



# Kansaneläkelaitoksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöiden käyttäjäpersonointi

Topias Ketoja

2021 Laurea

A horizontal decorative bar at the bottom of the page, divided into three segments of different colors: pink, blue, and teal.



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Kansaneläkelaitoksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöiden käyttäjäpersonointi

Topias Ketoja

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Kesäkuu, 2021

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Tradenomi (AMK)

Tiivistelmä

Topias Ketoja

**Kansaneläkelaitoksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöiden  
käyttäjäpersonointi**

Vuosi 2021

Sivumäärä 64

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kansaneläkelaitos. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sitä, millä tavoin käyttökokemus Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöillä on Kelan tarjoamista viestintä- ja yhteistyövälineistä, sekä millaisia toiveita ja tarpeita heillä esiintyy niihin liittyen. Tavoitteena oli tuottaa tutkimus, jonka avulla esitettäisiin työntekijöiden mielipiteitä ja tulkintoja edellä mainittujen palveluiden suhteen. Tutkimuksen aineisto koostui eri tutkimusmenetelmien, kuten haastattelujen ja kyselyn perusteella kerätystä aineistosta. Tätä kautta pyrittiin ratkaisemaan tutkimuksessa määritetty tutkimusongelma. Lopputuloksena on laadullinen tutkimus, joka esittelee tutkimuksen taustan, siinä käytetyt tutkimusmenetelmät, tutkimustulokset ja lopputuloksena luodut käyttäjäpersonat. Tutkimuksen tuloksista on hyötyä jatkossa, kun erilaisten palveluiden kehittämistä suunnitellaan Kansaneläkelaitoksessa. Lisäksi tutkimus antaa hyvät lähtökohdat jatkotutkimuksille, kun aihetta halutaan tutkia tulevaisuudessa lisää.

Asiasanat: Laadullinen tutkimus, viestintä- ja yhteistyöpalvelut, käyttäjäpersoonat, kysely, teemahaastattelu

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme In Business Information Technology

Bachelor's Degree

Topias Ketoja

**User personalization of employees in the Finnish Social Insurance Institution's Customer Relations and Benefit Services**

Year

2021

Pages

64

---

This thesis was commissioned by the Social Insurance Institution of Finland. The purpose of the thesis was to examine what kind of experiences employees of the Customer Relations and Benefit Services units had using the communication and cooperation tools provided by the Institution, and their wishes and needs related to the tools. The goal was to produce a study that would showcase the employees' opinions and interpretations concerning the mentioned services.

The data used for the study was collected using various methods such as interviews and surveys. The aim was to solve the research question as defined in the thesis. The result is a qualitative thesis that covers the knowledge base of the study, the methods used, results and user profiles created as a result of the study.

The study results will be useful when planning the development of different services at the Social Insurance Institution of Finland. In addition this thesis functions as a baseline for further studies on the subject.

Keywords: qualitative research, communication and collaboration services, user personalities, inquiry, thematic interview

## Sisällys

1	Johdanto.....	10
2	Kansaneläkelaitos .....	10
2.1	Kansaneläkelaitoksen viestintä- ja yhteistyöpalvelut .....	11
3	Tutkimuksen tausta .....	12
3.1	Keskeiset käsitteet.....	12
3.2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite .....	12
3.3	Tutkimuksen kohderyhmän rajaus .....	13
4	Tutkimusmenetelmät .....	13
4.1	Määrällinen ja laadullinen lähestymistapa .....	13
4.2	Haastattelu.....	14
4.3	Kysely .....	15
5	Käyttäjäpersoonien luominen .....	20
5.1	Asiakasymmärrys .....	20
5.2	Käyttäjäpersoonat .....	20
6	Haastattelun tulokset teemoittain.....	21
6.1	Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttö .....	21
6.2	Yrityksen sisäinen viestintä .....	22
6.3	Kommunikointitarpeet.....	22
6.4	Palvelut kumppani - yhteistyössä .....	22
6.5	Ohjeet ja käyttäjätuki.....	23
6.6	Palvelujen käyttö työpuhelimella.....	23
6.7	M365 - palvelun pilotointi.....	23
7	Kyselyn tulokset .....	24
7.1	Asiakkuuspalveluyksikön kyselytulokset .....	24
7.2	Etuuspalveluyksikön kyselytulokset.....	37
8	Tulosten analysointi.....	51
8.1	Asiakkuuspalveluyksikkö.....	51
8.2	Etuuspalveluyksikkö.....	53
9	Tulosten perusteella muodostetut käyttäjäpersoonat .....	54
9.1	Asiakkuuspalveluyksikkö, toimihenkilö.....	55
9.2	Asiakkuuspalveluyksikkö, esihenkilö.....	56
9.3	Etuuspalveluyksikkö, toimihenkilö.....	57
9.4	Etuuspalveluyksikkö, esihenkilö.....	58
10	Johtopäätökset .....	60
	Lähteet.....	62
	Kuviot .....	63



## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka toimeksiantajana on toiminut Kansaneläkelaitos. Opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka yrityksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijät ovat yrityksen viestintä- ja yhteistyöpalvelujen käytön kokeneet, ja millaisia tuntemuksia, mielipiteitä sekä tulkintoja ne työntekijöissä herättävät. Yrityksen tunnistaessa työntekijöidensä tarpeet ja toiveet käytössä olevien palveluiden suhteen, se voi kehittää niitä paremmiksi ja näin myös työskentelyolosuhteet parantuvat yrityksessä.

Kansaneläkelaitokselle on tärkeää, että sen työntekijöillä on käytössään palvelut, jotka vastaavat heidän tarpeitaan työn suorittamisen kannalta. Palveluiden tulee olla sellaisia, että niiden käyttö on sujuvaa ja käytännöllistä erilaisissa työtehtävissä. Yrityksessä panostetaan palveluiden suunnitteluun ja jatkuvaan kehitystyöhön. On tärkeää pysyä kehittyvässä maailmassa mukana, ja tarpeen tullen uudistaa myös omia työkaluja. Kansaneläkelaitoksella on myös todella suuri vastuu tekemänsä työn suhteen, sillä se vastaa koko Suomen sosiaaliturvasta. Tästäkin syystä yrityksellä täytyy ehdottomasti olla mahdollisimman hyvät ja nykyaikaiset työskentelyvälineet.

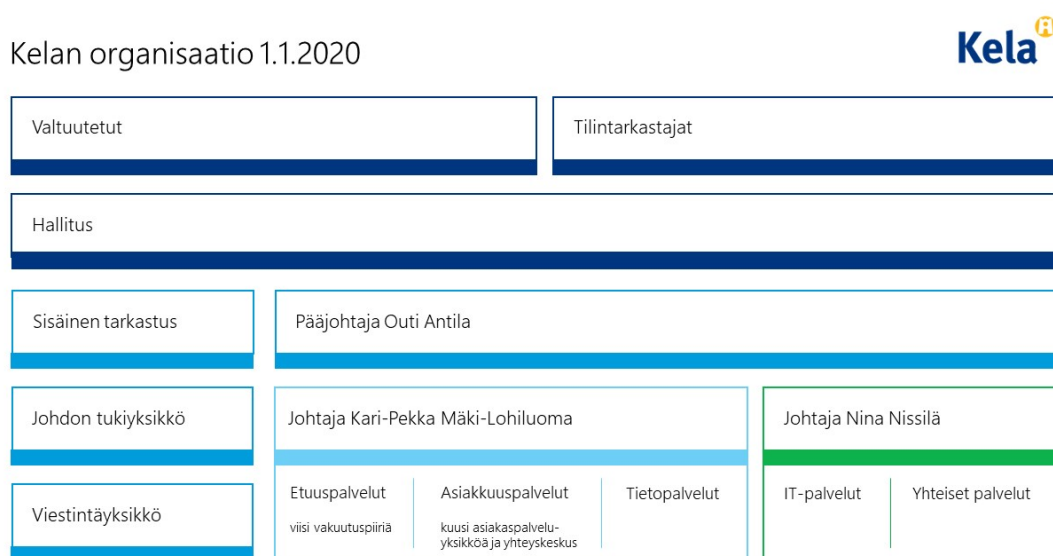
Käyttäjätyytyväisyyttä selvittäessä voidaan hyödyntää yhtä hyvin toimivaa tapaa. Kohderyhmän käyttäjiltä kerätyn aineiston perusteella voidaan kohderyhmästä luoda niin sanottuja käyttäjäpersoonia eli mielikuvituksellisia, yksinkertaisia kuvauksia siitä, millainen kohderyhmän työntekijä voisi olla. Käyttäjäpersoonien avulla pystytään ymmärtämään, millaisia työntekijöitä yrityksessä työskentelee ja heidän toiveitaan sekä tarpeitaan, kun palvelujen kehittämistä ja uudistamista suunnitellaan. Näin palveluista saadaan ominaisuuksiltaan työntekijöitä entistä paremmin miellyttäviä. Tutkimuksessa on selvitetty juuri sitä, millaisia toiveita ja tarpeita työntekijöillä on palveluiden suhteen ja minkälaisia muutoksia he niihin haluaisivat. Näiden tietojen perusteella on rakennettu käyttäjäpersoonat, joiden avulla kuvataan työntekijöiden mielipiteitä viestintä- ja yhteistyöpalveluihin liittyen.

## 2 Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos (Kela) on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, joka vastaa Suomessa ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta. Yritys perustettiin 16.12.1937 ja toiminnan alkuvaiheessa se tunnettiin nimellä eläkelaitos, koska tällöin se huolehti ainoastaan kansaneläkkeiden maksamisesta. Tähän aikaan yrityksen toiminta pohjautui vuonna 1939 voimaan tulleeseen kansaneläkelakiin. Myöhemmin yrityksen toiminta on laajentunut, monipuolistunut ja uudistunut monella tapaa. Tänä päivänä Kansaneläkelaitos hoitaa Suomen sosiaaliturvaan liittyviä asioita, kuten vanhuuden, työkyvyttömyyden, sairauden, työttömyyden, lapsen saamisen, huoltajan

menetyksen, kuntoutuksen tai opiskelun vuoksi syntyneen toimentulon tarpeen. Yrityksellä on oma hallinto ja talous, mutta sen toimintaa valvoo eduskunta.

Kansaneläkelaitoksen organisaatio muodostuu viidestä eri tulosityksiköstä sekä kahdesta toiminnallisesta yksiköstä. Tulosityksiköjä ovat Asiakkuuspalvelut, Etuuspalvelut, IT - palvelut, Tietopalvelut ja toiminnalliset yksiköt, Johdon tukiyksikkö sekä Viestintäyksikkö. Näiden yksikköjen lisäksi pääjohtajan alaisuudessa toimii sisäisen tarkastuksen toimintayksikkö. Kelan toimielimiä ovat eduskunnan valitsemat 12 valtuutettua, Kansaneläkelaitoksen toimintaa johtava ja kehittävä kymmenen jäsenen hallitus, jonka valtuutetut ovat valinneet Kansaneläkelaitoksen tilintarkastajat, jotka vastaavat tilintarkastuksesta ja tarvittaessa erilaisista tarkastuksista liittyen yrityksen hallintoon, omaisuuden hoitoon ja toimintaan. (Kansaneläkelaitos 2021.)



Kuvio 1: Kansaneläkelaitoksen organisaatorakenne (Kansaneläkelaitos 2021.)

## 2.1 Kansaneläkelaitoksen viestintä- ja yhteistyöpalvelut

Kansaneläkelaitoksessa hyödynnetään monia erilaisia palveluita viestinnässä ja yhteistyönteossa. Yleisimpiä työntekijöiden käyttämiä viestintä- ja yhteistyöpalveluita ovat yrityksen sisäinen verkkopalvelu Sinetti sekä Microsoftin Skype for business, Outlook ja Teams. Sinetin avulla muun muassa viestitään yrityksen sisäisesti ajankohtaisista asioista ja tehdään yhteistyötä sharepoint -työtiloissa. Skype for business on yrityksen sisäisessä viestinnässä käytetty palvelu, jonka avulla työntekijät pystyvät kommunikoimaan keskenään niin pikaviestien, kuin myös videokokousten avulla. Microsoft Outlook on taas käytössä oleva sähköpostipalvelu, jota käytetään viestinnässä niin yrityksen sisäisesti kuin myös ulkopuolelle. Microsoft Teams on pilvipalvelu, jota käytetään yleisesti kumppani -yhteistyön teossa. Näiden tunnetuimpien palveluiden lisäksi työntekijät hyödyntävät

työtehtävissään lukuisia muitakin erilaisia viestintä- ja yhteistyöpalveluita kuten Howspace, Miro, Viima, Jira ja Orange Contact.

### 3 Tutkimuksen tausta

Kansaneläkelaitoksessa pyritään jatkuvasti kehittämään viestintä- ja yhteistyöpalveluita, jotka se tarjoaa työntekijöilleen työn tekemistä varten. Näiden palvelujen ominaisuuksia päivittämällä muun muassa työryhmien tarpeita vastaaviksi, voidaan helpottaa työntekijöiden toimimista työtehtävissä, parantaa työstä saatua tulosta ja tehostaa yrityksen toimintaa koko organisaation tasolla. Näin ollen on tärkeää selvittää, millaisia toiveita ja tarpeita Kelan työntekijöillä on liittyen edellä mainittuihin palveluihin ja kuinka he ovat niiden käytettävyyden kokeneet.

#### 3.1 Keskeiset käsitteet

**Viestintä- ja yhteistyöpalvelut:** Ohjelmistot, joita käytetään virtuaalisessa viestinnässä ja yhteistyön teossa.

**Käyttäjäpersoonat:** Havainnollistavia kuvauksia palvelun kohderyhmän käyttäjistä.

**Tutkimuskäyttäjät:** Tutkimuksen kohderyhmän jäsen.

#### 3.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite

Sain syksyllä 2020 Kansaneläkelaitokselta toimeksiannon tuottaa heille tutkimus, jonka tutkimusongelmana oli selvittää tutkimuskysymysten avulla, kuinka yrityksen työntekijät ovat kokeneet viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käytettävyyden, ja minkälaisia toiveita sekä tarpeita heillä esiintyy niiden suhteen. Vuoden 2021 aikana yrityksessä ollaan muun muassa ottamassa käyttöön Microsoftin M365 - palvelua, jota tullaan hyödyntämään päivittäisessä työskentelyssä niin viestinnässä kuin myös yhteistyönteossa. Tämänkaltaisten palvelujen käyttöönottoja suunniteltaessa on tärkeää miettiä, millaisia ominaisuuksia palveluissa on hyvä olla, että työnteke on sujuvaa ja tehokasta. Joihinkin Kansaneläkelaitoksessa käytössä oleviin viestintä- ja yhteistyöpalveluihin on myös mahdollista räätälöidä ominaisuuksia, ottaen esimerkiksi huomioon jonkin tietyn työryhmän toiveet ja tarpeet. Näin eri työryhmät voivat saada palveluissa käyttöönsä juuri sellaisia ominaisuuksia, mitkä kokevat itselleen hyödyllisiksi työnteon kannalta.

Tutkimuksen tavoitteena oli kerätyn aineiston perusteella muodostaa työntekijöitä kuvaavia käyttäjäpersoonia. Käyttäjäpersoonat kuvaavat, mitä viestintä- ja yhteistyöpalveluita työntekijät käyttävät työssään, millaisia ominaisuuksia he niissä hyödyntävät, kuinka tyytyväisiä he palveluihin ovat ja minkälaisia toiveita heillä esiintyy palveluiden suhteen. Tutkimuksen tuloksena muodostetut käyttäjäpersoonat ovat hyödyksi jatkossa, kun erilaisten viestintä- ja yhteistyöpalveluiden

laajemmasta käyttöönnotosta tehdään päätöksiä sekä, kun niiden jalkauttamista ja kehittämistä suunnitellaan.

### 3.3 Tutkimuksen kohderyhmän rajaus

Kohderyhmällä tarkoitetaan tutkimuksen kohdetta. Laadullisen tutkimuksen kohderyhmänä voi olla yksittäinen henkilö, tai suuremman ihmisjoukon muodostama ryhmä. Kohderyhmän tavoittamista helpottaa, kun tutkittava ilmiö tulee työelämästä. Ryhmä voi olla luonteeltaan näkyvä, piilevä, pysyvä tai hetkellinen. Pysyvien ryhmien, kuten esimerkiksi tietyn yrityksen työntekijöiden tavoittaminen on helpompaa kuin hetkellisten, joita esimerkiksi ovat johonkin tapahtumaan osallistuvat ihmiset. (Kananen 2014, 31.)

Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi on rajattu Kansaneläkelaitoksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijät. Aloite kohderyhmän rajaamisesta näihin yksiköihin tuli toimeksiantajalta, sillä he näkivät hyötyvänsä parhaiten peruspalveluja tuottavien tulostuotosten tutkimustuloksista. Kohderyhmän rajaus mahdollistaa tietyn joukon tarkemman tarkastelun Kelan organisaatiosta, eikä yrityksen työntekijöitä tarvitse personoida koko organisaation tasolla. Rajaus vähentää tutkimuksen työmäärää ja lisäksi tutkimuksen kohderyhmää yhdistää tietty yhteinen tekijä.

Tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä olen hyödyntänyt täysin virtuaalisesti, joten tutkimuskäyttäjien asuinpaikalla ei ole ollut merkitystä. Näin tutkimuskäyttäjinä on henkilöitä eri puolelta Suomea, eikä käyttäjätiedot kerro vain jonkin tietyn alueen työntekijöistä. Valintakriteereinä tutkimuskäyttäjille on toiminut yksikön lisäksi tehtävä yrityksessä. Tutkimuskäyttäjiksi haluttiin eri asemassa työskenteleviä henkilöitä, joiden viestintätarpeet vaihtelevat työtehtävien mukaan. Tämä mahdollisti kerätyn aineiston paremman vertailun.

## 4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni tekoa varten minulle luotiin Kelan puolesta konsultin Microsoft - tunnukset, joiden avulla pääsin toimimaan Kelan M365 -ympäristössä yrityksen ulkopuolisena henkilönä. Tunnusten avulla pääsin hyödyntämään aineistonkeruumenetelmiä kätevästi yrityksen sisäisessä työympäristössä. Näin aineistonkeruu ja sen analysointi helpottui huomattavasti.

### 4.1 Määrällinen ja laadullinen lähestymistapa

Tutkimusprosessi lähtee yleisesti liikkeelle jostain tutkijaa kiinnostavasta ilmiöstä. Tutkimusaiheella ilmiö kiinnitetään johonkin tieteenalaan ja usein siihen liittyy jokin ongelma, mikä halutaan ratkaista. Kun tutkimusongelma on tunnistettu, laaditaan tutkimuskysymykset, joiden avulla ongelmaa lähdetään ratkaisemaan. Tutkimuskysymyksiin saadaan vastauksia

aineistojen avulla, jotka tutkija kerää itse tai vastaavasti hyödyntää jo valmiiksi löytyviä aineistoja. Aineistot kerätään aineistonkeruumenetelmien avulla, joiden valinta riippuu siitä mitä tutkimusmenetelmää tutkimuksessa käytetään. Laadullisen eli kvalitatiivisen lähestymistavan aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, haastattelut, kyselyt ja dokumentit. Kvantitatiivisen eli määrällisen lähestymistavan yleisin aineistonkeruumenetelmä on kysely. Kerätyt aineistot analysoidaan analyysimenetelmien avulla ja analyysien tuloksena saadaan vastaukset esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja tätä kautta tutkimusongelma ratkaistua. (Kananen 2014, 27 - 28.)

Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen suurin ero on, että määrällisessä tutkimuksessa tutkimusprosessi voidaan vaiheistaan niin, että aina tiedetään mitä tehdään. Näin tutkimusprosessi etenee etukäteen tehdyn tutkimussuunnitelman mukaisesti vaihe vaiheelta. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on taas avoimuus ja joustavuus, sekä tutkimuksen eläminen tutkimusprosessin edetessä. Näin ollen tutkijan tulee pohtia, kumpi lähestymistapa soveltuu paremmin oman tutkimustyön tekoon. (Kananen 2014, 28; Puusa & Juuti 2020, 59.)

Lähestymistapana laadullinen tutkimus toimi tämän tutkimusongelman selvittämisessä hyvin, koska se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu ei suinkaan ole ainoastaan tietojen selvittämistä ja keräämistä, vaan ennen kaikkea vuorovaikutusta tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden kanssa. Laadullisen aineiston kerääminen on hyvin päämäärähakuista toimintaa. Sen vuoksi tutkimuksen tavoite vaikuttaa suuresti siihen millaisia aineistoja kerätään ja miten niitä tulkitaan. Laadullisessa tutkimuksessa pidetäänkin tärkeänä kerätyn aineiston laatua suhteessa tutkimusongelmaan, eikä niinkään sen määrää. Aineistonkeruumenetelmiksi valikoitui haastattelu ja kysely. Lisäksi hyödynsin itselläni aiheesta jo valmiiksi olevaa tietoa, eli niin sanottua hiljaista tietoa. (Puusa & Juuti 2020, 59 - 101; Ronkainen & Karjalainen 2008, 20.)

## 4.2 Haastattelu

Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui haastattelu ja haastattelutyypiksi teemahaastattelu sen joustavuuden takia. Teemahaastattelu menetelmän avulla haastattelija eli tutkija pystyy käymään avointa keskustelua haastateltavan eli tiedonantajajan kanssa ja toistamaan sekä selventämään kysymyksiä tarpeen vaatiessa, jos haastateltava on esimerkiksi käsittänyt väärin mitä on kysytty. Lisäksi teemahaastattelun eduksi joustavuuden kannalta voidaan lukea myös se, että tutkija voi vapaasti valita, missä kohtaa haastattelua hän esittää laatimansa kysymykset. Tällä tavoin haastattelutilanne etenee keskustelun mukaisesti ja sen aikana esiin nousevia teemoja voidaan käsitellä joustavasti, sopivissa kohdin haastattelua. Näitä menetelmän eri ominaisuuksia hyödyntämällä pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa käsiteltävästä asiasta tiedonantajalta eli haastateltavalta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 73.)

Teemahaastattelu ei ole määritelty kvalitatiiviseksi tai kvantitatiiviseksi menetelmäksi, joten sen kannalta ei ole oleellista, kuinka monta haastattelua on tehty, miten perusteellisesti haastattelun aihetta on käsitelty tai kuinka yksityiskohtaisia esitetyt kysymykset ovat olleet. Sen perimmäisenä tarkoituksena on tutkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Teemahaastattelu perustuu siis tiettyjen samojen teemojen mukaiseen etenemiseen, mutta ennen kaikkea pyrkii avaamaan haastateltavien käsiteltäville asioille itse antamia tulkintoja, jotka syntyvät käydyn keskustelun seurauksena. Teemat ovat siis haastatteluissa samat, mutta kysymysten tarkalla muodolla ja niiden esitysjärjestyksellä ei ole merkitystä. Tutkimuksessa tehtyjen haastattelujen teemat valikoituivat toimeksiantajan tarpeen mukaan ja niiden perusteella laadittiin haastattelukysymykset. Teemahaastattelun joustavuuden ansiosta laadittuja kysymyksiä voitiin soveltaa haastatteluissa yksilöllisesti. Näin haastateltavien omat näkemykset ja ajatukset nousivat selkeästi esiin, kun valittujen teemojen käsittely perustui vuorovaikutukseen ja haastattelussa käytyyn keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.)

Haastateltavien valinta tehtiin toimeksiantajan toimesta. Kansaneläkelaitoksen edustajilla oli hyvä näkemys siitä, ketä tutkimuksessa kannattaa haastatella. Olin valittuihin haastateltaviin henkilökohtaisesti yhteydessä ja sovin haastattelujen ajankohdat. Näin tutkimuksen työmäärä väheni huomattavasti, koska haastateltavia ei tarvinnut itse hakea. Haastattelut toteutin Microsoft Teams -sovelluksen avulla videokokouksissa ja saatuani kaikilta haastateltavilta luvan, nauhoitin tekemäni haastattelut erillisiksi tiedostoiksi. Tämä helpotti haastatteluista saadun aineiston analysointia.

#### 4.3 Kysely

Tutkimuksista puhuttaessa on ollut yleisesti tapana jakaa ne kahteen eri kategoriaan, määrälliseen ja laadulliseen tutkimukseen. Näin ollen kysely on mielletty määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi sen strukturoidun rakenteen vuoksi. Strukturoitujen kysymysten lisäksi kyselyyn voidaan kuitenkin esittää niin sanottuja avokysymyksiä, joihin vastaaja pystyy vastaamaan omin sanoin. Näin ollen kyselyllä voidaan kerätä aineistoa suuremmalta joukolta, joka pohjautuu vastaajien tulkintoihin. Lisäksi sähköiset kyselyt mahdollistavat arvokysymysten esittämisen suuremmalle joukolle, joiden avulla voidaan selvittää millaisia mielipiteitä ja asenteita kohderyhmän henkilöillä on kysyttävään asiaan liittyen. Näin ollen, määrällisten ja laadullisten tutkimusmenetelmien jakaminen erilleen toisistaan voidaan ohittaa silloin, kun tutkimuskysymyksenä on merkitysten, käsitystapojen tai ryhmittäisten eroavaisuuksien havainnointi. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 17 - 30.)

Kyselyt voivat olla enemmän tai vähemmän strukturoituja tai avoimia. Kyselyn rakenne riippuu aineiston tarpeesta. Kun haetaan pohjatietoa jostain ilmiöstä, kannattaa hyödyntää avoimempia rakenteita tai strukturoitujen ja avoimien kysymysten yhdistelmiä. Yleisesti kyselylomakkeessa tunnetaan kolmenlaisia kysymystyyppäjä: avoimet kysymykset, valintakysymykset ja poissulkevat

kysymykset. Avoimista kysymyksistä käytetään myös nimitystä avokysymykset. Niihin vastaaja pystyy vastaamaan omin sanoin, ja näin ne mahdollistavat omien tulkintojen esittämisen asioista. Valintakysymykset ovat kysymyksiä, joihin on määritetty valmiit vastausvaihtoehdot. Tarvittaessa vastaaja voi valita useampia vaihtoehtoja, jolloin puhutaan monivalintakysymyksistä. Poissulkevat kysymykset taas sallivat vain yhden vastausvaihtoehdon. Poissulkevia kysymyksiä hyödynnetään usein niin sanotuissa arvokysymyksissä, jotka pyrkivät selvittämään vastaajan mielipidettä tai asennetta kysyttävästä aiheesta Likert - asteikkoa hyödyntäen. Mikäli vastaaja voi valita vain kahden vastauksen väliltä kuten kyllä tai ei, puhutaan dikotomiasta. Avokysymysten kohdalla vastausprosentti on yleensä pienempi, joten pääkysymyksiä kannattaa käsitellä kyselyissä myös muilla kysymystyypeillä. Kyselyiden julkaisumäärän ollessa suuri kannattaa sitouttamiseen kiinnittää huomioita. Sen avulla vastaajille välittyy tunne siitä, että osallistumalla kyselyyn he pääsevät vaikuttamaan asioihin, tai saavat ryhmä- tai henkilökohtaista hyötyä. Esittelytekstissä ja kyselykutsussa on tärkeää informoida mistä kyselyssä on kysymys, mikä sen tavoite on ja miten siitä hyödytään. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31 - 38.)

Internet-pohjaiset graafiset kyselyt eli web - kyselyt ovat yleistyneet paljon teknologian kehittyessä. Ne ovat käteviä aineistonkeruun kannalta, sillä vastaajat tavoitetaan nopeasti ja kohtuullisin kustannuksin. Edellytyksenä kyselyn laatimiselle on tutkittavan ilmiön pilkkominen vastattaviksi kysymyksiksi. Tutkijan tulee ymmärtää mitä hän haluaa kysyä ja miksi? Tällöin pitää miettiä mitkä ovat niitä teemoja, joita kyselyssä kannattaa käsitellä tutkimuksen tavoitteen kannalta. Kun tutkittava asia hahmotetaan ilmiönä, se voidaan kyselyssä teemoittaa. Usein teemojen ja kysymysten suunnittelu tapahtuu rinnakkaisesti. Näin voidaan pohtia tarkemmin sitä, mihin halutaan saada vastauksia. Kyselylle on myös tärkeää itseohjautuvuus eli se, että vastaaja ymmärtää kysymykset ja pystyy vastaamaan kyselyyn itsenäisesti. Kysymysten on siis hyvä olla selkeitä, melko lyhyitä ja helposti ymmärrettäviä. Vaikeasti ymmärrettävien sanojen käyttöä, kuten esimerkiksi ammattisanastoa kannattaa välttää. Kysymysten eteneminen loogisesti kyselyssä palvelee myös itseohjautuvuutta. Kyselyä suunniteltaessa tulee huomioida sen visuaalisuus. Graafisen kyselyn ulkoasu tulee olla selkeä, siisti ja mielenkiintoa herättävä. Se keventää kyselyn rakennetta ja motivoi vastaajaa osallistumaan kyselyyn. Liian pitkissä kyselyissä vastaamisen keskeyttäneiden määrä kasvaa. Ulkoasun roolia ei voi vähätellä, sillä se voi vaikuttaa suuresti vastausprosenttiin. Ennen kyselyn julkaisua on siis hyvä tarkastella sen visuaalisuutta vastaajan silmin. On hyvä miettiä, esitetäänkö kysely yhtenä kysymysryhmänä, jolloin se aukeaa vastaajan ruudulle kokonaisuudessaan. Kysymykset voidaan jakaa myös erillisille aukeamille yksitellen. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31 - 43.)

Kyselyn luominen tapahtui muutamassa eri vaiheessa. Kyselyn suunnittelu alkoi pohdinnalla siitä, millaista aineistoa kyselyllä kerätään. Tämän jälkeen aloitettiin kysymysten suunnittelu käsiteltävien teemojen perusteella ja mallinnettiin kyselyn rautalankamallia Microsoft Word - dokumenttiin. Suunnitteluvaiheessa teimme aktiivisesti yhteistyötä toimeksiantajien edustajien

kanssa. Sen avulla rautalankamalla muokattiin useaan kertaan niin, että kysymykset saatiin vastaamaan tutkimuksen tarpeita aineistonkeruun kannalta ja rakenne sopivan kevyeksi. Tässä vaiheessa oli tärkeää tarkastella rautalankamalla niin sanotusti vastaajan silmin. Piti miettiä sitä, että kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja vastaajalle välittyy, mitä aihetta kyselyssä käsitellään. Lisäksi kyselyn pituus täytyi olla sopiva, että vastaajat jaksaisivat vastata kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Kyselyn kysymykset oli myös suunniteltu niin, että ne käsittelivät tiettyjä samoja teemoja, mitä jo tehdyissä haastatteluissa oli myös käsitelty. Näin kysely mahdollisti valituista teemoista kysymisen isommalta joukolta samanaikaisesti. Kysymykset oli kyselyssä järjestetty valittujen teemojen mukaiseen järjestykseen niin, että samaa teemaa käsittelevät kysymykset olivat aina peräkkäin kyselyssä. Näin kysely eteni johdonmukaisesti alusta loppuun. Kerättyä aineistoa voidaan hyödyntää, kun aletaan rakentamaan käyttäjäpersoonia yksiköiden työntekijöistä.

Kyselyn näkymä aukesi yhtenä kysymysryhmänä ja se koostui erityyppisistä kysymyksistä, joita oli yhteensä yhdeksän kappaletta. Kyselyn alkuun sijoitetussa esittelytekstissä avattiin kyselyn tarkoitusta ja arvioitua vastausaikaa. Vastausajan arvioinnilla pyrittiin tekemään kyselyyn vastaamisesta houkuttelevampaa. Kysymykset koostuivat monivalintakysymyksistä, joilla selvitettiin mitä viestintä- ja yhteistyöpalveluita vastaaja käyttää, ja mitä ominaisuuksia hän niissä hyödyntää. Arvokysymyksien avulla kerättiin aineistoa kohderyhmän mielipiteistä ja asenteista palveluihin liittyen. Suljetuilla kysymyksillä kysyttiin, käyttääkö työntekijä esimerkiksi työmatkapuhelintaan työssä. Tämäntyyppisissä kysymyksissä oli kaksi valmista vastausvaihtoehtoa, kyllä ja ei. Avokysymyksiin vastaaminen oli vaihtoehtoista, mutta niihin vastaamalla vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin tekemistään tulkinnoista, liittyen käsiteltäviin asioihin. Kyselyssä oli siis pakollisia ja myös vapaaehtoisesti vastattavia kysymyksiä. Kyselyyn vastattiin täysin anonyymisti, joten vastaajien ei tarvinnut antaa mitään henkilötietoja vastauksissaan. Valmis kysely luotiin käytössä olevalla Lyyti - järjestelmällä. Tämä helpotti valmiin kyselyn visuaalisen ilmeen luomista, koska käytettävänä oli valmis kyselypohja, jota käytetään yrityksessä kyselyiden yhteydessä usein. Seuraavissa kuvissa on havainnollistettu tutkimuksessa tehtyä kyselyä.

1. TIEDOT



2. VAHVISTUS



3. VALMIS

**Kela|Fpa**<sup>i</sup>

Attention by Lyyti

## Käyttäjäkysely: Kelan viestintä- ja yhteistyöpalvelut

Kelassa eletään viestintä- ja yhteistyövälineiden suhteen murrosaikaa. Auta meitä kehittämään yhteisiä viestintäpalveluita ja vastaa kyselyyn.

Kysely on osa Laurea-ammattikorkeakoulussa opiskelevan Topias Ketojan opinnäytetyötä, jota hän tekee Kelalle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, millaisia ominaisuuksia kelalaiset kokevat viestintävälineiltä tarvitsevansa ja tätä kautta auttaa Kelan viestintävälineiden sekä yhtenäisten viestintäkäytäntöjen kehittämisessä. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu nimettömänä, eikä yksittäisten vastaajien henkilöllisyys tule kenenkään tietoon. Vastaaminen vie aikaa noin 5 minuuttia.

Lisätietoja kyselystä antaa viestinnän asiantuntija

Kiitos panoksestasi Kelan yhteistyövälineiden kehittämiseen jo etukäteen!

Kuvio 2: Kyselyn esittelyteksti



Teen työtä Kelan sidostyöryhmien kanssa

4. Mitä Kelan tarjoamia viestintä- ja yhteistyöpalveluita käytät työssäsi ja millaisia ominaisuuksia hyödynnät niiden käytössä?

Teams – Kokous- ja viestintäpalvelu \*

- Käytän
- En käytä
- Tarvitsisin työssäni
- työtilat
- chat –viestit
- tiedostot
- kokoukset
- videopuhelut
- listat ja tehtävät
- valkokangas
- videot

\*

Kuvio 3: Monivalintakysymys

6. Kuinka tyytyväinen olet Kelan tarjoamiin viestintä- ja yhteistyöpalveluihin ja niiden toimivuuteen? \*

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Melko tyytymätön
- Tyytymätön
- En osaa sanoa

Kuvio 4: Arvokysymys

7. Onko edellä mainituissa Kelan tarjoamissa palveluissa mielestäsi jotain kehitettävää?

Kuvio 5: Avokysymys

## 5 Käyttäjäpersoonien luominen

### 5.1 Asiakasymmärrys

Palvelumuotoilun kannalta tärkeimpiä vaiheita on asiakasymmärryksen kasvattaminen eli tutkimuksen kohderyhmän toiveiden, tarpeiden ja tavoitteiden selvittäminen. Tässä vaiheessa pyritään keräämään ja analysoimaan asiakastietoa eli tietoa käyttäjistä. Kerätyn aineiston avulla voidaan jatkaa palvelumuotoilun suunnittelua. Käyttäjien toiveet ja tarpeet on tärkeää havaita ja tunnistaa, sillä palvelut suunnitellaan niin, että ne vastaavat niihin mahdollisimman hyvin. Asiakasymmärrystä lähdetään rakentamaan käyttäjien motiiveja ja tarpeita tarkastelemalla. (Tuulaniemi 2011, 142.)

Asiakastieto on sekä määrällistä että laadullista, mutta käytännön kokemusten perusteella suunnittelulle on huomattavasti merkittävämpää laadullisilla tutkimusmenetelmillä saavutettu ymmärrys asiakkaiden eli palvelun käyttäjien tarpeista ja toiveista. Hyvin analysoitu ja jäsennelty tieto palvelun käyttäjistä mahdollistaa sellaisten palvelukonseptien kehittämisen, joista voidaan arvioida palvelun potentiaalinen arvo käyttäjien kannalta. Ennen kaikkea asiakasymmärrystä kasvattamalla tuetaan palvelujen suunnittelutyötä. Suunnittelu on helpompaa, kun palvelujen loppukäyttäjät tunnetaan. (Tuulaniemi 2011, 142 - 143.)

### 5.2 Käyttäjäpersoonat

Tutkimuksen kohderyhmästä kerätyn aineiston perusteella voidaan luoda niin sanottuja käyttäjäpersoonia. Käyttäjäpersoonia luodessa tulee tuntee niiden määritelmä. Mallinnetut käyttäjäpersoonat ovat havainnollistavia kuvauksia palvelun tai palveluiden potentiaalisista käyttäjistä. Käyttäjäpersoonassa kuvatut ominaisuudet ovat ominaisia sille ryhmälle, mitä sen avulla pyritään kuvaamaan. Käyttäjäpersoonille voidaan ominaisuuksien lisäksi antaa myös muun muassa keksitty nimi, perhesuhteita ja harrastuksia. Tämä tekee käyttäjäpersoonista vielä helpommin tulkittavia mielikuvituksellisia henkilöitä. Luotuja persoonia voidaan hyödyntää erityisesti palvelujen suunnitteluvaiheessa. Käyttäjäpersoonat auttavat suunnittelijoita ymmärtämään, millaisia henkilöitä palvelun potentiaalisesti mahdollisesti käyttäjät ovat. (Kuutti 2003, 122 - 123.)

Käyttäjäpersoonat perustuvat havaintoihin ja todellisilta käyttäjiltä kerättyyn aineistoon. Käyttäjäpersoonista voidaan luoda niin sanottuja profiilikortteja. Jokaisessa profiilikortissa vastataan samoihin kysymyksiin. Näin käyttäjäpersoonia pystytään vertailemaan keskenään ja ne ovat johdonmukaisia. Käyttäjäpersoonien luonti perustuu käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, missä itse käyttäjät ovat keskiössä. Yleisesti ajatellaan, että hyödyllisintä on kuvata noin 3 - 5 käyttäjäpersoonaa. Suurempi määrä kuvattuja käyttäjäpersoonia ei tuota lisäarvoa suunnittelun kannalta. Käyttäjäpersoonien luominen on yksi palvelumuotoilun menetelmistä. (Innokylä 2021.)

## 6 Haastattelun tulokset teemoittain

Tutkimustani varten haastattelin viittä Kansaneläkelaitoksen työntekijää Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköistä. Asiakkuuspalveluyksikön työntekijät toimivat ryhmäpäällikön, palveluasiantuntijan ja suunnittelijan työtehtävissä. Kaikki olivat työskennelleet Kelassa jo monta vuotta, ja heillä oli melko paljon kokemusta viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käytöstä työssään. Etuuspalveluyksiköstä haastateltaviksi valikoitui kaksi työntekijää. Toinen heistä toimi tiimipäällikkönä ja toinen ratkaisuasiantuntijana. Heilläkin oli työkokemusta Kelasta jo useamman vuoden ajalta. Tietyt viestintä- ja yhteistyöpalvelut olivat myös heillä päivittäisessä käytössä. Haastateltavat toimivat siis eri asemilla yrityksessä koostuen esihenkilöistä ja toimihenkilöistä. Tämä oli hyvä asetelma aineistonkeruun ja sen analysoinnin kannalta. Haastateltavat työskentelivät myös eri puolella Suomea ja olivat kaikki osallistuneet M356 - palvelun pilottijaksoon.

Haastatteluihin valitsin tietyt teemat, joita käsitelin ennalta suunniteltujen kysymysten avulla. Teemoiksi valikoitui viestintä- ja yhteistyöpalvelujen käyttö käytännön työssä, sisäinen viestintä yrityksessä, kommunikointitarpeet, Kumppani - yhteistyö, viestintä- ja yhteistyöpalveluiden ohjeet ja käyttäjätuki, palvelujen käyttö työpuhelimella, sekä M365 - pilotointi. Teemahaastattelu- menetelmää hyödyntäen jokaisessa haastattelussa teemoja käsiteltiin sopivissa yhteyksissä, ja näin jokainen haastattelu eli keskustelun mukaisesti. Vuorovaikutuksen tuloksena teemat nousivat esiin keskustelun lomassa ja näin niiden syvempi tarkastelu sujui luontevasti. Jokaisessa haastattelussa heräsi erilaisia tulkintoja ja näkemyksiä viestintä- ja yhteistyöpalveluihin liittyen, mikä teki kerätystä aineistosta monipuolista.

### 6.1 Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttö

Käsiteltäessä viestintä- ja yhteistyöpalvelujen hyödyntämistä päivittäisessä työskentelyssä, jokaisella haastateltavalla nousi selvästi esiin Teamsin ja Skypen käyttö. Niitä työntekijät hyödynsivät niin viestinnässä kuin yhteistyönteossa. Yleisesti koettiin, että nämä palvelut olivat riittäviä työn toteuttamisen kannalta ja ne täyttivät viestintä- ja yhteistyötarpeet melko hyvin. Teamsin käyttökokemus oli kuitenkin melko pitkälti jokaisella parempi kuin Skypen. Skypeä pidettiin jokseenkin jo vanhanaikaisena ja kömpelönä vertaillaessa Teamsiin, sillä se jäi ominaisuuksiltaan selvästi vajavaisemmaksi. Teamsin eduksi katsottiin sen monet mahdollisuudet ominaisuuksien osalta, sekä niiden hyödyntäminen saman palvelun sisällä. Teamsin ominaisuuksista kiitosta sai tiimien luonti ja niissä käytävä keskustelu, tiedostojen jakaminen ja upottaminen palveluun, asiakirjojen muokkaus monen eri käyttäjän kesken reaaliaikaisesti, viestinnän keskittäminen asianosaisille, työvuorosuunnittelun mahdollisuus ja videokokoukset. Teamsin ulkoasua pidettiin selkeänä ja lisäksi videokokouksissa ulkoasun muokkausominaisuudet, kuten oman taustakuvan vaihtaminen koettiin työilmapiiriä piristäväksi ja hauskoiksi ominaisuuksiksi. Skypen hyväksi puoliksi katsottiin erityisesti sen tietoturvallisuus ja viestiminen, sillä kaikki kelalaiset ovat saavutettavissa Skypen kautta melko nopeasti.

## 6.2 Yrityksen sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän toimivuudesta heräsi erilaisia näkemyksiä ja tulkintoja. Osa oli yrityksen sisäiseen viestintään melko tyytyväisiä, mutta osa näki niissä kehitettävää. Erityisen hankalaksi koettiin sähköpostin välityksellä tapahtuva tiedottaminen yrityksen ajankohtaisista asioista. Tulevan sähköpostin määrä oli haastateltavien mielestä joskus liiallista, eikä sen sisältö aina tuntunut koskevan itseä. Näin sähköpostiin tulee paljon turhaa postia ja toiveena oli, että sen kohdentamisessa tapahtuisi kehitystä niin, että tiedotukset saataisiin niille henkilöille, joita asia koskee. Lisäksi viestinnän pirstaloituminen eri kanavien, kuten sähköpostin ja Sinetti - intranetin välille aiheutti haastateltavissa negatiivisia tunteita. Yhtenä toiveena tähänkin asiaan liittyen nousi sisäisen tiedottamisen selkeä toimintatapa niin, että se tehtäisiin yhden tietyn kanavan kautta. Näin nämä tiedot olisivat myös helpommin saavutettavissa. Kaikki näkivät myös oman aktiivisuuden tärkeänä asiana sisäisen viestinnän kannalta. Haastateltavien mukaan oli myös omalla vastuulla pysyä perillä yrityksen ajankohtaisista asioista ja seurata eri viestintäkanavia. Asiakkuuspalveluissa hyväksi oli todettu erikseen muodostettu tiedottamisesta vastaava ryhmä, nimeltä Tiedotusrinki. Sen jäsenet pohtivat yksikölle tiedotettavien asioiden tärkeyttä ja kuinka tiedotus käytännössä toteutetaan.

## 6.3 Kommunikointitarpeet

Kommunikointitarpeet olivat haastateltavien kesken melko samanlaisia. Työn kannalta tärkeimpiä ominaisuuksia olivat palvelujen kautta lähetettävät viestit ja videokokoukset. Videokokoukset koettiin parhaaksi ominaisuudeksi työn kannalta, sillä sen avulla pystyttiin tekemään kätevästi yhteistyötä muiden työntekijöiden kanssa. Varsinkin jotain työasiaa työstettäessä videokokousominaisuus luettiin parhaaksi tavaksi kommunikoida. Sen kautta käsiteltäviä asioita pystytään yksityiskohtaisesti käymään läpi ja esimerkiksi sähköposti nähtiin kömpelömpänä palveluna yhteistyön teossa. Sen kautta kommunikoidessa viesteistä tulee pitkiä eikä vuorovaikutus toimi yhtä jouhevasti kuin videokokouksissa.

## 6.4 Palvelut kumppani - yhteistyössä

Asia, jossa haastateltavat näkivät eniten kehitettävää, oli palvelut Kumppani - yhteistyössä. Etuuspalveluyksikön työntekijöillä nousi esiin toive, että yhteistyökumppanin tavoittamiseen reaaliaikaisesti olisi myös muita keinoja kuin tavallinen puhelinsoitto. Tietoturvan kannalta esimerkiksi monia asioita ei voida käsitellä Teams - kokouksissa ja näin yhteistyönteko hankaloituu. Uusien mahdollisuuksien kehittäminen koettiin todella tärkeäksi, sillä tämänhetkiset mahdollisuudet eivät täytä työntekijöiden tarpeita täysin. Yhdeksi näkökulmaksi nousi se, että työnteon kannalta käytännöllistä olisi, jos yhteistyökumppaneiden kanssa päästäisiin yhteiselle alustalle toimimaan ja tekemään yhteistyötä. Myös asiakaspalvelutilanteissa tällainen virtuaalisesti saman pöydän ääressä työskentely voisi parantaa työn tuloksia huomattavasti. Olisi tärkeää saada

kaikki sidosryhmät toimimaan saman palvelun sisällä. Näin yhteistyönteko selkeytyisi ja olisi sujuvampaa.

#### 6.5 Ohjeet ja käyttäjätuki

Osa haastateltavista oli tyytyväisiä Kelan tarjoamiin viestintä- ja yhteistyöpalvelujen ohjeisiin. Hyväksi asiaksi nähtiin se, että ohjeita on paljon eri palveluiden käyttöön liittyen ja ne on kattavasti tehty. Ongelmakohtaksi nousi esiin erityisesti ohjeiden saatavuus. Tätä peilattiin Sinetin hakukoneen käytön vaikeuteen. Hakukoneella jonkin tietyn palvelun ohjeiden etsiminen koettiin melko hankalaksi, sillä haun avulla ei helposti saanut haluttuja tuloksia ja löytänyt etsimäänsä. Lisäksi se, että ohjeet sijaitsevat monissa eri paikoissa hankaloittaa niiden löytämistä. Käyttäjätukeen oltiin yleisesti todella tyytyväisiä ja katsottiin hyväksi, että Kelassa toimii henkilöitä käyttäjätukitehtävissä ja tuen saaminen tarvittaessa on nopeaa ja helppoa. Hyvänä ideana nähtiin myös se, että palveluissa voisi olla ns. "botti" - ominaisuus, joka ohjaisi käyttäjää palvelun käytössä reaaliajassa. Botti voisi ohjata käyttäjää vaihe vaiheelta eri ominaisuuksien käytössä, jolloin palveluiden itsenäinen oppiminen voisi onnistua paremmin. Tulevaisuudessa voisi olla hyvä, jos palveluissa tällainen botti - ohjeistus, kirjalliset ohjeet ja toimihenkilön tarjoama käyttäjätuki voitaisiin yhdistää. Tämä saattaisi vähentää myös yhteydenottoja Kelan it-tukeen.

#### 6.6 Palvelujen käyttö työpuhelimella

Työpuhelimien käyttö työtehtävissä oli vaihtelevaa. Osalla työpuhelimien käyttö oli todella vähäistä ja osa taas hyödynsi sitä jonkin verran. Toiveita työpuhelimien suhteen oli se, että osallistuminen Skypeen lisäksi Teams - kokouksiin tehtäisiin mahdolliseksi puhelimen kautta. Tässä tulee tietenkin taas tietoturvakysymys vastaan, mutta mahdollisuuksien mukaan se koettiin hyödylliseksi ominaisuudeksi työpuhelimessa. Tätä kautta myös työntekijöiden vireystila voisi parantua, kun kokouksiin voisi helpommin osallistua esimerkiksi myös ulkoilmasta käsin, vaikka kävelylenkin aikana.

#### 6.7 M365 - palvelun pilotointi

M365 - palvelun pilottijaksoon osallistuminen oli koettu mielenkiintoisena ja hyvänä asiana. Pilottijakson kautta työntekijät olivat päässeet tutustumaan palvelun tarjoamiin ominaisuuksiin ja hyödyntämään niitä, niin itsenäisessä kuin myös ryhmätyöskentelyssä. Osa koki informaation toimineen hyvin pilottijakson alussa, mutta osa näki tässä kehitettävää. Vastaisuudessa toivottiin, että pilottiin osallistuvilta ryhmiltä tiedusteltaisiin tarkemmin, millaisia ominaisuuksia he haluaisivat pilotissa testata ja käyttää. Lisäksi toivottiin, että palveluiden ominaisuuksista informoitaisiin vielä paremmin. Silloin ryhmät voisivat itse tehdä myös helpommin päätöksiä niiden ominaisuuksien suhteen, mistä he olisivat kiinnostuneita. Valittuaan tietyt ominaisuudet testattavaksi voisi palvelun asiantuntija tulla esittelemään niitä ja niiden käyttöä.

Uusien palveluiden ohjevideoiden toivottiin olevan rauhallisesti eteneviä, niin että käyttäjä pystyy toimimaan samanaikaisesti videon kanssa ja oppimaan näin sen käyttöä. Videoiden tulisi olla myös sopivan lyhyitä ja ytimekkäitä. Lisäksi videoiden tulisi lähteä liikkeelle aivan perusteista, esitellen uuden palvelun sisältöä yksityiskohtaisesti. Näin käyttäjä saisi hyvän kuvan siitä, mistä eri asiat palvelussa löytyvät. Lisäksi voisi julkaista viikoittain vinkkejä ominaisuuksista, esitellen yhden tai kahden ominaisuuden käyttöä. Tämä voisi motivoida käyttäjiä harjoittelemaan palvelun käyttöä myös itsenäisesti enemmän.

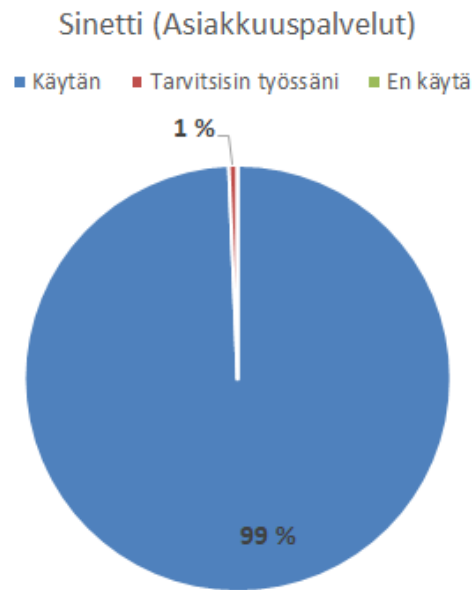
## 7 Kyselyn tulokset

Tutkimuksessa tehty kysely julkaistiin Kelassa toukokuussa 2021 ja sen vastausajaksi määritettiin yksi viikko. Kyselystä saadut tulokset saatiin avattua Exceliin, minkä kautta niiden tutkiminen ja analysointi helpottui paljon. Excelissä pystyin annetuista vastauksista rakentamaan erilaisia taulukoita ja ympyrädiagrammeja, kun kysymykset olivat joko suljettuja kysymyksiä, monivalintakysymyksiä, arvokysymyksiä. Näiden taulukoiden ja diagrammien avulla pystytään kätevästi myös havainnollistamaan kerätyn aineiston tuloksia. Seuraavaksi käsitellään molempien yksiköiden vastaukset erikseen.

### 7.1 Asiakkuuspalveluyksikön kyselytulokset

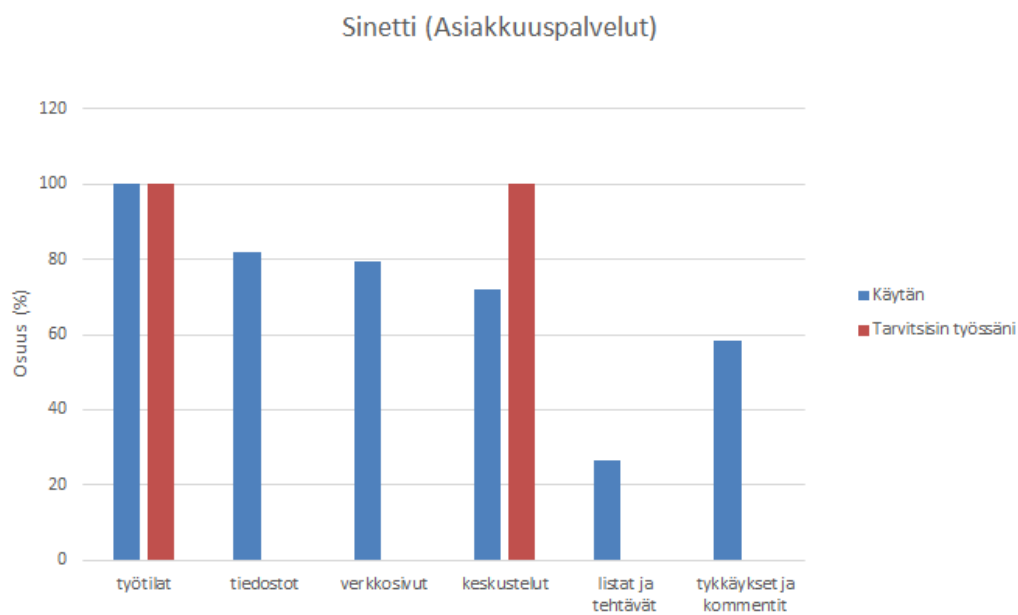
Ensimmäisessä kyselyn osuudessa selvitettiin sitä, mitä viestintä- ja yhteistyöpalveluita työntekijät käyttävät työssään, eivät käytä tai kokisivat tarvitsevansa käyttöönsä, ja mitä ominaisuuksia he niissä hyödyntävät tai haluaisivat mahdollisesti hyödyntää. Seuraavaksi on esitelty jokaisesta palvelusta erikseen saadut vastaukset siinä järjestyksessä kuinka ne olivat kyselyssä käsiteltävinä.

Ensimmäisenä vaihtoehtona oli Kansaneläkelaitoksessa käytössä oleva Sinetti - intranet. Tuloksista ilmenee, että tämä viestintä- ja yhteistyöpalvelu on hyvin yleisessä käytössä yrityksessä. Seuraavassa kuvassa on ympyrädiagrammin avulla esitetty, kuinka palvelun käyttö jakautuu yksikön työntekijöiden kesken. Vastaaajista palvelua käyttää 99 % ja 1 % vastaaajista kokisi tarvitsevansa sitä työssään.



Kuvio 6: Sinetti intranet

Seuraava taulukko esittää sitä, millaisia erilaisia ominaisuuksia palvelun käytössä hyödynnetään niiden osalta, jotka ilmoittivat jo käyttävänsä palvelua. Lisäksi samaan taulukkoon on lisätty myös niiden henkilöiden vastaukset ominaisuuksien osalta, jotka kokisivat tarvitsevansa palvelua työssään.

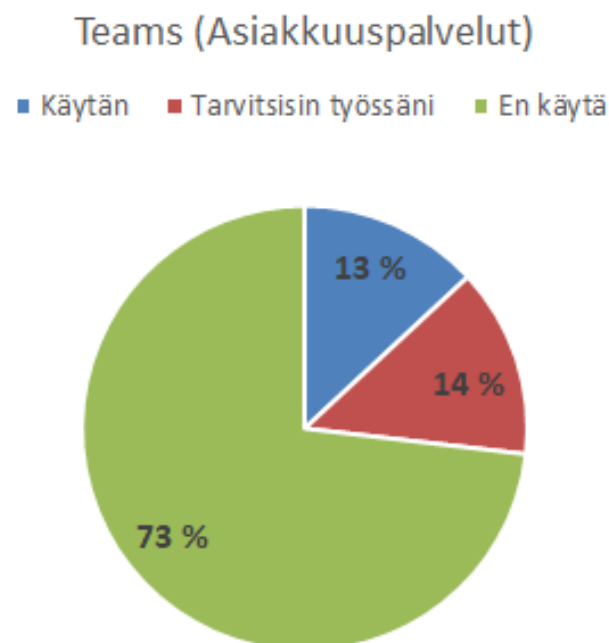


Kuvio 7: Sinetin ominaisuudet

Tälle otsikko.

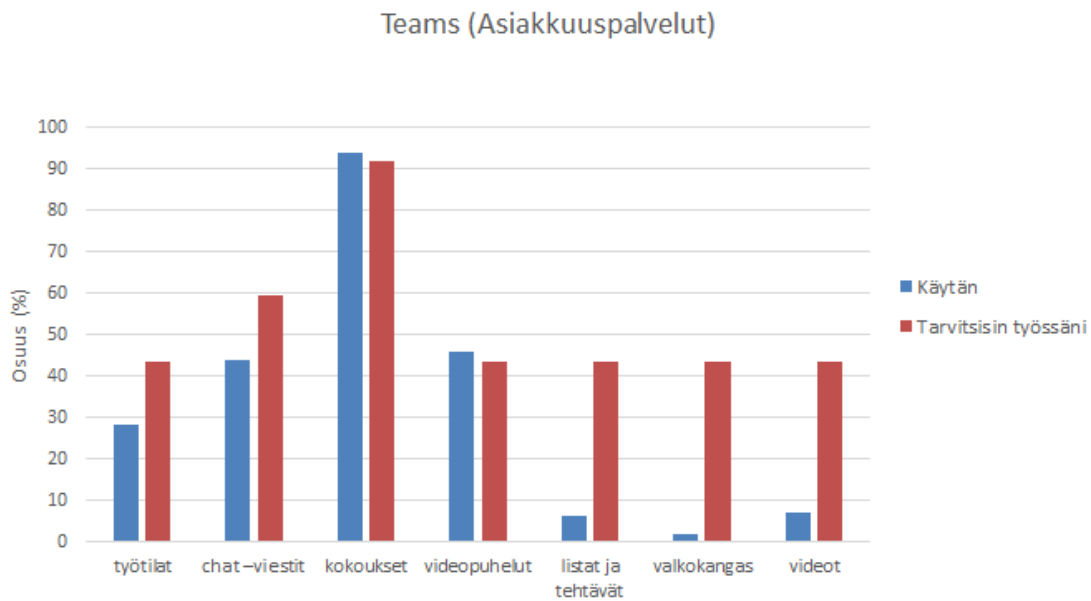
Taulukosta huomaa, että tärkeimmäksi ominaisuudeksi osoittautui niin käyttäjien, kuin palvelua mielestään tarvitsevien kesken täysin sama vaihtoehto eli työtilat. Molemmissa ryhmissä 100 % vastaajista valitsi tämän ominaisuuden. Sen jälkeen tulokset jakautuvat melko tasaisesti eri ominaisuuksien välillä, ainoastaan listat ja tehtävät erottuu selvästi joukosta reilun 20 % kannatuksellaan. Myös 100 % niistä henkilöistä, jotka kokisivat tarvitsevansa palvelua työnsä kannalta, valitsivat keskustelut-ominaisuuden muiden joukosta.

Seuraavana palveluna käsittelyssä oli Teams. Vastausten mukaan 73 % vastaajista ei käytä Teamsia työssään, 14 % kokisi tarvitsevansa sitä ja 13 % käyttää. Teamsin käyttöön liittyen on siis huomattavasti jo enemmän hajontaa vastaajien kesken. Tämä johtuu siitä, ettei Teamsia ole tarjottu Kelassa vielä koko organisaation tasolla työntekijöiden käytettäväksi.



Kuvio 8: Teams

Kysyttäessä ominaisuuksien käytöstä ja tarpeesta Teamsiin liittyen, kokous - ominaisuus nousee selvästi suosituimmaksi. Muiden ominaisuuksien välillä prosenttiosuudet jakautuvat melko tasaisesti työtilojen, chat - viestien ja videopuheluiden kesken, kun taas listat ja tehtävät, valkokangas ja videot jäävät käyttäjien keskuudessa todella pienelle käytölle verrattaessa käyttäjien määrään. Noin yli 40 % kuitenkin niistä henkilöistä, joilla Teams ei vielä ole käytössä, kuitenkin kokisi tarvitsevansa juuri näitä ominaisuuksia työssään.



Kuvio 9: Teamsin ominaisuudet

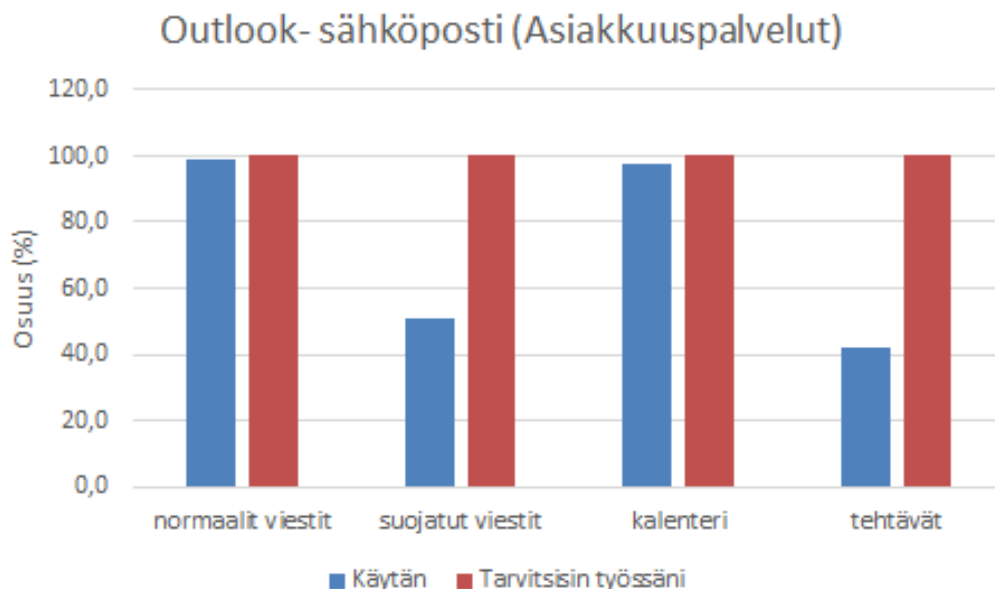
Tuloksista näkee, että myös yksi suurella käytöllä yrityksessä oleva palvelu on Outlook - sähköposti. Kyselyyn vastanneista 99 % käyttää kyseistä palvelua ja 1 % tarvitsisi sitä.

### Outlook - sähköposti (Asiakkuuspalvelut)



Kuvio 10: Outlook

Outlookin ominaisuuksista eniten käytetään normaaleja viestejä ja kalenteria. Suojatut viestit ja tehtävät jäävät taas paljon vähemmälle käytölle. Kaikki neljä ominaisuutta ovat yhtä toivottuja niiden käyttäjien keskuudessa, jotka tarvitsisivat palvelua työssään.

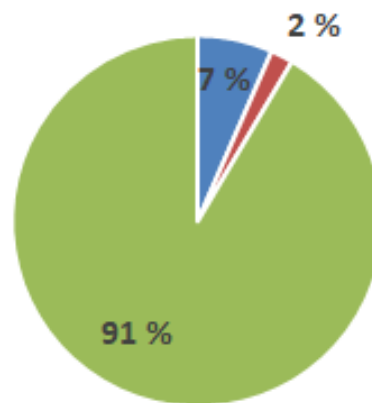


Kuvio 11: Outlookin ominaisuudet

Molempia palveluja Howspacea ja Miroa käytetään melko vähän käyttäjien toimesta. Molempien käyttäjämäärä jää noin 10 % vastanneista, eivätkä käyttäjät koe tarvitsevänsä juurikaan kumpaakaan. Seuraavissa on kuvattu näiden palveluiden käyttöä ja toiveita niiden suhteen. Tosin he, jotka haluaisivat palvelun käyttöönsä, kokevat tietyt ominaisuudet tärkeiksi. Howspacesta näitä ovat ideat, chat - viestit, tykkäykset ja kommentit sekä kyselyt. Miron ominaisuuksista näitä ovat ideat, valkokangas ja listat ja tehtävät. Pienempi joukko on valinnut molemmista palveluista myös muut ominaisuudet tarpeellisiksi.

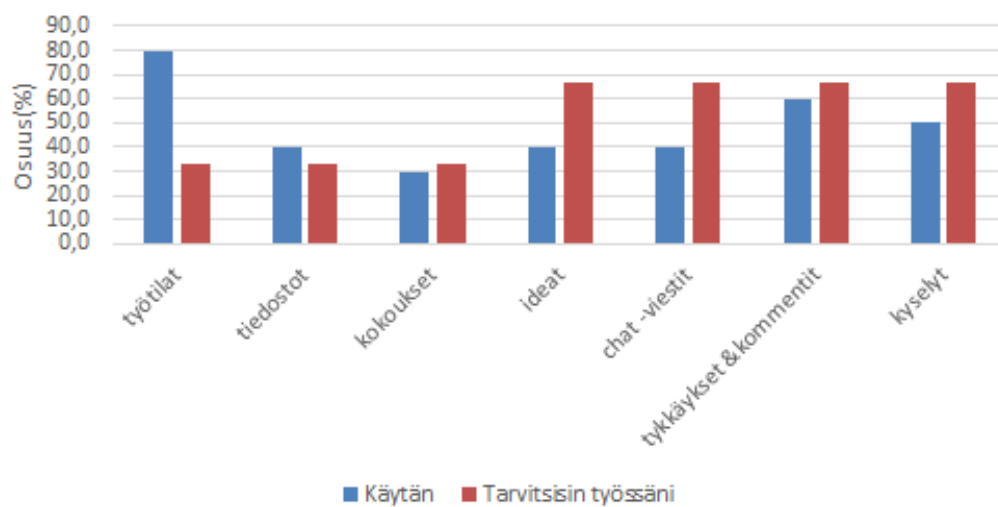
## Howspace (Asiakkuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 12: Howspace

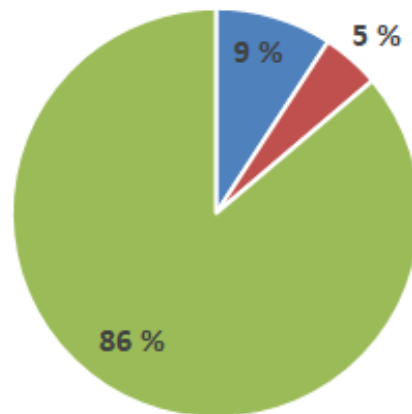
## Howspace (Asiakkuuspalvelut)



Kuvio 13: Howspacen ominaisuudet

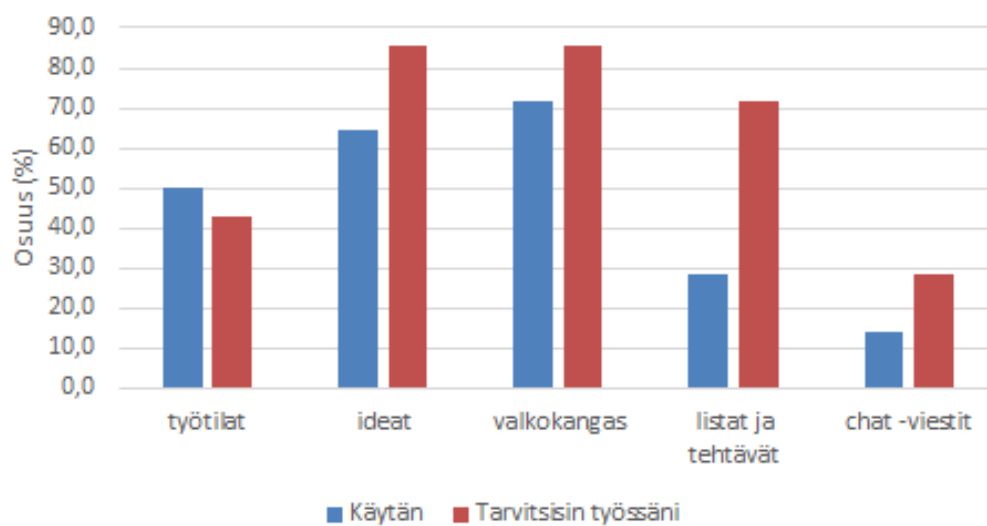
### Miro (Asiakkuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 14: Miro

### Miro (Asiakkuuspalvelut)



Kuvio 15: Miron ominaisuudet

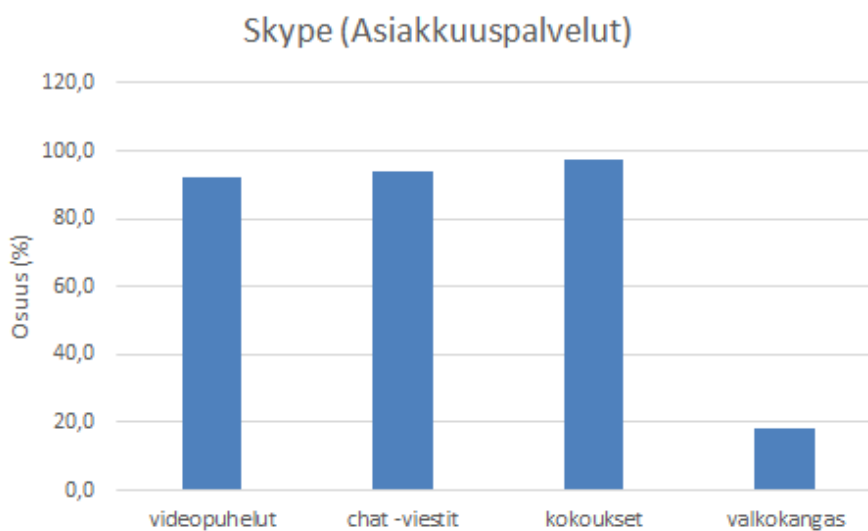
Kolmas erittäin käytetty palvelu Asiakkuuspalveluyksikössä on Skype. Sitä käyttää 100 % vastanneista.

## Skype (Asiakkuuspalvelut)



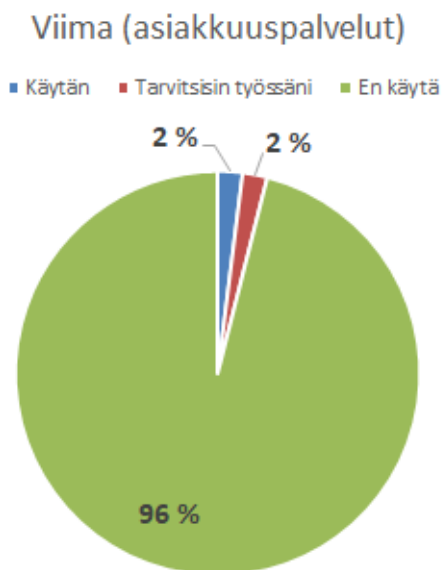
Kuvio 16: Skype

Ominaisuuksia hyödynnetään myös lähes kaikkia melko lailla yhtä paljon, ainoastaan valkokangas - ominaisuuden käyttö jää vähemmälle vastaajien kesken.

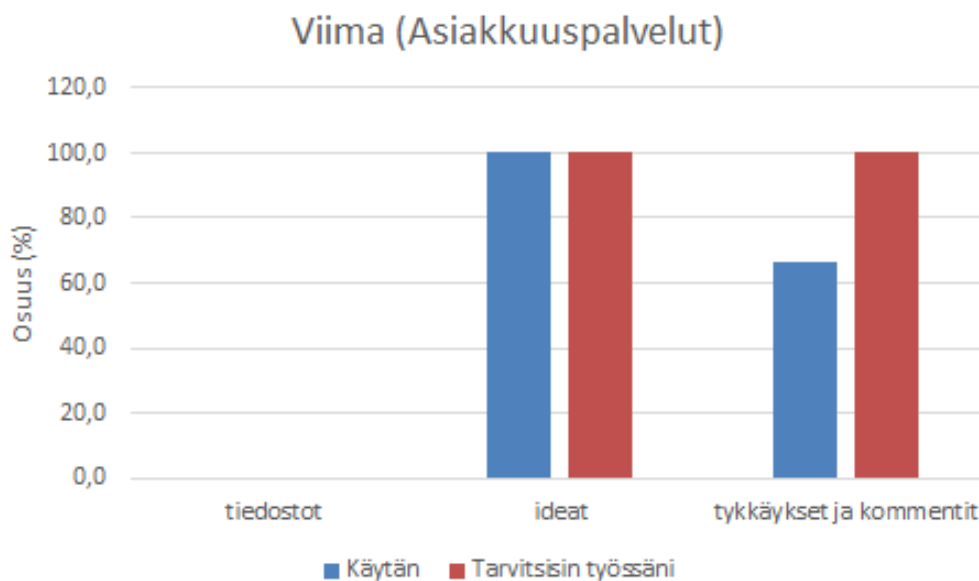


Kuvio 17: Skypen ominaisuudet

Viima - palvelua taas käytetään yksikössä todella vähän. 96 % ei käytä palvelua ollenkaan, 2 % käyttää ja 2 % tarvitsisi sitä työssään. Ominaisuuksista ideat, tykkäykset ja kommentit tuntuvat vastaajista hyödyllisiltä.



Kuvio 18: Viima

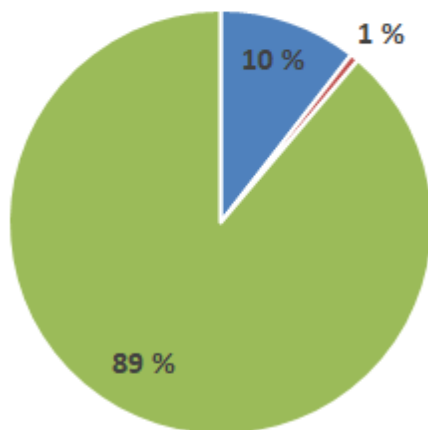


Kuvio 19: Viiman ominaisuudet

Viiman tavoin myös Confluence/JIRA - palvelun käyttö on melko vähäistä ja vain 1 % vastaajista koki tarvitsevansa sitä työssään. Työtilat, tehtävät ja tiedostot koetaan lähes yhtä tärkeiksi ominaisuuksiksi vastaajien mukaan. Tiedostot - ominaisuutta käytetään kuitenkin vähän enemmän, kuin edellä mainittuja kahta muuta.

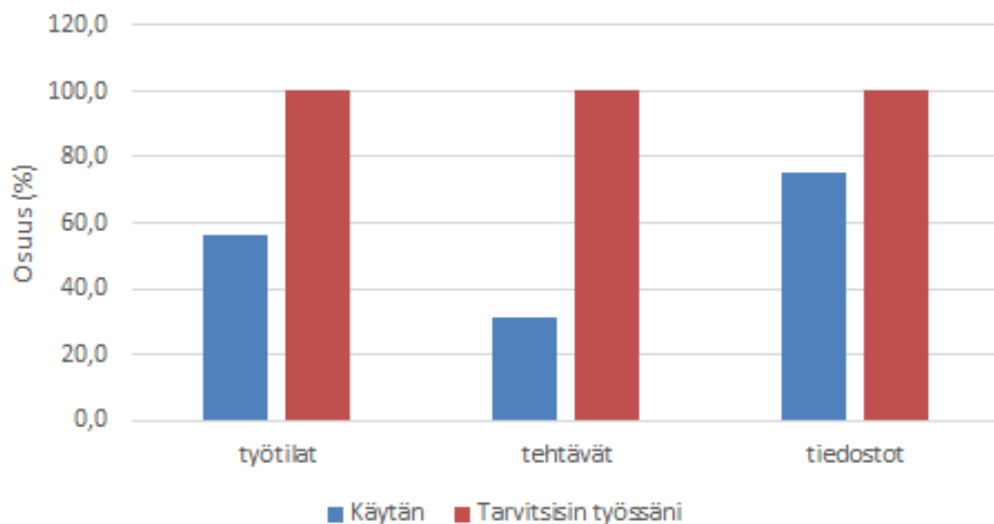
### Confluence/JIRA (Asiakkuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 20: Confluence/JIRA

### Confluence/JIRA (Asiakkuuspalvelut)

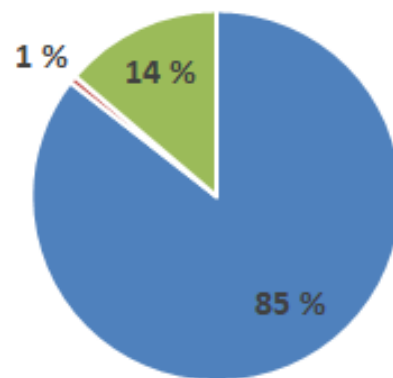


Kuvio 21: Confluencen/JIRA:n ominaisuudet

Orange Contact - puhelinjärjestelmäpalvelua käytetään melko paljon yksikössä. Puhelut on ehdottomasti palvelun suosituin ominaisuus. Videopuhelut ja chat - viestit jäävät vähemmälle käytölle.

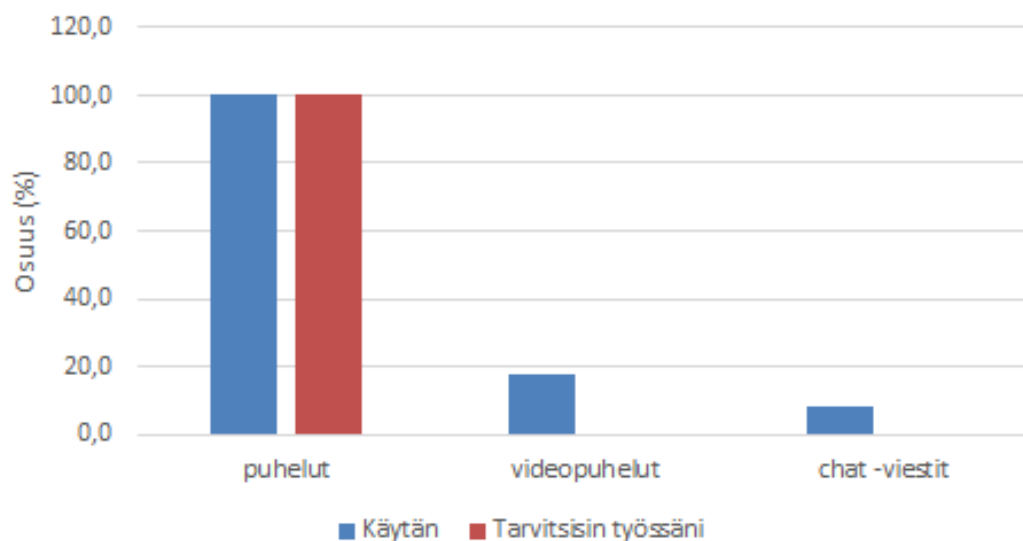
## Orange Contact (Asiakkuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 22: Orange Contact

## Orange Contact (Asiakkuuspalvelut)



Kuvio 23: Orange Contactin ominaisuudet

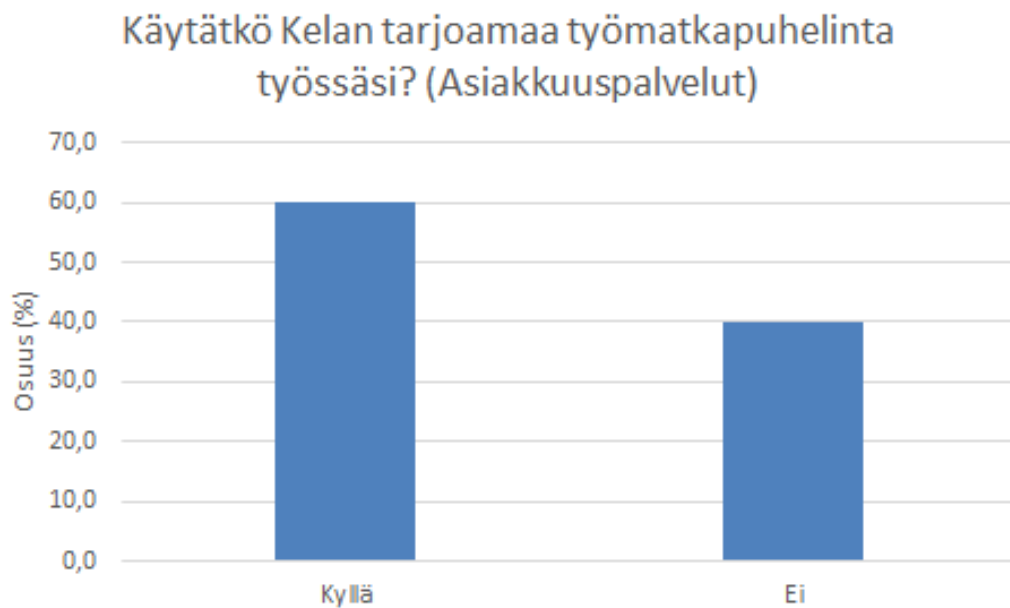
Palvelujen käyttöön liittyvän osuuden jälkeen kyselyssä esitettiin kysymys siitä, kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat Kansaneläkelaitoksen tarjoamiin viestintä- ja yhteistyöpalveluihin. Näin voidaan hiukan tehdä päätelmiä, miten käytännöllisiä ja toimivia Kelan palvelut ovat työnteon kannalta työntekijöiden mielestä. Suurin osa vastaajista on melko tyytyväisiä palveluihin, mutta myös niitä

löytyy, jotka ovat tyytymättömiä tarjontaan. Vähän vajaa 10 % on myös erittäin tyytyväisiä palveluihin ja osa ei osannut antaa mielipidettään kysymykseen.

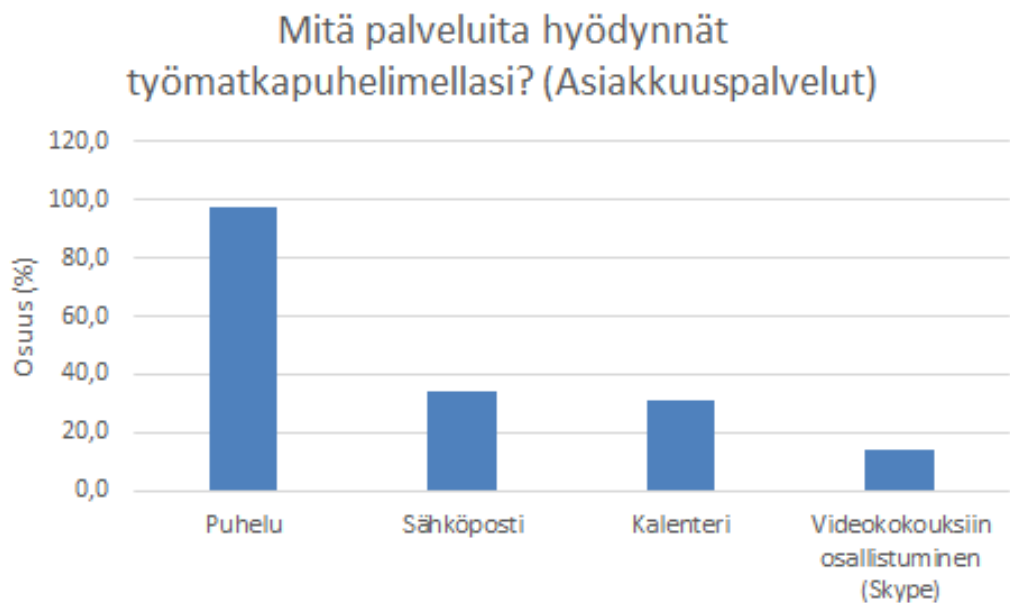


Kuvio 24: Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttäjättyytyväisyys

Toimeksiantajalla oli myös tarve saada tietoa siitä, kuinka kelalaiset käyttävät työmatkapuhelintaan. 60 % vastanneista käyttää puhelinta, ja 40 % taas ei käytä sitä ollenkaan. Lähes kaikki, jotka puhelinta käyttävät soittavat sen avulla tavallisia puheluita. Sähköposti- ja kalenteri-ominaisuuksia hyödynnetään myös jonkin verran. Videokokouksiin osallistuu puhelimen välityksellä alle 20 % vastanneista.



Kuvio 25: Työmatkapuhelimen käyttö



Kuvio 26: Työmatkapuhelimen ominaisuudet

Kyselyssä tiedusteltiin myös käyttäjien tyytyväisyyttä Kelan tuottamiin viestintä- ja yhteistyövälineiden ohjeisiin. Vähän yli 10 % vastanneista ei ollut ohjeisiin tyytyväisiä, mutta suurin osa eli melkein 90 % vastanneista olivat tyytyväisiä niihin. Yleisesti Kelan tekemiä palveluiden ohjeita pidetään siis hyvinä.



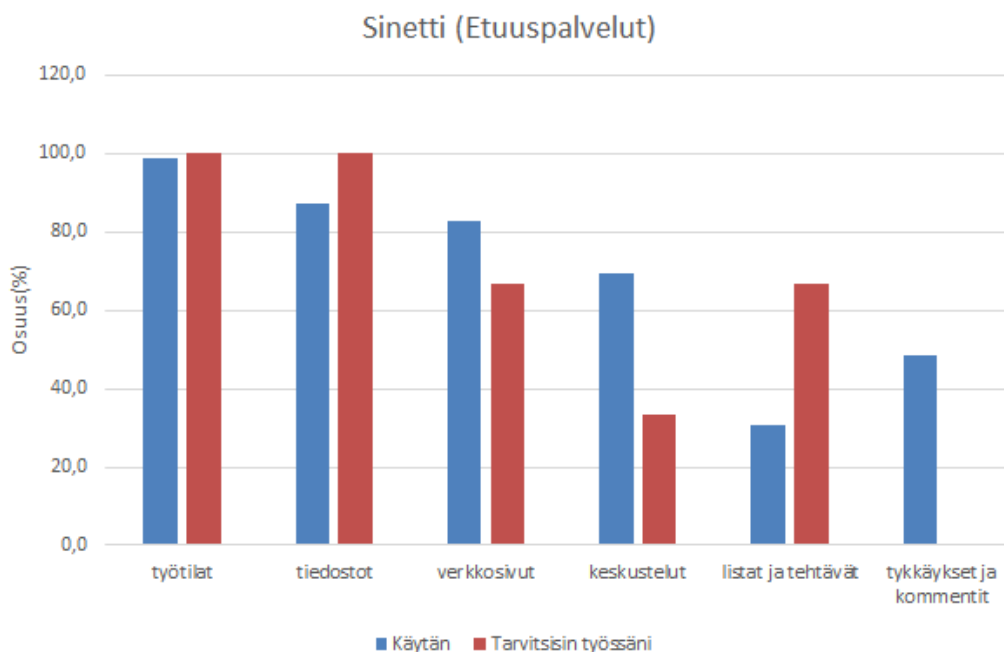
Kuvio 27: Ohjeet

## 7.2 Etuuspalveluyksikön kyselytulokset

Seuraavaksi käydään läpi Etuuspalveluyksikön työntekijöiltä saadut vastaukset. Sinetin käyttö on hyvin yleistä työntekijöiden keskuudessa. Lähes kaikki vastasivat käyttävänsä Sinettiä. Työtiloja näistä henkilöistä käyttivät kaikki. Myös muut ominaisuudet ovat paljon käytössä, ainoastaan listat ja tehtävät - ominaisuutta käytetään hieman vähemmän muihin verrattuna.

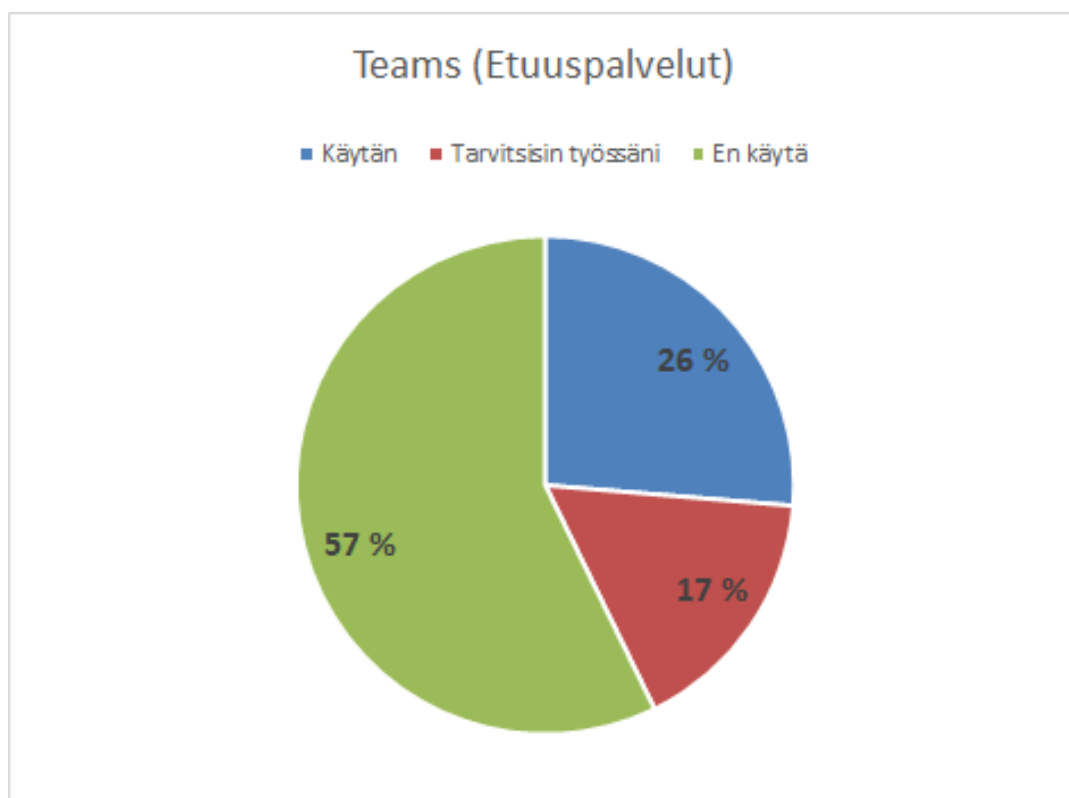


Kuvio 28: Sinetti 2

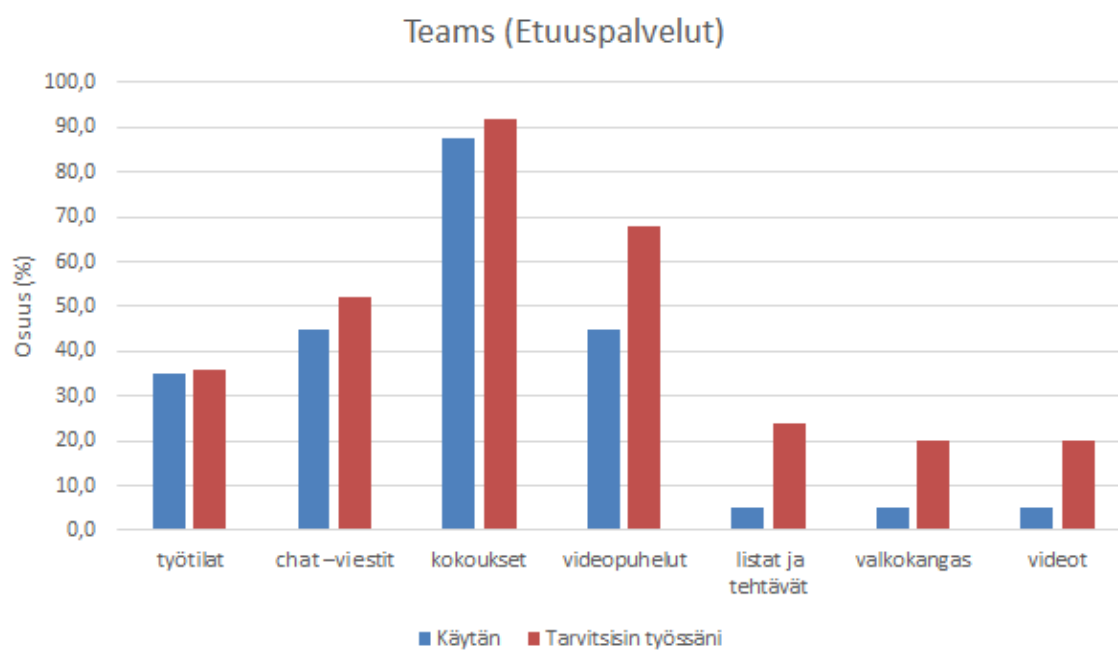


Kuvio 29: Sinetin ominaisuudet 2

Teamsin käyttö jakaantui noin neljäsosaan vastanneista ja hieman yli puolet eivät käytä sitä ollenkaan työssään. 17 % kuitenkin kokisi tarvitsevansa palvelua työssään. Kokoukset ovat selvästi käytetyin ja halutuin ominaisuus Teamsissa. Listat ja tehtävät, valkokangas ja videot ovat selvästi vähemmällä käytöllä, eikä niiden suhteen esiinny paljon toiveitakaan mahdollisesta käytöstä.



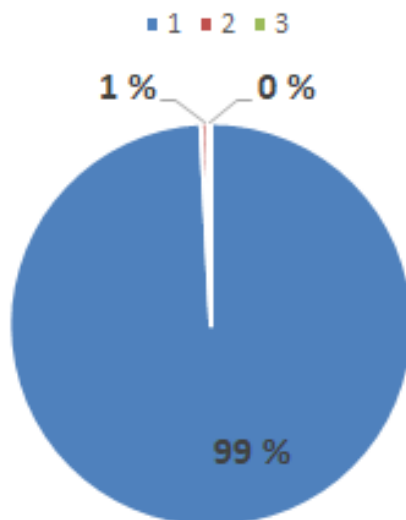
Kuvio 30: Teams 2



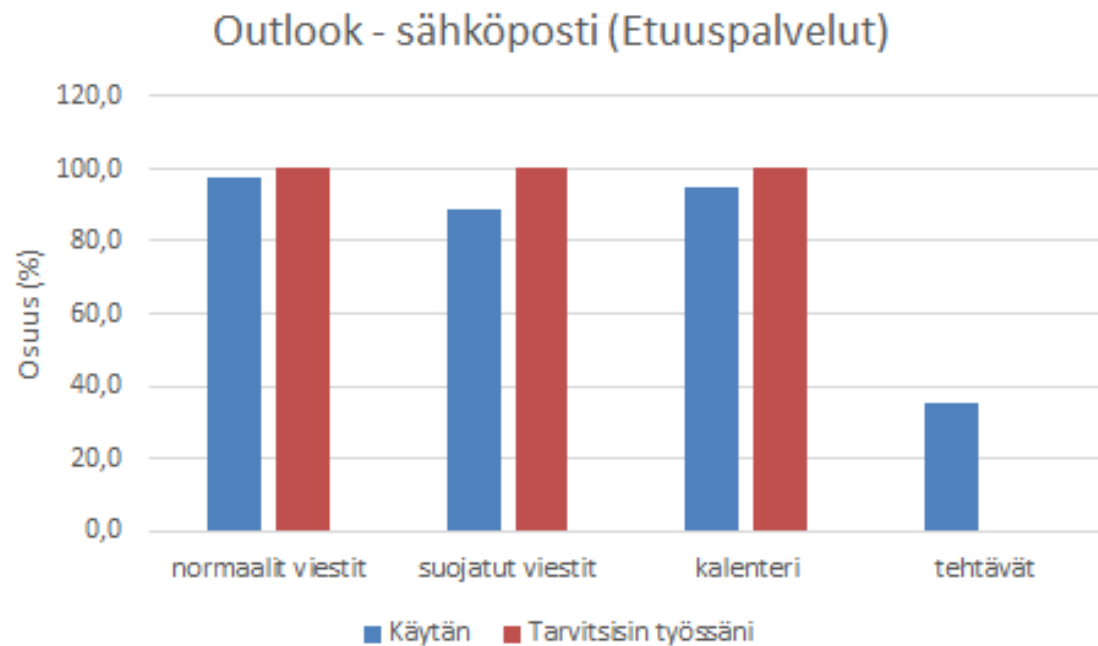
Kuvio 31: Teamsin ominaisuudet 2

Outlook - sähköpostipalvelua käyttää Etuuspalveluissakin lähes kaikki. 99 % vastanneista ilmoitti käyttävänsä palvelua ja 1 % tarvitsevansa sitä työssään. Normaalit viestit, suojatut viestit ja kalenteri ovat lähes yhtä suosittuja ominaisuuksia palvelussa, ja tehtävät - ominaisuutta hyödyntää noin 40 % vastanneista.

### Outlook - sähköposti (Etuuspalvelut)



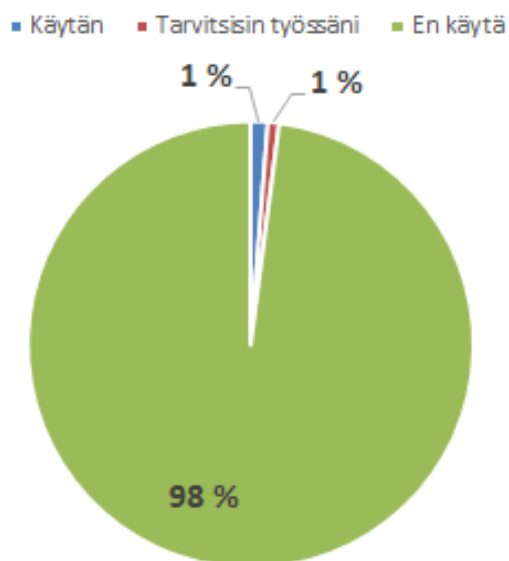
Kuvio 32: Outlook 2



Kuvio 33: Outlookin ominaisuudet 2

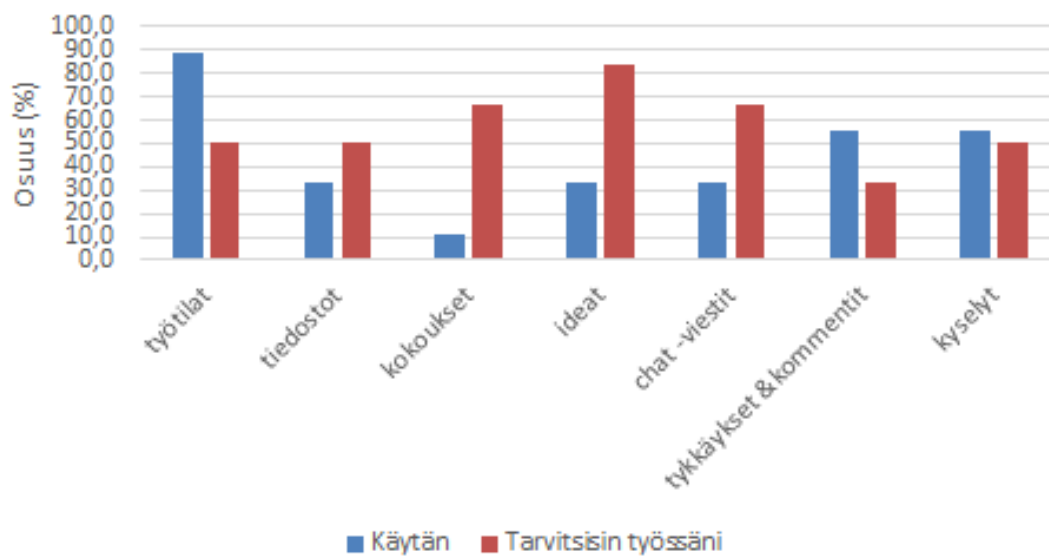
Howspacen käyttö on Etuuspalveluissa todella vähäistä. Suurin osa vastaajista ei käytä palvelua laisinkaan. Palvelussa työtiloja käytetään selvästi eniten ja loput ominaisuudet jäävät vähemmälle käytölle. Ideat ominaisuutta koettiin taas tarvitsevan eniten työssä niiden kesken, jotka palvelun toivoisivat saavansa käyttöön.

## Howspace (Etuuspalvelut)



Kuvio 34: Howspace 2

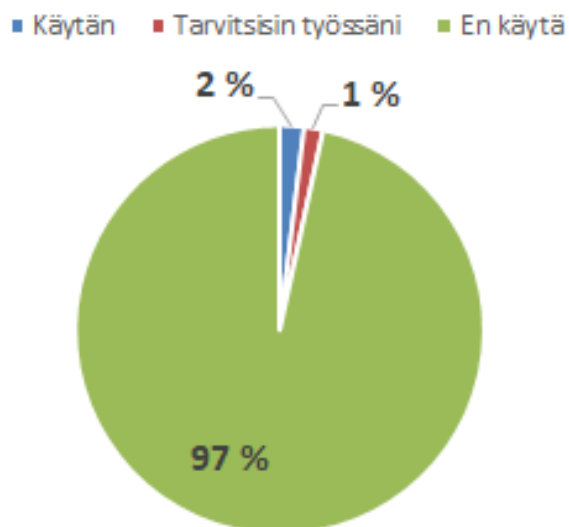
## Howspace (Etuuspalvelut)



Kuvio 35: Howspacen ominaisuudet 2

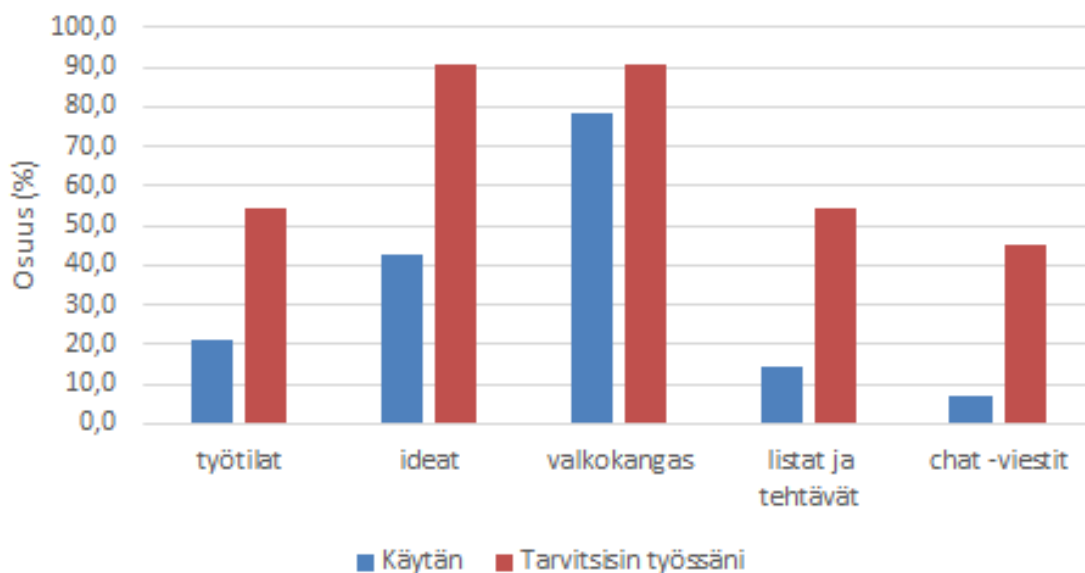
Howspacen tavoin, myös Miro - palvelun käyttö on vähäistä Etuuspalveluyksikössä. Eniten Miro - palvelussa käytetään valkokangas-ominaisuutta ja se on myös ideoiden lisäksi toivotuin ominaisuus palvelun mahdollisten uusien käyttäjien toimesta.

## Miro (Etuuspalvelut)



Kuvio 36: Miro 2

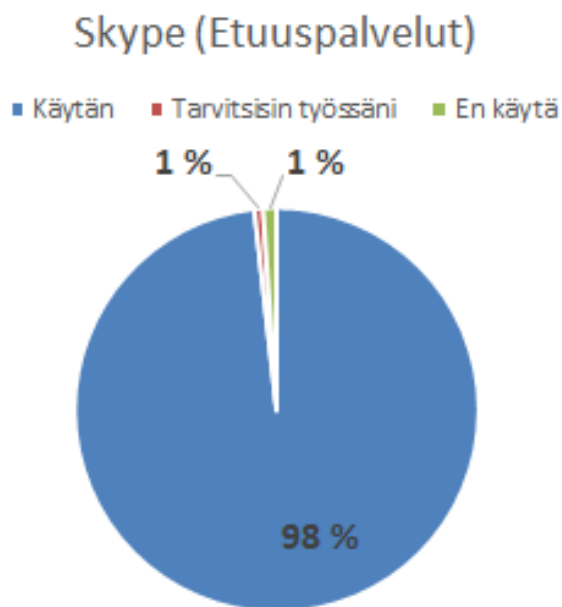
## Miro (Etuuspalvelut)



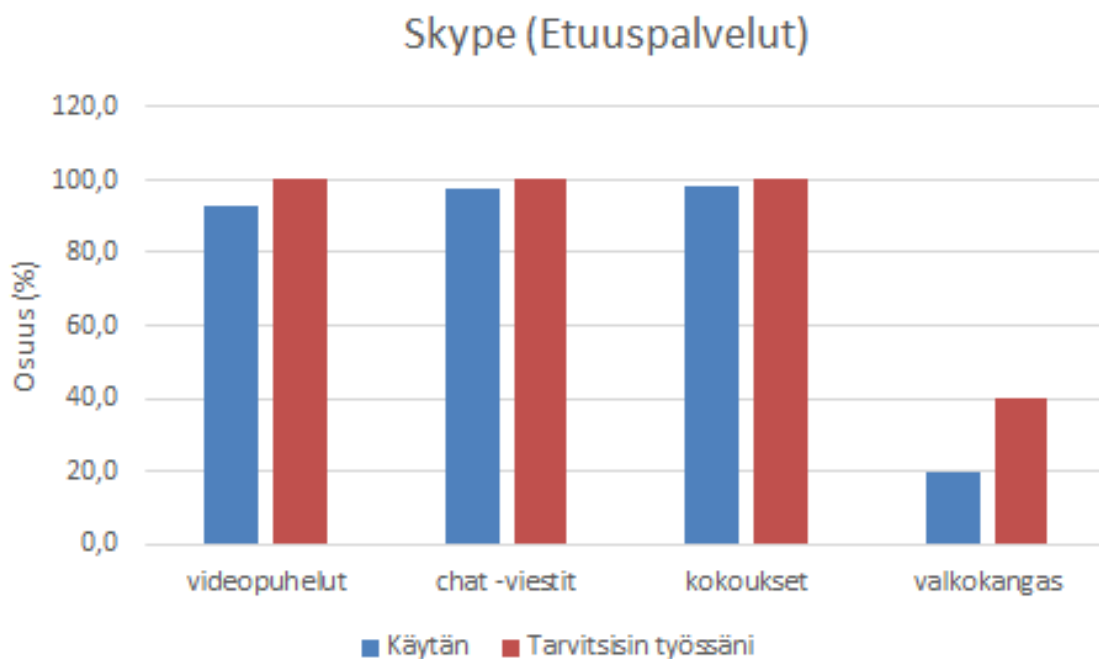
Kuvio 37: Miron ominaisuudet 2

Aivan kuin Asiakaspalveluyksikössä, myös Etuuspalveluyksikön lähes kaikki työntekijät ilmoittavat käyttävänsä Skypeä työssään. Kaikkia ominaisuuksia myös käytetään melko tasaisesti palvelussa, ainoastaan valkokangasta käyttää vain 20 % vastanneista. Toiveet palvelun ominaisuuksien

hyödyntämisestä työssä jakaantuvat myös täysin tasan videopuheluiden, kokouksien ja chat -viestien kesken. Valkokangasta ei toivota myöskään niin paljoa käyttöön, mutta silti 40 % haluaisi sen itselleen käytettäväksi.

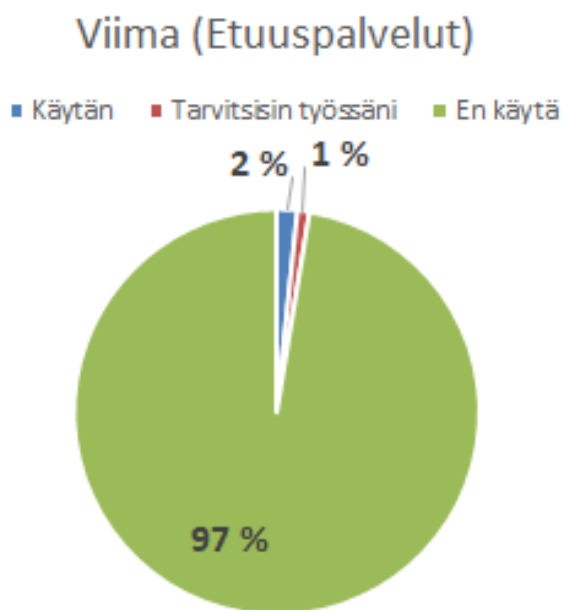


Kuvio 38: Skype 2

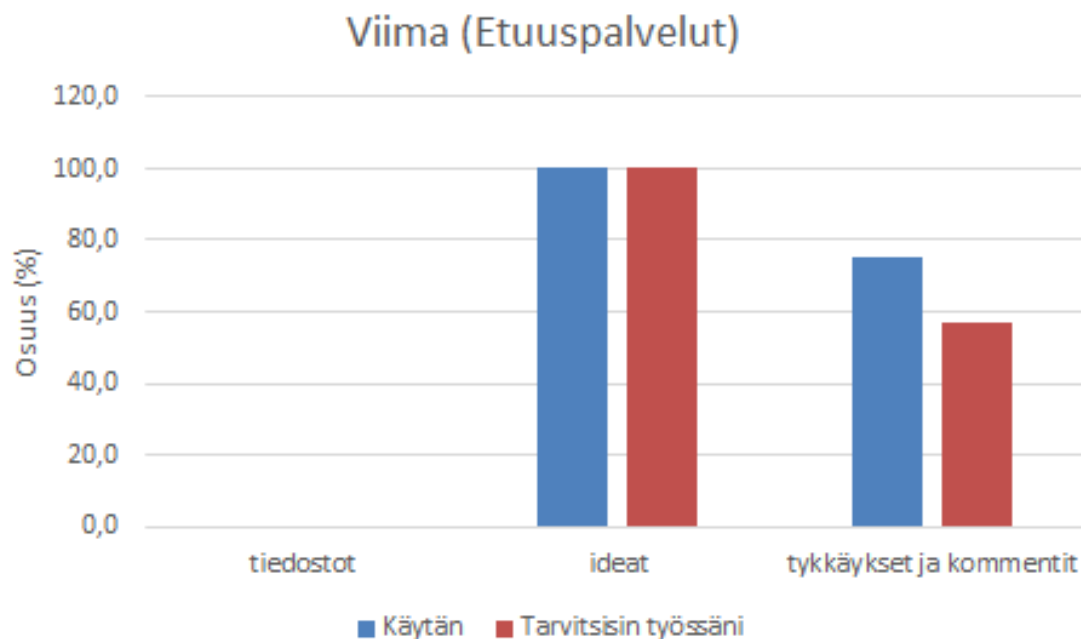


Kuvio 39: Skypen ominaisuudet 2

Viima - palvelua käyttää todella harva Etuuspalveluyksikön työntekijä. Niistä, jotka palvelua käyttävät hyödyntävät ideat sekä tykkäykset ja kommentit - ominaisuuksia. Tiedostoja ei käytetä palvelussa laisinkaan, eikä niiden suhteen esiinny myöskään toiveita työntekijöiden keskuudessa. Siitä joukosta, jotka ilmoittivat tarvitsevansa palvelua työssään, 100 % haluaisi ideat - ominaisuuden käyttöönsä.



Kuvio 40: Viima 2

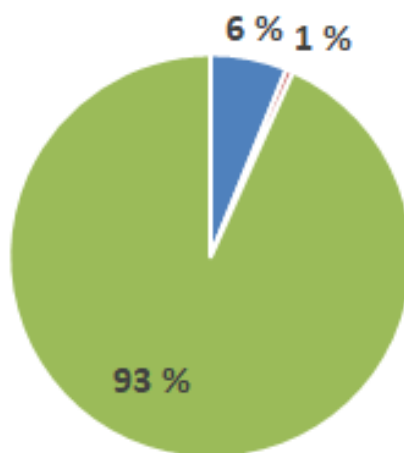


Kuvio 41: Viiman ominaisuudet 2

Confluence/JIRA - palvelua ilmoitti 6 % vastanneista käyttävänsä työssään ja 1 % tarvitsevansa sitä työssään. 93 % ei käytä palvelua, eikä heillä myöskään ole toiveita sen suhteen. Palvelussa työtiloja ja tiedostoja käytetään eniten ja nämä ovat myös niiden eniten toivomat ominaisuudet, jotka haluaisivat palvelun käyttöönsä.

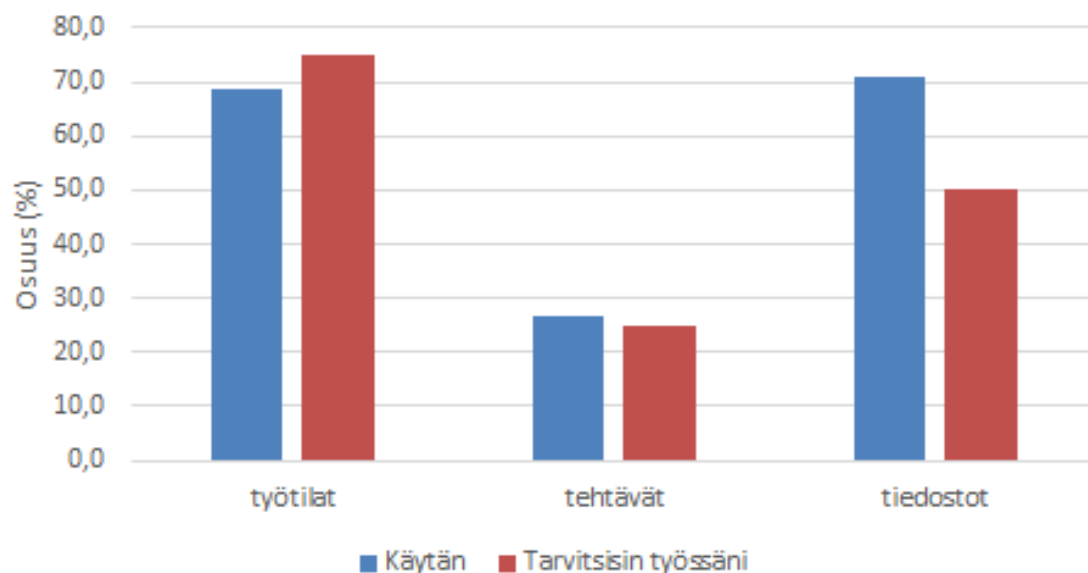
## Confluence/JIRA (Etuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 42: Confluence/JIRA 2

## Confluence/JIRA (Etuuspalvelut)

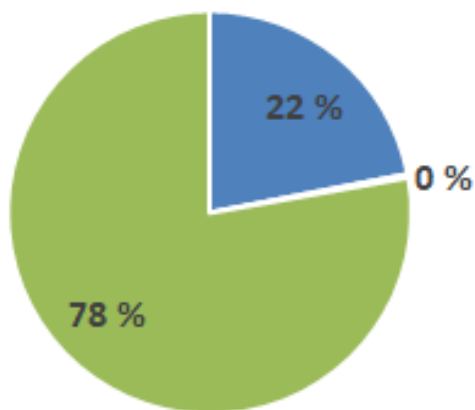


Kuvio 43: Confluencen/JIRA:n ominaisuudet 2

Orange Contact - palvelua käyttää jo viidesosa vastanneista. Loput eivät käyttäneet palvelua ollenkaan, eikä kukaan toivonut saavansa palvelua käyttöön. Lähes kaikki käyttävät palvelussa puheluita, videopuhelut ja chat - viestit ovat todella vähällä käytöllä.

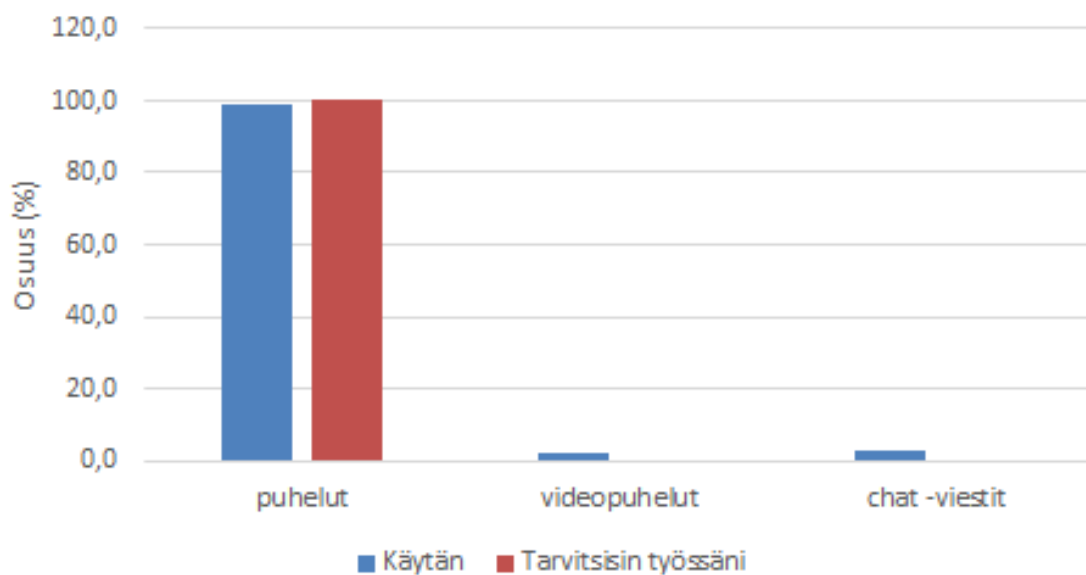
## Orange Contact (Etuuspalvelut)

■ Käytän ■ Tarvitsisin työssäni ■ En käytä



Kuvio 44: Orange Contact 2

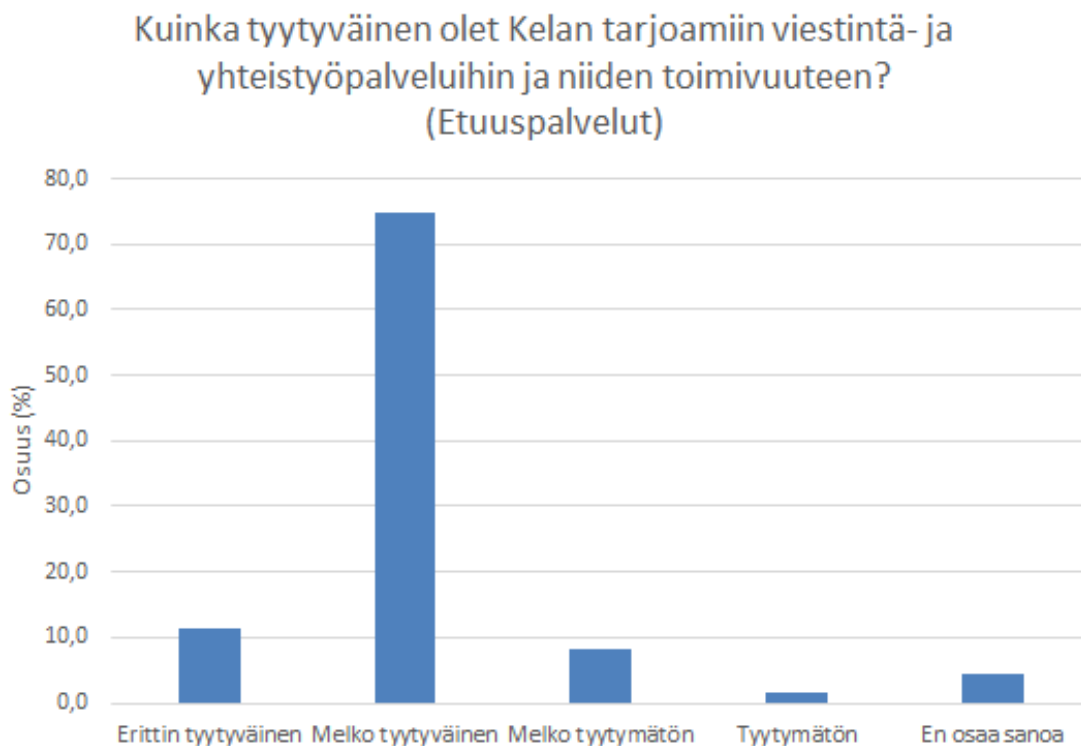
## Orange Contact (Etuuspalvelut)



Kuvio 45: Orange Contactin ominaisuudet 2

Lähes kaikki Etuuspalveluyksikön vastaajista ovat melko tyytyväisiä Kelan tarjoamiin viestintä- ja yhteistyöpalveluihin, ja noin 10 % erittäin tyytyväisiä. Melko tyytymättömien tai tyytymättömien

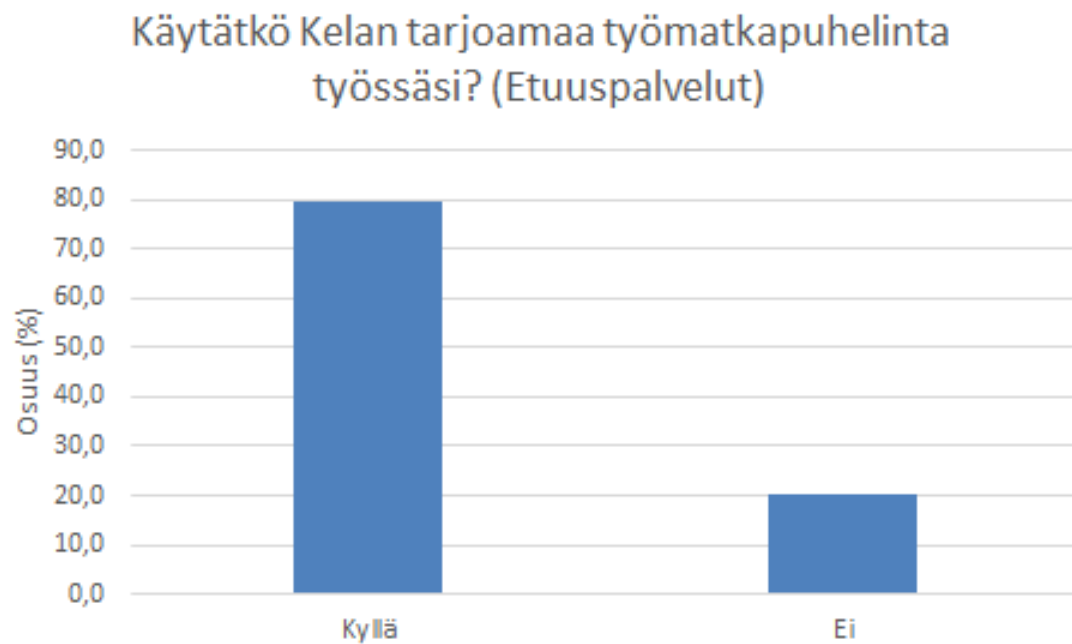
osuus jää alle 10 % vastanneista, mutta niitäkin on jonkin verran. Pieni joukko ei osannut vastata tähän kysymykseen.



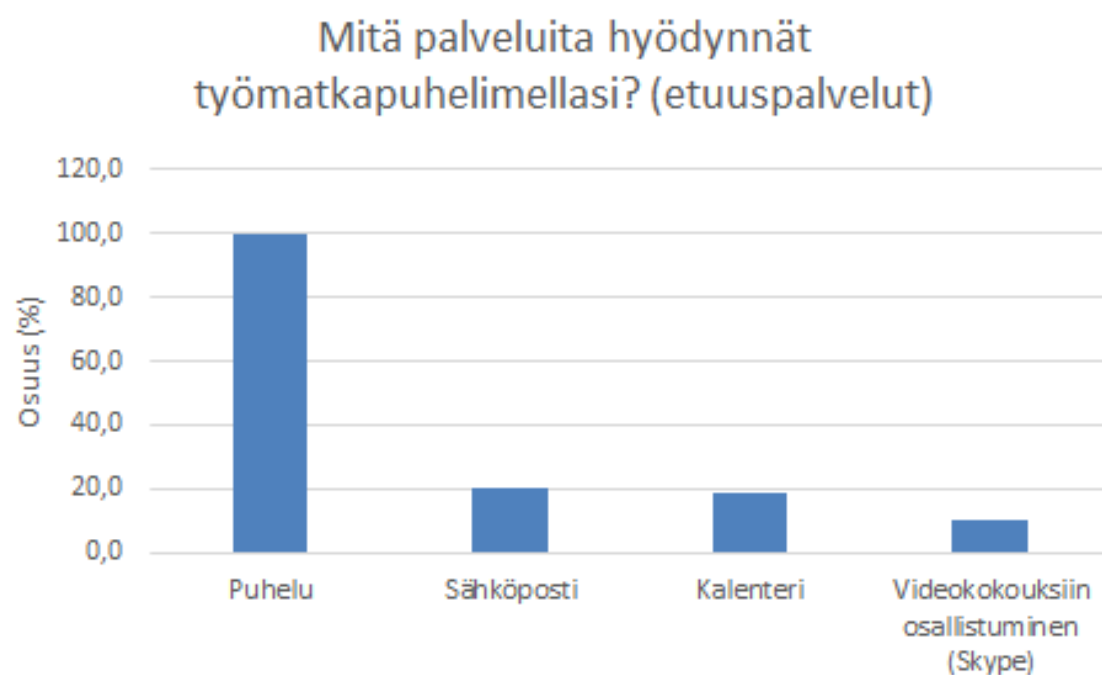
Kuvio 46: Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttäjätyytyväisyys 2

Työmatkapuhelinta käyttää 80 % vastanneista ja 20 % ei käytä sitä ollenkaan. 100 % soittaa sillä puheluita ja 20 % käyttää sekä sähköposti-, että kalenteri - ominaisuuksia puhelimessa.

Videokokouksiin osallistutaan puhelimen välityksellä melko vähän.



Kuvio 47: Työmatkapuhelimen käyttö 2



Kuvio 48: Työmatkapuhelimen ominaisuudet 2

Reilu 80 % on tyytyväisiä Kelan tarjoamiin ohjeisiin ja vähän vajaa 20 % taas ei. Tyytymättömien määrä on Etuuspalveluyksikössä hieman korkeampi kuin Asiakkuuspalveluyksikössä.



Kuvio 49: Ohjeet 2

## 8 Tulosten analysointi

Yhteensä vastauksia tuli Asiakkuuspalveluyksiköstä 152 ja Etuuspalveluyksiköstä 734. Kyselyyn vastasi Asiakkuuspalveluyksiköstä 137 toimihenkilöä ja 15 esihenkilöä. Etuuspalveluyksiköstä kyselyyn vastasi 682 toimihenkilöä ja 52 esihenkilöä. Vastausten määrä kyselylle määrätyn yhden viikon vastausajan puitteissa oli mielestäni hyvä. Kerätyn aineiston perusteella saatiin hyvä kuva ja läpileikkaus yksiköiden työntekijöiden mielipiteistä ja tulkinnoista liittyen viestintä- ja yhteistyövälineisiin. Lisäksi oli positiivista, että kyselyyn vastasi eri asemassa olevia henkilöitä, joten vastaukset eivät ole ainoastaan tiettyjä tehtäviä tekevien ihmisten näkemyksiä.

Lisäksi kyselyssä oli esitetty avoimia kysymyksiä, mihin vastaajat pystyivät omin sanoin kertomaan omista tulkinnoistaan ja näkemyksistään liittyen käsiteltyihin teemoihin. Monivalintakysymysten, suljettujen kysymysten ja avoimien kysymysten tulokset yhdistämällä pystyttiin analysoimaan kyselyn avulla kerättyä ainestoa. Kyselyn tulokset on analysoitu seuraavaksi yksiköittäin.

### 8.1 Asiakkuuspalveluyksikkö

Käsiteltäessä sitä, miten käyttäjät kokivat viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käytön ja millaisia ominaisuuksia he palveluihin kaipaivat, selvästi eniten esiin nousi toive moderneista työvälineistä,

jotka mahdollistavat yhteistyön ja olisivat helppokäyttöisiä sekä luotettavia. Lisäksi interaktiivisuutta korostettiin, eli mitä paremmin ominaisuudet saadaan yhden ja saman alustan alle, sitä parempi. Teamsin käyttöönotto esiintyi monissa vastauksissa. Sitä toivottiin Kelassa yleisesti käyttöönotettavaksi palveluksi, joka toimisi muun muassa kehittämisen, palaverien ja työpajojen työkaluna. Osa halusi Teamsista työpöytäsovelluksen, jota voisi erityisesti hyödyntää yhteistyön tekemisessä Kelan kumppanien kanssa. Monissa vastauksissa toivottiin Teamsin tulevan ennestään käytössä olevan Skype'n tilalle koko organisaation tasolla. Orange Contact -puhelinjärjestelmään useat käyttäjät toivoivat ominaisuutta, jonka avulla asiakas pystyy tunnistautumaan soittaessaan asiakaspalvelijalle. Outlook - sähköpostipalveluun liittyen esiintyi toive siitä, että ajanvaraukset päivittyisivät automaattisesti kalenteriin. Videokokouksiin kaivattiin taas enemmän osallistavia työkaluja, joita voitaisiin hyödyntää muun muassa erilaisissa työpajoissa.

Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden kehittämistä käsiteltäessä kyselystä saatiin seuraavanlaisia tuloksia. Vastauksissa selvästi useimmin mainittiin Sinetin eri ominaisuuksien toimivuus. Erityisesti Sinetin hakutoiminto sai paljon moitteita käyttäjien puolesta ja se koettiin epäkäytännölliseksi, sillä sitä käytettäessä sen koettiin antavan käyttäjille paljon turhia tuloksia ja näin hyödyllisen tiedon etsiminen hankaloituu. Sinettiin toivottiin selkeyttä ja tiedon parempaa saavutettavuutta asiakaspalvelutyön näkökulmasta. Tällä hetkellä käyttäjien mukaan tärkeät tiedot jäävät enemmän keskustelupalstojen ja mielipiteiden varjoon palvelun sisällä. Lisäksi käyttäjien vastauksissa nousi esiin Orange Contact -puhelinjärjestelmäpalvelun toimivuus. Käyttäjät ovat havainneet palvelussa monia ongelmia sen toimivuuden ja käytettävyyden suhteen. Palvelun käyttö kärsi usein teknisistä ongelmista kuten yhteyden katkeamisesta ja järjestelmän kaatumisesta kesken käytön. Erityisesti nämä ongelmat esiintyivät puhelujen aikana.

Työpuhelimien käytöstä ja toiveista sen suhteen monet asiakaspalveluyksikössä toivoivat saavansa älypuhelimien käyttöönsä, jotta he voisivat hyödyntää eri palvelujen ominaisuuksia sen avulla. Tällä hetkellä monilla on käytössä vain Doro -puhelin, mitä he käyttävät ainoastaan puheluiden soittamiseen. Työpuheliin kaivattiin ominaisuuksien osalta muun muassa pääsyä Sinettiin ja siellä olevaan sisältöön, sekä myös Teamsiin. Erityisesti käyttäjät toivoivat mahdollisuutta osallistua videokokouksiin älypuhelimien avulla.

Palveluiden ohjeiden kehittämistä käsiteltäessä kävi ilmi, etteivät monet käyttäjät edes tiedoneet missä eri ohjeet sijaitsevat tai miten ne löytävät. Selvästi tärkeintä olisi parantaa ohjeiden saavutettavuutta ja niiden sijoittamista yhteen tiettyyn paikkaan. Lisäksi puhelimen paremmille käyttöohjeille esiintyi tarvetta käyttäjien keskuudessa, muun muassa työkuuntoon laittamisen ja eri ominaisuuksien käytön suhteen. Myös Sinetissä ohjeita hakukoneella etsiessä käyttäjät usein turhautuvat, koska haluttujen ohjeiden löytäminen on niin haastavaa. Ohjeita tulisi myös päivittää. Olisi hyvä, jos niistä olisi jossain erikseen löytyvät lyhyemmät tiivistelmät, jotka esittelevät palveluiden ominaisuuksien käyttöä lyhyesti ja ytimekkäästi.

## 8.2 Etuuspalveluyksikkö

Kyselyn perusteella saatiin kerättyä Etuuspalveluyksiköstä seuraavanlaista aineistoa. Toiveita palveluiden ominaisuuksista kysyttäessä saatiin paljon vastauksia liittyen Sinettiin, Teamsiin, Skypeen, Orange Contactiin ja Outlook - sähköpostiin. Monet pitävät Sinettiä sekavana ja he toivoisivat siihen selkeyttä ja yksinkertaisempaa rakennetta. Lisäksi ulkoasua pidetään jo jokseenkin vanhan näköisenä ja modernimpi uusi ulkonäkö piristäisi palvelua visuaalisesti. Lisäksi Sinetin sisältöä pitäisi tarkastella niin, että vanhentunut tieto poistettaisiin sieltä kokonaan. Tämä myös helpottaisi hakukoneen käyttöä, jonka toivottiin myös kehittyvän, koska se tuntui monesta todella kömpelöltä ja hankalalta käyttää. Erityisesti siis tulisi panostaa ajantasaisen tiedon saavutettavuuden helppouteen. Sinetti koetaan myös ongelmalliseksi työryhmien sisäisessä viestinnässä, eikä se käyttäjien mukaan palvele heidän tarpeitaan sisäisen viestinnän suhteen parhaalla mahdollisella tavalla. Ylipäätään Sinetin heikko käytettävyys mainittiin avoimissa vastauksissa todella useasti, mikä oli myös jokseenkin yllättävää.

Todella moni toivoi Etuuspalveluyksikössä myös Teamsin käyttöönottoa, sillä monet yhteistyökumppanit käyttävät. Näin ollen Kelaan pitäisi saada koko organisaation tasolle toimiva palvelu, mikä mahdollistaisi sujuvan Kumppani - yhteistyön teon. Käyttäjät toivoivat, että Kelassa siirryttäisiin Skypen käytöstä Teamsiin ja useat kokivat, että Kela tulee digitalisaatiossa selvästi jäljessä esimerkiksi moniin yhteistyökumppaneihin verrattuna. Kelassa tulisi siis miettiä miten Teamsia voitaisiin hyödyntää tietoturvallisesti niin, että sitä pystyttäisiin käyttää sujuvasti niin kumppani - yhteistyössä kuin myös yrityksen sisäisesti. Vastausten perusteella monet pitävät myös Skypeä vanhentuneena työkaluna, jonka ominaisuudet eivät vastaa kaikkiin tarpeisiin työn teon suhteen. Erityisesti videokokous - ominaisuuksia tulisi Skypessä kehittää ja keskittyä siihen, miten suuret kokoukset voidaan järjestää palvelussa sujuvasti ja niin, että ominaisuudet mahdollistavat kätevän yhteistyön teon niiden aikana.

Orange contact - palvelua pidettiin vanhanaikaisena sekä monimutkaisena, ja erityisesti sen toimivuus on ollut ajoittain heikkoa. Vastaajien mukaan sen ominaisuuksia tulisi kehittää käyttäjäystävällisemmiksi ominaisuuksien suhteen. Käyttäjät ovat myös kärsineet teknisistä ongelmista, käyttäessään Orange Contact - palvelua.

Outlook - sähköpostin suurimmaksi ongelmakohtaksi taas koettiin sen kapasiteetti, kun viestejä tulee palveluun paljon. Monilla käyttäjillä sähköpostin kapasiteetti tulee usein täyteen, ja he joutuvat tyhjentämään postilaatikkoa useasti. Turhien viestin määrä koettiin suureksi. Käyttäjä saa paljon sellaista sähköpostia mikä ei häntä itseään koske. Ennen kaikkea käyttäjät toivovat Kelan viestintä- ja yhteistyöpalveluihin yhdenmukaisuutta ja sitä, että ne olisivat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja selkeitä.

Kyselyssä käsiteltiin myös työmatkapuhelinten käyttöä ja selvitettiin käyttäjien mielipidettä niistä. Etuuspalveluyksikössä monilta työntekijöiltä löytyy työmatkapuhelimenä Doro - malli, millä ei pysty eri palvelujen ominaisuuksia hyödyntämään. Monet kokivat tarpeelliseksi työmatkapuhelimen päivittämisen älypuhelimeen, milloin ominaisuuksiin päästäisiin myös käsiksi puhelimitse. Perusominaisuuksien eli sähköpostin ja kalenterin lisäksi haluttaisiin hyödyntää mahdollisuutta osallistua videokokouksiin matkapuhelimen välityksellä. Lisäksi osa vastaajista haluaisi päästä käsiksi Sinetin sisältöihin puhelimella. Osa mainitsi myös ongelmalliseksi sen, ettei työpuhelimien synkronointi toimi Outlook - palvelussa halutulla tavalla tietokoneen kanssa, mikä aiheuttaa esimerkiksi sen, että työpuhelimella tehdyt toiminnot eivät näy tietokoneella olevassa palvelussa.

Ongelmat ohjeisiin liittyen olivat hyvin samankaltaisia molempien yksiköiden työntekijöiden mielestä. Osa ei tiennyt, mistä viestintä- ja yhteistyöpalveluiden ohjeet löytyvät, niiden sijaintia pidettiin liian hajanaisena ja itse ohjeita pidettiin myös raskaina. Ohjeisiin toivottiin selkeämpää rakennetta ja myös niiden käytännöllisyyden toivottiin paranevan. Ratkaisutyöntekijöille toivottiin ohjeita, miten ja millä palvelulla toimia eri tilanteissa, sekä erinäiset koulutustilaisuudet palvelujen käyttöön katsottiin hyväksi. Ohjeista voisi tuottaa koosteita, jotka olisivat selkeitä ja helppo ymmärtää. Niille, jotka eivät ole tietoteknisesti taitavia, toivottiin ohjeita, jotka esittelevät eri ominaisuuksia aivan perusteista lähtien. Lisäksi toivottiin lisää ohjevideoita muidenkin palveluiden, kuin vain Skype ja Outlookin käyttöön.

## 9 Tulosten perusteella muodostetut käyttäjäpersoonat

Tutkimuksen tavoite oli kerätyn aineiston perusteella luoda Kansaneläkelaitoksen Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöistä kuvitteellisia käyttäjäpersoonia, jotka kuvaavat sitä millaisia henkilöitä yksiköissä mahdollisesti työskentelee. Persoonat on luotu niin, että molemmista yksiköistä on kuvattu käyttäjäpersoonan avulla sekä esihenkilönä työskentelevä henkilö, että myös toimihenkilönä työskentelevä henkilö. Näin saadaan kuvattua eri asemassa työskentelevän työntekijän kuvitteellinen käyttäjäpersoonaa.

Persoonat on luotu niin, että tutkimukseen osallistuneista käyttäjistä kerätyn aineiston perusteella, on koottu niin sanotusti yleistys käyttäjistä yhteen ja kuvattu se samassa käyttäjäpersoonassa. Useimpien kyselyn kysymysten vastausten keskiarvo on kuvattuna käyttäjäpersoonassa ja näin se parhaiten kuvaa yksikön työntekijöiden yleisintä mielipidettä asiasta. Kaikkia saatuja vastauksia ei voida käyttäjäpersoonassa siis hyödyntää, vaan useimmin esiintyneet mielipiteet ja tulkinnat käyttäjien välillä on nostettu ominaisuuksiksi käyttäjäpersoonille.

Käyttäjäpersoonat on pyritty luoda samantyyllisesti ja ne koostuvat samoista osuuksista, jolloin myös niiden vertailu onnistuu paremmin. Seuraavaksi on siis esitetty luodut käyttäjäpersoonat.

## 9.1 Asiakkuuspalveluyksikkö, toimihenkilö



Kuvio 50: Käyttäjäpersoona 1

### **Anni Asikkala**

#### **Työtehtävät**

Anni työskentelee Kansaneläkelaitoksen Asiakkuuspalveluyksikössä palveluasiantuntijana. Työtehtävät koostuvat erilaisista asiakaspalvelutehtävistä.

#### **Työnteossa hyödyntämät viestintä- ja yhteistyöpalvelut**

Anni käyttää päivittäin työskennellessään Outlook - sähköpostipalvelua, pikaviestintäpalvelu Skypeä ja Kelan sisäistä intranettiä Sinettiä. Osallistunut myös syksyllä 2020 alkaneeseen M365 - palvelun pilottijaksoon.

#### **Työnteon kannalta tärkeimmät ominaisuudet viestintä- ja yhteistyöpalveluissa**

Päivittäisessä työnteossa Anni hyödyntää tiettyjä ominaisuuksia viestintä- ja yhteistyöpalveluissa. Outlookin kautta hän viestii Kansaneläkelaitoksen sisäisesti lähettäen ja vastaanottaen sähköpostia palvelun kautta. Lisäksi hän päivittää omaa työkalenteriaan palveluun, mistä se on helposti muiden nähtävissä ja merkkää itselleen ajankohtaisia tehtäviä ylös. Sinetin avulla Anni seuraa aktiivisesti Kelan uutisointia ajankohtaisista asioista ja osallistuu keskusteluun keskustelupalstoilla. Hän tekee yhteistyötä Kelan sisäisesti Sharepoint - työtiloissa muiden työntekijöiden kanssa ja lisää itselleen

tärkeitä tiedostoja palvelusta löytyvään OneDriveen. Skypeä Anni hyödyntää tekstimuotoisten pikaviestien lähettämiseen ja videokokouksiin osallistumalla.

### **Toiveet ja tarpeet viestintä- ja yhteistyöpalveluiden suhteen**

Tekee kumppani - yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa ja tarvitsee sitä varten käytännöllisen alustan, jonka avulla yhteistyönteko on sujuvaa. M365 - pilotissa hän on päässyt testaamaan vähän palvelun ominaisuuksia ja Teams - palvelu on vaikuttanut kätevältä sen monien erilaisten ominaisuuksien ansiosta esimerkiksi verrattuna Skypeen. Anni toivoisi, että Kelassa voitaisiin siirtyä enemmän Teamsin käyttöön. Tämä helpottaisi myös kumppani - yhteistyön tekoa, sillä kunnan työntekijöillä on itselle Teams - palvelu käytössä. Anni toivoisi myös, että Sinetistä löytyvät palveluiden ohjeet olisi sijoitettu yhteen paikkaan niin, että ne olisivat helposti löydettävissä. Myös ohjevideot ja lyhyet vinkit voisivat auttaa siinä, että hän innostuisi vielä enemmän harjoittelemaan palveluiden eri ominaisuuksien käyttöä myös itsenäisesti.

### 9.2 Asiakkuuspalveluyksikkö, esihenkilö



Kuvio 51: Käyttäjäpersoona 2

**Antti Auttavainen**

**Työtehtävä**

Työskentelee Kelassa palvelutyön esihenkilönä.

**Työnteossa hyödyntämät viestintä- ja yhteistyövälineet**

Käyttää päivittäin Teamsia, Skypeä, Outlookia ja Sinettiä.

### Työnteon kannalta tärkeimmät ominaisuudet viestintä- ja yhteistyöpalveluissa

Outlookia hän hyödyntää viestinnässä työntekijöiden kesken. Normaalien sähköpostiviestien lisäksi hän silloin tällöin lähettää suojattuja sähköpostiviestejä esimerkiksi yhteistyökumppanien edustajille, kun sähköpostiviestin sisältö on arkaluontoista. Skype'n avulla Antti vetää monia eri kokouksia, jotka pidetään suurimmaksi osaksi videokokouksina. Sinetissä hän toimii työtilojen vetäjänä ja jakaa niissä sisältöä, sekä seuraa aktiivisesti Kelan tiedotteita intranetistä. Teamsia hän on käyttänyt jo jonkin aikaa kumppani - yhteistyönteossa, mitä varten hänelle on luotu erilliset Microsoft - tunnukset.

### Toiveet ja tarpeet viestintä- ja yhteistyöpalveluiden suhteen

Antti on kokenut Teamsin käytön todella mielekkääksi ja hän on erityisesti tyytyväinen sen tarjoamiin moniin eri ominaisuuksiin saman alustan alla. Juuri tällaista suuntaa hän itsekin palveluiden suhteen kannattaa, että palvelujen ominaisuudet saataisiin keskitettyä paremmin parhaimmillaan yhden ja saman alustan alle. Tällainen uudistus täytyy kuitenkin Antin mielestä olla tietoturvallisesti varma ja sen suunnitteluun sekä toteutukseen pitäisi Kelassa alkaa vielä enemmän keskittyä. Antin mielestä myös uusia palveluita käyttöönottaessa pitäisi panostaa eri koulutustilaisuuksiin, joissa palvelun käyttöä esiteltäisiin perusteista lähtien Kelan työntekijöille. Antti kannattaa myös erilaisten ohjaavien bottien luomista palveluihin, jotka ohjeistaisivat käyttäjää hänen toimiessaan palvelussa. Lisäksi Antin mielestä olisi tärkeää, että asiakkuuspalveluyksikön työntekijöille mahdollistettaisiin älypuhelimet työpuhelimiksi, jolloin eri palveluita pystyisi hyödyntämään myös niiden avulla.

### 9.3 Etuuspalveluyksikkö, toimihenkilö



Kuvio 52: Käyttäjäpersoona 3

## **Essi Ekspertti**

### **Työtehtävä**

Työskentelee Kelassa ratkaisutyöntekijä ja tekee siis etuuskäsittelyä.

### **Työnteossa hyödyntämät viestintä- ja yhteistyövälineet**

Käyttää päivittäin Teamsia, Skypeä, Outlookia ja Sinettiä.

### **Työnteon kannalta tärkeimmät ominaisuudet viestintä- ja yhteistyöpalveluissa**

Tärkeimmät ominaisuudet palveluissa ovat soittaminen ja pikaviestin lähettäminen. Essille on tärkeää saada kollega kiinni kätevästi reaaliajassa erityisesti puhelimitse, missä he voivat käydä tiettyä työasian hoitamista perusteellisesti läpi vuorovaikutuksen ja keskustelun avulla. Ei näe suurta eroa Teamsin ja Skypen välillä sillä tärkein asia hänen työnsä kannalta on juuri reaaliaikainen kommunikointi, joten ei hyödynnä suurta määrää ominaisuuksia kummassakaan palvelussa.

### **Toiveet ja tarpeet viestintä- ja yhteistyöpalveluiden suhteen**

Toivoisi, että sähköpostin määrää voitaisiin jotenkin säännöstellä niin, ettei turhaa postia tule itselle, jos sähköpostiviestin sisältö ei itseä kosketa. Kokee myös Sinetin hieman sekavaksi ja erityisesti sen hakukoneen käytön hankalaksi. Toivoisi, että hakukonetta voitaisiin päivittää jollain tavalla niin, että haun perusteella tulevat tulokset ovat relevantteja ja sen kautta löytyisi helposti se, mitä oli etsimässä. Tekee myös paljon yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa esimerkiksi asiakkaiden hakemusten käsittelyssä. Hän toivoisi, että Kelalla ja kunnalla olisi jokin yhteinen palvelu, minkä avulla sidosryhmät pääsisivät tarpeen tullen ns. Saman pöydän ääreen virtuaalisesti.

## **9.4 Etuuspalveluyksikkö, esihenkilö**

### **Matti Mallikas**



Kuvio 53: Käyttäjäpersoona 4

### **Työtehtävä**

Työskentelee Kelassa Etuuspalveluyksikössä esihenkilönä ja tiimin vetäjänä.

### **Työnteossa hyödyntämät viestintä- ja yhteistyövälineet**

Käyttää päivittäin Teamsia, Skypeä, Outlookia ja Sinettiä.

### **Työnteon kannalta tärkeimmät ominaisuudet viestintä- ja yhteistyöpalveluissa**

Sinetti on todella tärkeä palvelu työnteon kannalta, sillä se toimii yrityksen sisäisenä tiedotuskanavana minkä sisällä myös käydään keskusteluja, kerätään tiedostoja sekä ohjeistuksia. Lisäksi Sinetistä voi lukea blogeja ja uutisia ajankohtaisista asioista. Matin mielestä parhaimmat palvelut kommunikoinnin kannalta ovat Skypen ja Teamsin kaltaiset palvelut, joissa voidaan hyödyntää avointa vuorovaikutusta työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden välillä työtehtävien teossa. Kokee nämä palvelut paremmiksi kommunikoinnissa verrattuna sähköpostiin, koska asioita voidaan käydä läpi syvemmin reaaliaikaisen keskustelun kautta.

### **Toiveet ja tarpeet viestintä- ja yhteistyöpalveluiden suhteen**

Toivoisi, että Kelassa panostettaisiin vielä enemmän palvelun ohjeistuksiin ja koulutustilaisuuksien suunnitteluun. Tätä kautta käyttäjät saisivat vielä paremmin palveluista kaiken mahdollisen potentiaalin irti, kun he ovat tietoisia mitä kaikkea palvelut mahdollistavat. Lisäksi toivoo

erityisesti Kelan ulkopuolelle tehtävän yhteistyön mahdollistavien palveluiden kehittämistä niiden ominaisuuksien osalta. Matin mukaan olisi hienoa, jos saataisiin jokin ratkaisu, miten monet eri tahot voisivat työskennellä saman asian äärellä saman yhteisesti käytössä olevan palvelun kautta.

## 10 Johtopäätökset

Mielestäni tutkimustietoa käsiteltäessä eettisesti täytyy muistaa, onko tutkimuksesta saadut tiedot valideja ja voidaanko niitä pitää tutkimuksen kannalta hyödyllisinä. Tulosten luotettavuudella on merkittävä rooli siinä, voidaanko niitä hyödyntää myös jatkotutkimuksissa ja onko tehty työ näin onnistunut. Tämän tutkimuksen kannalta oli tärkeää tiedostaa tarkasti, mikä on tutkimuksen tavoite ja kuinka siihen päästään. Aineiston keruulla oli tässä tutkimuksessa merkittävä rooli, sillä sen avulla kerättiin tarvittavia tietoja tutkimuskäyttäjistä, jotka olivat tutkimuksen pääasiallinen kohde. Aineistonkeruumenetelminä toimineet kysely ja haastattelu tukivat tässä tutkimuksessa hyvin toisiaan, sillä kyselyn avulla aineistoa saatiin kerättyä samanaikaisesti suuremmalta joukolta, ja erikseen suoritetuissa teemahaastatteluissa pystyttiin syventymään valittuihin teemoihin vielä paremmin, kohderyhmästä valittujen henkilöiden kanssa. Kerättyyn aineistoon tuli suhtautua myös kriittisesti tarvittaessa niin, että vain luotettavia tietoja käsiteltiin tutkimustuloksissa.

Kokonaisuudessaan tutkimukseen osallistui mielestäni melko suuri joukko kohderyhmän henkilöitä, koska kyselyyn vastanneiden yhteismäärä oli yhteensä 886 henkilöä. Tähän vielä lisättyä viisi haastateltavaa saatiin kaikkien osallistuneiden määräksi 891 henkilöä. Uskon, että näin sain tarpeeksi suuren otannan kohderyhmästä tutkimukseeni niin, että kerättyä aineistoa voidaan pitää laadukkaana. Tutkimustulokset eivät kerro kaikkien Asiakkuus- ja Etuuspalveluyksiköiden työntekijöiden mielipidettä, mutta uskon tutkimustulosten vastaavan kuitenkin melko hyvin yleisiä mielipiteitä. Kyselyn kautta kerätyssä aineistossa oli paljon samankaltaisuuksia tutkimuskäyttäjien välillä ja ne tunnistamalla, on tutkimuksessa päästy esitettyyn lopputulokseen.

Kaikkea kerättyä aineistoa on tutkimuksessa käsitelty täysin anonymisti, näin tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden yksityisyyttä on kunnioitettu myös tutkimustuloksia esitellessä. Tutkimustyöhön osallistuvien henkilöiden kohtelemisen tasa-arvoisesti on työn kannalta myös erittäin tärkeää. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi tutkimuksessa tehtävien haastatteluiden kysymykset ovat olleet kaikille samat ja heidän vastauksiinsa on suhtauduttu kaikkiin tasa-arvoisesti. Näin myös kaikilta tutkimuskäyttäjiltä saatua aineistoa on pidetty yhtä arvokkaana henkilöstä riippumatta. Ketään tutkimukseen osallistuvaa ei siis ole pidetty toista parempana, tai tärkeämpänä kohdehenkilönä tulosten ja tietojen valossa. Näin toimiessa myös saadut tutkimustulokset ovat tarkempia, luotettavampia ja totuudenmukaisempia. Tutkimuksen tuloksia voidaan mielestäni hyödyntää Kansaneläkelaitoksessa, kun sen käsittelemää aihetta halutaan tutkia lisää erilaisilla jatkotutkimuksilla. Samalla tutkimuksen tulokset ja aineisto toimivat hyvänä

pohjana, kun yrityksessä aletaan tulevaisuudessa suunnittelemaan erilaisten viestintä- ja yhteistyöpalveluiden palvelumuotoilun eri vaiheita.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä olen itse saanut kehittää monia taitojani tutkimuksen teon suhteen. Tämä on ensimmäinen kerta, kun olen tehnyt jonkin suuremman tutkimuksen kokonaan itsenäisesti tutkimuksen suunnittelusta, sen toteutukseen ja lopputulokseen. Olen näin ottanut ensimmäisen askeleen tutkimustyöntekijänä ja haastanut myös itseäni uusien asioiden opettelussa sekä sisäistämässä. Tutkimuksen teko oikealle yritykselle on ollut myös mielenkiintoista, koska olen päässyt selvittämään tutkimusongelmaa, minkä ratkaisemisesta on myös toimeksiantajalle käytännössä hyötyä. Tämän opinnäytetyön tekeminen on myös osoittanut itselleni sen, että pystyn suorittamaan isommankin työn kunnialla alusta loppuun.

## Lähteet

### Painetut

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Juvenes Print.

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Printon Trükikoda.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web - kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. painos Vantaa: Hansaprint Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. painos. Liettua: BALTO Print

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerrus Kirjapaino Oy.

### Sähköiset

Kansaneläkelaitos 2021. Kela lyhyesti. Viitattu 31.5.2021. <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>

Kansaneläkelaitos 2021. Historia. Viitattu 31.5.2021. <https://www.kela.fi/historia>

Kansaneläkelaitos 2021. Organisaatio. Viitattu 31.5. 2021. <https://www.kela.fi/organisaatio>

Kansaneläkelaitos 2021. Suomen sosiaaliturva. Viitattu 31.5.2021. <https://www.kela.fi/suomen-sosiaaliturva>

Kansaneläkelaitos 2021. Tulosityksiköt. Viitattu 31.5.2021. <https://www.kela.fi/tulosityksikot>

Kansaneläkelaitos 2021. Toiminta. Viitattu 31.5.2021. <https://www.kela.fi/toiminta>

Kansaneläkelaitos 2021. Kelan organisaatiokaavio. Viitattu 31.5.2021. [https://www.kela.fi/documents/10180/11971221/Kelan\\_organisaatiokaavio\\_2020.jpg/68cc54ad-031d-48d6-916a-542dfe5b81a9?t=1577959829385](https://www.kela.fi/documents/10180/11971221/Kelan_organisaatiokaavio_2020.jpg/68cc54ad-031d-48d6-916a-542dfe5b81a9?t=1577959829385)

Innokylä 2021. Käyttäjäprofiilit ja persoonat. Viitattu 31.5.2021. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/kayttajaprofiilit-ja-persoonat>

## Kuviot

Kuvio 1: Kansaneläkelaitoksen organisaatiorakenne (Kansaneläkelaitos 2021.) .....	11
Kuvio 2: Kyselyn esittelyteksti .....	18
Kuvio 3: Monivalintakysymys .....	19
Kuvio 4: Arvokysymys .....	19
Kuvio 5: Avokysymys.....	19
Kuvio 6: Sinetti intranet .....	25
Kuvio 7: Sinetin ominaisuudet .....	25
Kuvio 8: Teams .....	26
Kuvio 9: Teamsin ominaisuudet.....	27
Kuvio 10: Outlook.....	27
Kuvio 11: Outlookin ominaisuudet.....	28
Kuvio 12: Howspace .....	29
Kuvio 13: Howspacen ominaisuudet .....	29
Kuvio 14: Miro .....	30
Kuvio 15: Miron ominaisuudet.....	30
Kuvio 16: Skype .....	31
Kuvio 17: Skyphen ominaisuudet .....	31
Kuvio 18: Viima .....	32
Kuvio 19: Viiman ominaisuudet .....	32
Kuvio 20: Confluence/JIRA .....	33
Kuvio 21: Confluencen/JIRA:n ominaisuudet .....	33
Kuvio 22: Orange Contact .....	34
Kuvio 23: Orange Contactin ominaisuudet .....	34
Kuvio 24: Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttäjätyytyväisyys .....	35
Kuvio 25: Työmatkapuhelimen käyttö .....	36
Kuvio 26: Työmatkapuhelimen ominaisuudet .....	36
Kuvio 27: Ohjeet .....	37
Kuvio 28: Sinetti 2 .....	37
Kuvio 29: Sinetin ominaisuudet 2 .....	38
Kuvio 30: Teams 2 .....	39
Kuvio 31: Teamsin ominaisuudet 2 .....	39
Kuvio 32: Outlook 2.....	40
Kuvio 33: Outlookin ominaisuudet 2 .....	41
Kuvio 34: Howspace 2 .....	42
Kuvio 35: Howspacen ominaisuudet 2.....	42
Kuvio 36: Miro 2.....	43
Kuvio 37: Miron ominaisuudet 2 .....	43
Kuvio 38: Skype 2 .....	44

Kuvio 39: Skype:n ominaisuudet 2.....	44
Kuvio 40: Viima 2 .....	45
Kuvio 41: Viiman ominaisuudet 2.....	46
Kuvio 42: Confluence/JIRA 2 .....	47
Kuvio 43: Confluencen/JIRA:n ominaisuudet 2 .....	47
Kuvio 44: Orange Contact 2 .....	48
Kuvio 45: Orange Contactin ominaisuudet 2 .....	48
Kuvio 46: Viestintä- ja yhteistyöpalveluiden käyttäjätyytyväisyys 2 .....	49
Kuvio 47: Työmatkapuhelimen käyttö 2 .....	50
Kuvio 48: Työmatkapuhelimen ominaisuudet 2.....	50
Kuvio 49: Ohjeet 2.....	51
Kuvio 50: Käyttäjäpersoona 1 .....	55
Kuvio 51: Käyttäjäpersoona 2.....	56
Kuvio 52: Käyttäjäpersoona 3.....	57
Kuvio 53: Käyttäjäpersoona 4.....	59