

Intranetin käyttäjättyytyväisyys vuosina 2015 ja 2016

Case: Kansaneläkelaitos

Svetlana Shchurova



Tekijä(t) Svetlana Shchurova	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Intranetin käyttäjätyytyväisyys vuosina 2015 ja 2016 Case: Kansaneläkelaitos	Sivu- ja liitesivumäärä 39 + 17
<p>Intranetin merkitys on kasvanut suureksi osaksi yritysten ja organisaatioiden jokapäiväistä elämää ja vuorovaikutusta. Suurin osa suomalaisten yritysten intranet-alustoista on toteutettu SharePointin eli Microsoftin kehittämän ohjelmistokokonaisuuden avulla. Tämän opinnäytetyön keskeisin tarkoitus on selvittää SharePointin pohjalle rakennetun intranetin eli Sinetin käyttäjätyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tutkimusosio pohjautuu viitekehykseen, jonka muodostaa tietoperusta SharePointista, työtiloista ja viestinnällisestä intranetistä.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuksen toimeksiantajana toimii Kansaneläkelaitos (Kela), joka on eduskunnan valvonnan alaisena toimiva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous (Kela 2016a). Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia käyttäjätyytyväisyyttä liittyen Kelan intranetin käyttöön vuosina 2015 ja 2016. Vuonna 2015 Kelan intranet nimeltään Sinetti on siirretty SharePoint 2010 versiosta SharePoint 2013 versioon. SharePoint 2013 käyttöönoton myötä syntyi tarve mitata käyttäjien yleistyytyväisyyttä uuteen intranet-versioon ja sen toimintaan erityisesti käyttöönottovuonna ja vuoden käytön jälkeen. Täten toteutettiin yhteensä kaksi kyselyä vuosina 2015 ja 2016. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä kyselytutkimuksena laatimalla kyselylomake. Tässä opinnäytetyössä verrataan keskenään kahden vuoden kyselyvastauksia ja selvitetään intranetin käyttäjien tyytyväisyyttä Sinettiin ja sen toimintaan. Kyselytutkimuksen avulla saadut tulokset tulevat toimimaan Kelan intranetin kehittämisessä, ohjeiden ja palvelunlaadun parantamisessa ja jatkokehitystyössä.</p> <p>Kyselyn tuloksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista on tyytyväisiä Kelan intranettiin molempina vastausvuosina. Lisäksi tuloksista selviää, että käyttäjät ovat ottaneet vuoden aikana enemmän Sinetin toiminnallisuuksia käyttöön. Parannusta kaivattiin intranetin haku-toimintoon, jota on syytä ottaa jatkokehityskohteeksi. On tärkeää jatkaa käyttäjätyytyväisyyden seuranta, jotta intranet on mahdollisimman hyödyllinen, tehokaskäyttöinen ja työntekijöiden tarpeita vastaava.</p>	
Asiasanat sisäinen viestintä, virtuaaliset työtilat, SharePoint 2013, käyttäjätyytyväisyys, kysely, tutkimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kansaneläkelaitos	2
2.1	Kelan toiminta	2
2.2	Kelan organisaatio	3
3	Viestinnällinen Intranet	5
3.1	SharePoint	5
3.1.1	SharePointin toiminta	6
3.1.2	SharePointin oma käyttökokemus	7
3.2	Kelan Intranet	8
3.2.1	Sinetin työtilat	9
3.2.2	Oma Sinetti	10
3.2.3	Sinetin haku	10
4	Käyttäjättyytyväisyys	11
4.1	ICT-palveluiden laatu	11
4.2	Intranetin käyttäjättyytyväisyys	12
5	Käyttäjättyytyväisyystutkimus 2015 ja 2016	13
5.1	Tutkimusongelmat	13
5.2	Tutkimusmenetelmä	13
5.3	Tutkimuksen toteutus	14
5.4	Validiteetti ja reliabiliteetti	16
6	Tulokset	17
6.1	Taustatiedot	17
6.2	Sinetin käyttö	19
6.3	Tyytyväisyys Sinettiin	22
6.4	Sinetin kehittäminen	27
7	Pohdinta	32
7.1	Johtopäätökset	35
	Lähteet	38
	Liite 1: Sinetin käyttäjättyytyväisyys 2015	40
	Liite 2: Sinetin käyttäjättyytyväisyys 2016	48

1 Johdanto

Yrityksen sisäisen tietoverkon eli intranetin merkitys on kasvanut suureksi osaksi yritysten ja organisaatioiden jokapäiväistä elämää ja vuorovaikutusta. Perinteisessä mielessä yrityksen intranet nähdään sisäisen viestinnän välineenä, jossa sen tärkeimpänä tehtävänä on toimia sisäisenä tiedotuskanavana. Intranetin rooli nähdään usein eräänlaisena ilmoitustauluna, jossa julkaistaan henkilöstöä koskevia tiedotteita. (Sosiaalinen intranet) Moderni viestinnällinen intranet pitää sisällään kuitenkin huomattavasti enemmän. Nykyään intranet on yhteisöllisen kulttuurin perusta, jonka kautta yhteisö luo itse itsensä ja tapansa toimia. Perinteisestä mallista poiketen nykypäivän intranetit ovat sosiaalisia ja niissä hyödynnetään yhä enemmän sosiaalisesta mediasta tuttuja työkaluja kuten keskustelupalstoja, käyttäjien päivityksiä ja kommentointia. Sosiaalisen intranetin tulon myötä vuorovaikutus on tuonut uusia mahdollisuuksia sekä koko organisaation, että yksittäisen käyttäjän työskentelytapoihin ja tarpeisiin kannustaen työntekijät yhteisöllisyyteen, osallistumiseen ja avoimuuteen. (Intranet-megatrendit 2016)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kansaneläkelaitos, joka on eduskunnan valvonnassa toimiva oman hallinnon ja talouden omaava itsenäinen sosiaaliturvalaitos (Kela 2016a). Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kansaneläkelaitoksen (Kelan) työntekijöiden tyytyväisyyttä Kelan intranettiin eli Sinettiin, joka on toteutettu SharePointilla. Kela siirtyi SharePoint 2010 versiosta SharePoint 2013 versioon vuonna 2015. Muutoksen myötä syntyi tarve mitata käyttäjien tyytyväisyyttä uuteen SharePoint versioon ja sen toimintaan. Lisäksi tarkoituksenmukaista oli tutkia samalla Sinettiin liittyviä kehityskohteita mahdollista intranetin jatkokehitystyötä varten. Uudistuksen myötä oli tarve tutkia käyttäjätyytyväisyyttä erityisesti uuden SharePoint version käyttöönottovuonna ja seuraavana vuonna, vuoden käytön jälkeen. Näin ollen toteutettiin yhteensä kaksi kyselyä, vuosina 2015 ja 2016.

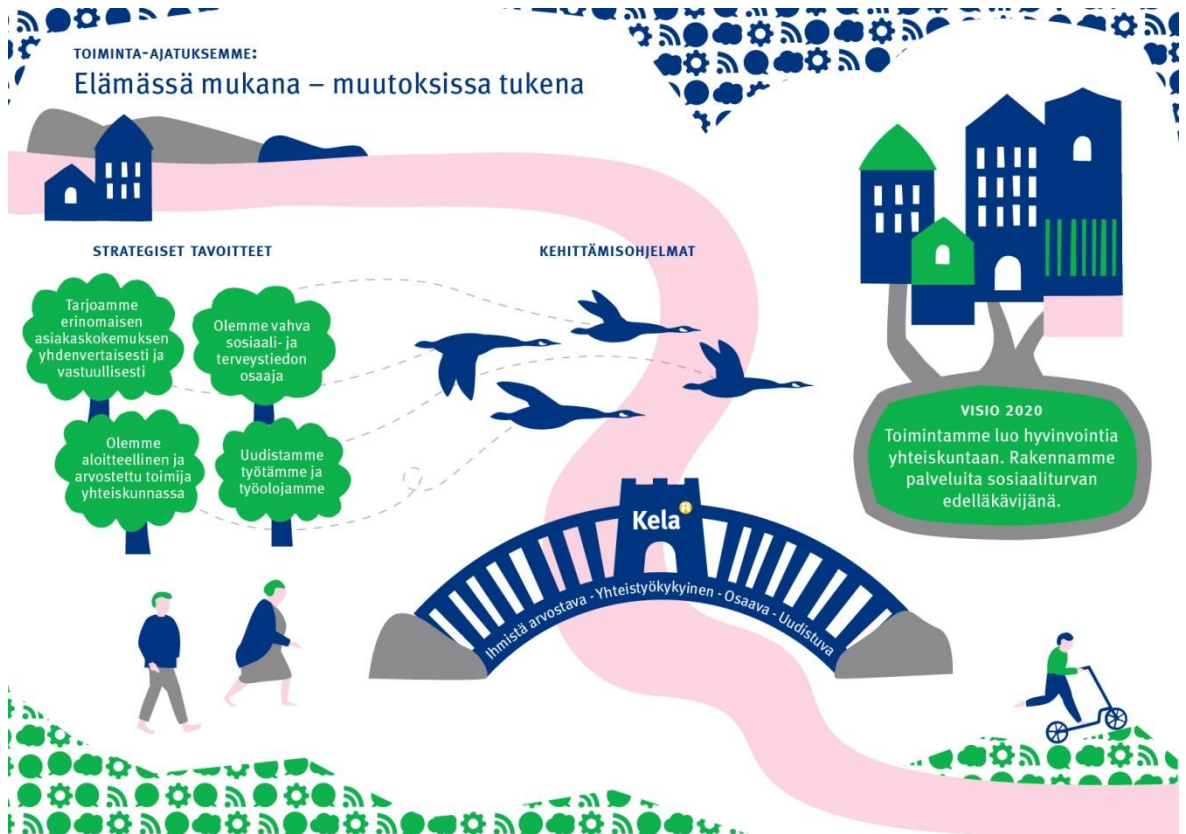
Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Sinetin vuosien 2015 ja 2016 käyttäjätyytyväisyyskyselyjen tuloksia ja verrataan niitä keskenään. Kyselytutkimuksen tarkoituksena on tutkia käyttäjätyytyväisyyttä Sinetin käytöstä molempina kyselyvuosina ja selvittää mahdolliset kehityskohteet intranetin toiminnassa. Saadut tulokset tulevat toimimaan intranetin kehittämisessä sekä ohjeiden ja palvelunlaadun parantamisessa. Opinnäytetyö koostuu tutkimusosiosta ja viitekehiksestä, jonka muodostaa tietoperusta SharePointista, työtiloista, viestinnällisestä intranetistä ja käyttäjätyytyväisyydestä ICT-palveluissa.

2 Kansaneläkelaitos

Kansaneläkelaitos (lyhenne Kela) on Suomen valtion laitos, joka toimii eduskunnan valvonnassa. Kelan tehtävistä, asemasta ja hallinnosta on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa ja Kelan hoitamasta sosiaaliturvasta säädetään sosiaalietuuksia koskevissa laeissa. Kela perustettiin vuonna 1937 ja laitoksen päätehtävään kuului nimensä mukaisesti hoitaa kansaneläkkeiden maksamisen. Kelan toiminta on vuosien varrella laajentunut ja monipuolistunut ja nykypäivänä Kela hoitaa kaikenikäisten Suomessa ja ulkomailla asuvien Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien henkilöiden perusturvaa eri elämäntilanteissa. (Kela 2016a)

2.1 Kelan toiminta

Kelan toiminta-ajatus on "Elämässä mukana – muutoksissa tukena" (Kuva 1). Omassa toiminnassa Kela asettaa tavoitteekseen olemaan ihmisiä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kela turvaa asiakkaidensa perustoimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee heidän itsenäistä selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa. Kelan tehtävät ovat hyvin monipuoliset. Kela vastaa sosiaaliturvaan kuuluvista lapsiperheen tuesta, sairausvakuutuksesta, kuntoutuksesta, työttömän perusturvasta, asumistuesta, opintotuesta, vähimmäiseläkkeestä, vammaisetuksista, sotilasavustuksista ja maahanmuuttajan tuesta. Kela hoitaa myös tiedotusta erilaisista etuuksista ja palveluista, sosiaaliturvan kehittämistä palvelevaa tutkimusta ja etuuksien ja toiminnan ennakkoinnissa ja seurannassa tarvittavia ennusteita, arvioita ja tilastoja. Tämän lisäksi Kela laatii ehdotuksia sosiaaliturvaa koskevan lainsäädännön kehittämisessä ja vastaa Kansallisen Terveysarkiston (Kanta) palvelujen tuottamisesta. (Kela 2017)

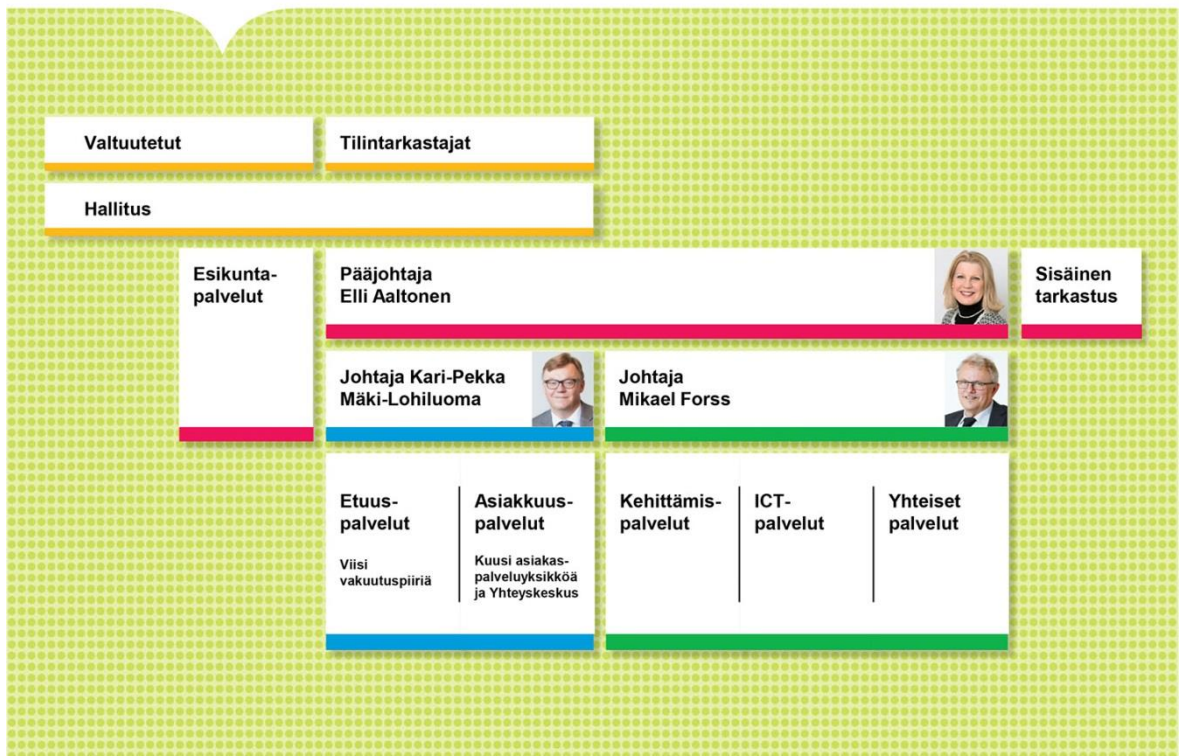


Kuva 1. Kelan toiminta-ajatus (Kela 2017)

2.2 Kelan organisaatio

Kela toimii itsenäisenä sosiaaliturvalaitoksena, jolla on oma hallinto ja talous. Kelan toimintaa valvovat eduskunnan nimeämät valtuutetut jotka valitsevat 10-jäsenisen hallituksen, joka johtaa laitoksen toimintaa. (Kela 2017)

Kelan organisaatio muuttui 1.1.2016. Tällä hetkellä Kelan organisaation muodostavat kuusi tulosityksikköä, joita ovat Asiakkuuspalvelut, Etuuspalvelut, Kehittämispalvelut, ICT-palvelut, Yhteiset palvelut ja Esikuntapalvelut (Kuva 2). Asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa nimensä mukaisesti asiakaspalvelusta kaikissa palvelukanavissa. Etuuspalvelujen tulosityksikkö vastaa etuuksien ratkaisuihin ja etuuslainsäädännön kehittämisestä. Kehittämispalvelujen tulosityksikön vastuulla on asiakas- ja etuusprosessien ja tietojärjestelmien kehitys- ja parannustyö. ICT-palvelujen tulosityksikkö nimensä mukaisesti hoitaa ICT-palveluja Kelan asiakkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille. Yhteisten palvelujen tulosityksikön vastuualueena on tuottaa toimintaa mahdollistavia yhteisiä palveluita. Lisäksi perintäkeskus, joka hoitaa perintäasioita, kuuluu tähän tulosityksikköön. Esikuntapalvelujen tulosityksikössä, jossa toimii sisäinen tarkastus ja johdon tuki, vastataan johtamisen palveluista. (Kela 2017)



Kuva 2. Kelan organisaatio (Kela 2017)

3 Viestinnällinen Intranet

Intranet on yhteisön tai organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettu verkkopalvelu, jonka tärkeimpänä tehtävänä on toimia organisaation sisäisenä viestintävälineenä ja työvälineenä. Intranetin ideana on helpottaa tiedonvälitystä ja yhteistyötä organisaation sisällä. Intranetin päätehtävinä voidaan pitää tiedon jakamista ja arkistointia, palveluiden ja työvälineiden tarjontaa yhteisön jäsenille ja vuorovaikutusta yhteisön sisällä. Kommunikointi työyhteisön sisällä sujuu kätevimmin toimivan sähköisen järjestelmän avulla. Pienimmillään järjestelmä voi olla keskustelupalsta ja suurimmillaan yrityksen oma tietoverkko johon kuuluu monia eri järjestelmiä. Intranetin voi soveltuvin osin myös avata yrityksen asiakkaille ja sidosryhmille, jolloin sitä kutsutaan extranetiksi. Kelan käyttämä intranet eli Sinetti ohjeistaa Kelan työntekijöitä toimimaan organisaatiossa ja työsuhteessa. Sinetin rakentamisessa tärkeimpinä asioina pidettiin käyttäjälähtöisyyttä, helppoa tiedon löydettävyyttä ja ajankohtaisviestinnän sujuvuutta. (Kielijelppi 2016)

3.1 SharePoint

SharePoint on Microsoftin kehittämä ohjelmistokokonaisuus, jota käytetään useimmiten intranet-palveluratkaisuna. Tämän lisäksi SharePoint toimii muun muassa ryhmätyöskentelytilana, dokumenttien hallinnan työkaluna, tiedon jakamispaikkana ja sosiaalisena verkostona. (Roine & Anttila 2015). Microsoft SharePoint on yleinen intranet-alusta Suomessa, jota käyttää yli puolet kaikista suomalaisista suurista ja keskisuurista yrityksistä. Vaikka intranet-alusta pitää sisällään kaikki intranetin toteuttamiseen tarvittavan, todellinen toteuttaminen vaatii muokkaamista, räätälöintiä ja konfigurointia. Tästä huolimatta eri organisaatioiden intranetit saattavat kuitenkin muistuttaa toisiaan sisällön ja toiminnallisuuksien osalta. (Roine & Anttila 2015)

Eräät SharePoint-asiiantuntijat ovat sitä mieltä, että intranetit luokitellaan luonteen perusteella viestinnälliseen intranetiin, sähköiseen työpöytään tai sosiaaliseen intranetiin. Tässä määritelmässä viestinnällinen intranet palvelee pääasiallisesti yrityksen sisäisen viestinnän ja johtamisen tarpeita esimerkiksi uutisoinnin ja viestinnän välineenä. Sähköisellä työpöydällä painopiste on tekemisessä jossa kukin työntekijä saa tarvitsemansa tiedot ja työkalut. Tämän lisäksi yritykset käyttävät alustaa sivustojen julkaisuun, dokumentinhallintaan, työryhmätyöskentelyyn ja hakutoimintoihin liittyviin tehtäviin. Sosiaalisella intranetillä taas viitataan sosiaaliseen mediaan, jossa sisällön sijaan keskitytään ihmisiin ja heidän aktiviteetteihin (Roine & Anttila 2015). SharePoint antaa mahdollisuuden toteuttaa räätälöityjä ratkaisuja kaikissa edellä mainituissa osa-alueissa. (Microsoft Support 2016)

3.1.1 SharePointin toiminta

SharePoint on palvelintuote, joka asennetaan palvelimelle, ei tietokoneelle. Sen käytön mahdollistaa mikä tahansa selain (IE, Chrome, Mozilla, Opera, Safari), mutta suosituksena pidetään Internet Exploreria, joka on Microsoftin tuote kuten SharePoint. Jos tietokoneelle on asennettu Microsoftin Office-ohjelmat, SharePointin työskentely onnistuu näiden kautta, sillä Microsoftin ohjelmat tukevat SharePointin käyttöä. (Microsoft Support 2016)

Microsoftin mukaan SharePointissa on kuusi toimintokokonaisuutta (Kuva 8) jotka ovat:

- Sites
- Communities
- Information
- Search
- Insights
- Composites

Tärkeimpiin SharePointin ominaisuuksiin kuuluu erilaisten verkkosivujen luominen ilman erityistä ohjelmistoa tai ohjelmoijan tai web-suunnittelijan koulutusta. Se on työkalu erilaisten verkkosivujen tekoon. Kyseiset sivustot voivat olla julkiset www-sivut Internetissä tai yksittäiset ryhmän työryhmätyötilasivut yrityksen intranetissä yrityksen omalla verkkosivustolla. Toisin kuin tavalliset www-sivut, jotka ovat luotu pääasiassa lukemistarkoituksessa, SharePoint luo tietoportaaleja eli sisäisiä sivustoja, joissa ihmiset ovat mukana vaikuttamassa sivustoon muuttamalla tietoja ja työskentelemällä sivuston kanssa. (Gokan Ozcifci 2014)



Kuva 8. SharePoint 2013 Wheel (Gokan Ozcifci 2014)

3.1.2 SharePointin oma käyttökokemus

Itse työskentelin asiantuntijatehtävissä SharePointin kanssa lähes kaksi vuotta. Alusta on tullut työskentelyn myötä tutuksi. SharePoint auttaa työskentelemään muiden ihmisten kanssa ja siksi se on suosittu yritysten käytössä oleva työkalu. SharePointin avulla useat henkilöt pääsevät muokkaamaan yhtä ja samaa asiakirjaa ja alustan kautta yritys voi tehdä tietopohjan, jota voivat täydentää ja muokata useat yrityksen työntekijät samaan aikaan. SharePointin työkaluihin kuuluvat muun muassa jaettu kalenteri, jaettu tehtäväluettelo, keskustelualue, uutisvirta ja yrityksen sisäinen sosiaalinen verkosto. Omakohtaisen kokemuksen perusteella yhdessä tekeminen on SharePointin ydinajatus. SharePointin avulla yrityksen työntekijät voivat jakaa ajatuksia muiden ihmisten kanssa, osoittaa saavutuksia ja kertoa työnsä tuloksista. Alusta mahdollistaa tiimityöskentelyn erilaisissa projekteissa ja tehtävissä ja antaa mahdollisuuden olla ajan tasalla yrityksen muutoksissa. SharePointiin voi tallentaa paljon tietoa. Kaikki yrityksen jokapäiväiset tiedostot kuten: asiakirjat, taulukot, esitykset, suunnitelmat, muistiot, valokuvat, äänitiedostot, videot ovat ladattavissa SharePointiin. SharePointissa on tilaa säilyttää kaikki nämä tiedostot. Sen sijaan että yrityksen tiedostot säilytettäisiin yksittäisellä levyasemalla ja jaettaisiin muiden kanssa sähköpostiviestillä, tieto on nähtävillä SharePointissa. Tietenkin pääsy erilaisiin tiedostoihin voidaan rajata tarpeen mukaan ja samalla tiedostojen katseluoikeuksia tai muokkausoikeuksia voidaan rajata yrityksen sisällä tietyille ryhmille tai henkilöille. Myös tietosuoja ja lokitiedot ovat sisäänrakennettuja SharePointiin.

Kun SharePointin käyttäjä luo uuden tiedoston työpöydällä, se voidaan samalla synkronoida automaattisesti SharePointiin. Näin ollen tämä synkronoitu tiedosto on heti muokattavissa esimerkiksi tablettitietokoneen selaimella tai kännykällä. Kun tällaisten tiedostojen määrä kasvaa, herää kysymys millä tavalla hyödynnetään kaikki tieto tehokkaasti. Tässä apuun tulee SharePointin hakutoiminto. Hakukoneen avulla SharePoint hakee tarvittavan omista tallennetuista tiedostoista, lähiverkosta, työntekijöiden profiileista ja muilta sivustoilta. Samalla hakukoneen ominaisuuksiin kuuluvat mm. reaaliaikainen indeksointi, osuvuusjärjestys, synonyymihaku ja asiakirjojen esikatselu. Oma näkemykseni on, että SharePoint auttaa keräämään kaikki tiedot yhteen siten että tieto on ymmärrettävissä paremmin.

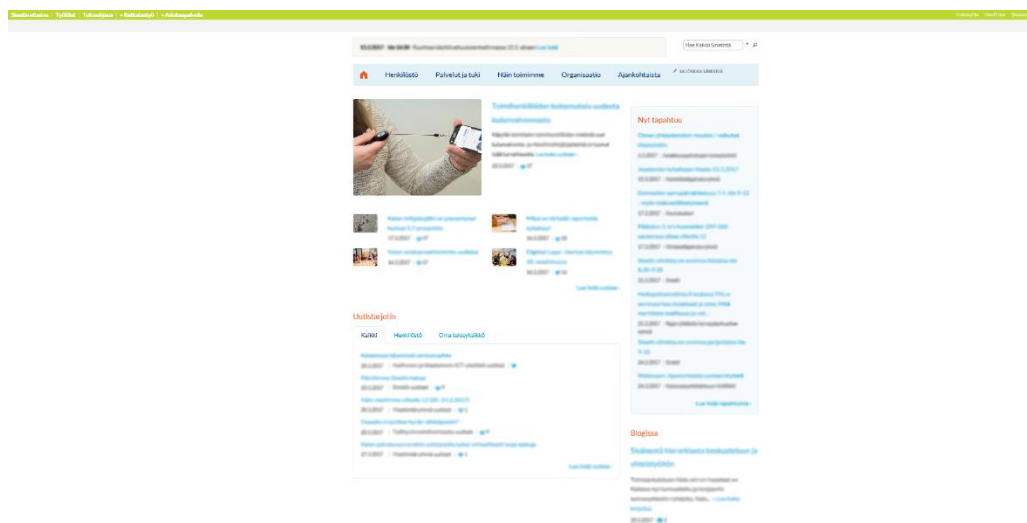
Sillä SharePoint ei ole staattinen järjestelmä, sitä voidaan muokata, sinne voidaan lisätä, sitä voidaan laajentaa ja rakentaa tarpeiden mukaisesti. Alusta saakka SharePointin tärkeimpiin ominaisuuksiin kuului muokattavuus ja laajennettavuus. Portaalin ulkonäköä voidaan muuttaa erilaisten teemojen avulla. Mikäli ohjelmointi sujuu ongelmitta, SharePointin

käyttö laajenee ennestään. Itselleni on hyvin vaikea kuvailla SharePointia muutamalla lauseella. Kyseessä ei ole pelkästään ohjelma tai ratkaisu johonkin tiettyyn tehtävään, se on alusta, jota voidaan käyttää erittäin moninaisesti. SharePoint tekee sivustoja, auttaa työskentelemään yhdessä, antaa tilaa tallentaa tietoja, toimi hakukoneena, auttaa ymmärtämään tiedon paremmin ja lisäksi se on muokattavissa tarpeen mukaan.

3.2 Kelan Intranet

Sinetti on Kelan sisäinen viestintäkanava, joka toimii työvälineenä jokaiselle Kelan työntekijälle jokapäiväisen työn tekemistä varten. Sinetti on SharePoint pohjalle tehty intranet. Se on tarkoitettu yksittäisen työntekijän, työryhmien, projektin ja organisaatioyksiköiden käytettäväksi ja soveltuu erityisesti tieto-, suunnittelu- ja hallinnointityötä varten. Sinetti on rakennettu SharePointin vakiokomponenttien pohjalta ja on toteutettu SharePoint 2013 teknologialla. Sinetin ominaisuuksiin kuuluvat Sinetin työtilat, Oma Sinetti, Sinetin haku ja viestinnällinen Intranet. Hyvin suuressa käytössä olevat Sinetin intranetin etusivu (Kuva 4), työtilat ja työtilojen hakemisto ovat räätälöity nimenomaan Kelan tarpeisiin. Kahden vuoden käyttökokemuksella voin todeta, että Sinetti on voimakas työkalu vastaamaan ison organisaation tarpeita.

Sinetin varsinainen asiasisältö jää tämän opinnäytetyön ulkopuolelle sen sisältämän sisäisen tiedon vuoksi. Sen sijaan intranetin yleinen näkymä ruutukuvineen havainnollistaa Sinetin toimintaa ja auttaa ymmärtämään opinnäytetyötä paremmin. Intranetin esimerkkikuvista on tässä työssä tarkoituksella sumennettu opinnäytetyön kannalta vähäpätöiset tiedot ja organisaatiolle kuuluva sisäinen tieto.



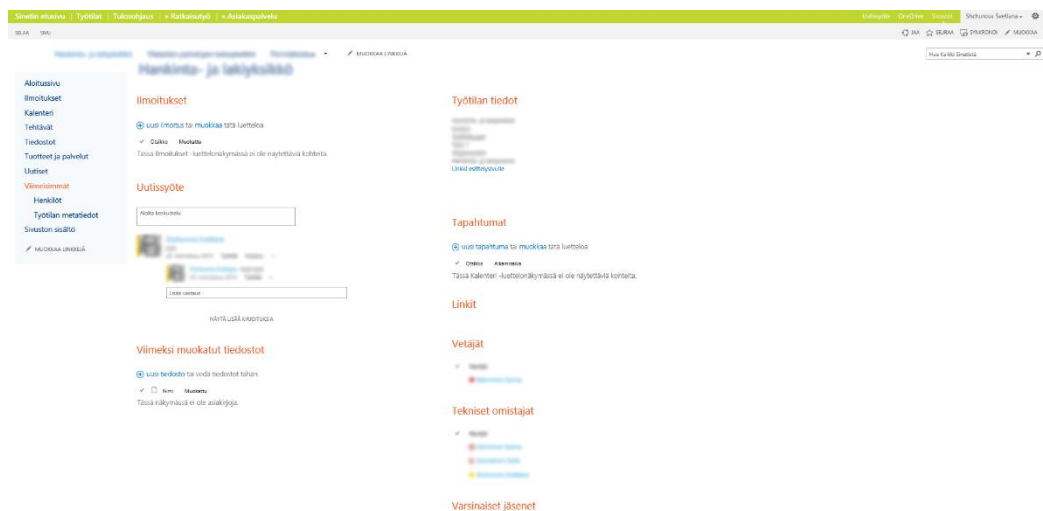
Kuva 4. Sinetin etusivu (Kelan intranet)

3.2.1 Sinetin työtilat

Sinetin työtila (Kuva 5) on paikka, jossa jokin ryhmä voi työstää dokumentteja, materiaaleja ja esityksiä – yksin ja yhdessä muiden ryhmän jäsenten kanssa. Työtilassa voidaan käydä keskusteluja ja jakaa tietoa toisilleen asioista, jotka koskettavat kaikkia, korvaten sähköpostin ja verkkolevyn. Työtilassa voi viestiä ryhmän asioista koko organisaatiolle julkaisemalla jonkin uutisen tai tapahtuman viestinnälliseen intranettiin suoraan oman työtilansa kautta ilman erillisiä julkaisu-oikeuksia. Lisäksi työtila mahdollistaa sujuvan tiedon kulun yrityksen henkilöistä, palveluista ja toiminnasta.

Käytännössä jokainen työtilan aktiivijäsen voi työstää dokumentteja, tuottaa ja lukea syötteitä, ylläpitää kalenteria, julkaista uutisia ja tehdä ilmoituksia. Työtilat tarjoavat viestintä- ja dokumentointiratkaisuja joiden tavoitteena on siirtää viestintää ja dokumentaatiota sähköposteista ja verkkolevyiltä työtiloihin. Pääperiaatteena on avoimuus – kaikki työntekijät pääsevät katsomaan kaikkia työtiloja.

Työtilat voidaan jakaa käyttötarkoituksen perusteella kolmeen pääkategoriaan eli ns. työtilatyyppeihin: organisaatio-, projekti- ja työryhmätyötilat. Kaikilla eri työtilatyypeillä on yhteisiä elementtejä, mutta myös omia elementtejä. Esimerkiksi projektityötiloissa taustalla on työn ja tarpeiden erilaisuus, organisaatiotyötiloja taas tarvitaan yksiköiden sisäistä viestintää ja tietotyötä varten. Kaikkia työtiloja yhdistää yhteinen etusivu sekä vapaaehtoinen esittelysivu viestinnällisessä intranetissä.



Kuva 5. Sinetin työtila (Kelan intranetti)

3.2.2 Oma Sinetti

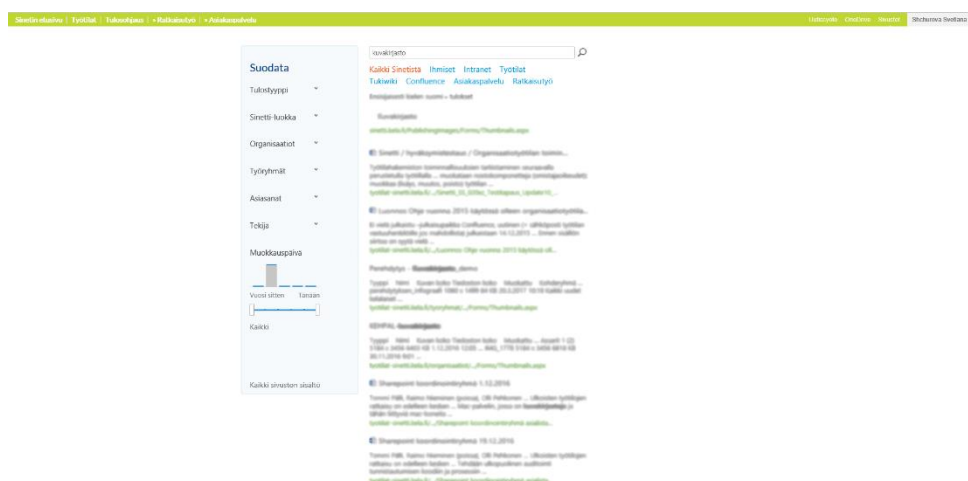
Oma Sinetti on jokaisen työntekijän oma sivusto, joka toimii eräänlaisena profiilikorttina, jossa työntekijä voi kertoa muille yrityksessä työskenteleville itsestään ja omasta osaamisestaan. Omassa Sinetissä (Kuva 6) voi jakaa omia uutissyötteitä ja tiedostoja muiden kanssa, ylläpitää omaa linkkikokoelmaa, nähdä kohteet jotka ovat merkitty seurattavaksi ja päästä omaan henkilökohtaiseen blogisivustoon.



Kuva 6. Oma Sinetti + OneDrive (Kelan intranetti)

3.2.3 Sinetin haku

Sinetin haun (Kuva 7) kautta haetaan tietoa koko SharePointin sisällöstä. Tarvittaessa haku voi tarkentaa. Haku on aina käytettävissä siellä missä käyttäjä itsekkin on. Pikahaku löytyy kaikilta Sinetin sivuilta. Hakutulos aukeaa hakukeskuksen tulossivulle, josta käyttäjä voi tarkentaa ja rajata hakuaan hyödyntäen eri suodattimia.



Kuva 7. Sinetin haku (Kelan intranetti)

4 Käyttäjätyytyväisyys

Kelan intranetin versiopäivitys SharePoint 2010 versiosta SharePoint 2013 versioon tapahtui vuonna 2015 ja antoi mahdollisuuden uuden käyttäjätutkimuksen toteuttamiselle muutoksen pohjalta. Käyttäjätutkimuksella pyrittiin selvittämään käyttäjätyytyväisyyttä uuteen intranetin SharePoint versioon. Tyytyväisyyttä oli syytä tutkia uuden intranetin käyttöönottovuonna ja vuoden käytön jälkeen, jotta huomattaisiin käyttäjien mielipiteet, kehitys- ja parannusehdotukset mahdolliseen jatkokehitystyöhön. Samalla oli selvitettävä uuden intranetin palvelun laadun tasoa käyttäjien kesken.

4.1 ICT-palveluiden laatu

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ICT-palveluiden käyttäjätyytyväisyyttä eli kokonaislaatua kaikkien Kelan intranetin loppukäyttäjien näkökulmasta. ICT-palveluiden laatu on useimmiten vaikeasti määriteltävissä oleva asia, jota usein pidetään subjektiivisena. Subjektiivista laatua voidaan kuitenkin mitata asiakas- tai käyttäjätyytyväisyysmittarilla, joka on kuitenkin joskus riippumaton muista sopimuksellisista laatumääreistä. On hyvin todennäköistä, että asiakas on tyytymätön palvelun laatuun, mutta palvelun varsinaiset laatumittarit ovat hyvällä tasolla. ICT-palveluiden laatua voidaan tutkia myös lähestymällä palveluottajan kanssa sovittuja palvelutasoja ja ICT-palveluiden tuottamista koskevaa laatua. Edellisten lisäksi laatuun vaikuttavat myös mm. palvelun sisältö ja toimiva palveluyhteistyö asiakkaan ja palveluottajan välillä. (JUHTA 2009)

Subjektiivista laatua mittaavia laatumittareita ovat mm. asiakastyytyväisyys ja käyttäjätyytyväisyys. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta määrittelee ICT-palveluiden asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyttä seuraavasti:

”Asiakastyytyväisyys mittaa asiakkaan tietohallinnon avainhenkilöiden tyytyväisyyttä palveluun ja palveluyhteistyöhön.”

”Käyttäjätyytyväisyys mittaa loppukäyttäjien tyytyväisyyttä palveluun tai palvelukokonaisuuteen.”

Näiden lisäksi on myös muita tyypillisiä ICT-palvelujen laatumääreitä kuten esimerkiksi kapasiteetti, koulutustaso tai osaamistaso, käytettävyyys tai saatavuus, ratkaisukyky ja reagointiaika palvelupyyntöihin ja häiriöihin. (JUHTA 2009)

4.2 Intranetin käyttäytyvyys

Intranetin käyttäytyvyysvaikutteen vaikuttaa hyvin paljon intranetin hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys (Phelps & Mok 1999). Aikaisempien tutkimusten mukaisesti oletetaan, että intranetin käyttäjät omaksuvat uuden teknologian parhaiten vasta sen jälkeen, kun ovat päässeet itse käyttämään sitä (Stenmark 2006). Osa käyttäjistä käyttää intranetiä jatkuvasti ja rutiinomaisesti, mutta osan intranetin käyttö on vähäistä, mikä voi johtaa siihen, että käyttö on turhauttavaa ja epämiellyttävää. Mitä enemmän toiminnallisuuksia ja ominaisuuksia lisätään intranetin käyttöliittymään, sitä hankalampaa sen käyttö on. Stenmarkin (2006) mukaan intranetin käyttäjät saattavat suhtautua passiivisesti intranetiin erityisesti, jos käytössä on ilmennyt ongelmia. Tämä johtaa siihen, että käyttäjät passivoituvat tiedon hakemisessa ja intranetin käytössä.

Työskentelyn tehokkuuden kannalta intranetin käytettävyydellä on suuri merkitys. Jos tiedon hakeminen ja löytäminen on hankala ja aikaa vievää, koituu yritykselle tehokkuusongelmia. Näin ollen intranetin rakennesuunnittelussa on olennaista huomioida tiedonhaakuun liittyvät seikat ja vaikuttaa tätä kautta käyttäjän tyytyväisyyteen valmiissa intranetin ratkaisussa. (Kuivalahti & Luukkonen 2003) Tämän rinnalla on muistettava, että intranetin on oltava helppokäyttöinen. On erittäin todennäköistä, että käyttäjät käyttävät intranetiä tehokkaammin, mikäli ulkoinen käyttöliittymä on suunniteltu laadukkaasti (Phelps & Monk 1999). Periaatteessa intranetin toiminnallisuuksia voidaan verrata sen käytettävyyteen. Intranetin hyvä käytettävyys on toiminnallisuutta ja tehokasta ajankäyttöä. Näin ollen intranetin kehittäminen käyttäjäystävällisemmäksi on hyväksi koko organisaatiolle (Kuivalahti & Luukkonen 2003)

5 Käyttäjätyytyväisyystutkimus 2015 ja 2016

Tämän opinnäytetyön tehtävänä on kartoittaa käyttäjien yleistytyväisyyttä Sinettiin ja saada mahdolliset kehityskohteet näkyville. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa käyttäjien näkemyksiä liittyen Sinetin käyttöön ja mahdollisiin kehittämiskohtiin jatkokehitystyötä ajatellen. Tarkoituksena on saada vastauksia Kelan työntekijöiden mielipiteestä ja tyytyväisyydestä yleisellä tasolla sisäiseen intranettiin, sen käyttöön ja toimintaan. Tutkimuksen tavoitteena on lisäksi selvittää, miten käyttäjät käyttävät Sinettiä ja saatujen vastausten perusteella toteuttaa mahdollisimman hyvä ja toimiva intranet työnantajaorganisaatiolle.

5.1 Tutkimusongelmat

Opinnäytetyön pääasiallisena tutkimuskysymyksenä voidaan pitää, kuinka Kelan Sinetin käyttäjät ovat tyytyväisiä intranetin toimintaan vuosina 2015 ja 2016 yleisellä tasolla. Toisena tutkimuskysymyksenä voidaan pitää, ovatko Sinetin käyttäjät tyytyväisempiä intranettiin vuoden käytön jälkeen. Tutkimuksessa verrataan kahden kyselyn vastauksia keskenään ja tutkitaan vastausten keskeisimmät erot. Tutkimusongelman ratkaisun avulla Kela saa mitattua käyttäjätyytyväisyyttä SharePoint 2013 käyttöönoton jälkeen ja vuoden päästä käyttöönotosta. Yleistytyväisyyden lisäksi kyselystä on tarkoitus selvittää käyttäjien näkemykset Sinetistä ja intranetin mahdolliset kehityskohteet ja parannusehdotukset. Tutkimuksen ongelmanratkaisua käytetään jatkossa Kelan Sinetin toiminnan kehittämisessä.

Pääkysymykset:

1. Kuinka Sinetin käyttäjät ovat yleisesti tyytyväisiä intranetin toimintaan vuosina 2015 ja 2016?
2. Ovatko käyttäjät tyytyväisempiä Sinettiin vuoden käytön jälkeen?

Alakysymykset:

1. Onko Sinetin käyttö kasvanut vuoden aikana?
2. Millaiset kehityskohteet ja parannusehdotukset Sinetti kaipaa?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista menetelmää. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa pyritään tulkitsemaan ja ymmärtämään jotakin ilmiötä. (Kananen 2011).

Tutkimuksessa keskitytään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin ja niiden analysointiin ja tulkitsemiseen. Aineisto kerätään käyttäen kyselylomakkeita, jotka sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselyn vastauksista saadaan tilastotietoa, jota analysoidaan lopullisessa tutkimuksessa. Kvantitatiivisella tutkimuksella pyritään yleistämään tutkittavia asioita, sillä koko tutkittavan joukon tutkiminen on useimmiten mahdotonta. Tutkimukseen valitaan mahdollisimman kattava kohderyhmä joka edustaa koko tutkittavaa joukkoa, jota ilmiö koskee (Kananen 2011). Kohderyhmän kyselyn tulokset pyritään yleistämään koko joukkoa koskeviksi tilastollisen päättelyn avulla. Kvantitatiivinen tutkimusote sopii erityisesti suurten kohderyhmien tutkimiseen. Tässä tilanteessa on hyvin hankala toteuttaa kysely kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella haastattelujen avulla suuren vastaajamäärän takia. Kun kyse on suuresta joukosta, määrällinen tutkimus on helpompi toteuttaa ja tehokkaampi analysoida (Heikkilä 2014).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kyselylomakkeessa voidaan käyttää kolmea erilaista kysymystyyppiä. Strukturoidut monivalintakysymykset esittävät valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot joista on valittava yksi tai useampi. Avoimet kysymykset tavoittavat spontaaneja, mahdollisimman rajattomia vastauksia. Tutkijan kannalta avoimet kysymykset ovat työläämpiä, sillä vastaukset on ryhmiteltävä asiansanojen mukaisesti. Sekamuotoiset kysymykset ovat osaltaan strukturoitu mutta kysymykseen kuuluu myös avoimen vastauksen mahdollisuus, eli osa vastausvaihtoehdoista on annettu valmiiksi mutta vastaaja voi vastata myös avoimeen kohtaan, joka on useimmiten «muu, mikä?»-vaihtoehto. Tämä toimii hyvin erityisesti sellaisessa kysymyksessä jossa kaikkia vastausvaihtoehtoja ei tunneta. (Vilkkä 2007)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyön osiossa analysoidaan kahden SharePointin käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksia vuosina 2015 ja 2016. Ensimmäinen kysely toteutettiin elokuussa 2015. Kysely oli viety Sinettiin pääuutisena ja kaikki pääsivät vastaamaan kyselyyn Sinetin kautta. Pääuutisen lisäksi Sinettiin oli tehty tapahtumanosto parantaakseen kyselyn näkyvyyttä. Lisäksi kaikille Kelan työntekijöille lähetettiin sähköpostimuistutus avoimesta kyselystä Kelan intranetissä. Molempien vuosien kyselylomakkeet olivat laadittu samalla tyylillä ja sisällöllä. Kyselylomakkeissa kysyttiin ensin taustatietoina vastaajan sukupuolta, ikää ja työkokemusta vuosissa. Seuraavaksi kyselylomakkeessa kysyttiin Sinetin käyttöön liittyviä asioita ja selvitettiin tyytyväisyyttä Sinettiin kokonaisuutena ja Sinetin toiminnallisuuksiin. Loput kysymykset olivat Sinetin kehittämisestä.

Tutkimuksen toteutus alkoi keräämällä tietoperustan. Tämän jälkeen saatujen tietojen perusteella tehtiin kyselylomake, joka julkaistiin Sinetin etusivulla Uutiset-osiossa. Molemmat kyselyt julkaistiin Sinetin etusivulla vuosina 2015 ja 2016. Itse en ollut mukana tekemässä ensimmäistä kyselylomaketta vuonna 2015, mutta olin mukana toisen kyselylomakkeen tekemisessä heti seuraavana vuonna. Vuoden 2016 kyselylomakkeessa pyrittiin käyttämään samoja kysymyksiä ja samaa asettelua kuin edellisvuonna. Lisäksi vuoden 2016 kyselyssä huomioitiin vuoden 2015 kyselylomakkeen ongelmakohdat, jotka olivat avoimet kysymykset. Avointen kysymysten tutkiminen erityisesti suurella vastaajamäärällä on hankala ja tämän takia avointen kysymysten määrä minimoitiin vuoden 2016 kyselylomakkeessa yhteen ainoaan kysymykseen. Molempien kyselyjen avointen kysymysten vastausten analyysi jää tästä opinnäytetyöstä pois, vastausten vähäisen merkityksen takia. Tavoitteena molemmissa kyselyissä oli saada niin monta vastausta kuin mahdollista. Lopuksi molempien kyselyjen vastauksia analysoitiin ja verrattiin kahden vuoden vastauksia keskenään.

Molemmat kyselyt toteutettiin Digium-ohjelman kyselylomakepohjia käyttäen. Kyselylomaketta työstäessä pyrittiin saamaan kyselylomakkeesta selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen. Tavoitteena oli ryhmitellä saman aiheen kysymykset kokonaisuuksiksi, mutta samalla kysyä yhtä asiaa kerrallaan. Tavoitteena oli saada kysymyksistä ja tekstistä selkeästi aseteltu, loogisessa järjestyksessä oleva kysymysrunko. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa huomioitiin, ettei lomake saanut olla liian pitkä ja jokaisen kysymyksen tarpeellisuutta harkittiin. Vastausohjeista pyrittiin saamaan mahdollisimman yksiselitteiset ja selkeät. Kyselylomakkeen valmistuttua, se esiteltiin. Valmiit kyselylomakkeet (Liite 1 ja Liite 2) laitettiin Kelan intranettiin etusivulle, josta jokainen työntekijä pääsi kyselylomakkeelle vastaamaan. Kyselylomakkeelle pääsi intranetin pääuutisen kautta, joka toimi kyselylomakkeen saatekirjeenä. Uutisessa vastaajille ilmoitettiin tutkimuksen käyttötarkoitus, tavoite ja toteuttaja. Tämän lisäksi saatteessa kerrottiin mihin mennessä vastaus kyselyyn tarvitaan ja kerrottiin tietojen luottamuksellisuudesta. Vuoden 2015 kysely toteutettiin elosyyskuun vaihteessa ja vastausaika annettiin yhteensä 2 viikkoa. Tässä vaiheessa Sinetin julkaisusta oli 5 kuukautta. Toinen kysely toteutettiin vuoden päästä edellisestä, syyskuussa 2016, jolloin Sinetin julkaisusta oli tässä vaiheessa 1 vuosi ja 6 kuukautta. Myös toisessa kyselyssä vastausaika oli 2 viikkoa. Tavoitteena molemmissa kyselyissä oli saada riittävä otos eli noin 15 % eli noin 900 vastausta kaikilta Kelan työntekijöiltä (noin 6 000). Saatteen lopuksi kiitettiin tutkimukseen osallistumisesta.

5.4 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa käytännössä tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen pätevyys voidaan todeta siinä tilanteessa, kun tutkimus on johdonmukainen ja tosiallinen ominaisuuksiltaan. Validiteetilla pyritään mittaamaan tutkimuksen kykyä selvittää sitä asiaa, mitä tutkimus koskee. Tutkimuksen tulokset saattavat helposti vääristyä, jos kysely on sekava, epäselvä ja huonosti ymmärrettävissä. Validiteetin kannalta tutkijan on selvitettävä kunnolla taustat ja määriteltävä käsitteet ja muuttujat ennen lopullisen kyselyn toteuttamista (Vilka 2005).

Reliabiliteetti viittaa käsitteenä tutkimuksen luotettavuuteen ja se liittyy erityisesti määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten tarkkuutta. Tutkimustulosten on siis kyettävä antaa ei-sattumanvaraiset tulokset ja toistettava mittaustulokset uudelleen, mikäli tarve vaatii. Yleensä tutkimus luetaan luotettavaksi siinä tapauksessa, että se on toistettavissa, eivätkä toistetun tutkimuksen tulokset poikkea olennaisesti alkuperäisen tutkimuksen tuloksista. Kokonaisluotettavan tutkimuksen muodostaa validiteetti ja reliabiliteetti yhdessä. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana siten, että tutkittava otos edustaa perusjoukkoa ja mittaustuloksissa on mahdollisimman vähän sattumanvaraisia tuloksia. (Vilka 2005).

Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä olivat kaikki Kelan työntekijät. Linkki kyselylomakkeeseen oli lisätty Sinetin etusivulle näkyvälle paikalle ja ensimmäisen kyselyn yhteydessä kaikille Sinetin käyttäjille lähetettiin erillinen sähköpostimuistutus kyselystä. Kyselyllä pyrittiin selvittämään käyttäjien tyytyväisyyttä Sinetin toimintaan ja vastaamalla kyselylomakkeen kysymyksiin, vastaajat olivat mukana tässä tutkimuksessa. Sillä kaikilla käyttäjillä oli jonkinmoinen tieto Sinetistä ja sen toiminnasta ennestään, oli oletettavaa, että jokainen osaa vastata kyselyn kysymyksiin ja ymmärtää, mitä kysymyksillä tarkoitetaan. Lisäksi sillä kysely toteutettiin anonymisti, voidaan kyselyn tuloksia pitää luotettavina. Täten voidaan todeta, että tutkimus olisi toistettavissa vielä tarvittaessa myös uudelleen samanaikaisena.

6 Tulokset

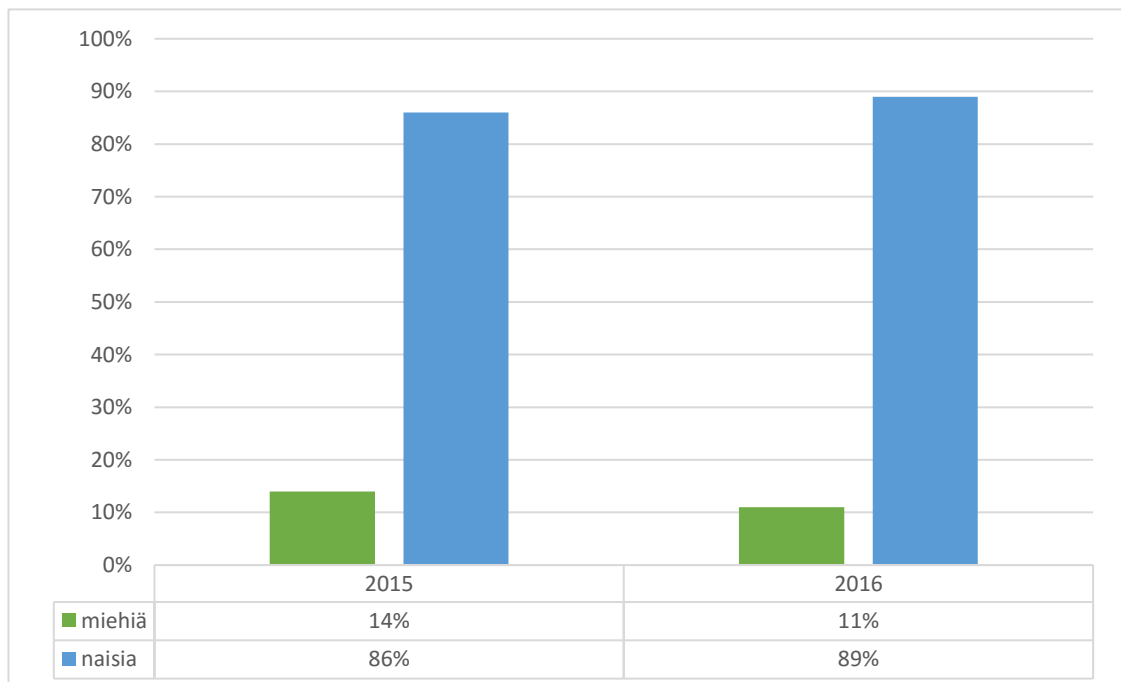
Vuonna 2015 Sinetin käyttäjätyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 18 %. Vastauksia oli yhteensä 1066 kappaletta, eli noin joka kuudes työntekijä vastasi kyselyyn. Tyypillisin vastaaja oli 35 - 54-vuotias, 5-15 vuotta Kelassa työskennellyt nainen. Kokonaisuudessaan Kelan työntekijöiden määrä on ollut vuosina 2015 ja 2016 noin 6 000 henkeä vaihtelevasti.

Vuoden 2016 kysely toteutettiin syyskuussa julkaisemalla kyselylomake Sinetin pääuutisena ja tapahtumanostona. Toisessa kyselyssä sähköpostimuistutusta ei lähetetty ja kyselyn vastausprosentti oli 14 %. Vuoden 2016 kyselyssä vastauksia saatiin yhteensä 852 kappaletta. Kyselyn tyypillisin vastaajahenkilö oli 35-54-vuotias, 5-15 vuotta Kelassa työskennellyt nainen samalla tavalla kuin vuonna 2015.

6.1 Taustatiedot

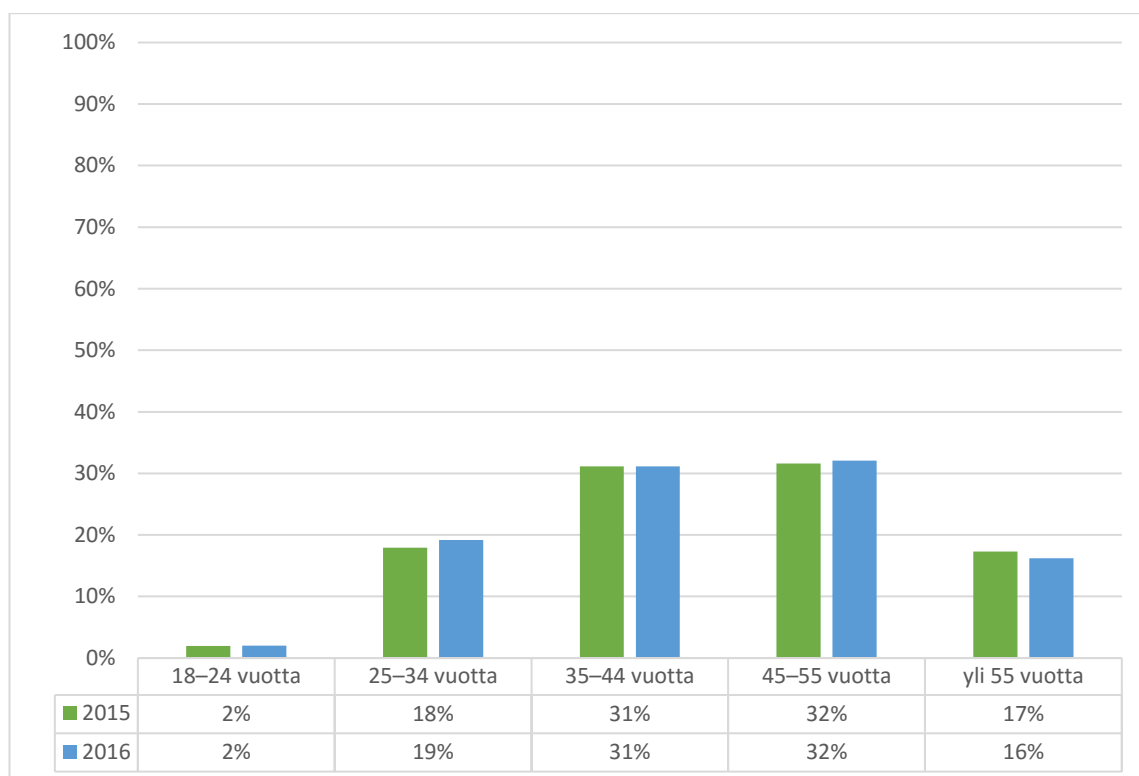
Molemmat kyselyt aloitettiin selvittämällä vastaajien taustatiedot. Tutkimuksen ensimmäisessä taustatietokysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Tutkimuksen kohdejoukon enemmistön muodostavat naiset ja tämä näkyy selkeästi kyselyn tuloksissa. Vuonna 2015 kyselyyn vastanneista 86 % oli naisia ja loput 14 % miehiä. Vuoden 2016 kyselyn vastanneista naisia oli 89 % ja miehiä 11 %.

Tutkimuksen kohdejoukosta miehiä on noin 17% eli noin 1020 työntekijää ja naisia on arviolta 4980. Vuonna 2015 kyselyyn vastasi yhteensä 149 miestä ja seuraavana vuonna 94 miestä. Vuoden 2015 vastanneista naisia oli 917 ja vuoden 2016 osalta 758.



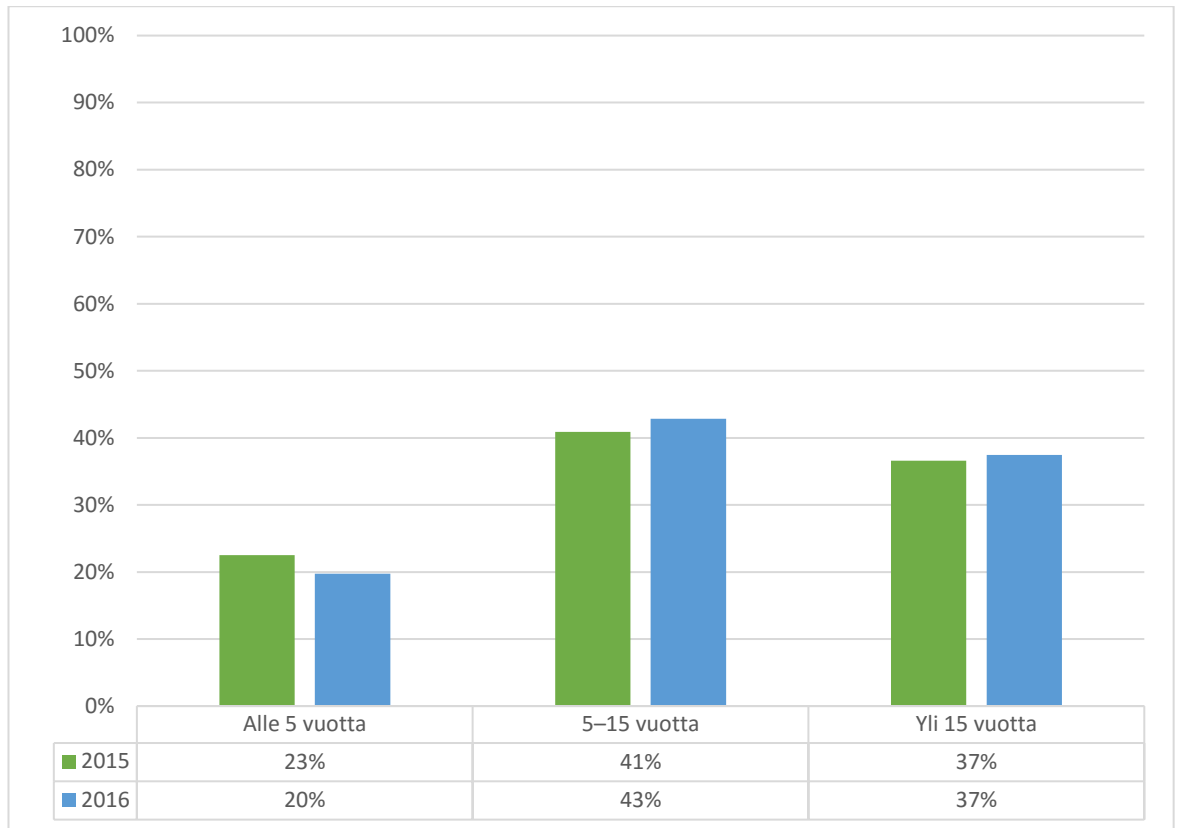
Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli

Toisena kyselyn taustakysymyksenä kysyttiin vastaajien ikäryhmää. Molempina vuosina eniten vastaajia, 32 % kuuluu ikäryhmään 45 - 55 vuotta ja toiseksi eniten vastaajia, 31 % kuuluu ikäryhmään 35 - 44 vuotta. Eniten vastauksia siis tuli työntekijöiltä joiden ikä on 35 vuoden ja 55 vuoden välillä. Vähiten vastauksia kyselyyn tuli 18 – 24 vuotiaiden ikäryhmältä molempina vuosina. Molempina vuosina 18-24 vuotiaita vastanneita oli vain 2 % kaikkien vastanneiden kokonaismäärästä.



Kuvio 2. Vastaajien ikäryhmä

Kolmantena taustakysymyksenä vastaajilta kysyttiin työkokemusta Kelassa. Työkokemusvuodet jaettiin kolmeen ryhmään. Eniten vastauksia tuli 5-15 vuotta työkokemusta omaavilta työntekijöiltä, heitä oli vuoden 2015 vastausten perusteella 41 % ja vuoden 2016 kyselyn perusteella 43 %. Toiseksi suurin vastaajaryhmä on yli 15-vuotta Kelassa työskennelleet. Heitä oli molempina vuosina 37 % kaikista vastanneista. Pienin vastaajaryhmä työskenteli Kelassa alle 5 vuotta. Heitä oli vuonna 2015 22 % ja vuonna 2016 20 %. Kaikkien taustatietojen välillä ei ole merkittävää eroa vuoden 2015 ja vuoden 2016 kyselyn välillä.



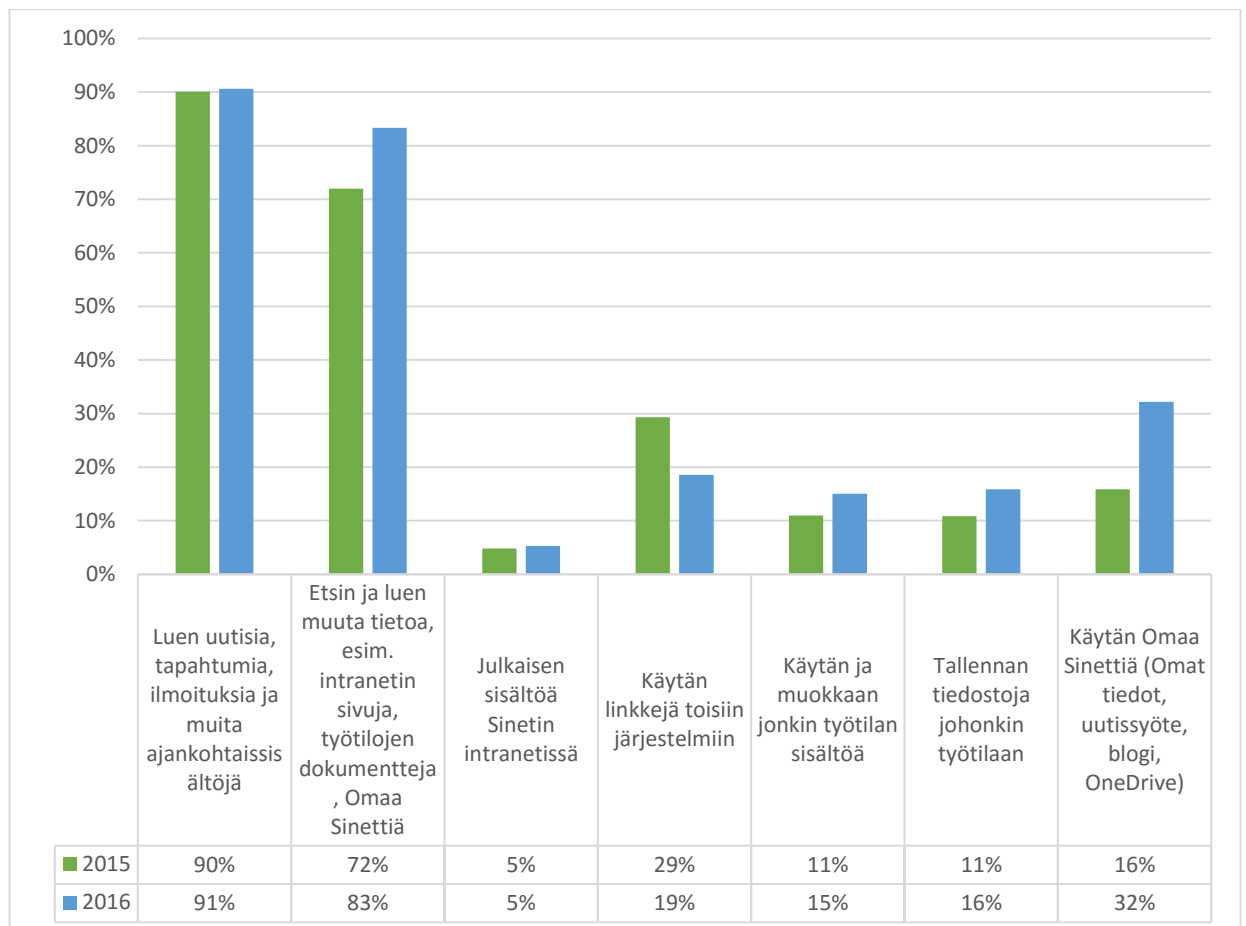
Kuvio 3. Vastaajien työkokemus

Kyselyn taustatietomuuttujilla ei ole olennaista vaikutusta kyselyn vastauksiin. Naisten ja miesten Sinetin käyttökokemukset eivät eroa merkittävästi, samoin eri ikäryhmissä ja työkokemusvuosissa kyseinen ero on hyvin pieni. Tästä syystä tarkempia taustamuuttujien eroavaisuuksia ei käydä läpi yksityiskohtaisemmin tässä työssä. On helposti ajateltavissa, että esimerkiksi nuoret ovat aktiivisempia intranetin käyttäjiä ja heidän näkemys saattaa olla hyvin erilainen verrattuna vanhempaan ihmisen näkemykseen. Tutkimalla kuitenkin eri ikäryhmien vastauksia tarkemmin huomasi, että vastaajan ikäryhmällä ei ole suurta eroa kyselyn vastauksiin. Samoin vastanneiden sukupuolten ja työkokemusvuosien perusteella ei saanut selville suuria eroavaisuuksia vastausten kesken. Sinetti on uusi työkalu kaikille Kelan työntekijöille, joten voidaan olettaa, että käyttäjän lähtökohdalla ei ole suurta merkitystä intranetin käyttöön.

6.2 Sinetin käyttö

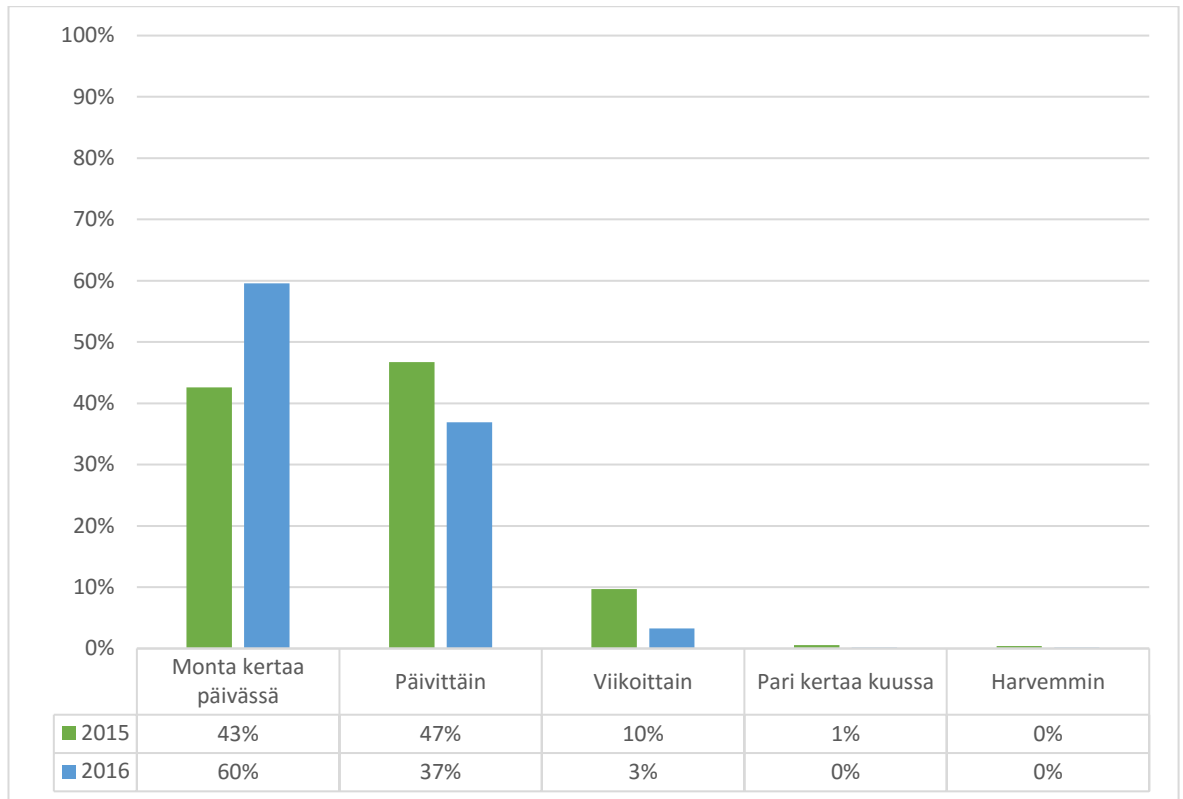
Kyselyn toisessa osiossa kysyttiin Sinetin käyttöön liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisenä kysyttiin mihin Kelassa käytetään Sinettiä eniten. Kysymys oli tehty monivalintakysymyksenä, johon vastaaja on voinut valita maksimissaan kolme vaihtoehtoa luettelosta. Suurin osa eli 90 % vastanneista vuonna 2015 ja 91 % vastanneista vuonna 2016 käytti Sinettiä

uutisten, tapahtumien, ilmoitusten ja muun ajankohtaissisällön lukemiseen. Toiseksi suosituin tapa käyttää Sinettiä oli etsiä ja lukea muuta tietoa, esim. Intranetin sivuja tai työtilojen dokumentteja. Vuonna 2015 72 % vastanneista ja vuonna 2016 83 % vastanneista käytti Sinettiä tämän muun tiedon etsintään ja lukemiseen. Kolmas suosittu tapa käyttää Sinettiä liittyy Omaan Sinettiin eli omien tietojen, uutissyötteen, blogin ja OneDriven käyttöön. Vuonna 2015 Oma Sinettiä käytti 16 % vastanneista. Seuraavana vuonna Oman Sinetin käyttäjämäärä nousi 32 %.



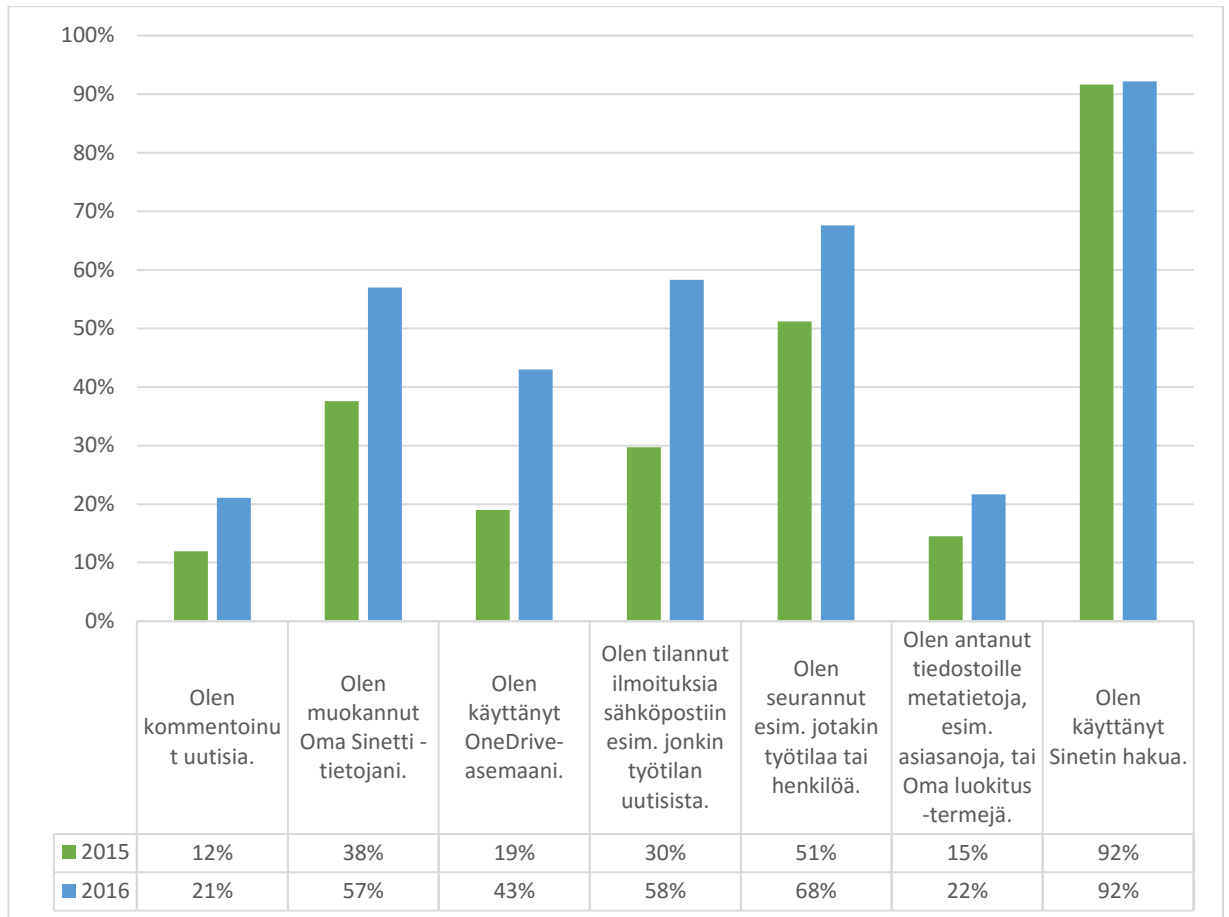
Kuvio 4. Mihin käytät Sinettiä eniten?

Toisena kysymyksenä Sinetin käytöstä kysyttiin, kuinka usein Kelassa käytetään Sinettiä. Vuoden 2015 vastanneista 46 % vastasi käyttävänsä Sinettiä päivittäin ja 43 % vastasi käyttävänsä Sinettiä monta kertaa päivässä. Näin ollen yhteensä 89 % kaikista vastanneista käytti vuonna 2015 Sinettiä päivittäin tai monta kertaa päivän aikana. Vuonna 2016 jopa 60 % vastanneista käyttää Sinettiä monta kertaa päivässä ja 37 % päivittäin, näin ollen yhteensä 97 % kaikista työntekijöistä ovat Sinetin aktiivikäyttäjiä.



Kuvio 5. Kuinka usein käytät Sinettiä?

Kolmas Sinetin käyttöön liittyvä kysymys koski Sinetin toiminnallisuuksia. Myös tässä kysymyksessä vastaaja on voinut valita useamman vastausvaihtoehdon. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään mitä Sinetin toimintoja käyttäjät ovat käyttäneet vuosina 2015 ja 2016. Yleisesti ottaen kyselytulosten perusteella voi todeta, että lähes kaikkien Sinetin toiminnallisuuden osalta huomaa selkeän käytön kasvun vuoden sisällä. Vuonna 2015 ainoastaan 12 % kaikista vastanneista on kommentoinut Sinetin uutisia. Vuonna 2016 määrä on kasvanut 9 prosenttiyksikön verran. Vuoden 2015 vastanneista 38 % on muokannut Oma Sinetti – tietoja, kun taas seuraavan vuoden vastaajamäärä oli jo 57 %. One Driven käyttäjien määrä on noussut vuoden aikana yhteensä 24 prosenttiyksikköä. Vuonna 2015 30 % kyselyyn vastanneista on tilannut ilmoituksia sähköpostiin esimerkiksi jonkin työtilan uutisista. Vuoden 2016 osalta ilmoitusten tilanneita oli huomattavasti enemmän - yhteensä 58 %. Vuonna 2016 Sinetin käyttäjät ovat alkoivat seurata työtiloja tai henkilöitä enemmän edellisvuoteen nähden. Vuonna 2015 kaikista vastanneista 51 % on seurannut esim. jotakin työtilaa tai henkilöä kun taas vuonna 2016 vastanneiden määrä nousi 68 prosenttiin. Lisäksi tiedostojen metatietojen eli asiasanojen tai Oma luokitus-termien käyttö on yleistynyt. Vuonna 2015 metatietoja käytti 15 % ja vuoden 2016 osalta käyttäjistä metatietoja käytti 22 %. Ainoaksi muuttumattomaksi toiminnallisuudeksi jäi Sinetin haku. Se on ollut eniten käytetty Sinetin toiminnallisuus molempina vuosina ja sitä ovat käyttäneet yhteensä 92 % vastaajista.

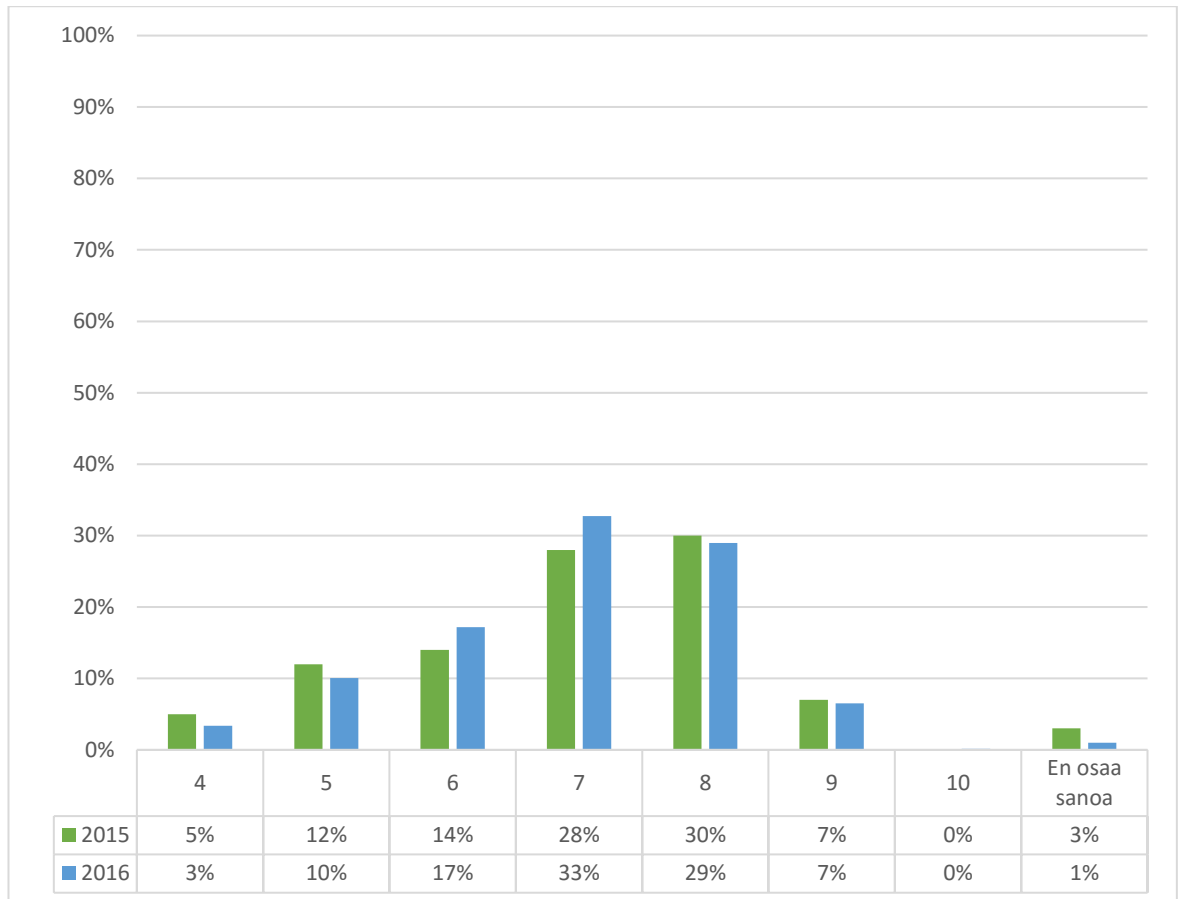


Kuvio 6. Oletko käyttänyt seuraavia Sinetin toiminnallisuuksia?

6.3 Tyytyväisyys Sinettiin

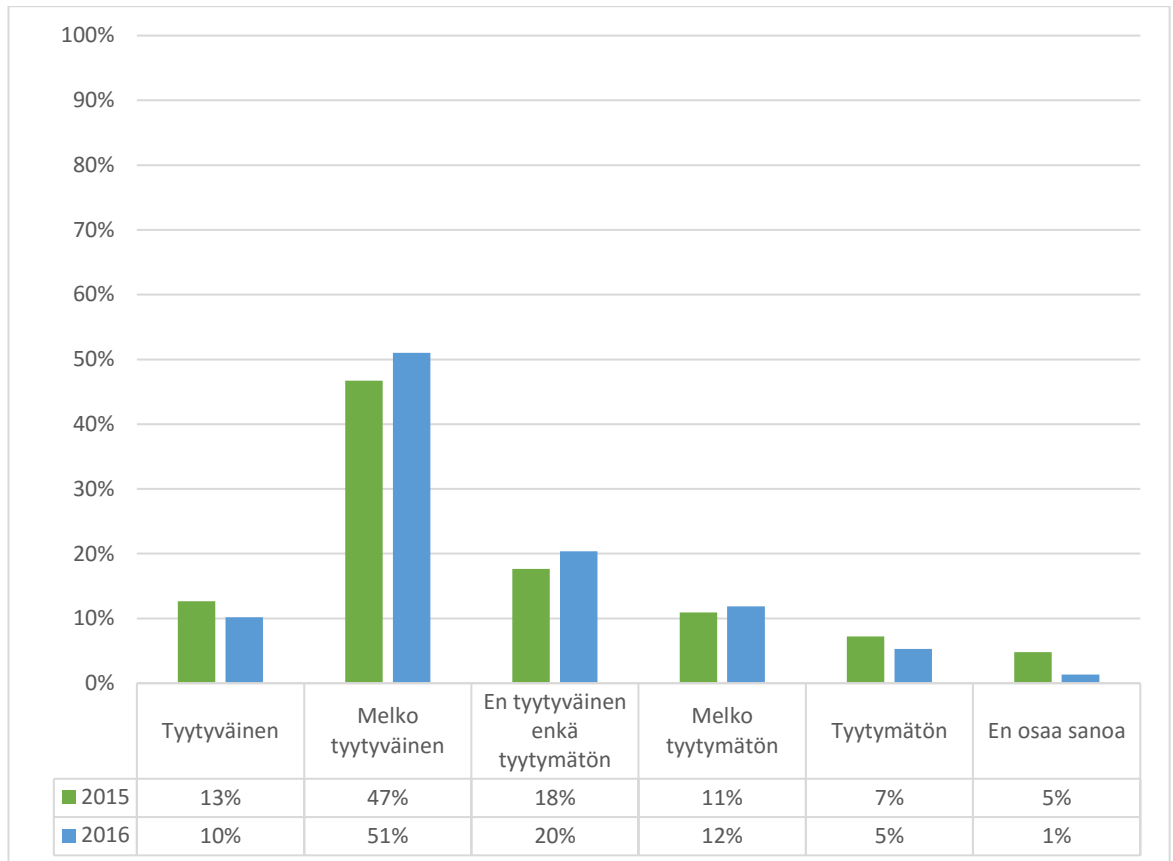
Tyytyväisyyttä Sinettiin, sen osiin ja toimintaan tutkittiin seuraavassa osiossa monivalintakysymysten avulla. Kyselyn osio koostui yhdestä kysymyksestä ”Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin Sinetin osiin sekä Sinettiin kokonaisuutena?”. Vastausvaihtoehdot kaikkiin tyytyväisyyttä koskeviin kysymyksiin olivat: tyytyväinen, melko tyytyväinen, en tyytyväinen enkä tyytymätön, melko tyytymätön, tyytymätön ja en osaa sanoa.

Ensimmäisessä kysymyksessä koskien tyytyväisyyttä Sinettiin, pyydettiin antamaan Sinetille yleisarvosanan asteikolla 4-10 seuraavasti: 4 – Heikko, 5 – Välttävä, 6 – Kohtalainen, 7 – Tyydyttävä, 8 – Hyvä, 9 – Kiitettävä, 10 – Erinomainen. Vuoden 2015 vastanneista heikon arvosanan antoivat 5 %, välttävän 12 %, kohtalaisen 14 %, tyydyttävän 28 %, hyvän 30 %, kiitettävän 7 % ja 3 % vastanneista ei osannut antaa arvosanaa. Vuoden 2016 vastanneista heikon arvosanan antoivat 3 %, välttävän 10 %, kohtalaisen 17 %, tyydyttävän 33 %, hyvän 29 % ja kiitettävän 7 % kaikista vastanneista. Arvosanojen perusteella tyytyväisyys Sinettiin yleisellä tasolla on säilynyt melko muuttumattomana vuosina 2015 ja 2016. Suurin osa käyttäjistä antoi Sinetille arvosanaksi tyydyttävän tai hyvän.



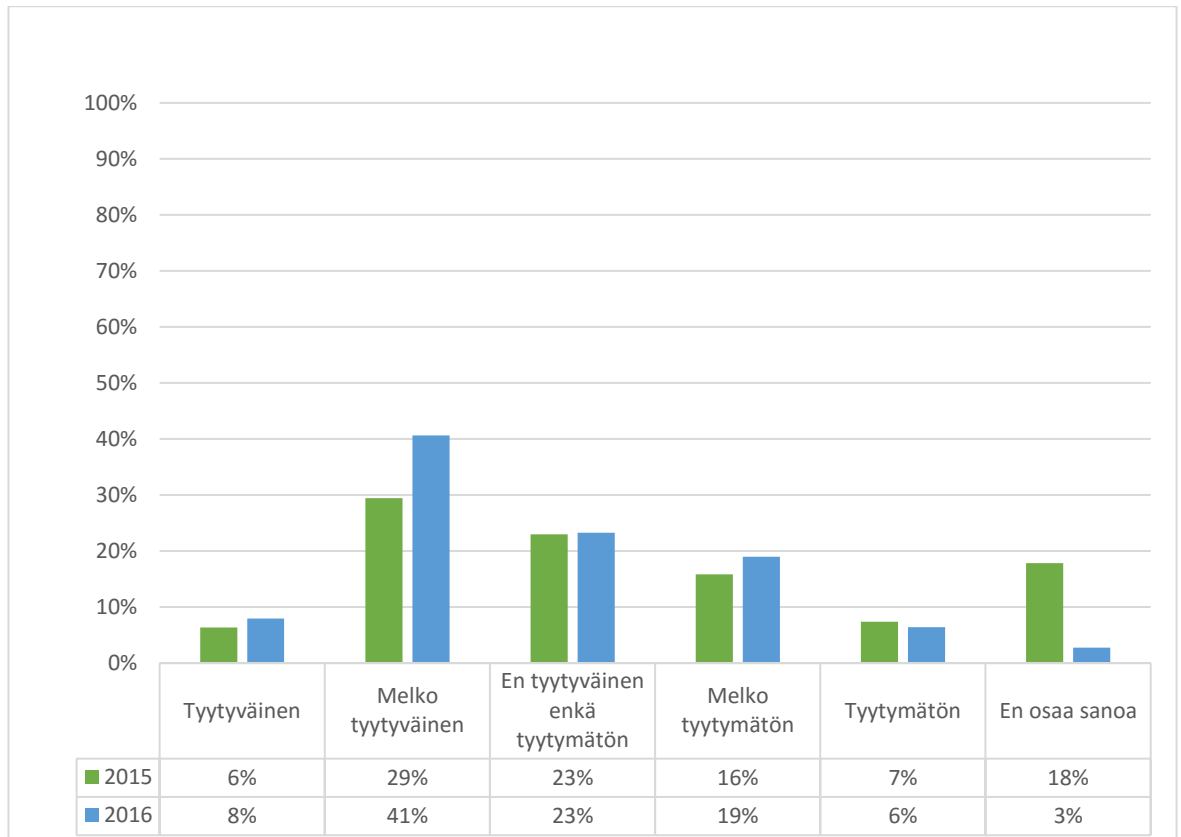
Kuvio 7. Sinetin yleisarvosana

Toisena kysymyksenä saatiin vastaus tyytyväisyydestä Kelan viestinnälliseen intranettiin. Vuonna 2015 viestinnälliseen intranettiin tyytyväisiä oli 13 % vastanneista ja melko tyytyväisiä 47 %. Seuraavan vuoden kaikista vastanneista tyytyväisiä olivat 10 % ja melko tyytyväisiä 51 %. Tyytymättömiä viestinnälliseen intranettiin vuonna 2015 oli 7 % ja melko tyytymättömiä 11 %. Vuonna 2016 tyytymättömiä oli 5 % ja melko tyytymättömiä oli 12 %. Noin viidennes kaikista vastanneista molempina vuosina ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön. Vastausten perusteella tyytyväisyys viestinnälliseen intranettiin ei juuri muuttunut vuodesta 2015.



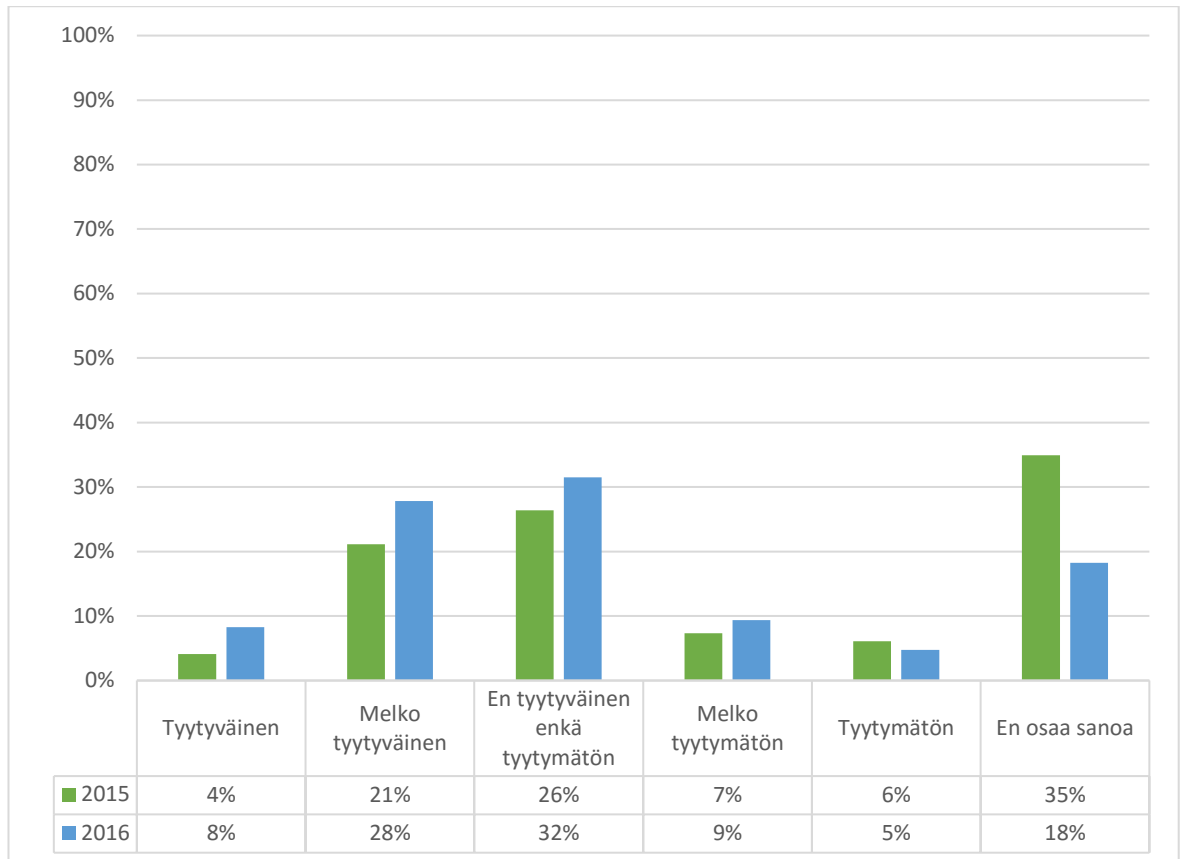
Kuvio 8. Viestinnällinen intranet

Kysymyslomakkeen seuraava kysymys liittyi tyytyväisyyteen Sinetin työtiloihin. Vuonna 2015 tyytyväisiä Sinetin työtiloihin oli 6 % vastanneista ja melko tyytyväisiä 29 %. Seuraavana vuonna tyytyväisiä oli 8 % ja melko tyytyväisiä 41 %. Yhteensä tyytyväisten ja melko tyytyväisten vastaajien määrä nousi vuoden aikana 14 prosenttiyksikköä. Tyytymättömiä vuonna 2015 oli 7 % ja melko tyytymättömiä 16 %. Vuonna 2016 tyytymättömien määrä oli 6 % ja melko tyytymättömiä 19 %. Tyytymättömien ja melko tyytymättömien vastaajien määrä pysyi melko samana molempina vuosina. Myös kaikkien ”en tyytyväinen enkä tyytymätön” vastanneiden määrä oli sama molempina vuosina – 23 %, sen sijaan vastaajat jotka vastasivat vuonna 2015 en osaa sanoa ja joita oli 18 %, vastasivat vuonna 2016 toisin, sillä en osaa sanoa vastanneita oli vain 3 %.



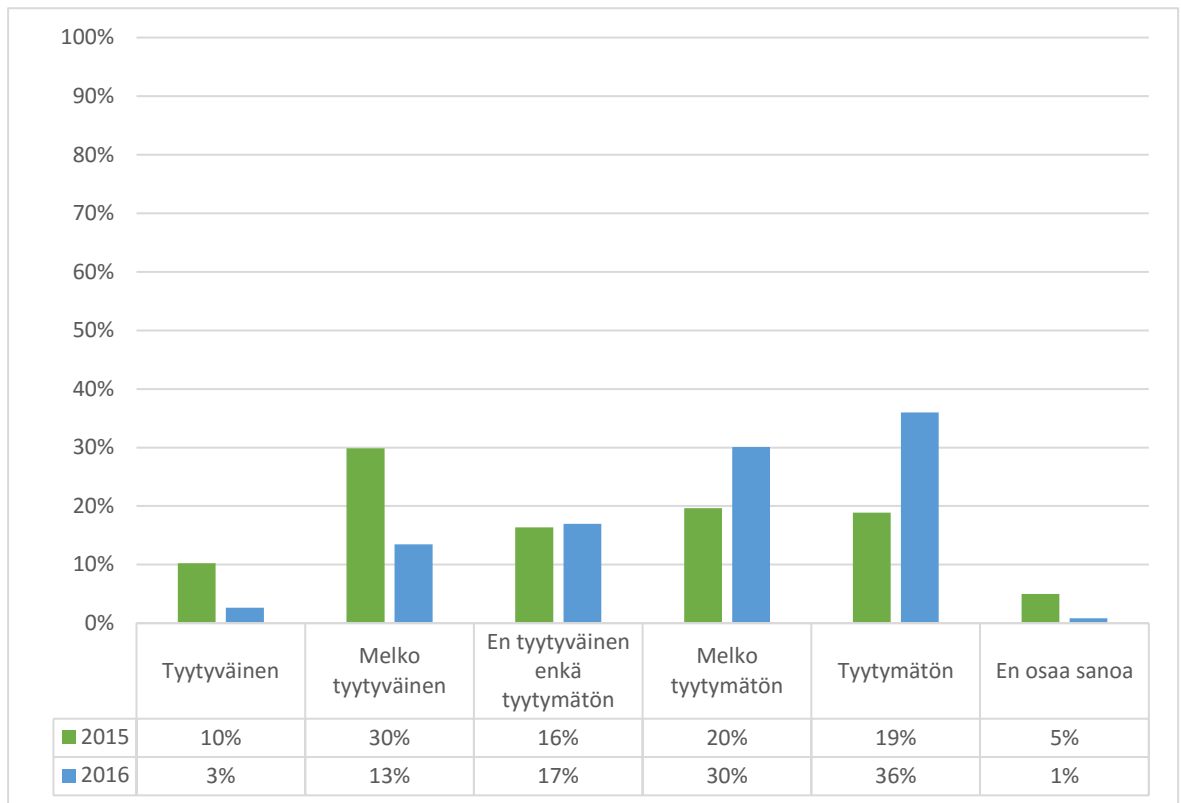
Kuvio 9. Sinetin työtilat

Neljäs kyselylomakkeen kysymys koski tyytyväisyyttä Omaan Sinettiin, jossa huomioitiin myös OneDrive. Vuonna 2015 tyytyväisiä käyttäjiä oli 4 % ja melko tyytyväisiä 21 %. Tyytymättömiä käyttäjiä oli 6 % ja melko tyytymättömiä 7 %. Yhteensä 35 % vastanneista vastasi ”en osaa sanoa” ja ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä oli 26 %. Vuonna 2016 tyytyväisiä vastaajia oli 8 % ja melko tyytyväisiä 28 %. Tyytymättömiä Oman Sinetin käyttäjiä oli 5 % vastanneista ja melko tyytymättömiä 9 %. Vastanneista 18 % ei osannut sanoa tyytyväisyydestä Omaan Sinettiin ja 32 % vastasi ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”. Merkittävimpana muutoksena tyytyväisyydestä Omaan Sinettiin voidaan pitää ”en osaa sanoa” vastausten määrän pienenemistä 17 prosenttiyksikön verran. Vuonna 2015 Sinetin kaikilla käyttäjillä ei välttämättä ollut riittävää kokemusta Oman Sinetin ja OneDriven käytöstä. Vastaajilla on ilmeisimmin vuoden aikana ilmennyt mielipide OneDriven toiminnasta ja tämän huomaa vuoden 2016 vastausten jakaumasta.



Kuvio 10. Oma Sinetti (mukaan lukien OneDrive)

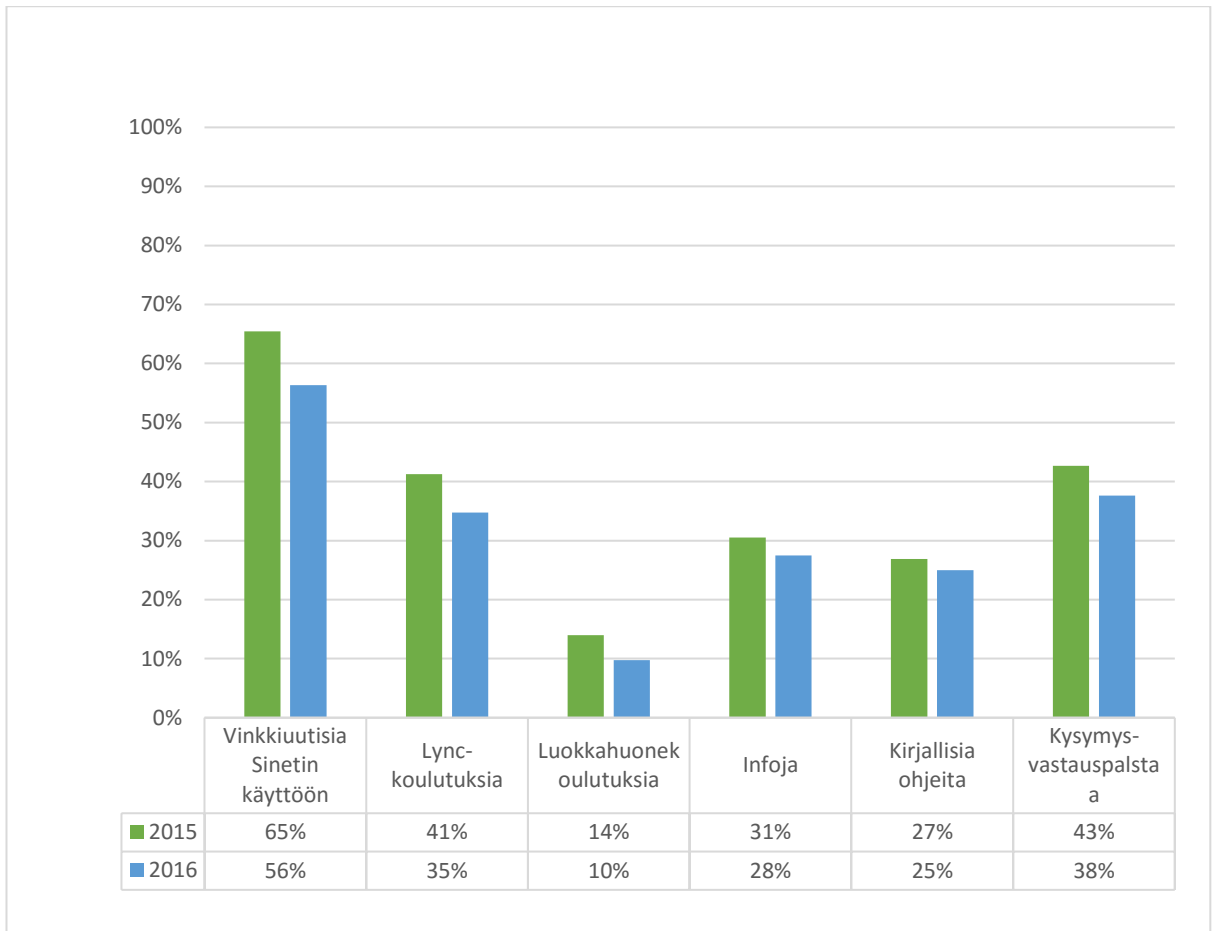
Viides kysymys liittyi Sinetin hakuun. Vuonna 2015 tyytyväisiä Sinetin hakuun oli 10 % ja melko tyytyväisiä 30 %. Tyytymättömiä oli 19 % ja melko tyytymättömiä 20 %. Ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä vastanneita oli 16 %. Seuraavan vuoden tyytyväisten määrä pieneni ja tyytyväisiä vastaajia oli 3 % ja melko tyytyväisiä oli 13 %. Tyytymättömiä Sinetin hakutoiminnon käyttäjiä vuonna 2016 oli 36 % ja melko tyytymättömiä 30 %. Tässä huomaa, että Sinetin hakutoimintoon tyytyväisten määrä on pienentynyt selkeästi ja tyytymättömien määrä vastaavasti nousi edellisvuoteen verrattuna. Tyytyväisten määrä pieneni 7 prosenttiyksiköllä ja melko tyytyväisten määrä pieneni jopa 17 prosenttiyksiköllä. Samalla tyytymättömien määrä kasvoi vuodesta 2015 17 prosenttiyksiköllä ja melko tyytymättömien määrä kasvoi 10 prosenttiyksiköllä. Näin ollen voidaan todeta, että Sinetin hakutoimintoon liittyy ongelmia, sillä suurin osa käyttäjistä ovat tyytymättömiä sen toimintaan vuoden Sinetin hakutoiminnon käytön jälkeen.



Kuvio 11. Sinetin haku

6.4 Sinetin kehittäminen

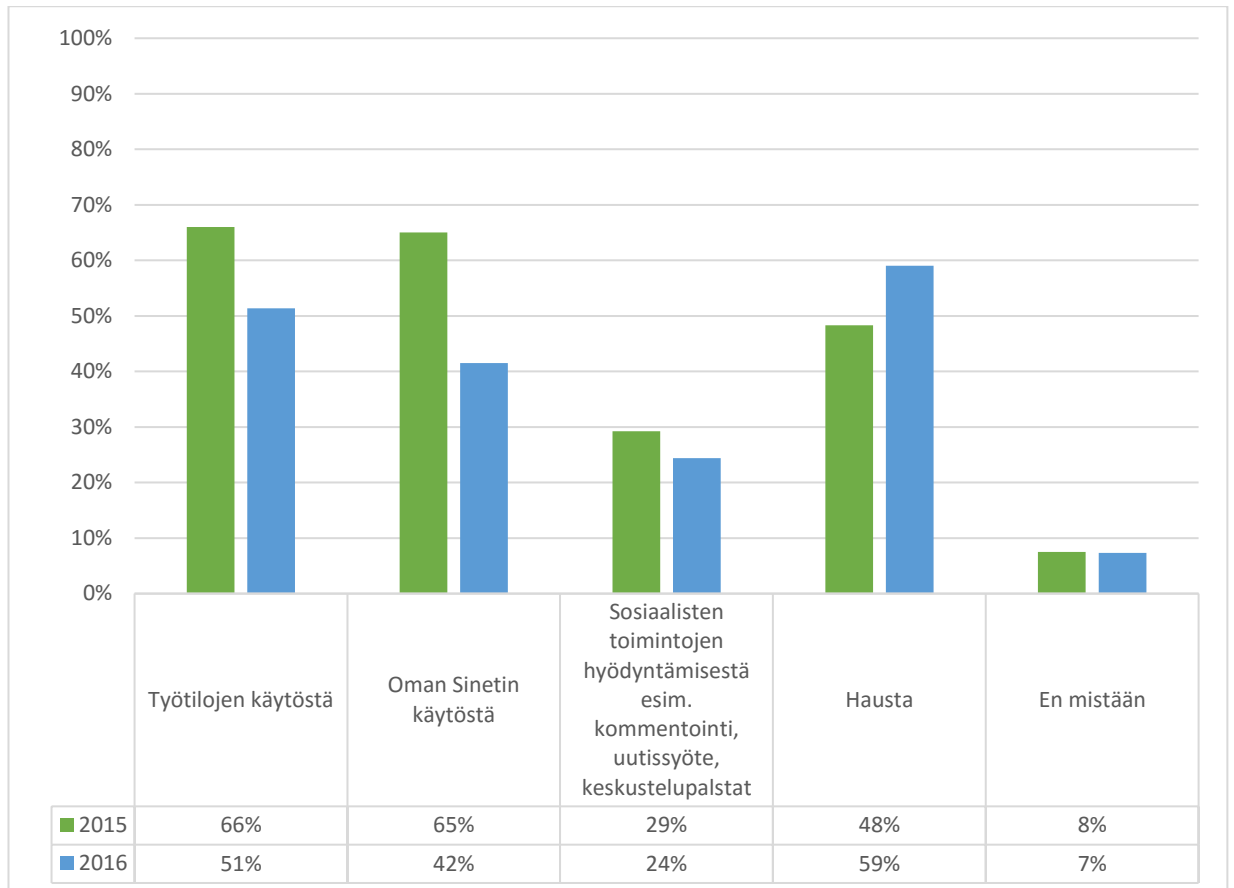
Seuraavassa kyselyn osiossa tutkittiin Sinetin osien ja toiminnan kehittämiskohteita monivalintakysymysten avulla. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin ”Mitä seuraavista tukitoimista Sinetin käyttöön kaipaisit lisää?” Vuonna 2015 suurin osa eli 65 % vastanneista kaipasi eniten vinkkiuutisia Sinetin käyttöön. Seuraavaksi halutuin tukitoiminto vuonna 2015 oli kysymys- ja vastauspalsta Sinetin käytöstä (FAQ), jonka kaipasi yhteensä 43 % vastanneista. Kolmanneksi suosituimman tukitoiminnon eli Lync-koulutukset Sinetistä valitsi 41 % vastanneista. Edellisten lisäksi 31 % vastanneista kaipasi infoja Sinetin käytöstä, 27 % vastanneista kaipasi kirjallisia ohjeita ja 14 % luokkahuonekoulutuksia. Seuraavan vuoden vastausten perusteella Sinetin tukitoimien tarpeen määrä laski edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2016 56 % käyttäjistä kaipaisivat vinkkiuutisia Sinetin käyttöön, 38 % kysymys-vastauspalsta, 35 % Lync -koulutuksia, 10 % luokkahuonekoulutuksia, 28 % infoja ja 25 % kaipasivat lisää kirjallisia ohjeita.



Kuvio 12. Mitä seuraavista tukitoimista Sinetin käyttöön kaipaisit lisää?

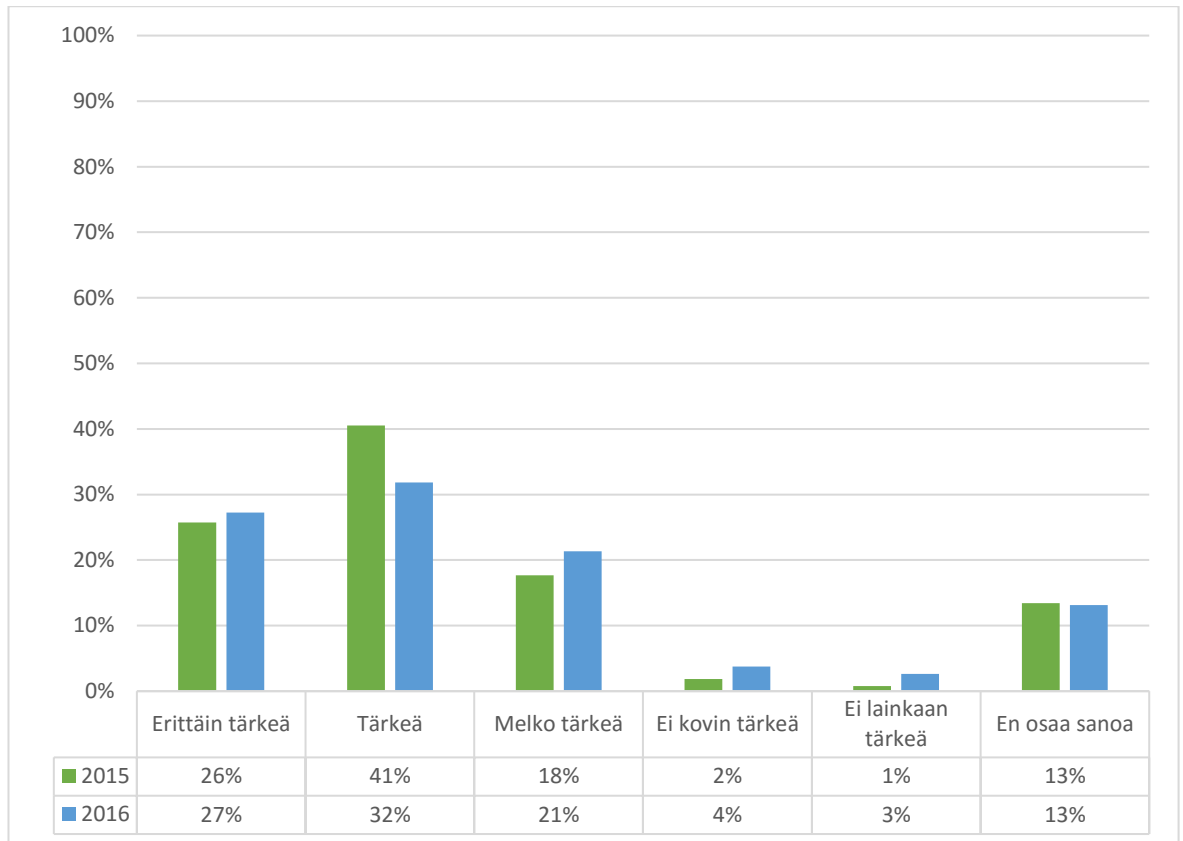
Toinen Sinetin kehittämiseen liittyvä kysymys on jatkokysymys ensimmäiseen kysymykseen. Toisella kysymyksellä pyritään selvittämään mistä Sinettiin liittyvistä aiheista vastaaja kaipaa enemmän tietoa. Vuonna 2015 käyttäjät kaipasivat eniten tietoa työtilojen (yhteensä 66 % vastanneista) ja Oman Sinetin käytöstä (65 % vastanneista). Vastaajista 48 % halusivat enemmän tietoa Sinetin hausta ja 29 % sosiaalisten toimintojen hyödyntämisestä.

Vuonna 2016 vastaajat kaipasivat eniten tietoa Sinetin hakutoiminnoista (59 % kaikista vastanneista) ja työtilojen käytöstä (51 % vastanneista). Sen sijaan Oman Sinetin käytöstä halusivat tietää 42 % vastanneista, joka on 23 prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisvuonna. Yhteensä 24 % vastanneista halusi enemmän tietoa sosiaalisten toimintojen hyödyntämisestä. Osa vastaajista (eli 7 - 8 %) ei halunnut enempää tietoa Sinetistä molempina vuosina.



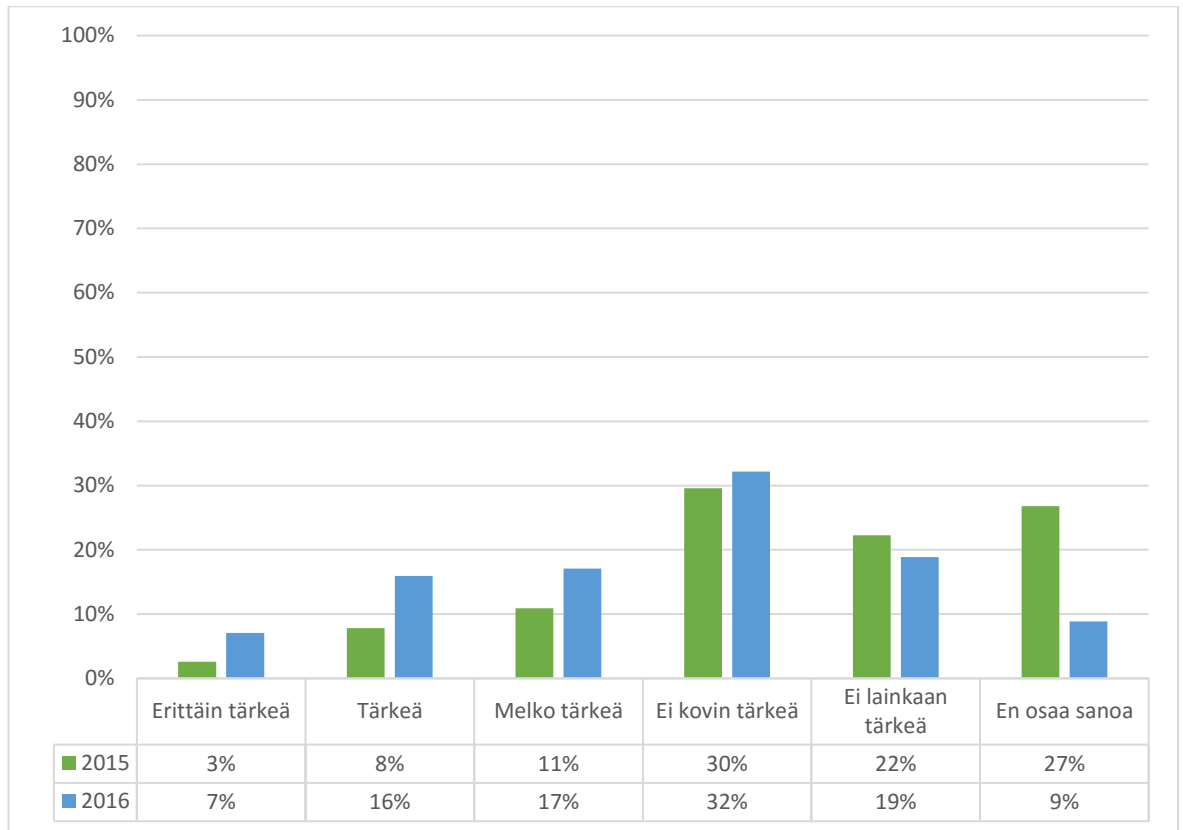
Kuvio 13. Mistä seuraavista aiheista kaipaavat enemmän tietoa?

Kysymyslomakkeen kolmas Sinetin kehittämistä koskeva kysymys liittyi valittujen sivujen nostamiseen hakutulosten kärkeen, kun Sinetissä haetaan tietyillä asiasanoilla. Vuoden 2015 vastausten perusteella 41 % vastaajista piti tärkeänä ja 26 % erittäin tärkeänä ja 18 % melko tärkeänä valittujen sivujen nostamista hakutulosten kärkeen. Kaikista vastanneista vain 2 % vastasi että tämä ei ole kovin tärkeätä ja 1 % että toiminto ei ole lainkaan tärkeä. Vuoden 2016 kysymyksen vastauksulokset olivat hyvin samanlaiset vuoden 2015 vastauksiin verrattuna. Vuonna 2016 27 % pitivät asiaa erittäin tärkeänä, 32 % tärkeänä ja 21 % pitivät melko tärkeänä. Yhteensä 4 % vastanneista ei pitänyt valittujen sivujen nostamista hakutulosten kärkeen kovin tärkeänä ja 3 % vastanneista ei pitänyt tätä lainkaan tärkeänä. Kaikista vastanneista 13 % ei osannut sanoa mielipidettä kysymykseen molempina vuosina.



Kuvio 14. Valittujen sivujen nostaminen hakutulosten kärkeen, kun haetaan tietyillä sanoilla

Kyselyn neljäs Sinetin kehittämiseen liittyvä kysymys liittyi videoiden tallentamiseen ja katseluun Sinetissä. Vuoden 2015 vastauksista suurin osa eli 30 % vastanneista ei pitänyt asiaa kovin tärkeänä ja 22 % vastanneista ei pitänyt tätä lainkaan tärkeänä. Yhteensä 8 % vastanneista pitivät mahdollisuutta tallentaa ja katsella videoita tärkeänä ja 3 % erittäin tärkeänä. Noin neljännes vastanneista – 22 % piti ominaisuutta ei lainkaan tärkeänä ja 27 % vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään kysymykseen. Vuoden 2016 vastauksista 7 % vastanneista piti mahdollisuutta erittäin tärkeänä, 16 % tärkeänä ja 17 % melko tärkeänä. 32 % vastanneista ei pitänyt mahdollisuutta kovin tärkeänä, 19 % ei lainkaan tärkeänä ja 9 % ei osannut sanoa.



Kuvio 15. Mahdollisuus tallentaa ja katsella videoita

7 Pohdinta

Tässä luvussa selvitetään Sinetin käyttäjien tyytyväisyyttä ja kokemuksia vuosina 2015 ja 2016. Vertailemalla kahden eri vuoden kyselyjen tulokset keskenään pyritään selvittämään ovatko käyttäjien mielipiteet Sinetin ja sen osa-alueiden suhteen muuttuneet vuoden sisällä. Vastanneita vuonna 2015 oli yhteensä 1066 ja vastanneita vuonna 2016 oli 852. Ensimmäisen kyselyn vastausprosentti on näin ollen 4 prosenttiyksikköä korkeampi kuin toisen kyselyn vastausprosentti. Vastausmäärältään nämä 4 prosenttiyksikköä muodostavat noin 200 työntekijän ryhmän. Pienempi vastaajamäärä toisessa kyselyssä johtuu todennäköisimmin siitä, että ensimmäisen kyselyn julkaisemisen jälkeen Kelan työntekijöille lähetettiin sähköpostimuistutus kyselystä. Toisessa kyselyssä muistutusta ei lähetetty ja kysely oli julkaistu pelkästään Sinetin etusivulle. Todennäköisesti osalla työntekijöistä jäi huomaamatta toinen kysely vuonna 2016 ilman erillistä sähköpostimuistutusta avoimesta kyselystä intranetissa. Tätä kyselyn muistutuskeinoa voidaan hyödyntää jatkokyselyissä isomman vastaajamäärän saavuttamiseksi. Molempien kyselyiden osalta vastausprosentti oli melko hyvä. Tavoitteena molemmissa kyselyissä oli saada noin 15 % Kelan työntekijöistä vastaamaan kyselyyn. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi 18 % ja toiseen 14 %, joten vastaustavoitteet saavutettiin melko hyvin.

Pohdinta-luvussa analysoidaan tutkimuksen tulokset niputtamalla kyselyn samaa osa-alueita koskevat kysymykset yhteen. Analyysissä on tärkeää muistaa että suurin osa kyselyn vastauksista molempina vuosina tuli naisilta, joiden ikä on 35 vuoden ja 55 vuoden välillä. Naisvastausten enemmistö oli ennakoitavissa, sillä Kelan työntekijöistä suurin osa on naisia. Kyselyn ensimmäinen osio keskittyi Sinetin käyttöön. Sinetin käyttöön liittyvien kysymysten perusteella voidaan todeta että vuoden sisällä Sinetin käyttö on lisääntynyt merkittävästi. Liki kaikkien Sinetin toiminnallisuuksien käyttö on lisääntynyt vuoden aikana kyselyn tulosten perusteella. Erityisesti Oman Sinetin käyttö, työtilojen käyttö ja tiedon haku ovat lisääntyneet vuodessa. Myös Sinetin aktiivikäyttö on lisääntynyt. Jos vuonna 2015 yhteensä 89 % kaikista vastanneista käytti Sinettiä aktiivisesti päivittäin tai monta kertaa päivän aikana, seuraavan vuoden aktiivikäyttäjien määrä nousi 97 %:iin kaikista työntekijöistä. Vuonna 2015 46 % vastanneista käytti Sinettiä päivittäin ja 42 % monta kertaa päivässä. Vuoden päästä jopa 60 % kaikista vastanneista käytti Sinettiä monta kertaa päivän aikana. Tästä voidaan päätellä että Sinetistä on vuodessa muodostunut kaikkien aktiivisessa käytössä oleva työkalu. Yleisesti ottaen kyselytulosten perusteella voi todeta että lähes kaikkien Sinetin toiminnallisuuksien osalta huomaa selkeän käytön kasvun vuoden sisällä. Mutta erityisesti Sinetin kasvu on näkynyt kahdessa toiminnossa – työtilojen ja intranetin tiedon etsimisessä ja lukemisessa

sekä Oman Sinetin käytössä. Sinetin käyttöön liittyvistä kysymyksistä selviää että vuonna 2016 Sinettiä käytetään noin 10 prosenttiyksikköä enemmän uutisten, tapahtumien, ja ilmoitusten lukemisen lisäksi tiedon etsimiseen ja lukemiseen Intranetin sivuilla ja työtilojen dokumenteissa. Lisäksi Oman Sinetin eli omien tietojen, uutissyötteen, blogin ja OneDriven käyttö on lisääntynyt vuoden aikana yhteensä 16 prosenttiyksiköllä. Käyttäjät ovat myös muokanneet huomattavasti enemmän Oman Sinetin tietoja. Kaikista vastanneista 57 % vastasi muokanneensa Oman Sinetin tietoja vuonna 2016. Vuonna 2015 vastaajista vain 38 % vastasi muokanneensa Oman Sinetin tietojaan.

Vuoden aikana käyttäjät ovat ottaneet käyttöön entistä enemmän erilaisia Sinetin toiminnallisuuksia. Kyselytulosten perusteella selviää että työntekijät ovat vuodessa ottaneet aktiivisimmin uutisten kommentoinnin käyttöön, sillä sen käyttö on lisääntynyt liki 10 prosenttiyksiköllä. Vuonna 2015 ainoastaan 12 % kaikista vastanneista on kommentoinut Sinetin uutisia. Vuonna 2016 käyttäjien määrä on kasvanut 9 prosenttiyksiköllä. One Driven käyttäjien määrä on noussut vuoden aikana yhteensä 24 prosenttiyksikköä. Vuoden aikana erilaisia työtilan ilmoituksia tilanneiden määrä kasvoi 28 prosenttiyksiköllä. Vuonna 2016 Sinetin käyttäjistä yhteensä 17 prosenttiyksikköä enemmän ovat myös alkaneet seuraamaan työtiloja tai henkilöitä lisää edellisvuoteen nähden. Ainoa toiminnallisuus jota työntekijät ovat käyttäneet molempina vuosina yhtä paljon, oli Sinetin haku. Se on eniten käytetty Sinetin toiminnallisuus molempina vuosina ja sitä ovat käyttäneet yhteensä 92 % vastaajista.

Seuraava kyselyn osio keskittyi Sinetin käyttäjätyytyväisyyteen. Molempina vastausvuosina Sinetille annettu yleisarvosana on pysynyt muuttumattomana. Suurin osa kyselyyn vastanneista antoi Kelan intranetille yleisarvosanaksi tyydyttävän tai hyvän. Yleisarvosana on hyvä mittari Sinetin toiminnalle yleisesti, mutta yleisarvosanasta on hankala selvittää mihin Sinetin käyttäjät ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Yleisarvosanan jälkeen tyytyväisyyttä tutkittiin viestinnällisen intranetin näkökulmasta. Tässä molempien vuosien vastaukset olivat hyvin samankaltaiset. Molempina vuosina liki puolet vastaajista vastasi olevansa melko tyytyväinen viestinnälliseen intranettiin. Käyttäjätyytyväisyyttä mitattiin lisäksi työtilojen käytön osalta. Vastausten perusteella voi todeta että työtilojen käyttö on ollut vuonna 2015 vähäistä, sillä 18 % vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään työtilojen käytöstä. Heti seuraavana vuonna ”en osaa sanoa” vastauksia oli vain 3 % kaikista vastauksista. Liki 30 % vastanneista oli melko tyytyväisiä Sinetin työtiloihin vuonna 2015. Seuraavan vuoden melko tyytyväisten määrä nousi 41 %:iin. Muiden vastanneiden osalta vastausmäärät ovat säilyneet suunnilleen samalla tasolla edellisvuoteen verrattuna. Todennäköisesti myös kysymykseen Omasta Sinetistä kaikki vastaajat eivät osanneet ilmaista mielipidettä ensimmäisessä kyselyssä,

vähäisen käytön takia. Vuonna 2015 jopa 35 % vastanneista ei osannut sanoa mielipidettä Omasta Sinetistä. Heti seuraavana vuonna tämä määrä pieneni 18 %:iin. Tästä voi päätellä että käyttäjät ovat ottaneet Oman Sinetin käyttöön ja osasivat vastata vuoden 2016 kyselyyn muulla tavalla.

Sinetin haku oli yksi mielenkiintoisimmista kyselyn kysymyksistä, sillä siihen liittyen on tullut eniten palautetta. Sinetin haun osalta vastausten perusteella huomasi että vuoden sisällä tyytymättömien hakutoiminnon käyttäjien määrä kasvoi huomattavasti. Vuonna 2015 tyytymättömiä Sinetin haun käyttäjiä oli 19 % ja melko tyytymättömiä käyttäjiä 20 %. Seuraavan vuoden kyselyn vastanneista jopa 36 % kaikista vastanneista oli tyytymättömiä ja 30 % melko tyytymättömiä hakutoimintoon. Hakutoimintoa on näin ollen kehitettävä lisää, jotta sen käyttö on jatkossa käyttäjille mielekästä.

Seuraavassa kyselyn osiossa tutkittiin Sinetin osien ja toiminnan kehittämiskohteita monivalintakysymysten avulla. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin ”Mitä seuraavista tukitoimista Sinetin käyttöön kaipaisit lisää?” Vuonna 2015 suurin osa eli 65 % vastanneista kaipasi eniten vinkkiuutisia Sinetin käyttöön. Seuraavaksi halutuin tukitoiminto vuonna 2015 oli kysymys- ja vastauspalsta Sinetin käytöstä (FAQ), jonka kaipasi yhteensä 43 % vastanneista. Kolmanneksi suosituimman tukitoiminnon eli Lync-koulutukset Sinetistä valitsi 41 % vastanneista. Edellisten lisäksi 31 % vastanneista kaipasi infoja Sinetin käytöstä, 27 % vastanneista kaipasi kirjallisia ohjeita ja 14 % luokkahuonekoulutuksia. Seuraavan vuoden vastausten perusteella Sinetin tukitoimien tarpeen määrä laski edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2016 56 % käyttäjistä kaipaisivat vinkkiuutisia Sinetin käyttöön, 38 % kysymys-vastauspalsta, 35 % Lync -koulutuksia, 10 % luokkahuonekoulutuksia, 28 % infoja ja 25 % kaipasivat lisää kirjallisia ohjeita. Kaikkien vuoden 2016 vastausten perusteella huomaa tukitoimien tarpeen laskun edellisvuoteen verrattuna.

Tutkimalla vastauksia kysymykseen mihin käyttäjät kaipasivat enemmän tietoa Sinettiin liittyen, huomaa laskevan trendin kaikissa vastausvaihtoehdoissa pois lukien hakutoiminto. Vuoden 2016 vastausten perusteella käyttäjät kaipasivat yli 15 prosenttiyksikköä vähemmän tietoa työtilojen (51%) ja Oman Sinetin käytöstä (42%) kuin vuonna 2015. Vuonna 2015 lisätietoa työtilojen käyttöön kaipasi 66 % vastanneista ja Oman Sinetin käyttöön kaipasi enemmän tietoa 65 % kaikista vastanneista. Sosiaalisten toimintojen hyödyntämisestä vastaajia saatiin 29 % vuonna 2015 ja 24 % vuonna 2016, tilanne ei ole juuri muuttunut. Hausta ihmiset kaipasivat arviolta 10 prosenttiyksikköä enemmän tietoa vuonna 2016 verrattuna vuoteen 2015. Tämä korostaa entisestään edellä todettua Sinetin

hakutoimintoon liittyvää ongelmaa, joka tarvitsee ottaa huomioon Sinetin jatkokehityksessä.

7.1 Johtopäätökset

Roineen ja Anttilan mukaan intranetit ovat luokiteltavissa luonteen perustella viestinnälliseen intranetiin, sähköiseen työpöytään ja sosiaaliseen intranetiin. Kelan uuden intranetin rakentamisessa pyrittiin yhdistämään nämä kaikki. Sinetin käyttöönoton ensisijaisena tavoitteena oli yhdistää tehokas viestintä- ja toimiva tiedonjakamiskanava yhteen. Pyrkimyksenä oli edistää henkilökunnan tietoisuutta organisaation yhteisistä tapahtumista, projekteista ja hankkeista, tehostaa dokumenttienhallintaa ja ryhmätyöskentelyä ja toteuttaa tehokas hakukone vastaamaan työntekijöiden tarpeita. Vaikka SharePointin pohjalle rakennettu intranet-alusta pitää sisällään kaikki intranetin toteuttamiseen tarvittavan, Roineen ja Anttilan mukaan todellinen toteuttaminen vaati räätälöintiä organisaation tarpeisiin. Myös Kela on muokannut intranet-alustansa omien tarpeiden mukaisesti.

Sinetin käyttö eri toiminnoissa on kyselyn tulosten perusteella kasvanut huomattavasti vuoden sisällä. Kyselytulosten perusteella voi nähdä selkeän Sinetin käytön kasvun toimintojen lisääntyneen käytön myötä. Kyselyn perusteella huomattiin, että työntekijät käyttivät Sinettiä ajallisesti huomattavasti enemmän vuoden käytön jälkeen. Vuonna 2016 suurin osa Kelan työntekijöistä käytti intranetiä monta kertaa päivässä tai vähintään päivittäin. Lisäksi Kelan työntekijät ovat ryhtyneet käyttämään enemmän Sinetin palveluita verkolevyn sijaan. Oman Sinetin ja sitä myöten omien tietojen, uutissyötteen, blogin ja OneDriven käyttö on tullut tutuksi yhä useammalle Sinetin käyttäjälle. Myös sosiaalinen kanssakäyminen Sinetissä on lisääntynyt vuoden aikana. Käyttäjät ovat vuoden aikana olleet enemmän vuorovaikutuksessa ja käyttäneet yhä enenevässä määrin uutisten kommentointia, henkilöiden ja työtilojen seuranta ja Oman Sinetin tietojen muokkausta. Kyselytulosten perusteella voi todeta, että tavoitteet sosiaalisen intranetin käytön lisäämisestä saavutettiin hyvin, sillä uuden intranetin ja SharePointin version käyttöönotto lisäsi avoimuutta ja vuorovaikutusta ison organisaation sisällä.

Tyytyväisyys Sinettiin pysyi molempina tutkimusvuosina hyvin samanlaisena. Sinetille annettujen yleisarvosanojen perusteella tyytyväisyys intranetiin on pysynyt melko samalla tasolla SharePoint 2013 version käyttöönottovuonna ja sitä seuraavana vuonna. Isoja heilahduksia annetuissa yleisarvosanoissa ei huomattu. Suosituin yleisarvosana oli 8 eli hyvä ja toiseksi suosituin arvosana oli 7 eli tyydyttävä molempina vuosina. Tästä päätellen Sinetin käyttäjäenemmistö on tyytyväinen tai jokseenkin tyytyväinen Sinettiin yleisesti. Myös viestinnälliseen intranetiin liittyvä tyytyväisyys on säilynyt hyvin muuttumattomana vuonna

2016 verrattuna vuoteen 2015. Suurin osa vastanneista oli jokseenkin tyytyväinen Sinetiin. Työtilojen osalta tyytyväisyyskysely paljasti kokemuksen puutteen noin viidennellä vastaajista Sinetin uuden version käyttöönoton jälkeen verrattuna seuraavan vuoden tuloksiin. Vuoden käytön jälkeen miltei kaikki vastaajat osasivat ilmaista mielipiteensä Sinetin työtiloista. Tässä konkretisoituu Stenmarkin toteama, että käyttäjät vuoden käytön jälkeen pystyvät ymmärtämään uuden teknologian paremmin, sillä ovat päässeet käyttämään ja kokeilemaan sitä itse.

Yleisesti ottaen Sinetin käyttäjät olivat tyytyväisiä intranetin toimintaan yleisellä tasolla ja pääasiallisesti kaikkiin sen osa-alueisiin. Ei kuitenkaan voi sanoa, että Sinetin käyttäjät olivat huomattavasti tyytyväisempiä intranettiin vuoden käytön jälkeen, sillä kyselytulokset vuonna 2016 eivät ole muuttuneet olennaisesti vuodesta 2015. Tyytyväisten käyttäjien määrä on noussut Sinetin tietyissä ominaisuuksissa, mikä suuremmaksi osaksi johtuu ”en osaa vastata” vastausten määrän pienenemisestä. Vuoden käytön jälkeen käyttäjät ovat ehtineet muodostaa näkemyksen Sinetistä ja enemmistö osasi määritellä tyytyväisyyden tason paremmin verrattuna vuoteen 2015 ja siihen hetken milloin Sinetti oli vasta otettu käyttöön Kelan työntekijöiden kesken. Kyselyn tuloksista huomattiin, että Sinetin toiminnallisuuksien monipuolisempi käyttö on lisääntynyt selkeästi.

Molemmissa kyselytuloksissa Sinetin suurimmaksi ongelmakohtaksi ja kehityskohteeksi muodostui hakutoiminto. Monivalintakysymysten perusteella Sinetin hakutoiminto kaipasi eniten kehittämistä vastaajien mielestä molempina vastausvuosina. Mielenkiintoisinta oli huomata, että vuonna 2016 hakutoimintoon tyytymättömien määrä oli suurempi edelliseen vastausvuoteen verrattuna. Phelps ja Mok (1999) mukaan intranetin käyttäjätyytyväisyyteen vaikuttaa hyvin paljon intranetin helppokäyttöisyys. Usein hakutoimintojen käyttäjät toivovat hakukoneelta samanlaista toimintaa kuin suurilla hakukoneilla esimerkiksi Googlella. Intranetin haulla ja internet-hakukoneilla on kuitenkin useita isoja eroja. Internet-hakuihin löytyy yleensä useita soveltuvia tuloksia, kun taas Intranetin haku etsii useimmiten vain yhtä tiettyä dokumenttia. Tämän lisäksi intranetin toiminnassa käyttöoikeudet ovat huomattavasti suuremmassa roolissa kuin internet haussa. Intranetin hakutulokset on näytettävä oikein jokaiselle haun tehneelle vain sen sisällön osalta, johon hakijalla riittää oikeudet. Tämä ei tee intranetin hakutoiminnosta helppokäyttöistä ja vaikuttaa käyttäjätyytyväisyyteen. Lisäksi jos tiedon hakeminen on tehty hankalaksi, koituu yritykselle tehokkuusongelmia Kuivalahden ja Luukkosen mukaan. Näin ollen on olennaista huomioida tiedonhakuun liittyvät seikat ja vaikuttaa tätä kautta käyttäjän tyytyväisyyteen intranet ratkaisussa. Kaikki nämä on huomioitava Sinetin jatkokehitystyössä. Sinetin intranetin hakutoimintoa on vielä kehitettävää vastaamaan käyttäjien tarpeita. Hakutoiminnon kehittämistyön lisäksi on tärkeää jatkaa käyttäjätyytyväisyyden seurantaan myös seuraavina vuosina,

jotta intranet vastaa parhaiten työntekijöiden tarpeita. Seuraavilla jatkokyselyillä pyritään saamaan Sinetistä mahdollisimman hyödyllinen ja tehokas työkalu kaikille sen käyttäjille.

Lähteet

- Gokan Ozcifi, Real world scenario's migrating SharePoint 2010 corporate websites or Infrastructure to SharePoint 2013 Luettavissa: <https://gokan.azurewebsites.net/2014/11/24/real-world-scenarios-migrating-sharepoint-2010-corporate-websites-or-infrastructure-to-sharepoint-2013/> Luettu: 29.12.2016
- Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita, Helsinki, s.15
- Intranet-ostajan opas, Intranet-megatrendit 2016 Luettavissa: <https://intranet-ostaja-nopas.fi/2016/09/27/intranet-megatrendit-2016/> Luettu: 25.01.2017
- JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2009 Luettavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS174/JHS174.pdf> Luettu: 15.12.2016
- Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, s.13,17
- Kela 2016a. Historia Luettavissa: <http://www.kela.fi/historia> Luettu: 15.12.2016
- Kela 2016a. Organisaatio Luettavissa: <http://www.kela.fi/organisaatio> Luettu: 15.12.2016
- Kela 2017 Strategia Luettavissa: <http://www.kela.fi/strategia> Luettu: 17.01.2017
- Kela 2016. Kansaneläkelaitos 2017 – Strategiaperusta. Kelan intranetti sivut Luettavissa: https://tyotilatsinetti.kela.fi/tyoryhmat/tulosohjauksentuki/strategiaperusta/Sivut/Kansaneläkelaitos_Strategy_2017.aspx Luettu: 16.12.2016
- Kielijelppi, Intranet Luettavissa: <http://kielijelppi.virtamieli.fi/verkkoviestinta/intranet> Luettu: 10.12.2016
- Kuivalahti, T. & Luukkonen, J. 2003. Intra. Helsinki: Inforviestintä Oy, s. 61-66
- Mikä on SharePoint? Luettavissa: <https://wiki.uef.fi/pages/viewpage.action?pageId=15008099> Luettu: 10.01.2017
- Phelps, R. & Mok, M. 1999. Managing the risk of intranet implementation: An empirical study of user satisfaction. Journal of Information Technology. Volume 14. Routledge, Ltd, s.46, 49
- Real world scenario's migrating SharePoint 2010 corporate websites or Infrastructure to SharePoint 2013 Luettavissa: <https://gokan.azurewebsites.net/2014/11/24/real-world-scenarios-migrating-sharepoint-2010-corporate-websites-or-infrastructure-to-sharepoint-2013/> Luettu: 27.12.2016
- Roine, J., & Anttila, J. 2015. SharePoint ja Office 365: Hyvät, pahat ja rumat. Helsinki, s.6-7, 63
- Sinetin haku, Kelan intranetti Luettavissa: https://tyotilat-sinetti.kela.fi/tyoryhmat/sinetti/Jaetut%20asiakirjat/Sinetin%20haku_vinkkej%C3%A4%20haun%20tehokkseen%20hy%C3%B6dynt%C3%A4miseen.pptx Luettu: 22.01.2017

Sinetin työtilat, Kelan intranetti Luettavissa: https://tyotilat-sinetti.kela.fi/tyoryhmat/sinetti/Jaetut%20asiakirjat/Sinetti-koulutus_Ty%C3%B6tilan%20k%C3%A4yt%C3%B6n%20ja%20hallinnan%20pikaohjeet.pptx Luettu: 22.01.2017
Sosiaalinen intranet, Sosiaalinen intranet ei ole ilmoitustaulu, vaan sähköinen toimisto Luettavissa: <http://www.sosiaalinenintranet.fi/sosiaalinen-intranet-ei-ole-ilmoitustaulu-vaan-sahkoinen-toimisto> Luettu: 25.03.2017

Stenmark, D. 2006. Corporate intranet failures: Interpreting a case study through the lens of formative context. International Journal of Business Environment Luettavissa: <http://gup.ub.gu.se/records/fulltext/43028/43028.pdf>, s.117, 124 Luettu: 20.02.2017

Three types of SharePoint customers, which type are you? Luettavissa: <http://www.trigent.com/blog/three-types-of-sharepoint-customers-which-type-are-you/> Luettu: 11.01.2017

Vilka, H. (2005) Tutki ja kehitä: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, s.67-69

Vilka, H. (2007) Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, s.161-162

What is SharePoint? Luettavissa: <https://support.office.com/fi-fi/article/Mikä-on-SharePoint-97b915e6-651b-43b2-827d-fb25777f446f> Luettu: 11.01.2017

Liite 1: Sinetin käyttäytyvyys 2015

Sivu 1: Taustatiedot

1. Mikä on roolisi Sinetin käyttäjänä? [monivalinta]

- Työtilavastaava (vetäjä tai tekninen omistaja vähintään yhdessä työtilassa)
- Minulla on vastuusivu(ja) viestinnällisessä intranetissä (osiossa Henkilöstö, Palvelut ja tuki, Näin toimimme tai Ajankohtaista)
- Sinetin peruskäyttäjä (ei kumpikaan yllä oleva)

2. Missä yksikössä työskentelet? [Pudotusvalikko]

- Aktuaari- ja tilasto-osasto
- Eläke- ja toimeentuloturvaosasto
- Espoon vakuutuspiiri
- Etelä-Karjalan vakuutuspiiri
- Etelä-Pirkanmaan vakuutuspiiri
- Etelä-Pohjanmaan vakuutuspiiri
- Etelä-Savon vakuutuspiiri
- FPA Åland – Kela Ahvenanmaa
- Hallinto-osasto
- Helsingin vakuutuspiiri
- Henkilöstöosasto
- IT-osasto
- Kansainvälisten asioiden keskus
- Kanta-Hämeen vakuutuspiiri
- Kanta-palvelut-yksikkö
- Kenttäosasto
- Keski-Pohjanmaan vakuutuspiiri
- Keski-Suomen vakuutuspiiri
- Keski-Uudenmaan vakuutuspiiri
- Kymenlaakson vakuutuspiiri
- Lapin vakuutuspiiri

- Länsi-Uudenmaan vakuutuspiiri
- Opintotukikeskus
- Oulun vakuutuspiiri
- Palveluosasto
- Perintäkeskus
- Pohjanmaan vakuutuspiiri
- Pohjois-Karjalan vakuutuspiiri
- Pohjois-Pohjanmaan vakuutuspiiri
- Pohjois-Savon vakuutuspiiri
- Päijät-Hämeen vakuutuspiiri
- Satakunnan vakuutuspiiri
- Sisäinen tarkastus
- Talousosasto
- Tampereen vakuutuspiiri
- Terveysosasto
- Tietohallinto-osasto
- Turun vakuutuspiiri
- Tutkimusosasto
- Työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskus
- Vammaisten tulkkauspalvelukeskus
- Vantaan–Porvoon vakuutuspiiri
- Varsinais-Suomen vakuutuspiiri
- Yhteyskeskus

3. Mikä on asemasi organisaatiossa? [Pudotusvalikko]

- vakuutussihteerit ja vastaavat
- asiakassihteerit
- asiakasneuvojat
- asiantuntijalääkärit

- IT- ja muut asiantuntijat, suunnittelijat ja tutkijat
- sihteerit ja vastaavat
- kiinteistön- ja varastonhoitajat, vahtimestarit, autonkuljettajat sekä keittiö-, siivous- ja muu palveluhenkilöstö
- vakuutuspiirin johtaja
- apulaisjohtaja, vakuutuspäällikkö
- toimistonjohtaja tai palvelupäällikkö
- osastopäällikkö, toimialajohtajat
- ryhmäpäällikkö
- muu esimiestason nimike (mm. tiimipäällikkö)
- muu nimike

4. Ikä [Yksivalinta]

- 18–24 vuotta
- 25–34 vuotta
- 35–44 vuotta
- 45–55 vuotta
- yli 55 vuotta

5. Sukupuoli [Yksivalinta]

- Mies
- Nainen

6. Kuinka kauan olet työskennellyt Kelassa? [Yksivalinta]

- Alle 5 vuotta
- 5–15 vuotta
- Yli 15 vuotta

Sivu 2: Sinetin käyttö

1. Mihin käytät Sinettiä eniten? Valitse enintään kolme. [Monivalinta]

- Luen uutisia, tapahtumia, ilmoituksia ja muita ajankohtaissisältöjä.

- Etsin ja luen muuta tietoa, esim. intranetin sivuja, työtilojen dokumentteja, Omaa Sinettiä.
- Julkaisen sisältöä Sinetin intranetissä.
- Käytän linkkejä toisiin järjestelmiin.
- Käytän ja muokkaan jonkin työtilan sisältöä.
- Tallennan tiedostoja johonkin työtilaan.
- Käytän Omaa Sinettiä (Omat tiedot, uutissyöte, blogi, OneDrive).

2. Kuinka usein käytät Sinettiä? [Yksivalinta]

- Monta kertaa päivässä
- Päivittäin
- Viikoittain
- Pari kertaa kuussa
- Harvemmin

2. Milloin yleensä käytät Sinettiä? [Yksivalinta]

- Aamuisin töihin tullessa
- Lounaan jälkeen
- Päivän lopussa
- Vaihtelevasti

3. Oletko käyttänyt seuraavia Sinetin toiminnallisuuksia? [Monivalinta]

- Olen kommentoinut uutisia.
- Olen muokannut Oma Sinetti -tietojani.
- Olen käyttänyt OneDrive-asemaani.
- Olen tilannut ilmoituksia sähköpostiin esim. jonkin työtilan uutisista.
- Olen seurannut esim. jotakin työtilaa tai henkilöä.
- Olen antanut tiedostoille metatietoja, esim. asiasanoja, tai Oma luokitus -termejä.
- Olen käyttänyt Sinetin hakua.

3b [Jatkokysymys, jos on jättänyt jonkin kohdan ruksimatta] Kerroit edellisessä kysymyksessä, että et ole vielä käyttänyt joitakin Sinetin ominaisuuksia. Kerro, mikset ole vielä käyttänyt? [vapaa tekstikenttä]

4. Oletko siirtänyt tiedostosi T-levyltä Oman Sinetin OneDriveen? [yksivalinta]

- Olen jo siirtänyt tarvitsemiäni tiedostoja.
- Aion siirtää tiedostot lähiaikoina.
- En tiedä, mikä on OneDrive.
- En aio siirtää niitä. Miksi? _____

5. Sinetti on tuonut mukanaan monia uusia työtapoja, mutta vanhoista on usein vaikeaa luopua. Oletko tehnyt seuraavia? [Monivalinta]

- Olen tallentanut saman tiedoston sekä verkkolevylle että Sinetin työtilaan tai OneDriveen?
- Olen julkaissut uutisen/ilmoituksen tms. Sinetissä ja lähettänyt lisäksi asiasta sähköpostia.
- Olen lähettänyt tiedoston sähköpostin liitetiedostona sen sijaan, että olisin tallentanut sen työtilaan tai OneDriveen ja lähettänyt linkin vastaanottajille.
- Olen kysynyt työasiaa kollegoilta sähköpostilla sen sijaan, että olisin kysynyt asiaa työtilassa tai etsinyt tietoa Sinetin haulla.

Sivu 3: Tyytyväisyys Sinettiin

1. Minkä kokonaisarvosanan annat Sinetille? 1=olen erittäin tyytymätön, 5= olen erittäin tyytyväinen [asteikko 1-5]

2. Miltä Sinetin käyttäminen on tuntunut? [Vapaa tekstikenttä]

3. Minkä arvosanan antaisit Sinetin eri osille? 1=olen erittäin tyytymätön, 5= olen erittäin tyytyväinen [asteikko 1-5]

- Oma Sinetti (mukaan lukien OneDrive)
- Viestinnällinen intranet (= Sinetin etusivu, sisällöt otsikoiden Henkilöstö, Palvelut ja tuki, Näin toimimme ja Ajankohtaista alla)
- Työtilat
- Haku
- Vuorovaikutukselliset ominaisuudet (esim. sivujen kommentointi ja tykkääminen, uutissyöte Omassa Sinetissä ja työtiloissa)

4. Miten arvioisit seuraavia? 1=olen erittäin tyytymätön, 5= olen erittäin tyytyväinen [asteikko 1-5]

- Viestinnällisen intranetin sisällön selkeys
- Viestinnällisen intranetin sisältöjen riittävyys

- Tiedon löydettävyys Sinetissä
- Työtilojen ominaisuuksien sopivuus tarpeisiini
- Oman Sinetin sopivuus tarpeisiini
- OneDriven sopivuus tarpeisiini
- Viestintä Sinetin käyttöönotosta ja ominaisuuksista
- Sinetin käyttäjäkoulutus
- Sinetin käytön tuki
- Sinetin ulkoasu
- Sinetin helppokäyttöisyys

4b [Jatkokysymys, jos käyttäjä on valinnut johonkin edellä mainitusta kysymyksistä vastausvaihtoehdon 1 tai 2.] Kerroit, että olet melko tai erittäin tyytymätön Sinetin joihinkin osiin tai siihen liittyviin palveluihin. Kerro tarkemmin, miksi. [Vapaa tekstikenttä]

5. Arvioi seuraavia väittämiä 1=olen täysin eri mieltä, 5=olen täysin samaa mieltä [asteikko 1-5,]

- Sinetti auttaa minua tekemään työni tehokkaasti.
- Sinetti auttaa minua tekemään työni laadukkaasti.
- Löydän tarvitsemani tiedon nopeasti.
- Pystyn jakamaan tietoa aiempaa helpommin.
- Sinetin sosiaaliset toiminnot helpottavat viestintää.
- Pidän Sinetin ulkoasusta.
- Sinetti toimii hyvin.
- Minun on helppo käyttää Sinettiä.
- Sinetin käyttöohjeet ovat mielestäni selkeät.

6. Mikä on mielestäsi parasta Sinetissä? [Vapaa tekstikenttä]

7. Mikä on mielestäsi Sinetissä hankalinta? [Vapaa tekstikenttä]

8. Mitä turhaa Sinetissä on? [Vapaa tekstikenttä]

Sivu 4: Sinetin kehittäminen

1. Uusi työväline vaatii aina uuden omaksumista. Mitä seuraavista tukitoimista Sinetin käyttöön kaipaisit lisää? [Monivalinta]

- Vinkkiuutisia Sinetin käyttöön
- Lync-koulutuksia
- Luokkahuonekoulutuksia
- Infoja
- Kirjallisia ohjeita
- Kysymys-vastauspalstaa
- Muuta, mitä? _____

2. Mistä seuraavista aiheista kaipaat enemmän tietoa? [Monivalinta]

- Työtilojen käytöstä
- Oman Sinetin käytöstä
- Sosiaalisten toimintojen hyödyntämisestä (esim. kommentointi, uutissyöte, keskustelupalstat)
- Hausta
- En mistään

3. Mistä asioista tarkemmin haluat lisää tietoa, esim. metatiedoista, tiedostojen hallinnasta, OneDrivestä, kalenterin käytöstä? [Vapaa tekstikenttä]

4. Kuinka tärkeänä pidät seuraavien ominaisuuksien käyttöönottoa Sinetissä? 1=ei lainkaan tärkeä, 5=erittäin tärkeä [Asteikko 1-5]

- Yksi hakukenttä, josta voi hakea kaikkea mahdollista. (Nyt Sinetin haku ei hae esimerkiksi Confluence-ohjeita, jos hakua ei kohdisteta Confluenceen.)
- Valittujen sivujen nostaminen hakutulosten kärkeen, kun haetaan tietyillä sanoilla.
- Mahdollisuus käyttää Kelan yhteisiä dokumenttipohjia Omassa Sinetissä.
- Mahdollisuus tallentaa ja katsella videoita.
- Mahdollisuus saada käyttäjäryhmittäin (esim. esimiehet, toimihenkilöt, konsultit) mukautettu linkkilista Kelan työkaluista Omaan Sinettiin.
- Mahdollisuus kommentoida työtiloissa tehtyjä uutisia.
- Työtilojen kehittyneempien ominaisuuksien käyttöönotto lisäämällä niitä käyttöohjeisiin ja pitämällä niistä koulutuksia.

- Mahdollisuus ottaa laajempi keskusteluominaisuus käyttöön työtiloissa.

5. Mitä muita uusia ominaisuuksia tarvitsisit Sinettiin? [Vapaa tekstikenttä]

6. Jos henkilöstölehti Yhteispelin jutut ilmestyisivät Sinetissä, kaipaisitko vielä paperimuotoista henkilöstölehteä?

- Kyllä
- En

7. Millaista sisältöä kaipaat enemmän viestinnälliseen intranettiin? Viestinnällisellä intranetillä tarkoitetaan Sinetin etusivua(= Sinetin etusivu, sisällöt otsikoiden Henkilöstö, Palvelut ja tuki, Näin toimimme ja Ajankohtaista alla) [Vapaa tekstikenttä]

8. Mistä asioista kaipaat enemmän sisältöä oman yksikkösi työtilaan? [Vapaa tekstikenttä]

9. Mistä asioista kaipaat enemmän sisältöä projektin/asiantuntijaryhmän työtilaan? [Vapaa tekstikenttä]

10. Haluatko vielä antaa muuta palautetta, kiitosta, kehitysehdotuksia Sinetistä? Sana on vapaa! [vapaa tekstikenttä]

Liite 2: Sinetin käyttäjätyytyväisyys 2016

Mikä on roolisi Sinetin käyttäjänä?

- Työtilavastaava (vetäjä tai tekninen omistaja vähintään yhdessä työtilassa)
- Minulla on vastuusivu(ja) viestinnällisessä intranetissä (osiossa Henkilöstö, Palvelut ja tuki, Näin toimimme tai Ajankohtaista)
- Sinetin peruskäyttäjä (ei kumpikaan yllä oleva)

Missä tulosityksikössä, yksikössä ja ryhmässä työskentelet?

- Asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö
 - Asiakkuuksien suunnitteluyksikkö
 - Asiakkuuksien johtamisryhmä
 - Asiakaspalvelun tukiryhmä
 - Eteläinen asiakaspalveluyksikkö
 - Kirkkonummen palveluryhmä
 - Lohjan palveluryhmä
 - Päijät-Hämeen palveluryhmä
 - Kymenlaakson palveluryhmä
 - Porvoon palveluryhmä
 - Etelä-Karjalan palveluryhmä
 - Järvenpään palveluryhmä
 - Hyvinkään palveluryhmä
 - Itäinen asiakaspalveluyksikkö
 - Keski-Suomen palveluryhmä 1
 - Keski-Suomen palveluryhmä 2
 - Etelä-Savon palveluryhmä
 - Keski-Savon palveluryhmä
 - Kuopion palveluryhmä
 - Pohjois-Savon palveluryhmä
 - Pohjois-Karjalan palveluryhmä
 - Keskinen asiakaspalveluyksikkö
 - Etelä-Pohjanmaan palveluryhmä
 - Tampereen palveluryhmä
 - Pirkanmaan palveluryhmä 1
 - Pirkanmaan palveluryhmä 2
 - Kanta-Hämeen palveluryhmä
 - Läntinen asiakaspalveluyksikkö
 - Pohjanmaan palveluryhmä
 - Porin palveluryhmä
 - Rauman palveluryhmä
 - Turun palveluryhmä
 - Raision palveluryhmä
 - Salon palveluryhmä
 - Pohjoinen asiakaspalveluyksikkö
 - Pohjois-Lapin palveluryhmä
 - Rovaniemen seudun palveluryhmä
 - Kemin-Tornion seudun palveluryhmä
 - Koillismaan palveluryhmä
 - Oulun palveluryhmä
 - Raahen palveluryhmä
 - Kainuun palveluryhmä
 - Pohjois-Pohjanmaan palveluryhmä
 - Keski-Pohjanmaan palveluryhmä
 - Pääkaupunkiseudun asiakaspalveluyksikkö

- Kampin palveluryhmä 1
- Kampin palveluryhmä 2
- Hakaniemen palveluryhmä
- Malmin palveluryhmä
- Itäkeskuksen palveluryhmä 1
- Itäkeskuksen palveluryhmä 2
- Myyrmäen palveluryhmä
- Tikkurilan palveluryhmä
- Korson palveluryhmä
- Leppävaaran palveluryhmä
- Matinkylän-Olarin palveluryhmä
- Yhteyskeskus
 - Yhteyskeskuksen toimeentuloturvaryhmä
 - Yhteyskeskuksen terveysturvaryhmä
 - Yhteyskeskuksen monipalveluryhmä
 - Yhteyskeskuksen asiantuntijaryhmä
- Esikuntapalvelujen tulosyksikkö
 - Esikunnan henkilöstövoimavarayksikkö
 - Esikunnan työnantajapalveluryhmä
 - Esikunnan henkilöstösuunnitteluryhmä
 - Esikunnan strategia- ja lakiyksikkö
 - Esikunnan strategiaryhmä
 - Esikunnan lakiasiairyhmä
 - Esikunnan talousyksikkö
 - Esikunnan taloussuunnitteluryhmä
- Etuuspalvelujen tulosyksikkö
 - Eteläinen vakuutuspiiri
 - Kansainvälisten asioiden keskus
 - Työkyvyttömyyseläkkeiden ratkaisukeskus
 - Eteläinen asiantuntijalääkärikeskus
 - Eteläinen toimeentuloturvan keskus
 - Eteläinen eläke-, opinto- ja perhekeskus
 - Eteläinen työ- ja toimintakykykeskus
 - Eteläinen terveydenhoitoetuuksien keskus
 - Eteläinen skannauskeskus
 - Itäinen vakuutuspiiri
 - Itäinen asiantuntijalääkärikeskus
 - Itäinen toimeentuloturvan keskus
 - Itäinen eläke-, opinto- ja perhekeskus
 - Itäinen työ- ja toimintakykykeskus
 - Itäinen terveydenhoitoetuuksien keskus
 - Itäinen skannauskeskus
 - Keskinen vakuutuspiiri
 - Keskinen asiantuntijalääkärikeskus
 - Keskinen toimeentuloturvan keskus
 - Keskinen eläke-, opinto- ja perhekeskus
 - Keskinen työ- ja toimintakykykeskus
 - Keskinen terveydenhoitoetuuksien keskus
 - Keskinen skannauskeskus
 - Läntinen vakuutuspiiri
 - Vammaisten tulkkauspalvelukeskus
 - Kela-Ahvenanmaa
 - Läntinen asiantuntijalääkärikeskus
 - Läntinen toimeentuloturvan keskus
 - Läntinen eläke-, opinto- ja perhekeskus
 - Läntinen työ- ja toimintakykykeskus
 - Läntinen terveydenhoitoetuuksien keskus
 - Läntinen skannauskeskus

- Pohjoinen vakuutuspiiri
 - Pohjoinen asiantuntijalääkärikeskus
 - Pohjoinen toimeentuloturvan keskus
 - Pohjoinen eläke-, opinto- ja perhekeskus
 - Pohjoinen työ- ja toimintakykykeskus
 - Pohjoinen terveydenhoitoetuuksien keskus
 - Pohjoinen skannauskeskus
- Etuuspalvelujen lakiyksikkö
 - Toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskus
 - Eläke-, opinto- ja perhe osaamiskeskus
 - Työ- ja toimintakyky osaamiskeskus
 - Terveydenhoitoetuuksien osaamiskeskus
 - Kansainvälisten asioiden osaamiskeskus
- Etuuspalvelujen tukiyksikkö
 - Laaturyhmä
- Vakuutuslääketieteellinen yksikkö
- ICT-palvelujen tulosityksikkö
 - Asiakkuuksien ICT-yksikkö
 - Maksamis- ja perintäryhmä
 - Asiakaspalvelun tukiryhmä
 - Asiakastietoryhmä
 - Ulkoisen asiakastiedon ryhmä
 - Yhteistyökumppanien palveluryhmä
 - Päätös- ja kirjeryhmä
 - Verkkoasiointiryhmä
 - Etuuksien ICT-yksikkö
 - Eläke- ja asumistukiryhmä
 - Opintoetus- ja elatustukiryhmä
 - Perhe-etus- ja toimeentuloryhmä
 - Työ- ja toimintakykyetusryhmä
 - Terveydenhoitoetusryhmä
 - Hallinnon ja tilastoinnin ICT-yksikkö
 - Terveyden tilastointi- ja raportointir.
 - Toimeentulon tilastointi- ja rap.ryhmä
 - Tilastoinnin ja raportoinnin yht.palv.r
 - Taloushallintoryhmä
 - Henkilöstöhallintoryhmä
 - ICT-hallintoyksikkö
 - Hallinnon palveluryhmä
 - ICT-tuotantoyksikkö
 - Asiakastukiryhmä
 - Keskuskonepalvelu- ja automaatioryhmä
 - Palvelin- ja levyjärjestelmäryhmä
 - Tuotannon tuki- ja raportointiryhmä
 - Tulostusryhmä
 - Työasema- ja ohjelmistoryhmä
 - Kanta-palvelujen yksikkö
 - Asiakkuusryhmä
 - ICT-kehitysryhmä 1
 - ICT-kehitysryhmä 2
 - ICT-kehitysryhmä 3
 - ICT-kehitysryhmä 4
 - Tuotantopalveluryhmä
 - Sovelluskehitysyksikkö
 - Sovelluskehitysryhmä 1
 - Sovelluskehitysryhmä 2
 - Sovelluskehitysryhmä 3
 - Menetelmäryhmä

- Teknologiayksikkö
 - Arkkitehtuuriryhmä 1
 - Arkkitehtuuriryhmä 2
 - Tiedonhallintaryhmä
 - Tietoliikenne- ja tietoturvaryhmä
 - Sovellusalustaryhmä 1
 - Sovellusalustaryhmä 2
- Kehittämispalvelujen tulosityksikkö
 - Asiakkuusjärjestelmäyksikkö
 - Palvelukanavaryhmä
 - Verkkoviestintäryhmä
 - Verkkopalveluryhmä
 - Asiakirjatuotantoryhmä
 - Etuusjärjestelmäyksikkö
 - Perusturvaryhmä
 - Opintoetusryhmä
 - Eläke- ja työkykyryhmä
 - Terveystuotoetusryhmä
 - Perhe-etuus- ja vakuuttamisryhmä
 - Tuotannonohjausryhmä
 - Testausyksikkö
 - Testauksen tietojenvälitysryhmä
 - Testauksen etuusryhmä 1
 - Testauksen etuusryhmä 2
 - Testauksen maksujenhallintaryhmä
 - Testauksen tukiryhmä
 - Testauksen suorituskyky- ja tietoturvar.
 - Tietohallintoyksikkö
 - Salkunhallintaryhmä
 - Projektinhallintaryhmä 1
 - Projektinhallintaryhmä 2
 - Kokonaisarkkitehtuuriryhmä
 - Tietohallinto- ja hankintaryhmä
 - Yhteisten järjestelmien yksikkö
 - Maksujenhallintaryhmä
 - Vero- ja kirjanpitoryhmä
 - Asiakastietoryhmä
 - Tietojenvaihtoryhmä
 - TAHA-järjestelmäryhmä
- Yhteisten palvelujen tulosityksikkö
 - Hallinto- ja toimitilayksikkö
 - Hallinto- ja välinepalveluryhmä
 - Kiinteistöpalveluryhmä
 - Hankinta- ja lakiyksikkö
 - Perintäkeskus
 - Hankintapalveluryhmä
 - Lakipalveluryhmä
 - Talous- ja henkilöstöyksikkö
 - Aktuaari- ja talouspalveluryhmä
 - Kirjanpito- ja maksuliikenneryhmä
 - Henkilöstöpalveluryhmä
 - Koulutuspalveluryhmä
 - Työhyvinvointi- ja terveystuotoetusryhmä
 - Tieto- ja viestintäyksikkö
 - Tilasto- ja tietovarastoryhmä
 - Tutkimusryhmä
 - Julkaisu- ja tietopalveluryhmä
 - Käännösryhmä

- Viestintäryhmä
- Sisäinen tarkastus

Oletko esimies vai toimihenkilö?

- esimies
 - lähiesimies (ryhmäpäällikkö tai tiimipäällikkö)
 - keskijohtoa tai ylintä johtoa
- toimihenkilö
 - asiantuntijalääkäri
 - assistentti
 - palveluasiantuntija
 - palvelutoimihenkilö (esim. vahtimestari)
 - ratkaisuasiantuntija
 - suunnittelun asiantuntija
 - muu nimike

Ikäsi

- 18–24 vuotta
- 25–34 vuotta
- 35–44 vuotta
- 45–55 vuotta
- yli 55 vuotta

Sukupuolesi

- Mies
- Nainen

Kuinka kauan olet työskennellyt Kelassa?

- Alle 5 vuotta
- 5–15 vuotta
- Yli 15 vuotta

Mihin käytät Sinettiä eniten? Valitse enintään kolme.

- Luen uutisia, tapahtumia, ilmoituksia ja muita ajankohtaissisältöjä.
- Etsin ja luen muuta tietoa, esim. intranetin sivuja, työtilojen dokumentteja, Omaa Sinettiä.
- Julkaisen sisältöä Sinetin intranetissä.
- Käytän linkkejä toisiin järjestelmiin.
- Käytän ja muokkaan jonkin työtilan sisältöä.
- Tallennan tiedostoja johonkin työtilaan.
- Käytän Omaa Sinettiä (Omat tiedot, uutissyöte, blogi, OneDrive).

Kuinka usein käytät Sinettiä?

- Monta kertaa päivässä
- Päivittäin
- Viikoittain

- Pari kertaa kuussa
- Harvemmin

Milloin yleensä käytät Sinettiä?

- Aamuisin töihin tullessa
- Lounaan jälkeen
- Päivän lopussa
- Vaihtelevasti

Kuinka aktiivisesti ryhmäsi työtilaa käytetään? (Jaatteko uutissyötteessä ajatuksia tai työhön liittyviä linkkejä, julkaisetteko tapahtumia, onko työtilassa lomakalenteri käytössä jne.?)

- Monta kertaa päivässä
- Päivittäin
- Viikoittain
- Pari kertaa kuussa
- Harvemmin

Oletko käyttänyt seuraavia Sinetin toiminnallisuuksia?

- Olen kommentoinut uutisia.
- Olen muokannut Oma Sinetti -tietojani.
- Olen käyttänyt OneDrivea.
- Olen tilannut ilmoituksia sähköpostiin esim. jonkin työtilan uutisista.
- Olen seurannut esim. jotakin työtilaa tai henkilöä.
- Olen antanut tiedostoille metatietoja, esim. asiasanoja, tai Oma luokitus -termejä.
- Olen käyttänyt Sinetin hakua.
- Olen lisännyt sovelluksia.

Jos et ole vielä käyttänyt joitain edellä mainituista Sinetin ominaisuuksista, niin kerro mikset?

- Ei ole aikaa.
- Sekavaa/hankalaa.
- Ei ole tarvetta.
- En ole päässyt koulutukseen.
- Olen ollut koulutuksessa, mutta en oppinut riittävästi.

Käytätkö OneDrivea henkilökohtaisten tiedostojesi tallennuspaikkana?

- Käytän pääasiassa OneDrivea tiedostojeni hallintaan.
- Käytän sekä OneDrivea että verkkolevyä (esim. T-asemaa) tiedostojeni hallintaan.
- En aio käyttää OneDrivea, koska en osaa.
- En aio käyttää OneDrivea, koska en halua.
- En käytä OneDrivea, koska minulla ei ole omia tiedostoja.
- En tiedä, mikä on OneDrive.

Sinetti on tuonut mukanaan monia uusia työtapoja, mutta vanhoista on usein vaikeaa luopua. Oletko tehnyt seuraavia?

- Olen tallentanut saman tiedoston sekä verkkolevyille että Sinetin työtilaan tai OneDriveen?
 Olen julkaissut uutisen/ilmoituksen tms. Sinetissä ja lähettänyt lisäksi asiasta sähköpostia.
 Olen lähettänyt tiedoston sähköpostin liitetiedostona sen sijaan, että olisin tallentanut sen työtilaan tai OneDriveen ja lähettänyt linkin vastaanottajille.
 Olen kysynyt työasiaa kollegoilta sähköpostilla sen sijaan, että olisin kysynyt asiaa työtilassa tai etsinyt tietoa Sinetin haulla.

Minkä arvosanan antaisit Sinetille? 4=heikko, 5=Välttävä, 6=Kohtalainen, 7=Tyydyttävä, 8=Hyvä, 9=Kiitettävä, 10= erinomainen

4	5	6	7	8	9	10	En osaa sanoa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miltä Sinetin käyttäminen on tuntunut?

- Erittäin helpolta
 Helpolta
 Ei helpolta eikä vaikealta
 Vaikealta
 Erittäin vaikealta
 En osaa sanoa

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin Sinetin osiin?

	Tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen eikä tyytymätön	Melko tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa
Oma Sinetti (mukaan lukien OneDrive)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viestinnällinen intranet (Sinetin etusivu, sisällöt otsikoiden Henkilöstö, Palvelut ja tuki,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Näin toimimme ja Ajankohtaistalla)						
Työtilat	()	()	()	()	()	()
Haku	()	()	()	()	()	()
Vuorovai- kutuksel- liset omi- naisuudet (esim. si- vujen kommen- tointi ja tykkää- minen, uutis- syöte Omassa Sinetissä ja työti- loissa)	()	()	()	()	()	()

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	Tyytyväi- nen	Melko tyytyväi- nen	En tyyty- väinen enkä tyy- tymätön	Melko tyyttymä- tön	Tyytymä- tön	En osaa sanoa
Viestin- nällisen intranetin sisällön selkeys	()	()	()	()	()	()
Viestin- nällisen intranetin sisältöjen riittävyys	()	()	()	()	()	()
Tiedon löydettä- vyys Si- netissä	()	()	()	()	()	()
Työtilojen ominais- suuksien sopivuus tarpeisiini	()	()	()	()	()	()
Oman Si- netin so- pivuus tarpeisiini	()	()	()	()	()	()

OneDri- ven sopi- vuus tar- peisiini	()	()	()	()	()	()
Viestintä Sinetin käyttöön- otosta ja ominai- suuksista	()	()	()	()	()	()
Sinetin käyttäjä- koulutus	()	()	()	()	()	()
Sinetin käytön tuki (Si- netti-kli- nikka, ICT-asia- kastuki, Sinetti- postilaa- tikko)	()	()	()	()	()	()
Sinetin ulkoasu	()	()	()	()	()	()
Sinetin helppo- käyttöi- syys	()	()	()	()	()	()

Arvioi seuraavia väittämiä.

	Samaa mieltä	Melko sa- maa mieltä	En sa- maa enkä eri mieltä	Melko eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa
Sinetti auttaa minua te- kemään työni te- hok- kaasti.	()	()	()	()	()	()
Sinetti auttaa minua te- kemään työni laa- duk- kaasti.	()	()	()	()	()	()
Löydän tarvitse-	()	()	()	()	()	()

mani tiedon nopeasti.

Pystyn jakamaan tietoa aiempaa helpommin.

() () () () () ()

Sinetin sosiaaliset toiminnot helpottavat viestintää.

() () () () () ()

Pidän Sinetin ulkoasusta.

() () () () () ()

Sinetti toimii hyvin.

() () () () () ()

Minun on helppo käyttää Sinettiä.

() () () () () ()

Sinetin käyttöohjeet ovat mielestäni selkeät.

() () () () () ()

Uusi työväline vaatii aina uuden omaksumista. Mitä seuraavista tukitoimista Sinetin käyttöön kaipaisit lisää?

- [] Vinkkiuutisia Sinetin käyttöön
- [] Lync-koulutuksia
- [] Luokkahuonekoulutuksia
- [] Infoja
- [] Kirjallisia ohjeita
- [] Kysymys-vastauspalstaa
- [] Sinetti-klinikka
- [] Räätelöityjä käyttäjälähtöisiä koulutuksia esim. ryhmille
- [] En mitään

Mistä seuraavista aiheista kaipaat enemmän tietoa?

- [] Työtilojen käytöstä
- [] OneDrivesta
- [] Oman Sinetin käytöstä
- [] Sosiaalisten toimintojen hyödyntämisestä (esim. kommentointi, uutissyöte, keskustelupalstat)

- [] Hausta
 [] En mistään

Kuinka tärkeänä pidät seuraavien ominaisuuksien käyttöönottoa Sinetissä?

	Erittäin tärkeänä	Tärkeänä	Melko tärkeänä	En kovin tärkeänä	En lainkaan tärkeänä	En osaa sanoa
Mahdollisuus tallentaa ja katsella videoita.	()	()	()	()	()	()
Mahdollisuus saada käyttäjäryhmittäin (esim. esimiehet, toimihenkilöt, konsultit) mukautettu linkkilista Kelan työkaluista Omaan Sinettiin.	()	()	()	()	()	()
Työtilojen kehittyneempien ominaisuuksien käyttöönotto lisäämällä niitä käyttöohjeisiin ja pitämällä niistä koulutuksia.	()	()	()	()	()	()
Mahdollisuus saada yhteinen keskustelupalsta etusivulle.	()	()	()	()	()	()

Mahdollisuus saada käyttyimpien sisältöjen suorat linkit etusivulle.

() () () () () ()

Mahdollisuus saada mediaosumien linkit etusivulle.

() () () () () ()

Haun palauttamien tulosten parantaminen esimerkiksi nostamalla valittuja sivuja nostamisen hakutulosten kärkeen, kun haetaan tietyillä sanoilla.

() () () () () ()

Haluatko vielä antaa muuta palautetta, kiitosta, kehitysehdotuksia Sine-tistä? Esim. mikä on mielestäsi parasta Sine-tissä tai mikä on mielestäsi Sine-tissä hankalinta? Sana on vapaa!