 liitettä 1.12.2010
Tutkinto	insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	tuotantotalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	tuotantotalous
Ohjaaja Ohjaava opettaja	kehityspäällikkö Janne Koivuniemi koulutusvastaava Arto Ekström
<p>Finnvera Oyj:ssä on otettu vaiheittain käyttöön vuodesta 2008 lähtien uusi QPR ProcessGuide -ohjelmaan pohjautuva Pro Veera-toimintajärjestelmä. Järjestelmä on Finnveran sisäiseen käyttöön tarkoitettu laatu- ja tukiprosessien prosessikuvaukset, ydinprosessien toimintaohjeet, Finnveran toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja säädökset sekä prosesseissa tarvittavat lomakkeet ja mallipohjat.</p> <p>Tämä insinöörityö sai alkunsa kohdeyrityksen tarpeesta kehittää toimintajärjestelmäänsä helpommin käytettäväksi ja paremmin toimintaa tukevaksi. Tavoitteena oli arvioida uuden järjestelmän käytettävyyttä käyttäjien näkökulmasta sekä saada ideoita jatkokehitykseen noin vuoden kokonaisvaltaisen käytön jälkeen. Arviointi suoritettiin Webropol-kyselyohjelmalla tehdyllä sähköisellä käyttäjäkyselyllä.</p> <p>Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että toimintajärjestelmän käytettävyyteen on syytä kiinnittää huomiota järjestelmän jatkokehityksessä. Erityisesti hakutoimintoon ja järjestelmän visuaaliseen ilmeeseen liittyvät järjestelmän räätälöinnit parantaisivat sen käytettävyyttä. Myös järjestelmän käyttökoulutusta ja toimintatavoissa tapahtuneista muutoksista tiedottamista tulisi selvästi tehostaa.</p> <p>Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella käynnistettiin useita kehityshankkeita, joissa työn johtopäätöksiä hyödynnettiin toimintajärjestelmän räätälöimiseksi paremmin Finnveran tarpeisiin soveltuvaksi. Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella muodostettiin myös toimintajärjestelmän koulutus- ja tiedotussuunnitelma.</p>	
Hakusanat	toimintajärjestelmä, laatu- ja tukiprosessi, QPR ProcessGuide, käyttäjäkysely, käytettävyys, Finnvera

Author Title	Mirjam Virtanen Developing of the quality system of Finnvera PLC with help of the user inquiry.
Number of Pages	84
Date	1 December 2010
Degree Programme	Industrial Management and Engineering
Degree	Bachelor of Engineering
Instructor Supervisor	Janne Koivuniemi, Development Manager Arto Ekström, Head of Department
<p>In Finnvera PLC a new quality system ProVeera (QPR ProcessGuide) has been brought into use since the year 2008 phase by phase. The quality system is meant for internal use of Finnvera and it contains the process descriptions of the main processes and support processes of the company, the manuals of main processes, the acts, decrees and regulations which direct the operation of Finnvera, and office stationeries and document models needed in the processes. This study arose from the need of the target company to develop its quality system to be more easily used and better to support the operation. The objective was to estimate the usability of the new system from the users' point of view and to get ideas for further development.</p> <p>The evaluation was performed by making the user inquiry which was sent to the whole staff of Finnvera. The purpose of the inquiry was to survey the views of the staff on the development needs and problem sections of the quality system after the system had been in full-size use for about a year. The inquiry was performed as an electric inquiry with the Webropol inquiry programme.</p> <p>On the basis of the results of the user inquiry it can be stated that attention must be paid to the usability of the operation system in the further development of the system. With the help of the results of the user inquiry the quality system is developed and better customized to be suitable for the needs of Finnvera. Also the education plan and marketing plan was formed on the basis of the results.</p>	
Keywords	Integrated management system, quality system, QPR ProcessGuide, user inquiry, usability, Finnvera

Sisällys

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	6
		—
2	Finnvera Oyj	8
		—
3	Finnveran toimintajärjestelmä	9
		—
3.1	Toimintajärjestelmän määritelmä	9
3.2	ProVeera-toimintajärjestelmä (QPR ProcessGuide)	10
3.3	Finnveran toimintajärjestelmä ja ISO 9001 -sertifikaatti	11
3.4	Prosessien tunnistaminen	13
3.5	Prosessiajattelu toimintajärjestelmän pohjana	14
3.6	Toimintajärjestelmän jatkokehitys ja ylläpito	17
		—
4	Toimintajärjestelmän käytettävyys	19
		—
4.1	Käytettävyyden arviointi	20
		—
5	Kyselytutkimuksen toteuttaminen	21
		—
5.1	Kyselytutkimus	21
5.2	Kyselytutkimusprosessi	22
5.3	Kysymysten muodostaminen	23
5.4	Sähköinen kysely	24
5.5	Webropol-kyselyohjelma	25
		—
6	Finnveran käyttäjäkyselyn toteuttaminen	27
		—
6.1	Kyselylomakkeen rakentaminen ja esitestaaminen	27
6.2	Käytetyt kysymystyypit	27
6.3	Kyselyn toteuttaminen	29
		—
7	Käyttäjäkyselyn tulosten tarkastelu	31
		—
7.1	Käyttäjäkyselyn luotettavuus	31
7.2	Havaintoaineiston tilastollinen käsittely	32
7.3	Demografiset kysymykset	33
7.4	Yleinen mielipide ProVeera-toimintajärjestelmästä	35
7.5	Visuaalinen ilme	36
7.6	Järjestelmän käytön oppiminen	36
7.7	Ohjeiden ja muiden dokumenttien etsiminen ProVeerasta	40
7.8	Ohjehierarkian rakenne	43
7.9	Prosessikaaviot	43
7.10	Toimintajärjestelmän muutosloki ja etusivu	45
		—

7.11 Aluekonttorit	46
7.12 Avoimet vastaukset	47
8 Johtopäätökset ja pohdinta	48
8.1 Kyselyn perusteella muodostetut kehittämissuositukset	48
8.2 Kehittämissuositusten perusteella käynnistetyt kehitystoimenpiteet	52
8.3 Loppusanat ja mahdolliset jatkotutkimukset	55
Lähteet	57
Liitteet	60
Liite 1: Käyttäjäkysely	60
Liite 2: Kyselyn saatekirje	70
Liite 3: Kyselystä julkaistu uutinen intranetsivuilla	71
Liite 4: Muistutuskirjeet 1 ja 2	72
Liite 5: Kiitoskirje	73
Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.	74

1 Johdanto

Tämän insinööriyön tilaaja Finnvera Oyj on Suomen valtion omistama erityisrahoitusyhtiö, joka täydentää rahoitusmarkkinoita ja monipuolistaa suomalaisten yritysten rahoitusmahdollisuuksia lainoin, takauksin ja vienninrahoituspalveluin.

Finnverassa Oyj:ssä on otettu vaiheittain käyttöön vuodesta 2008 lähtien uusi toimintajärjestelmä ProVeera, joka pohjautuu QPR ProcessGuide -ohjelmaan. Koko organisaation tasolla ProVeera otettiin käyttöön syksyllä 2009. ProVeera on Finnveran sisäiseen käyttöön tarkoitettu toimintajärjestelmä, joka sisältää yrityksen ydin- ja tukiprosessien prosessikuvaukset, ydinprosessien toimintaohjeet, Finnveran toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja säädökset sekä prosesseissa tarvittavat lomakkeet ja mallipohjat.

Käyttöön otetun toimintajärjestelmä ProVeeran tarkoituksena on välittää informaatiota ja ohjata Finnveran toimintaa. Tämä tutkimus sai alkunsa kohdeyrityksen tarpeesta kehittää toimintajärjestelmäänsä helpommin käytettäväksi ja paremmin toimintaa tukevaksi. Tavoitteena oli saada tietoa uuden järjestelmän käytettävyydestä sekä ideoita jatkokehitykseen. Taustalla olivat myös ajatukset prosessiajattelusta ja sen esille tuonnista entistä paremmin toimintajärjestelmän kautta.

Pelkkien prosessikaavioiden piirtäminen ei vielä tarkoita sitä, että organisaation todellisessa toiminnassa tapahtuisi kehitystä tai että yrityksessä todella toimittaisiin kuvausten mukaisesti. Prosessien mukaisen toiminnan keskeinen edellytys on, että prosessien henkilöstö ymmärtää, hyväksyy ja tiedostaa prosessikuvausten mukaisen toiminnan. Tämä voidaan varmistaa prosesseja koskevilla arvioinneilla, joissa henkilöstölle annetaan mahdollisuus prosessien kommentointiin ja analysointiin.

Arvioinnilla tarkoitetaan tässä tapauksessa yrityksen henkilökunnalle suunnattua toimintajärjestelmän käytettävyysselvitystä, jonka tarkoituksena oli kartoittaa henkilöstön näkemyksiä toimintajärjestelmä ProVeeran kehittämistarpeista ja ongelmakohtista noin vuoden kokonaisvaltaisen käyttöajan jälkeen. Käyttäjäkysely toteutettiin kesällä 2010

verkkokyselynä. Tutkimuksen aiheeksi rajattiin tietoverkossa toteutettavan käyttäjäkyselyn suunnittelu, toteutus ja toimintajärjestelmän kehittämistarpeiden ja käytettävyyden kartoittaminen kyselyn avulla. Tuloksia ja havaintoja hyödynnetään kyselyn jälkeen ProVeera-toimintajärjestelmän jatkokehittämisessä ja räätälöinnissä paremmin Finnveran tarpeisiin soveltuvaksi sekä ongelmien tarkemmassa selvittämisessä.

2 Finnvera Oyj

Finnvera Oyj on Suomen valtion omistama työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) ohjauksessa oleva erityisrahoitusyhtiö, joka täydentää rahoitusmarkkinoita ja jakaa riskiä yksityisten rahoittajien kanssa. Yhtiö edistää suomalaisten yritysten toimintamahdollisuuksia tarjoamalla rahoitusta yritystoiminnan alkuun, kasvuun, kansainvälistymiseen ja vientiin (Finnveran vuosikatsaus 2009). Finnvera työllistää noin 400 henkilöä. Yrityksellä on 15 aluekonttoria ympäri Suomea. Pääkonttorit sijaitsevat Helsingissä ja Kuopiossa. Asiakkaita Finnveralla on noin 28 400. (Finnvera lyhyesti 2010.)

TEM-konserniin kuuluvan Finnveran toimintaa ohjaavat sitä koskeva erityislainsäädäntö ja valtion asettamat elinkeino- ja omistajapoliittiset tavoitteet. Yhtiön toiminnalla ja tuloksilla on laajoja yhteiskunnallisia vaikutuksia yritystoimintaan ja työllisyyteen. Finnveran toiminnan tavoitteina ovat muun muassa aloittavan yritystoiminnan lisääminen, pk-yritysten muutostilanteiden rahoituksen mahdollistaminen sekä yritysten kasvun, kansainvälistymisen ja viennin edistäminen. Yhtiön toiminnalta edellytetään kannattavuutta. Finnvera pystyy kuitenkin ottamaan kaupallisia rahoituslaitoksia enemmän riskiä, koska valtio korvaa osan syntyneistä luotto- ja takaustappioista. (Herranen 2009.)

Finnvera tarjoaa lainarahoitusta yrityksen eri vaiheisiin: perustamiseen ja investointeihin, kasvuun ja kehittämiseen. Rahoitusyritys tarjoaa myös omavelkaisia takauksia vakuudeksi yritysten rahoitustarpeisiin seuraavissa eri vaiheissa: perustaminen, investoinnit, kasvu ja kansainvälistyminen. Pk-yritys voi käyttää Finnveran takauksia vakuutena pankeilta sekä rahoitus- tai vakuutusyhtiöiltä saamilleen luotoille ja muille vastuusitoumuksille. Suomen valtio vastaa Finnveran myöntämistä takauksista. Finnvera on myös Suomen virallinen vientitakuulaitos, joka takaa viennin rahoitukseen liittyviä poliittisia ja kaupallisia riskejä. Vientitakuuvalikoimansa avulla Finnvera tarjoaa viejille ja rahoittajille ratkaisuja vientikaupan riskien kattamiseksi ja rahoitusongelmien helpottamiseksi. (Finnvera lyhyesti 2010.)

3 Finnveran toimintajärjestelmä

3.1 Toimintajärjestelmän määritelmä

Laadunhallintajärjestelmästä käytetään useita eri nimityksiä, esimerkiksi laatujärjestelmä, toimintajärjestelmä tai johtamisjärjestelmä. Pesosen (2007) mukaan kaikilla tarkoitetaan kuitenkin samaa asiaa eli toiminnan ohjausta siten, että toiminnan kohteena oleva asiakas on tyytyväinen saamaansa tavaraan tai palveluun. Toimintajärjestelmä ei ole käsitteenä yhtä yksiselitteisesti määriteltävissä kuin monet yrityksen toimintaan liittyvät järjestelmät, kuten esimerkiksi erilaiset tietojärjestelmät. Toimintajärjestelmästä puhuttaessa tarkoitetaan kuitenkin pääsääntöisesti yrityksen tapaa toimia eli sitä, miten yrityksessä on totuttu tekemään asioita. Toimintajärjestelmää voidaankin pitää kuvauksena organisaation toimintatavoista. (Aspinen 2009.)

Kokonaisvaltaisissa toimintajärjestelmissä laatu-, ympäristö- sekä työterveys- ja työturvallisuusasiat kootaan samaan kokonaisuuteen. Tällöin kaikki yrityksen palveluja ja toimintaa koskevat asiat, kuten kuvaukset, ohjeet, tiedot ja mittarit löytyvät samasta johtamisjärjestelmästä. Työntekijän kannalta tietojen löytyminen keskitetysti on edellytys niiden toimivalle hyödyntämiselle. Kokonaisvaltaista järjestelmää voidaan lisäksi kehittää ja ylläpitää helposti sekä pienemmin kustannuksin kuin useaa erillistä järjestelmää. (Pesonen 2007.)

Kansainvälisessä kirjallisuudessa toimintajärjestelmä määritellään hieman eri tavalla kuin suomalaisessa kirjallisuudessa, mihin viittaa myös toimintajärjestelmän englanninkielinen nimi: Integrated management system. Kansainvälisesti toimintajärjestelmä mielletään pääsääntöisesti johtamisjärjestelmäksi, joka kattaa organisaation laadunhallinnan sekä ympäristö-, työterveys- ja turvallisuusasioiden hallinnan (Laamanen 2003). Aspinen (2009) kuitenkin toteaa, että organisaatioiden tulisi sisällyttää toimintajärjestelmänsä vain sellaiset osa-alueet, joilla on todellista merkitystä organisaation toiminnan kannalta. Tuotteiden ja toiminnan laadukkuus on kriittinen tekijä käytännössä jokaisen organisaation toiminnassa ja näin ollen on luonnollista, että organisaatioiden toimintajärjestelmät pitävät pääsääntöisesti sisällään laadunhallinnan. Tyypillisesti yritys läh-

tee liikkeelle laadunhallinnasta ja laajentaa järjestelmää ympäristöasioiden kautta työterveys- ja turvallisuusasioihin. (Aspinen 2009.)

Aspinen (2009) tutkimuksen mukaan valtaosa toimintajärjestelmistä sisältää vähintään kaksi osa-aluetta. Toimintajärjestelmän kolme selvästi yleisintä tehtävää hänen mukaansa ovat yrityksen toimintatapojen kuvaaminen, toiminnan ohjeistaminen sekä perehdyttäminen. Myös toiminnan jatkuva parantaminen ja johtamisen työkaluna toimiminen ovat yleisiä toimintajärjestelmän sovelluskohteita. Toimintajärjestelmä helpottaa käytännön toimia ja ohjaa organisaation toimintaa. Toimintajärjestelmän tarkoituksena ei ole kuitenkaan kouluttaa ihmisiä tekemään työtänsä, vaan tukea henkilöstöä onnistumaan organisaation toiminnan kriittisissä vaiheissa (Laamanen 2003).

3.2 ProVeera-toimintajärjestelmä (QPR ProcessGuide)

Finnverassa käyttöön otettu ProVeera-toimintajärjestelmä perustuu QPR ProcessGuide -ohjelmaan, joka on valmis QPR Software Oyj:n tuotevalikoimaan kuuluva tietokoneohjelma. ProVeera sisältää yrityksen ydin- ja tukiprosessien prosessikuvaukset sekä ydinprosessien toimintaohjeet. Tukiprosessien ohjeet ovat toistaiseksi Finnveran intranetsivuilla. ProVeeran ohjekemisto sisältää myös Finnveran toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja säädökset sekä prosesseissa tarvittavat lomakkeet ja mallipohjat.

Valmisohjelmiston valinnassa etuna on se, että organisaatio saa käyttöönsä valmiiksi testatun ohjelmiston, joka usein sisältää vähemmän virheitä kuin projektityönä toteutettu räätälöity järjestelmä. Valmisohjelman käyttöönotto on myös nopeampaa, sillä räätälöidyt järjestelmät ovat kalliita ja aikaa vieviä rakentaa. Valmisohjelmien etuja ovat myös toimivat tukipalvelut ja jatkuva tuotekehitys. Toisaalta valmisohjelmat ovat perinteisiin projektitöihin verrattuna jäykkiä muutoksille ja räätälöinti yrityksen tarpeisiin voi olla osittain mahdotonta. Valmisohjelman käytössä voi tulla vastaan tilanne, jossa yritys sopeutuu tietojärjestelmään eikä päinvastoin. (Kettunen 2002.)

QPR ProcessGuide on prosessijohtamiseen tarkoitettu valmis tietokoneohjelma, jonka avulla voidaan tehokkaasti mallintaa yrityksen liiketoimintaprosesseja. Prosessien kuvaamisen lisäksi QPR ProcessGuiden avulla voidaan kuvata organisaation osien sekä

henkilöstön rakennetta sekä liittää dokumentteja prosessikuvausten eri vaiheisiin. Myös tekstin lisääminen prosessivaiheisiin on mahdollista ilman kuvausten visuaalisuuden häiriintymistä. QPR ProcessGuidella rakennetut prosessikuvaukset saadaan kaikkine piirteineen näkymään QPR-portaalissa, joka on sovelluksen varsinainen selainpohjainen käyttöliittymä. QPR-portaalin avulla kaikki oikeutetut pääsevät tarkastelemaan organisaation prosessikuvauksia ja prosesseihin liittyviä dokumentteja. (QPR ProcessGuide 2010.)

Sovelluksen dokumenttien hallintaratkaisun yksi suurimmista eduista on, että dokumenttien liittäminen prosessikuvauksiin saa ihmiset käyttämään toimintajärjestelmää säännöllisesti. Kun dokumentit löytyvät toimintajärjestelmästä, henkilöstön on käytettävä järjestelmää dokumenttien saamiseksi. Tämä on oleellinen hyöty, sillä hienoimastakaan johtamisjärjestelmästä ei ole juuri hyötyä, jos järjestelmän käyttäminen jää vähäiseksi (Aspinen 2009). ProVeera-toimintajärjestelmän tarkoituksena onkin tarjota helppokäyttöinen käyttöliittymä prosessikuvauksiin, ydintoimintojen ohjeisiin ja dokumenttipohjiin. ProVeera palvelee myös strategiaa tukevien ja tehokkaiden toimintatapojen järjestelmällistä kehittämistä ja niistä viestimistä.

3.3 Finnveran toimintajärjestelmä ja ISO 9001 -sertifikaatti

Finnvera asetti vuonna 2006 tavoitteekseen sertifioida Finnveran toimintajärjestelmä ProVeeran kansainvälisen standardin ISO 9001 vaatimusten mukaisesti. ISO-standardit antavat ohjeita laatuja järjestelmän luomiseksi ja toteuttamiseksi standardien yhtenäisyyden saavuttamiseksi. Standardisto luo tuotteiden kansainvälisen kaupan ja kanssakäymisen laadunhallinnan infrastruktuurin. Kansainväliset standardit sisältävät ohjeita ja määrittelyjä, miten esimerkiksi tuotteiden laatua ja turvallisuutta, kuluttajien turvallisuutta, organisaatioiden laatua, ympäristökäytöitä sekä työterveyttä ja -turvallisuutta hallitaan järjestelmällisesti (SFS – Mitä on standardisointi? 2010). Näistä standardeista ISO 9001 määrittelee, mitä vaatimuksia laadunhallinnan on täytettävä johdon ja asiakkaan luottamuksen saamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä asiakastytyväisyyden jatkuvaksi kehittämiseksi (Moisio & Tuominen 2008). Standardia voidaan käyttää hyväksi muun muassa

sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas vaatii näyttöä toimittajan kyvystä tuottaa säännöllisesti asiakkaan vaatimuksia vastaavia tuotteita (Hoyle 2006, 109–110).

Moisio ja Turunen (2008) toteavat, että organisaatio voi saavuttaa merkittäviä etuja toteuttamalla standardien ohjeet ja vaatimukset yhdessä ja samassa johtamisjärjestelmässä, jota voidaan kutsua toimintajärjestelmäksi. Organisaation on kuitenkin itse päätettävä, mitä se sisällyttää toimintajärjestelmäänsä. Pesosen (2007) mukaan eteneminen sertifioituun laadunhallintajärjestelmään eli sertifikaattiin tapahtuu seuraavien neljän askeleen kautta:

1. Kehitä oikea ja hyvä toimintatapa.
2. Kuvaa se huolellisesti.
3. Toimi kuvaamallasi tavalla.
4. Osoita, että olet toiminut kuvaamallasi tavalla.

ISO 9001 -sertifikaatin saamisen edellytyksenä on täysin dokumentoitu ja auditoitavissa oleva laadunhallintajärjestelmä, joka omaa kokonaisuudessaan yrityksen johdon tuen ja jota sovelletaan koko organisaatiossa. Trickerin (2005) mukaan sertifioitavan laadunhallintajärjestelmän tulee sisältää seuraavat elementit:

- laatukäsikirja, joka kuvaa miten organisaatio täyttää ISO 9001:n mukaiset vaatimukset (päämäärät, tavoitteet, roolit, organisaatorakenne ja vastuut)
- prosessit eli prosessijohtamiseen kuuluvien asiakkaasta alkavien ja asiakkaaseen päättyvien prosessien kuvaaminen
- laatumenettelyt eli prosessien hallintaan käytettävien menetelmien kuvaaminen
- työohjeet eli yksittäisten työtehtävien ja toimintojen kuvaaminen: miten yksittäiset tehtävät ja toiminnot käytännössä hoidetaan.

3.4 Prosessien tunnistaminen

Prosessilla tarkoitetaan yleisesti tapahtumasarjaa. Oikeastaan kaikkea työtä, jota teemme, voidaan kutsua prosessiksi. Pesonen (2007) kiteyttää prosessin käsitteenä siten, että prosessin toimiessa siihen menee ns. syöte (input) ja kun syöte ja prosessissa jo valmiina olevat resurssit yhtyvät oikealla tavalla, syntyy prosessin tulos tai tuotos (output).

Prosessiajattelussa pidetään mielessä koko ajan loppuasiakkaan etu riippumatta siitä, minkä organisaation osaston tehtäväalueella ollaan. ISO 9001 -standardi kannustaakin omaksumaan prosessimaisen ajattelun (Pesonen 2007). Ensimmäinen vaihe omaksumisessa on organisaation prosesseista prosessikartan piirtäminen. Prosessikartalla tarkoitetaan yhtä kuvaa, jossa on esitetty kaikki organisaation prosessit ja niiden väliset yhteydet. Kuva auttaa hahmottamaan yrityksen toimintaa kokonaisuutena. Prosessikartan esitystapoja on useita ja yhtä ainoa määriteltyä kaava ei ole. Prosessikuvaukset ovat aina yksinkertaistuksia, ja kuvia laatiessa kannattaa pohtia tarkkaan, mikä kuvaamisen tarkkuus on järkevää. Prosessikuvauksessa tavoitteena on kuvata työn tyypillinen kulku, joten kaikkea ei ole tarkoituksenmukaista kuvata. Kuvaus sisältää myös aina roolit, vastuun sekä reitit prosessissa. (Käkelä 2005.)

Prosessit ovat luonteeltaan erilaisia. Niistä voidaan siten käyttää erilaisia nimityksiä. Ydinprosessit ovat ulkoiseen asiakkaaseen yhteydessä olevia prosesseja, joilla luodaan arvoa asiakkaalle. Ne alkavat ulkoisesta asiakkaasta ja päättyvät ulkoiseen asiakkaaseen (Pesonen 2007). Ydinprosesseja on yleensä kolmesta kahdeksaan kappaletta. Tyypillisiä ydinprosesseja ovat myynti-, tuotanto-, toimitus- ja tuotekehitysprosessit (Käkelä 2005). Juuri ydinprosessit muodostavat yrityksen ydinosaamisen. Ydinosaaminen on kumuloitunutta osaamista, jota organisaatio pystyy hyödyntämään nykyisessä tai tulevassa liiketoiminnassaan tuottaessaan asiakkaalle lisäarvoa ja jota kilpailijoiden on vaikea kopioida (Prahalad & Hamel 1990).

Ydinosaaminen luo organisaatiolle kriittistä, pitkän aikavälin kilpailuetua (Prahalad & Hamel 1990). Organisaatiolla on kuitenkin myös ydinosaamisen lisäksi paljon muuta osaamista, joka on kilpailukyvyn kannalta välttämätöntä mutta joka ei anna erityistä kilpailukykyä. Nämä prosessit muodostavat tukiprosessien joukon. Tukiprosessit ovat

luonteeltaan organisaation sisäisiä prosesseja, jotka tukevat ydinprosesseja niiden toiminnassa auttaen niitä onnistumaan. Tyypillisiä tukiprosesseja ovat esimerkiksi tietohallinnon prosessit ja rekrytointi (Pesonen 2007).

3.5 Prosessiajattelu toimintajärjestelmän pohjana

Tarve ProVeeran kaltaiselle toimintajärjestelmälle syntyi Finnveran strategiatyön tuloksena. Myös Finnveran tavoitteet sertifioida toimintajärjestelmänsä standardin ISO 9001 vaatimusten mukaisesti aiheuttivat omat vaatimuksensa. Prosessimaisen toimintamallin etuna on se, että yhdistämällä yksittäisiä prosesseja päästään niiden jatkuvan ohjaukseen. ISO 9001 haluaa korostaa erityisesti

- vaatimusten ymmärtämistä ja täyttämistä
- prosessien suorituskykyä ja sen tiedostamista tulosten kautta
- mittausten pohjalta tapahtuvaa jatkuvaa prosessien parantamista (Pesonen 2007).

Prosessien mallintamisen yhteydessä Finnveran ydin- ja tukiprosessit tunnistettiin ja jokaiselle ydinprosessille nimettiin omistajatiimit. Finnveran ydin- ja tukiprosessien prosessikarttoja on ylläpidetty ProVeera-toimintajärjestelmässä vuodesta 2008 lähtien. Kuvassa 1 on QPR Portaalista kopioitu Prosessit-välilehden aloitussivu, jossa on Finnveran prosessikartta. Kuvaan on karkealla tasolla kuvattu ydinprosessit ja tukiprosessit sekä asiakkaan prosessi. ProVeerassa tämä kuva on ylin kuvaustaso. Seuraava kuvaustaso ProVeerassa on ydinprosessitaso, jonne järjestelmässä pääsee prosessikarttakuvaa napsauttamalla. Edelleen kuvan kautta navigoimalla pääsee alimmalle kuvaustasolle, jossa käyttäjä voi tarkastella ydinprosessien aliprosesseja. Aliprosessit ovat ydinprosessien osa- eli tehtäväkokonaisuuksia (Käkelä 2005). Aliprosessit on ProVeerassa kuvattu vuokaavioina.

ProVeerasta löytyvät seuraavat prosessikuvaukset:

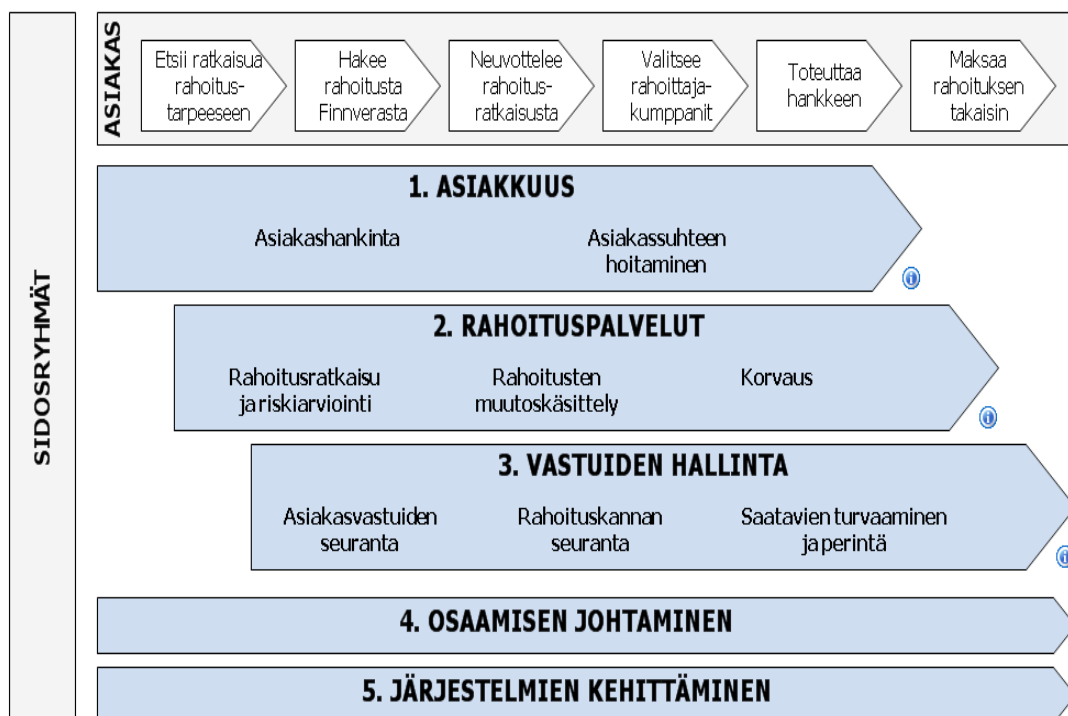
Finnveran ydinprosessien kuvat:

- Asiakkuus
- Rahoituspalvelut

- Vastuiden hallinta

Finnveran tukiprosessien kuvat:

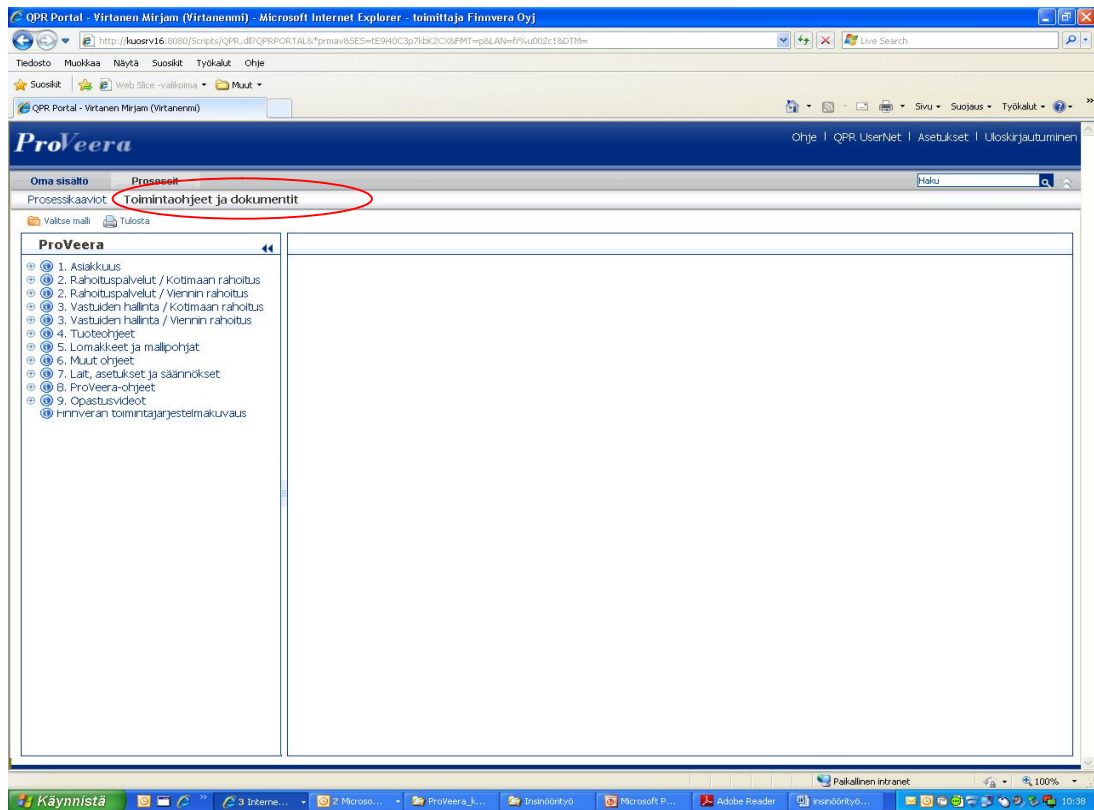
- Osaamisen johtaminen
 - osaamisen johtaminen
 - rekrytointi
- Järjestelmien kehittäminen
 - strategian suunnittelu ja toteutus
 - talouden ohjaus ja seuranta
 - riskien hallinta
 - tuotteiden kehittäminen
 - prosessien parantamisen prosessi
 - auditointiprosessi
 - sisäisen tarkastuksen prosessi



Kuva 1. Finnveran prosessikartta, jossa näkyy kolme ydinprosessia (Asiakkuus, Rahoituspalvelut, Vastuiden hallinta). Kuvaan on myös kuvattu asiakkaan prosessi sekä tukiprosessit (Osaamisen johtaminen & Järjestelmien kehittäminen).

Myös ydinprosesseihin liittyvät ohjeet, lomakkeet, mallipohjat ja muut ydinprosesseja tarkentavat dokumentit on siirretty toimintajärjestelmään. Dokumentit löytyvät ProVeerasta välilehdeltä ”Toimintaohjeet ja dokumentit” (kuva 2). Ohjeita ja ohjekokonaisuuksia on linkitetty myös prosessikuviin. Dokumentit ovat ProVeerassa oheisen jaottelun mukaisesti (kuva 2):

1. Asiakkuus
2. Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus
2. Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus
3. Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus
3. Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus
4. Tuoteohjeet
5. Lomakkeet ja mallipohjat
6. Muut ohjeet
7. Lait, asetukset ja säännökset
8. ProVeera-ohjeet
9. Opastusvideot



Kuva 2. Ydinprosesseihin liittyvät ohjeet, lomakkeet, mallipohjat ja muut ydinprosesseja tarkentavat liitteet löytyvät ProVeerasta välilehdeltä ”Toimintaohjeet ja dokumentit”. Sivun vasemmassa laidassa näkyy dokumenttien hierarkiapuu.

Finnveran johto on nimennyt ydinprosesseille ja tukiprosesseille prosessien omistajat ja omistajatiimit. Prosessien omistajat ovat johtoryhmän jäseniä. Pesosen (2007) mukaan tiimit ovat vastuussa prosessien seurannasta ja kehittämisestä siten, että prosessi tuottaa oikean lopputuloksen tehokkaasti ja tuottavasti. Finnverassa prosessin omistajien tehtäväalueiksi on määritelty prosessin ymmärtäminen ja vakiinnuttaminen ja prosessin parantaminen. Prosessien omistajatiimit ovat nimenneet prosessivastuuhenkilöt, jotka vastaavat prosessikuvausten ja ohjekokonaisuuden ajantasaisuudesta. Lisäksi Finnveran aluekonttoreihin ja viennin rahoitukseen on nimetty prosessitukihenkilöt, joiden tehtävänä on viestiä prosesseista ja niihin liittyvistä muutoksista sekä toimia ProVeeran käytön lähitukena.

3.6 Toimintajärjestelmän jatkokehitys ja ylläpito

Tietojärjestelmien hankintakustannukset eivät pääty järjestelmän käyttöönottoon, vaan esimerkiksi järjestelmän jatkokehitykseen ja tukipalveluihin liittyvät kustannukset on

myös huomioitava. Yleinen käytäntö on ostaa tukipalvelut osana tietojärjestelmän hankintaa (Kettunen 2002). Finnvera on toiminut näin QPR ProcessGuiden osalta. Toimintamallilla voidaan varmistaa tukipalvelujen saanti ongelmatilanteissa. ja lisäksi uudet ohjelmaversiot mahdollistavat järjestelmien jatkokehityksen sekä toiminnallisuuksien lisäämisen jatkossa (Kettunen 2002).

Hyötyläisen ja Kalliokosken (2001) mukaan tietojärjestelmän kehittäminen voi sisältää toimittajan tekemien uusien versioiden ja korjauspakkauksien käyttöönoton, järjestelmän laajentamista ottamalla käyttöön uusia moduuleja tai muita ohjelmistoja, järjestelmän räätälöintiä joko itse tai toimittajan kanssa ja tietenkin käyttäjien taitojen ylläpitämistä ja kehittämistä. Spesifisiä kehitysajatuksia ja -ideoita saadaan aina järjestelmän käytön myötä. Kehitysideoita saadaan erityisesti järjestelmän käyttäjiltä, jotka pystyvät vasta omassa työssään järjestelmää käyttäen kertomaan, miten sitä tulisi kehittää työtä paremmin tukevaksi (Kettunen 2002).

Uusi toimintajärjestelmä tuo mukanaan myös paljon muutoksia. Henkilökohtaisesti koettu muutos herättää voimakkaita tunteita. Ihminen suhtautuu lähes poikkeuksetta muutokseen aluksi epäluuloisesti, mikä aiheuttaa organisaatiossa muutosvastarintaa. Näin usein on, vaikka muutos näyttäisikin lupaavalta ja parannukselta aikaisempaan (Martola & Santala 1997). Muutosvastarinnan kohdalla kannattakin muistaa, että se on luonnollinen ilmiö. Muutosvastarintaa uutta järjestelmää kohtaan voidaan myös ennakoida ja siihen voidaan varautua antamalla henkilöstön osallistua järjestelmän kehittämiseen, tiedottamalla projektista, kouluttamalla henkilöstöä, vaikuttamalla asenteisiin, seuraamalla tavoitteiden toteutumista ja palkitsemalla henkilöstöä (Martola & Santala 1997).

4 Toimintajärjestelmän käytettävyys

Käytettävyys (usability) on laaja käsite, johon vaikuttavat useat eri tekijät. Nielsenin (1993) mukaan käytettävyys tarkoittaa sitä, kuinka hyvin jonkin järjestelmän tai verkkopalvelun toimintoja voidaan käyttää haluttuun tarkoitukseen. Järjestelmän käytettävyys kytkeytyy järjestelmän toimintoihin, ja toiminnot määräävät järjestelmän hyödyn.

Nielsen (1993) jakaa käytettävyyden opittavuuteen, käytön tehokkuuteen, muistettavuuteen, virheiden vähyteen ja subjektiiviseen miellyttävyyteen. Käytettävyyden osa-alueet tarkoittavat seuraavaa:

- *Opittavuus*: Järjestelmän tulee olla helppo oppia, jotta käyttäjä kykenee tekemään mahdollisimman pian haluamiaan toimintoja järjestelmällä.
- *Käytön tehokkuus*: Järjestelmän tulisi olla tehokas käyttää. Kun käyttäjä on oppinut järjestelmän käytön, on mahdollista saavuttaa hyvä tehokkuus järjestelmän käytössä.
- *Muistettavuuden helppous*: Järjestelmän käytön tulisi olla helposti muistettavissa siten, että käyttäjä pystyisi ilman uudelleenopettelua hyödyntämään järjestelmää esimerkiksi kesäloman jälkeen.
- *Virheiden vähyys*: Järjestelmässä tulisi olla mahdollisimman vähän virheitä, jotta käyttäjä ei joudu virhetilanteisiin usein. Virhetilanteessa järjestelmän tulee tukea käyttäjää. Vakavat virheet tulee poistaa jo suunnitteluvaiheessa eikä niitä saisi esiintyä lainkaan valmiissa järjestelmässä.
- *Subjektiivinen miellyttävyys*: Järjestelmän tulisi olla miellyttävä käyttää, jolloin käyttäjät voivat olla tyytyväisiä käyttäessään järjestelmää.

Toimintajärjestelmän ollessa selkeä ja toimiva se on myös yritykselle erittäin tärkeä työkalu. Selkeys onkin laatujärjestelmän ominaisuus, jonka myötä sen toimivuus myös taataan. Toimintajärjestelmän käytettävyys käytännössä vaatii myös toimintoja ja ylläpitoa. Organisaatiossa huonosti suunnitellun ja käytettävyydeltään heikkolaatuisen ohjelmiston käyttäminen aiheuttaa henkilöstölle ajan tuhlaamista, turhautumista ja stressiä. (Sinkkonen ym. 2002.)

4.1 Käytettävyyden arviointi

Ohjelmistojen käytettävyydestutkimuksen menetelmillä pyritään löytämään mahdollisimman paljon käytettävyysoongelmia sekä löytämään vakavimmat todelliset käytettävyysongelmat (Rubin 1994). Käytettävyyden arviointimenetelmä valitaan mahdollisimman hyvin soveltuvaksi kyseiseen tarkoitukseen huomioiden käytettävyydestutkimuksen tavoitteet ja resurssit. Valintakriteeriksi voidaan asettaa esimerkiksi menetelmän nopeus, menetelmällä löytyvien käytettävyysongelmien määrä tai menetelmällä löytyvien vakavien käytettävyysongelmien määrä (Rubin 1994). Preece (1993) luokittelee arviointimenetelmät asiantuntija-arviointiin, havainnoimalla arviointiin ja kyselyarviointiin.

Käytettävyydestä koostuu kolmesta osasta: 1. testin järjestelyistä ja testaussuunnitelman laatimisesta, 2. testin suorittamisesta sekä 3. testin analysoinnista ja testausraportin laatimisesta. Testin järjestelyihin kuuluvat ainakin testin tavoitteiden selvittäminen, käytettävyysovaatimusten selvittäminen, tuotteeseen tai palveluun tutustuminen, testattavien toimintojen valinta, käyttäjien valinta ja testitehtävien laadinta sekä arviointimenetelmän valinta. Lopuksi analysoidaan testitulokset ja kirjoitetaan testausraportti. (Sinkkonen ym. 2002.)

Erilaiset käyttäjäkyselyt ovat hyvä tapa kerätä käytettävyydestietoa suoraan käyttäjiltä. Nielsenin (1993) mukaan kyselyt ovat erityisen tehokas ja edullinen tiedonkeruutapa erityisesti silloin, kun halutaan tietoa suurten ihmismäärien toiminnasta, asenteista tai mielipiteistä. Ohjelmiston käytettävyydestutkimuksissa kannattaa kuitenkin pitää mielessä, että käytettävyys on selvästi subjektiivisesti mitattava asia ja riippuu siten arvioijasta (Rubin 1994). Pelkkiin kyselytutkimuksen tuloksiin ei siis välttämättä kannata luottaa vastausten subjektiivisuuden takia. Esimerkiksi Nielsen ja Levy (1994) havaitsivat tutkimuksissaan selkeän yhteyden käyttäjien suorituskyvyn ja heidän järjestelmää kohtaan tuntemansa tyytyväisyyden välillä. Mitä tehokkaammin käyttäjä osasi järjestelmää käyttää, sitä tyytyväisempi hän myös oli järjestelmään. Tutkimuksessa tyytyväisyyttä oli mitattu kyselyiden avulla.

5 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

5.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen voi toteuttaa karkeasti jaettuna kahdella eri tavalla: kysymyslomakkeilla tai haastatteluilla tehtävänä tutkimuksena. Kysymyslomakkeet voi jakaa vastaajille täytettäväksi postitse, sähköpostitse, verkkosivujen kautta tai ojentamalla lomakkeen henkilökohtaisesti. Kysely voi olla sijoitettuna myös johonkin julkaisuun, jolloin kyselyyn voivat vastata julkaisun lukijat. Haastatteluna suoritettava kysely voidaan suorittaa puhelimitse tai henkilökohtaisesti. (Trochim 2005.)

Paras syy tehdä kyselytutkimuksia on tiedon tuoma varmuus. Jos suullisesti kysyy asiakkailta, työntekijöiltä tai yhteistyökumppaneilta, mitä mieltä he ovat jostain asiasta, ei välttämättä saa täydellistä tai edes rehellistä vastausta. Kyselytutkimuksessa tieto kerätään ja tallennetaan suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti kyselylomakkeella. Kyselytutkimuksen tuoma tieto ja varmuus mahdollistavat niin olemassa olevien ongelmien löytämisen kuin uusien näkökulmien syntyminen asioihin. Ongelmien löytäminen ja uudet tavat ajatella sekä tehdä asioita mahdollistavat niin työnlaadun parantamisen, kustannusten madaltamisen kuin liiketoiminnan tekemisen luotettavuuden nostamisen. (Wilson 2007.)

Erilaiset kyselytutkimukset ovat yleistyneet työelämässä. Kyselytutkimuksen toteuttamisessa on aina kyse prosessista, jonka onnistumisen edellytyksiä ovat muun muassa koko työyhteisön yhteinen näkemys siitä, mikä on kyselytutkimuksen tekemisen tarkoitus ja mihin siitä saatavia tietoja käytetään, luottamuksellisuuden säilyminen koko prosessin ajan, palautteen antaminen kyselyn tuloksista kaikille vastanneille sekä työyhteisön sitoutuminen johtopäätösten tekoon ja tarvittavan kehittämistyön käynnistämiseen. Parhaimmillaan kyselymenetelmä on oiva työyhteisön arvioinnin apuväline. Kysely antaa suurillekin ryhmille mahdollisuuden osallistua. Se välittää tietoa kysytyjen asioiden tärkeydestä ja auttaa suuntaamaan keskustelua keskeisiin kysymyksiin.

5.2 Kyselytutkimusprosessi

Kyselytutkimuksessa on asetettava selkeät, mitattavissa olevat tavoitteet. Jos tavoitteet ovat epäselvät, kyselytutkimus ei ehkä ole oikea tapa tutkimuksen tekemiseen (Pfleeger & Kitchenham 2001). Onnistuneen kyselyn laatiminen vaatii myös huolellisen suunnittelun. Ennen kysymysten laatimista tulee olla selvillä, mikä kyselyn päämäärä on, ja kysymykset tulee kohdentaa siten, että päämäärä saavutetaan mahdollisimman hyvin. Kysymysten ja mahdollisten vastausvaihtoehtojen tulee olla selkeitä, ja kysymysten järjestys kannattaa harkita tarkkaan. Kyselyitä laatiessa tulee kiinnittää huomiota myös siihen, kuinka vastaaja saadaan motivoitua vastaamaan kyselyyn. (Wilson 2007.)

Kyselytutkimusprosessissa on Pfleegerin ja Kitchenhamin (2001) mukaan selvästi määritellyt toiminnot:

1. tarkoin määritellyt, mitattavissa olevat tavoitteet
2. kyselytutkimuksen hahmotteleminen ja aikataulut
3. riittävien resurssien varmistaminen
4. kyselytutkimuksen suunnitteleminen
5. tiedonkeruunstrumentin (kysymyslomakkeen) valmistelu
6. instrumentin validointi
7. vastaajien valitseminen
8. kyselyn suorittaminen
9. datan analysointi
10. tulosten raportointi

Lomakkeen saadessa lopullisen muotonsa on asetuttava vastaajan asemaan. Kyselyä arvioidaan vastattavuuden, etenevyyden ja kattavuuden perusteella. Kyselyn on oltava myös looginen ja ymmärrettävä. Sanavalintojen on oltava yksiselitteisiä ja termien ymmärrettäviä. Kyselyn pituuteen on kiinnitettävä huomiota, eikä tarpeettomia kysymyksiä tule olla. (Ronkainen & Karjalainen 2008.)

5.3 Kysymysten muodostaminen

Kysymyslomakkeen kysymysten suunnitteleminen vaatii tarkkuutta. Jokaisen kysymyksen täytyy olla tarkoituksenmukainen, ja vastaajien on pystyttävä hahmottamaan kysymysten ja kyselyn tavoitteiden välinen suhde. Kysymysten tulee olla sellaisia, että vastaajat voivat ymmärtää ne vain yhdellä tavalla. Vastaajien täytyy lisäksi kyetä vastaamaan kysymyksiin tarkasti. (Dillman 2000.)

Kysymysten muodostamiseen löytyy kolme eri tapaa. Yksi tapa on esittää kysymys avoimena. Tällöin kysymykseen ei ole annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan vastaaja kirjoittaa vastauksensa lomakkeelle. Kaksi muuta tapaa kuuluvat suljettuihin kysymyksiin, joissa vastaajalle annetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuja kysymyksiä on kahdenlaisia: ne, joissa vastauskategoriat eli vaihtoehdot on järjestetty ja ne, joissa vastauskategorioita ei ole järjestetty. Näistä kahdesta kysymystyypistä järjestämättömiin vastaaminen vaatii vastaajalta yleensä enemmän pohtimista. (Dillman 2000.)

Kyselyssä on suositeltavaa välttää sellaisten kysymysrakenteiden käyttöä, joiden tiedetään olevan ongelmallisia joko vastaajan tai tulosten käsittelyn kannalta. Esimerkkinä tällaisista kysymysrakenteista ovat avoimet kysymykset ja kysymysrakenteet, joissa vastaajaa pyydetään valitsemaan vaihtoehdoista kaikki haluamansa kohdat. Jälkimmäisessä tapauksessa vastaajat eivät usein lue kaikkia vastausvaihtoehtoja (Dillman 2000). Huono puoli avointen kysymysten käytössä on se, että niihin jätetään helposti vastamatta tai vastaukset ovat epämääräisiä. Toisinaan vastaaja ei vastaa kysytyyn asiaan vaan kirjoittaa jostain muusta läheisestä aiheesta. Avoimet kysymykset ovat tutkijalle myös työläitä ja aikaa vieviä käsitellä. (Aaltola & Valli 2007.)

Monivalintakysymysten vaihtoehtojen laadinnan peruseriaate on se, että esitetään kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot, mutta vastaajan on valittava niistä yksi. Vaihtoehtojen on oltava täydellisiä ja toisensa poissulkevia. Vastausvaihtoehtoja laadittaessa päätetään myös vaihtoehtojen lukumäärä. Tutkijan kannattaa myös olla tarkkana kysymyksiä suunnitellessaan siinä, ettei hän tahtomattaan ohjaa vastaajia vastaamaan kysymykseen tietyllä tavalla, jolloin vastaukset ovat vääristyneitä. (Alkula ym. 1994.)

Lomakkeen kysymykset kannattaa esitellä, jotta lopullinen kysymyslomake ja tulokset eivät tuota pettymystä. Myös kysymysten lukumäärää kannattaa pohtia. Kyselyitä koskevissa tutkimuksissa on usein todettu, että yli 20 kysymystä vähentää vastaajien määrää. Kysymyslomakkeen on tietysti myös oltava siisti, asiallinen ja selkeä. (Dillman 2000.)

5.4 Sähköinen kysely

Sähköiset kyselyt tarjoavat oikein toteutettuina tehokkaan ja edullisen tavan tutkimustiedon keräämiseen. Sähköisen kysymyslomakkeen voi toimittaa vastaajille kahdella eri tavalla. Jos kysely toimitetaan suoraan sähköpostilla, on vastaajat helppo rajata. Suora linkki kyselyyn on myös mahdollista julkaista esimerkiksi lomakkeen verkkosivuilla tai sisäisessä uutisoinnissa. Tällöin riskinä on kuitenkin se, että kaikki kohderyhmästä eivät löydä kyselyä. (Dillman 2000.)

Sähköinen kysely vaikuttaa myös tulosten analysointiin. Haastattelijan puuttuminen kyselystä aiheuttaa sen, että tarkentavia kysymyksiä on usein mahdotonta kysyä tarpeen niin vaatiessa. Kysymysten pohdinnassa on siis oltava erityisen tarkkana. Toisaalta vastaaja voi säilyttää nimettömyytensä, eikä haastattelijan aiheuttamaa vääristymää vastauksiin ilmene. Tutkijan kannalta kysymyslomakkeiden vastaukset ovat helposti analysoitavissa ja vastaukset voidaan usein helposti siirtää suoraan tilasto-ohjelmalla analysoitaviksi. (Ronkainen & Karjalainen 2008.)

Sähköistä kyselyä toteutettaessa myös mahdolliset tekniset ongelmat on otettava huomioon. Kyselyohjelma voi esimerkiksi jumittua, jolloin vastaaja saattaa hermostua ja jättää vastaamisen kesken. Myös kyselyn kokonaisuuden hahmottaminen on vastaajalle hankalampaa kuin esimerkiksi paperikyselyissä. Sähköpostitse toteutettavissa kyselyissä on haasteena saada vastaanottaja lukemaan sähköposti ennen viestin tuhoamista. (Ronkainen & Karjalainen 2008.)

Yrityksen sisäisiin verkkokyselyihin eivät liity kaikki sähköisiin kyselyihin yleisesti liittyvät ongelmat. Ensinnäkin henkilökunta on helpommin motivoitavissa vastaamaan kyselyyn. Tärkeintä on suunnitella kannustava sähköpostiviesti, jossa kerrotaan lyhyesti kyselystä ja sen motiiveista sekä annetaan suora linkki kysymyslomakkeen sisältävälle verkkosivulle (Kuntola 2006). Hitaat tietoliikenneyhteydetkään eivät yleensä ole ongelma, koska suurella osalla yrityksistä on käytössään nopea verkkoyhteys.

5.5 Webropol-kyselyohjelma

Webropol-kyselyohjelma on nettiselaimella käytettävä sovellus, jonka avulla voidaan suunnitella ja toteuttaa internetissä julkaistavia sähköisiä kyselylomakkeita. Sovellus pyörii palveluntarjoajan palvelimella ja sinne kirjaudutaan erillisellä käyttäjätunnuksella osoitteessa www.webropol.com. Kyselyntekijän ei siis tarvitse asentaa koneelleen erillistä ohjelmaa. (Webropol – Oraakkeli 2010.)

Webropol mahdollistaa erilaisten kysymystyyppien käytön, esimerkiksi monivalintakysymysten ja avointen kysymysten. Kysymykset on mahdollista tehdä pakollisiksi tai vapaaehtoiseksi vastata. Webropoliin on myös mahdollista määritellä hyppykysymyksiä eli tietyn vastauksen antaessa kysely hyppää määriteltyn kysymykseen. Kysymykset voi myös jakaa useammalle sivulle. Sovellus tallentaa automaattisesti kyselyn vastaukset ja muodostaa niistä perusraportin. Tulosten tarkempaa käsittelyä varten vastaukset voi tilata ohjelmasta Excel-tiedostona.

Vastauspyyntö kyselyyn voidaan lähettää Webropol-ohjelman kautta valituille vastaanottajille kopioimalla sähköpostiosoitteet ohjelmaan. Tällöin Webropol lähettää jokaiselle vastaanottajalle automaattisesti generoidun, henkilökohtaisen linkin kyselyyn ja pitää automaattisesti kirjaa vastanneista. Kyselyn tekijä voi helposti halutessaan lähettää muistutusviestit kyselystä ainoastaan vastaamattomille henkilöille. Toinen vaihtoehto on kopioida ohjelmasta yleinen linkki kyselyyn ja julkaista linkki nettisivulla tai lähettää se esimerkiksi työpaikan omalla sähköpostijärjestelmällä kohderyhmälle. Webropol mahdollistaa myös salasanan käytön kysymyslomakkeelle pääsyn rajoittimena.

Verkkokyselyohjelma ei sisällä opastusta kyselyjen tekemisen teoreettisesta taidosta. Sivulta löytyvät ainoastaan ohjeet kyselyn tekniseen toteuttamiseen. Kokemattoman kyselysuunnittelijan on siis hankittava tieto esimerkiksi alan kirjallisuudesta. Jotta verkkokyselyohjelmalla saataisiin aikaiseksi tehokkaita ja virheettömiä kyselyitä, tulisi suunnittelijoita ohjeistaa eri lomake-elementtien ja suunnitteluperiaatteiden käytössä. Ohjeistuksella mahdollistetaan kyselyiden onnistuminen myös sellaisten kyselysuunnittelijoiden käsissä, jotka eivät ole kyselyammattilaisia (Kuntola 2006).

6 Finnveran käyttäjäkyselyn toteuttaminen

6.1 Kyselylomakkeen rakentaminen ja esitestaaminen

Kysymyslomaketta suunniteltiin kuukauden verran toukokuussa 2010. Suunnittelun jälkeen vuorossa oli lomakkeen esitestaaminen. Lomakkeen testaajina käytetään usein tutkijan luottohenkilöitä tai tutkimusryhmän jäseniä (Ronkainen & Karjalainen 2008).

Tässä tapauksessa lomake pyrittiin hiomaan mahdollisimman hyväksi testaamalla sitä kolmella ProVeeran kehitysryhmään kuuluvalla koevastaajalla. Heidän antaman palautteen perusteella kysymysten sanamuotoihin ja tyyppeihin tehtiin muutoksia sekä karsittiin kysymysten määrää. Lopputuloksena saatiin lomake, joka sisälsi yhteensä 44 kysymystä. Monessa kysymyksessä oli useampi vastattava kohta. Käyttäjäkysely on liitteenä 1.

6.2 Käytetyt kysymystyypit

Kyselyssä käytettiin 13 kysymyksessä Likert-asteikkoa. Likert-asteikko on järjestysasteikko, joka sopii hyvin asenteiden ja mielipiteiden mittaamiseen. Yleensä Likert-asteikkoa käytetään viisi-, seitsemän- tai yhdeksänportaisena. Vastausvaihtoehdot on yleensä nimetty seuraavalla tavalla 1 = täysin samaa mieltä ja 5 = täysin eri mieltä (Aaltola & Valli 2007). Tämän kyselyn Likert-asteikollisissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoja oli yhdestä viiteen. Laskettaessa tunnuslukuja vaihtoehdot pisteytettiin asteikolla 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Kyselyssä oli myös 14 kirjallisen vastauksen vaativaa avointa kysymystä. Vaikka kyselyissä yleisesti kehoitetaan välttämään avoimia kysymyksiä, haluttiin niiden avulla saada vastaajilta spontaaneja vastauksia. Avoimet kysymykset nähtiin myös keinona saada hyviä ideoita ja kehitysehdotuksia, jotka strukturoiduissa kysymyksissä jäisivät vastaajalta kertomatta. Kaikkien mahdollisten vaihtoehtojen keksiminen ja listaaminen olisi ollut lomakkeen suunnittelijalle lähes mahdoton tehtävä.

Yhteensä 17 kysymyksessä annettiin vastaajalle valmiit vastausvaihtoehdot. Näitä kysymyksiä olivat esimerkiksi kyselyn loppuun sijoitetut demografiset eli vastaajien taustatietoja selvittävät kysymykset. Tässä kysymystyypissä on osattava arvata, miten vastaajat tulevat vastaamaan kysymykseen. Vastausvaihtoehdoista pitää saada sopivat siten, että jokainen vastaaja löytää itselleen sopivan vaihtoehdon (Aaltola & Valli 2007). Alasvetovalikkoja kyselyssä ei käytetty, koska ne ovat vaikeita käyttää tilanteessa, jossa lista vastausvaihtoehdoille on niin pitkä, että se vaatisi vierittämistä. Alasvetovalikot ovat hyviä tilanteissa, joissa tilan säästäminen on ehdottoman tärkeää. (Dillman 2000.)

Koska lomake jaettiin usealle sivulle, lisättiin jokaisen sivun ylä- ja alaosaan etenemisestä kertova prosenttilaskuri. Tällä haluttiin estää kyselyyn vastaamisen keskeyttäminen sen takia, etteivät vastaajat tienneet jäljellä olevien kysymysten lukumäärä. Myös kyselyn alussa sekä saatekirjeessä kerrottiin, kuinka kauan kyselyyn vastaamiseen suurin piirtein kuluu aikaa. Viimeisen sivun alussa mainittiin myös, että jäljellä on enää taustatiedot selvittävät kysymykset. Kyselyn alussa esiteltiin vielä lyhyesti syyt kyselyn toteuttamiseen sekä lyhyet, mahdollisimman ytimekkäät ohjeet kyselyn täyttämiseksi.

Kysymysten suuri lukumäärä aiheutti sen, että kyselyyn vastaaminen oli melko työlästä ja aikaa vievää. Vastaamisen nopeuttamiseksi vain kaksi avoimista kysymyksistä merkittiin pakollisiksi vastata ja loput jätettiin vapaaehtoisiksi vastata. Kaikki Likertin asteikolliset ja valmiin vastausvaihtoehdon sisältävät kysymykset merkittiin pakollisiksi, joten kyselyssä ei päässyt etenemään, ellei vastannut näihin kysymyksiin. Jos kysymykseen jätti vastaamatta, ohjelma pyysi vastaamaan *-merkittyihin pakollisiin kysymyksiin. Aluekonttorissa työskenteleville oli lomakkeessa muutamasta kysymyksestä koostuva oma osionsa, johon muiden ei tarvinnut vastata. Tämä toteutettiin hyppytoiminnolla, jolloin aluekonttorissa työskentelevä ohjautui automaattisesti häntä koskeviin kysymyksiin ja muut ohjattiin kysymyksen yli. Hyppytoimintoa ei käytetty muissa kyselyn kohdissa, koska pelättiin sen hidastavan kyselyohjelman toimintaa, kuten esitestauksessa oli välillä havaittu.

6.3 Kyselyn toteuttaminen

Käyttäjäkysely toteutettiin aikavälillä 4.6.–24.6.2010 juuri ennen Finnveran kesälo-masesongin alkamista. Vastausaika kyselyyn oli siis lähes kolme viikkoa. Saatekirje sekä henkilökohtainen, kyselyohjelman generoima linkki kyselyyn lähetettiin jokaisen finnveralaisen sähköpostiin Webropol-kyselyohjelman kautta. Otoksena oli koko henki-lökunta, sillä havaintoyksiköiden määrä haluttiin mahdollisimman suureksi. Yhteensä viestejä lähetettiin 414 kappaletta. Kyselystä jäävättiin ulkopuolelle ProVeeran kehitys-tiimi eli yhteensä neljä henkilöä. Kyselylle ei tarvittu salasanasuojausta, koska linkki oli henkilökohtainen ja vastaaminen onnistui vain kerran. Kutsumattomat vastaajat eivät siis päässeet vastaamaan kyselyyn. Vastaamisen pystyi keskeyttämään ja aloittamaan halutessaan myöhemmin alusta. Vastaukset eivät tallentuneet vastaamisen keskeydyttyä.

Saatteena olevassa sähköpostikirjeessä kerrottiin kyselystä ja sen suorittamisen syistä sekä pyrittiin motivoimaan vastaajia vastaamaan kyselyyn (liite 2). Kyselystä uutisoitiin henkilöstölle myös samana päivänä Finnveran sisäisillä intranetsivuilla (liite 3). Kyse-lyyn vastaaminen pyrittiin tekemään houkuttelevammaksi kertomalla sähköpostikirjees-sä ja uutisessa vastanneiden kesken arvottavasta palkinnosta sekä toteamalla, että kyse-lyn tulosten perusteella järjestelmää pyritään muokkaamaan paremmin käyttäjää palve-levaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi.

Kyselyyn vastattiin nimettömästi, eikä vastaajan henkilöllisyyden paljastavia taustatie-toja kysytty. Tieto vastanneista ja kilpailuun osallistuvista saatiin Webropol-kyselyohjelman avulla, sillä se piti sisäisesti kirjaa jo vastanneista henkilöistä. Ohjelma ei kuitenkaan mahdollistanut vastanneiden henkilöllisyyden yhdistämistä kyselyn vasta-uksiin, mikä suojeli vastanneiden henkilöllisyyttä.

Dillman (2000) suosittelee sähköpostikyselyiden kohdalla vastaajiin yhteydenottamista useita kertoja muistutusmielessä. Kyselyohjelman sisäistä kirjanpitoa hyödyntämällä kyselyyn vastaamattomille lähetettiin kaksi muistutusviestiä. Ensimmäinen muistutus-viesti lähetettiin kahden viikon kuluttua, jolloin kyselyyn oli tullut 111 vastausta. Vies-tissä muistutettiin, että kyselystä oli kerrottu kaksi viikkoa sitten ja pyrittiin vielä moti-voimaan vastaajia. Muistutusviestin lähettäminen kannatti, sillä iltapäivään mennessä

vastauksia oli tullut lisää 31 kappaletta. Toinen muistutusviesti lähetettiin muutamaa päivää ennen vastausajan umpeutumista, sillä vastausten lukumäärä ei vastannut vielä tavoitemäärää. Tällöin kyselyyn oli tullut 151 vastausta. Kun vastausaika umpeutui parin päivän kuluttua, vastauksia oli tullut yhteensä 191 kappaletta. Muistutuskirjeet ovat liitteessä 4. Viikko kyselyn umpeutumisen jälkeen kaikille finnveralaisille lähetettiin kiitoskirje (liite 5). Kirje osoitettiin sekä vastanneille että kyselyyn vastaamattomille. Kirjeessä ilmoitettiin myös kilpailun voittaja.

7 Käyttäjäkyselyn tulosten tarkastelu

Luvussa 7 käsitellään kyselyn tärkeimpiä tuloksia. Liitteessä 6 on esitelty ne kyselyn tulokset, joihin tässä osiossa viitataan vain lyhyesti. Yhteenvedon avointen kysymysten tuloksista esitellään luvussa 7.12, joten pääasiallisesti avointen kysymysten tuloksia ei käsitellä muissa kohdissa tulosten tarkastelua.

Vastausprosentti kyselyssä oli 46 prosenttia, mikä jäi hieman alle asetetun 50 %:n tavoitteen. Saavutettua prosenttimäärää voidaan kuitenkin pitää melko hyvänä, sillä kyselyn toteutusaikana osa henkilökunnasta oli jo kesälomalla. On myös huomioitava, että kaikki työntekijät eivät käytä toimintajärjestelmää aktiivisesti työssään. Joidenkin työntekijöiden, esimerkiksi IT-henkilöstön, kohdalla käyttöä ei ole käytännössä lainkaan, sillä tukiprosessien kirjallinen ohjeistus on intranetsivuilla. Kysely oli myös melko työläs ja aikaa vievä täyttää, mikä todennäköisesti vähensi vastausten määrää. Kysely oli monisivuinen, mikä todennäköisesti vaikutti vastausten määrään. Smee & Brennan (2000) havaitsivatkin vertaillen eri kyselylomakkeita, että lomake, jossa kaikki kysymykset näkyivät vastaajalle kerralla, sai kaikkein suurimman vastausmäärän.

7.1 Käyttäjäkyselyn luotettavuus

Kyselytutkimuksella voidaan saada hyödyllisiä tuloksia tutkittaessa ihmisjoukkojen mielipiteitä ja asenteita. Kyselyihin liittyy kuitenkin aina virheen riski, gallupeissa tämä on nimeltään virhemarginaali. Tällaisten virheiden voidaan ajatella kyselytutkimuksessa johtuvan juuri kysymyksistä ja niiden sisällöstä. Virheet voivat vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin. (Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto 2009.)

Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toteutuksen systemaattista luotettavuutta. Sisäisen validiteetin kriteeriä laadullisessa tutkimuksessa voidaan soveltaa esimerkiksi tutkijan pyrkiessä varmistamaan, vastaavatko tutkijan tekemät käsitteelliset tai teoreettiset rakennelmat tutkittavien todellisia käsityksiä ja kokemuksia. Tässä tutkimuksessa sisäinen validiteetti liittyy kysymyksen sisältöön ja siihen, miten vastaaja ne ymmärtää. Tuloksiin vaikuttavat myös annetut vastausvaihtoehdot. Sisäisen validiteetin

mittaukseen ei ole olemassa mitään yleispätevää mittaria, mutta validiteetin vaatimusten tiedostaminen ja pohdinta voivat parantaa käsityksiä tuloksista. (Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto 2009.)

Tyypillisissä kyselytutkimuksissa vastausprosentit jäävät usein alle 50 prosentin (Vehkalahti 2008). Tutkimuksen otoskoon on oltava riittävän suuri, jotta satunnaisvirheitä esiintyisi mahdollisimman vähän ja jotta tutkittavien asioiden selittäminen numeerisesti olisi mahdollista. Mitä suurempi otos on, sitä paremmin se edustaa perusjoukon keskimääräistä mielipidettä ja asennetta (Heikkilä 2001; Vilka 2007). Vilkan (2007) mukaan suositeltava havaintoyksiköiden määrä on vähintään 100. Tämän insinööriyön osana toteutettuun kyselyyn vastasi yhteensä 191 henkilöä vastausprosentin ollessa 46. Vastausprosenttia voidaan pitää kohtuullisena ja vastausten lukumäärää riittävänä. Näiden kriteerien perusteella kysely täyttää selvästi validin kyselyn vaatimukset.

Kysymysten on mitattava oikeita asioita yksiselitteisesti (Heikkilä 2001). Tämän insinööriyön kyselylomake laadittiin vain tätä tutkimusta varten. Lomakkeen suunnittelu aloitettiin selvittämällä työn toimeksiantajan toivomuksia. Seuraavassa vaiheessa perehdyttiin huolellisesti teorialähteisiin, jotka käsitelivät kyselylomakkeen laatimista. Lopulta lomake laadittiin toimeksiantajan toiveiden, teorialähteiden ja tutkijan omien pohdintojen pohjalta. Vastausvaihtoehdot kyselyssä mietittiin mahdollisimman yksiselitteisiksi. Kysymyksissä ja vastauksissa pyrittiin välttämään erikoistermejä ja kyselyssä oli useita kohtia, joissa tarkennettiin kysymystä väärinkäsitysten karsimiseksi. Vastaajille jätettiin usein myös mahdollisuus vastata omin sanoin kysymyksiin siltä varalta, että annetut vaihtoehdot olivat heille epäselviä. Lomakkeen toimivuus testattiin esitestauksella. Sen perusteella lomakkeen todettiin olevan helposti ymmärrettävä ja käyttökelpoinen. Kyselyyn pystyivät vastaamaan vain kohderyhmään kuuluvat yrityksen työntekijät. Käyttäjäkyselyn perusteella voidaan siis tehdä kohderyhmää koskevia johtopäätöksiä ja pitää tutkimuksen validiteettia hyvänä.

7.2 Havaintoaineiston tilastollinen käsittely

Kyselyn tuloksista tehtiin frekvenssijakaumat, joille on laskettu Likertin asteikollisissa kysymyksissä keskiarvo, keskihajonta, moodi ja vaihteluväli. Moodi eli tyyppiarvo on

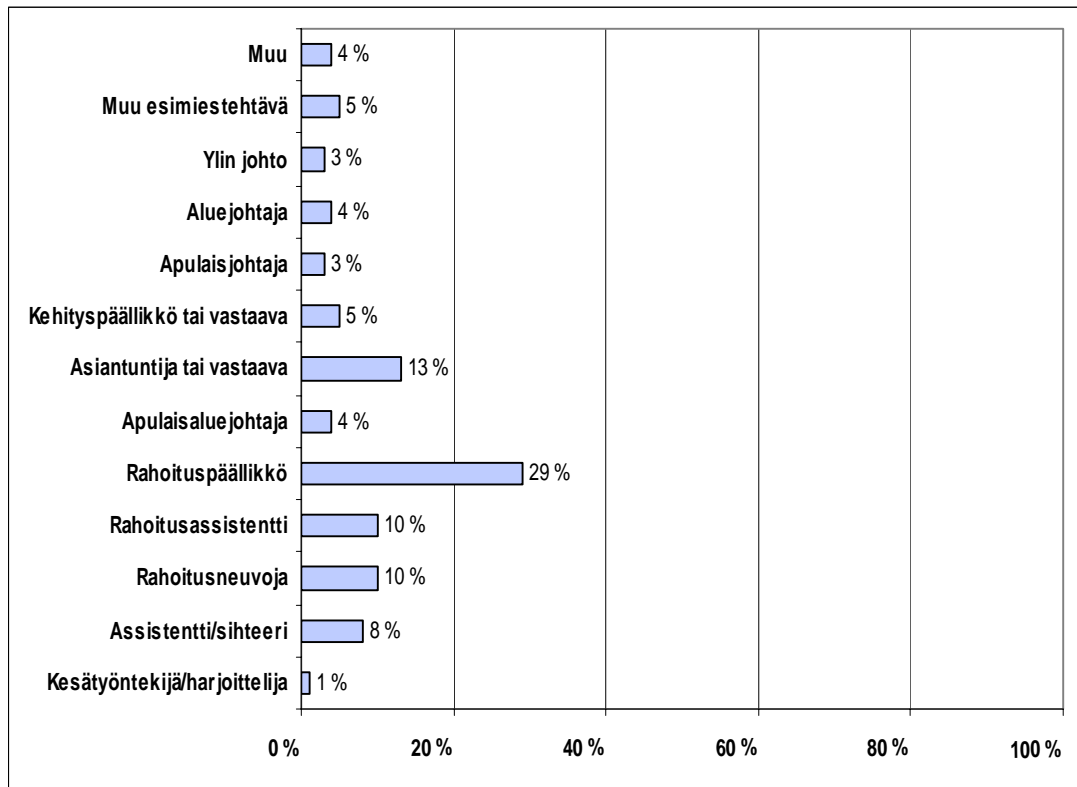
se arvo, jota aineistossa on eniten (Heikkilä 2004). Moodia voidaan käyttää kaikilla mitata-asteikoilla. Luontevimmillaan moodi on luokka- ja järjestysasteikoilla mitattujen havaintoyksiköiden keskilukuna. Keskihajonta on hajontaluku välimatka- tai suhdeasteikon muuttujille. Keskihajonta on ehkä kaikkein yleisimmin käytetty hajontaluku. Keskihajonta kuvaa sitä, kuinka kaukana yksittäiset muuttujan arvot ovat keskimäärin muuttujan aritmeettisesta keskiarvosta. (Ranta ym. 1991.)

Likertin asteikko on järjestysasteikon tasoinen muuttuja, jolle ei yleensä saa laskea keskiarvoa. Käytännössä keskiarvoja kuitenkin lasketaan usein Likert-asteikoisille muuttujille. Heikkilä (1999) toteaaakin, että Likert-asteikollinen muuttuja tulkitaan usein välimatka-asteikolliseksi, jolloin voidaan haluttaessa muuttujasta laskea keskiarvo ja keskihajonta yleiskuvan antamiseksi. Paljon kysymyksiä sisältävissä mielipidetiedusteluissa keskiarvoja käytetään yleiskuvan antamiseen. Numerointi on tässä kyselyssä aloitettu harkitusti arvosta 1 seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

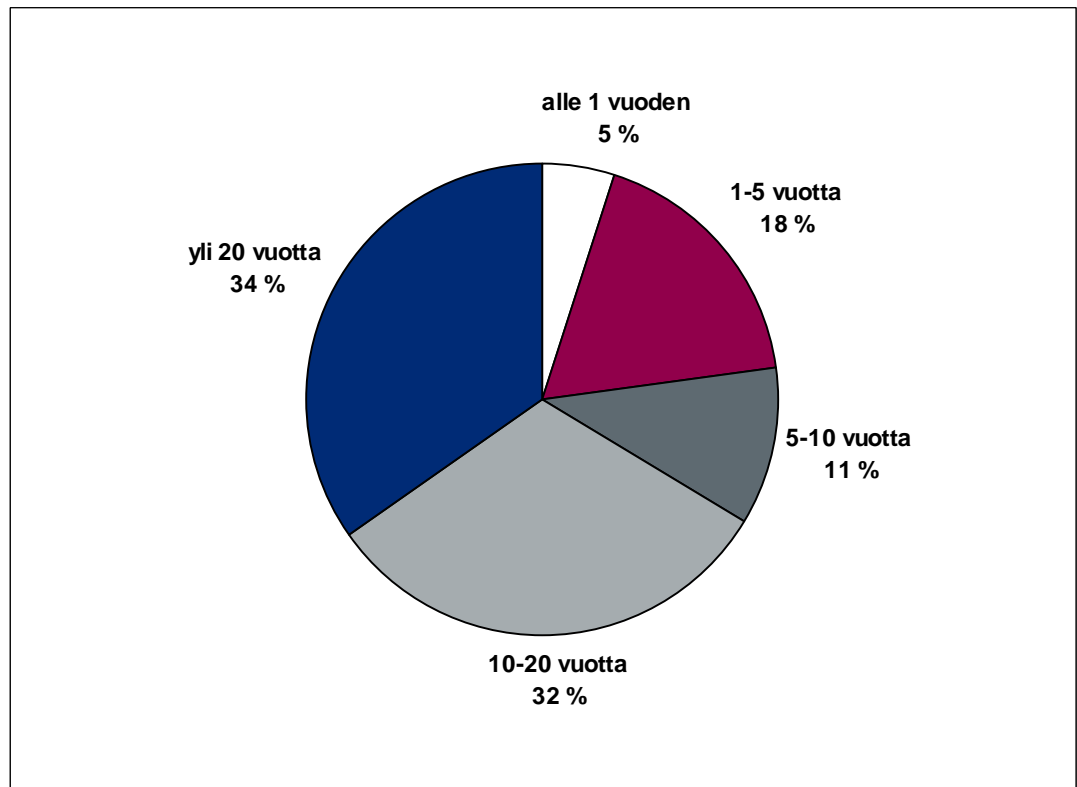
7.3 Demografiset kysymykset

Demografisiin kysymyksiin annettiin valmiit vastausvaihtoehdot.

Yli puolet vastaajista ilmoitti yksikökseen jonkin Finnveran 15 aluekonttorista. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli viennin rahoitusyksiköstä (11 %), palvelualueiden palveluryhmiltä (8 %) ja hallinnolta (8 %) (liite 6, kuva 1). Kuvasta 3 näkyy vastaajien jakautuminen tehtäväryhmittäin. Eniten vastauksia tuli rahoituspäälliköiltä. Vastaajista 66 prosenttia on työskennellyt Finnverassa yli 10 vuotta (kuva 4). Nykyisessä työtehtävässään yli viisi vuotta työskennelleitä oli 40 % vastaajista (liite 6, kuva 2). Vastanneista enemmistö eli 78 prosenttia oli yli 40-vuotiaita (liite 6, kuva 3). Naisia vastanneista oli 62 prosenttia.



Kuva 3. Kyselyyn vastanneet tehtäväryhmittäin.

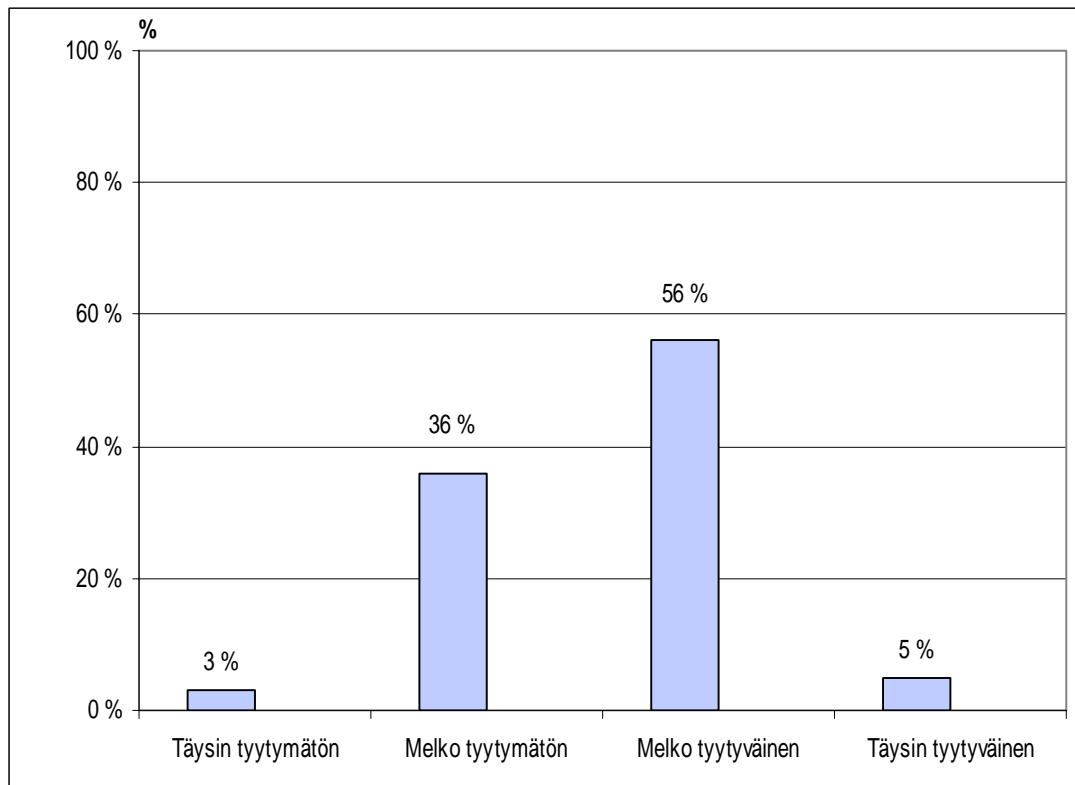


Kuva 4. Vastaajan työvuodet Finnverassa tai sen edeltäjissä.

7.4 Yleinen mielipide ProVeera-toimintajärjestelmästä

Kun vastaajilta tiedusteltiin heidän tämänhetkistä mielipidettään järjestelmästä, enemmistö eli 60 prosenttia totesi olevansa ProVeeraan melko tai täysin tyytyväinen. Lähes 40 prosenttia vastaajista on kuitenkin melko tai täysin tyytymätön järjestelmään (kuva 5). Kysymykseen annettiin valmiit vastausvaihtoehdot.

Kun tyytyväisyyttä järjestelmään tutkittiin tarkemmin, huomattiin että järjestelmään tyytymättömien osuus kasvoi vastaajien iän noustessa. Tyytyväisimpiä järjestelmään olivat alle 30-vuotiaat vastaajat, joista 77 prosenttia oli melko tai täysin tyytyväisiä. Tätä vanhemmista työntekijöistä 55–67 prosenttia olivat melko tai täysin tyytyväisiä järjestelmään. Työskentelyaika nykyisessä tehtävässä ei vaikuttanut merkittävästi yleiseen mielipiteeseen, vaikka näin oletettiin kysymyksiä muodostettaessa.



Kuva 5. Yleinen mielipide ProVeera-toimintajärjestelmästä.

Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Kyselylomakkeen alkuun yritettiin valita helpot ja vastaajien näkökulmasta mielenkiintoiset kysymykset kyselyn vastaajakadon pienentämiseksi. Vastaajien yleistä mielipidetä ProVeerasta kartoitettiin kuuden Likert-asteikollisen väittämän avulla, joiden paikansapitävyyttä vastaajat arvioivat valitsemalla viidestä vaihtoehdosta sopivan. Enemmistö vastaajista oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että ProVeera-toimintajärjestelmä on hyödyllinen, tärkeä tiedonlähde sekä työskentelyä tukeva. Näissä väittämissä keskiarvot vaihtelivat välillä 3,8–4,2 ja yleisin arvo eli moodi välillä 4–5. Moni vastaaja oli kuitenkin eri mieltä väitettäessä ProVeeran olevan helppokäyttöinen, selkeä ja miellyttävä. Nämä väittämät saivat myös huonoimmat keskiarvot moodin ollessa 2 eli ”eri mieltä”. (Liite 6; kuva 4 & taulukko 1).

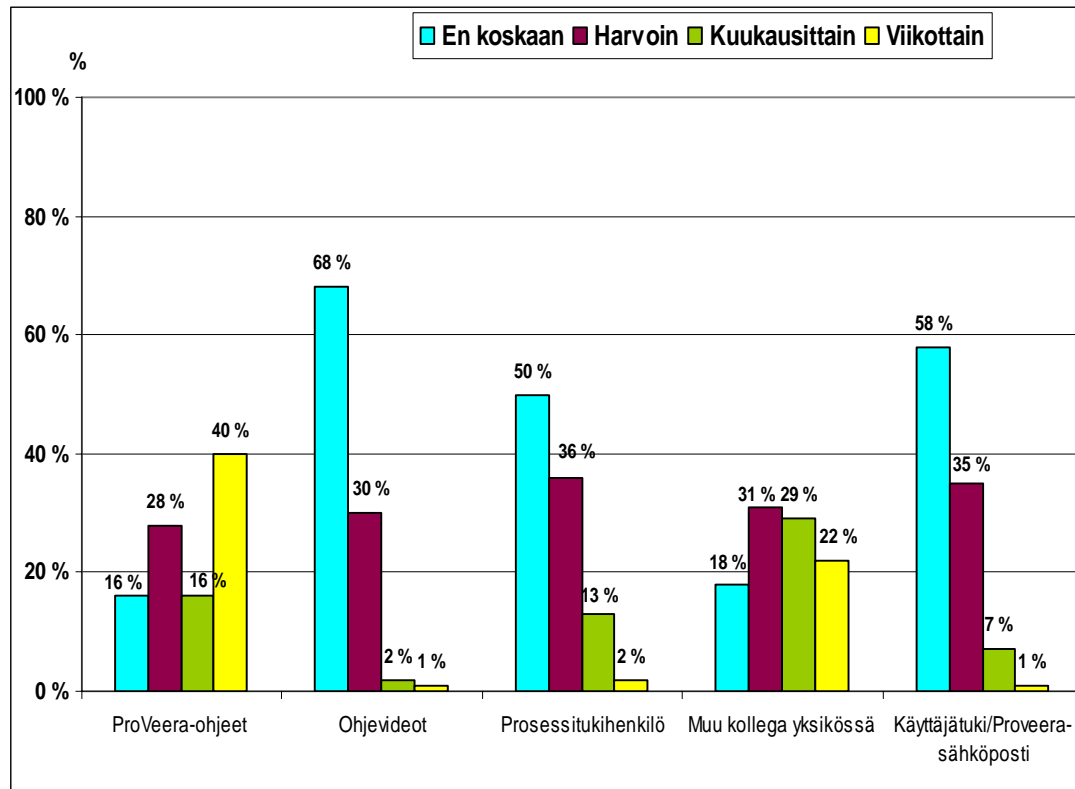
7.5 Visuaalinen ilme

Vastaajia pyydettiin arvioimaan toimintajärjestelmän visuaalista ilmettä viiden Likert-asteikollisen väittämän avulla. Sivuston käyttäjäystävällisyyttä, ulkoasun selkeyttä ja selkeätä tiedon organisointia koskevat väittämät saivat runsaasti kielteisiä mielipiteitä (liite 6, kuva 5), mikä laski väittämien keskiarvoa. Enemmistö käyttäjistä koki tekstin fonttikoon riittävän suureksi ja tekstin lukemisen näytöltä helpoksi moodin ollessa 4 = samaa mieltä. Keskihajonta kysymyksissä oli tasaista vaihdellen välillä 0,9–1,0 (liite 6, taulukko 2).

7.6 Järjestelmän käytön oppiminen

Jatkokoulutusta ja lisäohjeistusta ProVeeran käytössä tunsivat tarvitsevansa 45 prosenttia vastaajista. Vastaajat arvioivat järjestelmän käytön oppimistaan Likert-asteikollisten väittämien avulla. Väittämien ”ProVeeran käytön oppiminen on helppoa” ja ”Olen omaksunut käytön hyvin” kanssa eri mieltä tai täysin eri mieltä oli noin neljännes vastaajista. Suurin osa oli kuitenkin väittämien kanssa samaa mieltä (liite 6, kuva 6). Yleisin mielipide molemmissa väitteissä olikin 4 eli ”samaa mieltä väittämän kanssa” keskihajonnan ollessa sama 0,9 molemmissa väittämissä (liite 6, taulukko 3).

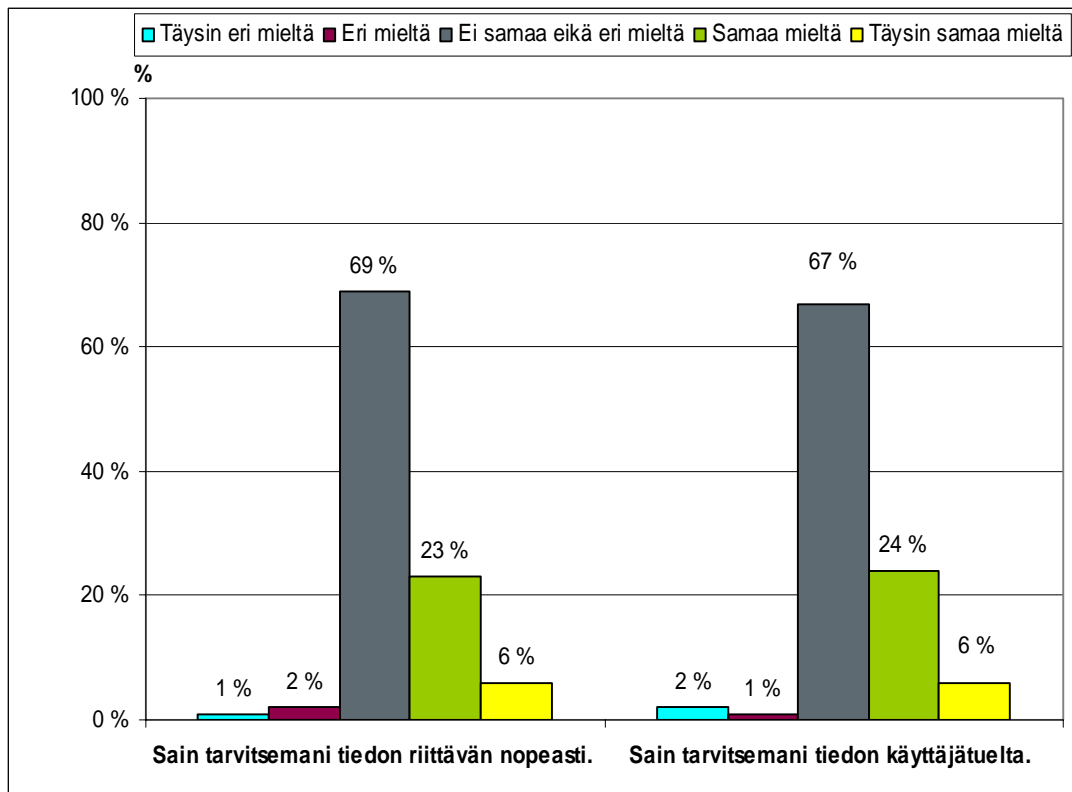
Käytetyimpiä tukimuotoja ProVeeraan liittyvissä ongelmissa ovat muiden kollegoiden apu sekä toimintajärjestelmästä löytyvät kirjalliset ohjeet. ProVeerasta löytyviä ohjeideoita ja käyttäjätukea käytetään vähiten apuna ongelmien ratkaisussa (kuva 6). Kysymykseen annettiin valmiit vastausvaihtoehdot.



Kuva 6. ”Kuinka usein olet käyttänyt eri käyttäjätukimuotoja ProVeeraan liittyvissä ongelmissa?”

Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Vastaajilta tiedusteltiin käyttäjäkokemuksia ProVeeran käyttäjätuesta kahdella Likert-asteikollisella väittämällä. ProVeeran käyttäjätuella tarkoitettiin järjestelmän palaute- ja tukisähköpostia sekä kolmesta henkilöstä koostuvaa ProVeeran ”helpdeskiä”. Tuloksista oli havaittavissa, ettei moni vastaajista ollut todennäköisesti käyttänyt tukipalvelua, sillä neutraalin vastausvaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä” oli valinnut molemmissa väittämissä lähes 70 prosenttia vastaajista. Vastaajia oli ohjeistettu, että jos tukipalvelua ei ole käyttänyt, voi valita kyseisen vastausvaihtoehdon. Tämä luonnollisesti väärensi keskiarvoa, joten sen perusteella johtopäätöksiä ei voi tehdä (liite 6, taulukko 4). Pääosin arviot käyttäjätuesta olivat myönteisiä (kuva 7).

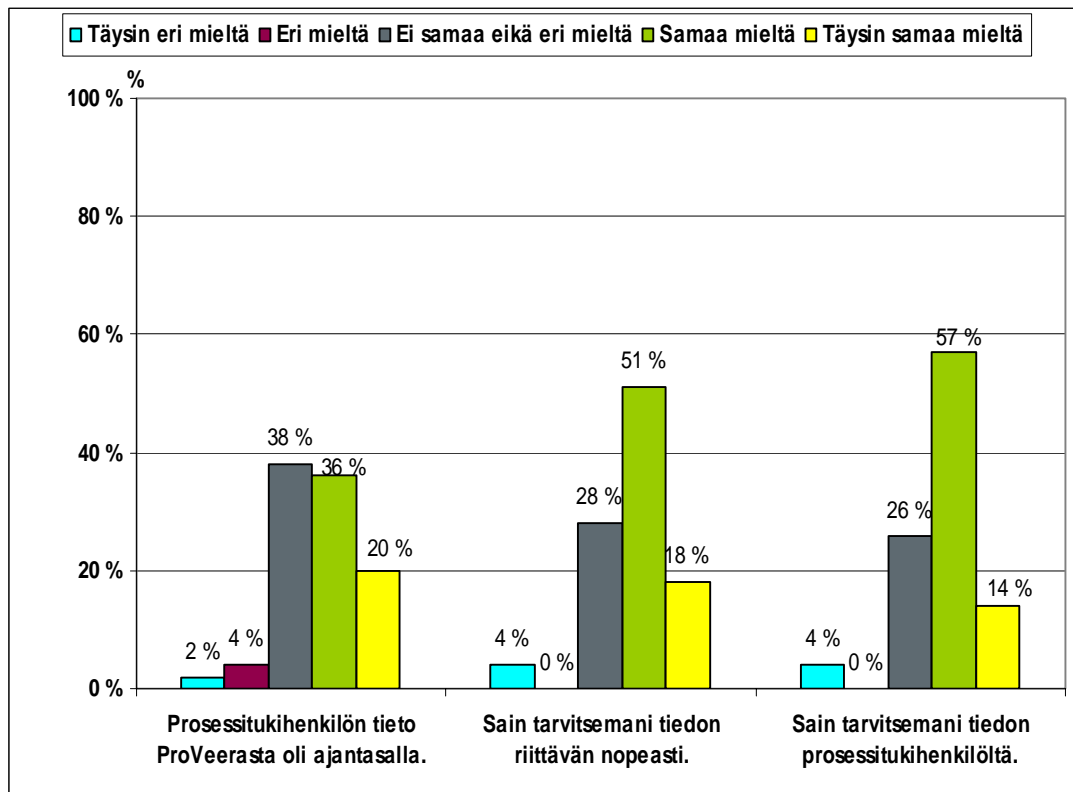


Kuva 7. ”Arvioi ProVeeran käyttäjätukea.”

Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Aluekonttoreissa työskenteleviä pyydettiin vastaamaan myös prosessitukihenkilöitä koskeviin kysymyksiin. Prosessitukihenkilö on aluekonttorissa työskentelevä henkilö, joka toimii ProVeeran käytön lähitukena. Prosessitukihenkilön apua ProVeeraan liittyvissä ongelmissa olivat käyttäneet 39 prosenttia aluekonttorissa työskennelleistä. Vastauksia kysymyksiin tuli 51 kappaletta (liite 6, taulukko 5).

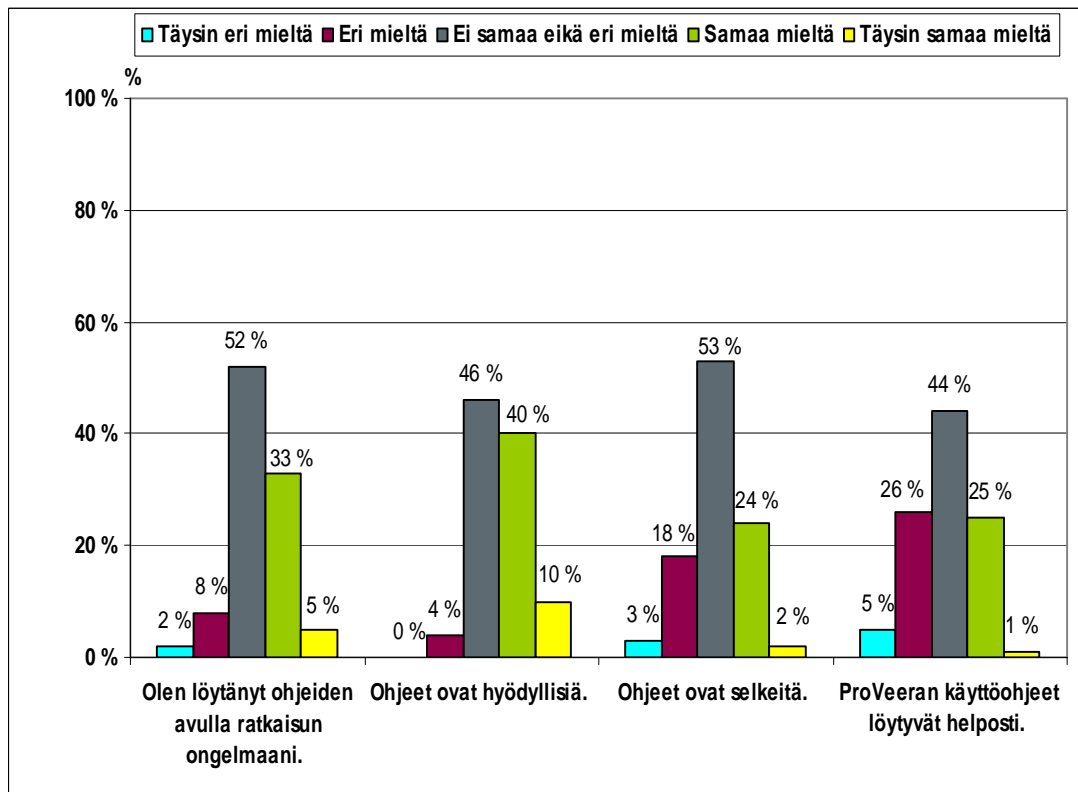
Prosessitukihenkilöistä esitettiin lähes samat väittämät kuin ProVeeran käyttäjätuesta. Tätä kysymystä ei merkitty pakolliseksi, joten kyselyssä pääsi etenemään vastaamatta tähän kysymykseen. Kysymyksessä myös pyydettiin siirtymään seuraavaan kysymykseen, mikäli ei ollut käyttänyt prosessitukihenkilön apua. Tämän ansiosta neutraali vaihtoehto ”ei samaa eikä eri mieltä” ei vääristänyt keskiarvoa kuten ProVeeran käyttäjätuesta kysyttäessä (liite 6, taulukko 5). Pääosin arviot prosessitukihenkilöistä olivat myönteisiä moodin vaihdella välillä 3–4 (kuva 8). Väite, jossa tiedusteltiin, oliko prosessitukihenkilön tieto toimintajärjestelmästä ajan tasalla sai hiukan muita kysymyksiä heikomman keskiarvon moodin ollessa kolme (liite 6, taulukko 5).



Kuva 8. ”Arvioi prosessitukihenkilöltä saamaasi apua.”

Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Vastaajia pyydettiin erikseen arvioimaan myös ProVeeran kirjallisia ohjeita sekä ohjevideoita neljän Likertin asteikollisen väittämän avulla. Moni vastaajista koki ohjeiden löytämisen selvästi ongelmalliseksi, sillä väitteessä ”ProVeeran käyttöohjeet löytyvät helposti” keskiarvo 2,9 oli alhaisin (liite 6, taulukko 6). Myös väite ”ohjeet ovat selkeitä” keräsi runsaasti eri mieltä olevia mielipiteitä. Suurin osa vastaajista koki ohjeet kuitenkin hyödyllisiksi (kuva 9).



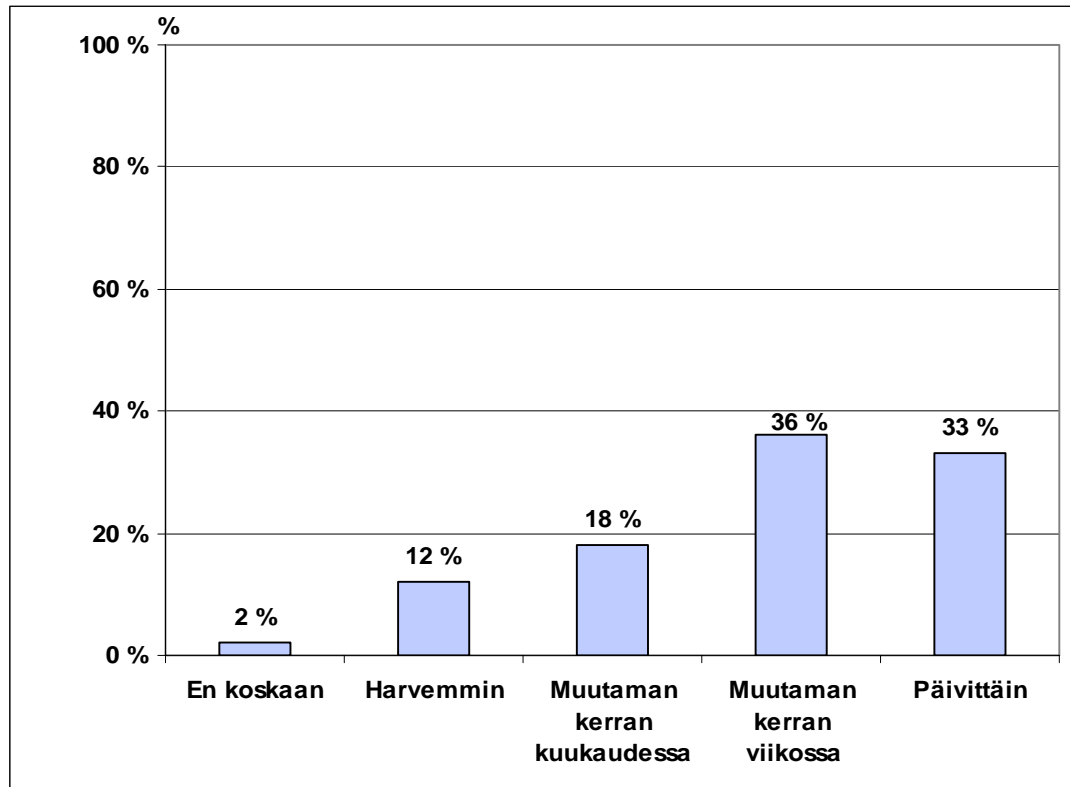
Kuva 9. ”Arvioi ProVeeran käyttöohjeita (kirjalliset ja ohjevideot.)”
 Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

7.7 Ohjeiden ja muiden dokumenttien etsiminen ProVeerasta

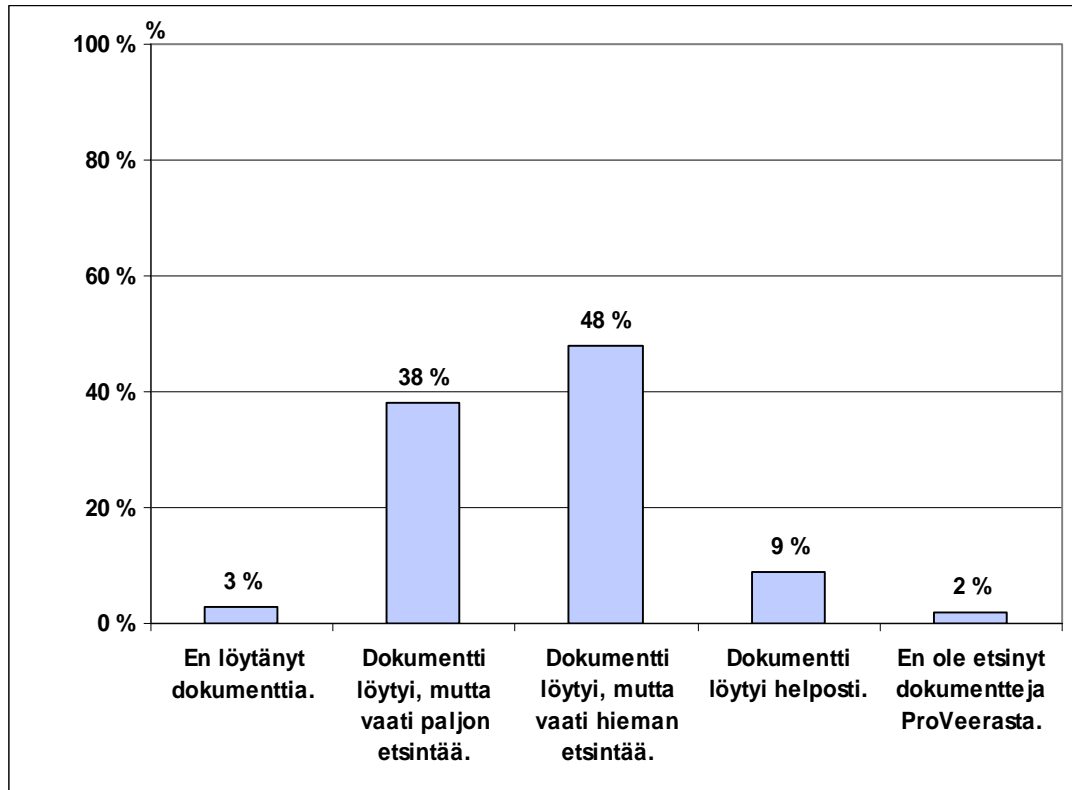
Kyselyyn osallistuneista 69 prosenttia käyttää ProVeeran ydinprosesseihin liittyviä ohjeita ja muita dokumentteja vähintään viikoittain (kuva 10). Vastaajia, jotka ilmoittivat käyttäneensä ProVeerassa olevia dokumentteja ”Harvemmin” tai ” En koskaan”, pyydettiin halutessaan erittelemään syitä tähän avoimessa vastauksessa. Vastauksia kysymykseen tuli 20 kappaletta, joista 45 prosenttia totesi, ettei tarvitse työssään toimintajärjestelmässä olevia ohjeita ja muita dokumentteja. Loput vastaajista ilmoittivat järjestelmän käytön olevan liian hankalaa tai käyttävänsä paperitulosteita ohjeista.

Useimmissa tapauksissa käyttäjä oli löytänyt etsimänsä dokumentin järjestelmästä pienellä etsinnällä (kuva 11). Suurin osa vastaajista (58 %) ilmoitti hakevansa dokumentteja hakutoiminnon sekä ohjeiden hierarkiapuun avulla. Pelkkää hakutoimintoa käytti 28 prosenttia vastaajista ja 12 prosenttia vastaajista etsi dokumentteja pelkän ohjeiden hierarkiapuun avulla. Hierarkiapuulla tarkoitetaan ohjeiden ”Toimintaohjeet ja doku-

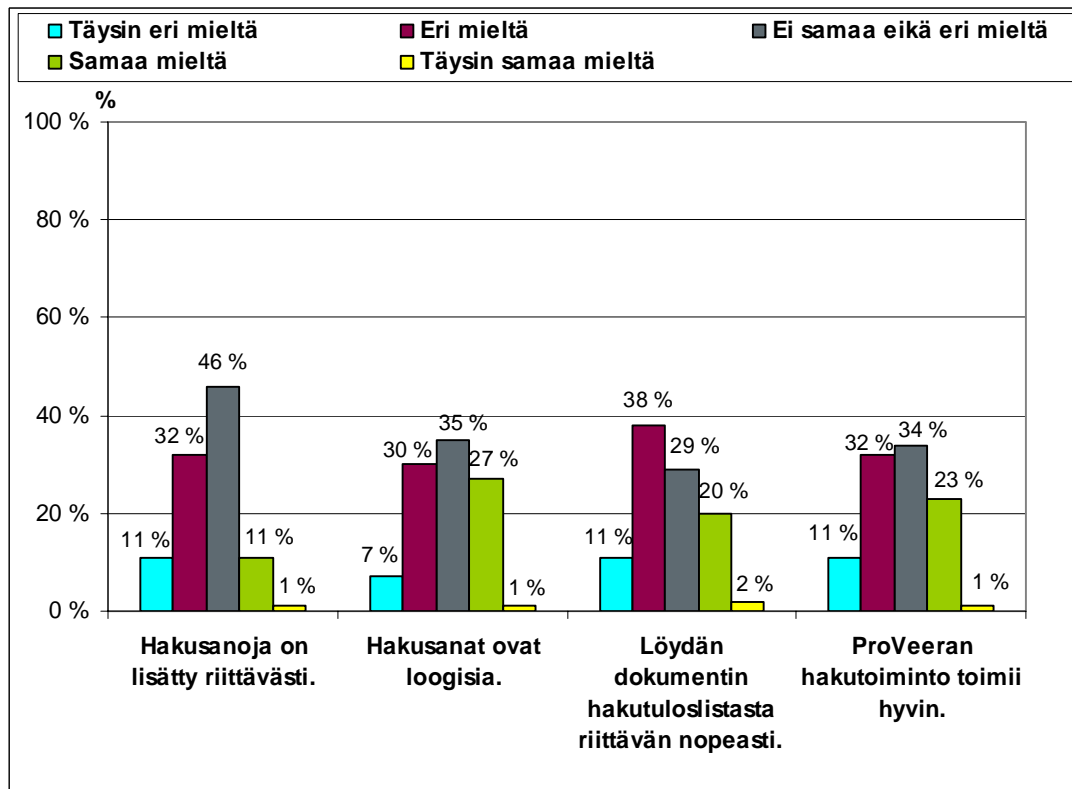
mentit” -välilehdellä sijaitsevaa ohjeiden sisällysluettelo, jossa otsikon (aliprosessin) edessä olevasta plusmerkistä avautuvat aina aiheeseen liittyvät dokumentit (luku 3.5, kuva 2). ProVeeran hakutoiminnosta esitetyt Likert-asteikolliset väitteet saivat paljon kielteisiä kannanottoja (kuva 12), mikä näkyi myös alhaisina keskiarvoina (liite 6, taulukko 7).



Kuva 10. ”Kuinka usein käytät ProVeeran toiminta- ja tuoteohjeita, lomakkeita ym. dokumentteja?” Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.



Kuva 11. ”Kun olet etsinyt dokumentteja ProVeerasta, mikä on ollut lopputulos useimmissa tapauksissa?”



Kuva 12. ProVeeran hakutoiminnosta esitetyt väitteet ja niiden vastausjakauma.

7.8 Ohjehierarkian rakenne

Toimintajärjestelmässä olevien dokumenttien eri osioiden ohjehierarkian rakenteesta sekä eri ydinprosessien ohjeiden selkeydestä ja ajan tasaisuudesta esitettiin useita Likert-asteikollisia väittämiä. Mielenpitojen jakauma on esitetty liitteen 6 kuvassa 7. Suurin osa vastaajista koki navigoinnin ohjehierarkiassa helpoksi. Mielenpiteet eri osioiden ohjehierarkian selkeydestä sekä eri ydinprosessien ohjeiden selkeydestä ja ajan tasaisuudesta eivät eronneet keskihajonnan suhteen toisistaan merkittävästi yleisimmän mielenpiteen ollessa jokaisessa väittämässä ”ei samaa eikä eri mieltä” (liite 6: taulukot 8 & 9). Ohjehierarkian selkeyttä koskevissa kysymyksissä kotimaan rahoituksen rahoituspalvelut -ydinprosessi keräsi eniten kielteisiä mielenpiteitä ja viennin rahoituksen ydinprosessit vähiten. Tuloksia selittänee se, että vastaajista vain noin 11 prosenttia käyttää työssään viennin rahoituksen ohjeita. Kotimaan rahoituksen rahoituspalveluiden -ydinprosessi puolestaan on laaja kokonaisuus sisältäen paljon ohjeita, mikä väistämättä tekee ohjehierarkiasta moniportaisemman. Ohjeiden selkeyttä ja ajantasaisuutta koskevissa väittämässä tulokset olivat hyvin tasaisia keskiarvon vaihdella välillä 3,0–3,2.

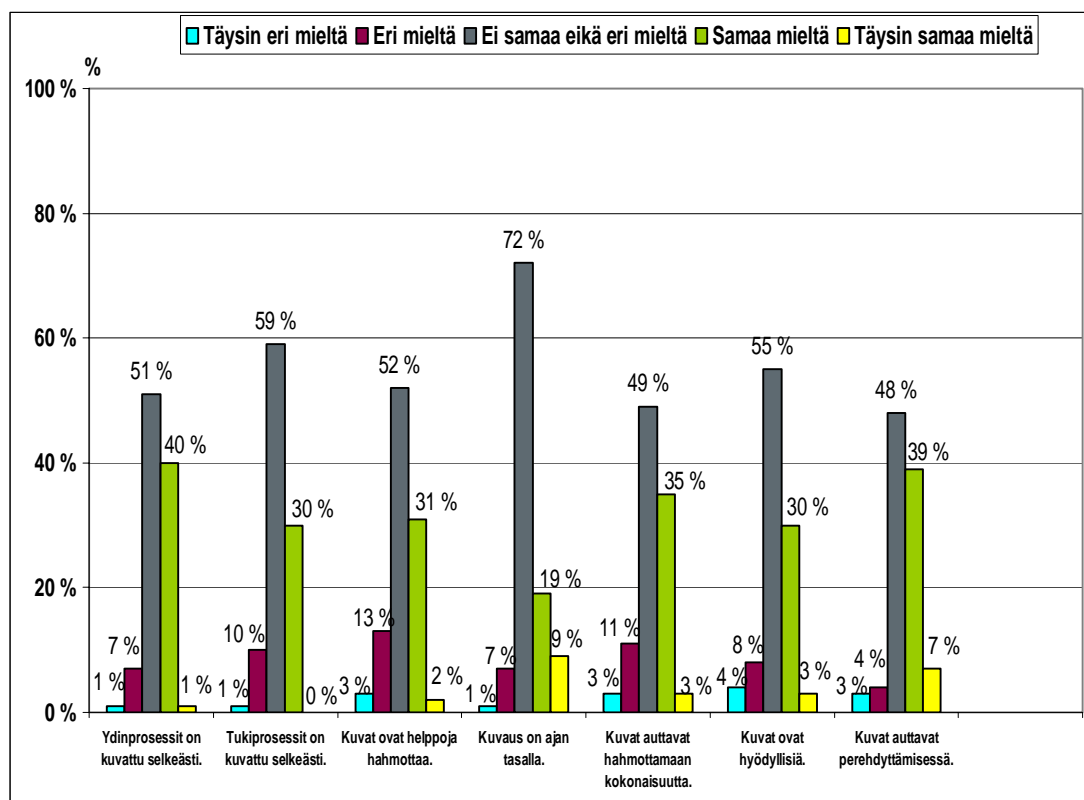
Vastaajia pyydettiin myös priorisoimaan 1–5 toimintatapaa sekä ohjetta ja ohjekokonaisuutta, jotka kaipaisivat vastaajan oman työn kannalta kehittämistä. Nämä kaksi kysymystä olivat ainoat pakollisiksi merkityt avoimet kysymykset. Ensimmäisessä kysymyksessä monelle vastaajalle vaikutti olleen epäselvää käsite toimintatapa, joka selkeästi olisi pitänyt kyselyssä määritellä erikseen. Molempiin kysymyksiin tuli tästä johtuen samankaltaisia vastauksia. Useimmissa tapauksissa vastaaja oli nimennyt yksittäinen kehittämistä tarvitsevan ohjeen. Vastauksissa nimetyistä ohjeista koottiin Excel-lista ohjeiden päivittämistä ja kehittämistä varten.

7.9 Prosessikaaviot

Vastaajista enemmistö (70 %) ilmoitti tarkastelevansa ProVeerasta löytyviä prosessikaavioita harvoin. Suuri osa vastaajista (22 %) ei tarkastele prosessikuvauksia lainkaan. Yleisimmät syyt siihen, että prosessikaavioita ei hyödynnetty, olivat avoimissa vastauksissa ”en tarvitse” ja ”prosessikuvat ovat hyödyttömiä”. Prosessikaavioista esitettiin myös seitsemän Likert-asteikollista väittämää, joiden vastausjakauma on esitelty kuvas-

sa 13. Väittämien tunnusluvut on esitelty liitteessä 6 taulukossa 10. Väittämissä yleisin vastaus oli neutraali ”ei samaa eikä eri mieltä”, mistä selvästi näkyi enemmistön käyttävän prosessikuvauksia harvoin. Vastaajia oli ohjeistettu valitsemaan se vastausvaihtoehto, jos ei osannut vastata kysymykseen. Pääosin vastaukset olivat myönteisiä. Monessa vastauksessa prosessikuvaukset koettiin selkeästi kuvatuiksi ja perehdytyksessä auttaviksi.

Prosessikuvauksista ja niihin liittyvistä ohjeista poikkeavaa toimintaa vastaajista oli havainnut jonkin verran 47 prosenttia ja paljon 5 prosenttia vastaajista. Vastaajista 17 prosenttia oli sitä mieltä, että Finnverassa toimitaan prosessikaavioiden ja ohjeiden edellyttämällä tavalla.

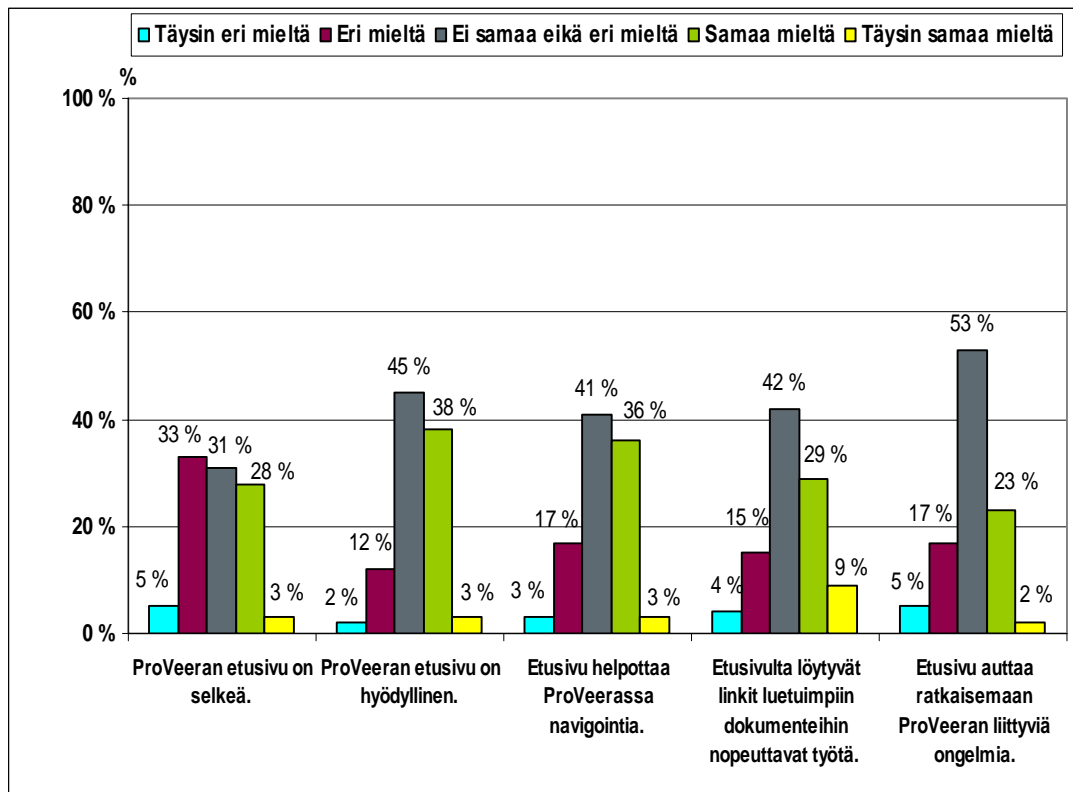


Kuva 13. Toimintajärjestelmän prosessikaavioista esitetyt väittämät ja niiden vastausjakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

7.10 Toimintajärjestelmän muutosloki ja etusivu

ProVeeran muutosloki on Finnveran intranetsivuille perustettu sivusto, joka kokoaa yhteen tärkeimmät päivitykset ja muutokset toimintatavoissa sekä Finnveran ohjeissa ja dokumenteissa. Muutosloki oli vastausten perusteella suurimmalle osalle vastaajista tuntematon sivusto, sillä suurin osa vastaajista oli valinnut muutoslokiä koskeissa väittämässä vastausvaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä” (liite 6: kuva 8 & taulukko 11). Tämä vaihtoehto ohjeistettiin valitsemaan, jos vastaaja ei ollut lukenut muutoslokiä. Muutoslokiin liittyvien kysymysten yhteydessä oli myös avoin kysymys, jossa kysyttiin vastaajien mahdollisia kehitysideoita muutoslokin suhteen. Vastauksia tähän kysymykseen tuli vain 18 kappaletta, joissa useimmissa todettiin, ettei vastaaja ollut kuullut muutoslokista. Merkillepantavaa oli kuitenkin se, että muissa avointen kysymysten vastauksissa toivottiin useaan otteeseen selkeämpää ja kootumpaa tietoa ohjeiden päivityksistä ja toimintajärjestelmässä tapahtuneista muutoksista.

Toimintajärjestelmän etusivusta esitettiin viisi väittämää, joiden tulokset on esitelty kuvassa 14. Etusivun selkeydestä esitetty väittämä sai paljon kielteisiä vastauksia, mikä näkyi alhaisena keskiarvona 2,9. Muissa kysymyksissä moodi oli kolme eli neutraali ”ei samaa eikä eri mieltä” (liite 6: taulukko 12).



Kuva 14. ProVeeran etusivuun liittyvien väitteiden vastausjakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

7.11 Aluekonttorit

Tuloksista seulottiin myös aluekonttorikohtaiset erot kahdessa kysymyksessä ”Oletko tällä hetkellä ProVeeraan a) täysin tyytyväinen b) melko tyytymätön c) melko tyytyväinen d) täysin tyytyväinen?” ja ”Tunnetko tarvitsevasi jatkokoulutusta ja/tai lisäohjeistusta ProVeeran käytön suhteen?”. Nämä kysymykset valittiin tarkastelun kohteeksi, koska ne paljastivat hyvin yleisen asenteen toimintajärjestelmää kohtaan sekä aluekonttorikohtaisen koulutustarpeen. Seitsemän aluekonttorin tuloksista oli selvästi nähtävissä ero muiden tuloksiin verrattuna. Näissä konttoreissa oltiin muita tyytymättömämpiä järjestelmään sekä koettiin tarvetta jatkokoulutukselle. Tulokset olivat vain suuntaa antavia, sillä vastaajamäärät aluekonttoreittain vaihtelivat kolmesta vastaajasta 13 vastaajaan.

7.12 Avoimet vastaukset

Avoimista vastauksista tehtiin seuraava yhteenveto:

- Toimintajärjestelmän hakutoiminto sai paljon kielteisiä kommentteja.
 - Hakusanoja toivottiin lisäävän järjestelmään enemmän ja monipuolisemmin.
 - Hakutoiminnon toivottiin olevan älykkäämpi eli tunnistavan esimerkiksi taivutetun sanan tai hakusanassa olevan kirjoitusvirheen. Hakutoiminnon myös toivottiin toimivan ”googlemaisemmin” eli esimerkiksi ehdottavan aiheeseen liittyviä dokumentteja.
 - Hakutulostasta tulisi selvästi havaita, koskeeko dokumentti viennin vai kotimaan rahoituksen ydinprosesseja.
- Ohjehierarkian hahmottaminen koettiin hankalaksi. Osalle vastaajista oli epäselvää, mihin ydinprosessiin haettu ohje kuuluu.
- Ydinprosessien ohjeiden toivottiin olevan selkeämpiä ja lyhempiä. Myös ohjeiden määrän karsimista ja yhdistelyä toivottiin.
- Ohjedokumentteihin toivottiin enemmän hyperlinkityksiä niihin ohjeisiin ja dokumentteihin, jotka liittyvät asiaan tai joihin viitataan ohjeessa.
- Ohjeissa ja dokumenteissa tapahtuvista muutoksista ja päivityksistä tulisi uutisoida ja tiedottaa aiempaa selkeämmin ja enemmän.
- ProVeeran ulkoasun toivottiin olevan nykyaikaisempi ja selkeämpi. Sivustoon toivottiin laajempaa väriskaalaa.
- Toimintajärjestelmän etusivun toivottiin olevan selkeämpi. Erityisesti toivottiin tekstin määrän karsimista ja yleisilmeen siistimistä.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

8.1 Kyselyn perusteella muodostetut kehittämissuositukset

Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että toimintajärjestelmän käytettävyyteen on syytä kiinnittää huomiota järjestelmän jatkokehityksessä. Merkittävää on, että huomattava osa kyselyyn vastanneista oli jossain määrin tyytymätön järjestelmään. Jossain määrin tuloksia voidaan olettaa selittävän se, että Finnveran toimintajärjestelmää käyttävä henkilöstö on työskennellyt Finnverassa pääsääntöisesti yli kymmenen vuotta, joten toimintatavat ovat tiukkaan vakiintuneet. Koska järjestelmä on muuttanut paljon jo vakiintuneita työskentelytapoja, muutosvastarinnan voidaan olettaa olevan suurta. Muutosvastarintaa voidaan kuitenkin vähentää ottamalla käyttäjät mukaan muutokseen. Käyttäjäkyselyä voidaan pitää myös yhtenä keinona vähentää vastarintaa, sillä kaikille finnveralaisille tarjoutui mahdollisuus tuoda kyselyn kautta mielipiteensä järjestelmästä kuuluville. Kyselyn jälkeen kannattaa kaikille yrityksen työntekijöille viestiä avoimesti kyselyn tuloksista ja erityisesti tulosten perusteella järjestelmään tehdyistä parannuksista sekä mahdollisista kehitysprojekteista. Näin vastaajat huomaavat kyselyyn vastaamisen edesauttaneen järjestelmän kehitystyötä konkreettisesti.

Todellisesta muutosvastarinnasta voidaan puhua vasta, jos sitä esiintyy henkilökunnan huolellisen perehdyttämisenkin jälkeen. Kun käyttäjä on oppinut järjestelmän käytön, hänen on mahdollista saavuttaa korkea tehokkuus järjestelmän käytössä. Yksi käytettävyyden osa-alue on juuri käytön tehokkuus: järjestelmän tulisi olla tehokas käyttää. Kyselyn tulosten perusteella uuteen toimintajärjestelmään perehdyttäminen on ollut liian vähäistä, sillä lähes puolet vastaajista tunsivat tarvitsevansa jatkokoulutusta. Erityisesti kaivattiin järjestelmän peruskäyttökoulutusta.

Yksi ratkaisu koulutustarpeeseen olisivat järjestelmän käytöstä järjestettävät parin tunnin mittaiset peruskoulutukset Finnveran eri yksiköille. ISO 9001 -sertifioinnin lähestyessä voisi myös harkita Helsingin ja Kuopion pääkonttoreissa järjestettäviä koko talon parin tunnin mittaista tietoiskuja toimintajärjestelmästä. Toimintajärjestelmään liittyvää koulutusta tulisi liittää yhä enemmän myös muuhun sisäiseen, keskitettyyn koulutuk-

seen. Esimerkiksi esiteltäessä tuotteita ja prosesseja kouluttaja näyttäisi konkreettisesti, miten ja mistä toimintajärjestelmästä löytyvät asiaan liittyvät tuote- ja toimintaohjeet sekä prosessikuvaukset. Näin järjestelmän sisältämät prosessikaaviot ja yhtenäiset toimintatapakuvaukset saataisiin jalkautettua käytännön arkipäivän työhön. Tyytyväisyys toimintaan syntyy, kun sovitut toimintatavat on jalkautettu onnistuneesti ja toimintaa kehitetään jatkuvasti.

Suurin osa vastaajista koki järjestelmän käytön helpoksi, mikä on yksi käytettävyyden vaatimus. Järjestelmän tulee olla helppo oppia, jotta käyttäjä kykenee tekemään mahdollisimman pian haluamiaan toimintoja järjestelmällä. Epävarmat käyttäjät kuitenkin turhautuvat helposti, elleivät he osaa kunnolla käyttää järjestelmää eivätkä saa tukea käyttöönsä. Peruskoulutusten järjestäminen olisi hyvä ja varma keino lisätä käyttäjien järjestelmää kohtaan tuntemaansa tyytyväisyyttä. Käytön helpottamiseksi ja asenteiden parantamiseksi myös järjestelmän käyttäjätukeen tulisi kiinnittää lisähuomiota. Ensimmäinen askel tähän olisi järjestelmän käyttöohjeiden selkeyttäminen ja löydettävyyden parantaminen. Tiedottamista olemassa olevista ohjeista kannattaisi tehostaa erityisesti aloittavien työntekijöiden kohdalla. Myös järjestelmän etusivun rakenne olisi suositeltavaa käydä uudestaan läpi, sillä etusivu koettiin monessa vastauksessa sekavaksi. Esimerkiksi järjestelmän käyttöohjeet löytyvät etusivulta, mutta yllättävän monella vastaajalla oli silti vaikeuksia löytää niitä.

Käyttöohjeisiin ei tulisi kuitenkaan luottaa liiaksi, sillä harva käyttäjä aloittaa tuotteen käyttämisen lukemalla käyttöohjeen. Käyttöohjeeseen tartutaan yleensä silloin, kun mikään muu ei tunnu auttavan. Ohjeiden sijainnin lisäksi käyttäjän tulisikin tietää, mistä saa nopeasti ratkaisun ja tukea järjestelmään liittyvään ongelmaansa. Kyselyn mukaan käytetyin tukimuoto, naapurissa istuva kollega, ei välttämättä osaa tuoda ongelmaan nopeaa ja oikeaa ratkaisua. Tämä saattaa herättää kielteisiä tuntemuksia järjestelmää kohtaan. Tyydyttävä ratkaisu ongelmaan löytyy kaikkein nopeimmin usein siten, että otetaan yhteyttä järjestelmän harjaantuneeseen käyttäjään tai käyttäjätukeen. Finnveran tapauksessa yhteydenotto tapahtuu tässä tapauksessa prosessitukihenkilöön tai Finnveran sisäiseen käyttäjätukeen joko puhelimitse tai järjestelmän palaute- ja tukisähköpostilla.

Toimiva ja nopeasti reagoiva käyttäjätuki kasvattaa käyttäjien tyytyväisyyttä järjestelmään. Palautteen antaminen vähentää käyttäjien turhautumisen ja epävarmuuden tunnetta. Monelle vastaajalle tuntematonta toimintajärjestelmän palaute- ja tukisähköpostin roolia tulisikin Finnverassa korostaa ja luoda avoin ilmapiiri käyttäjien ja ylläpidon välille, jolloin palautteen antamisen kynnys mataloituu. Palautteen antaminen pitää tehdä myös mahdollisimman yksinkertaiseksi, mikä onnistuisi esimerkiksi siirtämällä järjestelmän etusivulla oleva linkki palaute- ja tukisähköpostiin mahdollisimman näkyvään paikkaan.

Myös prosessitukihenkilöiden rooli on aluekonttorien lähikäyttäjätukena ja palautteen kokoajana merkittävä. Vaikka prosessitukihenkilöihin oltiin kyselyn mukaan pääasiassa tyytyväisiä, tulisi prosessitukihenkilöiden koulutus järjestää säännöllisesti esimerkiksi puolivuositain. Näin he pysyisivät ajan tasalla toimintajärjestelmän ja toimintatapojen merkittävimmistä muutoksista ja päivityksistä. Koulutustilaisuuksissa olisi myös mahdollista käsitellä tukihenkilöiden aluekonttoreista kokoamaa palautetta toimintajärjestelmästä.

Kyselyn tulosten perusteella toimintajärjestelmästä etsitään pääasiassa ydinprosesseihin liittyviä tuote- ja toimintaohjeita ja muita dokumentteja sekä ydin- ja tukiprosessien lomakkeita ja mallipohjia. Toimintajärjestelmässä olevien prosessikaavioiden käyttö ja tarkastelu on melko vähäistä. Moni käyttäjä kokee dokumenttien etsimisen selvästi hankalaksi ja liikaa työaikaa vieväksi. Dokumenttien etsimisen vaikeus muokkaa käyttäjän yleismielipidettä koko järjestelmästä ja vähentää sen subjektiivista miellyttävyyttä. Järjestelmän tulisi olla miellyttävä käyttää, jolloin käyttäjät voivat olla tyytyväisiä käyttäessään järjestelmää.

Tuloksia tarkasteltaessa on kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että Finnveran toiminta on erittäin tarkkaan säädeltyä, minkä vuoksi ydinprosesseihin liittyvien ohjeiden, lomakkeiden ja muiden dokumenttien määrä on lukumäärältään suuri. Tällöin väistämättä tullaan tilanteeseen, jossa dokumenttien runsaus syö järjestelmän käytettävyyttä. Myös kyselyssä kritisoitiin useammassa vastauksessa ohjeiden suurta lukumäärä, jota selittää edellä mainittu. Tavoite ohjeissa on tietysti se, että sisältö on ajan tasalla, rakenne stan-

dardien mukainen sekä sisältö luettavaa ja ymmärrettävästi kirjoitettu. Ohjeiden sisältö-vastaaajien tulisikin kriittisesti tarkastella edellä mainittuja asioita.

Dokumenttien etsimiseen käytetään usein järjestelmän hakutoimintoa, joka kyselyssä sai paljon kielteistä palautetta. Järjestelmän hakukone on hyvin yksinkertainen eikä se esimerkiksi tunnista kirjoitusvirheitä ja loogisia operaattoreita AND, OR ja NOT. Hakukone ei myöskin osaa ehdottaa hakutuloksia. Hakua ei voi rajata tiettyyn ydinprosessiin tai esimerkiksi pelkkään lomakeosioon, jolloin hakutulokset saattavat olla hyvinkin pitkiä dokumenttien suuren lukumäärän takia. Hakukone käyttää hakukohteena otsikon sanoja sekä kuvauskenttään manuaalisesti syötettyjä sanoja.

Toimintajärjestelmän kehittäjien olisi suositeltavaa keskustella QPR ProcessGuiden järjestelmätuen kanssa mahdollisista järjestelmään tehtävistä räätälöinneistä. Esimerkiksi hakutoiminnon räätälöiminen paremmin Finnveran tarpeisiin soveltuvaksi helpottaisi ohjeen löytämistä järjestelmästä. Myös kysymykset liittyen ulkoasun ja etusivun räätälöimiseen kannattaa nostaa esille mahdollisessa tapaamisessa. Käyttäjäkyselyssä tuli esille myös paljon muita yksittäisiä räätälöintitoiveita, jotka listattiin kaikki ylös. Räätälöinneissä on kuitenkin syytä muistaa se, että paras tuote ei ole se, jossa on eniten ominaisuuksia. Paras tuote on se, jonka ominaisuudet ja toiminnot auttavat käyttäjää saavuttamaan päämääränsä tehokkaasti ja vaivattomasti. Tuotekehityksen onnistumisen ja kustannustehokkuuden kannalta on ensiarvoisen tärkeää valita tuotteeseen ne toiminnot, jotka ovat käyttäjien kannalta tarpeellisia. Jokaista lisätoimintoa ja lisäominaisuutta kannattaa kuitenkin miettiä tarkkaan, sillä niistä voi olla enemmän haittaa kuin hyötyä.

Ydin- ja tukiprosesseihin liittyviä dokumentteja voi hakea järjestelmästä myös ohjeiden hierarkiapuun avulla. Tässä hakutavassa ongelmana on selkeästi se, että moni vastaaja koki vaikeaksi hahmottaa, mikä ohje tai aliprosessi liittyy tietyn ydinprosessin alle. Hakeminen on tällöin hidasta ja turhauttaa käyttäjää. Olisikin suositeltavaa, että yksiköissä käytäisiin prosessikaavioita ja ohjehierarkian eri osioita järjestelmällisesti läpi, mikä helpottaisi käyttäjiä hahmottamaan toimintajärjestelmää kokonaisuutena. Tarvittaessa tilaisuuksiin voitaisiin kutsua paikalle joku kehitys- ja tukitiimin jäsenistä.

Koska Finnveran toiminta on tarkasti säädeltyä rahoitustoimintaa, ydinprosessien ohjeisiin tulee väistämättä välillä muutoksia, päivityksiä ja tarkennuksia. Ohjeiden suuri määrä aiheuttaa sen, että muutoksissa ajan tasalla pysymisen on vaikeaa. Tämä nousi käyttäjäkyselyssä esille monessa vastauksessa. Muutoksista tiedotetaan intranetsivustolle perustetulla omalla sivulla, jonne johdettava linkki löytyy toimintajärjestelmän etusivulta. Suurin osa kyselyyn vastanneista ei tiennyt sivustosta, joten sivuston tiedottamisesta olisi hyvä tehdä tarkka suunnitelma. Linkki kannattaisi myös nostaa etusivulla näkyvään paikkaan.

Vastaajista lähes puolet totesi Finnverasta löytyvän prosessikuvauksista ja ohjeista poikkeavaa toimintaa jonkin verran. Toimintatapojen yhtenäistämiseksi auttaisivat seuraavat asiaa:

1. Toimintajärjestelmän peruskäytöstä järjestetään koulutus, minkä jälkeen käyttäjät osaavat sujuvasti hakea järjestelmästä tiedon ja ohjeistuksen oikeasta toimintatavasta.
2. Käyttäjät ja yksiköt käyvät järjestelmään vietyjä ydin- ja tukiprosessien prosessikaavioita ja ohjehierarkiaa järjestelmällisesti läpi, mikä auttaa toiminnan ja toimintajärjestelmän kokonaisuuden hahmottamisessa.
3. Muutosloki käydään säännöllisesti läpi esimerkiksi viikkopalavereissa.
4. Järjestelmän käyttäjät antavat aktiivisesti palautetta huomattessaan prosessikaavioissa epäselvyyksiä tai virheitä. Sama koskee myös ohjeiden sisältämää epäselvää, vanhentunutta tai ristiriitaista tietoa.

8.2 Kehittämissuositusten perusteella käynnistetyt kehitystoimenpiteet

Kyselyn tulosten analysoinnin jälkeen ensimmäisenä toimenpiteenä ProVeera-toimintajärjestelmän sisältämät ohjeet ja muut dokumentit käytiin järjestelmällisesti läpi. Dokumenttien hakusanat tarkastettiin ja niitä lisättiin järjestelmään. Myös kaikki kyselyssä saadut hakusanavinkit lisättiin ProVeeraan hakutoiminnon tehostamiseksi. Saadun palautteen perusteella toimintajärjestelmään liitettyjen dokumenttien otsikointia selkeytettiin paremmin ohjeen sisältöä kuvaaviksi, jotta hakutoimintoa käyttäessään käyttäjä erottaisi hakutulostalista nopeammin hakemansa dokumentin. Esimerkiksi ko-

timaan ja viennin rahoituksen dokumentteja pyrittiin erottelemaan toisistaan paremmin otsikoinnin avulla.

Käyttäjäkyselyn tulosten perusteella muodostettiin toimintajärjestelmän sisäinen viestintäsuunnitelma. Sisäisessä viestinnässä otettiin linjaukseksi liiallisen sähköpostiviestinnän ja intranetin etusivun uutisoinnin välttäminen uutiskuormituksen estämiseksi. Viestinnän pääpaino asetettiin tulosten perusteella koulutukselle. Jokaisessa Finnveran 15 aluekonttorissa päätettiin järjestää noin kahden tunnin mittainen koulutus, joka sisältäisi järjestelmän peruskäyttökoulutusta ja ohjeita sen tehokkaaseen hyödyntämiseen. Aluekonttoreissa tapahtuvan koulutuskierron suorittaisivat toimintajärjestelmän kolmesta henkilöstä koostuva kehitys- ja tukiryhmä vuoden 2010 loppuun mennessä.

Helsingin ja Kuopion pääkonttoreille päätettiin järjestää erikseen toimintajärjestelmän peruskäyttökoulutukset. Syksyllä 2010 Helsingissä järjestettiin kahdeksan ja Kuopion pääkonttorissa kaksi 1,5 tunnin mittaista koulutusta. Pääkonttoreissa järjestettävistä koulutuksista uutisoitiin intranetin pääsivun uutisissa kahdesti ja lisäksi tieto laitettiin Finnveran sisäiseen koulutuskalenteriin. Toimintajärjestelmään liittyvää koulutusta päätettiin liittää myös yhä enemmän muuhun sisäiseen koulutukseen. Asiasta keskusteltiin ja tehtiin suunnitelma Finnveran koulutuspäällikön kanssa. Koulutus toimintajärjestelmästä liitettiin muun muassa osaksi uusien työntekijöiden perehdyttämiskoulutusta.

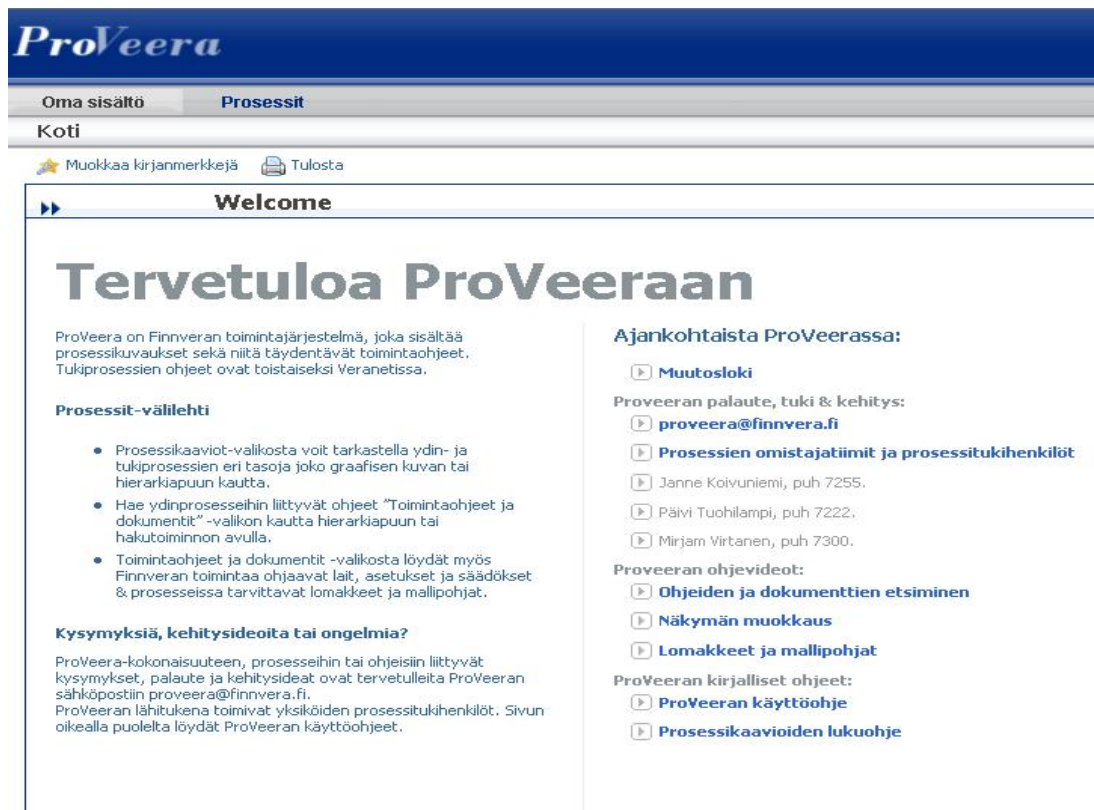
Muutoslokin eli toimintajärjestelmän ohjeiden ja Finnveran toimintatapojen muutoksista tiedottavan sivuston huono tunnettavuus johti kyselyn jälkeen jatkotoimenpiteisiin. Linkki muutoslomiin lisättiin myös intranetin etusivulle ja sivustosta julkaistiin intranet-sivuilla muistutusviesti, jossa suositeltiin käymään lokia läpi viikoittain. Intranetin etusivun uutisissa päätettiin syksyn 2010 ajan julkaista viikoittain kooste muutoslomin edellisviikon otsikoista. Sivua pyritään jatkossa tuomaan aktiivisesti esille myös koulutuksissa. Esimerkiksi jokaisen peruskäyttökoulutuksen alussa näytetään muutoslomin sijainti ja käydään läpi sivun sisältöä. Kaikissa koulutuksissa painotetaan myös palautteen antamisen merkitystä ja muistutetaan käyttäjiä palaute- ja tukisähköpostista sekä suositellaan yksiköissä käymään yksi prosessi kerrallaan läpi prosessikaavioita ja ohjehierarkiaa.

Toimintajärjestelmän käyttöohjeiden löytämisen helpottamiseksi koulutuksissa käydään läpi ohjeiden sijainti ja sisältö. Lisäksi Finnverassa laadittiin ”Aloittavan opas” pelkäättään Finnveran käytössä olevista tietojärjestelmistä. Tiedotuslehtiseen koottiin lyhyet ja ytimekkäät kuvaukset kaikista käytössä olevista järjestelmästä sekä opastus käyttäjätuesta ja käyttöohjeiden sijainnista. Tällä haluttiin helpottaa erityisesti uusien työntekijöiden eri järjestelmien ohjeiden löytämistä. Samalla haluttiin antaa työntekijöille koottu tieto Finnveran järjestelmien tuki- ja palautekanavista.

Toimintajärjestelmän etusivua muokattiin selkeämmäksi. Sivun tekstimäärä karsittiin sekä fonttikokoa yhtenäistettiin. Myös linkit muutoslokiin ja järjestelmän palaute- ja tukisähköpostiin pyrittiin tuomaan paremmin sivulla esille. Kuvassa 15 on alkuperäinen etusivu ja kuvassa 16 uudistettu versio.



Kuva 15. Toimintajärjestelmän vanha etusivu.



ProVeera

Oma sisältö Prosessit

Koti

Muokkaa kirjanmerkkejä Tulosta

Welcome

Tervetuloa ProVeeraan

ProVeera on Finnveran toimintajärjestelmä, joka sisältää prosessikuvaukset sekä niitä täydentävät toimintaohjeet. Tukiprosessien ohjeet ovat toistaiseksi Veranetissa.

Prosessit-välilehti

- Prosessikaaviot-valikosta voit tarkastella ydin- ja tukiprosessin eri tasoja joko graafisen kuvan tai hierarkiapuun kautta.
- Hae ydinprosesseihin liittyvät ohjeet "Toimintaohjeet ja dokumentit"-valikon kautta hierarkiapuun tai hakutoiminnon avulla.
- Toimintaohjeet ja dokumentit -valikosta löydät myös Finnveran toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja säädökset & prosesseissa tarvittavat lomakkeet ja mallipohjat.

Kysymyksiä, kehitysideoita tai ongelmia?

ProVeera-kokonaisuuteen, prosesseihin tai ohjeisiin liittyvät kysymykset, palaute ja kehitysideat ovat tervetulleita ProVeeran sähköpostiin proveera@finnvera.fi. ProVeeran lähitukena toimivat yksiköiden prosessitukihenkilöt. Sivun oikealla puolelta löydät ProVeeran käyttöohjeet.

Ajankohtaista ProVeerassa:

- ▶ **Muutosloki**

Proveeran palaute, tuki & kehitys:

- ▶ proveera@finnvera.fi
- ▶ **Prosessien omistajatiimit ja prosessitukihenkilöt**
- ▶ Janne Koivuniemi, puh 7255.
- ▶ Päivi Tuohilampi, puh 7222.
- ▶ Mirjam Virtanen, puh 7300.

Proveeran ohjevideot:

- ▶ **Ohjeiden ja dokumenttien etsiminen**
- ▶ **Näkymän muokkaus**
- ▶ **Lomakkeet ja mallipohjat**

Proveeran kirjalliset ohjeet:

- ▶ **ProVeeran käyttöohje**
- ▶ **Prosessikaavioiden lukuohje**

Kuva 16. Toimintajärjestelmän uudistettu etusivu.

QPR ProcessGuide -järjestelmäkehittäjien kanssa keskusteltiin mahdollisista etusivuun ja koko järjestelmään liittyvistä fonttikoon ja värityksen muutoksista. Fonttikokoa kasvatettiin yhdellä pykälällä. Keskusteltaessa muista muutoksista paljastui, että mahdollisuudet tehdä muutoksia väritykseen ja ylipäättään järjestelmän ulkoasuun ovat rajalliset. Hakutoimintoon ei ollut mahdollista tehdä Finnveran toivomia räätälöintejä. Hakukoneeseen on tulossa kuitenkin parannuksia, sillä QPR ProcessGuiden uusi versio 8.2 julkaistaan keväällä 2011. Versio sisältää uudistuneen Microsoftin Search Engineen perustuvan hakutoiminnon, joka tulee olemaan hyvin tehokas erilaisten hakujen optimointiin.

8.3 Loppusanat ja mahdolliset jatkotutkimukset

Onnistunut toimintajärjestelmä tukee ja palvelee käyttäjien työskentelyä. Tähän myös järjestelmän kehitystyön tulisi pyrkiä. Kommunikaatiota suunnittelijoiden ja käyttäjien välillä pitäisikin olla mahdollisimman paljon. Kommunikaatiossa ratkaisevaa on myös sen laatu – ei ainoastaan määrä. Tärkeää on, että osapuolet pyrkivät löytämään yhteisen

kielen, jotta keskustelut nykyjärjestelmän ongelmista, niiden todellisista syistä ja mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista ovat tuloksellisia. Tässä insinööriyössä oli tavoitteena lisätä kommunikaatiota käyttäjien ja suunnittelijoiden välillä järjestelmän käytettävyyden parantamiseksi. Tässä voidaan todeta onnistuneen, sillä käyttäjäkyselyn avulla saatiin paljon hyödyllistä tietoa järjestelmän vaatimusmäärittelyä varten sekä löydettiin tärkeimmät kehittämiskohteet, mistä kertovat useat kyselyn tulosten perusteella käynnistetyt kehitystoimenpiteet.

Sähköinen käyttäjäkysely on helppo, nopea ja edullinen toteuttaa ja se todettiin tässä tutkimuksessa luotettavaksi keinoksi hankkia tietoa toimintajärjestelmän käytettävyydestä. Suositeltavaa kuitenkin olisi, että mahdollisissa jatkotutkimuksissa kyselyn pituutta lyhennettäisiin, jolloin kysely ei olisi liian aikaa vievä ja työläs täyttää. Nyt toteutettu kysely oli ensimmäinen järjestelmästä tehty käyttäjäkysely, joten käyttäjäkokeimuksia ja kehitysideoita haluttiin kerätä mahdollisimman monipuolisesti järjestelmän eri osioista ja aihealueista.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi mielenkiintoista selvittää noin vuoden päästä uudestaan sähköisen kyselylomakkeen avulla käyttäjien tyytyväisyyttä toimintajärjestelmään sekä järjestelmän käytettävyyttä. Samalla olisi konkreettisesti nähtävissä, miten kyselyn tulosten perusteella käynnistetyt koulutukset, järjestelmään tehdyt räätälöinnit, tehostettu tiedottaminen toimintajärjestelmässä ja toimintatavoissa tapahtuneista muutoksista sekä käyttäjätuen ja palautekanavien roolin korostaminen ovat vaikuttaneet käyttäjien asenteisiin ja mielipiteisiin sekä järjestelmän käyttölaatuun.

Onnistunut toimintajärjestelmän kehittämistyö ei pääty kehittämisprojektin päättyessä. Järjestelmien kehittäminen on jatkuvaa työtä, joka varmistaa tietojärjestelmien muutosvalmiuden. Näin myös organisaatio säilyy kilpailukykyisenä uusissa tilanteissa ja haasteissa.

Lähteet

- Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. WSOY. Juva. s. 115–116.
- Alkula, T., Pöntinen, S. & Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. WSOY. Juva.
- Aspinen, T. 2009. Toimintajärjestelmän toteuttamissovellus ja -menetelmä. Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto.
- Dillman, D. 2000. Mail and Internet Surveys. The Tailored Design Method. 2nd ed. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Faulkner, X. 2000. Usability Engineering. Chippenham, Wiltshire: Palgrave.
- Finnvera lyhyesti. (WWW-dokumentti.) Finnvera Oyj. <<http://www.finnvera.fi/fin/Finnveran-esittely/Finnvera-lyhyesti>>. 2010. Luettu 30.10.2010.
- Finnveran vuosikatsaus. (WWW-dokumentti.) Finnvera Oyj. <<http://www.finnvera.fi/fin/Finnveran-esittely>>. 2010. Luettu 30.10.2010.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. painos. Edita. Helsinki.
- Herranen, T. 2009. Valtion raha vauhditti. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Tammi. Helsinki.
- Hoyle, D. 2006. ISO 9000 Quality systems handbook. Fifth edition. Elsevier Ltd. Oxford.
- Hyötyläinen, R. & Kalliokoski, P. 2001. Tietojärjestelmienkäyttöönottoprosessi, Julkaistu kirjassa Kettunen, J. ja Simons, M. (Toim.). 2001. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto pk-yrityksessä. VTT Automaatio. Espoo. s. 17–39.
- Kettunen, S. 2002. Tietojärjestelmien ostaminen – käytännön opas yrityksille. WSOY. Porvoo.
- Kuntola, J. 2006. Tietoverkossa toteutettava käyttöönottokysely: Finnvera Oyj:n uuden tietojärjestelmän käyttöönottotutkimus. Pro Gradu -tutkielma. Oulun yliopisto.
- Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. (WWW-dokumentti.) Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampereen yliopisto. <<http://www.fsd.uta.fi/>>. 2009. Luettu 15.5.2010.
- Käkelä, M. Toiminnan kuvaaminen kehittämisen lähtökohtana. (WWW-dokumentti.) Oulun yliopisto.

<<http://www oulu.fi/yliopisto/laatu/docs/Toiminnan%20kuvaaminen%20kehittamisen%20lahtokohtana.ppt>>. 2005. Luettu 4.8.2010.

Martola, U. & Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit – BPR-muutoksen johtaminen. WSOY. Porvoo.

Moisio, J. & Tuominen, K. 2008. Toimintajärjestelmän standardivaatimukset. CMP-kirjasarja, osa 1. Oy Benchmarking Ltd. Turku.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. New York: Academic press.

Nielsen, J. & Levy, J. 1994. Measuring usability – preference vs. performance. Communications of the ACM 37:4, pp. 66–75.

Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Suomen Laatukeskus Oy. Helsinki.

Pesonen, H. 2007. Laatu! Infor Oy. Juva.

Pfleeger, S. & Kitchenham, B. 2001. Principles of Survey Research. Part 1: Turning Lemons into Lemonade. ACM SIGSOFT Software Engineering Notes. Vol. 26, no. 6, pp. 16–18.

Prahalad, C.K. & Hamel, G. 1990. The core competence of the corporation. Harvard Business Review. Vol 68, no. 3, pp. 79–91.

Preece, J. (1993). A Guide To Usability, Human Factors In Computing. Wokingham: Addison-Wesley.

QPR ProcessGuide. (WWW-dokumentti.) QPR Software.

<<http://www.qpr.fi/tuotteet/qpr-processguide.html>>. 2010. Luettu 1.7.2010

Ranta, E., Rita, H. & Kouki, J. 1991. Biometria – tilastotiedettä ekologeille. Toinen painos. Yliopistonpaino. Helsinki.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Rubin, J. 1994. Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests. John Wiley & Sons, Inc. New York.

SFS – Mitä on standardisointi? (WWW-dokumentti.)

<<http://www.sfs.fi/standardisointi/index.html>>. 2010. Luettu 4.11.2010.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2002. Käytettävyyden psykologia. Edita. Helsinki.

Smee, A. & Brennan, M. 2000. Electronic Surveys: A Comparison of E-Mail, Web and Mail. Proceedings of ANZMAC 2000 Visionary Marketing for the 21st Century: Facing the Challenge.

Tricker, R. 2005. ISO 9001: 2000 for small businesses. Third edition. Oxford, Elsevier.

Trochim, W. Research Methods Knowledge Base. (WWW-dokumentti.)
<<http://www.socialresearchmethods.net/kb/survtype.htm>>. 2005. Luettu 30.10.2010.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi. Helsinki.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Webropol. – Oraakkeli. (WWW-dokumentti). Webropol.
<<https://wiki.utu.fi/display/oracle/Webropol>>. 2010. Luettu 31.10.2010

Wilson, C. E. 2007. Designing Useful and Usable Questionnaires: You Can't Just "Throw a Questionnaire Together". ACM Interactions. Vol 14, no. 3, pp. 48–49, 63.

Liitteet

Liite 1: Käyttäjäkysely

ProVeeran käyttäjäkysely

Osallistumalla ProVeeran käyttäjäkyselyyn olet mukana kehittämässä Finnveran toimintajärjestelmää entistä käyttäjäystävällisemmäksi. Kyselyn tarkoituksena on saada enemmän tietoa ProVeeran käyttäjien kokemuksista sekä kartoittaa ProVeeran käytön ja sisällön ongelmakohtia. Kysely toteutetaan Rahoitusosaaminen ryhmän harjoittelijan Mirjam Virtasen tuotantotalouden insinöörityönä Metropolia Ammattikorkeakoulussa.

Kyselyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kyselyn sivujen välillä pääset liikkumaan eteen ja taaksepäin menettämättä jo tehtyjä valintoja lomakkeella olevien "Edellinen"- ja "Seuraava" -kuvakkeiden avulla. Pakolliset kysymykset on merkitty *-merkillä.

Kiitos, että autat meitä kehittämään ProVeeraa!

Yleinen mielipide ProVeerasta:

1) Mitä mieltä olet seuraavista ProVeeraan liittyvistä väitteistä? *

Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et osaa vastata.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
ProVeera on helppokäyttöinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeera on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeera on miellyttävä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeera on minulle tärkeä tiedonlähde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeera tukee työskentelyäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeera on hyödyllinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1: Käyttäjäkysely

2) Arvioi ProVeeran visuaalista ilmettä. *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sivusto on käyttäjäystävällinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston ulkoasu on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedon organisointi on selkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstin lukeminen näytöltä on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstin fonttikoko on riittävän suuri.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ProVeeran käytön oppiminen:

3) Arvioi ProVeeran käytön oppimistasi. *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Käytön oppiminen on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen omaksunut käytön hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Kuinka usein olet käyttänyt eri käyttäjätukimuotoja ProVeeraan liittyvissä ongelmissa? *

	En koskaan	Harvoin	Kuukausittain	Viikoittain
ProVeera-ohjeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjevideot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessitukihenkilö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu kollega yksikössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttäjätuki/ProVeera-sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Arvioi ProVeeran käyttäjätukea (=ProVeera sähköposti & Janne Koivuniemi, Päivi Tuohilampi ja Mirjam Virtanen). *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sain tarvitsemani tiedon käyttäjätueltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tarvitsemani tiedon riittävän nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1: Käyttäjäkysely

6) Arvioi ProVeeran käyttöohjeita (kirjalliset ja ohjevideot).*

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen löytänyt ohjeiden avulla ratkaisun ongelmaani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ovat hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ovat selkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeeran käyttöohjeet löytyvät helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) Tunnetko tarvitsevasi jatkokoulutusta ja/tai lisäohjeistusta ProVeeran käytön suhteen? *

Kyllä
En

8) Minkälaista koulutusta ja/tai lisäohjeistusta haluaisit saada ProVeeran käytöstä? Miten kehittäisit eri käyttäjätukimuotoja?

9) Seuraavat kysymykset koskevat aluekonttoreissa työskenteleviä. Valitse, työskenteletkö aluekonttorissa. *

Kyllä
En

10) Oletko käyttänyt ProVeeraan liittyvissä ongelmissa apuna aluekonttorisi prosessitukihenkilöä? *

Kyllä
En
Olen prosessitukihenkilö.

11) Jos vastasit kyllä, niin arvioi prosessitukihenkilöltä saamaasi apua. Muussa tapauksessa siirry kyselyssä eteenpäin.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Sain tarvitsemani tiedon käyttäjätuelta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain tarvitsemani tiedon riittävän nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessitukihenkilön tieto ProVeerasta oli ajan tasalla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1: Käyttäjäkysely

Toimintaohjeet ja dokumentit -välilehti – dokumenttien etsiminen:

12) Kuinka usein käytät ProVeeran toiminta ja tuoteohjeita, lomakkeita ym. dokumentteja? *

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Päivittäin | <input type="radio"/> |
| Muutaman kerran viikossa | <input type="radio"/> |
| Muutaman kerran kuukaudessa | <input type="radio"/> |
| Harvemmin | <input type="radio"/> |
| En koskaan | <input type="radio"/> |

13) Jos vastasit käyttäneesi ProVeerassa olevia dokumentteja harvemmin / en koskaan, niin miksi?

14) Miten etsit dokumentteja ProVeerasta? *

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Hierarkiapuun avulla | <input type="radio"/> |
| Hakutoiminnolla | <input type="radio"/> |
| Hierarkiapuun & hakutoiminnon avulla | <input type="radio"/> |
| En käytä ProVeeran dokumentteja. | <input type="radio"/> |
| Hierarkiapuun avulla | <input type="radio"/> |

15) Kun olet etsinyt dokumentteja ProVeerasta, mikä on ollut lopputulos useimmissa tapauksissa? *

- | | |
|-------------------------------------------------|-----------------------|
| En löytänyt dokumenttia. | <input type="radio"/> |
| Dokumentti löytyi, mutta vaati paljon etsintää. | <input type="radio"/> |
| Dokumentti löytyi, mutta vaati hieman etsintää. | <input type="radio"/> |
| Dokumentti löytyi helposti. | <input type="radio"/> |
| En ole etsinyt dokumentteja ProVeerasta. | <input type="radio"/> |

16) Jos et löytänyt ProVeerasta hakemaasi dokumenttia tai koit etsimisen ongelmalliseksi, kertoisitko, mitä dokumenttia et löytänyt. Voit myös antaa hakusanavinkkejä.

Liite 1: Käyttäjäkysely

17) Arvioi ProVeeran hakutoimintoa. *

ProVeeran hakutoiminnolla tarkoitetaan ProVeeran oikeassa yläkulmassa sijaitsevaa hakua. *Ohje: vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et ole käyttänyt hakutoimintoa.*

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Hakusanoja on lisätty riittävästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakusanat ovat loogisia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän dokumentin hakutulostasta riittävän nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ProVeeran hakutoiminto toimii hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18) Jos olet havainnut hakutoiminnossa puutteita, niin minkälaisia?

--

19) Arvioi ohjehierarkian rakennetta. *

ProVeeran Toimintaohjeet ja dokumentit alavälilehdeltä, jossa kaikki ohjeet & dokumentit sijaitsevat, löytyy sivun vasemmasta reunasta eri prosesseista koostuva hierarkiapuu. Arvioi seuraavien väittämien avulla hierarkiapuun eri prosessien /osien ohjehierarkiaa. Hierarkiapuussa aina plussaa napsauttamalla avautuu alemman tason ohjehierarkia. *Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et ole käyttänyt kyseisen osion dokumentteja tai et osaa vastata.*

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Navigointi ohjehierarkiassa on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkuus: ohjehierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus: ohjehierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus: ohjehierarkia on selkeä..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus: hierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus: hierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuoteohjeet: hierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lomakkeet & mallipohjat: hierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lait, asetukset ja säännökset: hierarkia on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1: Käyttäjäkysely

20) Kehitysideoita ohjehierarkian parantamiseksi ja selkeyttämiseksi?

--

Toimintaohjeet ja dokumentit -välilehti – ohjeiden sisältö:

21) Arvioi ProVeeran Toimintaohjeet ja dokumentit -välilehdeltä löytyvien eri ydinprosessien ohjeiden selkeyttä ja ajantasaisuutta. *

Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et osaa vastata tai et ole käyttänyt kyseisen prosessin ohjeita.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Asiakkuus-prosessin ohjeet ovat selkeät.	0	0	0	0	0
Asiakkuus-prosessin ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät.	0	0	0	0	0
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät.	0	0	0	0	0
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät.	0	0	0	0	0
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät.	0	0	0	0	0
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0
Tuoteohjeet-osion ohjeiden sisältö on selkeä.	0	0	0	0	0
Tuoteohjeet-osion ohjeet ovat ajan tasalla.	0	0	0	0	0

Liite 1: Käyttäjäkysely

22) Priorisoi 1–5 toimintatapaa, jotka mielestäsi kaipaavat oman työsi kannalta kehittämistä. *

23) Priorisoi 1–5 oman työsi kannalta tärkeää ohjetta tai ohjekokonaisuutta, jotka kaipaavat mielestäsi päivitystä ja/tai kehitystä. *

24) Oletko viestittänyt ohjeissa tai dokumenteissa havaitsemistasi puutteista, virheistä ym. eteenpäin esimerkiksi ohjeen sisältövastaavalle? *

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Kyllä | <input type="radio"/> |
| En | <input type="radio"/> |
| En ole havainnut puutteita. | <input type="radio"/> |

Prosessikaaviot-välilehti:

25) Kuinka usein tarkastelet Prosessikaaviot-välilehdeltä löytyviä prosessikaavioita? *

- | | |
|---------------|-----------------------|
| En koskaan | <input type="radio"/> |
| Harvoin | <input type="radio"/> |
| Kuukausittain | <input type="radio"/> |
| Viikoittain | <input type="radio"/> |

26) Jos vastasit en koskaan, niin miksi?

Liite 1: Käyttäjäkysely

27) Arvioi Prosessikaaviot-välilehteä.*

Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et osaa vastata.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ydinprosessit on kuvattu selkeästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukiprosessit on kuvattu selkeästi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvat ovat helppoja hahmottaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvaus on ajan tasalla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvat auttavat minua hahmottamaan kokonaisuutta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvat ovat hyödyllisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosessikuvat auttavat perehdyttämisessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28) Toimitaanko Finnverassa mielestäsi prosessikuvausten ja niihin liittyvien ohjeiden mukaisesti? *

Kyllä	<input type="radio"/>
Poikkeavaa toimintaa löytyy jonkin verran.	<input type="radio"/>
Poikkeavaa toimintaa löytyy paljon.	<input type="radio"/>
En osaa sanoa.	<input type="radio"/>

29) Tarkenna halutessasi vastaustasi edelliseen kysymykseen.

Liite 1: Käyttäjäkysely

ProVeeran etusivu ja muutosloki:

30) Arvioi ProVeeran etusivua. *

Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et osaa vastata.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Etusivu on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivu on hyödyllinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivu helpottaa navigointia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivun linkit luetuimpiin dokumentteihin nopeuttavat työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivu auttaa minua ratkaisemaan käyttöön liittyviä ongelmia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31) Puuttuuko etusivulta mielestäsi jotakin olennaista? Entäpä, onko sivulla turhaa infoa?

32) ProVeeran etusivulta on linkki ProVeeran muutoslokiin. Kuinka usein luet muutoslokiä? *

Päivittäin	<input type="radio"/>
Viikoittain	<input type="radio"/>
Kuukausittain	<input type="radio"/>
Harvemmin	<input type="radio"/>
En osaa sanoa.	<input type="radio"/>

33) Arvioi ProVeeran muutoslokisivua. *

Ohje: Vastausvaihtoehto "Ei samaa eikä eri mieltä" on neutraali vaihtoehto eli valitse se myös, mikäli et ole lukenut muutoslokiä.

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Muutosloki on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosloki on hyödyllinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosloki on ajantasainen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutosloki löytyy helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkaistavat uutiset ovat tärkeitä työni kannalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1: Käyttäjäkysely

34) Miten kehittäisit ProVeeran muutoslokiä?

Yleisarvosana ProVeerasta:

35) Oletko tällä hetkellä ProVeeran? *

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| Täysin tyytymätön | <input type="radio"/> |
| Melko tyytymätön | <input type="radio"/> |
| Melko tyytyväinen | <input type="radio"/> |
| Täysin tyytyväinen | <input type="radio"/> |

36) Tarkenna halutessasi vastaustasi.

37) Miten toivoisit ProVeeran muuttuvan tulevaisuudessa?

38) Mitä muuta haluaisit sanoa? Vapaat kommentit:

Pohjatiedot:

Jäljellä on enää pohjatietojen antaminen.

39) Valitse, mihin yksikköön kuulut. *

40) Valitse työtehtäväsi Finnveralla *

41) Montako vuotta olet työskennellyt nykyisessä tehtävässäsi? *

42) Montako vuotta olet työskennellyt Finnverassa tai sen edeltäjissä? *

43) Sukupuolesi? *

44) Mihin ikäryhmään kuulut? *

Kyselyn päättäminen:

Päätä kysely alla olevaa Lähetä-nappia painamalla.

Liite 2: Kyselyn saatekirje

Hyvä finnveralainen,

Toivomme, että käyttäisit hieman aikaasi vastataksesi ProVeeran käyttäjäkyselyyn. Tarkoituksenamme on kehittää ProVeeraa palvelemaan käyttäjiään entistä paremmin ja käyttäjäystävällisemmin. Kysely toteutetaan myös Rahoitusosaaminen-ryhmän harjoittelijan Mirjam Virtasen tuotantotalouden insinöörityönä Metropolia Ammattikorkeakoulussa.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia ja vastaukset käsitellään nimettöminä. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä on monivalintakysymyksiä, joten niihin on suhteellisen helppo vastata. Pääset kyselyyn klikkaamalla sivun lopussa olevaa linkkiä.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään torstaihin 24.6.2010 mennessä. Vastausajan päättymisen jälkeen vastanneiden kesken arvotaan kesäinen palkinto! Kiitämme vastauksestasi jo etukäteen, sillä jokainen vastaus on erittäin tärkeä selvityksen onnistumisen kannalta!

Ystävällisin terveisin,

Mirjam Virtanen & muu ProVeeran kehitystiimi

Vastaisitko kyselyyn alla olevaa linkkiä käyttäen. Kyselyyn voi vastata vain yhden kerran, mutta voit halutessasi keskeyttää vastaamisen ja aloittaa myöhemmin alusta.

http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=129196_18eba20d32b44263

Liite 3: Kyselystä julkaistu uutinen intranetsivuilla

ProVeeran käyttäjäkysely

4.6.2010

Jokaisen finnveralaisen sähköpostiin on tänään saapunut saatekirje ja linkki ProVeeran käyttäjäkyselyyn, jonka tarkoituksena on kehittää ProVeeraa palvelemaan käyttäjiään entistä paremmin ja käyttäjäystävällisemmin. Kysely toteutetaan myös Rahoitusosaaminen-ryhmän harjoittelijan Mirjam Virtasen tuotantotalouden insinöörityönä Metropolia Ammattikorkeakoulussa.

Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään torstaihin 24.6.2010 mennessä. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan kesäinen palkinto! Kiitämme vastauksestasi jo etukäteen, sillä jokainen vastaus on erittäin tärkeä selvityksen onnistumisen kannalta!

Uutisen antaja: Suokas Jukka —

Liite 4: Muistutuskirjeet 1 ja 2

Hei,

Sait noin kaksi viikkoa sitten sähköpostia, jossa pyydettiin vastaamaan ProVeeraa koskevaan kyselyyn ensi viikon torstaihin 24.6 mennessä. Olisimme erityisen kiitollisia vastuksestasi, koska vain kysymällä sinulta ja muulta henkilöstöltä saamme selville, mitä mieltä ProVeerasta ollaan ja mitkä ProVeeran osa-alueet kaipaavat kehitystä. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan myös kesäinen palkinto!

Terveisin ja etukäteen kiittäen,

Mirjam Virtanen & muu ProVeeran kehitystiimi

Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä. Kyselyyn voi vastata vain kerran, mutta halutessasi voit keskeyttää vastaamisen ja aloittaa myöhemmin alusta.

http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=129196_18eba20d32b44263

Muistutuskirje 2

Hei,

ProVeeran käyttäjäkyselyyn on aikaa vastata vielä muutama päivä, sillä vastausaika umpeutuu torstaina 24.6. Olisimme erittäin kiitollisia, jos löytäisit noin 10 minuuttia aikaa vastataksesi kyselyyn. Jotta kyselystä olisi hyötyä ProVeeran kehitystyössä, tarvitsemme kaikkien panoksen, myös sinun.

Kaikkien vastanneiden kesken arvomme myös kesäisen palkinnon!

Terveisin ja etukäteen kiittäen,

Mirjam Virtanen & muu ProVeeran kehitystiimi

Pääset kyselyyn klikkaamalla alla olevaa linkkiä. Kyselyyn voi vastata vain kerran, mutta halutessasi voit keskeyttää vastaamisen ja aloittaa myöhemmin alusta.

http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=129196_372fdb86594b48f9

Liite 5: Kiitoskirje

Hei,

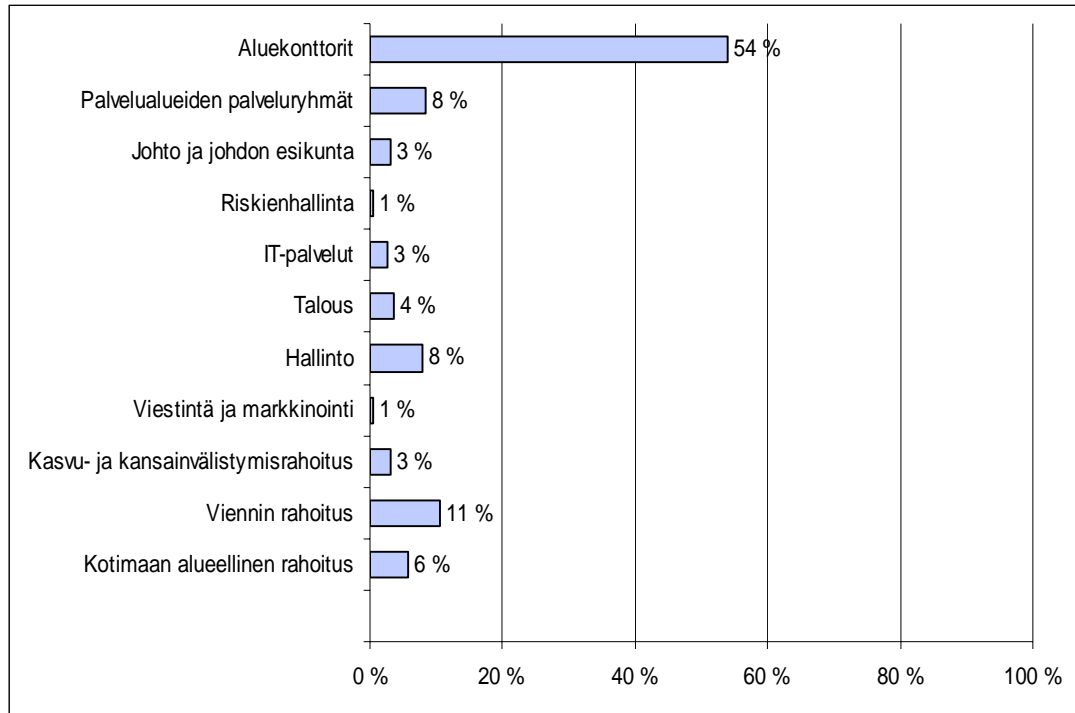
Vastausaika ProVeeran käyttäjäkyselyyn päättyi viime viikolla. Vastauksia tuli komeat 191 kappaletta ja niiden läpikäyminen ja analysointi aloitetaan kesän aikana. Suuret kiitokset kaikille kyselyyn vastanneille! Avullanne saimme runsaasti hyödyllistä tietoa siitä, mitä mieltä ProVeerasta ollaan ja mitkä ProVeeran osa-alueet kaipaavat kehittämistä.

Kaikkien vastanneiden kesken arvottiin myös pieni kesäinen palkinto. Onnettaren käsi suosi tällä kertaa Jenni Timosta Rovaniemen aluekonttorista. Onnea Jenni - paketti sinne pohjoiseen lähtee pikimmiten!

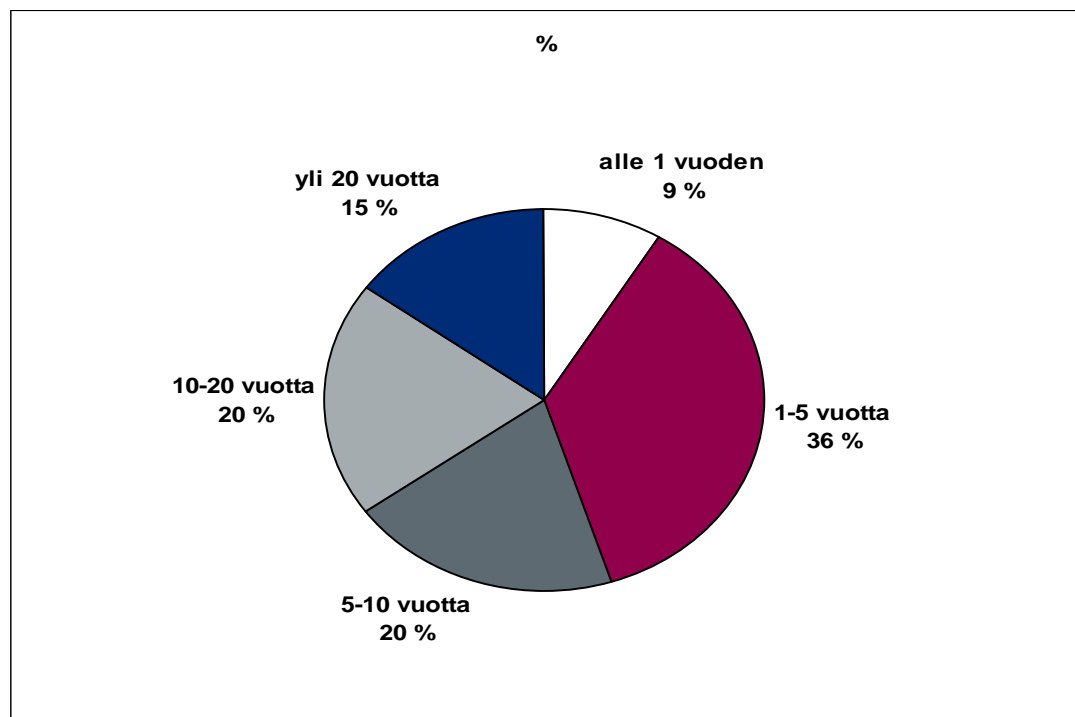
Aurinkoista ja lämmintä kesän jatkoa kaikille.

Terveisin Mirjam Virtanen & muu ProVeeran kehitystiimi

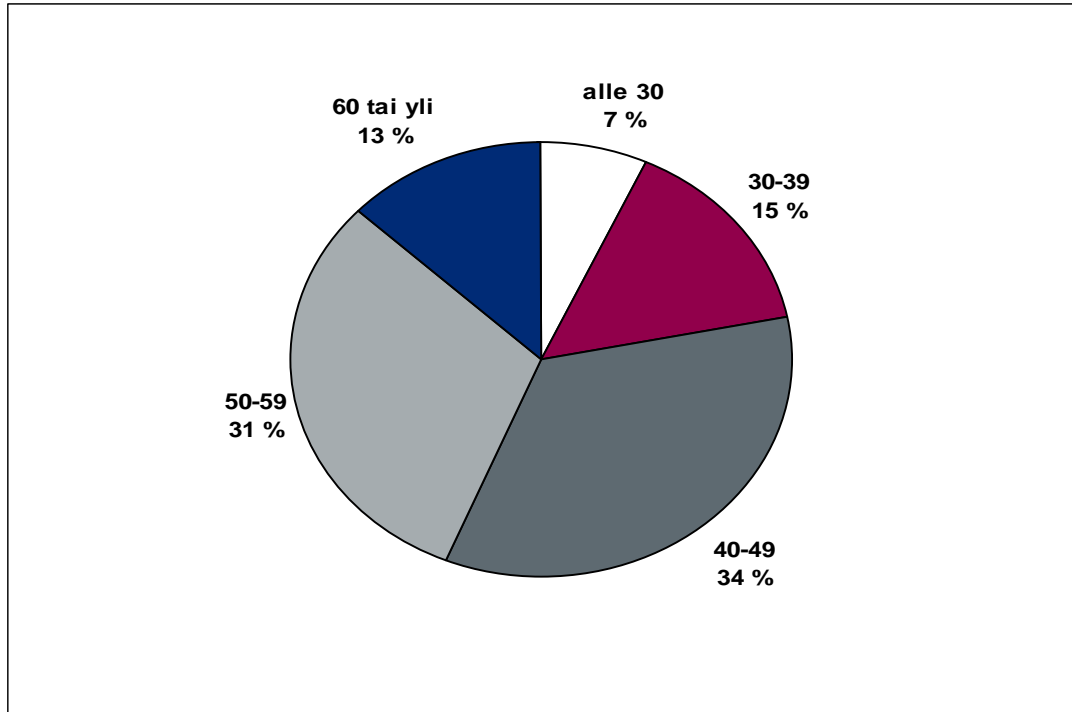
Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.



Kuva 1. Vastaajien jakautuminen eri yksiköihin

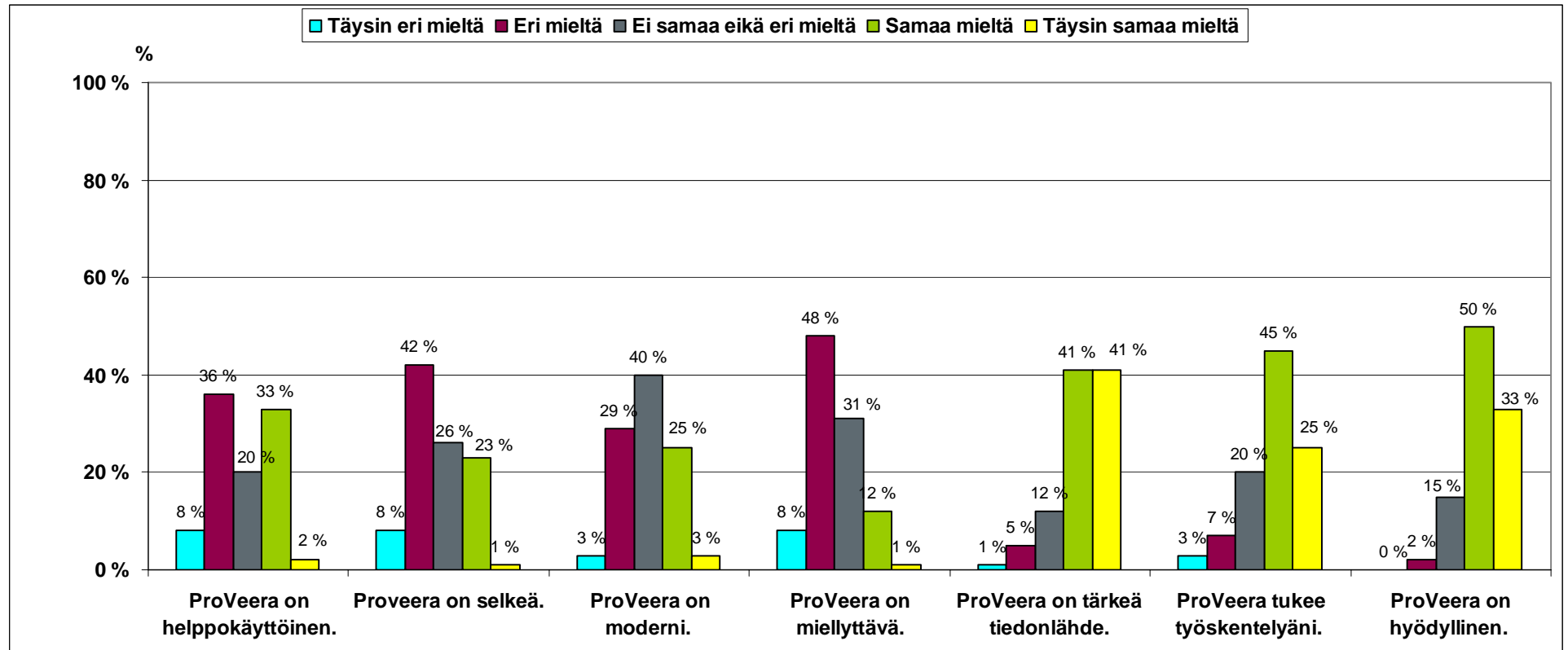


Kuva 2. Vastaajien työskentelyvuodet nykyisessä työtehtävässä.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

Kuva 3. Vastaajien ikäjakauma.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.



Kuva 4. Yleistä mielipidettä ProVeerasta kartoittavien väittämien mielipidejakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

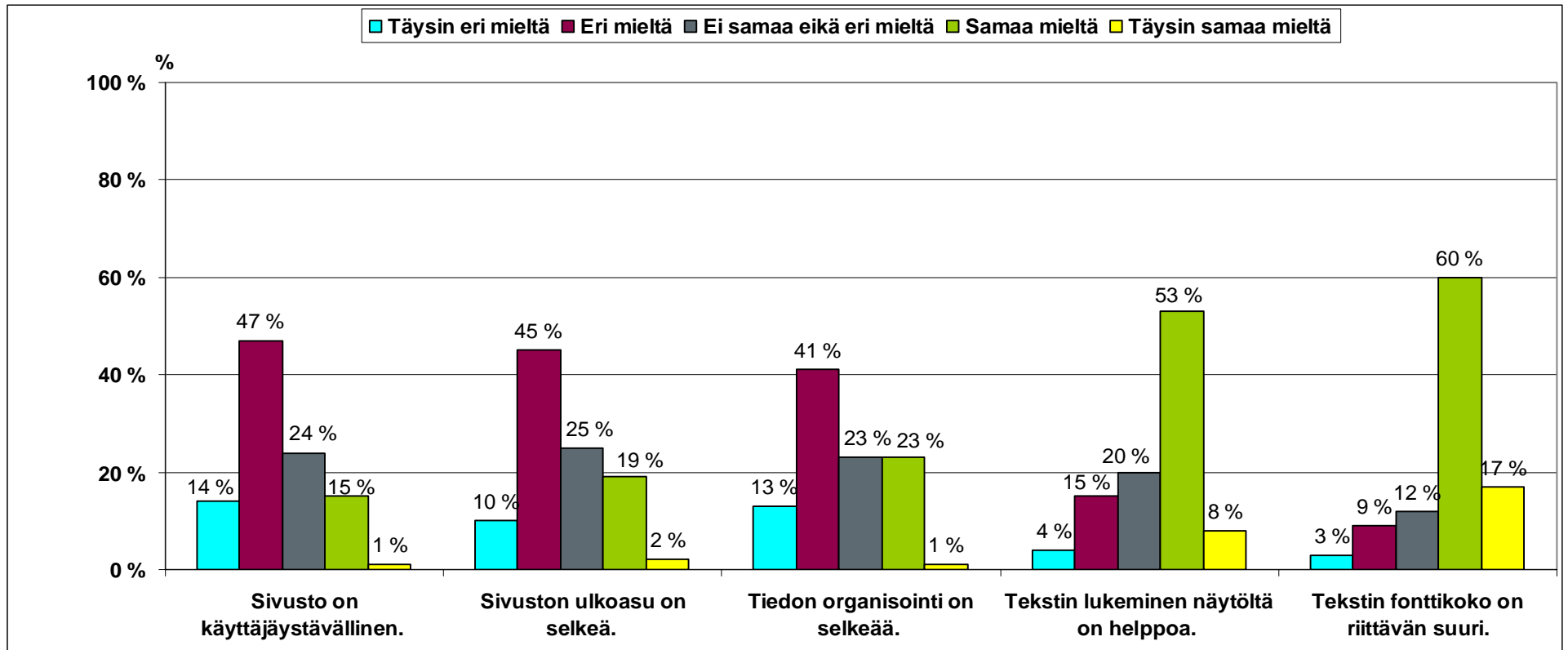
Taulukko 1. Yleistä mielipidettä kartoittavien kysymysten tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
ProVeera on helppokäyttöinen.	191	2,8	1,0	2	1–5
ProVeera on selkeä.	191	2,7	0,9	2	1–5
ProVeera on moderni.	191	3,0	0,9	3	1–5
ProVeera on miellyttävä.	191	2,5	0,8	2	1–5
ProVeera on tärkeä tiedonlähde.	191	4,2	0,9	5	1–5
ProVeera tukee työskentelyäni.	191	3,8	1,0	4	1–5
ProVeera on hyödyllinen.	191	4,1	0,7	4	2–5

Taulukko 2. ProVeeran visuaalista ilmettä kartoittavien kysymysten tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Sivusto on käyttäjäystävällinen.	191	2,4	0,9	2	1–5
Sivuston ulkoasu on selkeä.	191	2,6	1,0	2	1–5
Tiedon organisointi on selkeää.	191	2,6	1,0	2	1–5
Tekstin lukeminen näytöltä on helppoa.	191	3,5	1,0	4	1–5
Tekstin fonttikoko on riittävän suuri.	191	3,8	0,9	4	1–5

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

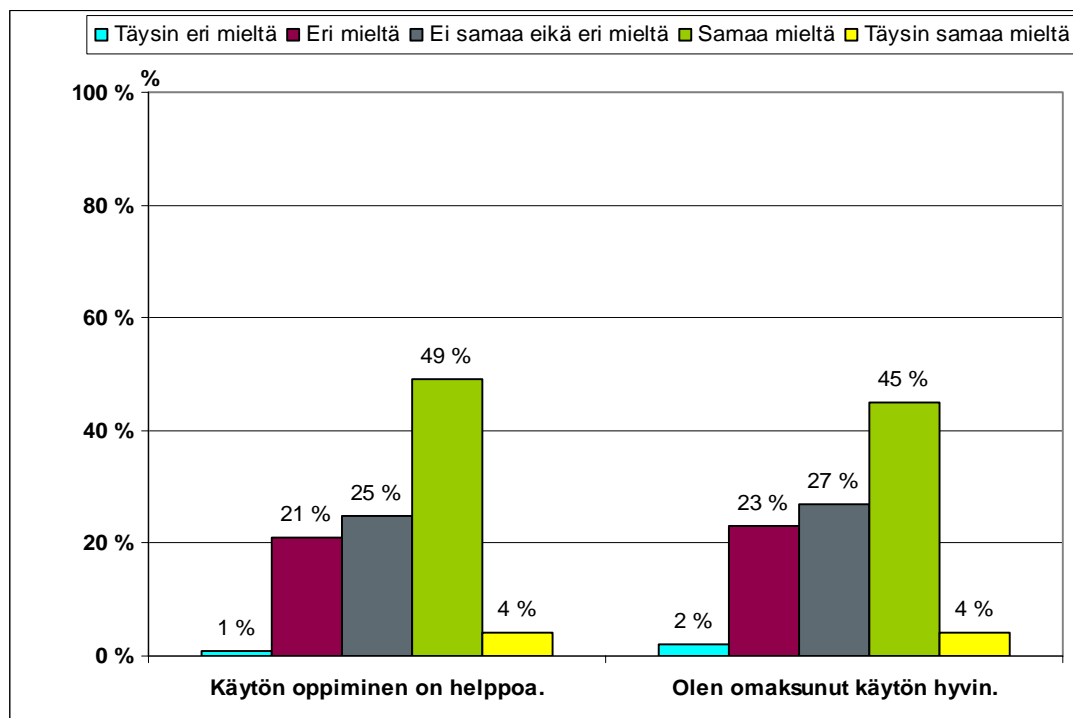


Kuva 5. ProVeeran visuaalista ilmettä kartoittavien väittämien mielipidejakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

Taulukko 3. Käytön oppimista kartoittavien väitteiden tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Käytön oppiminen on helppoa.	191	3,4	0,9	4	1–5
Olen omaksunut käytön hyvin.	191	3,3	0,9	4	1–5



Kuva 6. Käytön oppimista kartoittavien väittämien mielipidejakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

Taulukko 4. ProVeeran käyttäjätukea & palautesähköpostia koskevien väitteiden tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Sain tarvitsemani tiedon riittävän nopeasti.	191	3,3	0,7	3	1-5
Sain tarvitsemani tiedon käyttäjätuelta.	191	3,3	0,7	3	1-5

Taulukko 5. Prosessitukihenkilöitä koskevien väitteiden tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Prosessitukihenkilön tieto ProVeerasta oli ajan tasalla.	51	3,7	0,9	3	1-5
Sain tarvitsemani tiedon riittävän nopeasti.	51	3,8	0,9	4	1-5
Sain tarvitsemani tiedon prosessitukihenkilöltä.	51	3,8	0,8	4	1-5

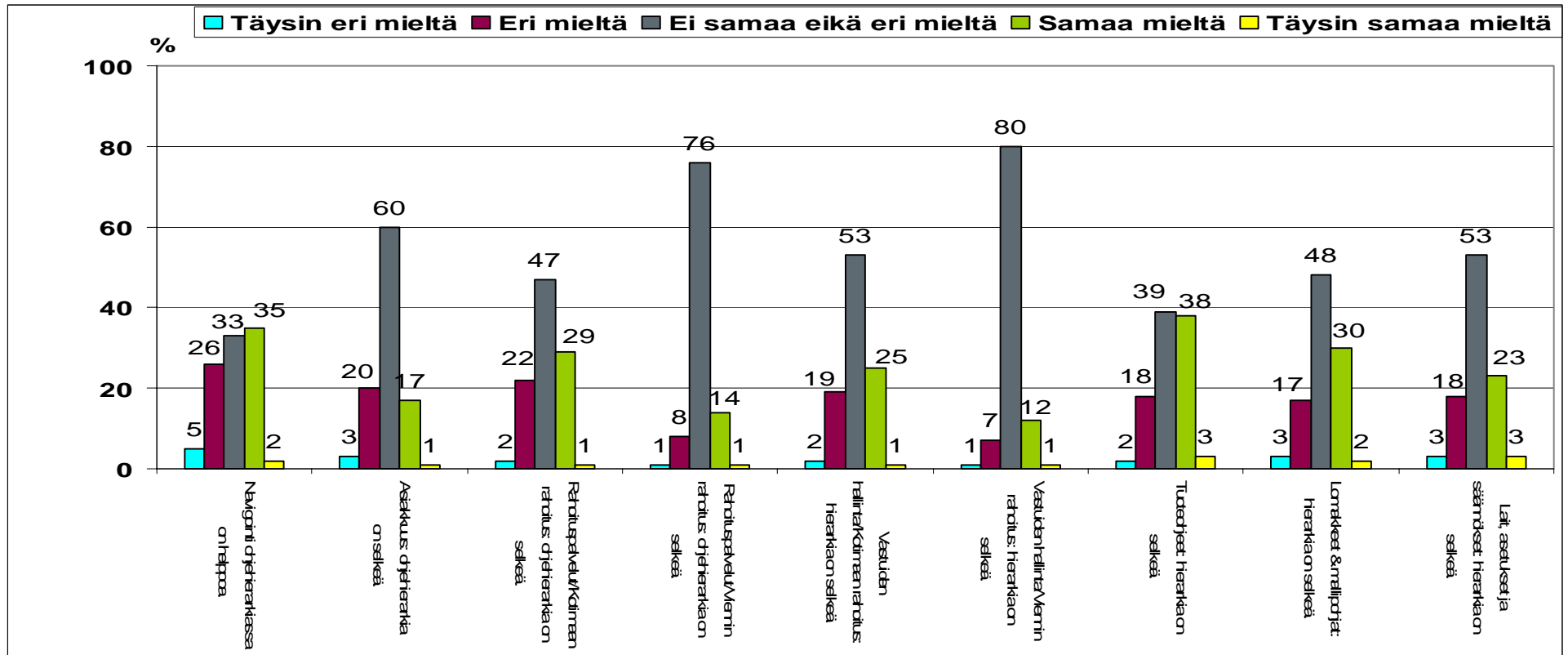
Taulukko 6. ”Arvioi ProVeeran käyttöohjeita (kirjalliset ja ohjevideot)” -väittämien tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Olen löytänyt ohjeiden avulla ratkaisun ongelmaani.	191	3,3	0,8	3	1-5
Ohjeet ovat hyödyllisiä.	191	3,6	0,7	3	2-5
Ohjeet ovat selkeitä.	191	3,0	0,8	3	1-5
ProVeeran käyttöohjeet löytyvät helposti.	191	2,9	0,9	3	1-5

Taulukko 7. ”Arvioi ProVeeran hakutoimintoa” -väittämien tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Hakusanoja on lisätty riittävästi.	191	2,6	0,8	3	1-5
Hakusanat ovat loogisia.	191	2,8	0,9	3	1-5
Löydän dokumentin hakutulostasta riittävän nopeasti.	191	2,6	1	2	1-5
ProVeeran hakutoiminto toimii hyvin.	191	2,7	1	3	1-5

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.



Kuva 7. ”Arvioi ohjehierarkian rakennetta” –väittämiä vastausjakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

Taulukko 8. ”Arvioi ohjehierarkian rakennetta” -väittämien tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi
Navigointi ohjehierarkiassa on helppoa	191	3,0	0,9	4
Asiakkuus: ohjehierarkia on selkeä	191	2,9	0,7	3
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus: ohjehierarkia on selkeä	191	3,1	0,8	3
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus: ohjehierarkia on selkeä	191	3,1	0,5	3
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus: hierarkia on selkeä	191	3,0	0,8	3
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus: hierarkia on selkeä	191	3,1	0,5	3
Tuoteohjeet: hierarkia on selkeä	191	3,2	0,8	3
Lomakkeet & mallipohjat: hierarkia on selkeä	191	3,1	0,8	3
Lait, asetukset ja säännökset: hierarkia on selkeä	191	3,1	0,8	3

Taulukko 9. ”Arvioi eri prosessien ohjeiden selkeyttä ja ajantasaisuutta” -väittämien tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi
Asiakkuus-prosessin ohjeet ovat selkeät	191	3,0	0,6	3
Asiakkuus-prosessin ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,2	0,5	3
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät	191	3,1	0,8	3
Rahoituspalvelut/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,1	0,7	3
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät	191	3,1	0,5	3
Rahoituspalvelut/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,1	0,5	3
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät	191	3,1	0,7	3
Vastuiden hallinta/Kotimaan rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,1	0,6	3
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat selkeät	191	3,0	0,4	3
Vastuiden hallinta/Viennin rahoitus -prosessin ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,1	0,4	3
Tuoteohjeet-osion ohjeiden sisältö on selkeä	191	3,1	0,8	3
Tuoteohjeet-osion ohjeet ovat ajan tasalla	191	3,2	0,7	3

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.

Taulukko 10. Prosessikaavioihin liittyvien väitteiden vastausten tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Ydinprosessit on kuvattu selkeästi.	191	3,3	0,6	3	1–5
Tukiprosessit on kuvattu selkeästi.	191	3,2	0,6	3	1–4
Prosessikuvat ovat helppoja hahmottaa.	191	3,2	0,8	3	1–5
Prosessikuvaus on ajan tasalla.	191	3,1	0,5	3	1–4
Prosessikuvat auttavat minua hahmottamaan kokonaisuutta.	191	3,3	0,8	3	1–5
Prosessikuvat ovat hyödyllisiä.	191	3,2	0,8	3	1–5
Prosessikuvat auttavat perehdyttämisessä.	191	3,4	0,8	3	1–5

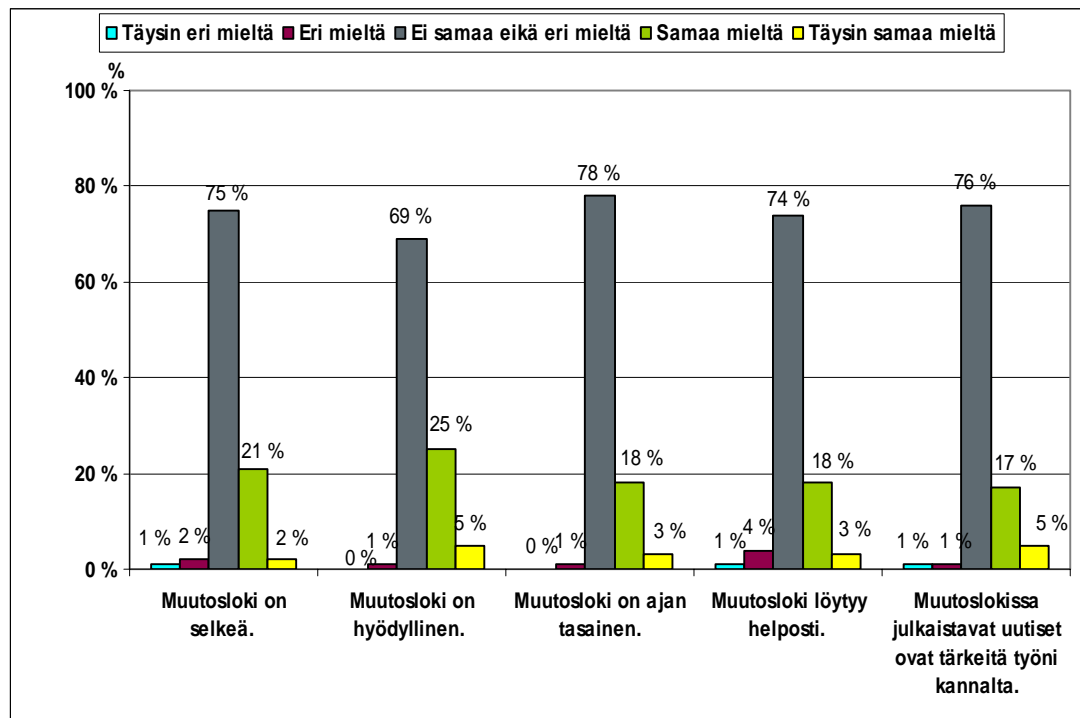
Taulukko 11. ProVeeran muutoslokiin liittyvien väitteiden vastausten tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
Muutosloki on selkeä.	191	3,2	0,5	3	1–5
Muutosloki on hyödyllinen.	191	3,3	0,6	3	1–5
Muutosloki on ajan tasainen.	191	3,2	0,5	3	1–5
Muutosloki löytyy helposti.	191	3,2	0,6	3	1–5
Muutoslokissa julkaistavat uutiset ovat tärkeitä työni kannalta.	191	3,3	0,6	3	1–5

Taulukko 12. ProVeeran etusivuun liittyvien väitteiden vastausten tunnusluvut. Vastausvaihtoehdot on pisteytetty seuraavasti: 1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

	n (kpl)	keskiarvo	keskihajonta	moodi	vaihteluväli
ProVeeran etusivu on selkeä.	191	2,9	1,0	2	1–5
ProVeeran etusivu on hyödyllinen.	191	3,3	0,8	3	1–5
ProVeeran etusivu helpottaa järjestelmässä navigointia.	191	3,2	0,9	3	1–5
ProVeeran etusivulta löytyvät linkit luetuimpiin dokumentteihin nopeuttavat työtäni.	191	3,2	1,0	3	1–5
Etusivu auttaa minua ratkaisemaan ProVeeran käyttöön liittyviä ongelmia.	191	3	0,8	3	1–5

Liite 6: Tulokset, joihin on viitattu lyhyesti tulosten tarkastelussa.



Kuva 8. Muutoslokista esitettyjen väittämien vastausjakauma. Pylvään yläpuolelle on merkitty niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka valitsivat kyseisen vastausvaihtoehdon.