



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Vuoden edellä*

# Sähköisten tiedonkeruuhjelmistojen vertailu

---

Stähle, Arttu

2015 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Kerava

## Sähköisten tiedonkeruuohjelmistojen vertailu

Arttu Ståhle  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2015

Arttu Stähle

### Sähköisten tiedonkeruuohjelmistojen vertailu

Vuosi	2015	Sivumäärä	31
-------	------	-----------	----

---

Opinnäytetyössä vertailtiin kolmea suomalaista sähköistä tiedonkeruuohjelmistoa. Vertailun tarkoituksena oli kartoittaa Yritys X:lle soveltuvia sähköisiä tiedonkeruuohjelmistoja. Yritys X:llä on ollut vuosia käytössä ohjelmisto, jolla erilaiset tutkimukset toteutetaan. Uusien sähköisten ohjelmistojen tulon myötä yrityksessä heräsi tarve vertailla jo käytössä olevaa ohjelmistoa toisiin, tietyt kriteerit täyttäviin ohjelmistoihin. Lisäksi Yritys X:n sopimus nykyisen palveluntuottajan kanssa oli päättymässä. Tutkimuksessa selvitettiin, mitä mahdollista uutta toiset ohjelmistot tarjoavat nykyisin käytössä olevaan verrattuna.

Yritys X suunnittelee ja toteuttaa itse vuosittain lukuisia henkilöstö- ja asiakastytyväisyysmittauksia. Tutkimukset toteutetaan Webropol Oy:n sähköisellä työkalulla. Käytössä on tällä hetkellä Webropol 2.0 -ohjelmisto, jonka käyttämiseen koko henkilöstö on koulutettu.

Tutkimuksessa vertailtiin kolmea eri sähköistä ohjelmistoa, jotka täyttivät yrityksen asettamat vaatimukset. Ohjelmiston piti olla suomalainen ja helposti käytettävä. Lisäksi kyselylomakkeiden ulkoasun muokattavuus oli tärkeää.

Mukana tutkimuksessa olivat Webropol Oy:n, Analystica Oy:n ohjelmat sekä Questback Oy:n Digium Enterprisen ohjelma. Tarkastelin kaikkien kolmen päänäykymiä, kyselyn luomista ja julkaisemista. Tärkeää oli myös selvittää kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostoihin. On erittäin tärkeää, että ohjelmistoista kerätty data voidaan helposti siirtää muihin tiedostomuotoihin.

Opinnäytetyö pyrki vastaamaan, kannattaako Yritys X:n vaihtaa käytössään oleva ohjelmisto uuteen. Tutkimuksen pohjalta sain vastauksen Yritys X:n kysymyksiin. Kaikissa ohjelmistoissa oli mahdollista seurata kyselyiden edistymistä. Kaikissa kolmessa oli mahdollista myös suodattaa kysymyksiä esimerkiksi taustatietojen mukaan ja luoda näin haluttuja raportteja tutkimuksista ja kyselyistä. Ohjelmistoista kerätty data oli niin ikään kaikissa kolmessa mahdollista siirtää muihin tiedostomuotoihin.

Arttu Ståhle

**Online survey program comparison**

Year	2015	Pages	31
------	------	-------	----

---

In this thesis three Finnish online survey programs were compared. The purpose of the comparison was to identify suitable online survey programs for Company X. For years Company X has used a certain program for various surveys that they carry out. Because of the new programs on the market Company X felt the need to compare them to the one they were already using, as long as the new software meets the criteria that Company X expects them to. In addition, Company X's current contract with the service provider was coming to an end. In this research possible differences and advantages the possible new software would bring compared to the one the company uses at the present moment were looked for.

Each year Company X plans and conducts a large number of staff and customer satisfaction surveys. The surveys are carried out with Webropol online survey program. They are currently using Webropol 2.0 software and the entire staff has been trained to use it.

Three different online survey programs, which satisfy the requirements of the company were compared. The software had to be Finnish and easy to use. In addition, the customization of the layout of the questionnaire was important.

The companies in this research were Webropol Ltd, Analystica Ltd and Questback Ltd with Digium Enterprise software. The main view, the creation of the questionnaire and the survey publishing of all three online survey programs were compared. It was also considered to be important that the data collected from the surveys is easy to transfer to other file formats.

The aim of this thesis was to find out whether it would be beneficial for Company X to change the current software to new software. It was possible to answer the questions of Company X based on the results got from the study. In all of the three programs it was possible to filter the questions e.g. according to background variables. It was also possible to transfer data to other file formats.

Keywords: Webropol 2.0, Analystica, Digium Enterprise, Online survey program, comparison

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Työn lähtökohdat .....	7
2.1	Tutkimuskohteen kuvaus .....	7
2.2	Tutkimuskysymykset .....	7
2.3	Aiheen rajaus .....	7
2.4	Keskeiset käsitteet .....	8
3	Sähköisen tiedonkeruuohjelmiston vaatimukset .....	8
4	Käytettävyysteoria .....	10
5	Tutkimusmenetelmät .....	10
5.1	Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus .....	10
5.2	Vertaileva tutkimus .....	11
5.3	Aineistonhankintamenetelmät .....	11
5.4	Reliabiliteetti ja validiteetti .....	12
6	Tutkimuksen toteutus .....	12
6.1	Webropol .....	12
6.1.1	Webropolin päänäkymä .....	14
6.1.2	Kyselyn luonti ja julkaiseminen .....	14
6.1.3	Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin .....	16
6.2	Analystica .....	18
6.2.1	Analystican päänäkymä .....	18
6.2.2	Kyselyn luominen ja julkaiseminen .....	19
6.2.3	Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin .....	20
6.3	Digium Enterprise .....	21
6.3.1	Digium Enterprisesin päänäkymä .....	21
6.3.2	Kyselyn luominen ja julkaiseminen .....	22
6.3.3	Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin .....	24
7	Tutkimustulokset .....	25
7.1	Päänäkymä .....	25
7.2	Kyselyn luominen ja julkaiseminen .....	25
7.3	Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin .....	26
8	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	27
9	Jatkotutkimusaiheet .....	28
10	Oman oppimisen arviointi .....	28
	Lähteet .....	29
	Kuvat .....	31

## 1 Johdanto

Kysely on eräs vanhimmista tavoista kerätä tietoa asiakkaista, yhteistyökumppaneista ja henkilöstön tyytyväisyydestä. Internetpohjaiset tutkimukset ovat lisääntyneet merkittävästi viimeisen vuosikymmenen aikana. Internetselaimella vastattavat tutkimukset ja kyselyt ovat kovaa vauhtia syrjäyttämässä perinteiset paperilomaketutkimukset. Yhtenä tärkeänä syynä sähköisten kyselyiden suosion nousuun on niiden helppokäyttöisyys ja mahdollisuus saada tutkimustuloksia mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Sähköisesti toteutetut kyselyt ja tutkimukset ovat kustannustehokkaita ja helppokäyttöisiä. Niitä voivat hyödyntää niin suuret kuin pienetkin yritykset. Kysynnän kasvaessa markkinoille on syntynyt monia erilaisia palveluntarjoajia, jotka tarjoavat ohjelmistojaan sähköisen tiedonkeruun tueksi.

Opinnäytetyössä vertaillaan kolmea eri palveluntuottajan sähköistä tiedonkeruuhjelmistoa. Niiden joukosta olen pyrkinyt löytämään parhaan mahdollisen vaihtoehdon kohdeyritykselle, joka tuottaa ohjelmiston avulla erilaisia sähköisiä tutkimuksia kuten henkilöstö- ja asiakastyytyväisyysmittauksia sekä yritysten sisäisten palveluiden tyytyväisyysmittauksia. Yrityksen nimeä ei aiheen arkaluonteisuudesta johtuen mainita tutkimuksessa, vaan siitä käytetään nimeä Yritys X. Tutkimusyrityksen toiminnan tärkein kulmakivi on tutkimusten ehdoton luotettavuus. Yrityksellä ja sen työntekijöillä on myös ehdoton vaitiolovelvollisuus. Yritys X suunnittelee ja toteuttaa tutkimukset itse kulloisenkin toimeksiantajan toivomusten mukaisina.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa Yritys X:n toiveiden mukaiset toimijat ja vertailla näiden yritysten tarjoamia sähköisiä tiedonkeruuhjelmistoja. Yritys X:llä nykyisin käytössä olevassa ohjelmassa hankaluutena on mm. se, että kyselyn ulkoasun muokattavuus on rajoitettua. Yritys X on kuitenkin halukas vaihtamaan ohjelmistoa vain, jos uudella ohjelmistolla on selkeästi enemmän tarjottavaa kuin nyt käytössä olevalla. Uuden ohjelmiston on oltava nykyistä taloudellisempi, tehokkaampi ja kannattavampi.

Vertailtavat ohjelmistot ovat Webropol 2.0, Digium Enterprise ja Analystica. Ohjelmistojen lisäksi opinnäytetyössä käsitellään ohjelmistoja tuottavien yritysten taustat ja tunnusluvut kuten esimerkiksi liikevaihdot. Aihe rajattiin suomalaisiin palveluntarjoajiin, sillä Yritys X:llä on Suomalaisen Työn Liiton myöntämä avainlippu. Suomalaisuuden lisäksi tärkeinä kriteereinä korostuvat mm. käytettävyys ja kyselylomakkeiden ulkoasun muokattavuus. Osa yrityksen asettamista vaatimuksista on visuaalisia, osa toiminnallisia.

Vertailu kohdistuu ohjelmistojen perusominaisuuksien kartoitukseen, esimerkiksi tutkimuslomakkeiden ulkoasun muokattavuuteen, ohjelmiston käytettävyyteen sekä tutkimus tulosten vientiin ohjelmistosta toiseen.

## 2 Työn lähtökohdat

Työn lähtökohdat -luvussa taustoitetaan tutkimuskohde. Työn lähtökohdat -osiossa ovat myös tutkimuskysymykset. Kappaleessa tarkastellaan myös aiheen rajaus ja tutkimuksen keskeisiä käsitteitä.

### 2.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Yritys X suunnittelee ja toteuttaa paljon henkilöstötutkimuksia, asiakastyytyväisyysmittauksia sekä yritysten sisäisten palveluiden tyytyväisyysmittauksia. Kyseinen yritys suunnittelee ja toteuttaa tutkimukset itse. Aiheen arkaluonteisuudesta johtuen yrityksen nimeä ei mainita tässä tutkimuksessa.

Työkaluna, jolla tutkimukset on toteutettu, on toiminut tähän asti Webropol Oy. Aiemmin yrityksellä on ollut käytössä Webropol 1.0 - ohjelmisto. Tällä hetkellä käytössä on Webropol 2.0. Yrityksen sopimus nykyisen toimittajan kanssa on päättymässä. Ennen kuin sopimus uusiin, yritys haluaa kartoittaa mahdollisia sähköisten tutkimusten työkaluvaihtoehtoja.

### 2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia ja esittää mahdollisia vaihtoehtoja nykyisen sähköisen tutkimusohjelman tilalle. Yritys on valmis vaihtamaan palveluntuottajaa, jos markkinoilta löytyy nykyistä taloudellisempi, tehokkaampi ja kannattavampi vaihtoehto. Uuden ohjelmiston tulee tuottaa selkeästi lisäarvoa yritykselle, jotta yritys on valmis vaihtamaan uuteen ohjelmistoon. Yritys X:n henkilöstö on koulutettu käyttämään Webropol 2.0 - ohjelmistoa, joten uuteen ohjelmistoon vaihtaminen vaatii henkilöstön uudelleen koulutuksen.

Tutkimuksessa etsitään vastausta kysymykseen, mikä vertailtavista ohjelmistoista soveltuu parhaiten Yritys X:n sähköisen tiedonkeruun käyttöön. Tutkimuksessa pyritään myös perustelemaan miksi ohjelmiston vaihto olisi kannattavaa. Tarkoituksena ei ole välttämättä löytää parasta mahdollista markkinoilla olevaa ohjelmistoa, vaan parhaiten Yritys X:lle soveltuvaa ohjelmistoa ja yhteistyökumppania.

### 2.3 Aiheen rajaus

Aiheen rajauksella pyritään luomaan näkökulma, jonka avulla tarkastellaan tutkittua asiaa tai kuten tässä opinnäytetyössä sähköistä tiedonkeruuhjelmistoa. Aiheen rajauksella tarkoitus tiivistää opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus. Hyvällä aiheen rajauksella voidaan vastata kysymykseen, mitä tutkitaan, selvitetään tai kehitetään. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2015).

Aihe on rajattu tutkimaan ja esittelemään mahdollisia vaihtoehtoja sähköisten tutkimusten toteutuksen tueksi. Yritykselle on tärkeää saada suomalainen yhteistyökumppani, sillä yrityksellä on Suomalaisen Työn Liiton myöntämä avainlippu. Avainlipulla tarkoitetaan palvelua tai tuotetta, joka on tehty tai valmistettu Suomessa (Suomalaisen Työn Liitto 2015). Tutkimus on rajattu käsittelemään suomalaisia palveluntarjoajia.

#### 2.4 Keskeiset käsitteet

Sähköisillä tiedonkeruuohjelmistoilla tarkoitetaan ohjelmia, joilla voidaan tehdä tutkimuksia internetin välityksellä. Ohjelmistot mahdollistavat kyselyiden luomisen erilaisilla kysymystyypeillä sekä niiden lähettämisen vastaajalle esimerkiksi sähköpostilla. Ohjelmistot ovat selainpohjaisia.

SaaS-malli eli Software as a Service tarjoaa uuden tavan hankkia yrityksen käyttämät ohjelmistot. SaaS-mallissa asiakas vuokraa ohjelman omaan käyttöönsä. Perinteisen mallin mukaan ohjelmistot ostetaan ja sen jälkeen asennetaan. SaaS-malli mahdollistaa ohjelmistojen ylläpidon ja hallinnon ulkoistamisen kolmannelle osapuolelle eli ohjelmiston myyjälle tai SaaS-palveluntarjoajalle. (Mather, Kumaraswamy, & Latif 2009, 18.)

### 3 Sähköisen tiedonkeruuohjelmiston vaatimukset

Opinnäytetyöhöni olen valinnut kolme eri yritystä, joiden ohjelmistoja vertailen. Yritykset ovat Webropol Oy, Analystica Oy ja QuestBack Oy. Vertailtavat yritykset ovat potentiaalisia sähköisen tutkimusohjelmiston tuottajia Yritys X:lle. Tässä luvussa kerrotaan, mitä sähköiseltä tiedonkeruuohjelmistolta vaaditaan.

Yritys X:llä on monia erilaisia vaatimuksia sähköiselle tiedonkeruu ohjelmistolle. Vaatimukset liittyvät mm. käytettävyyteen ja kyselylomakkeiden ulkoasun muokattavuuteen. Osa vaatimuksista on toiminnallisia ja osa taas visuaalisia.

Valittavassa ohjelmistossa tulee olla mahdollisuus muokata tutkimusten tai kyselyiden ulkoasua Yritys X:n oman ulkoasun mukaiseksi. Nykyisen ohjelman ongelmana on, että sen ulkoasun muokattavuus on rajoitettu. Ulkoasun muokattavuus on tärkeä ominaisuus ohjelmistossa, koska Yritys X tekee erilaisia tutkimuksia ja jokainen tutkimus on luonteeltaan erilainen. Tutkimusten ulkoasun muokattavuus on tärkeää myös siksi, että tutkimuksista saadaan nykyaikaisen näköisiä ja visuaalisesti miellyttäviä.

Tutkimustyökalulla pitää myös pystyä luomaan väittämäpareja. Yritys X käyttää tutkimuksissaan paljon väittämäpareja, joissa esitetylle kysymykselle vastaajan tulee valita mieleisensä



vaihtoehto sanamuotoisen asteikon avulla. Väittämäparien avulla pyritään luomaan vaihtoehto perinteiselle arvosteluasteikolle. Tutkimukseen vastaaja joutuu pohtimaan vastaustaan tarkemmin ja näin saadaan rehellisempää ja avoimempaa palautetta.

Yritys X käyttää tutkimuksissaan monia eri kieliä, mm. englantia, ruotsia, saksaa ja venäjää. Tutkimuksiin osallistujan on pystyttävä vastaamaan tutkimuksiin omalla äidinkielellään, joten kieliversioiden muokkaus tai muokattavuus ovat erittäin tärkeä kriteeri uutta ohjelmisto valittaessa. Esimerkiksi henkilöstötutkimuksissa on tärkeää, että vastaaja saa vastata tutkimukseen omalla äidinkielellään. Vastatessaan äidinkielellään vastaaja ymmärtää kysymyksen paremmin ja näin ollen hänen vastauksensa on todenmukainen. Mahdollisuus vastata omalla äidinkielellään rohkaisee myös vastaajaa antamaan sanallista palautetta enemmän kuin vieraalla kielellä vastaaminen.

Tutkimukset pitäisi pystyä lähettämään sähköpostilla vastaajille omalla saatekirjeellään. Tutkimukset ovat luottamuksellisia, joten sähköpostilla linkin lähettäminen vastaajan omaan sähköpostiosoitteeseen on tärkeää. Saatekirjeellä pyritään selittämään, mistä kyseisessä tutkimuksessa on kyse ja mitkä ovat tutkimuksen tavoitteet. Yritys X:n asiakkaat haluavat liittää oman saatekirjeensä tutkimuksen liitteeksi. Saatekirjeessä kohdeyrityksen toimitusjohtaja voi esimerkiksi kertoa tutkimuksen taustoista. Tämän takia saatekirjeen lisääminen sähköpostiviestiin on tärkeää. Saatekirje myös sitouttaa yrityksen työntekijät tehtävään tutkimukseen, koska kyselyn tarve tulee yrityksen sisältä.

Tutkimustulokset pitää saada vietyä tutkimuksen päätyttyä Microsoft Exceliin. Yritys X:llä on omat tietokantansa Excelissä, joten tulosten vienti Exceliin pitää olla mahdollista uudessa ohjelmistossa. Microsoft Excel mahdollistaa tutkimuksista saatujen tuloksien pohjalta erilaisien kuvaajien ja taulukoiden luomisen tulosten esittämistä varten.

Uudella ohjelmistolla on siis monia eri vaatimuksia. Osa liittyy käyttämiseen. Tämä näkyy tutkimuksiin vastaajalle esimerkiksi tutkimuksen ulkoasuna ja vastauskielenä. Osa vaadituista ominaisuuksista palvelee Yritys X:n tarpeita, kuten esimerkiksi saatekirjeiden luontimahdollisuus ja tulosten vienti Microsoft Exceliin. Jokainen edellä mainituista ominaisuuksista on tärkeä, joten vähintään nämä ominaisuudet on uudessa ohjelmistossa oltava.

#### 4 Käytettävyysteoria

Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmää, jonka avulla tuotteen ja käyttäjän välisestä yhteistyöstä yritetään tehdä miellyttävää ja tehokasta. Tuote on käytettävyydeltään hyvä, jos se on yksinkertainen käyttää, tehokas ja miellyttävä. Käytettävyydelle on luotu jopa standardi, jota kutsutaan nimellä ISO 9241 -11. ISO 9241 -11 -standardi määrittelee käytettävyyden kolmeen eri osa-alueeseen miellyttävyyteen, tehokkuuteen ja tuottavuuteen. (Kuoppala, Parkkinen, Sinkkonen & Vastamäki 2006, 17.)

Käytettävyydelle on myös muita määritelmiä. Jacob Nielsenin määritelmän mukaan käytettävyys voidaan jakaa viiteen eri osaan. Osat ovat opittavuus, käytön tehokkuus, muistettavuus, virheiden vähyyys ja subjektiivinen miellyttävyys. (Nielsen 1993, 26. )

#### 5 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisen tutkimuksen alakohtana toimii vertaileva tutkimus. Seuraavassa luvussa käydään läpi kvalitatiivista tutkimusta, kvantitatiivista tutkimusta sekä vertailevaa tutkimusta.

##### 5.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimuskohteiden tarkastelua eri näkökulmista kokonaisvaltaisesti ja maanläheisesti. Tutkimuksessa käytettävä aineisto kerätään todellisista tilanteista. Kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluu tutkimussuunnitelman muokautuminen tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 160.)

Kvantitatiivinen eli määrällisellä tutkimuksella pyritään mittaamaan eri asioiden riippuvuuksia tai tutkitussa ilmiössä tapahtuvia muutoksia lukumäärien ja prosenttien avulla. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta käytetään myös nimitystä tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Aineistoa kerätessä käytetään usein standardoituja tutkimuslomakkeita. (Heikkilä 1998, 16.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa puolueeton näkökulma saavutetaan siten, että tutkija ei anna omien asenteidensa, uskomuksiensa tai arvostuksen kohteidensa vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tutkijan tarkoituksena on nimenomaan pystyä selvittämään tutkittava asia tutkimuskohteen perspektiivistä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa vastaava tilanne pyritään estämään tutkijan eristäytymisellä tutkimuskohteesta. Tutkija pyrkii tarkastelemaan asiaa ulkopuolisten silmälasien läpi. (Tilastokeskus 2013a.)

Kvantitatiivinen tutkimus ei sovellu käytettäväksi tässä opinnäytetyössä, koska opinnäytetyössä on vain kolme vertailtavaa ohjelmistoa. Määrällinen tutkimus vaatii myös suuren otoksen, jossa tulokset puretaan numeroiden ja kuvaajien avulla. Tutkimuksen toteutuksessa ei ole käytetty myöskään tutkimuslomaketta, vaan opinnäytetyö perustuu kirjoittajan omiin havaintoihin ja ominaisuuksiin vertailtavissa sähköisissä tiedonkeruuohjelmistoissa.

## 5.2 Vertaileva tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen alamenetelmänä toimii vertaileva tutkimusta. Vertailemalla yrityksiä sekä niiden ohjelmistoja pystytään löytämään paras ja Yritys X:lle parhaiten soveltuva sähköinen tiedonkeruuohjelmisto

Vertailevan tutkimuksen perustana toimii tuotteiden vertailu. Vertailevan tutkimuksen pää-tarkoituksena on vertailla yleensä kahta tai useampaa tuotetta. Lähtökohtana vertailevalle tutkimuksella on löytää samankaltaiset tuotteet, tässä tutkimuksessa sähköiset tutkimusohjelmat, jotka kuitenkin eroavat jollakin tasolla. Erot voivat tulla käytettävyydestä tai erilaisista toiminnoista. Vertailevan tutkimuksen lähtökohtana tulee olla, mitä tuotteita halutaan verrata ja mitä vertailutuloksilla halutaan tuoda esille (Saukkonen).

## 5.3 Aineistonhankintamenetelmät

Aineistonhankintamenetelmänä on omia kokemuksiani ja havaintojani ohjelmistoista. Käytän työssäni Webropol 2.0 -ohjelmistoa. Muiden ohjelmistojen ominaisuuksin tutustuminen on onnistunut testaamalla ohjelmistoja ja internetistä löytyvien ohjevideoiden avulla.

Osallistuva havainnointi ja ulkopuolinen havainnointi ovat kaksi havainnoinnin päätiedonkeruumenetelmää. Osallistuvaa havainnointia käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa, joissa tutkija on itse mukana tiedonkeruussa. Ulkopuolisessa havainnoinnissa tutkija pyrkii järjestelmällisesti rakentamaan havainnoitavan tilanteen etukäteen. Osallistuvassa havainnoinnissa kerättyä aineistoa on niin paljon, että niiden esittäminen numeerisesti ei ole kannattavaa. Ulkopuolisessa havainnoinnissa tärkeään rooliin nousee havaintojen kirjaaminen ja havaintoyksikön rajaaminen. (Tilastokeskus 2013b.)

Aineistonhankinnassa on käytetty myös kirjallisuutta. Tutkimusteorian tueksi aineistoa on hankittu erilaisista kirjoista sekä tutkimuksista. Vertailtavien yritysten tunnusluvut, kuten esimerkiksi liikevaihdot, on hankittu Taloussanomien internetsivuilta ja vertailtavien yritysten kotisivuilta.

Tutkimusteorian tarkoitus on auttaa tutkijaa keräämään tutkimuksen kannalta relevantit tiedot ja auttaa tutkijaa rajaamaan tutkimusongelman kannalta tärkeät asiat. Näin tutkimukseen liittymättömät asiat voidaan sulkea tutkimuksen ulkopuolelle. Käsitteiden täsmälliseen ilmaisuun ja rajaukseen on kiinnitettävä aina huomiota. Esimerkiksi selvitysluonteisissa tutkimushankkeissa asiat voivat olla suhteellisen yksinkertaisia ja tutkimus tapahtuu pääosin arkikielen käsitteillä, mutta silloinkin täsmällinen kieli on tärkeää. Jos arkikielen käsitteet eivät riitä, tarvitaan tieteellistä teoriaa, jonka avulla voidaan mitata asiat ja osaongelmat. (Tilastokeskus 2013c.)

#### 5.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusta aloitettaessa tärkein asia on pyrkimys puolueettomuuteen ja virheettömyyteen. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, kuinka hyvin tutkimus on toistettavissa. Tutkimuksessa kerätyn aineiston on oltava siinä muodossa, että se on tarkastettavissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetin arvioiminen on vaikeampaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hiltunen 2009; Hirsjärvi ym. 2008, 226-227.)

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimusta tehdessä on hyvä pitää mielessä tutkimuskysymys ja se onko valittu tutkimusmenetelmä luotettava ja pystytäänkö tutkimus toistamaan. Validiteetti on hyvä tilanteessa, jossa tutkimusaineisto on tarpeeksi kattava havaintojen ja päätelmien tekemiseen. Tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset on pystyttävä perustelemaan kattavasti. (Hiltunen 2009; Hirsjärvi ym. 2008, 226-227.)

## 6 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyössä vertailtavia ohjelmistoja on kolme. Yritys X:llä on yksi ohjelmistoista jo käytössä, kaksi muuta ohjelmistoa ovat kokonaan uusia. Ohjelmistot ovat Webropol 2.0, Analytica ja Questback. Ohjelmisto vertailussa pureudutaan ohjelmiston perustoimintojen kartoittamiseen, ulkoasuun sekä helppokäyttöisyyteen.

### 6.1 Webropol

Yritys X käyttää nykyisin tutkimusten toteuttamiseen Webropol 2.0 -tiedonkeruujärjestelmää. Webropol 2.0 on internetin välityksellä toimiva tutkimustyökalu, joka mahdollistaa tutkimusten luomisen, muokkaamisen ja analysoinnin. Ohjelma vaatii toimiakseen vain internetyhteyden ja -selaimen.

Webropolia käytetään useimmiten henkilöstötutkimuksissa, asiakastytyväisyysmittauksissa, kurssien palautekyselynä ja projektikyselynä. Henkilöstötytyväisyystutkimus mittaa ja analy-

soi henkilöstön tyytyväisyyttä, asenteita, työssäjaksamista tai ammattitaitoa. Sen avulla voidaan mm. kasvattaa työntekijöiden motivaatiota, lisätä henkilöstön osaamista, parantaa sisäistä viestintää ja tiimityöskentelyä sekä kasvattaa organisaation työtehoa ja kannattavuutta. Asiakastyytyväisyyskyselyt toimivat usein markkinoinnin työkaluna. Niiden avulla selvitetään mm. asiakkaiden mieltymyksiä, ostopäätöksiin vaikuttavia tekijöitä tai asiakassuhteen muutoksia sekä asiakastyytyväisyyttä kokonaisuutena. (Yritys X:n toimintaperiaatteet.)

Webropol Oy on vuodesta 2002 toiminut suomalainen perheyritys. Webropol on kysely- ja analysointisovelluksen (Webropol Analytics) kehittäjä sekä sovelluksiin kuuluvien lisäpalveluiden tarjoaja. Webropolilla on toimipisteet Suomen lisäksi Ruotsissa, Saksassa ja Iso-Britanniassa sekä tämän lisäksi muutamia jälleenmyyjiä ympäri maailmaa. Maailmanlaajuisesti Webropol-käyttäjiä on 40 000. (Webropol 2015.) Webropolin liikevaihto vuonna 2012 oli 2,9 miljoonaa euroa (Taloussanomat 2015a).

Webropol 2.0-sovelluksen käyttäjinä ovat niin yksityisen kuin julkisen sektorinkin toimijat. Asiakkaina ovat esimerkiksi Bilia Oy, Sport Business School ja Agrifood Research Finland. Webropolia käyttävät useimmin yritysten HR-osastot, viestintä, asiakaspalvelu, myynti, markkinointi ja laadunvalvonta. Asiakkaina on myös pieniä ja suuria kaupunkeja, ministeriöitä ja sairaaloita. (Webropol 2015.)

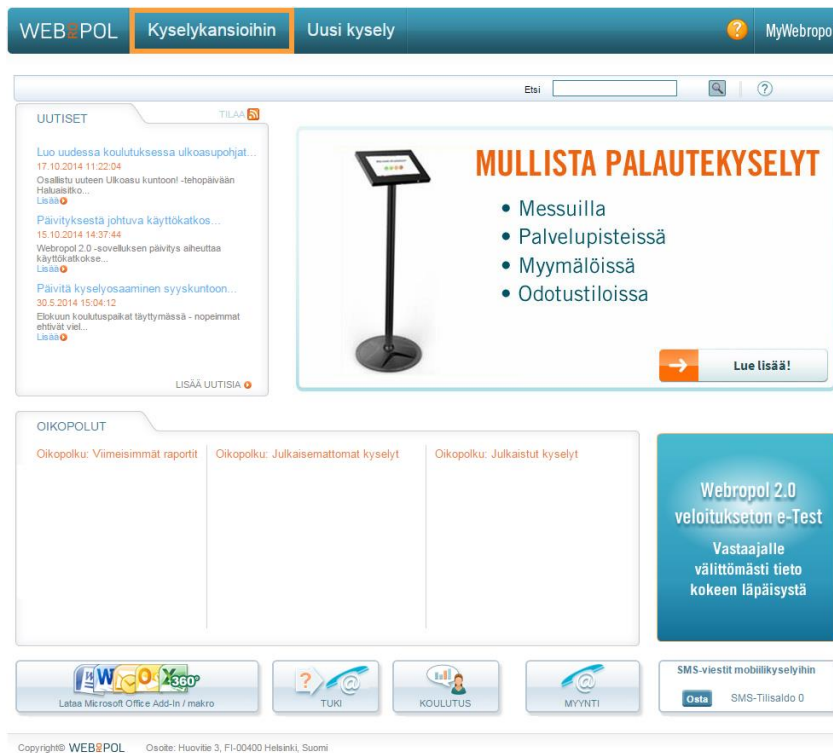
Webropol Oy:n kyselytyökalun nimi on Webropol 2.0. Kohdeyritys on käyttänyt Webropol-kyselytyökalua jo noin kymmenen vuotta. Aluksi Yritys X:n käytössä oli Webropol 1.0, joka muutama vuosi sitten päivitettiin Webropol 2.0:aan. Ohjelmiston vaihtaminen johtui siitä, että Webropol 1.0 päivittäminen ja tuki lopetettiin, eli käytännössä Webropol 2.0 korvasi Webropol 1.0:n.

Webropol 2.0 on selainpohjainen kyselytyökalu. Sitä voidaan käyttää tunnetuimmilla selaimilla, kuten esimerkiksi Internet Explorerilla, Google Chromella tai Mozilla Fireworksilla. Webropol 2.0:n vahvuuksiin kuuluu ehdottomasti helppokäyttöisyys. Kyselyiden luominen on yksinkertaista ja Webropolin valikot ovat selkeitä. Kyselyitä luotaessa tulee aluksi valita kyselyn tyyppi: halutaanko luoda internetpohjainen kysely vai mobiilikysely. Tämän jälkeen kyselylle tulee antaa nimi ja valita kansio, johon kysely tallennetaan. Jokaiselle kyselylle voidaan luoda oma kansionsa.

### 6.1.1 Webropolin päänäkymä

Webropolin päänäkymä (Kuva 1) voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen:

- Kyselykansiot-välilehdeltä löytyvät kyselyt, jotka ovat jo luotuja. Käytännössä sieltä voidaan hallinnoida kaikkia kyselyitä, jotka ovat joko valmiita tai muokkausvaiheessa olevia.
- Uusi kysely -välilehdeltä pystytään luomaan tai suunnittelemaan täysin uusia kyselyitä
- MyWebropol-välilehdeltä löytyvät mm. käyttöohjeet, käyttäjätilit, sähköpostipohjat ja kuvapankki.
- Uutiset kohdasta löytyvät Webropol 2.0 liittyvät uutiset mm. päivityksistä ja Webropol-koulutuksista.
- Oikopolut-kohdassa voidaan tarkastella äskettäin luotuja raportteja, julkaistuja kyselyitä ja julkaisemattomia kyselyitä.



Kuva 1: Webropol 2.0:n päänäkymä (Webropol 2015)

### 6.1.2 Kyselyn luonti ja julkaiseminen

Webropol-kyselyiden ulkoasua voidaan muokata haluttaessa Webropolin omilla ulkoasupohjilla tai vaihtoehtoisesti käyttäjä voi luoda omanlaisensa pohjan sekä hyödyntää sitä ulkoasun muokkaamisessa (Kuva 2). Valmiita teemoja Webropolissa on parikymmentä. Teemoja on erilaisia, kuten esimerkiksi vuodenaikoihin ja juhlapyyhiin liittyviä teemoja. Yritys X on luonut

oman ulkoasupohjan tutkimuksilleen. Ulkoasupohjan luomisen jälkeen se voidaan tallentaa Webropoliin, ja näin sen uudelleen käyttäminen on helppoa. Ulkoasun muokattavuudessa on myös kehitettävää. Webropolissa ei esimerkiksi pysty muokkaamaan kyselyn näppäimiä, vaan näppäimet pysyvät samannäköisinä, vaikka muuttaisi ulkoasun muuten erinäköiseksi. Lisäksi Webropolissa liukukytinten luonti on osoittautunut ongelmalliseksi.

Kyselyä luotaessa seuraavaksi tulee valita kysymystyyppi. On päätettävä, halutaanko luoda esimerkiksi avoimia kysymyksiä vai numeroasteikolla vertailtavia kysymyksiä. Webropolissa kysymystyyppien lisäys onnistuu myös myöhemmin ja erilaisia kysymystyyppisiä voi sekoittaa kyselyiden tai tutkimusten sisällä. Yritys X käyttää tutkimuksissaan paljon väittämäpareja, joiden väliltä vastaajan tulee valita itselleen soveltuva vaihtoehto. Webropol 2.0 mahdollista tällaisten kysymystyyppien luomisen.

1 Kyselyn tyyppi  2 Kyselyn tallennusnimi  Kyselykansio

3 Ulkoasupohja (valinnainen)  
Halutessanne voitte tästä valita valmiin ulkoasupohjan kyselyllemme. Klikkaamalla ulkoasupohjan nimeä näet sen esikatseluikkunassa alla.

Peruuta Jatka

Webropol-ulkoasupohjat Yhteiset ulkoasupohjat Omat ulkoasupohjat

No template Fresh Statistics Party Spring Neutral  
Business Classic Autumn Happy Summer Office

1.Question lorem ipsum dolor sit amet.  
 Answer A lorem ipsum dolor sit amet  
 Answer B lorem ipsum dolor sit amet  
 Answer C lorem ipsum dolor sit amet  
 2.Question lorem ipsum dolor sit amet.  
 Answer A lorem ipsum dolor sit amet  
 Answer B lorem ipsum dolor sit amet  
 Answer C lorem ipsum dolor sit amet  
 3.Question lorem ipsum dolor sit amet.  
 Column 1 Column 2 Column 3  
 Row 1     
 Row 2     
 Row 3

Copyright © WEBPOL Osalle: Huovile 3, FI-00400 Helsinki, Suomi

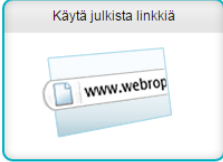
Kuva 2: Kyselyn luonti Webropol 2.0:lla (Webropol 2015)

Kyselyitä tai tutkimuksia voidaan julkaista joka internetsivulla tai lähettämällä tutkimuksen henkilökohtainen linkki sähköpostilla vastaajalle (Kuva 3). Nämä kaksi vaihtoehtoa voidaan myös yhdistää kyselyitä julkaistaessa. Webropolilla voidaan myös luoda sivustoja, joille pääsee kirjautumaan omalla henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

1 Luo/Muokkaa kyselyä   2 Kyselyn asetukset   3 Kerää vastauksia   Raportti ja yhteenveto   Kyselyn esikatselu

**Valitse vastaustenkeruutapa**

Käytä julkista linkkiä



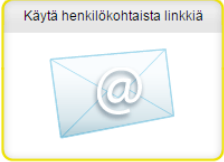
**Luo kyselylle Julkinen linkki**

Kyselyyn luodaan yksi linkki, jota kautta kaikki vastaajat pääsevät vastaamaan kyselyysi.

Kyselyn vastauksia ei voi yhdistää tiettyyn vastaajaan ellei kyselyssä kysytä vastaajan yhteystietoja tai muita tunnistetietoja (kysely on anonyymi).

Linkki voidaan julkaista esimerkiksi verkkosivuilla tai organisaationne intranetissa.

Käytä henkilökohtaista linkkiä



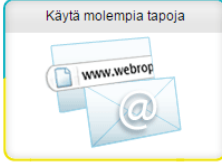
**Lähetä kysely sähköpostilla (henkilökohtainen linkki)**

Lisää vastaajien sähköpostiosoitteet Webropolin, jonka jälkeen voit lähettää kyselykutsun suoraan vastaajien sähköpostiosoitteisiin.

Jokainen vastaaja saa oman yksilöllisen vastauslinkin.

Käytä tätä tapaa, mikäli haluat yhdistää vastaajan vastauksiin ja lähettää myöhemmin esimerkiksi muistutusviestejä niille, jotka eivät ole vielä vastanneet.

Käytä molempia tapoja



**Luo sekä julkinen että henkilökohtainen linkki**

Voit käyttää vastausten keräämiseen molempia tapoja yhtä aikaa, jolloin kaikki vastaajat pääsevät kyselyysi yhden www-linkin kautta (julkinen linkki) ja voit lähettää kyselykutsut suoraan vastaajien sähköpostiosoitteisiin (henkilökohtainen linkki).

Voit valita molemmat julkaisutavat myös myöhemmin.

Kuva 3: Kyselyn julkaisu Webropol 2.0:lla (Webropol 2015)

### 6.1.3 Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin

Webropol-kyselyitä voidaan seurata menemällä kyselyn omaan kansioon ja avaamalla kysely (Kuva 4). Seurannassa on lista vastaajista. Listasta näkyy myös, ketkä kyselyyn osallistuneet ovat saaneet kyselyn sekä seurata, ovatko he jo vastanneet. Lisäksi sivustolta voidaan nähdä, jos kyselyyn vastaajan sähköpostiosoite on virheellinen. Samasta paikasta voidaan lähettää kyselyyn muistutusviestejä tai kiitosviestejä tutkimuksiin osallistujille. Sivustolta on myös mahdollista lisätä kyselyihin ajastimia, joiden avulla kyselyihin vastaajille voidaan lähettää viestejä automaattisesti haluttuna ajankohtana.



WEBPOL Kyselykansioihin Uusi kysely ? MyWebropol

Sijaitsee kansiossa: Pääkansio - Kyselyn tallennusnimi: TESTI - Kyselyn tila: Yksityinen - Kyselyn ID:

1 Luo/Muokkaa kyselyä 2 Kyselyn asetukset 3 Kerää vastauksia Raportti ja yhteenvedot Kyselyn esikatselu

Vastaajien hallinta

**1. Perusasetukset**

- Luo myös julkinen linkki
- Luo testivastauksia ja testaa raporttia
- Lista kyselyn vastaajista**
- Lähetä kyselykutsu ja muistutuksia
- Ajastimet

**2. Kyselyn seuranta (Beta)**

- Seuranta

**3. Lisäominaisuudet (Beta)**

- Tuo vastaajia
- Kiellätymissivut
- Kohderyhmät
- Vastaajaluettelo

**Lista kyselyn vastaajista**

Kysely on lukittu vastausten keruuta varten. Kyselyn ollessa lukittu voit edelleen muokata tekstejä, ulkoasua tai lisätä kysymyksiä ja vaihtoehtoja. Kysymyksiä tai vaihtoehtoja ei voi poistaa kyselyn ollessa lukittu.

Lisää vastaajia: Lisätietoja

Lisää manuaalisesti Tuo vastaajia tiedostosta Kopioi kyselyistä Vastaajienhallinta

Lisää vastaajien sähköpostiosoitteet yksi per rivi, ilman erikoismerkkejä (,;<>)

Lisää vain uusia sähköpostiosoitteita

**1 vastaajata(a) lisättiin vastaajien listaan!** Tyhjennä Lisää uusia vastaajia

Kyselyn vastaajat (1) 1 Vastaajata(a) lisätty ( 1 kokonaisvastaajamäärä) Päivitä

Suodata vastaajia

Etunimi Sukunimi Sähköposti Suodata Tyhjennä Näytä 25 / Sivut Vie

	Etunimi	Sukunimi	Sähköposti	Tarkistus	Lisätty	Lähetetty	Vastauksia
<input type="checkbox"/>			test1@gmail.com			0	0

Sivu 1 / 1

Vastaajia 1 - 1 / 1

Poisia

Jatka

Kuva 4: Kyselyn seuranta Webropol 2.0:lla (Webropol 2015)

Kyselyiden tuloksia voidaan seurata raportit ja yhteenvedot -osiosta, menemällä kyselykansioihin (Kuva 5). Siellä voi tarkastella jokaista kyselyä. Jokaisen luodun kyselyn alta löytyvät raportit- ja yhteenvedot-osio, mikä mahdollistaa tutkimusdatan tarkastelemisen selaimessa tai sen viemisen mm. Exceliin, Powerpointiin tai Wordiin. Tutkimuksesta voidaan suodattaa haluttuja kysymyksiä tai valita myös kaikki kysymykset, joita voidaan tarkastella tai viedä muihin tiedostomuotoihin.

WEBPOL Insight Text Mining Professional Statistics

Kyselyn nimi: Kysely ID:

Perusraportti Suodata Vertaile Vastaajat Lisätoiminnot Omat asetukset

+ Kuvaajien asetukset Peru muutokset

+ Kuvaajien ulkoasu

+ Valitse mitkä kysymykset Minkitetyt kopiot näytetään raportissa

+ Suodata vastauksia

+ Vertaile vastaajaryhmiä

Käytä

Kuva 5: Datan vienti muihin tiedostomuotoihin Webropol 2.0:lla (Webropol 2015)

## 6.2 Analystica

Analystica Oy on vuonna 2004 perustettu suomalainen yritys, joka tarjoaa palveluita tutkimusten toteuttamiseen ja analysoimiseen. Yrityksen päätoimipaikka on Turussa, mutta sillä on toimistot myös Ruotsissa ja Englannissa. Yritys tarjoaa palveluna tiedonkeruun ja analysoinnin SaaS-sovellusta. Tietotekniikan ohjelmistojen hankintamallina on pitkään ollut lisenssipohjainen menettely, jossa ohjelmiston käyttöoikeus ostetaan ja asennetaan erikseen jokaiseen tietokoneeseen. Tämän rinnalle on kehitetty uudenlainen ohjelmiston hankintamenetelmä SaaS (Software as a Service). Tässä ohjelmisto tarjotaan erillisenä, Internetissä sijaitsevana palvelukokonaisuutena, joka sisältää tarvittavat tukitoimenpiteet (Lahtinen & Tiihonen 2010, 3).

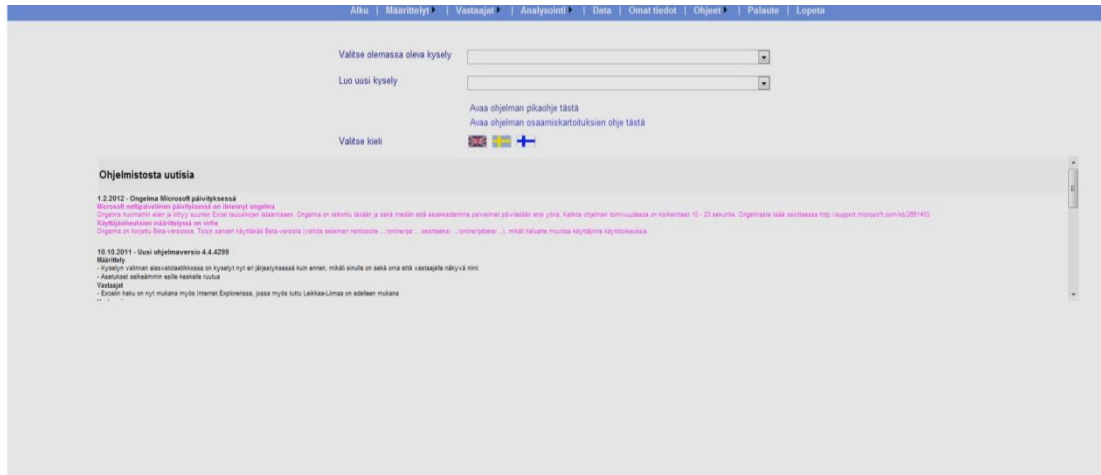
Analystican selainpohjaista tutkimuspalvelua on käyttänyt esimerkiksi Viking Line, KappAhl ja Finpro (Analystica Oy 2015). Esimerkiksi Finpron kanssa on toteutettu 49 vientikeskuksen ja Suomen toimistojen projektikohtaiset asiakaspalautteet ja sisäiset kyselyt. Analystica Oy:n liikevaihto vuonna 2013 oli 209 000 euroa (Taloussanommat 2015b).

Analystica, kuten myös Webropol 2.0, on web-liittymällä toimiva sähköinen tutkimusjärjestelmä. Analysticalla pystytään luomaan erilaisia mittareita liittyen asiakastyytyvyyteen, osaamiskartoitukseen. Ohjelmalla soveltuu erilaisten ilmoittautumislomakkeiden luomiseen ja datan analysointiin.

Ohjelmisto mahdollistaa tutkimusten luomisen viidellä eri kielellä. Kielet ovat suomi, ruotsi ja englanti, norja, venäjä ja puola. Analystican ohjelmistorakenne voidaan jakaa viiteen eri osaluokkaan: kyselymäärittely, vastaajalistat, julkaiseminen, analysointi ja datankäsittelymoduuli. (Analystica 2013.)

### 6.2.1 Analystican päänäkymä

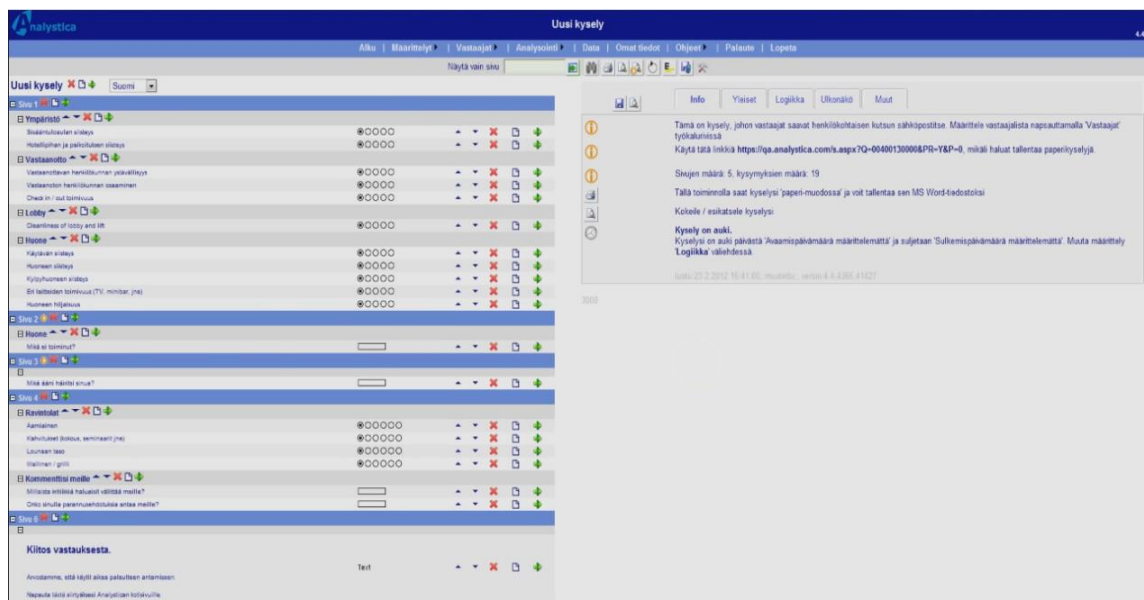
Analystican päänäkymään päästään kirjautumalla sisään ohjelmistoon käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Analystican päänäkymästä voidaan luoda uusia kyselyitä, seurata meneillään olevia kyselyitä tai katsastella vanhoja kyselyitä (Kuva 6). Päänäkymästä voidaan siirtyä analysointi-osioon tai siirtyä ohjeisiin, jotka löytyvät ylätunnisteesta. Päänäkymästä voidaan myös nähdä ohjelmistoon liittyviä uutisia ja päivityksiä.



Kuva 6: Analytican päänäkömä (Analytica 2012)

## 6.2.2 Kyselyn luominen ja julkaiseminen

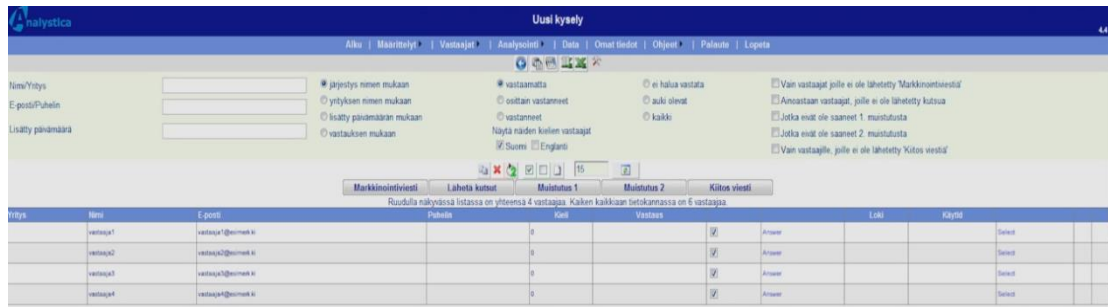
Kyselynmäärittely-sivulla voidaan valita tutkimuksen tyyppi ja millaisia kysymyksiä halutaan kysyä (Kuva 7). Vaihtoina ovat mm. mielipidekysymys, avoin kysymys ja vaihtoehtokysymys. Kyselyn ulkoasua voidaan muokata myös täältä sivulta. Kyselyyn luodut kysymykset voidaan nähdä kuvan vasemmassa reunassa olevassa listassa. Kysymysten järjestystä on mahdollista muokata halumaansa järjestykseen vetämällä luotu kysymys haluttuun kohtaan.



Kuva 7: Analytica kyselyn määrittely (Analytica 2012)

Vastaajalistailla määritellään tutkimuksen vastaajat. Kuten Webropol 2.0 Analyticassakin voidaan luoda sekä julkisia kyselyitä että henkilökohtaisia kyselyitä, jotka lähetetään vastaajalle sähköpostilinkillä. Vastaajat on tuotu Excel-tiedostona ohjelmistoon (Kuva 8). Samalta

sivulta voidaan haluttaessa liittää kyselyyn saatekirje tai lähettää muistutusviestejä vastaajille.



Kuva 8: Analytican vastaajalistat ja kyselyn julkaisu (Analytica 2012)

### 6.2.3 Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin

Analysoinnilla tutkimuksia pystytään analysoimaan kysymykohtaisesti tai syventymällä tiettyihin kysymyksiin. Tulokset voidaan viedä Wordiin, Exceliin tai PowerPointiin. Kysymyksistä voidaan luoda erilaisia raportteja, jotka sisältävät frekvenssitaulukoita tai GAP-analysejä. GAP-analyysi eli puuteanalyysi on menetelmä, jolla voidaan mm. verrata ja kuvata nykytilan ja tavoitetilan välistä eroa.

Valitsemalla haluttu kysely ja menemällä data-välilehdelle kyselyn tulokset voidaan viedä Excel-tiedostoon (Kuva 9). Tuloksien vienti Excel-tiedostoon tapahtuu painamalla Microsoft Excel -logoa. Vietävät kysymykset on mahdollista lajitella taustamuuttujien tai kysymysten mukaan, jos halutaan tarkastella tiettyjen ryhmien antamia vastauksia. Näin yritys voi esimerkiksi työntekijätyytyväisyystutkimuksessa saada selkoa, onko jossain tietyssä työntekijäryhmässä enemmän tyytymättömyyttä kuin toisissa ryhmissä. Jos selkeitä poikkeamia eri työntekijäryhmien välillä havaitaan, yrityksen on helpompaa paneutua ongelmiin ja etsiä niihin ratkaisuja.

Kuva 9: Analytican datan vienti muihin tiedostomuotoihin (2012)

### 6.3 Digium Enterprise

QuestBack Oy on vuonna 1998 perustettu yritys, jonka päätoimiala ovat markkinatutkimukset. Yritys tunnettiin aiemmin nimellä Digium Oy. Sen päätuotteet ovat: Digium Enterprise ja Enterprise Feedback Suite (EFS). Lisäksi yritys tarjoaa lisämoduuleja, joilla voidaan hyödyntää kaikki mahdolliset tutkimuskanavat. Questback Oy:n liikevaihto vuonna 2013 oli 4,9 miljoonaa euroa (Taloussanomat 2015c). QuestBack Oy:n asiakkaina ovat mm. Ikea, Nintendo, Peugeot, Pfizer, SAS ja Universal. Yrityksellä on toimintaa yli 50 maassa ja sillä on yli 5 000 asiakasta, jotka käyttävät yli 40 kieltä. QuestBack Oy on markkinajohtaja Suomessa, Pohjoismaissa ja Euroopassa. (QuestBack.)

Digium Enterprise on Questback Oy:n suunnittelema SaaS-pohjainen tiedonkeruuohjelmisto. Ohjelmiston käyttöönotto ei vaadi erillisiä asennuksia, ja se toimii täysin selainpohjaisesti. Ohjelmisto mahdollistaa perinteisen tiedonkeruun verkkokyselynä, mutta sillä voidaan myös tehdä tutkimuksia mobiilisti tai pad-laitteilla. Digium Enterprise on valittu Tilastokeskuksen tutkimuksessa myös markkinoiden helppokäyttöisimmäksi ohjelmistoksi omassa luokassaan (Questback 2015.)

Digium Enterprisella voidaan luoda omia tutkimuksia, mutta se ohjelmisto sisältää myös yli sata valmista mallipohjaa erilaisille tutkimuksille. Kysymystyyppejä on monenlaisia mm. matriiskysymykset, avoimet kysymykset sekä monivalintakysymykset. (QuestBack 2015.)

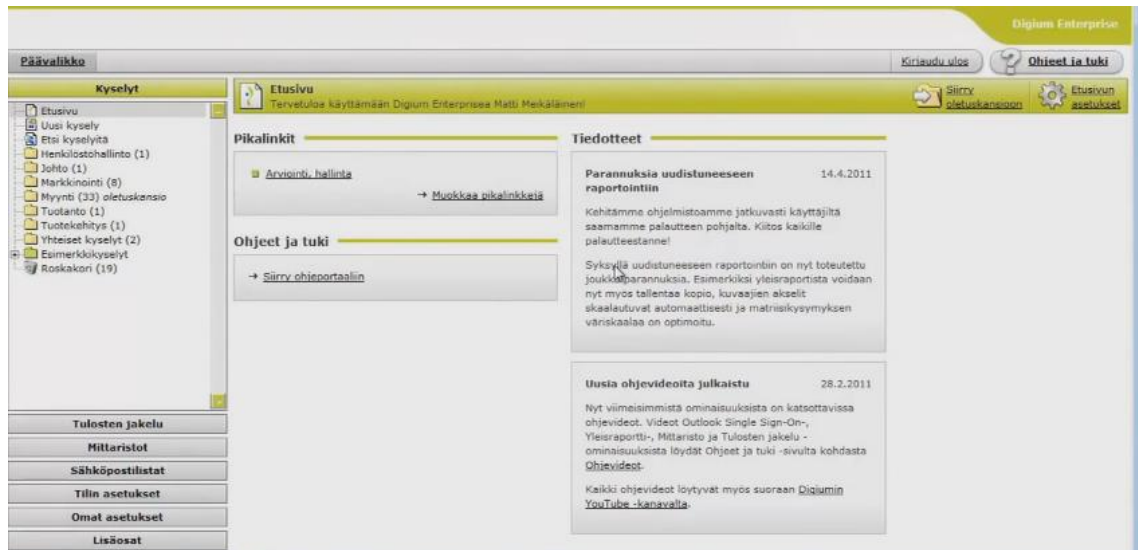
#### 6.3.1 Digium Enterprisen päänäkymä

Digium Enterprisen päänäkymässä vasemmassa reunassa on kansioita, joista voidaan tarkastella luotuja kyselyitä tai luoda kansioihin uusia kyselyitä (Kuva 10). Esimerkkikyselyt kansioista voidaan tarkastella Digium Enterprisen luomia kyselypohjia, joista on mahdollista ottaa mallia yrityksen omissa kyselyissä tai tutkimuksissa.

Pikalinkki kohdassa voidaan tarkastella uusimpia kyselyitä, jotka käyttäjä on luonut. Vasemmasta yläreunasta löytyy ohjeet ja tuki -osio. Sieltä on mahdollista löytää vinkkejä ja ohjeita mahdollisiin ongelmatilanteisiin ohjelmiston käytössä. Päänäkymästä on mahdollisuus päästä myös sähköpostilistoihin.

Käyttäjän on mahdollista luoda omia sähköpostilistoja tai muokata jo valmiina olevia sähköpostilistoja. Digium Enterprisen tilin asetukset -sivulta voidaan mm. hallita ohjelmiston käyttäjiä. Tilin asetukset -osiosta on mahdollista lisätä uusia käyttäjiä ohjelmistolle tai antaa mm. lisää oikeuksia nykyisille käyttäjille kyselyiden luomiseen, muokkaamiseen tai lähettämiseen.

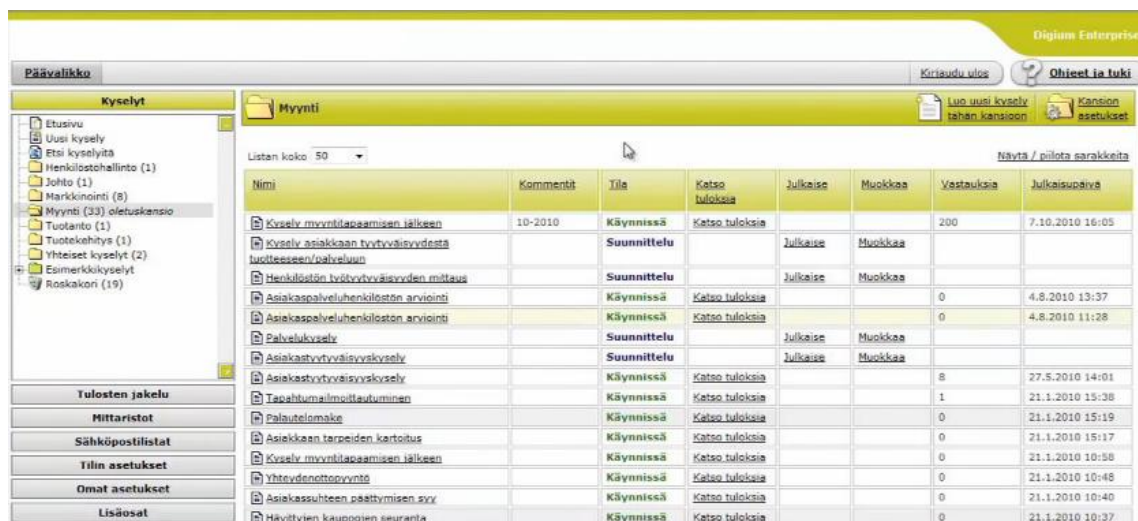
Tiedotteet kohdassa voidaan nähdä ohjelmiston liittyviä uutisia. Ohjelmistopäivityksiä voidaan tarkastella myös tässä kohdassa. Tiedotteet-osioon ilmestyvät myös ajankohdat, jolloin ohjelmisto on päivitysten takia pois käytöstä.



Kuva 10: Digium Enterprisen päänäkymä (Questback 2010)

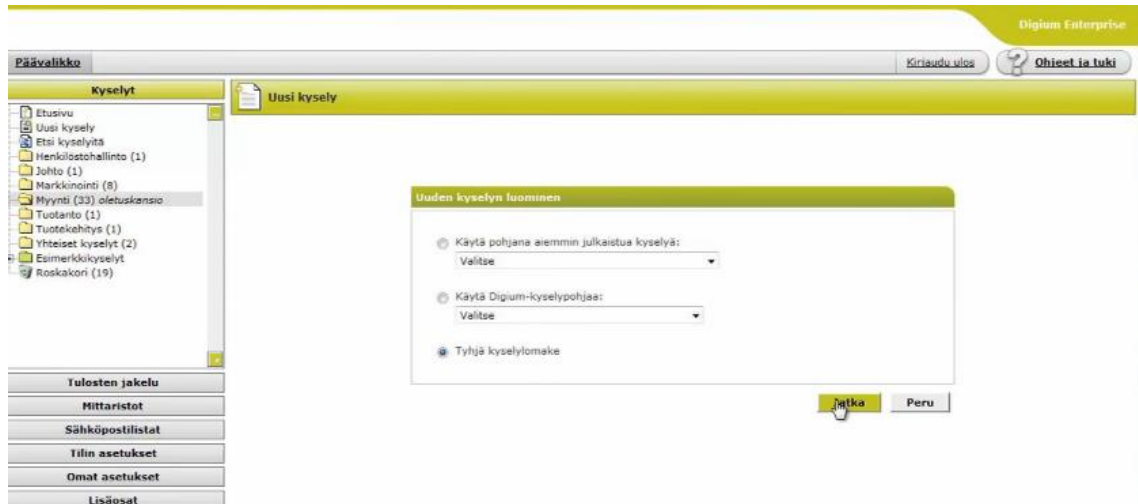
### 6.3.2 Kyselyn luominen ja julkaiseminen

Digium Enterprisessä kyselyn luonti onnistuu menemällä kansioon, johon uusi kysely halutaan tallentaa (Kuva 11). Kansion sisältä löytyvät samaan kansioon aikaisemmin tallennetut kyselyt sekä sivun oikeasta ylälaidasta kohta ”Luo uusi kysely tähän kansioon”.



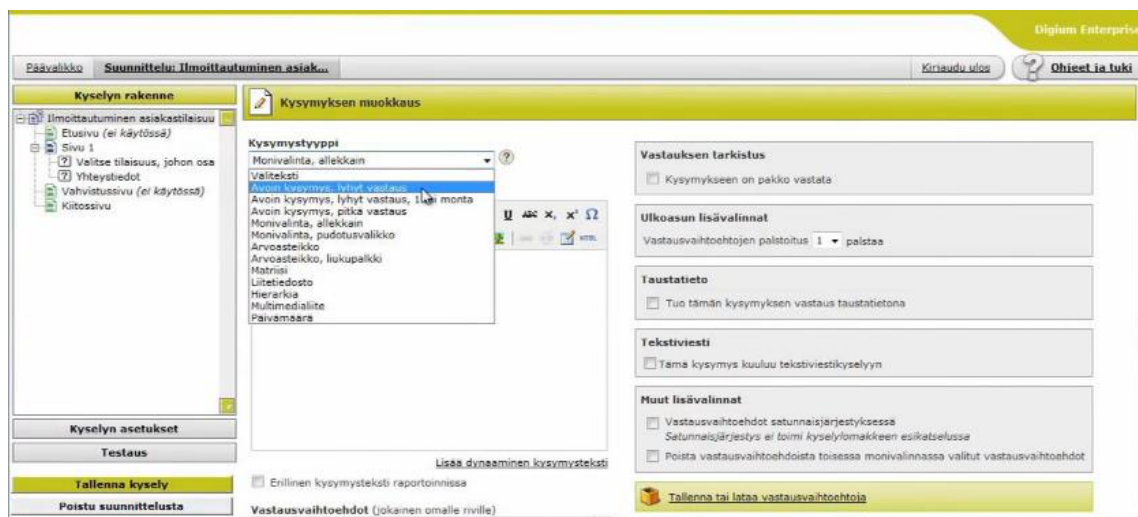
Kuva 11: Digium Enterprisen kyselykansiot (Questback 2010)

Uusi kysely kohdassa käyttäjältä kysytään, haluaako hän käyttää aiemmin julkaistua kyselyä pohjana uudelle kyselylle vai haluaako hän luoda kokonaan uuden pohjan tyhjästä (Kuva 12). Mahdollisuus on myös käyttää Digium Enterprisen mallipohjia.



Kuva 12: Uuden kyselyn luominen Digium Enterpriseen (Questback 2010)

Kyselypohjan valittuana käyttäjä pääsee valitsemaan kysymystyyppiä tutkimukseen. Käyttäjällä on mahdollisuus valita mm. avoimia kysymyksiä, monivalintakysymyksiä, arvoasteikkokysymyksiä ja matriisikysymyksiä (Kuva 13). Lisäksi monista kysymystyypeistä voidaan määritellä, esitelläänkö ne esimerkiksi pudotusvalikkona vai vain peräkkäin lueteltuina. Sivun vasemmasta laidasta voidaan järjestellä kysymykset haluttuun järjestykseen. Kyselyn valmistuttua käyttäjän pitää tallentaa kysely painamalla sivun vasemmasta alalaidasta löytyvää kohtaa ”Tallenna kysely”. Tämän jälkeen voidaan poistua kyselyn suunnittelu tilasta.



Kuva 13: Kysymystyyppien valinta Digium Enterpriseessä (Questback 2010)

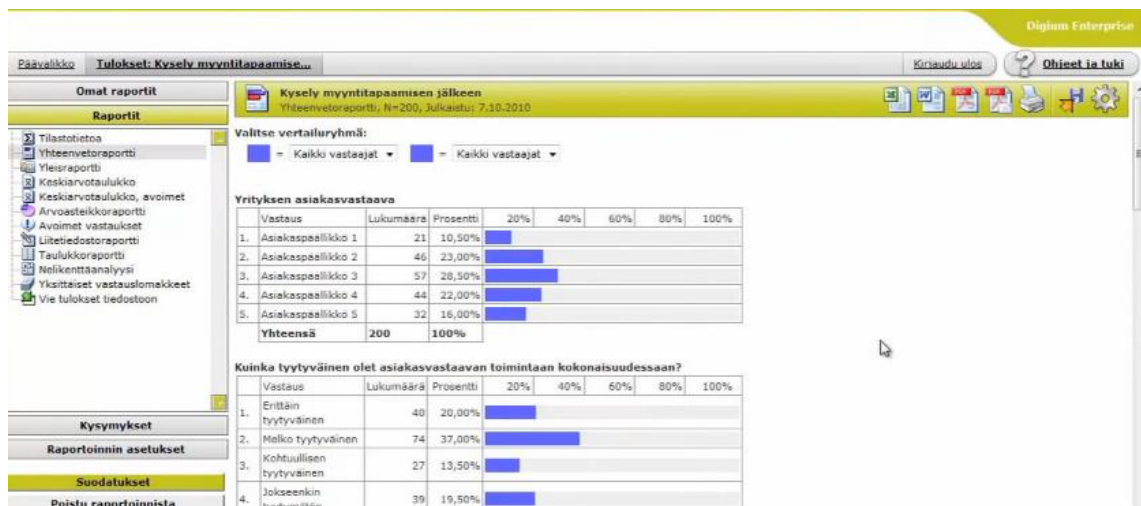
Kysely voidaan julkaista menemällä kysely -kansioon ja valitsemalla halutun kyselyn kohdalta solu ”Julkaise” (Kuva 14). Kysely voidaan julkaista mm. www-sivuilla, liittää uutiskirjeeseen tai se voidaan lähettää vastaajille sähköpostin välityksellä. Sähköpostikutsuja voidaan lähettää kyselyn hallinta -sivulta. Sivuille voidaan lisätä vastaanottajien sähköpostiosoitteet ja muokata tutkimukselle halutun lainen saatekirje.



Kuva 14: Kyselyn julkaisu Digium Enterprisellä (Questback 2010)

### 6.3.3 Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin

Kyselyitä voidaan seurata menemällä kyselyn omaan kansioon ja valitsemalla kohta ”Katso tuloksia” (Kuva 15). Digium Enterprisellä on mahdollisuus tarkastella tuloksia selaimesta kysymys kerrallaan tai viedä tutkimustulokset useisiin eri tiedostomuotoihin, kuten esimerkiksi Excel-, Word- ja PDF-muotoihin.



Kuva 15: Datun vienti muihin tiedostomuotoihin Digium Enterprisellä (Questback 2010)



## 7 Tutkimustulokset

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Tutkimusten tulokset kappaleessa käsitellään ohjelmistojen välisiä suhteita toisiinsa. Tulosten vertailu noudattaa samaa kaavaa kuin ohjelmistojen vertailu. Tuloksissa esitetään ohjelmistojen eravaisuudet ja yhteneväisyydet ohjelmistojen perusominaisuuksissa.

### 7.1 Päänäkymä

Päänäkymä kaikissa kolmessa ohjelmistossa on hyvin samankaltainen. Kaikkien ohjelmistojen päänäkökymästä löytyvät linkit seuraaviin kohteisiin:

- Uuden lomakkeen luominen
- Tulosten analysointi
- Ohjelmisto uutiset ja päivitykset
- Tilin asetukset ja käyttäjätilien hallinta
- Ohjeet.

Analystica-ohjelmisto on ainoa, josta päänäkökymästä ei suoraan löydy pikalinkkiä uusimpiin tai juuri muokattuihin kyselyihin. Pikalinkkien tarpeellisuus on ohitettu lisäämällä sivulle alasve-tovalikko, josta voidaan valita haluttu kysely. Näin ollen pikalinkkiä ei välttämättä tarvita.

Ohjelmistoista Webropol mainostaa etusivullaan paljon omia ohjelmiston käyttökoulutuksi-  
aan. Digium Enterprisellä ja Analysticalla on puolestaan kattavat ohjevideot internetissä. Videoilla on esitetty kyselyiden luomisen ja lähettämisen eri vaiheet kattavasti. Ohjevideot ovat suomenkielisiä. Analystican ja Digium Enterprisen päänäkökymästä on mahdollista päästä myös suoraan vastaajalistoihin tai sähköpostilistoihin. Webropolissa tämä asetusta on sidottu suoraan kyselyihin.

### 7.2 Kyselyn luominen ja julkaiseminen

Kaikilla kolmella ohjelmistolla kyselyiden luomisessa on paljon samanlaisia ominaisuuksia. Jokainen ohjelmisto mahdollistaa mm. seuraavanlaisten kysymysten luomisen:

- Arvoasteikko
- Väittämäpari
- Monivalinta
- Matriisi
- Avoin kysymys.

Ohjelmistot mahdollistavat kyselyn ulkoasun muokkauksen halutunlaiseksi tai yrityksen visuaalista maailmaa mukailevaksi. Ohjelmistoihin on mahdollista tuoda yrityksen omat logot. Myös tekstifontteja voidaan muokata monilla eri kirjasintyypeillä. Jokainen ohjelmisto sisältää myös valmiiksi tehtyjä kyselypohjia, joita on mahdollista muokata lisäämällä, muuttamalla tai poistamalla kysymyksiä. Jokaisessa kolmessa ohjelmistossa on myös erilaisia ulkoasupohjia.

Ohjelmistoissa on mahdollista julkaista kyselyitä samoilla tyyleillä. Jokaisessa ohjelmistossa on mahdollista luoda julkinen linkki, johon vastaajan on mahdollista vastata. Ohjelmistot mahdollistavat myös henkilökohtaisen kyselylinkin, joka voidaan liittää esimerkiksi sähköpostiin. Sähköpostiviesteihin on mahdollista luoda omia saatekirjeitä, joissa esimerkiksi kerrotaan, mitä tutkitaan. Sähköpostiviesteihin on myös mahdollista lisätä liitetiedostoja.

### 7.3 Kyselyn seuranta ja datan siirto muihin tiedostomuotoihin

Kaikissa ohjelmistoissa on mahdollista seurata kyselyiden edistymistä. Tarvittaessa tiedonkeruuohjelmistot mahdollistavat muistutusviestien lähettämisen vastaajille. Tiedonkeruuohjelmistot mahdollistavat myös tutkimusten tarkastelun kyselyn ollessa käynnissä.

Tutkimus tuloksia voidaan hallita, joko kysymys kerrallaan tai kokonaisuutena. Jokaisessa ohjelmistossa on mahdollisuus suodattaa kysymyksiä esimerkiksi taustatietojen mukaan ja näin ollen luoda haluttuja raportteja tutkimuksista tai kyselyistä.

Ohjelmistoista kerätty data on mahdollista siirtää myös muihin tiedostomuotoihin. Tutkimuksen jokaisesta ohjelmistosta tulokset voidaan siirtää Microsoft Exceliin. Digium Enterprisen valikoima datansiirtomahdollisuuksista on kuitenkin laajin. Sillä pystytään siirtämään data mm. seuraaviin muotoihin: XLS, CSV, SPSS, Triple-S, XML, HTML, SAS, Fixed Format topStud.

## 8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksessa vertailtavina olleet ohjelmistojen ominaisuudet ovat hyvin samankaltaisia. Kaikissa kolmesta ohjelmistosta löytyvät tarvittavat perusominaisuudet Yritys X:n tarpeisiin. Jokaisessa ohjelmistossa pystyi tekemään seuraavat perusominaisuudet: tutkimusten luominen erilaisia kysymystyyppejä hyväksikäyttäen, lähettäminen sähköpostilla vastaajalle, seuraaminen ja datan siirtoon muihin tiedostomuotoihin.

Käyttäjän näkökulmasta Webropol 2.0 ja Digium Enterprise olivat selkeimmät käyttää. Tämä johtui osittain siitä, että molempien ohjelmistojen käyttöliittymä oli hyvin samankaltainen. Analystican ohjelmiston valikkorakenne poikkesi hieman kahdesta muusta vertailtavasta ohjelmistosta.

Johtopäätöksenä voidaan todeta vastauksena tutkimuskysymykseen, että ohjelmistojen samankaltaisuuden takia ohjelmiston vaihto ei ole kannattavaa, ainakaan jos vaihtoa suunnitellaan näiden ohjelmistojen välillä. Uuden ohjelmiston tuoma hyöty ei ole niin suuri, että ohjelmiston vaihto olisi järkevästi perusteltua.

Tutkimuksen reliabiliteetti toteutui, sillä tutkimus on toistettavissa vastaavilla kriteereillä. Vertailut ohjelmat ovat yleisesti käytettävissä, jolloin tutkimus on helppo toistaa. Subjektivisella näkemyksellä voi tulla jonkin verran vaikutusta tutkimuksen lopputulokseen, mutta ohjelmistojen vertailu kuitenkin keskittyi enemmän teknisiin seikkoihin kuin muotoseikkoihin, joten mielestäni tutkimus on luotettava.

Tutkimuksen validiteetti toteutui, sillä tutkimuksessa oli tarkoitus kartoittaa vaihtoehtoisia sähköistä tiedonkeruuohjelmistoa. Tätä ei kuitenkaan löytynyt kahdesta uudesta ohjelmistosta huolimatta. Tutkimus vastaa alussa asetettuun tutkimuskysymykseen, joten tutkimus on validi.

## 9 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena voi olla uusien sähköisten tiedonkeruuohjelmistojen kartoitus. Ohjelmistoja on lukuisia esimerkiksi SurveyPal, SurveyMonkey tai ZEF. Ohjelmistojen vertailuun tulee tulevaisuudessa syventyä vieläkin tarkemmin ja etsiä uusia mahdollisuuksia käyttää ohjelmistoa perinteisten menetelmien lisäksi. Internetyhteyksien nopeuksien kasvaessa tutkimusten ulkoasujen merkitys lisääntyy, joten jatkotutkimusaiheena voi olla esimerkiksi tarkempi visuaalisten ominaisuuksien kartoitus.

Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe on ohjelmistotoimittajille tehtävä haastattelututkimus. Tässä tutkimuksessa voidaan selvittää, miten eri toimittajat aikovat tulevaisuudessa ohjelmistojaan kehittää ja ennen muuta, miten ne aikovat erottua toisistaan. Nykyisellään eri toimittajien ohjelmistot eivät juurikaan tarjoa vaihtoehtoisia ratkaisumalleja, vaan ne kilpailevat samoista asiakkaista hyvin samankaltaisilla ohjelmistoilla.

Webropol Oy ilmoitti 9.4.2015 lanseeraavansa Webropol 3.0 -ohjelmiston tämän vuoden aikana. Ohjelmiston betaversion raportointiohjelma on jo Webropol 2.0 -käyttäjien kokeiltavissa. Uusi ohjelmistoversio soveltuu myös hyvin jatkotutkimuksen kohteeksi.

## 10 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprojektissa oppiminen on tärkeässä roolissa. Itse koen, että opin ymmärtämään tämän opinnäytetyöprojektin aikana uusien sähköisten tiedonkeruuohjelmistojen perustoimintoja sekä ymmärtämään, mihin ohjelmistot pystyvät: millaisia tutkimuskysymyksiä niillä voidaan luoda, miten tutkimusten ulkoasua pystytään muokkaamaan ja miten tuloksia voidaan siirtää ohjelmistojen välillä.

Työskentelen päivittäin Webropol 2.0 -ohjelmistolla. Oli mielenkiintoista vertailla tuttua ohjelmistoa toisiin, vastaavia palveluita tarjoaviin ohjelmistoihin. Oli myös mielenkiintoista havaita, että eroavaisuudet olivat vähäisiä.

Ohjelmistojen laajempi hallinta vaatii niiden pidempää ja tarkempaa käyttöä. Perusominaisuuksien hallinta on lähtökohtana ohjelmistojen todelliselle hallitsemiselle. Tutkittujen ohjelmistojen perusominaisuuksien oppiminen on helppoa, mutta syvällisempi käyttö vaatii laajempaa ymmärrystä ohjelmistoista.

## Lähteet

### Kirjalliset lähteet:

Heikkilä, T., P. 1998. Tilastollinen tutkimus. 4. Painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14. painos. Helsinki: Tammi.

Kuoppala, H., Parkkinen, J., Sinkkonen, I. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.

Mather, T. Kumaraswamy, S. & Latif, S. 2009. Cloud Security and Privacy. Sebastopol: O'Reilly Media Inc.

Nielsen. J. 1993. Usability engineering. Academic Press, London.

### Sähköiset lähteet:

Analystica Oy yrityskuvaus. Viitattu 10.1.2015. <http://www.analystica.fi/Yritys.aspx>

Analystica. Johdatus ohjelmistoon ohjelmistorakenne. Viitattu 15.2.2015. [https://qa.analystica.com/QAhelp46/QAIntroduction\\_1.pdf](https://qa.analystica.com/QAhelp46/QAIntroduction_1.pdf)

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Viitattu 27.3.2015. [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)

Kajaanin ammattikorkeakoulu Aiheen rajaus. Viitattu 1.4.2015 <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Opinnaytetyoprosessi/SoTeLi/Opinnaytetyoprosessi/Aiheen-rajaus>

Lahtinen, V & Tiihonen, K. 2010. Asiakkuudenhallinta SaaS-periaatteella. Kandidaattityö. Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/60666/nbnfi-fe201004291736.pdf>

Questback Oy. Digium Enterprise -ohjelmisto. Viitattu 15.2.2015 <http://www.questback.com/fi/digium-enterprise>

Saukkonen, P. Vertaileva tutkimus. Viitattu 10.1.2015. [http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusasetelma%202.html#Vertaileva\\_tutkimus](http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusasetelma%202.html#Vertaileva_tutkimus)

Suomalaisen Työn Liitto. Avainlippu. Viitattu 10.1.2015. <http://www.avainlippu.fi/avainlippu>

Taloussanomien 2015a. Webropol Oy liikevaihto. Viitattu 10.1.2015. <http://yritys.taloussanomien.fi/y/webropol-oy/helsinki/1773960-2/>

Taloussanomien 2015b. Analystica Oy liikevaihto. Viitattu 10.1.2015. <http://yritys.taloussanomien.fi/y/analystica-oy/turku/0998921-4/>

Taloussanomien 2015c. Questback Oy liikevaihto. Viitattu 10.1.2015. <http://yritys.taloussanomien.fi/y/questback-oy/helsinki/1485314-3/>

Tilastokeskus 2013a. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Viitattu 17.4.2015. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilastokeskus 2013b. Tiedonkeruu-havainnointi. Viitattu 17.4.2015.  
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/03/01/>

Tilastokeskus 2013c. Teoreettinen viitekehys. Viitattu 17.4.2015.  
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/02/03/>

Webropol Oy. Yrityskuvaus. Viitattu 10.1.2015. <http://www.webropol.fi/yritys/>

## Kuvat

Kuva 1: Webropol 2.0:n päänäkö (Webropol 2015).....	14
Kuva 2: Kyselyn luonti Webropol 2.0:lla (Webropol 2015).....	15
Kuva 3: Kyselyn julkaisu Webropol 2.0:lla (Webropol 2015) .....	16
Kuva 4: Kyselyn seuranta Webropol 2.0:lla (Webropol 2015) .....	17
Kuva 5: Datatien vieti muihin tiedostomuotoihin Webropol 2.0:lla (Webropol 2015) .....	17
Kuva 6: Analystican päänäkö (Analystica 2012) .....	19
Kuva 7: Analystica kyselyn määrittely (Analystica 2012) .....	19
Kuva 8: Analystican vastaajalistat ja kyselyn julkaisu (Analystica 2012) .....	20
Kuva 9: Analystican datatien vieti muihin tiedostomuotoihin (2012) .....	20
Kuva 10: Digium Enterprisen päänäkö (Questback 2010).....	22
Kuva 11: Digium Enterprisen kyselykansiot (Questback 2010) .....	22
Kuva 12: Uuden kyselyn luominen Digium Enterpriseen (Questback 2010) .....	23
Kuva 13: Kysymystyyppien valinta Digium Enterprisessä(Questback 2010) .....	23
Kuva 14: Kyselyn julkaisu Digium Enterprisellä (Questback 2010) .....	24
Kuva 15: Datatien vieti muihin tiedostomuotoihin Digium Enterprisellä (Questback 2010) ..	24