



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Sanna Mäkelä

Sisäisen intran päivitys kivikaudelta 2020-luvulle

Case Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuolto

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Kliininen asiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla

Opinnäytetyö

8.3.2021

Tekijä(t) Otsikko	Sanna Mäkelä Sisäisen intran päivitys kivikaudelta 2020-luvulle Case Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuolto
Sivumäärä Aika	26 sivua + 4 liitettä 8.3.2021
Tutkinto	Suuhygienisti YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kliinisen asiantuntijuuden tutkinto-ohjelma sosiaali- ja terveysalalla
Suuntautumisvaihtoehto	Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntija
Ohjaaja	Lehtori Juha Havukumpu
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee viestinnän merkitystä ja viestinnän välineenä sisäistä intranettiä. Opinnäytetyössä päivitetään Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon vanhentunutta sisäistä intranettiä. Tarkoituksena on selvittää minkälaisesta tilanteesta ja käyttökokemuksista lähdetään liikkeelle. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää uudistetun intranetin käyttöaste, käyttäjä kokemus, sisältö ja yleinen vaikutus tiedotukseen.</p> <p>Teoriaosuudessa käydään läpi intranetin läpikäymät muutokset sekä viestinnällistä näkökulmaa. Teoreettinen osuus kattaa viestinnän eri muotoja. Kuka viestii, miten viestitään ja mikä merkitys viestinnällä on. Työyhteisöviestinnällä on omat ominaispiirteet ja teoria osuudessa katsastetaan miksi se on tärkeää työyhteisön koosta tai muodosta riippumatta.</p> <p>Tutkimus on toteutettu kehittämistutkimuksena. Opinnäytetyön tutkimusaineisto on kerätty sähköisellä kyselyllä, mikä lähetettiin koko suun terveydenhuollon henkilöstölle. Kysely tehtiin kahdesti, ensin kartoitettiin lähtötilanne ja intran muutosten jälkeen tehtiin seurantakysely.</p> <p>Tutkimustulokset osoittavat, että muutosta tarvittiin ja tehdyt muutokset otettiin vastaan pääosin positiivisesti. Muutoksia tehtiin ensisijaisesti huomioiden lähtötilanne kyselyn tulokset sekä opinnäytetyön tilaajan eli Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon esimiesten toiveiden perusteella. Uudistetun intranetin osalta vielä ei ole valmista ja opeteltavaa sekä päivityksen tarvetta edelleen on, mutta kehitys on oikeansuuntainen. Covid-19 on tuonut omat haasteensa sekä opinnäytetyön etenemiseen, että sen aikana suoritettaviin toimenpiteisiin, mutta niistäkin on pääosin selvitty.</p>	
Avainsanat	Intranet, Sosiaalinen intranet, viestintä, sisäinen viestintä, työyhteisöviestintä

Author(s) Title	Sanna Mäkelä Updating the internal intranet from the stone age to the 2020s Case Kirkkonummi oral healthcare
Number of Pages Date	26 pages + 4 appendices 8.3.2021
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Master's Degree in Clinical Expertise in Health Care and Social Services
Specialisation option	Professional Major Expertise in Digital Social and Health Services
Instructor	Juha Havukumpu, Senior Lecturer
<p>This thesis deals with the importance of communication and internal intranet as a means of communication. The study shall update the outdated internal intranet of the oral healthcare unit in the municipality of Kirkkonummi. The purpose is to find out the current as-is state and user experience. The aim of the study is to clarify the utilization, user experience, content and general impact to communications of the renewed intranet.</p> <p>The theory part of the thesis discusses the changes of the intranet, as well as the communication aspect. The theoretical part covers different forms of communication. Who is communicating, how to communicate and what the meaning of communication is. The work community communication has its own unique characteristics and theory part reviews why this is important regardless of the size or form of the work community.</p> <p>Research has been carried out as a development study. The thesis research material has been collected through an electronic survey, which was sent to all employees of the oral healthcare unit. The survey was conducted twice, first identified the current state and after the changes to the intranet, a follow-up survey was carried out.</p> <p>The results of the study show that the change was needed, and the changes were mainly received positively. The changes were made primarily on the basis of the first survey and the wishes of the managers of oral healthcare unit in the municipality of Kirkkonummi. The renewed intranet is not yet ready and there are still new things to learn and to update, but it is a step in the right direction. Covid-19 has brought its own challenges to the progress of thesis work and to the actions to be taken during the work, but even these have been handled.</p>	
Keywords	Intranet, social intranet, communication, internal communication, work community communication

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Lähtökohdat	1
1.2	Toimeksiantaja	2
2	Suunnittelu ja tavoite	2
3	Intranet viestinnän työkaluna	4
3.1	Mikä on intranet	5
3.2	Viestintä	6
3.3	Työyhteisöviestintä	7
4	Aikataulu	8
5	Toteutus	9
5.1	Tiedonkeruumenetelmä	9
5.2	Lähtötilanne -kyselyn analysointi	10
5.3	Yhteenveto	14
6	Uudistettu intranet	15
7	Toinen kierros	17
8	Reliabiliteetti ja validiteetti	22
9	Pohdinta	23
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1. Lähtötilanne kyselyn saatekirje	
	Liite 2. Lähtötilanteen kartoitus – kyselyn kysymykset	
	Liite 3. Käyttökokemus kyselyn saatekirje	
	Liite 4. Uuden intranet käyttökokemus – kyselyn kysymykset	

1 Johdanto

Nyky yhteiskunnassa viestintä on monimuotoista, viestintäkanavia on paljon erilaisia ja viestinnän tulva on loputon. Yksittäisen ihmisen saattaa olla haastavaa valita mitä kanavaa käyttää, mihin uskoa ja minkä kanavan kokee itselleen hyödyllisimmäksi. Vastaavasti yritys- ja julkishallinnon organisaatiomaailmassa kanavien valinnat tekee joku muu yksittäisen henkilön puolesta, mutta tästäkin huolimatta tai juuri tämän vuoksi toimiva ja ajan tasalla oleva viestintä tulee olla kaikkien saatavilla yrityksen koosta tai muodosta tai henkilöstömäärästä riippumatta. Viestintä on ihmiselle ominaista, välttämätöntä ja kaiken inhimillisen tekemisen ja vuorovaikutuksen perusta (Juholin 2017: 22). Yritys ja kuntatasolla viestintää tehdään monella eri tasolla ja tavalla ja yksi niistä tasoista on sisäinen viestintä. Sisäinen viestintä on aina ollut monikanavaista, kun käytössä on niin sosiaalista kuin analogista tai digitaalista kanavaa (Korhonen 2015a). Sisäistä viestintää voi tehdä monella eri tavalla ja monenlaisilla työkaluilla ja tässä työssä kyseessä on intranet ja sen monet käyttömahdollisuudet.

Intranet käsittää eri organisaatioissa erilaisia tehtäviä ja tarkoituksia. Viime vuosina viestinnälliset intranetit ovat kehittyneet digitaalisiksi työympäristöiksi luoden jälleen uusia vuorovaikutuksen ja työskentelytavan mahdollisuuksia. Intranetin perusominaisuuksia ovat työnantajat toimintatapojen ja ohjeistusten välittäminen sekä toimia sisäisen viestinnän kanavana. Intranet saattaa myös mahdollistaa käyttäjän osallistumisen sisällön tuottamiseen eikä vain jokin tietyn tahon tuottaman sisällön kuluttamiseen. (Korhonen 2018.)

1.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyöni käsittelee Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon sisäisen intran kehittämistä. Kehitysehdotus on tullut suun terveydenhuollon esimiehiltä, koska nykyisellään intran käyttöaste on matala, sisältö ei ole ajantasaista ja käytettävyys haastavaa. Nykyisellään päivittäin tarvittavat materiaalit ja tiedot on myös hajautettuna useaan eri paikkaan ja näiden välillä ei ole muuta linkitystä kuin tieto, että kaikki materiaali ei ole yhdessä paikassa.

Tiedottaminen ja viestintä tapahtuu tällä hetkellä pääasiassa sähköpostin välityksellä. Osa viestinnästä tapahtuu myös säännöllisten palaverien muodossa, joista tulisi olla

pöytäkirja tehtynä. Osa palavereista on hoitola kohtaisia, joten tieto ei aina välity hoitoloiden välillä.

1.2 Toimeksiantaja

Työn toimeksiantaja on Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuolto. Kirkkonummen kunta on kasvava kunta läntisellä Uudellamaalla ja asukkaita on noin 39 000, joista ruotsinkielisiä noin 18 prosenttia. (Tietoa kunnasta. 2018.) Kunnan strategiset päämäärät ovat:

- Kirkkonummen elinvoiman vahvistaminen ja positiivista erottuvuutta
- Kuntalaisten hyvinvoinnin edistäminen laadukkailla, kuntalaislähtöisillä ja kustannustehokkailla kaksikielisillä palveluilla
- Panostaminen kestäväan talouteen, yhteistyöhön ja osaamiseen (Talousarvio 2019. 2018:3.)

Kirkkonummen kunta hyödyntää digitalisaation mahdollisuuksia asiakaslähtöisesti ja ottaa käyttöön palvelukehityksen nykyaikaiset menetelmät palvelumuotoilussa sekä osallistuu julkisen sektorin yhteistyöhön ja verkostoihin. Digitalisaation käyttöönotossa kunta tekee aktiivisia toimenpiteitä ja erilaisten kokeilujen pohjalta tekee suunnitelmaa laajempaan tuotannolliseen käyttöön esimerkiksi robotiikassa. (Talousarvio 2019. 2018: 5.)

Suun terveydenhuollossa työskentelee yli 40 ammattilasta kahdeksassa eri hammashoitolassa. (Suun terveydenhuolto.) Hammashoitoloista isoin sijaitsee Kirkkonummen keskustan pääterveysaseman yhteydessä, jossa suurin osa suun terveydenhuollon ammattilaisista työskentelee. Muut hoitolat sijaitsevat Veikkolassa (kaksi hoitolaa), Kantvikissa, Masalassa (kaksi hoitolaa) sekä keskusta-alueen kahden koulun yhteydessä omat hoitolat. Suun terveydenhuollolla on myös oma välinehuolto ja ajanvaraus, jotka työllistävät useamman henkilön.

2 Suunnittelu ja tavoite

Työ suoritetaan kehittämistutkimuksena. Kehittämistutkimus tähtää muutoksen eikä ole oma tutkimusote, vaan yhdistelmä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta tai

pelkästään kvalitatiivista tavoitteena muutos. Perinteisessä tutkimuksessa etsitään syyt ja ehdotetaan ratkaisua, mutta kehittämistutkimukseen kuuluu ongelman poistaminen. (Kananen 2015: 39-40.) Kehittämistutkimus ei pyri yleistämään ja tutkimustuloksena saadaan muutos entiseen ilmiöön, jota on tutkittu. Kehittämistutkimuksella poistetaan ongelma tai kehitetään asiaa paremmaksi, olettaen, että asiaan ryhtyminen saa aikaan parannusta nykytilanteeseen. (Kananen 2012: 43-44.) Kehittämistutkimuksessa voidaan erotella vaiheet ja malleja tästä on monia koulukunnasta ja kirjoittajasta riippuen. Perusajatus on kuitenkin sama: ongelman määrittely, ratkaisun esitys, ratkaisun kokeilu ja arviointi, kuten kuviossa 1 on esitelty. (Kananen 2012: 53.)



Kuvio 1. Tutkimuksen vaiheet (Soveltaen Kananen 2012: 52).

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää suun terveydenhuollon tarpeet sisäisen intran monipuoliseen, tarpeita vastaavaan ja ajankäytöllisesti tehokkaaseen käyttöön joka päiväisessä toiminnassa. Kartoitus tehdään sisäisenä kyselynä suun terveydenhuollon henkilökunnalle ja esimiehille. Kyselyn pohjalta nostetaan kehittämiskohteita, jotka olisivat tämän työn aikana tarkoitus tehdä valmiiksi tai ainakin aloittaa. Kysely tehdään nimettömänä ilman tarkempia tunnistetietoja ja tämän perusteella suun terveydenhuollon johtoryhmä on päättänyt, ettei kyselyyn tarvita erillisiä lupia. Kyselyn pohjalta tuotettavan materiaalin lisäksi intraan tuodaan päivitettyä materiaalia verkkolevyltä, jossa tällä hetkellä säilytetään suurta osaa päivittäin tarvittavista lomakkeista, ohjeista ja muista materiaaleista. Tavoitteena on jatkossa hyödyntää intraa tehokkaana tiedotusvälineenä.

Tutkimuskysymykset:

- **Mihin tarvitsemme sisäistä intraa?**
- **Minkälainen viestintä on tehokasta?**

Lopputuloksena käyttäjäystävällinen, ajantasainen ja monipuolinen työkalu helpottamaan ja ohjaamaan joka päiväistä työntekoa suun terveydenhuollossa. Intranet toteutetaan sosiaalisena intranettina Microsoftin Sharepoint ohjelmistolla. Tästä oppinnäytetyöstä rajataan ulkopuolelle tekninen toteutus ja siihen liittyvät ominaisuudet ja haasteet.

3 Intranet viestinnän työkaluna

"Useimmiten sisäinen intra on surkea. Se on pelkkä vanhentuneen tiedon hautausmaa, jossa kukaan ei viihdy. Pahimmillaan intran ainoa kiinnostava asia on viikon ruokalista, mutta tärkeät asiat tiedotetaan yhä meillä." Kirjoitti Katleena Korteso blogissaan heinäkuussa 2012. Perinteinen intranet on sisäinen joukkotiedotusväline, jonne muutamat tuottavat sisältöä ja massa eli koko henkilöstö kuluttaa. Sosiaalisiksi intranet muodostuu, kun kaikki käyttäjät voivat jollain tasolla osallistua sisällön tuottamiseen, esimerkiksi kommenttikenttien kautta. (Korhonen 2015b.) Työyhteisöviestinnän kanavapaletista intranet voi korvata perinteisistä viestimistä: ilmoitustaulut, viikkokirjeet, sähköpostijakelut ja henkilöstölehdet. Intranet välittää niin strategiat kuin lomaohjeet, erilaiset toimintaohjeet ja muutokset. Esimiestä intranet ei kuitenkaan korvaa ja esimies onkin työntekijän tärkein sisäisen viestinnän kanava ja tulkki. (Korhonen 2015a.) Informaation aikakaudella viestintä on edelleen haasteellista ja henkilökunta saattaa eristäytyä ja muodostuu putkinäköisyyttä. Intranet voisi murtaa muureja ja mahdollistaa suoran ja selkeän kanssakäymisen esimiestason kanssa. (Eisenhauer.)

North Patrol on tehnyt keväällä 2020 selvityksen organisaatioiden sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen välineistä. Kyselyn mukaan kunnissa intranet on sisäisen viestinnän ensisijainen tietolähde. Intranet on myös uutiskeskus ja laukaisualusta muihin järjestelmiin. Kuviossa 2 on tarkemmin jako käyttökohteista. Tutkimuksen mukaan selkeä ja rajattu intranet toimi monella pelkistettynä uutiskanavana ja yhteisenä tietopankkina. Toisaalta samasta syystä intranetissä on helposti vanhentunutta tietoa ja etenkin isossa organisaatiossa tiedon ajan tasalla pitäminen on haasteellista. Viestinnän painopiste kunnissa on siirtymässä intranettiin, mutta edelleen monissa kunnissa

viestintä tapahtuu sähköpostin ja verkkolevyjen kautta. (Kuntien intranetit organisaatiotiedon kotipesiä 2020.)



Kuvio 2. Intranetin ydin on henkilöstöasiat, organisaatiotiedot ja uutiset 2020.

3.1 Mikä on intranet

"Perinteisen määritelmän mukaan intranet on organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu verkkopalvelu, jota käytetään sisäisenä viestintä-, kommunikaatio- ja työvälineenä. Intranetin pääasiallisena tarkoituksena on parantaa tiedon keräämistä, tallentamista ja jakamista." (Holm 2016.) Huonoimmillaan intranetin parasta antia on viikon ruokalista ja kaikki muu viestintä hoidetaan sähköpostilla. Intrasta ei kuitenkaan haluta luopua, koska siitä on maksettu sievoinen summa. (Kortesuo 2012:65.) Vanhan intranetin huonoimmat ominaisuudet Kortesuon (2012) mukaan ovat:

- sekava ja massiivinen
- vanhentuneita dokumentteja
- tiedon välitys ei toimi
- byrokraattinen ja yksisuuntainen
- luotaantyöntävä

- tärkeitä tietoja ohjeistua puuttuu, koska on katsottu niiden löytyvän helpommin yhteiseltä verkkolevyltä

Usein intranet on sellainen, joihin tietyt henkilöt tuottavat erilaista sisältöä. Sisältö on usein hierarkkisesti jaoteltua informaatiota, jota henkilökunta lukee tarvittaessa. Edistyneemmässä intranetissä sisältöä voi myös kommentoida. Tätä kutsutaan sosiaalisesti intranetiksi, jossa kaikki pystyvät osallistumaan sisällön tuottamiseen, kommunikointiin ja tietopääoman jakamiseen. Käyttäjät muuttuvat lukijasta sisällöntuottajiksi, jolloin tieto liikkuu tehokkaasti ja sisäinen verkostoituminen helpottuu. (Holm 2016.) Sosiaalisessa intranetissä omaa näkymää voidaan muokata omien tarpeiden mukaan. (Kortesuo 2014:107). Kortesuo (2012) listaa sosiaalisen intranetin eduiksi:

- sisällön luominen tasapuolisesti wiki-periaatteella
- intrassa voi keskustella vähentäen sähköposteja ja tehostaen yhteistyötä
- avoin ja kehittyvä toimintakulttuuri lisäten läpinäkyvyyttä
- dokumenteista uusin versio
- uutta tietoa tarjoava alusta, jota halutaan käyttää

3.2 Viestintä

Viestinnän perustehtävät ovat samat organisaatiosta tai sen muodosta ja koosta riippumatta, koska tarvitaan yhteisöllisyyttä, tietojen vaihtamista ja päivittäistä viestintää. Tänä päivänä viestintä on hyvin vuorovaikutteista ja tekstilajeja on useita esimerkiksi chatti ja blogi. Vuorovaikutus perustuu vähintään kahden ihmisen välisestä vaikutussuhteesta, jossa jompikumpi haluaa välittää viestin. (Kortetjärvi-Nurmi – Murtola 2016.) Viestintä on harvoin suoraviivaista ja toisinaan vaikutus ei ole odotetun kaltainen. Vaikka viesti olisi tavoittanut odotetut tahot, ei sitä ole ymmärretty oikein. Tähän saattaa vaikuttaa useampi eri tekijä: viesti on ohitettu ei kiinnostava, viestin lähettävä taho ei ole kiinnostava tai viestintä on tapahtunut ympäristössä mikä saa aikaan viestin ja lähettäjän kyseenalaistamisen. Toisinaan viesti ja/tai lähettäjä halutaan tietoisesti torjua. (Juholin 2017: 24.) Miksi viestimme ja miten viestimme? Molempiin vaikuttaa se kenelle viestimme ja mitä paremmin onnistumme viestin sisällössä, sitä paremmin viesti menee perille. (Lohtaja-Ahonen – Kaihovirta-Rapo 2012:12.)

Viestinnän strategiset tehtävät vaikuttavat suoraan tai välillisesti organisaation toimintakykyyn ja menestymiseen. Strateginen viestintä lähtee organisaation tehtävästä, tavoitteista ja strategioista. Päivittäisviestintä on tiedon ja kokemusten vaihtamista, keskustelua päivittäisten tehtävien suorittamiseksi. Päivittäisviestintää voidaan kutsua myös työyhteisöviestinnäksi ja siitä lisää seuraavassa alaluvussa. Informointi ja tiedotus on suunnitelmallista tiedon tuottamista yksisuuntaisesti ja neutraalisti. Näistä kaikista vastaa paitsi johto ja viestinnän ammattilaiset, myös jokainen oman työtehtävänsä kautta. (Juholin 2017: 47-48.) Käytävä- ja kehityskeskusteluissa sekä säännöllisillä henkilöstökyselyillä seurataan sisäisen viestinnän toimivuutta. Intran käyttöastetta voidaan mitata erilaisten aineistojen lukijamäärällä ja erilaisella vuorovaikutuksella. Automaattiseen mittaamiseen liittyy kuitenkin epävarmuustekijöitä, eikä suoria johtopäätöksiä tule tehdä ilman tarkempaa analyysia. (Kuntaviestinnän opas 2016.) Toimiva sisäinen viestintä linkittyy tuottavuuden nousuun, muistamiseen ja yleiseen henkilöstön tyytyväisyyteen. Viestintään panostamisen hinta on selkeä: onnelliset työntekijät tarkoittavat onnellisempia asiakkaita. (Lynn 2020.)

3.3 Työyhteisöviestintä

”Strateginen työyhteisöviestintä sisältää ajatuksen, että viestinnällä on tarkoitus, suunta ja tavoitteet. Se pohjautuu koko organisaation tavoitteisiin sekä sopeutuu muutoksiin ja vastaa työyhteisön jäsenten oikeutettuihin odotuksiin. Viestinnän perimmäinen tarkoitus on, että työt sujuvat, ihmiset voivat hyvin ja työyhteisö menestyy.” (Juholin 2017: 121.) Viestintä ei kuulu vain viestinnässä työskenteleville henkilöille. Viestintä on työyhteisön toimintaa, ilman viestintää ei ole yhteisöä. Viestintä on aktiivista toimintaa ja sen pitäisi olla avointa, oikea-aikaista sekä mahdollisimman kattavaa. (Kuntaliitto 2013: 6.) Työelämässä ei riitä yhdensuuntainen viestintä, vaan vuorovaikutus, keskustelu sekä yhdessä sopiminen luovat avointa ja moninaista yhteisöllisyyttä. Tietoperusteinen työ vaatii lihaskunnon sijaan aivoja ja kattavaa sosiaalista osaamista eli viestintäosaamista monissa muodoissa, koska nykypäivänä käytetään apuna erilaisia sähköisiä ja digitaalisia viestintätapoja. (Työturvallisuuskeskus 2016.) Työyhteisöviestinnän tavoitteena on saada jokaiselle työntekijälle ajantasaista tietoa oman työn tekemiseen ja työyhteisöä koskevaa tietoa. Perustietojen lisäksi tarvitaan tietoa mahdollisista muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. (Kortetjärvi-Nurmi – Murtola 2016.) Ennakoivat keskustelut luovat hyvää pohjaa tulevalle ja tämän vuoksi tulisi mahdollisuuksien mukaan etukäteen kertoa mitä muutoksia on tulossa ja millaisia suunnitelmia on mietittynä. Toisaalta on myös tärkeä kertoa, ettei kaikkea voida

etukäteen kertoa tai ettei vielä ole selkeää tietoa. Mikäli viestintää ei ole, leviävät huhut helposti ja ne ottavat valtaa ja saattavat jopa lamauttaa. (Työturvallisuuskeskus 2016.) Työyhteisöviestintä on hyvin suunniteltu ja organisoitu. Hyvin hoidettu työyhteisöviestintä lisää esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tunnetta, herättää kiinnostusta, edistää tasa-arvoa, vahvistaa avoimuutta ja lisää motivaatiota. Työhyvinvointiin vaikuttaa palaute, viestinnän vastavuoroisuus, avoimuus ja luottamus. Avoimuuteen ja vuorovaikutteisuuteen on johdolla keskeinen vaikutus. Johdon on arvostettava kuuntelemista ja tasapuolisesti kuunneltava eri tahoja sekä tulkita ja ymmärtää viestejä samoin periaattein, jotta organisaatio voi toimia tehokkaasti. (Kuntaliitto 2013: 6-7.) Osaamisen jakaminen, yksilön ja yhteisön oppinen ja kehittyminen tapahtuu parhaiten vuorovaikutuksella, mikä mahdollistaa myös innovaatioiden syntymisen. (Kortetjärvi-Nurmi – Murtola 2016). Asiantuntijuuden ollessa paikallista ja työtehtävään liittyvää, ei johdolla välttämättä ole käytettävissään tarvittavaa tietoa tai mahdollisuutta tukea alaisiaan. Tällöin tulisi luottaa yksilöiden ja tiimien harkintaan ja suorittaa delegointia. Ihmiset ovat aidosti kiinnostuneita työyhteisön asioista ja haluavat jakaa tietoaan ja tietämystään. Sisäistä motivaatiota lisää jaettu johtajuus, matalat hierarkiat ja luottamus. (Juholin 2017: 119.) Paraskaan johtaja ei saa nyky maailmassa yksin juuri mitään aikaan. Johtaminen on viestintää henkilöstön ja sidosryhmien kanssa. Vastuullisuus ja työyhteisöviestinnän onnistuminen punnitaan kriisitilanteissa, jolloin tarvitaan avoimuutta ja rehellisyyttä, mutta myös rohkeutta puhua asioista suoraan ja ymmärtää ihmisten erilaiset tavat reagoida viestiin. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

4 Aikataulu

Työn aikataulu on alustava ja saattaa muuttua työn edetessä. Alun perin oli tarkoituksena huomioida aikataulussa, toimenpiteissä ja käyttöönotossa suun terveydenhuollossa tapahtuva Apotin käyttöönotto lokakuussa 2020. Mikään sisäinen toimenpide ei saanut häiritä koulutuksia ja käyttöönottoa. Koronakevät eli covid-19 virus sai kuitenkin aikaan sen, että Apotin käyttöönotto siirtyi ensin keväälle 2021 ja lopulta vuoteen 2022. Tämä hieman helpottaa intran uudistuksen aikataulua ja kyselyt voidaan suorittaa alkuperäisen aikataulun mukaisesti. Pysyäkseen omassa valmistumisaikataulussa, pyrin kaikessa tekemisessä etenemään alkuperäisessä aikataulussa taulukon yksi mukaan.

Taulukko 1. Aikataulu

Mitä	Milloin
tutkimussuunnitelma	tammi-helmikuu 2020
1. kysely	helmikuu-maaliskuu 2020
analysointi ja toimenpiteet	maaliskuu-kesäkuu 2020
käyttöönotto	elokuu 2020
2. kysely	lokakuu 2020
analysointi	marraskuu 2020
teoria + muu kirjoittaminen	2020-maaliskuu 2021

5 Toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa työntekijöiden nykyisestä intran käyttöasteesta sekä selvittää mihin tarkoitukseen he nykyistä intraa käyttävät, jos käyttävät. Samalla kartoitetaan minkälaisen intran he jatkossa haluavat ja minkälaista sisältöä sieltä tulisi löytyä.

5.1 Tiedonkeruumenetelmä

Tiedonkeruu toteutettiin sähköisenä kyselynä koko Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon henkilökunnalle. Kysely tehtiin Google forms – työkalulla. Ensimmäinen kysely lähetettiin 48 työntekijälle ja 4 esimiehelle sähköpostitse, jossa kerrottiin miksi kysely tehdään, kuka sen tekee ja mukana oli linkki kyselyyn. Toinen kysely lähetettiin 42 työntekijälle ja 4 esimiehelle sähköpostitse. Kyselyn vastaanottajien lukumäärän muutokseen vaikutti kyselyiden välillä tapahtuneet henkilöstömuutokset.

Kanasen (2012) mukaan kehittämistutkimuksessa, jossa tavoitellaan muutosta, tulee pystyä näyttämään muutoksen tapahtuneen. Tämä tapahtuu ennen ja jälkeen -mittauksella ja välissä suoritetaan suunniteltu interventio(t), jotta tavoiteltu muutos saadaan aikaiseksi. Mahdollinen muutos saadaan mitattua vain, jos ensin on tehty lähtötilanteen kartoitus ja lopuksi mittaamalla lopputilanne.

Kyselyssä käytettiin sekä avoimia kysymyksiä että strukturoituja kysymyksiä. Avoin kysymys tuottaa hyvinkin kirjavia vastauksia, mikä lisää käsityön määrää analysointivaiheessa, mutta ainakin kaikki vaihtoehdot ovat vastaajan saatavilla. Strukturoidut kysymykset ovat tutkijan asettamia ja vastaaja valitsee hänelle parhaiten sopivan vaihtoehdon. (Kananen 2012: 125.)

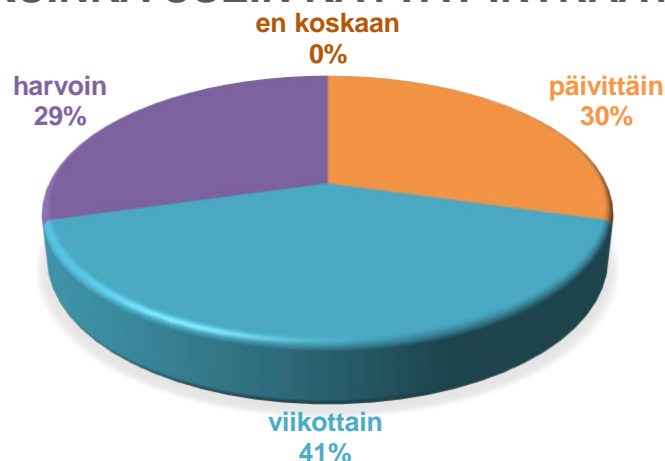
5.2 Lähtötilanne -kyselyn analysointi

Lähtötilannetta kartoittava kysely lähetettiin 52 henkilölle sähköpostitse keväällä 2020. Vastausaikaa annettiin kolme viikkoa ja tuona aikana kyselystä muistutettiin kerran. Kyselyyn vastasi 17 henkilöä, mikä on 32,6% kyselyn saaneista.

Ensimmäinen kysymys koski vastaajan ammattia. Vastaajista 8 oli hammaslääkäreitä, 6 suuhygienistiä, 3 hammashoitajaa ja välinehuoltajista kukaan ei vastannut kyselyyn.

Kysyttäessä intran käytöstä kysymyksessä kaksi, jakautui vastaukset suhteellisen tasaisesti vaihtoehtojen päivittäin, viikottain ja harvoin välillä. Kuten kuviosta yksi on nähtävissä, vastanneista enemmistö käyttää intraa suhteellisen usein. Tämä tieto poikkeaa annetusta tiedosta, kun asiasta keskusteltiin ennen projektin aloitusta. Toisaalta luvut saattavat selittyä sillä, että uuden intran pohjaa on jo aloitettu ja se on osittain käytössä. Selittävänä tekijänä saattaa olla epäselvyys mistä intrasta puhutaan, koska osa käytettävistä toiminnoista on intrassa, jota käyttää kaikki kunnan työntekijät.

KUINKA USEIN KÄYTÄT INTRAA?



Kuvio 3. Kysymys 2.

Suurin osa vastaajista kokevat intran käytön ainakin osittain helpoksi, kuten kuviosta kaksi on nähtävissä. Hieman yli puolet (53%) oli osittain samaa mieltä kysyttäessä intran käytön helppoudesta kysymyksessä numero kolme. Se, että näin moni kokee intran käytön helpoksi, alkuoletuksista poiketen, saattaa johtua käytön rajoittuvan vain tiettyihin usein toistuviin toiminteisiin. Tämä oletus saa vahvistusta kysymyksestä numero viisi.



Kuvio 4. Kysymys 3.

Kysymys numero neljä oli avoin: Mihin tarkoitukseen käytät intraa? Suurimmalla osalla vastauksessa oli: HR-asiat, lomien/vapaiden merkitseminen, ajankohtaiset asiat ja tiedotteet. Muita yksittäisiä asioita oli: lomakkeiden haku, tiedon haku esimerkiksi lääkityksistä ja parissa mainittiin, etteivät he tiedä mihin intraa käyttäisivät. Vastauksista voi päätellä, että käyttäjät tietävät aika tarkkaan mitä ovat hakemassa tai tekemässä, mutta toisaalta aihealueet ovat aika suppeat.

Yli puolet (53%) oli sitä mieltä, että haettu tieto löytyy helposti, kysymys viisi. Tämä saattaa myös johtua siitä, että haetut asiat ovat tarkkaan suunniteltu ja samoja tietoja haetaan usein. Oletus saa vahvistusta kysymyksestä kuusi: Mikä tekee intran käytöstä helppoa, miksi? Useammassa vastauksessa todetaan käytön koskevan samoja asioita, joten tietää mitä ja mistä hakee. Muutaman vastaajan mielestä intran käyttö ei ole helppoa eivätkä he löydä etsimäänsä. Joistakin vastauksista paljastuu, myös aikaisempi oletus, että osa käyttää jo ns. uutta intraa, johon on tiettyjä asioita viety esimiesten toimesta.

LÖYDÄN TARVITSEMANI TIEDON HELPOSTI INTRASTA



Kuvio 5. Kysymys 5.

Kysymys seitsemän: Mikä tekee intran käytöstä hankalaa, miksi? Vastauksista paistoi läpi intran käytön hankaluus, liian monen mutkan takana, paljon klikkauksia, jotkin toiminnot ei toimi, mutta myös käyttämättömyys, kun ei käytä ei osaa. Joku koki myös hankaluudeksi esimiesten antamat neuvot.

Miten käyttäjät sitten haluaisivat parantaa intran sisältöä? Tätä asiaa tiedusteltiin kysymyksessä kahdeksan: Mitä toiveita/ehdotuksia intran sisältöön. Vastauksia läpi käydessä tulee ensimmäisenä mieleen selkeys. Käyttäjät haluavat selkeyttä ja toimivuutta. Intraan pääsyn pitäisi olla helppoa, eli nykyisen monen klikkauksen sijaan kaikille automaattisesti avautuvan koko kunnan intran etusivulla tulisi olla suora linkki suun terveydenhuollon sisäiseen intraan. Haku-toiminnon ja puhelinluettelon on toimittava. Eri osa-alueita on selkeytettävä esimerkiksi eri väreillä ja asioiden lokerointia on parannettava. Vastauksissa pyydettiin myös selkeää käyttökoulutusta.

Sisällön lisäksi kysyttiin kysymyksessä yhdeksän ehdotuksia/toiveita intran ulkonäköön. Parannusehdotuksena oli selkeys, mutta myös lisää monipuolisempaa sisältöä kaivattiin esimerkiksi kuvien muodossa. Muutamat olivat tyytyväisiä nykyiseen ulkoasuun.

Suun terveydenhuollossa käytetään paljon erilaisia potilasohjeita ja lomakkeita, jotka eivät toistaiseksi ole intrassa vaan niitä säilytetään yhteisellä verkkolevyasemalla. Ohjeet ja lomakkeet oli tarkoitus esimiesten toimesta käydä läpi, päivittää ja seuloa onko kaikki materiaali sellaista, että siirretään vai onko materiaaleissa jotakin minkä säilyttäminen ja/tai siirtäminen ei ole tarpeellista. Materiaalin määrän ollessa suuri, vie läpikäynti aikaa

ja tämän vuoksi kysymyksellä kymmenen ja yksitoista kysyttiin mitä ohjeita ja lomakkeita käytetään eniten, jotta päivitys voitaisiin aloittaa niistä. Osa koki Kirkkonummen kuntatason intrasta löytyvät lomakkeet useimmin käytetyiksi ja osa näistä tulee jatkossa löytymään linkin kautta myös suun terveydenhuollon intrasta. Verkkolevyltä löytyvistä ohjeista ja lomakkeista useimmin käytetään erilaisia potilasohjeita esimerkiksi hampaan poiston jälkeiset ohjeet.

Kyselyn analysointiin hyödynnettiin soveltuvien osien heuristista arviointia. Heuristinen arviointi on kokemukseen perustuvaa ja tarkoituksena löytää tuotteen käytettävyyssongelmat käyttämällä tuotetta, eli tässä tapauksessa suun terveydenhuollon intraa (Käyttötuotteen heuristinen arviointi). Analysoinnissa ei käytetä muita asiantuntijoita kuin kyselyn tekijä eli tämän opinnäytetyön tekijä. Kyselyn analysointia varten tehtiin sovellettu heuristinen muistilista:

- tuotteen tilan näkyvyys, mitä toimintoja voi tehdä
- tuotteen ja tosielämän vastaavuus
- käyttäjän kontrolli
- tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen
- käytön joustavuus ja tehokkuus
- opastus ja ohjaus

Tämän muistilistan pohjalta suoritetaan vakavuusluokitus 0-4:

0 = ei vaikuta käytettävyyteen

1 = kosmeettinen, korjataan kun ehditään

2 = pieni käytettävyyssongelma, korjattava

3 = suuri käytettävyyssongelma, korjattava heti

4 = hälyttävä ongelma, korjattava ennen kuin voi käyttää

Taulukko 2. Lähtötilanne kyselyn Heuristinen luokittelu.

ID	Kysymys	Vastaus	Vaikutusalue	VAKAVUUSLUOKITUS
1	Ammatti	Hammaslääkäri 47,1%, Suuhygienisti 35,3%, Hammashoitaja 17,6% ja Välinehuoltaja 0%	Tuotteen a tosielämän vastaavuus	0
2	Kuinka usein käytät intraa (päivittäin/viikottain/harvoin/en koskaan)	29,4% päivittäin, 41,2%viikottain ja 29,4% harvoin	Tuotteen ja tosielämän vastaavuus sekä käytön joustavuus ja tehokkuus	3
3	Intran käyttö on helppoa	11,8% täysin samaa mieltä, 52,9% osittain samaa mieltä, 17,6% ei osaa sanoa, 17,6% osittain eri mieltä	Käytön joustavuus ja tehokkuus sekä opastus ja ohjaus	2
4	Mihin tarkoitukseen käytät intraa	HR-asiat, tiedotteet, koulutushakemus, lomakkeiden haku, en tiedä jne.	Käyttäjän kontrolli sekä käytön joustavuus ja tehokkuus	2
5	Löydän tarvitsemiä tiedon helposti intrasta	5,9% täysin samaa mieltä, 52,9% osittain samaa mieltä, 17,6% ei osaa sanoa, 17,6% osittain eri mieltä ja 5,9% täysin eri mieltä	Tuotteen ja tosielämän vastaavuus, tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen, käytön joustavuus ja tehokkuus sekä opastus ja ohjaus	2
6	Mikä tekee intran käytöstä helppoa, miksi	hakusanat, samojen asioiden tekeminen/hakeminen, esimiesten ohjeet	Tunnistaminen mieluummin kuin muistaminen, käytön joustavuus ja tehokkuus sekä opastus ja ohjaus	2
7	Mikä tekee intran käytöstä hankalaa, miksi	sekava, paljon asiaa pienellä tekstillä, epälooginen, hakutoiminto ei toimi, käyttää harvoin	Tuotteen ja tosielämän vastaavuus, käytön joustavuus ja tehokkuus sekä opastus ja ohjaus	4
8	Mitä toiveita / ehdotuksia intran sisältöön	sisältöjen lokerointi, parempi hakutoiminto, selkeyttä	Tuotteen tilan näkyvyys, Käyttäjän kontrolli sekä opastus ja ohjaus	3
9	Mitä toiveita / ehdotuksia intran ulkonäköön	visuaalisempi, selkeyttä	Tuotteen tilan näkyvyys, tuotteen ja tosielämän vastaavuus sekä käytön joustavuus ja tehokkuus	1
10	Mitä ohjeita käytät useimmin	HR, potilasohjeita esim. poiston jälkeiset ohjeet, Halpro	Tuotteen ja tosielämän vastaavuus, käyttäjän kontrolli sekä opastus ja ohjaus	3
11	Mitä lomakkeita käytät useimmin	sisäilmailmitus, koulutushakemus, kiinteistön huoltopyyntö, suun terveydenhuollon valmislomakkeet	Tuotteen ja tosielämän vastaavuus, käyttäjän kontrolli sekä opastus ja ohjaus	3

5.3 Yhteenveto

Yhteenvetona voidaan todeta, ettei lähtötilanne ainakaan kaikkien osalta ole niin huolestuttava kuin mitä annettiin ymmärtää. Tilannetta on ehkä hieman parantanut uuden intran jo julkaistu osa. Vakavuusluokitus vahvistaa tätä olettamusta. Varsinaisesti kriittisiä osa-alueita ei ole montaa ja tämän vuoksi parannuksia pystytään tekemään kautta linjan. Yksi tärkeimmistä parannus ja kehitys kohteista on koulutus. Ei riitä, että tehdään jotakin uutta, ellei sen käyttöä ja mahdollisuuksia kouluteta keskitetysti koko henkilöstölle. Yhteisen koulutuksen jälkeen on myös tärkeää ylläpitää oppimaansa ja tarvittaessa saada apua esimerkiksi pääkäyttäjältä tai muulta mahdollisesti nimetyltä tukihenkilöltä. Toisaalta jatkossa on myös huolehdittava asianmukaisesta tietojen päivityksestä ja intran yleisestä ylläpidosta. Esimerkiksi jatkossa pääasiallinen tiedotus tapahtuu intran eikä sähköpostin kautta, tulee tästä pitää kiinni. Tietyntaista koulutusta tarvitaan myös työskentelytapojen muutokseen ja niiden ylläpitämiseen.

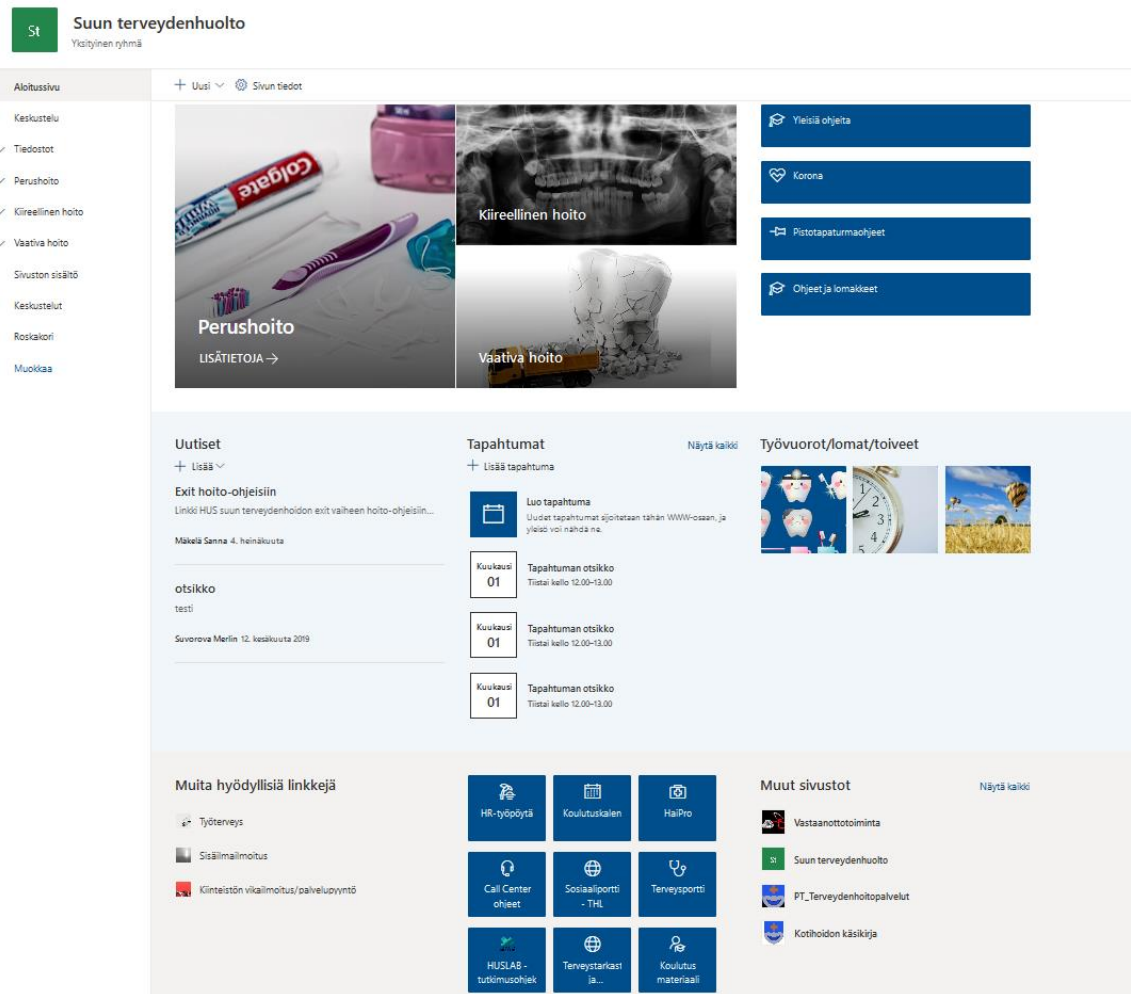
6 Uudistettu intranet

Uudistettu intranet toteutetaan SharePointilla ja osa materiaaleista tuodaan Teamsin kautta, esimerkiksi erilaiset lomakkeet ja ohjeet. Sisältöä tuodaan Teamsin kautta, jotta materiaalin päivittäminen, uuden materiaalin tuominen ja tallentaminen on käyttäjille helpompaa ja materiaalia ei arkistoidu useaan eri paikkaan. Teamsistä veikataankin seuraavan sukupolven intranetiä, koska se mahdollistaa kokoustamisen, soitot, pikaviestit, dokumenttien hallinnan kuin myös tehtävä- ja projektihallinnan sekä keskustelualustan töiden ja projektien edistämiseen (Lindell 2020). Toistaiseksi oikeudet materiaalin luomiseen ja muokkaamiseen on lisäksi suun terveydenhuollon esimiehillä sekä kunnan teknisen tuen henkilöllä. Sivustolla on myös elementtejä, joihin on mahdollista kirjoittaa/tehdä merkintöjä kenen tahansa suun terveydenhuollon henkilökunnasta. Sivusto ja sen sisältämä materiaali on nähtävillä kaikille Kirkkonummen kunnan työntekijöille lukuun ottamatta pientä osaa, mikä on suojattuna ja nämä osiot näkyvät vain suun terveydenhuollon henkilökunnalle.

SharePoint alustana on minulle uusi ja tämän vuoksi hain tukea ja apua teknisestä tuesta. Kävin keskustelua teknisen tuen kanssa muutamaa otteeseen sekä kasvokkain, että Teamsin kautta työn edetessä. Apua hain ja sain nimenomaan teknisen puolen haasteisiin enkä niinkään sisältöön. Sisällön osalta kierrätin muokattua sivustoa esimiehillä, jotka kommentoivat tekemiäni muutoksia ja tein niiden pohjalta lisää muutoksia. Esimiesten kanssa minulla oli kaksi Teams palaveria, joissa kävimme läpi jo tehtyä ja heidän kommenttejaan ja ehdotuksia. Näiden palaverien lisäksi viestittelimme sähköpostilla. Ennen uuden intranetin julkistusta henkilöstölle, esittelin lopullisen version esimiehille.

Intranet uudistui kokonaan sekä ulkonäöllisesti että sisällöllisesti. Ulkonäölliset muutokset vaikuttivat toimintojen monipuolistumiseen sekä koko sivuston rakenteen uudistumiseen. Toimintoja tuotiin sivulle lisää ja jaoteltiin erilaisiin kokonaisuuksiin. Toimintoja ja sisältöjä tuotiin ensisijaisesti kyselyn perusteella esiin tulleiden toiveiden ja ehdotusten perusteella. Covid-19 on aiheuttanut suun terveydenhuollossa haasteita sekä henkilökunnalle että esimiehille ja tämän vuoksi lomakkeiden ja ohjeiden esitarkistusta ja mahdollista päivitystä ei pystytty toteuttamaan aiotussa aikataulussa. Ohjeista ja lomakkeista alkuvaiheessa tuotiin vain kyselyn perusteella käytetyimmät ja jäljelle jääneet pyritään käymään läpi mahdollisimman nopeasti. Uuteen intraan toteutettiin myös työkalu keskustelulle hoitohuoneiden, toimipisteiden ja

henkilöstöryhmien välillä. Keskustelualusta muuttui matkan varrella ja lopulliseksi valikoitui Teams, joka on tarkoituksena jokaisen henkilökuntaan kuuluvan ottaa käyttöön paitsi keskustelualustana, mutta myös muuhun kaikkia kunnan työntekijöitä koskevaan nopeaan tiedottamiseen. Tämän kaltainen kommunikointi ei ole ollut osa joka päiväistä toimintaa suun terveydenhuollossa ja siksi vaatii hieman aikaa ja totuttelua keskustelualustan hyödyntämiseen.



Kuvio 6. Uuden intran etusivu

Uusi intra esiteltiin henkilökunnalle yhteisessä kokouksessa syyskuun lopulla. Covid-19 vaikutuksen vuoksi Suun terveydenhuollon henkilökunta ei ole kokoontunut kokonaisuudessaan muuten kuin Teamsin välityksellä. Tälläkin kertaa kokous vietiin läpi Teamsin välityksellä eri toimipisteiden välillä. Esittelyssä käytiin läpi aiheittain mitä sivustolta löytyy ja tarkemmin katsottiin osiot, joita päivittäisessä työssä tullaan ensisijaisesti käyttämään. Samalla informoitiin tulevasta kyselystä koskien uutta intraa ja

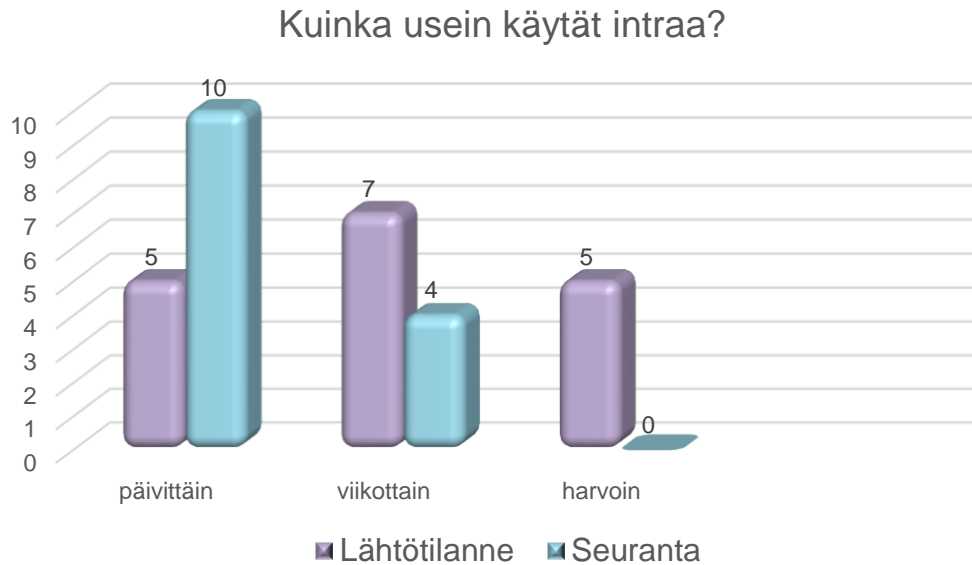
sen käytettävyyttä. Palautetta voi antaa jo ennen kyselyä sähköpostilla tai vaikka kasvotusten niiden työntekijöiden osalta, jotka työskentelevät kanssani samassa toimipisteessä.

7 Toinen kierros

Uuden intran vaikutuksia ja käytettävyyttä koskeva kysely lähetettiin marraskuussa 2020 46 henkilölle ja vastauksia tuli 14, mikä on 30,4% kyselyn saaneista. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja kyselystä muistutettiin tänä aikana kerran. Vastausten analysointiin käytettiin samaa sovellettua heuristista muistilistaa ja vakavuusluokitusta kuin ensimmäisen kyselyn osalta. Tässä kyselyssä oli kysymyksiä yksi enemmän kuin ensimmäisessä ja kysymykset olivat muuten samat, mutta kaksi viimeistä kysymystä vaihdettiin.

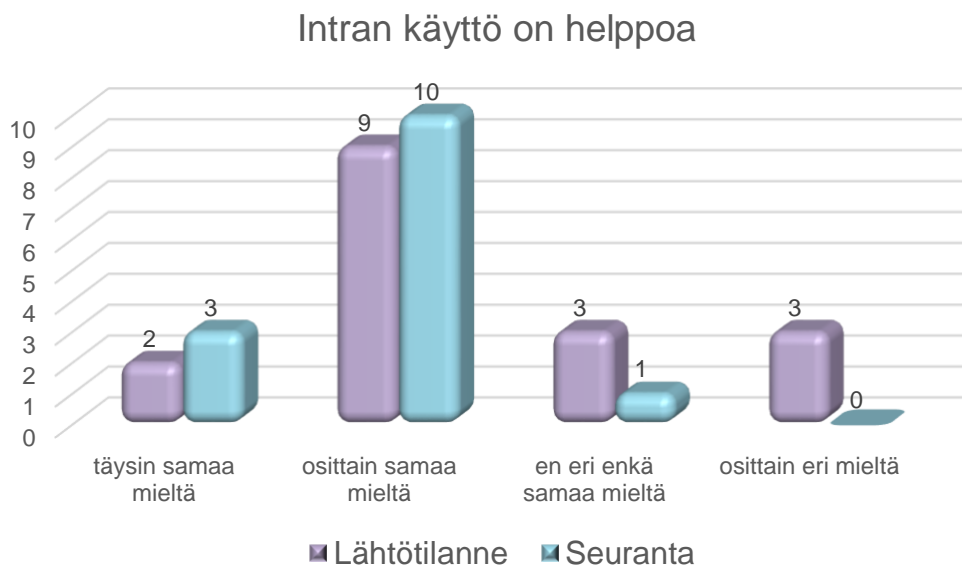
Vastaajista 3 oli hammaslääkäreitä, 6 suuhienistiä ja 5 hammashoitajaa ja 0 välinehuoltajaa. Alkutilanteen kyselyyn nähden hammaslääkärien osuus vastaajista väheni, suuhygienistien ja välihuoltajien pysyi samana ja hammashoitajien osuus nousi yhdellä.

Ensimmäisellä varsinaisella kysymyksellä tiedusteltiin miten usein intraa käytetään. Verrattaessa vastauksia lähtötilanne kyselyn kanssa, käyttöaste on selkeästi noussut ja suurin osa vastaajista käyttää intraa päivittäin. Suunta on positiivinen ja ainakin osittain tarkennusta intran käytön säännöllisyydestä saadaan uudessa kysymyksessä numero kolme, jossa tiedusteltiin: Mikäli vastasit edelliseen jotakin muuta kuin päivittäin, kertoisitko miksi et käytä intraa. Vastauksia tähän tuli kolme, joista kahdessa mainittiin kiire ja yhdessä ettei ole tarvetta.



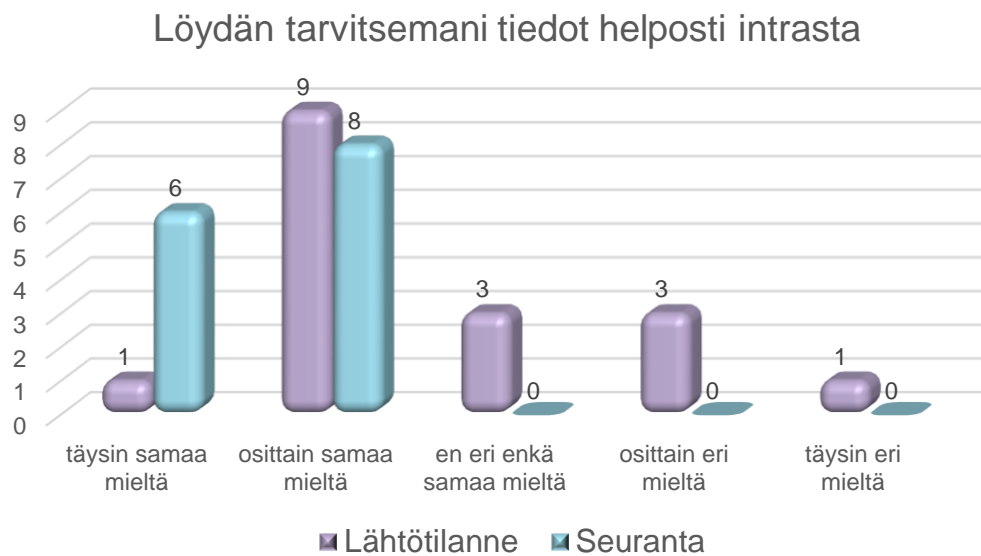
Kuvio 7. Kysymys 2.

Kysymyksessä neljä tiedusteltiin intran käytön helppoutta. Vastauksissa ei enää ole niin paljon hajontaa kuin alkutilanteessa. Suurin osa vastaajista (72%) on osittain samaa mieltä intran käytön helppoudesta ja mielestäni tähän tulokseen voi olla varsin tyytyväinen. Tuskin tämän osalta päästään koskaan tilanteeseen, jossa 100% on täysin samaa mieltä. Tähän vaikuttanee käyttäjien tarpeet, tottumukset ja ehkä ikäkin, jota ei tässä kyselyssä tiedusteltu.



Kuvio 8. Kysymys 4.

Kysymyksellä viisi kartoitettiin mihin tarkoitukseen intraa käytetään. Edelleenkin haettiin osin samoja asioita kuin aikaisemminkin: lomakkeet, koulutuskalenteri, Haipro ja tiedotteet, mutta uutena asiana oli työvuorolistojen tarkastaminen/muuttaminen ja etusivulla olevien linkkien hyödyntäminen. Tässä kyselyssä ei tullut yhtään en tiedä vastausta tähän kysymykseen toisin kuin aikaisemmassa. Ehkäpä suuntaukseen vaikuttaa myös vastausten kehitys kysymyksessä kuusi: Löydän tarvitsemani tiedot helposti intrasta. Lähtötilanteessa vastauksissa oli enemmän hajontaa, mutta nyt vastaukset painottuvat täysin ja osittain samaa mieltä -vaihtoehdoille.



Kuvio 9. Kysymys 6.

Kysymyksessä seitsemän kysyttiin: Mikä tekee intran käytöstä helppoa? Seurantakyselyn vastaukset tähän kysymykseen vaikuttavat melkein identtisiltä lähtötilanne kyselyn vastauksilta kysymyksen: Mitä toiveita/ehdotuksia intran ulkonäköön? Monessa vastauksessa toistuva sana oli selkeys. Intran päivityksessä on tämän osalta onnistuttu ja käyttäjien toiveita on kuultu ja ne on onnistuttu saavuttamaan toivotulla tavalla.



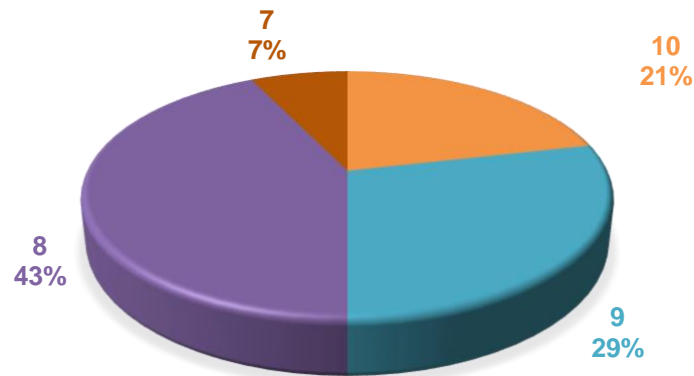
Kuvio 10. Kysymys 7 Mikä tekee mielestäsi intran käytöstä helppoa?

Kysymys kahdeksan: Mikä tekee intran käytöstä hankalaa? Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei mikään, mutta jokunen haaste oli ja nämä koski enemmän tämän työn ulkopuolelle rajattua teknistä osuutta, mutta nämäkin on tiedostettu ja työn alla yhdessä teknisen tuen kanssa. Tämänkin kysymyksen kohdalla on menty parempaan suuntaan, koska lähtötilanteen kartoituksessa haasteita oli huomattavasti enemmän eikä ne kaikki johtuneet teknisistä haasteista, vaan käytettävyydestä enemmänkin.

Kysyttäessä kysymyksessä yhdeksän toiveita/ehdotuksia sisältöön, oli suurin osa tyytyväinen nykyiseen, mutta joitakin toiveitakin oli. Osa toiveista koski jo tiedostettuja materiaalien päivitystarpeita, mitkä on jäänyt tekemättä osittain Covid-19 tuomien haasteiden ja kiireiden vuoksi. Osa toiveista koski esimiesten tiedotusta, jota oli tarkoitus selkeyttää ja yhtenäistää uuden intran tuoman yhtenäisen alustan avulla. Tämä vaatii myös esimiehiltä uuden opettelua ja totuttelua. Kaiken kaikkiaan toiveet vähäiset verrattuna lähtötilanteeseen. Sama suuntaus oli kysymyksen kymmenen osalta, jossa kysyttiin toiveita/ehdotuksia ulkonäköön. Jos lähtötilanteessa kaivattiin selkeyttä ja visualisuutta, niin nyt niistä kiiteltiin ja oltiin tyytyväisiä. Osalla käyttö ollut vielä niin vähäistä, ettei osannut sanoa ja oli joukossa yksi soraäänikin, kun eräässä kuvassa näkyy tuotemerkki.

Kysymyksessä 11 pyydettiin antamaan kouluarvosana asteikolla 4-10 ja keskiarvoksi tuli 8,6. Arvosanojen jakauma on esitetty kuviossa 10.

MINKÄ KOULUARVOSANAN (4-10) ANTAISIT UUELLE INTRALLE?



Kuvio 11. Kysymys 11.

Kysymyksessä 12 tiedusteltiin perustelua arvosanalle ja joiltakin se myös saatiin. Sanallinen arviointi oli pääasiassa positiivista ja palaute on koottu kuvioon 11.



Kuvio 12. Kysymys 12 Perustelisitko antamasi arvosanan.

Yhteenvetona voidaan todeta intran käytön lisääntyneen muutosten myötä. Käyttökokemus on parantunut, vaikka edelleen joitakin kehityskohteita on. Kyselyn perusteella edelleen muutoksia tarvitsevat asiat ovat tekniselle puolelle painottuvia ja jonkin verran kosmeettisia. Valitettavasti viestintä ei ole saavuttanut odotettua parannusta ja tämä tuli ilmi avoimissa kysymyksissä. Kaiken kaikkiaan parannusta on tapahtunut, mutta vielä tarvitaan lisää kehitystä.

8 Reliabiliteetti ja validiteetti

”Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, että jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset” (Kananen 2012: 167). Kehittämistutkimus ei ole oma tutkimusotteensa vaan se on sekoitus laadullista ja määrällistä hyödyntäen molempien luotettavuuskriteeristöjä. Kehittämistutkimuksen lisäongelma on pyrkimys muutokseen, kun kvantitatiivisen edellytys on tulosten pysyvyys. (Kananen 2012: 167-168.)

”Validiteetti tarkoittaa kaikessa yksikertaisuudessaan oikeiden asioiden tutkimista. Ulkoinen validiteetti mittaa tutkimustulosten yleistettävyyttä ja sisältövaliditeetti tarkoittaa oikeiden mittareiden käyttöä.” (Kananen 2012: 167-168.) Kehittämistutkimus ei kuitenkaan pyri yleistämään, vaan pyrkii muutokseen, johon liittyvien mittareiden on mitattava oikeita asioita ja ne ovat avainasemassa tavoitteita arvioitaessa. (Kananen 2012: 169-173.)

Tässä opinnäytetyössä toistettiin kysely kahta kysymystä lukuun ottamatta samoilla kysymyksillä. Reliabiliteetin kannalta kyselyillä ei saatu samoja tuloksia, mutta kehittämistutkimuksen ollessa kyseessä pyrittiinkin muutokseen.

Validiteetin kannalta tämän opinnäytetyön osalta tehdyt kyselyt sisälsivät vain pakollisia kysymyksiä, joihin vastaajan oli pakko vastata ennen kyselyn lähettämistä. Tutkimusmenetelmän kannalta mittareilla saatiin toivottua muutosta aikaiseksi ja tämän osalta tutkimus on opinnäytetyön tekijän kannalta validi. Tutkimustulokset eivät tosin ole suoraan yleistettävissä, mutta toisaalta kehittämistutkimuksessa kyse on yksittäisestä kohteesta eikä saatua muutosta olekaan tarkoitus yleistää muualle.

”Tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä

tavalla” (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012: 6). Keskeiset lähtökohdat tutkimusetiikan näkökulmasta:

- rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä
- eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä avoimuus ja vastuullisuus
- muiden tutkijoiden tekemän työn kunnioitus ja arvostus
- suunnittelu, toteutus ja raportointi sekä tallennus vaatimusten mukaan
- tarvittavat tutkimusluvut
- hankkeeseen osallistuvien osapuolten välinen sopimus oikeuksista, velvollisuuksista, vastuusta, käyttöoikeudesta ja aineiston säilyttämisestä
- rahoituslähteet ja muut sidonnaisuudet
- esteellisyys
- tutkimusorganisaation henkilöstö- ja taloushallinto sekä tietosuoja (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012: 6-7.)

Tämän opinnäytetyön osalta eettisyyttä tarkasteltaessa voidaan todeta, että vaikka työ tehtiin työnantajalle ei tästä työstä makseta palkkioita ja itse työn tekemiseen vaikuttavia sidonnaisuuksia ei ole. Työtä tehtäessä on pyritty rehellisyyteen ja avoimuuteen sekä tarkkuuteen eikä kyselyissä saatuja tuloksia ole kaunisteltu, vaan ne on tuotu esille ja analysoitu totuudenmukaisesti. Muiden tutkijoiden tekemää työtä on lainattu ja se on asianmukaisesti merkitty ja lähteet on tuotu esille. Opinnäytetyön tekijän mielestä työ on tehty hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla.

9 Pohdinta

Intran sisältö tulee vielä tarvitsemaan päivitystä ja mahdollisesti vielä ilmaantuvien uusien teknisten haasteiden osalta apua kunnan tekniseltä tuelta. Edelleen on sopimatta ja ainakin opinnäytetyön tekijälle epäselvää kuka tai ketkä tulevat jatkossa päivittämään ja pitämään intraa ajan tasalla niin sisällön kuin ulkonäön osalta. Osa materiaaleista ei vaadi jatkuvaa päivittämistä, mutta osa tiedoista saattaa muuttua hyvinkin nopealla

aikataululla ja ennen kaikkea erilaiset yhteystiedot ja henkilöluettelot tulisi pitää hyvinkin tarkasti ajan tasalla.

Ennen, jälkeen ja opinnäytetyö prosessin aikana on tullut valitettavan hyvin ilmi suun terveydenhuollon viestinnän puute. Covid-19 on korostanut viestinnän puutteita ja paikoin jopa osoittanut sen täydellisen puuttumisen. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt intra on mahdollistanut ajantasaisen ja helposti saavutettavan viestintä kanavan, jonka mahdollisuuksia ei ainakaan tämän työn aikana ole täysin hyödynnetty. Rajattu ja pääosin sähköpostitse tapahtuva viestintä on niin syvälle juurtunut suun terveydenhuollon esimiesten toimintatapoihin, että pysyvä muutos vaatii aikaa ja opettelua.

Suun terveydenhuollon henkilökunnan osalta intran käyttö huomioiden sen koko potentiaalin, vaatii myös edelleen opettelua ja totuttelua. Osa materiaaleista on edelleen saatavilla yhteisellä verkkolevyllä ja osa materiaalista on totuttu hakemaan muualta. Nämä materiaalit on nyt tuotu yhteen paikkaan, mutta vanhasta pois oppiminen vie aikaa ja Covid-19 on valitettavasti vienyt aikaa muilta toiminnoilta, joten saattaa olla haasteellista löytää sopivaa aikaa uuden oppimiselle ja intran mahdollisuuksien tutkimiselle.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on osoittanut, ettei muutos ole aina pahasta. Muutoksen tekeminen vain muutoksen vuoksi on turhaa ja ajan sekä resurssien haaskausta. Toivon kuitenkin tämän työn tuoman muutoksen kantavan ajan kanssa hedelmää ja helpottavan omalta osaltaan Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon sisäistä viestintää, monen suuntaista kommunikointia ja päivittäistä työtä.

Lähteet

Eisenhauer, Tim. Intranet benefits – 21 ways a social intranet can improve your business. Verkkodokumentti.

<<https://axerosolutions.com/blogs/timeisenhauer/pulse/335/intranet-benefits-21-ways-a-social-intranet-can-improve-your-business>>. Luettu 11.2.2021

Holm, Klaus 2016. Intranet – ilmoitustaulusta innovaatioalustaksi. Poutapilvi Oy. Verkkoartikkeli. <<https://www.poutapilvi.fi/artikkelit/intranet-ilmoitustaulusta-innovaatioalustaksi/>>. Luettu 6.2.2020.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Verkkodokumentti.

<https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Luettu 11.2.2021.

Intranetin ydin on henkilöstöasiat, organisaatitiedot ja uutiset 2020. North Patrol.

<<https://intranet-ostajanopas.fi/2020/11/24/selvitys-intranetin-ydin-on-henkilostoasiat-organisaatitiedot-ja-uutiset/>>. Luettu 24.1.2021.

Juholin, Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Turenki: Hansaprint Oy.

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kananen, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Korhonen, Hanna P. 2015a. Intranetin rooli työyhteisöviestinnän kanavapaletissa. Verkkojulkaisu. <<https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/25/intranetin-rooli-tyoyhteisoviestinnan-kanavapaletissa/#more-2422>>. Luettu 24.1.2021.

Korhonen, Hanna P. 2015b. Työtilat intranettiin vai ei? – Intranetin kolme funktiota. Verkkojulkaisu. <<https://intranet-ostajanopas.fi/2015/11/24/tyotilat-intranettiin-vai-ei-intranetin-kolme-funktiota/>>. Luettu 24.1.2020.

Korhonen, Hanna P. 2018. Käsitteet ojennukseen: intranet ja digitaalinen työympäristö. Verkkojulkaisu. <<https://intranet-ostajanopas.fi/2018/05/08/kasitteet-ojennukseen-intranet-ja-digitaalinen-tyoymparisto/#more-4043>>. Luettu 9.2.2021

Kortesuo, Katleena 2012. Tekstiä ruudulla – Opas tehokkaaseen verkkokirjoittamiseen. Vantaa: Hansabook.

Kortesuo, Katleena 2014. Sano se someksi 2. Helsingin seudun kauppakamari.

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka – Murtola, Kaarina 2016. Areena Yritysviestinnän käsikirja. Sähkökirjalaitos. Helsinki: Edita.

Kuntaliitto 2013. Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Suomen Kuntaliitto. Verkkojulkaisu.
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf>. Luettu 6.2.2020.

Kuntaviestinnän opas 2016. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Suomen kuntaliitto. Verkkojulkaisu.
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf>. Luettu 31.1.2021.

Kuntien intranetit organisaatitiedon kotipesiä 2020. North Patrol. < <https://intranet-ostajanopas.fi/2020/10/19/kuntien-intranetit-organisaatitiedon-kotipesia/>>. Luettu 24.2.2021.

Käyttötuotteen heuristinen arviointi. Verkkodokumentti.
<http://mlab.uiah.fi/polut/Design/tyokalu_heuristinen_arvio.html>. Luettu 10.6.2020

Lindell, Vilma 2020. Onko Teams seuraavan sukupolven intranet? Solu digital. < <https://www.soludigital.fi/onko-teams-seuraavan-sukupolven-intranet>>. Luettu 24.1.2021.

Lohtaja-Ahonen, Minna – Kaihovirta-Rapo, Minna 2012. Tehoa työelämän viestintään. Sähköinen kirja. Alma Talent Oy.

Lynn, Carla 2020. Using intranet for internal communication. Verkkodokumentti.
<<https://icthrive.com/blog/intranet-for-internal-communication/>>. Luettu 11.2.2021.

Suun terveydenhuolto. Kirkkonummen kunta. <<https://www.kirkkonummi.fi/suun-terveydenhuolto>>. Luettu 5.1.2020.

Talousarvio 2019. Kirkkonummen kunta. Verkkodokumentti.
<https://www.kirkkonummi.fi/library/files/5c33060ac910587d320004d2/Talousarvio_2019_kunnanvaltuuston_15.12.2018_hyv_ksym_.pdf.pdf>. Luettu 5.1.2020.

Tietoa kunnasta. 2018. Kirkkonummen kunta. <<https://www.kirkkonummi.fi/tietoa-kunnasta>>. Luettu 5.1.2020.

Työturvallisuuskeskus TTK. 2. uudistettu painos 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Verkkodokumentti
<https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf>. Luettu 13.4.2020.

Lähtötilanne kyselyn saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

toivottavasti käytät pienen hetken arvokasta aikaasi ja vastaat oheiseen kyselyyn koskien Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon sisäisen intran käyttöä.

Olen suuhygienisti Sanna Mäkelä ja osana ylemmän ammattikorkeakoulun opintojani suoritan opinnäytetyöni Kirkkonummen kunnalle kehittäen suun terveydenhuollon intran sisältöä entistä käyttäjäystävällisemmäksi ja monipuolisemmaksi. Kehitystä varten tarvitsen arvokkaan mielipiteesi, parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi.

Kiitos vastauksista!

Sanna Mäkelä

Lähtötilanteen kartoitus – kyselyn kysymykset

Suun terveydenhuollon intran käyttäjäkysely - lähtötilanteen kartoitus

1. Ammatti:

hammaslääkäri
suuhygienisti
hammashoitaja
välinehuoltaja

2. Kuinka usein käytät intraa?

päivittäin
viikoittain
satunnaisesti
en koskaan

3. Intran käyttö on mielestäni helppoa

täysin samaa mieltä
osittain samaa mieltä
en eri enkä samaa mieltä
osittain eri mieltä
täysin eri mieltä

4. Mihin tarkoitukseen käytät intraa?

5. Löydän tarvitsemani tiedon helposti

täysin samaa mieltä
osittain samaa mieltä
en eri enkä samaa mieltä
osittain eri mieltä
täysin eri mieltä

6. Mikä mielestäsi tekee intran käytöstä helppoa, miksi?

7. Mikä mielestäsi tekee intran käytöstä hankalaa, miksi?

8. Mitä toiveita/ehdotuksia intran sisältöön?

9. Mitä toiveita/ehdotuksia intran ulkonäköön?

10. Mitä ohjeita käytät useimmin?

11. Mitä lomakkeita käytät useimmin?

Käyttökokemus kyselyn saatekirje

Arvoisa vastaanottaja,

toivottavasti käytät pienen hetken arvokasta aikaasi ja vastaat oheiseen kyselyyn koskien Kirkkonummen kunnan suun terveydenhuollon uuden intran käyttöä.

Olen suuhygienisti Sanna Mäkelä ja osana ylemmän ammattikorkeakoulun opintojani suoritan opinnäytetyöni Kirkkonummen kunnalle kehittäen suun terveydenhuollon intran sisältöä. Tämä kysely on jatkoa aikaisemmalle kyselylle ja tarkoituksena on selvittää tehtyjen muutosten hyödyllisyys ja uuden intran käyttöastetta. Tuloksia varten tarvitsen arvokkaan mielipiteesi.

Vastaathan viimeistään 10.12.2020.

Kiitos vastauksista!

Sanna Mäkelä

Uuden intran käyttökokemus – kyselyn kysymykset

Suun terveydenhuollon intran käyttäjäkysely - uuden intran käyttökokemukset

- 1 Ammatti:**
hammaslääkäri
suuhygienisti
hammashoitaja
välinehuoltaja
- 2 Kuinka usein käytät intraa?**
päivittäin
viikoittain
satunnaisesti
en koskaan
- 3 Mikäli vastasit edelliseen jotain muuta kuin päivittäin, kertoisitko miksi et käytä intraa?**

- 4 Intran käyttö on mielestäni helppoa**
täysin samaa mieltä
osittain samaa mieltä
en eri enkä samaa mieltä
osittain eri mieltä
täysin eri mieltä
- 5 Mihin tarkoitukseen käytät intraa?**

- 6 Löydän tarvitsemani tiedon helposti**
täysin samaa mieltä
osittain samaa mieltä
en eri enkä samaa mieltä
osittain eri mieltä
täysin eri mieltä
- 7 Mikä mielestäsi tekee intran käytöstä helppoa?**

- 8 Mikä mielestäsi tekee intran käytöstä hankalaa?**

- 9 Mitä toiveita/ehdotuksia intran sisältöön?**

10 Mitä toiveita/ehdotuksia intran ulkonäköön?

11 Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit uudelle intralle?

12 Perustele antamasi arvosana
