

## **Kelan intranetin työtilojen käyttö ja mahdollisuudet käyttäjärhmittäin**

Mirva Toivola



<b>Tekijä</b> Mirva Toivola	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Kelan intranetin työtilojen käyttö ja mahdollisuudet käyttäjäryhmittäin	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 27 + 6
<p>Kelan intranet Sinetti on jokaisen kelalaisen työväline. Työntekijät käyttävät sitä viestintäkanavana. Sinetin työtilojen käyttöä pyritään entisestään lisäämään, jotta yhteinen tieto saadaan välittymään helposti kaikille. Sinetin toiminnalliset pääkäyttäjät vastaavat siitä, että organisaation asettamat tavoitteet saavutetaan suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää millä tavalla, miten ja mihin tarkoitukseen mikäkin käyttäjäryhmä työtilaa käyttää. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan työtilojen toiminnallisuuksia kehittää ja parantaa. Tiettyjä toiminnallisuuksia voidaan myös suunnata tietyille käyttäjäryhmille.</p> <p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kansaneläkelaitoksen Viestintäyksikön Strategia- ja työyhteisöviestinnän ryhmä. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mihin ja miten eri käyttäjäryhmät käyttävät Kelan intranetin (Sinetin) työtiloja. Lisäksi saadaan selville käyttäjien tarpeita ja sitä tukevatko nykyiset työtilat niitä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä kyselytutkimuksella laatimalla kyselylomake Sinetin kolmen eri työtilan käyttäjille. Kyselylomake toteutettiin Webropol- kyselytyökalulla. Työtiloiksi valittiin Eteläisen ja Pohjoisen asiakaspalveluyksikköjen työtilat ja Toimeentulotuki- kuntakohtaiset tiedot työtila. Kysely lähetettiin 384 käyttäjälle.</p> <p>Tutkimuksen tuloksien perusteella Sinetin ylläpitäjät ymmärtävät aiempaa paremmin eri käyttäjäryhmien tarpeet ja voivat huomioida nämä mahdollisuuksien mukaan kehittämässä, suunnittelussa ja toteutuksessa. Tutkimuksen tuloksena saadaan ohjeistusta nykyisten komponenttien parempaan hyödyntämiseen. Myöhemmin nähdään, onko tämä lisännyt työtilojen käyttöä.</p> <p>Kyselyn tuloksista selviää, että työtiloja käytetään päivittäin, niiden koetaan helpottavan omaa työtä ja niiden ominaisuuksiin ollaan pääosin tyytyväisiä. Tuloksista selviää myös, että käyttäjät kokevat, etteivät he ole saaneet työtilojen käyttöön tarpeeksi opastusta/koulutusta eikä työtiloja heidän mielestään hyödynnetä tarpeeksi. Parannusta kaivattiin työtilan käytettävyyteen. Työtilojen käytön tukitoimena toivottiin eniten Skype-koulutusta ja vinkkiuutisia työtilojen käyttöön.</p>	
<b>Asiasanat</b> työtila, SharePoint, käyttäjä, käyttäjäryhmät, intranet, kyselytutkimus	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Viestinnän merkitys työyhteisössä .....	2
2.1	Työyhteisöviestinnän kehittyminen .....	2
2.2	Uutta suuntaa työyhteisöviestintään .....	3
3	Intranet .....	4
3.1	SharePoint .....	5
3.2	Kelan intranetin työtilat .....	6
4	Kansaneläkelaitos .....	8
4.1	Kansaneläkelaitoksen toiminta .....	8
4.2	Kansaneläkelaitoksen organisaatio .....	8
5	Tutkittavat työtilat ja käyttäjärühmät .....	10
5.1	Organisaatiotyötila .....	10
5.2	Työryhmätila .....	11
6	Tutkimuksen toteutus .....	13
6.1	Tutkimusongelmat .....	13
6.2	Tutkimusmenetelmä .....	13
6.3	Tutkimuksen toteutus .....	14
6.4	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	15
7	Tutkimuksen tulokset .....	16
7.1	Taustatiedot .....	16
7.2	Käyttö ja käyttäjättyytyväisyys .....	18
7.3	Hyödyntäminen .....	20
7.4	Kehittäminen .....	21
8	Pohdinta .....	24
	Lähteet .....	26
	Liitteet .....	28
	Liite 1. Kyselylomake .....	28
	Liite 2. Saate .....	33

# 1 Johdanto

Viestintä on tärkeä osa yritysten ja organisaatioiden toimintaa. Nykyinen työn luonne on vaatinut myös viestinnän muuttumista. Sitä on täytynyt tehostaa ja luoda uusi keinoja ja tapoja viestiä. Viestintä on nykyisin enemmän vuorovaikutteista eikä pelkästään esimerkiksi johtajalta tulevaa viestiä alaisille. Viestinnästä on tullut myös osa työntekoa.

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Kelan Viestintäyksikön Strategia- ja työyhteisöviestinnän ryhmälle. Kela hoitaa Suomessa ja ulkomailla asuvien eri elämäntilanteissa olevien suomalaisten sosiaaliturvaa. Kelan Viestintäyksikön Strategia- ja työyhteisöviestinnän ryhmä koordinoi ja kehittää työyhteisöviestintää.

Kelan intranet (Sinetti) on SharePoint alustalle toteutettu. Tällä hetkellä käytössä on SharePointin versio 2013. Sinetti on Kelan sisäinen viestintäkanava ja sitä käyttää jokainen kelalainen. Sinetin ominaisuuksia ovat mm. oma Sinetti, Sinetin haku ja työtilat. Työtilat ovat käytössä työryhmillä, projekti- ja organisaatioyksiköillä. Lisäksi se soveltuu hallinnointi-, suunnittelu- ja tietotyöhön. Vaikka työtiloja on erilaisille ryhmille ja yksiköille ne ovat avoimia kaikille. Työtiloissa voi helposti jakaa tietoa, käydä keskustelua tai julkaista koko organisaatiota koskevia uutisia.

Intranetin käytöstä ja käytettävyydestä on tehty useitakin tutkimuksia. Ne ovat kuitenkin kuvauksia yleisesti intranetin käytettävyydestä, tai sitten tiettyyn yritykseen tai organisaatioon liittyviä. Kelan Intranetistä on tehty v. 2017 tutkimus, jossa on vertailtu käyttäjätyytyväisyyttä vuosina 2015 ja 2016. Tutkimuksella on haluttu lähinnä selvittää Sinetin käyttäjien tyytyväisyyttä yleisellä tasolla sekä selvittää mahdolliset kehityskohteet ja parannusehdotukset. Tutkimuksesta saatuja tuloksia on hyödynnetty kehitystyössä, ohjeiden ja palvelunlaadun parantamisessa. (Shchurova 2017.)

Tässä tutkimuksessa on tutkittu vain Sinetin työtiloja selvittämällä käyttäjiltä mielipiteitä niiden käytöstä ja käytettävyydestä. Tutkimus tehtiin laatimalla kyselylomake Webropol-kyselytyökalulla. Kyselylomake lähetettiin kahden erityyppisen työtilan käyttäjille. Työtiloja käyttää kaksi erilaista käyttäjäryhmää.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään viestinnän merkitystä työyhteisössä, miten se on kehittynyt ja minkälainen on viestinnän uusi suunta. Lisäksi kerrotaan intranetista, SharePointista ja Kelan intranetin työtiloista. Empiirisessä osiossa kuvataan toimeksiantaja, tutkitut työtilat ja käyttäjäryhmät ja kerrotaan tutkimuksen toteutuksesta ja tuloksista. Viimeinen luku on pohdinta.

## 2 Viestinnän merkitys työyhteisössä

Viestintä käsitteenä on melko tuore, noin muutaman vuosikymmenen ikäinen. Käytännössä vasta 1970-luvulla viestintä on muotoutunut sellaiseksi, miksi se nykyään ymmärretään. Viestintä on jatkuvassa murroksessa ja murros on ollut erityisen kiivasta viime vuosina. (Puro 2004, 7.)

### 2.1 Työyhteisöviestinnän kehittyminen

Työn luonne on muuttunut enemmän tieto- ja asiantuntijaperusteiseksi, verkostomaiseksi ja virtuaaliseksi. Aikaisemmat käytänteet ja pelisäännöt eivät enää sovellu nykytyöyhteisöihin. Vuorovaikutus, yhteistyö, innovatiivisuus ja tehokkuus ovat entistä enemmän asioita, joita työ vaatii. Henkilöstön mukanaolo ja mielipiteet ovat myös tärkeitä ja viestintä on tullut osaksi päivittäistä työntekoa ja johtamista (TTK 2016, 3.)

Työyhteisöviestinnän kehittyessä mukaan on tullut langaton viestintä uutena mullistavana viestinnän kanavana. Langatonta viestintää voidaan Puron (2004.93) mukaan pitää vallankumouksellisena tarkastelemalla viestinnän kolmea keskeisintä perusulottuvuutta, jotka ovat:

- paikka
- tila
- aika.

Näihin kolmeen kulmakiveen on viestintä aina ollut sidoksissa. Voidaksemme viestiä, on meidän oltava tiettyyn aikaan tiettyssä paikassa ja tilassa. Viestinnän kanavaa voidaan pitää sitä vallankumouksellisempänä, mitä paremmin se pystyy ylittämään paikan, tilan ja ajan rajoitukset. (Puro 2004, 93.)

Viestintäkulttuuri on muuttunut myös teknologian kehittyessä. Yritysten ja organisaatioiden kilpailukykyyn ja tehokkuuteen vaikuttaa jatkossa myös, miten henkilöstö pystyy suoriutumaan muutoksista. Nykyisillä työmarkkinoilla olevat henkilöt osaavat hyödyntää paremmin viestintäteknologian mahdollisuuksia kuin henkilöt, jotka eivät ole kasvaneet tietokoneiden ja kännyköiden rinnalla. Osaavan henkilöstön sietokyky toimimattoman viestinnän suhteen on alhaisempi. Tämä asettaa haasteita myös työnantajille viestinnän kehittämiseen (Puro 2004, 95-99.)

## 2.2 Uutta suuntaa työyhteisöviestintään

Muutosta on tapahtunut myös työyhteisöjen sisäisessä viestinnässä, jossa painotetaan yksisuuntaisen tiedon siirron sijaan vuorovaikutusta. Hyvän työyhteisöviestinnän ominaisuuksiin kuuluvat avoimuus, monisuuntaisuus ja pyrkimys yhteisöllisyyteen. Tutkimusten mukaan ihmisiä motivoi vuoropuheluun perustuva viestintä. Tämä lisää myös työn iloa ja työntekijöiden hyvinvointia. Aikaisempaan verrattuna oleellisin muutos on, että yhä enemmän viestintä tapahtuu erilaisilla foorumeilla. Näistä keskeisimpiä ovat työskentelytilat ja työyhteisö itsessään. Viestintäfoorumi voi olla nykytekniikan mahdollistama virtuaalimainen yhteisö tai fyysinen tila. Sähköisiä ja digitaalisia viestintätapoja käytetään työyhteisöviestinnässä yhä enemmän apuna. Intranet on esimerkiksi tyypillisimpiä tämän ajan viestintätapoja. Muita työyhteisöissä käytettyjä uusi viestintä keinoja ovat esimerkiksi, työpaikkakohtaiset kotisivut, tiedotteet ja uutisvideot, blogit, Facebook, LinkedIn, Skype, Twitter, videoneuvottelut, verkkopohjaiset yhteistyöalustat ja erilaiset pikaviestimet. Yhä useammin tietojen arkistoinnissa ja jakamisessa käytetään erilaisia pilvipalveluja (TTK 2016, 4.)

### 3 Intranet

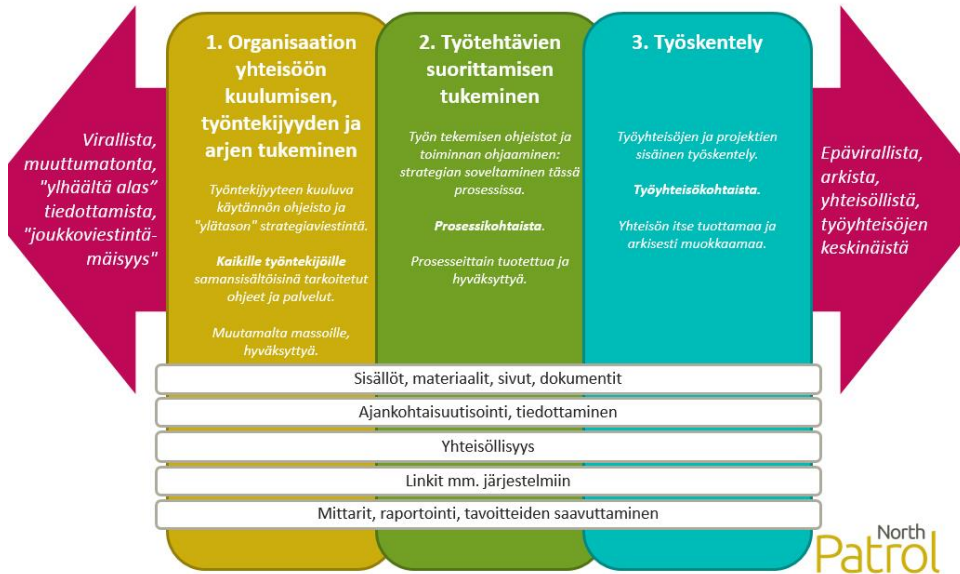
Ensimmäiset intranet ohjelmistoratkaisut olivat staattisia verkkosivustoja. Frontier Technologies toi vuonna 1996 markkinoille tuotteen nimeltä Intranet Genie. Tämä oli joukko sovelluksia, jotka tukivat työntekijöiden keskusteluja, sähköistä viestintää ja viestintää helpottavia työkaluja sekä asiakirjojen jakamista. Seitsemäntoista vuoden aikana Intranet Genien käyttöönoton jälkeen markkinoille oli tullut useita intranet-ohjelmisto-tuotteita, joiden tavoitteena oli tarjota yrityksille samanlaisia palveluita. Tänä aikana intranet tuli synonyymiksi verkkopalvelimen kautta tarjotulle, selaimen kautta käytettävälle sisällölle. (Hall 12.09.2013.)

Vähintään 30 vuoden ajan intranetit ovat olleet joustava osa yritysten teknologista kehitystä. Mitä enemmän tekniikka kehittyy myös intranetit kehittyvät tarpeidemme mukaiseksi. Ne ovat osoittautuneet hyödyllisiksi ja mukautuviksi sekä ovat tulleet jäädäkseen. (Kulakofsky 01.12.2016.)

Intranet on sisäinen verkkopalvelu, jota organisaatiot käyttävät. Sen perustehtäviä on sisäinen viestintä sekä ohjeistuksen ja toimintatapojen välittäminen henkilöstölle. Eri organisaatioissa intranetilla on eri tehtäviä, joten jokaisessa organisaatiossa intranet on uniikki. Eri organisaatioissa intranet toteuttaa niille luontevia sisäisen viestinnän ja digitaalisen työskentelyn funktioita. Viestinnällinen intranet ja digitaalinen työympäristö ovat intranetin tämän hetken arkkityyppejä. Näiden lisäksi sosiaalinen intranet, "sisäinen some" on vahvistanut asemiaan. Viime vuosina vuorovaikutuksen mahdollistavat ominaisuudet ovat muuttaneet monet viestinnälliset intranetit digitaalisiksi työympäristöiksi. (Intranet-ostajan opas 2018.)

Intranetilla on kolme eri päätehtävää: organisaation yhteisöön kuulumisen, työtehtävien suorittamisen tukeminen ja työskentely. Kaikissa funktioissa voi olla samanlaisia eri painotuksella olevia dokumentteja ja sivuja, linkkejä, yhteisöllisyyttä, uutisia ja mittareita. (Intranet-ostajan opas 2015.)

## Intranetin kolme funktiota



Kuva 1. Intranetin kolme funktiota (Intranet-ostajan opas)

Organisaation yhteisöön kuulumisen, työntekijyyden ja arjen tukemisen funktio näkyy yhteisen ohjeistuksen ja viestinnän kautta, joka on tarkoitettu kaikille työntekijöille. Niitä ovat mm. Sisäinen tiedottaminen, henkilöstöhallinnon ohjeet, organisaation strategia ja myös työpäivän kulkuun liittyvät asiat kuten ruokalistat. (Intranet-ostajan opas 2015.)

Työtehtävien suorittamisen tuki liittyy organisaation tehtävärooleihin ja prosesseihin. Työtä tukeva sisältö on luonteeltaan sekoitus joukkoviestintämaisia sisäisiä ohjeita (esim. työturvallisuus) sekä tietyn prosessin/roolin henkilöstön itse tuottamia sisältöjä (esim. paperikoneen huollon Q&A). Työskentely tapahtuu työtiloissa tai vastaavissa "digitaalisissa huoneissa". Yhteisö tuottaa ja työstää informaatiota ja tietoa omaan käyttöön sekä käsittelee ja jäsentää sitä. Jokaisen organisaation luonne määrittelee, kuinka paljon työtiloja käytetään ja onko muiden intranetin funktioiden kanssa toteutus tehty samalla alustalla. (Intranet-ostajan opas 2015.)

### 3.1 SharePoint

SharePoint on ohjelmistokokonaisuus, jonka Microsoft on kehittänyt. Sitä voidaan käyttää valmiskokonaisuutena tai kehitysalustana ja se taipuu moniin tarpeisiin. Useasti se toimii yrityksen tai organisaation intranet-alustana, mahdollistaen näin ryhmätyöskentelyn ja dokumenttien hallinnan. Ominaisuuksiin kuuluu myös tiedon jakaminen ja sosiaaliset ominaisuudet. SharePoint toimii myös julkaisujärjestelmänä monelle internet-sivustolle, extranet-



ratkaisuna kumppaniverkostoille, hakukoneena ja Business Intelligence –palveluiden tuottajana. (Roine & Anttila 2015, 7.)

Työtila on intranetin yksilöllinen verkkosivusto. Se sisältää yhteiskäyttötyökalut ja –palvelut työryhmän jäsenten asiakirjojen yhteiskäyttöä tai kokousresursseja varten. Työtilassa voi olla esimerkiksi työryhmän tietoluetteloita, aiheeseen liittyviä tiedostoja ja linkkejä. (Microsoft 2020.)

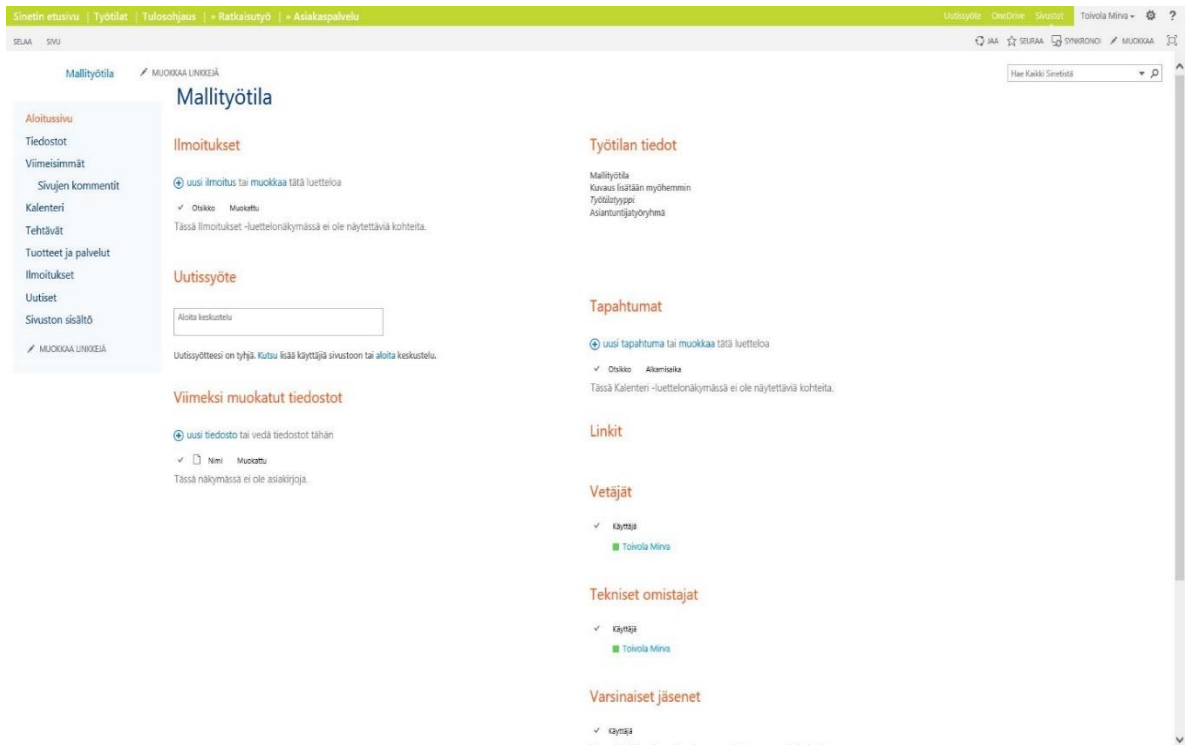
### 3.2 Kelan intranetin työtilat

Kelan intranetin (Sinetin) kehitysalustana on käytetty SharePointia. Vuodesta 2015 käytössä on ollut SharePointin versio 2013. Sinetin työtiloja on kolmea eri tyyppiä: organisaatio-, projekti- ja työryhmätilat. Kaikilla työtiloilla on esittelysivu ja yhteinen etusivu. Työtiloilla on yhteneviä ja omia elementtejä. Työtilojen etusivu koostuu kolmesta palstasta. Vasemmalla on valikko, keskimäinen ja oikea palsta muodostuvat käytössä olevista sisällöistä sekä valikossa olevien kirjastojen ja luetteloiden nosto-osista. Kirjastoihin ja luetteluihin lisätystä kohteista näytetään vain osa. Tällaisia ovat mm. viimeisimmät uutiset ja työtilaan lisätyt tiedostot, tulevat tapahtumat ja ajankohtaiset ilmoitukset. Vasen navigaatio sisältää oletuksena seuraavat valmiit linkit:

- Aloitussivu
- Tiedostot
- Viimeisimmät
- Kalenteri
- Tehtävät
- Ilmoitukset
- Uutiset
- Sivuston sisältö

Työtilan oikeassa palstassa on rooliluettelot henkilöistä, jotka käyttävät kyseessä olevaa työtilaa. Rooliluetteloiden avulla määritellään käyttöoikeudet henkilöille, jotka työtilaa käyttävät. Rooleja ovat mm. vetäjät, tekniset omistajat, varsinaiset jäsenet jne. Organisaatiotyötiloissa on lisäksi erillinen organisaation jäsenet niminen osa.

Työtiloihin on mahdollista lisätä uusia kirjastoja ja luetteloita, joita ei ole työtilassa valmiina. Työtiloissa jäsenet voivat jakaa tietoa keskenään. (Kela 2019d.)



Kuva 2. Työtilan perusmalli (Kelan intranet)

## **4 Kansaneläkelaitos**

Kansaneläkelaitos (Kela) perustettiin 16.12.1937 ja huolehti aluksi vain kansaneläkkeiden maksamisesta. Toiminta on tämän jälkeen laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut. Nykyään Kela hoitaa kaikille tarkoitettua sosiaaliturvaa kehdestä hautaan. (Kela 2019a.)

### **4.1 Kansaneläkelaitoksen toiminta**

Kansaneläkelaitos (Kela) hoitaa eri elämäntilanteissa olevien Suomessa asuvien ja ulkomailla asuvien suomalaista sosiaaliturvaa. Kela palvelee omissa palvelupisteissä, puhelinpalvelussa ja verkossa. Kelan asiakkaita ovat Suomen sosiaaliturvaan kuuluvien henkilöiden lisäksi myös työntekijöittensä Kela-asioita hoitavat työnantaja organisaatiot. Kela on mukana myös lainsäädännön kehittämisessä tekemällä toimialaansa koskevia lakiehdotuksia. Toimintaansa Kela saa rahoituksen julkisen sektorin osuuksista sekä lakisääteisesti vakuutettujen ja työnantajien sairausvakuutus-maksuista. Vuonna 2017 valtion osuus Kelan rahoituksesta oli 75 %, vakuutusmaksujen osuus 19 % ja kuntien osuus 6 %. Etuusrahastojen kokonaiskulut olivat 15,3 mrd. Kokonaiskuluista 97 % oli etuusrahastojen osuus ja 3% toimintakulujen osuus. Kansaneläkerahasto, sairausvakuutusrahasto ja sosiaaliturvan yleisrahasto muodostavat Kelan etuusrahaston. (Kela 2019a.)

### **4.2 Kansaneläkelaitoksen organisaatio**

Kela on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jonka toimintaa eduskunta valvoo. Kelalla on oma hallinto ja talous. Organisaatio koostuu viidestä tulosityksiköstä ja kahdesta toiminnallisesta yksiköstä. Sisäinen tarkastus toimii lisäksi pääjohtajan alaisuudessa. Tulosityksikön muodostavat asiakkuuspalvelut, etuuspalvelut, IT-palvelut, tietopalvelut ja yhteiset palvelut. Tukiyksikkö ja viestintäyksikkö muodostavat toiminnallisen yksikön. Paikallisesta ratkaisutoiminnasta vastaa etuuspalvelujen tulosityksikköön kuuluvat viisi vakuutuspiiriä. Asiakaspalvelusta vastaa asiakkuuspalvelujen tulosityksikön kuusi asiakaspalveluyksikköä. Nämä yksiköt palvelevat paikallisesti asiakkaita Kelan eri palvelukanavissa. (Kela 2019c.)



Kuva 3. Kelan organisaatio (Kela 2019c.)

## 5 Tutkittavat työtilat ja käyttäjäryhmät

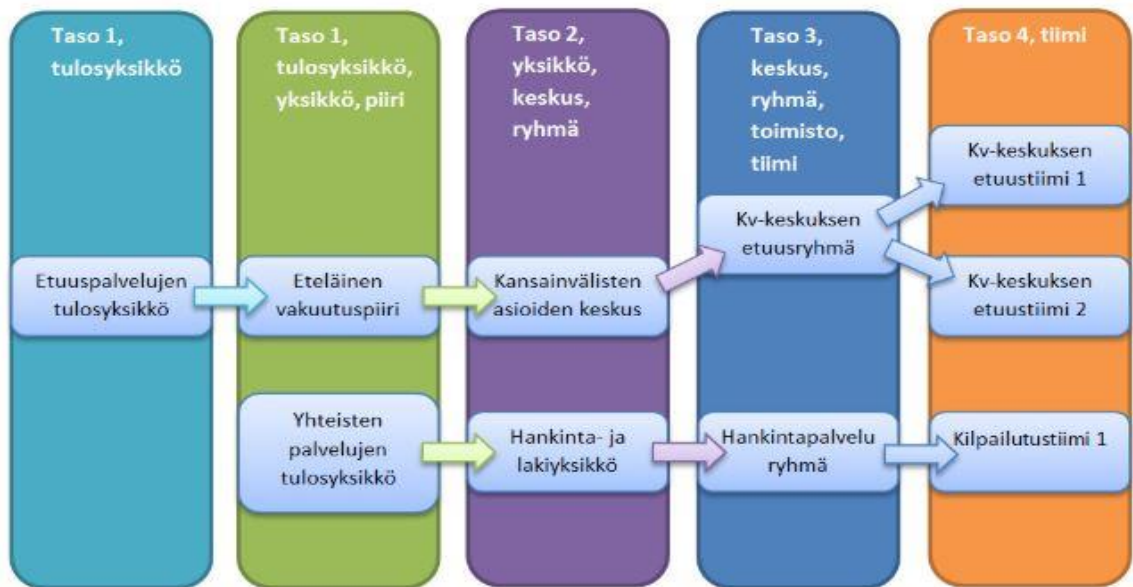
Tutkimukseen valittiin kolme työtilaa, jotka edustavat kahta eri työtilatyyppeä. Näistä kaksi, Eteläisen ja Pohjoisen asiakaspalveluyksiköiden työtilat, ovat organisaatiotyötiloja ja kolmas työtila, Toimeentulotuki – kuntakohtaiset tiedot, on asiantuntijaryhmätyötila. Työtilojen rakenne on eri työtilatyypeillä samankaltainen työtilaa perustettaessa. Työtilan sisällön liittäminen ja muokkaus tapahtuvat samalla tavalla. Organisaatiotyötiloissa työtilan ulkoasu pidetään lähellä perusulkoasua. Asiantuntijatyötiloja voi taas vapaammin muokata, jotta ne vastaavat paremmin käyttötarpeita.

Eteläisen ja Pohjoisen asiakaspalveluyksikön työtiloja käyttävät Kelan palveluasiantuntijat ja työtilojen ylläpitäjinä toimivat ryhmä- tai tiimipäälliköt. Eteläiseen asiakaspalveluyksikköön kuuluu kahdeksan palveluryhmää. Yksikkö vastaa asiakaspalvelusta Länsi-Uudenmaan, Päijät-Hämeen, Keski-Uudenmaan, Porvoon, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan alueella. Pohjoiseen asiakaspalveluyksikköön kuuluu yhdeksän palveluryhmää. Yksikkö vastaa Suomen pohjoisosan asiakaspalvelusta.

Toimeentulotuki – kuntakohtaiset tiedot-työtilaa käyttävät asiakaspalvelutyössä ja ratkaisutyössä työskentelevät toimihenkilöt. Työtilaan on kerätty tarvittavia kuntien ja kuntayhtymien yhteystietoja ja muuta toimeentulotuen käsittelyssä tarvittavaa tietoa.

### 5.1 Organisaatiotyötila

Organisaatiotyötilat on tarkoitettu Kelan eri organisaatioille. Tiettyä työtilaa käyttävät kuuluvat samaan organisaatioon. Nämä työtilat on tarkoitettu hallinnollisten asioiden käsittelyyn. Niiden sisällön muokkausta ei myöskään suositella, koska organisaatioon liittyvä informaatio tulisi olla samoissa sijainneissa kaikissa organisaatiotyötiloissa. Näin myös muiden työtilojen jäsenet löytävät tiedon helposti. Työtiloja voidaan muodostaa neljään tasoon. Yksiköille ja ryhmille perustetaan työtila Sinetin pääkäyttäjien toimesta tasoille 1-3. Toimistoille ja tiimeille työtilat tilataan ja ne ovat työtilatasoilla 3-4. Kelan yleiset dokumenttipohjat ovat automaattisesti kaikkien organisaatiotyötilojen käytössä. Viestinnällisessä intrassa on työtilakohtainen esittelysivu, joka muodostuu kahden ylimmän tason työtiloille automaattisesti. Esittelysivua ei muodosteta kolmannen ja neljännen tason työtiloille. (Kela 2019d.)



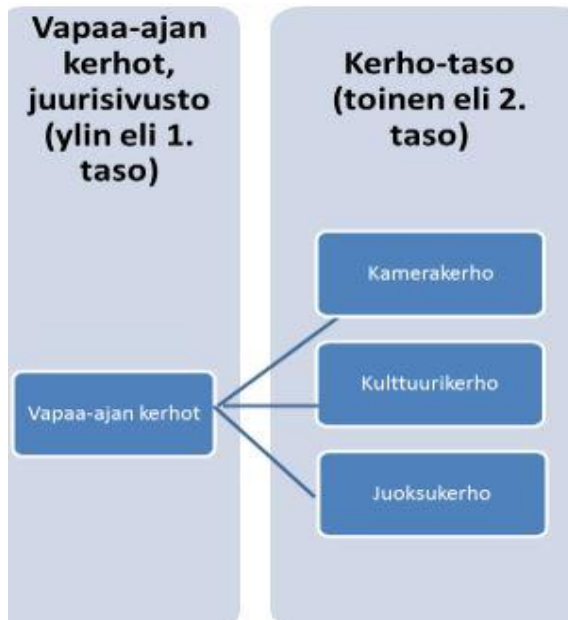
Kuva 4. Esimerkki organisaatiosta ja työtilatasojen muodostumisesta (Kela 2019d.)

## 5.2 Työryhmät

Työryhmätyötilat on tarkoitettu niille ryhmille, jotka eivät ole hankkeita tai projekteja tai Kelan SAP-järjestelmässä olevia organisaatioita. Työryhmän voi muodostaa eri puolilta organisaatiota tai projekteista asiantuntijat, jotka tarvitsevat ryhmälle työtilan yhteistä suunnittelu-, hallinnointi- ja tietotyötä varten. Erilaiset ohjelmat, harrastekerhot, johtoryhmät, palvelut ja järjestelmät voivat muodostaa työryhmän. Työryhmätyötilan vaihtoehdot ovat:

- asiantuntijatyöryhmä (esimerkiksi etuuksiin, palveluihin ja järjestelmiin liittyvät johtoryhmien ja asiantuntijoiden työtilat),
- ohjelma (isot ja laajat hankkeet ja ohjelmat),
- johto (koko Kelan johto; muulla johdolla ja johtoryhmällä on asiantuntijatyöryhmätyyppinen työtila),
- vapaa-aika (esimerkiksi harrastekerhot),
- muu (työtilat, jotka eivät kuulu edellä mainittuihin kategorioihin).

Hierarkisesti näitä työtiloja voidaan muodostaa kahteen tasoon. Myös työryhmätiloissa on automaattisesti käytössä Kelan omat yleiset dokumenttipohjat. Työtilan tilauksen yhteydessä voi valita muodostetaanko työtilalle esittelysivu. (Kela 2019d.)



Kuva 5. Esimerkki työryhmätyötilan tasoista (Kela 2019d.)

## 6 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Kelan Intranetin (Sinetti) työtilojen käyttöä eri käyttäjäryhmissä. Tutkimukseen valittiin kolme eri työtilaa, joista kaksi on organisaatiotyötiloja ja yksi asiantuntijatyöryhmätyötila. Tutkimus toteutettiin lähettämällä kyselylomake edellä mainittujen työtilojen käyttäjille.

### 6.1 Tutkimusongelmat

Työtilat ovat tärkeä osa Kelan intranetia Sinettiä. Työtiloissa viestitään ryhmän asioista, jaetaan tietoa, käydään keskusteluja sekä hallitaan yhteisiä dokumentteja. Ne ovat tärkeä viestintäkanava ryhmille. Työtilojen käyttöä pyritään entisestään kehittämään ja lisäämään. Tutkimuksella on tarkoitus selvittää mihin ja miten työtiloja käytetään. Lisäksi tutkimuksella selvitetään, hyödynnetäänkö työtilojen kaikkia toiminnallisuuksia ja onko käyttäjillä aiemmin tunnistamattomia tarpeita, joita ei ole osattu ottaa huomioon. Tutkimuksesta saatava tieto eri käyttäjäryhmissä olevien käyttäjien tarpeista ja toiveista on tärkeää, jotta työtilojen kehittämisessä, suunnittelussa ja toteutuksessa nämä asiat voidaan ottaa paremmin huomioon.

### 6.2 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimuksen tarkoitus on kartoittaa, kuvata, selittää, vertailla tai ennustaa ihmistä koskevia ominaisuuksia ja asioita tai luontoa koskevia ilmiöitä. (Vlikka, 2007, 19.)

Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Mikä?, Missä?, Paljonko? Ja Kuinka usein? Otosmäärä on numeerisesti suuri ja ilmiö kuvataan numeerisen tiedon pohjalta. Menetelmässä tiedot hankitaan tietokannoista, rekistereistä, muiden keräämistä tilastoista tai tiedot kerätään itse. Survey-tutkimukseksi nimitetään suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta. Survey-tutkimuksessa kerätään aineisto käyttäen tutkimuslomaketta. (Heikkilä 2014, 16-20.)



### 6.3 Tutkimuksen toteutus

Kyselylomakkeen tekeminen toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla. Kyselylomakkeesta tehtiin ensimmäinen versio, joka lähetettiin toimeksiantajan opinnäytetyön ohjaajalle kommentoivaksi. Tällä haluttiin varmistaa, että kyselylomakkeen sisältämät kysymykset keräisivät toimeksiantajalle oleellista tietoa ja kyselyyn voitaisiin vielä tarvittaessa lisätä kysymyksiä, jos jotain oleellista puuttuisi. Kyselyn kysymysten sanamuotoa ja esitystapaa muokattiin saadun palautteen perusteella. Kysymysten määrä pysyi lopullisessa versiossa samana kuin ensimmäisessä.

Kysely koostuu pääosin monivalintakysymyksistä. Kysymystyyppinä monivalintakysymykset ovat kyselyiden suosituin kysymystyyppi. Monivalintakysymyksillä saa kerättyä helposti analysoitavaa tietoa ja ne tarjoavat myös poissulkevia valintoja. Jotta monivalintakysymykset eivät vääristäisi tuloksia lisättiin useampaan monivalintakysymykseen vastausvaihtoehto muu, jota vastaaja sai tarkentaa omin sanoin. (SurveyMonkey 2020) Kyselyssä on myös avoimia kysymyksiä mutta niiden määrä pyrittiin pitämään vähäisenä, koska niistä saatuja vastauksia on tarkasteltava yksitellen tai tekstianalysointityökalulla.

Kyselylomake lähetettiin kesäkuun alussa 2019 kolmen eri työtilan käyttäjälle. Toimeentulotuki kuntakohtaiset tiedot työtilan käyttäjiä on niin paljon, että kysely päädyttiin lähettämään muutamalla työryhmälle jokaisen viiden vakuutuspiirin alueella. Yhteensä 384 käyttäjää sai kyselylomakkeen. Näistä 145 oli asiantuntija- työryhmätilan (Toimeentulotuki kuntakohtaiset tiedot -työtila) käyttäjiä ja 239 organisaatiotyötilan (Eteläisen ja Pohjoisen asiakaspalveluyksikön työtilat) käyttäjiä. Kyselyyn annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa. Kyselyn julkaisun jälkeen tutkimuksessa olevissa työtiloissa julkaistiin uutinen kyselystä, jolla tuotiin kyselylle näkyvyyttä ja muistutettiin vastaamaan kyselyyn. Toimeentulotuki kuntakohtaiset tiedot – työtilan yksi käyttäjäryhmä on perustoimeentulotukietuuden ratkaisuasiantuntijat. Etuuden haastavuuden ja siihen liittyvän rajatun käsittelyajan vuoksi tätä käyttäjäryhmää yritettiin vielä erityisesti motivoida vastaamaan kyselyyn. Tiimien esimiehille lähetettiin vielä sähköposti, jossa korostettiin kyselyyn vastaamisen tärkeyttä ja pyydettiin esimiehiä motivoimaan ja kannustamaan tiimejään vastaamaan kyselyyn. Muutama päivä ennen kyselyn vastausajan loppumista lähetettiin vielä muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta kaikille kyselyyn valituille työtilan käyttäjille.

#### **6.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimukselle on hyvä asettaa täsmälliset tavoitteet, koska muuten voidaan helposti tutkia vääriä asioita. Validin tutkimuksen on mitattava sitä, mitä oli tarkoituskin. Validius tarkoittaa systemaattisen virheen puuttumista. Mittaukset ovat keskimäärin oikeita, kun ne on tehty validilla mittarilla. Validius on varmistettava etukäteen hyvällä suunnittelulla, koska jälkepäin validiutta on hankala tarkastella. Tutkimuslomakkeen kysymysten on katettava koko tutkimusongelma ja mitattava yksiselitteisesti oikeita asioita. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat myös korkea vastausprosentti, perusjoukon tarkka määrittely ja edustavan otoksen saaminen (Heikkilä 2014, 27-28.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tarkkuutta tuloksissa. Tutkimuksen otoskoko on oltava tarpeeksi iso, jotta tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Otantaa suunnitellessa on, kyselytutkimuksessa hyvä ottaa huomioon lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. Otoksen on myös edustettava koko tutkittavaa perusjoukkoa, jotta saadut tulokset ovat luotettavia. (Heikkilä 2014, 28.)

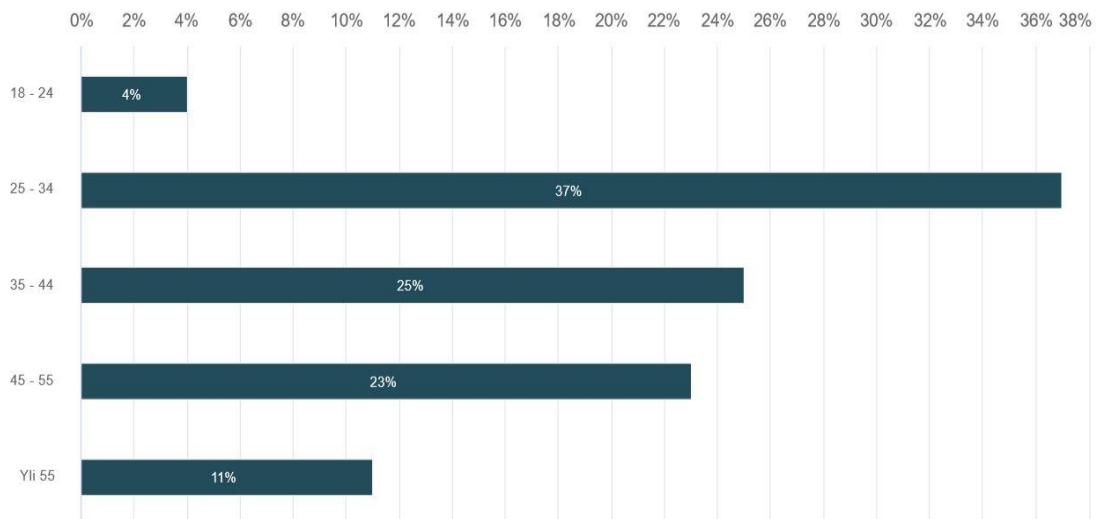
## 7 Tutkimuksen tulokset

Kyselyn lähetys viivästyi aiottua ajankohtaa hieman myöhemmäksi ja kysely lähetettiin vastaajille toukokuussa 2019 juuri ennen kesälomien alkua. Kyselyn haasteellisen ajan- kohdan vuoksi kyselyn saatteessa pyrittiin kannustamaan vastaamaan kyselyyn ja autta- maan näin työtilojen kehitystyössä. Saatteessa korostettiin myös työtilojen tärkeyttä työyh- teisviestinnässä. Vastauksia kahden viikon vastausajalla saatiin 122 kpl. Kyselyn vas- tausprosentiksi tuli 32 %. Kyselyn saate ja vastaajien motivointi esimiesten kautta oli näin ollen onnistunut hyvin.

### 7.1 Taustatiedot

Kyselyyn vastaajien perustietoina selvitettiin vastaajien ikä, sukupuoli ja työskentelyvuodet Kelassa. Lisäksi kysyttiin mistä vastaajat saavat pääasiassa tiedon uusista ohjeista ja minkä työtilan jäseniä he ovat.

Ensimmäisenä kysyttiin vastaajien ikää. Vastaajista suurin osa 37 % kuuluu ikäryhmään 25 - 34 -vuotiaat. Toiseksi suurin ikäluokka on 35 - 44 -vuotiaat, joita oli vastanneista 25 %. Vähiten vastauksia tuli 18 - 24 -vuotiaiden ikäryhmästä. Kuviosta 1 näkyy vastaajien ikäjakauma.



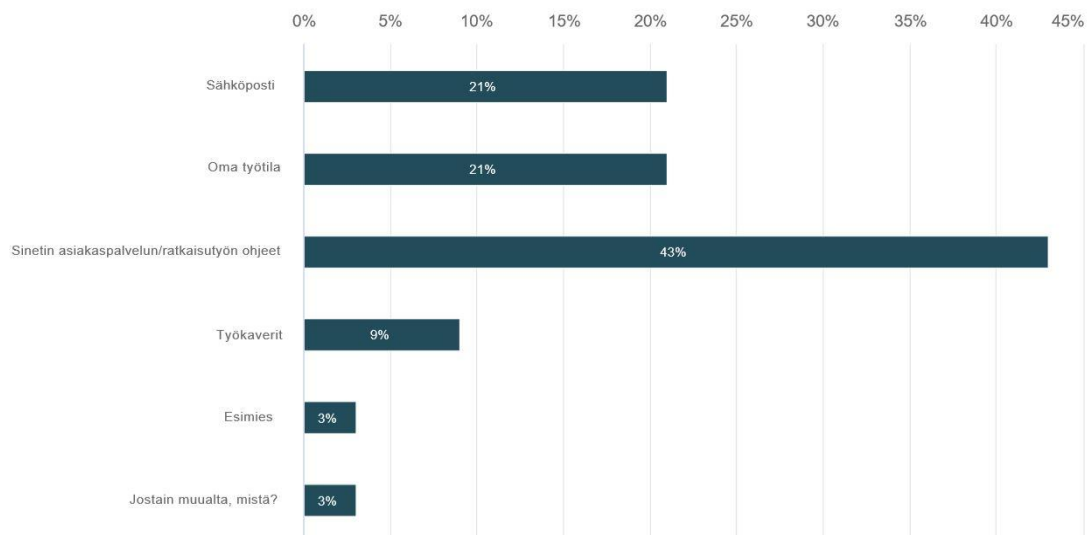
Kuvio 1. Vastaajien ikä (n=122)

Vastaajia oli yhteensä 122. Naisia oli vastanneista 112 eli 91,8 % ja 9 eli 7,8 % miehiä.

Vastaajista yksi ei halunnut ilmoittaa sukupuoltaan. Naiset muodostavat enemmistön vastaajista, koska suurin osa työntekijöistä 83 % Kelassa on naisia, joka näkyy myös tämän kysymyksen vastaajista.

Kolmantena kysymyksenä kysyttiin Kelassa työskentelyvuosia. Kyselyyn vastanneista selkeästi suurin osa 61 % on työskennellyt Kelassa alle 5 vuotta. Tähän vaikuttaa varmasti perustoimeentulotuen siirtyminen 1.1.2017 Kelan hoidettavaksi, jonka vuoksi on rekrytoitu paljon uusia työntekijöitä.

Työtiloja on kehitetty, jotta tieto löytyisi yhdestä paikasta helposti ja sähköpostien määrää saataisiin vähennettyä. Neljäntenä kysymyksenä kysyttiin mistä työntekijät saavat ensisijaisesti tiedon uusista ohjeista. Vastanneista 43 % prosenttia kertoi saavansa tiedon uusista ohjeista pääasiassa Kelan intranetin Sinetin asiakaspalvelun tai ratkaisutyön ohjeista. Vaikka työtilojen käyttöä on yritetty tehostaa, silti vastanneista vain 21 % vastasi saavansa tiedon uusista ohjeista ensisijaisesti omasta työtilasta. Saman verran vastaajista eli, 21 % vastasi saavansa tiedon edelleen sähköpostin kautta. Kuviossa 2 näkyy jakauma eri tiedonlähteiden välillä. Yhtenä vastausvaihtoehtona oli myös jostain muualta. Tähän oli kolme henkilöä vastannut, joista kaksi oli kertonut saavansa tiedot ohjeista eri työtilasta kuin omasta ja yksi oli vastannut saavansa tiedot koulutuksista.



Kuvio 2. Ensisijainen uusien ohjeiden tiedonsaantipaikka (n=122)

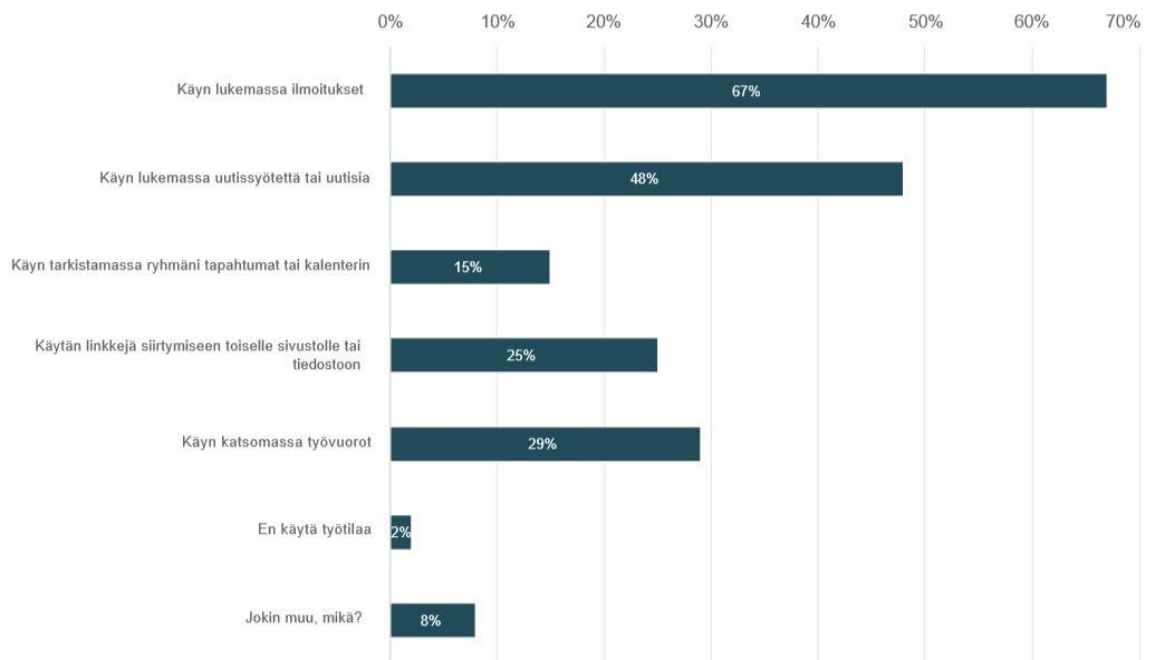
Seuraavaksi kysyttiin minkä työtilan jäsen vastaaja oli. Eniten vastauksia 47 % saatiin Pohjoisen asiakaspalveluyksikön työtilan käyttäjiltä. Toimeentulotuki kuntakohtaiset työtilan käyttäjiä oli vastanneista 29 % ja vähiten 24 % Eteläisen asiakaspalveluyksikön työtilan käyttäjiä.

## **7.2 Käyttö ja käyttäjätyytyväisyys**

Tähän osioon liittyen käyttäjiltä kysyttiin kuinka usein käyttäjät käyttävät työtiloja, helpot- taako työtilan käyttö työskentelyä, minkälaisiin käyttötarkoituksiin työtilaa käytettiin ja kuinka tyytyväisiä näihin ominaisuuksiin oltiin.

Työtilaa käyttää 38 % vastaajista useita kertoja päivässä ja päivittäin 46 % vastaajista. Melko suuri osa 84 % käyttää siis työtiloja joka päivä. Suurin osa vastaajista koki myös työtilojen helpottavan työskentelyä erittäin paljon 12 % tai paljon 71 %.

Työtiloissa on monia ominaisuuksia. Kysymyksessä kahdeksan selvitettiin mitä kahta työ- tilan ominaisuutta käyttäjät käyttävät eniten. Eniten työtiloissa käytiin lukemassa ilmoituk- sia 67 % ja toiseksi eniten katsomassa uutissyötettä tai uutisia 48 %. Ilmoituksissa ja uuti- sissa julkaistaan uusimmat ohjeistukset, työtehtäviin liittyvät asiat ja henkilöstömuutokset. Työtilaa vastasi käyttävänsä johonkin muuhun 8 % vastaajista. Suurin osa näistä katsoi- vat/tarkistivat ohjeistusta työtilasta ja muutama oli työtilan ylläpitäjä. Kuviossa 3 näkyy tar- kemmin työtilan käytön jakautuminen eri ominaisuuksien osalta.



Kuvio 3. Työtilan käyttö (n=122)

Seuraavaksi selvitettiin, miten tyytyväisiä käyttäjät olivat näihin ominaisuuksiin. Vastaus vaihtoehdot olivat: tyytyväinen, melko tyytyväinen, en tyytyväinen enkä tyytymätön, melko tyytymätön ja tyytymätön. Eniten käytettyihin ominaisuuksiin (ilmoitukset ja uutiset) suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä. Vähiten käytettyihin ominaisuuksiin (kalenteri ja tapahtumat) oltiin myös vähiten tyytyväisiä. Eniten tyytymättömiä oltiin tiedostoihin (taulukko 1).

Taulukko 1. Käyttäjien tyytyväisyys työtilan ominaisuuksiin (n=122)

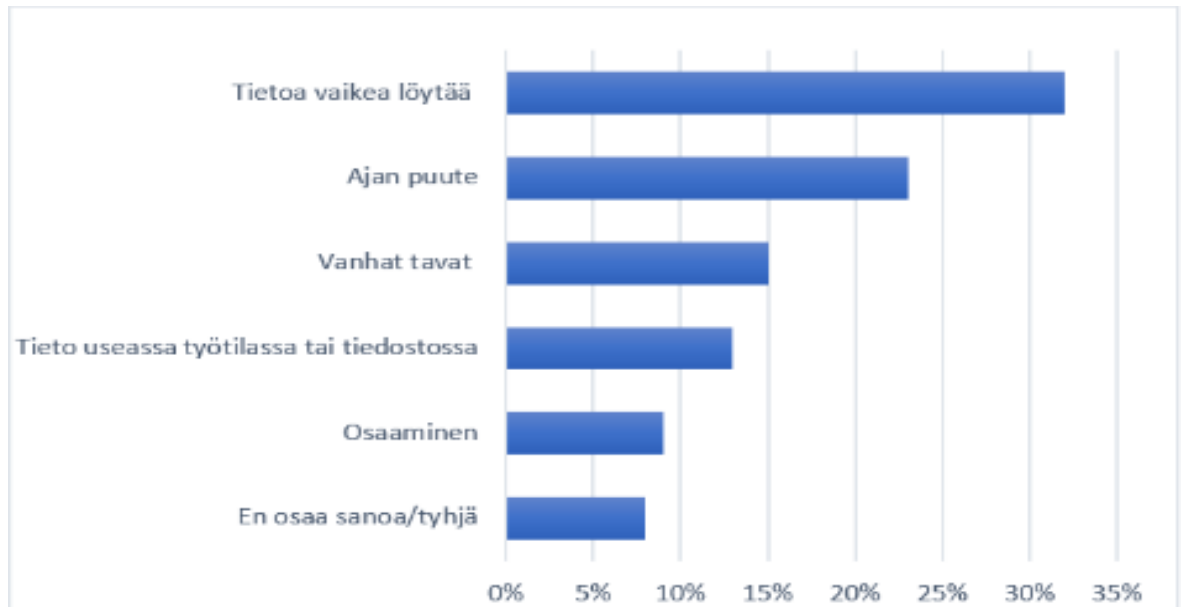
	Tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Tyytymätön
Ilmoitukset	19,67%	54,92%	18,03%	6,56%	0,82%
Uutissyöte	17,21%	54,92%	20,49%	6,56%	0,82%
Uutiset	11,47%	55,74%	26,23%	5,74%	0,82%
Tapahtumat	8,2%	37,7%	40,98%	10,66%	2,46%
Linkit	12,29%	42,62%	33,61%	9,84%	1,64%
Tiedostot	12,3%	40,98%	24,59%	18,85%	3,28%
Kalenteri	9,84%	30,33%	47,54%	11,47%	0,82%

### 7.3 Hyödyntäminen

Seuraavissa kysymyksissä kysyttiin työtilan hyödyntämiseen liittyviä kysymyksiä. Jokaisella työtilalla on tekninen ylläpitäjä tai työtilan omistaja. Kyselyyn vastanneista 91 % on peruskäyttäjiä ja 9 % työtilan ylläpitäjiä. Vastaajan ollessa työtilan ylläpitäjä häneltä kysyttiin lisäkysymyksenä, miten on onnistunut sähköpostin käytön vähentämisessä. Mikäli kysymykseen vastasi, että ei ollut onnistunut, oli vastattava vielä avoimeen kysymykseen ja kerrottava, mistä tämä omasta mielestä johtuu.

Sähköpostin käytön vähentämisen esteenä nähtiin koulutuksen puute sekä käyttäjillä, että ylläpitäjillä ja ajan puute. Ylläpitotyö vaatii aikaa ja jos ei ole saanut tarpeeksi koulutusta työtilan ylläpitämiseen vie se aikaa vielä enemmän. Käyttäjät eivät myöskään ole omakseen neet työtilan käyttöä vielä tarpeeksi. Tämä voi johtua osittain myös koulutuksen puutteesta. Sähköpostia käytetään osittain myös ns. varmistuksena, että tieto saavuttaa käyttäjät.

Vastaajien näkemystä kysyttiin myös työtilojen hyödyntämisessä. Vastaajista melko suuri osa 44 % vastasi, että ei hyödynnetä tarpeeksi. Ei vastaus ohjasi kertomaan oman näkemyksen miksi työtiloja ei hyödynnetä tarpeeksi. Oman näkemyksen asiasta antoi 53 vastaajaa. Suurin osa näistä vastaajista oli sitä mieltä, että työtilat ovat sekavat, niistä on vaikea ja hidas löytää tietoa. Tiedon löytymisen ollessa hankalaa on se myös aikaa vievää. Ajan puute nousikin toiseksi suurimmaksi syyksi siihen ettei työtiloja hyödynnetä tarpeeksi. Vanhat tavat eli mm. sähköpostin käyttäminen edelleen tiedon jakamisessa tai tiedon saannin varmistamisessa nousi kolmanneksi suurimmaksi syyksi. Kuviossa 4 on kuvattu tarkemmin syyt ja niiden prosenttiosuus vastauksista.



Kuvio 4. Työtilojen hyödyntämättömyyden syitä (n=122)

#### 7.4 Kehittäminen

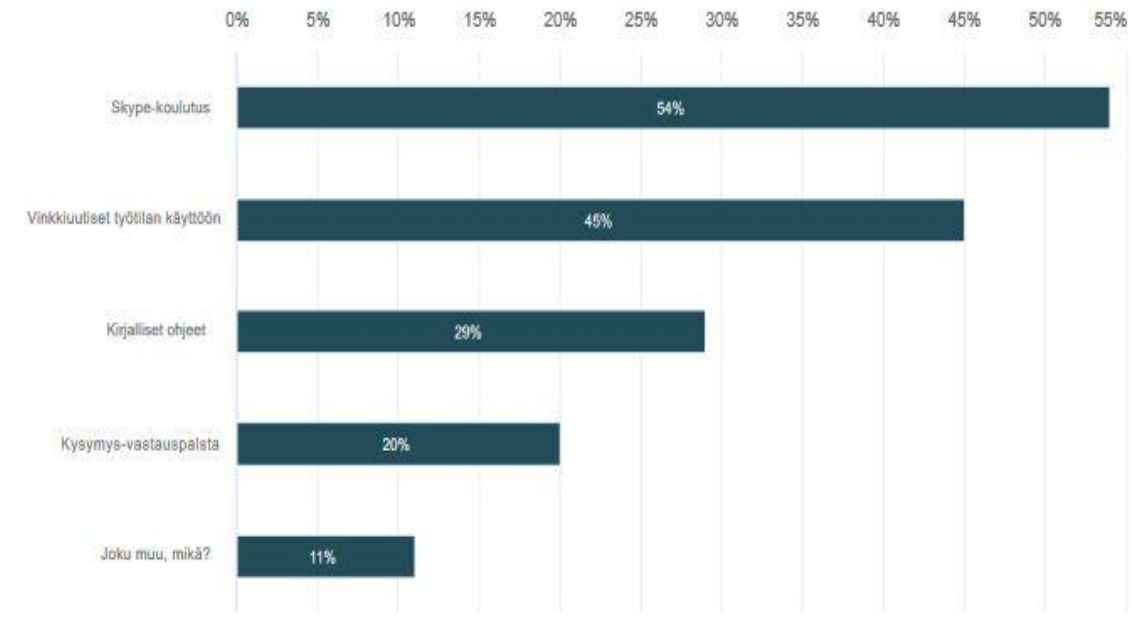
Kysymyksessä 15 kysyttiin, voidaanko jotain työtilan ominaisuuksia lisäämällä helpottaa työn tekemistä. Kysymykseen vastaaminen ei ollut pakollista. Kysymykseen saatiin vastauksia 61 kpl. Näistä suurin osa 47 % toivoi työtilan käytettävyyden parantamista. Työtilaan/työtiloihin toivottiin selkeyttä. Työtilan tietojen toivottiin olevan paremmin järjestyksessä esim. aihepiireittäin jaoteltuna ja tiedostojen toivottiin olevan paremmin nimettyjä. Työtilan rakenteen toivottiin olevan myös sellainen, että yhdellä silmäyksellä löytäisi tärkeimmät tiedot ja muutokset. Moni koki tiedon olevan nyt liian hajallaan, vaikeasti löydettävissä ja osittain työtiloissa on myös vanhaa tietoa. Tähän liittyen käyttäjistä 8 % toivoi hakuominaisuutta, joka nopeuttaisi ja helpottaisi tiedon löytymistä työtilasta.

Enemmän linkkejä toivoi käyttäjistä 8 %. Linkkejä toivottiin sivustoille ja suoraan ohjeisiin. Työtilan ilmoituksiin toivoi parannusta 7 % käyttäjistä. Ilmoituksiin toivottiin parempia rajausmahdollisuuksia.

Seuraavaksi kysyttiin ovatko käyttäjät saaneet tarpeeksi koulutusta ja opastusta työtilan käyttöön. Vastaajista suurin osa 65 eli 53 % oli sitä mieltä, että eivät ole saaneet. Seuraavaksi kysyttiin, minkälaiset tukitoimet auttaisivat lisäämään työtilojen käyttöä. Annetuista vaihtoehdoista oli valittava enintään kaksi. Eniten toivottiin Skype-koulutusta ja vinkkiuuti-

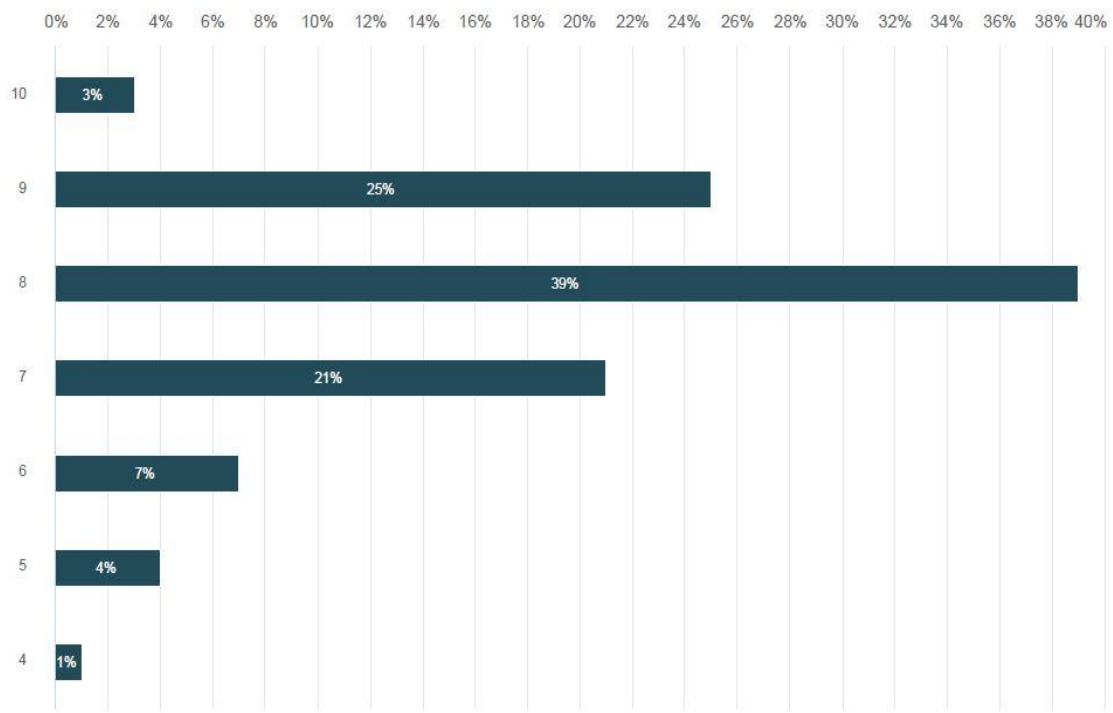


sia työtilojen käyttöön. Kirjallisia ohjeita toivottiin kolmanneksi eniten. Muita tukitoimia toivoi 7 vastaajaa. Näistä pääosa toivoi Kelassa jo käytössä olevaa opastusta työtilojen käyttöön, kun uusi toimihenkilö tulee taloon. Tämä opastus on jo mukana uusien työntekijöiden perehdytysuunnitelmassa. Kuviossa 6 näkyy jakauma eri tukitoimien välillä.



Kuvio 5. Työtilan käytön lisäämisen tukitoimet (n=122)

Työtilojen hyödyllisyyttä omaan työhön nähden pyydettiin arvioimaan kysymyksessä 18. Arvosana pyydettiin antamaan asteikolla 4-10, jossa 10=erinomainen, 9=kiitettävä, 8=hyvä, 7=tyydyttävä, 6=kohtalainen, 5=välttävä ja 4= heikko. Erinomaisen arvosanan antoi 3 %, kiitettävän 25,41 %, hyvän 39,34 %, tyydyttävän 21 %, kohtalaisen 7 %, välttävän 4 % ja heikon 1 % vastaajista. Suurin osa käyttäjistä, yhteensä 64,75 %, antoi työtiloille arvosanaksi kiitettävän tai hyvän.



Kuvio 6. Työtilojen hyödyllisyys oman työn kannalta (n=122)

Kyselyn lopussa käyttäjät saivat vielä vapaasti kertoa palautteita, ideoita ja ehdotuksia työtilojen käytettävyyden parantamiseen. Vastauksia tähän saatiin 20 kpl. Näistä vastauksista annetaan kooste toimeksiantajalle. Sisällöltään vastaukset olivat melko samanlaisia kuin kysymyksessä 14, jossa kysyttiin, miksi mielestäsi työtiloja ei hyödynnetä tarpeeksi.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Kelan intranetin työtilojen käyttöä eri käyttäjäryhmissä. Työtilojen käyttöä lähdettiin tutkimaan lähettämällä käyttäjille kyselylomake. Kyselylomakkeen kysymykset pyrittiin tekemään sellaisiksi, että vastauksilla saisi kerättyä mahdollisimman paljon tietoa mihin ja miten eri käyttäjäryhmät työtiloja käyttävät ja palvelevatko työtilojen nykyiset ominaisuudet käyttäjiä. Kyselyssä vastaajille annettiin myös mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia työtilojen käytettävyyteen ja ominaisuuksiin.

Pitkään käytössä ollut työtila saattaa useasti sisältää paljon kansioita ja dokumentteja sekä muuta sisältöä. Tällöin tieto ns. hukkuu työtilaan, eikä sieltä ole enää mitään helposti löydettävissä. Mitä enemmän työ keskittyy uuden tiedon käsittelyyn, työstämiseen ja jakamiseen, kasvaa työtilan omistajien rooli sisäisen tiedonkulun parantamisessa. Työtilan ylläpitäjällä on iso vaikutus muiden kokemukseen päivittäisestä tiedonkulusta ja -hallinnasta (Gassen 31.12.2019.)

Pitkään käytössä olevat viestinnällisen intranetin työtilat tarvitsevat kevyen konseptin toimiakseen. Työtilan suunnittelussa on tärkeä ottaa seuraavia asioita huomioon: käyttötarkoitus, sisältö ja tietorakenne, käyttäjät, elinkaari, fasilitointi (tiimin tukeminen ja ohjaaminen työtilan käytössä), tavoite, tiedon työstäminen ja jakaminen, töiden etenemisen seuranta, käyttöoikeudet, kanavat ja ylläpito. Jos nämä asiat ovat kunnossa, tiedon etsiminen työtilasta vie vähemmän aikaa (Gassen 31.12.2019.)

Sisäisessä viestinnässä on tärkeää saada työn tekemiseen liittyvä tieto jaettua työntekijöille. Tiedon vaikea löytyminen ja pirstaleisuus turhauttaa työntekijöitä. Tuloksissa yhdeksi suurimmaksi kehittämiskohteeksi nousi selkeästi työtilan ylläpitoon ja käyttöön liittyvä osaamisen ja ajan puute. Ongelmaksi koettiin myös tiedon hankala löytyminen työtiloista. Työtilan käytettävyyteen vaikuttaa paljon työtilan ylläpitäjän tai omistajan aktiivinen rooli ja osaaminen. Tiedon löydettävyyteen voidaan vaikuttaa työtilan ylläpidolla ja ylläpitäjien ja käyttäjien kouluttamisella. Työtilaa ja sen ominaisuuksia ei tulla hyödyntämään koskaan tarpeeksi, jos työtilojen ylläpito jää hoitamatta ja käyttäjiä ei ole perehdytetty niiden peruskäyttöön. Kelan uusien työntekijöiden perehdytysuunnitelmaan kuuluu työtilojen perusteiden koulutus. Itselläni ei ole tietoa missä vaiheessa työtilojen perusteiden koulutus on tullut osaksi perehdytysuunnitelmaa uusille työntekijöille. Työtiloihin liittyvien koulutusten suunnittelussa voisi kuitenkin miettiä niitä asioita, joita tässä tutkimuksessa on tullut esille. Kyselyyn vastanneista kuitenkin yli puolet koki, että he eivät ole saaneet tarpeeksi opastusta/koulutusta työtilojen käyttöön ja työtiloja ei hyödynnetä tarpeeksi.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut todella mielenkiintoista mutta, samalla myös haastavaa. Opinnäytetyön aihetta miettiessäni ajatuksenani oli tehdä se nykyiselle työnantajalleni Kelalle. Kiinnostukseni SharePointiin heräsi opiskellessa ja saadessani tietää, että Kelan intranet on toteutettu SharePoint -alustalle oli selkeää, että haluan tehdä opinnäytetyön tähän aihepiiriin liittyen. Palatessani opintovapaalta haastavaan työtilanteeseen, jossa perustoimeentulotuki oli tullut Kelalle hoidettavaksi, jäi opinnäytetyön aloitus hetkeksi taustalle. Opinnäytetyön toimeksiannon sopimisen jälkeen työn aloitusta viivästytti osittain myös se, että toimeksiantajalta oli saatava heidän tarpeitaan hyödyttävä aihe työlle.

Opinnäytetyön projektisuunnitelmaa laatiessa aikataulusta ei tehty liian tiukkaa, koska työtä tulitisiin tekemään perheellisen arkielämän ja työssäkäynnin ohessa. Suunnitelman mukaisessa aikataulussa ei kuitenkaan pysytty. Tähän osittain vaikutti opinnäytetyön tekeminen työn ohella sekä tekijän omat vaikeudet tekstin tuottamisessa. Lisäksi työtä aloittaessa ei ehkä ollut täyttä ymmärrystä työn vaativuudesta työmäärän ja ajankäytön suhteen. Opinnäytetyöprosessi eteni mainitut asiat huomioiden kuitenkin kohtuullisesti.

Oppimista tapahtui työtiloista, tutkimuksen tekemisestä ja siihen liittyvän tiedon hankinnasta. Koska opinnäytetyöni ei edennytkään suunnittelemani aikataulun mukaisesti, korostui itselle projektisuunnitelman tärkeys. Omassa suunnitelmassani en ollut osannut huomioida tarpeeksi hyvin omia resurssejani suhteessa työn vaativuuteen. Joskus projektin aikana tosin voi tulla yllättäviäkin haasteitakin eteen, joten kaikkeen ei voi hyvälläkään projektisuunnitelmalla varautua.

## Lähteet

Gassen, R. 31.12.2019. Työtilan omistaja on tiedonkulun ja yhteistyön fasilitaattori. Luettavissa: <https://riikkagassen.fi/tyotilan-omistaja-on-tiedonkulun-ja-yhteistyon-fasilitaattori/>. Luettu: 16.05.2020

Hall, R. 12.9.2013. The History of Intranet Software and How It's Evolving. Luettavissa: <https://icthrive.com/blog/the-history-and-evolution-of-intranet-software/>. Luettu: 17.05.2020.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Intranet-ostajan opas 2015. Työtilat intranetiin, vai ei, intranetin kolme funktiota. Luettavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/24/tyotilat-intranetiin-vai-ei-intranetin-kolme-funktiota/>. Luettu: 24.09.2019.

Intranet-ostajan opas 2018. Käsitteet ojennukseen: intranet ja digitaalinen työympäristö. Luettavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2018/05/08/kasitteet-ojennukseen-intranet-ja-digitaalinen-tyoymparisto/>. Luettu: 01.09.2019.

Kelan 2019a. Kelan toiminta. Luettavissa: <https://www.kela.fi/toiminta>. Luettu: 19.9.2019.

Kelan 2019b. Kelan historia. Luettavissa: <https://www.kela.fi/historia>. Luettu: 19.9.2019.

Kela 2019c. Kelan organisaatio. Luettavissa: <https://www.kela.fi/organisaatio>. Luettu: 20.9.2019.

Kela 2019d. Sisäinen ohjeistus Confluence-verkkosivusto. Intranet. Sinetti-työtilojen käyttö- ja hallintaohje. Luettu: 18.09.2019.

Kulakofsky, B. 01.12.2016. History of the intranet. Luettavissa: <https://www.interact-intranet.com/blog/history-of-the-intranet/>. Luettu: 17.05.2020.

Londer, Olga M. & Coventry P. 2013. Microsoft SharePoint 2013: Step by Step. O'Reilly Media, Inc. California.

Microsoft 2020. Johdanto sivustojen työtilojen ja sivujen käyttämiseen. Luettavissa: <https://support.office.com/fi-fi/article/johdanto-sivustojen-tyotilojen-ja-sivujen-kayttamiseen-db309204-cf0a-43a4-8481-ac65f64fa497?ocmsassetID=HA010021413&CorrelationId=1e773981-4c2f-4794-8e39-4f8873118ca2&ui=fi-FI&rs=fi-FI&ad=FI>. Luettu: 02.02.2020.

Puro, J. 2004. Onnistu viestinnässä. WSOY. Helsinki.

Roine, J & Anttila, J. 2015. SharePoint & Office 365: Hyvät, Pahat ja Rumat. Helsinki.

Shchurova, S. 2017. Intranetin käyttäjätyytyväisyys vuosina 2015 ja 2016 Case: Kansaneläkelaitos. AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

SurveyMonkey 2020. Kysymystyypit. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/survey-question-types/>. Luettu: 3.2.2020.

TTK 2016. Työturvallisuuskeskus. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Luettavissa: [https://ttk.fi/files/5128/TTK\\_Tyoyhteisoviestinnalla\\_hyvinvointia\\_2016.pdf](https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf). Luettu: 12.10.2019.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake



## Työtilan käytettävyys ja käyttö käyttäjäryhmittäin

### 1. Ikä

18 - 24

25 – 34

35 - 44

45 - 55

Yli 55

### 2. Sukupuoli

Mies

Nainen

En halua kertoa

### 3. Kuinka kauan olet työskennellyt Kelassa?

Alle 5 vuotta

5 -15 vuotta

Yli 15 vuotta

### 4. Mistä ensisijaisesti saat tiedon uusista ohjeista?

- Sähköposti
- Oma työtila
- Sinetin asiakaspalvelun/ratkaisutyön ohjeet
- Työkaverit
- Esimies
- Jostain muualta, mistä?

**5. Minkä työtilan jäsen näistä olet?**

- Eteläisen asiakaspalveluyksikön työtila
- Pohjoisen asiakaspalveluyksikön työtila
- Toimeentulotuki kuntakohtaiset tiedot työtila

*Vastaa seuraaviin kysymyksiin ajatellen niitä työtiloja, joita käytät esim. yksikkösi ja ryhmäsi työtila.*

**6. Kuinka usein käytät työtiloja?**

- Useita kertoja päivässä
- Päivittäin
- Viikottain
- Harvemmin

**7. Helpottaako työtilojen käyttö työtäsi?**

- Erittäin paljon
- Paljon
- Vähän
- Ei ollenkaan

**8. Mihin käytät työtiloja eniten? Valitse enintään kaksi.**



- Käyn lukemassa ilmoitukset
- Käyn lukemassa uutissyötettä tai uutisia
- Käyn tarkistamassa ryhmäni tapahtumat tai kalenterin
- Käytän linkkejä siirtymiseen toiselle sivustolle tai tiedostoon
- Käyn katsomassa työvuorot
- En käytä työtilaa
- Jokin muu, mikä?

**9. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin työtilojen ominaisuuksiin?**

		Melko tyytyväinen	En tyytyväinen	Melko tyytymätön	Tyytymätön
Ilmoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutissyöte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedostot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Mikä on roolisi työtilojen käyttäjänä?**

Jos olet peruskäyttäjä, siirryt vastaamaan seuraavaksi kysymykseen nro 13.

- Olen työtilan peruskäyttäjä
- Olen työtilan tekninen ylläpitäjä tai työtilan omistaja

**11. Työtilojen käytöllä pyritään mm. keräämään tietoa yhteen paikkaan ja vähentämään sähköpostin käyttöä. Miten olet työtilan ylläpitäjänä tässä onnistunut?**

Jos vastasit onnistuneesi siirryt seuraavaksi vastaamaan kysymykseen nro 13.

- Olen onnistunut
- En ole onnistunut

**12. Mistä mielestäsi johtuu, että tiedon kerääminen ja sähköpostin vähentäminen ei ole onnistunut?**

**13. Hyödynnetäänkö työtiloja mielestäsi tarpeeksi?**

Jos vastasit kyllä siirryt seuraavaksi vastaamaan kysymykseen nro 15.

- Kyllä
- Ei

**14. Mistä mielestäsi johtuu, että työtiloja ei hyödynnetä tarpeeksi?**

**15. Tulisiko mielestäsi työtiloihin lisätä vielä jotain ominaisuuksia, jotka voisivat helpottaa työn tekemistä?**

**16. Oletko mielestäsi saanut tarpeeksi opastusta/koulutusta työtilojen käyttöön?**

Jos vastasit kyllä siirryt vastaamaan seuraavaksi kysymykseen nro 18.

- Kyllä
- Ei

**17. Mitkä seuraavista tukitoimista mielestäsi auttaisi lisäämään työtilojen käyttöä? Valitse enintään kaksi.**

- Skype-koulutus
- Vinkkiuutiset työtilan käyttöön
- Kirjalliset ohjeet
- Kysymys-vastauspalsta
- Joku muu, mikä?

**18. Millä arvosanalla arvioisit käyttämiesi työtilojen hyödyllisyyttä oman työsi kannalta?**

10= Erinomainen, 9=Kiitettävä, 8=Hyvä, 7=Tyydyttävä, 6=Kohtalainen, 5=Välttävä, 4=Heikko

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4

**19. Lopuksi sana on vapaa. Kaikki palaute, ideat ja ehdotukset ovat tervetulleita, jotta työtilojen käytettävyyttä voidaan parantaa vastaamaan käyttäjien tarpeita.**

## Liite 2. Saate

Hei!

Olen palveluasiantuntijana Hyvinkään palveluryhmästä, ja teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä Kelan viestintä- ja strategiaryhmän toimeksiantona aiheesta Sinetin työtilojen käyttö ja mahdollisuudet käyttäjäryhmittäin.

Työtilat ovat tärkeä osa työyhteisöviestintää. Viestinnän parantaminen ja tiedonvälittymisen nopeus on meidän kaikkien kelalaisten etu. Tämän vuoksi tarvitsen nyt teidän apua.

Pyydänkin sinua käyttämään 5 - 10 minuuttia työajastasi vastataksesi tähän kyselyyn. Kyselyn tarkoitus on selvittää miten eri tavoin ja mihin tarkoituksiin työtiloja käytetään ja vastaavatko työtilat käyttäjien odotuksia.

Vastaamalla kyselyyn autat työtilojen ylläpitäjiä ymmärtämään paremmin työtilojen käyttöä ja käytettävyyttä käyttäjien näkökulmasta. Näin työtilojen kehittämisessä, suunnittelussa ja toteutuksessa voidaan ottaa käyttäjien tarpeet ja toiveet paremmin huomioon.

Vastaathan kyselyyn 24.06.2019 mennessä. Kyselyyn pääset vastaamaan tästä linkistä: <https://link.webpolsurveys.com/S/4ECD78F886AF2F56>

Ystävällisin terveisin

Mirva Toivola