



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Stefan Suuronen

Microsoft Teams -ohjelmiston osaamisen kehittäminen Teuvan kunnassa

Opinnäytetyö
Kevät 2022

Pk-yrittäjyyden tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Pk-yrittäjyys

Tekijä: Stefan Suuronen

Työn nimi: Microsoft Teams -ohjelmiston osaamisen kehittäminen Teuvan kunnassa

Ohjaaja: Osmo Mäkinieni

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 32

Liitteiden lukumäärä: 1

Tavoitteena oli suorittaa tutkimus Microsoft Teams -ohjelmiston käyttöönotosta Teuvan kunnassa. Tärkeimpinä asioina teoriataustassa nousivat esille työyhteisöviestinnän eri puolet sekä erilaiset viestintäteknologiat. Tutkimus keskitettiin valottamaan Microsoft Teamsin käyttöönottoa Teuvan kunnassa. Tutkimus antaa tietoa siitä, mikä on ollut helppoa tai hankalaa Microsoft Teamsin käyttöönotossa Covid-19-pandemian alettua.

Tutkimuksen kohteena olivat Teuvan kunnan esimiehet. Tutkimus toteutettiin sähköisellä Webropol-kyselytyökalulla. Selvityksen keskiössä oli saada selville työyhteisön kohtaamat haasteet sekä hyväksi koetut toimintamallit.

Kyselytutkimuksen tuloksista tehdyn SWOT-analyysin perusteella Teuvan kunnan viestintää pystytään kehittämään. Tutkimuksessa selveni, että Microsoft Teamsin kalenteritoiminnon hallitseminen koettiin tärkeäksi. Vertaistuki ja rohkea toimintojen itsenäinen kokeilu ohjelmaa käytettäessä olivat avainasemassa.

¹ Asiasanat: Videoneuvottelu, organisaatioviestintä, viestintäteknikka

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: SME Business Management

Author: Stefan Suuronen

Title of thesis: Development of competence in the Microsoft Teams software in the municipality of Teuva

Supervisor: Osmo Mäkineniemi

Year: 2022

Number of pages: 32

Number of appendices: 1

The aim was to conduct a survey on the implementation of the Microsoft Teams software in the municipality of Teuva. The key topics in the theoretical framework are the different aspects of workplace communication, and the different communication technologies. The survey focused on the introduction of Microsoft Teams by the municipality of Teuva. The study provides information on what had been easy or inconvenient in deploying Microsoft Teams since the start of the Covid-19 pandemic.

The study subjects were the supervisors of the municipality of Teuva. The survey was conducted using the electronic Webropol survey tool. The focus of the survey was on finding out the challenges faced by the work community and the perceived operating models.

Based on the survey, a SWOT analysis was made. The results of the survey can be used to develop the communication at the municipality of Teuva. The study revealed that mastering the calendar function of Microsoft Teams was perceived as important. Peer support and bold independent experimentation with the use of the program played a key role.

¹ Keywords: Video conference, organizational communication, communication technology

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo	5
1 JOHDANTO	6
1.1 Tausta	6
1.2 Tutkimuksen tavoitteet	6
2 VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ.....	7
2.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä	7
2.2 Organisaatiokulttuuri ja työyhteisöviestinnän muutos.....	7
3 VIESTINTÄTEKNOLOGIAT	9
4 TEUVAN KUNNAN SISÄISEN VIESTINTÄ.....	11
4.1 Megatrendit ja työyhteisöviestinnän muutos Teuvalla	11
4.2 Etätyövälineiden käyttöönotto Teuvalla	12
5 MICROSOFT TEAMS TEUVALLA	14
5.1 Microsoft Teams.....	14
5.2 Microsoft Teamsin käyttöönotto.....	14
6 TUTKIMUKSEN SUORITTAMIEN	16
6.1 Tutkimuskysymykset	16
6.2 Tutkimusmenetelmät.....	16
6.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	17
7 TUTKIMUSTULOKSET	18
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	27
9 POHDINTA.....	29
LÄHTEET	31
LIITTEET	32

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Teuvan kunnan toimialaorganisaatiokaavio.	11
Kuvio 2. Vastaajien (n=12) mielestä helpoimmat toiminnot (n=34) Microsoft Teamsia käyttäessä prosentuaalisesti.	18
Kuvio 3. Vastaajien (n=12) mielestä vaikeimmat toiminnot (n=27) Microsoft Teamsia käyttäessä prosentuaalisesti.	20
Kuvio 4. Vastaajien (n=12) mielestä toiminnot (n=32) joihin kaivattiin ohjeistusta prosentuaalisesti.	22
Kuvio 5. Vastaajien (n=12) ajatus (n=22) tuen muotojen hyödyllisyydestä prosentuaalisesti.	24
Kuvio 6. SWOT-analyysi Teuvan kunnalle.	28

1 JOHDANTO

1.1 Tausta

Covid-19-pandemian vuoksi etätyökaluja otettiin käyttöön kiireellisesti ja itsenäisesti opiskellen. Teuvan kunnassa kokeilujen jälkeen päädyttiin käyttämään Microsoft Teams -ohjelmistoa.

Kunnan henkilöstö kaipasi lisätukea Microsoft Teamsin käyttöönottoon. Teuvan kunnan sivistysjohtajan ja hallintojohtajan kanssa käydyn keskustelun myötä tehtiin sopimus opinnäytetyön tekemisestä kunnalle, jossa selvitettäisiin esimiesten ajatuksia Microsoft Teamsin toimintojen haastavuustasosta. Samalla koottaisiin Teuvan kunnan esimiesten vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat Microsoft Teamsin käyttöönotossa. Tähän käytettiin SWOT-analyysiä. Tämän avulla voidaan jatkokehittää etätyökalujen käyttöönottoa ja perehdytystä.

Tutkimus rajattiin koskemaan Teuvan kunnan henkilöstöä, jotka käyttävät Microsoft Teamsia lähes päivittäin. Kunnassa on vielä useita työntekijöitä, jotka eivät vielä aktiivisesti käytä Microsoft Teamsia. Tutkimuksen tuomaa tietoa voidaan hyödyntää heidän koulutuksessaan ohjelmiston käyttöön.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä teoretietoa viestinnästä, joka taustoittaa tutkimusta. Viestinnän laajasta kentästä tärkeimpinä nousivat työyhteisöviestintä sekä viestintäteknologiat. Molemmassa on tapahtunut muutoksia, jotka ovat vaikuttaneet organisaatioiden arkeen.

Työyhteisöviestintä tutkimuksessa painottui sisäiseen eli organisaation työntekijöiden väliseen kommunikaatioon. Covid-19-pandemia muutti työyhteisö viestinnän lähes täysin viestintäteknologioiden avulla toteuttavaksi. Tämä nopea muutos loi tarpeen tutkia aihetta ja kehittää sitä.

Kehitystarpeiden löytämiseksi oli tärkeää selvittää vallitseva tilanne. Monien kokeilujen jälkeen Teuvan kunnassa päädyttiin käyttämään Microsoft Teams -ohjelmistoa. Uuden ohjelmiston tuottamat haasteet ja mahdollisuudet haluttiin selvittää, jotta saatua tietoa voitaisiin käyttää kunnan toiminnan kehittämiseen. SWOT-analyysi valikoitui kehittämistyökaluksi.

2 VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ

2.1 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Honkalan ym. (2017, s. 13) mukaan Viestinnän voi jakaa kahteen osaan: sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan viestintää johdon ja alaisten kesken tai eri osastojen kesken. Sillä voidaan tarkoittaa myös työntekijöiden keskinäistä viestintää. Ulkoinen viestintä painottuu yrityksen ulkopuolelle sidosryhmien kanssa käytävään yhteistyöhön. Honkalan ym. (s. 103–104) mukaan näiden kahden raja ei nykyisin ole niin selvä.

Lohtaja ja Kaihovirta-Rapo (2007, s. 14) määrittävät sisäisen viestinnän tarpeen kohdistuvan työyhteisön motivointiin, tiedottamiseen, työyhteisön kehittämiseen sekä henkilöstön välisten suhteiden muodostumiseen ja positiivisen hengen ylläpitämiseen.

2.2 Organisaatiokulttuuri ja työyhteisöviestinnän muutos

Juholin (2017, s. 89) toteaa, että yhteisistä arvoista rakentuu ja vahvistuu organisaatiokulttuuri. Tärkeänä osana ovat myös käytännöt sekä uskomukset. Näitä vahvistetaan erilaisissa kohtaamisissa. Suurimpia yhteisön voimavaroja ovat myönteinen ja rakentava vuorovaikutus.

Juholinin (2017, s. 118–119) mukaan 2000-luvulla omaksuttiin työyhteisöviestinnän termi. Se kokosi sisäisen viestinnän sekä sisäisen tiedotuksen aiemmin omaksutut ajattelumallit. Sisäinen viestintä ja sisäinen tiedotus rajoittuivat puhtaasti organisaation sisälle. Työyhteisöviestintä on digitalisaation myötä käsitteenä laajempi ja voi jäsenen työtehtävän mukaan toimia työyhteisön ulkopuolelle ulottuvilla foorumeilla sekä verkostoissa.

Päätavoitteena työyhteisöviestinnässä on avoin ja hyvä tiedonkulku niin yrityksessä kuin sen kumppanien kanssa (Honkala ym., 2017, s. 107).

Juholin (2013, s. 174–187) painottaa, että 2010-luvun suuret muutokset työelämässä ovat nostaneet työyhteisöviestinnän merkitystä. On tärkeää tietää, keneltä saa tiedon tai mistä sen löytää. Se on merkityksellisempää kuin miten asia itsessään on. Työyhteisön ollessa avoin, rentotunnelmallinen sekä luotettava, osaaminen sekä tieto vaihtuvat sujuvammin.

Juholin (2009, s. 73–74) esittää, että viestinnän teknisiä variaatioita sekä teknologioita, joita käytetään kommunikaatioon, kutsutaan viestintäteknologiaksi. Tällaisia ovat mm. internet, intranet, sähköposti sekä älypuhelimella tai muulla kannettavalla viestintälaitteella tapahtuvaa paikasta riippumatonta kommunikointia. Yhteistyöalustat, jotka ovat verkossa, täydentävät tai korvaavat fyysisiä toimintatiloja.

Juholin (2017, s. 89) kirjoittaa, että viestintätekniiikan katsotaan useasti olevan yhtä kuin digitaalinen viestintä. Kuitenkin tekniikkaresursseihin kuuluu myös perinteinen toimistotekniikka kopiokoneineen ja auditoriotekniikoineen.

Juholin (2009, s. 74) korostaa, että perinteiset kokoukset on korvattu virtuaalisilla verkkokokouksilla. Useat ihmiset voivat kokoontua olinpaikasta riippumatta. Näissä kokouksissa non-verbaali informaatio jää usein vajaaksi. Myös luottamuksen puute voi vaivata osallistujia, jonka vuoksi asioiden esiintuominen voi olla hankalaa.

3 VIESTINTÄTEKNOLOGIAT

Juholin (2009, s. 73–74) toteaa viestintäteknologian tarkoittavan organisaatiossa jäsenten kommunikointiin käyttämiä teknologioita sekä viestinnän teknisiä muotoja. Se on muuttanut työntekemisen täysin. Ennen paperein ja kokouksin tehdyt toiminnot suoritetaan nykyisin sähköpostin, jonkin pikaviestimen, pilvipalvelun tai intranetin kautta. Ensimmäisen tietokoneen keksimisen jälkeen kehitystieto tekniikan alalla on ollut valtavaa (Hiltunen & Hiltunen, 2014, s. 184). Nykyaikaisten viestintäteknologioiden taustalla on lähes aina verkko, eli internet.

Internet mahdollistaa tietoyhteiskunnan, jossa ollaan reaaliajassa verkottuneita (Hiltunen & Hiltunen, 2014, s. 187–188). Internetin kehittyessä nopeista kiinteistä liittymistä liikkuvaan laajakaistaan, mahdollisti se helpon tiedonsiirron matkapuhelimen avulla. Nykyisin loputon määrä tietoa, huvia ja sosiaalisia verkostoja pitää ihmiset kiinni internetissä. Viestintäteknologioista on tullut osa ihmisten arkea (mt.).

Juholinin (2017, s. 130) mukaan sähköposti on parhaiten yksisuuntaiseen viestintään soveltuva työyhteisökanava. Se on vakiinnuttanut paikkansa eniten käytettynä viestintäteknologiana. Sähköposti toimii laajasti nopean tiedon välittäjänä. Kuitenkin muun muassa kriisitilanteissa sähköposti tarvitsee muita välittömän viestinnän välineitä. Sähköpostia ei ole tarkoitettu käytettäväksi keskustelufoorumina.

Foorumit voivat olla fyysisiä työtiloja tai teknologian välityksellä tapahtuvaa vuorovaikutusta (Juholin, 2009, s. 72–73). Sana *forum* tulee latinasta. Sen voi ymmärtää olevan julkinen tapahtumapaikka, jossa kokoontuneet ihmiset keskustelevat asioista, tärkeistä ja vähemmän tärkeistä. Sananmukaisesti se suomennettaisiin sanalla tori. Periaatteena erilaisilla foorumeilla on, että vuorovaikutus tapahtuu ihmisten välillä kasvokkain tai internetin kautta (mt.).

Honkala ym. (2017, s. 48) toteavat, että pikaviestimillä on kätevää hoitaa helpot, nopeaa reagointia tarvitsevat työasiat. Niiden käyttäminen pienentää sähköpostiviestiketjujen määrää, jolloin viestit eivät huku. Pikaviestimien kautta voi viestin lähettää yhdellä kertaa monelle ja kuka tahansa voi laittaa asiaan vastauksen. Näin ongelmanratkaisu organisaatiossa tehostuu.

Valtionvarainministeriö (2020, s. 9–15) kirjoittaa julkaisussaan pilvipalveluiden olevan käsitteenä verrattain uusi ja muodikas. Sen alle sijoitetaan monenlaisia palveluja, hatarinkin perustein. Pilvipalvelumalleja on monenlaisia, lähtien virtuaalipalvelimista päätyen aina pilvestä saataviin ulkoisiin liiketoimintaprosesseihin. Nopea ja kaikkialle ulottuva internet on pilvipalvelujen perusta ja voimallisinta on valmisjärjestelmien palvelumallin siirtyminen lähes täysin pilveen.

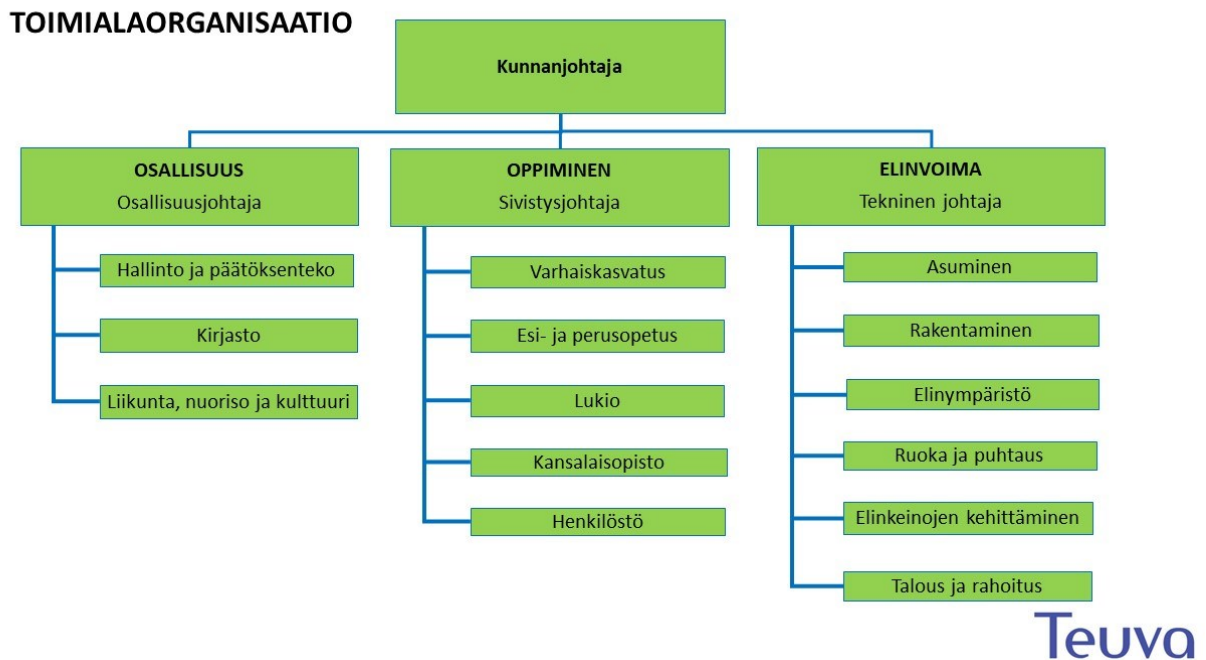
Intranet on pysyvä tietovarasto, josta työyhteisön jäsen voi löytää perustietoja sekä päivittyviä tietoja (Juholin, 2017, s. 130). Usein sinne kootaan artikkeleita ja taustatietoa. Se toimii eräänlaisena sähköisenä työpöytänä, jossa on myös mahdollisuus kysymysten esittämiseen ja kommentointiin (mt.).

Verkkokokoukset on kehitetty korvaamaan perinteisiä kokouksia (Juholin, 2017, s.128). Nämä toimivat erityisesti organisaatioissa, joiden yksikköjen välimatkat ovat pitkät. Koska jäsenten fyysinen sijainti ei ole merkityksellinen, niin säästetään matkustus- ja yöpymiskuluissa. Verkkokokouksissa usein korostuu uudenlainen viestintä- ja toimintakulttuuri, joka suosii keskustelua ja kaikkien jäsenten mukaan ottamista. Videokuva, ääniyhteys sekä erilaiset piirto- ja kirjoitustyökalut antavat mahdollisuuksia hyvin monenlaisiin kokouksiin (mt.).

Alun perin matkapuhelimet olivat vain soittamista varten (Hiltunen & Hiltunen, 2014, s. 198–190). Nykyisin älypuhelimet ovat kuin pieniä tietokoneita. Niihin on mahdollista liittää monenlaisia toimintoja ja lisäosia. Langaton internetliittymä ja kamera tuovat mukanaan monia toimintoja (mt.).

4 TEUVAN KUNNAN SISÄISEN VIESTINTÄ

Teuvan kunnan internetsivuilla (Teuvan kunta, i.a.) kerrotaan, että se on Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva kunta, joka on perustettu vuonna 1868. Kunnalla on laaja-alaiset ja monipuoliset tehtävät. Kunta järjestää peruspalveluja asukkailleen. Näistä tärkeimmät liittyvät tekniseen infrastruktuuriin, ympäristöön ja sivistystoimeen. Teuvan kunta työllistää tällä hetkellä noin 150 henkilöä ja organisaatio on jaettu kolmeen toimialaan. Osallisuuden toimiala, oppimisen toimiala ja elinvoiman toimiala. Jokaisella toimialalla on oma johtaja. Näitä ovat osallisuusjohtaja, sivistysjohtaja ja tekninen johtaja. Jokaisen johtajan alaisuudessa toimii lähiesimiehiä tai vastaavia toimijoita (Kuvio 1).



Kuvio 1. Teuvan kunnan toimialaorganisaatiokaavio.

4.1 Megatrendit ja työyhteisöviestinnän muutos Teuvalla

Vuodesta 2011 asti Sitra on julkaissut megatrendilistauksia (Dufva, 2020, s. 6). Vuonna 2017 on tehty viimeisin uudistava päivitys. Vuonna 2020 on tehty päivitys, jossa megatrendit itsessään ovat pysyneet samoina. Kuitenkin toiset asiat korostuvat enemmän nyt tai uusien näkökulmien esiin tuonti on paikallaan (mt.).

Megatrendit 2020 julkaisussa neljäntenä megatrendinä on teknologian sulautuminen kaikkeen (Dufva, 2020, s. 38). Varsinkin korona-aika on vaikuttanut siihen, että mm. palaverit on siirretty etäpalavereiksi. Juholinin (2017, s. 119–120) mukaan työ voidaan tehdä digitaalisten alustojen avulla paikasta riippumatta. Työpaikoilla on tapahtunut digitalisaatio, eli digitaaliteknologian integroituminen arkielämään. Teknologiaan sitoutuminen kuitenkin helposti jakaa työntekijöitä. Toiset vieroksuvat teknologian käyttöä ja toiset innostuvat siitä (mt.).

Myös Dufva (2020, s. 39–40) jakaa tämän saman huolen, kun teknologian avulla toimintatavat muuttuvat. Onko jokaisella taidot uuden teknologian käyttämiseen ja kuka vaikuttaa sen käyttöönottoon sekä kehitykseen?

Juholin (2009, s. 37) painottaa erityisesti tietotekniikan oppimisen olevan useille raskasta. Osalle syntyy pelko omasta pärjäämisestä ja kehityksessä mukana pysymisestä.

4.2 Etätyövälineiden käyttöönotto Teuvalla

Covid-19-pandemian alkaessa Teuvan kunnassa otettiin käyttöön erilaisia sähköisiä etätyövälineitä. Ennen pandemiaa kunnan käytössä olivat sähköposti, Wilma, Skype for Business ja WhatsApp. Pandemian alkaessa otettiin käyttöön kehittyneempiä etätyövälineitä, kuten Zoom, Google Meet ja Microsoft Teams.

Kunnan pääasiallinen viestintäkanava on edelleen sähköposti, jonka avuksi ovat tulleet monet muut sähköiset etätyövälineet, kuten WhatsApp. WhatsAppia käytetään pikaviestintään tehostamaan viestintää ei niin tärkeissä asioissa, mutta joissa vastaus tarvitaan mahdollisimman nopeasti.

Wilma on opetuksen palvelukokonaisuus, jota käytetään pääasiassa opettajien, opiskelijoiden ja koulun muun henkilökunnan väliseen viestintään. Wilma on osa Visman oppilasrekisterin hallintaohjelmistoa, johon kuuluu lisäksi Primus-tietokanta.

Google Meet toimii lähinnä koulupuolella opetuksen apuna ja opetushenkilöstön välisessä viestinnässä. Google Meet on osa koulupuolen Google for Education -pakettia ja se tarjoaa ilmaiset videoyhteydet opetushenkilöstön ja opiskelijoiden välille.

Zoom otettiin Teuvan kunnassa käyttöön pandemian alettua, kun tarvittiin pikaisesti mahdollisimman monipuolinen etäyhteydsmahdollisuus henkilöstön ja opetustoimen käyttöön. Zoom oli tuolloin kehittynein pikaviestin, joka salli useamman osallistujan videoyhteyden samaan aikaan.

Microsoftin Skype for Business oli Teuvan kunnalla käytössä ennen kuin Microsoft korvasi tämän Microsoft Teamsilla. Microsoft Teamsista on monipuolisuutensa vuoksi tullut tehokkain viestintäkanava Teuvan kunnassa. Teuvan kunnassa otettiin käyttöön koulupuolella Microsoftin O365-paketti kaikille opettajille ja opiskelijoille. Tämän myötä Microsoft Teamsin käyttö on laajentunut yhä suuremmalle osalle käyttäjiä.

5 MICROSOFT TEAMS TEUVALLA

5.1 Microsoft Teams

Microsoft Teams on monipuolinen ohjelma työyhteisön yhteydenpitoon (Microsoft Teams, 2022). Microsoft Teamsiin on koottu yhteen kaikki työyhteisön tärkeimmät työkalut. Microsoft Teamsista löytyy keskustelut-osio, missä on helppo viestitellä muiden kanssa ja keskustelut säilyvät muistissa. Ohjelmiston avulla pystyy jakamaan isompiakin tiedostoja muiden käyttäjien kanssa. Kalenteri ja tehtävät ovat hyvin järjesteltävissä. Videokokoukset onnistuvat erittäin hyvin suurienkin yhteisöjen kanssa. Videokokouksissa on mahdollista jakaa oma näyttö muille osallistujille. Valkotaulutila ja ison ryhmän jakaminen pienempiin ryhmiin tuovat monipuolisuutta ohjelmistoon.

5.2 Microsoft Teamsin käyttöönotto

Teuvan kunnassa käytettiin ennen korona-aikaa etäyhteyksiin Skype for Business -ohjelmistoa. Microsoft korvasi kyseisen ohjelmiston Microsoft Teamsilla, joten se vaihtui myös Teuvan kunnassa.

Pandemian alkaessa piti saada sivistystoimelle nopeasti helppokäyttöiset etäyhteydet etäkoulua varten. Alakoulun opettajille hankittiin Zoom Cloud Meetings -lisenssejä, jotta he pystyivät jatkamaan opetusta etänä oppilaiden ollessa kotona. Ohjelman piti olla mahdollisimman helppokäyttöinen, että pienemmätkin oppilaat osasivat sitä käyttää. Zoom Cloud Meetings oli tähän tarkoitukseen sopiva. Ohjelmaan pystyttiin ajastamaan kokous ja sille oli oma linkki, joka voitiin Wilman kautta jakaa oppilaille niin, että linkkiä klikattaessa oppilaat pääsivät suoraan liittymään tunnille. Zoom vaati käyttöönsä joko selainlaajennuksen tai työpöydälle ladattavan apin. Monet oppilaista käyttivät Zoomia myös älypuhelimille ladattavalla apilla.

Yläkoulun ja lukion puolella Teuvalla oli jo ennestään käytössä Googlen G-suite-paketin myötä tullut Google Meet. Yläkoulussa ja lukiossa Googlen palvelut ovat olleet huomattavasti enemmän oppilaiden ja opettajien käytössä ja näin ollen heidän oli helpompi ottaa Google Meet käyttöön. Google Meet on helppo asentaa appina älypuhelimien, tablettiin tai tietokoneelle.

Hallinnon toimijoiden ja muun henkilökunnan puolella kokouksissa käytettiin pääasiassa Zoom Cloud Meetingsiä. Muutamalle henkilölle otettiin kokeiluun käyttöön yksittäisiä Microsoft Teams -lisensoijia. Sivistystoimessa tuli ajankohtaiseksi siirtyminen uudempaan Microsoft Office O365 -versioon (Microsoft Office 365, 2022). Tämän myötä koulun henkilökunnalle ja oppilaille tuli myös Microsoft Teams ohjelmistopakettin mukana. Microsoft Teams korvasi nopeasti Zoomin. Tähän vaikutti osaltaan Zoomin lisenssien hinnoittelu. Kunnan ei kannattanut maksaa kahdesta erillisestä ohjelmasta, kun vastaava ohjelma kuuluu muihin toimintoihin tarvittavaan ohjelmistojen pakettiin. Microsoft Teams on myös huomattavasti monipuolisempi kuin Zoom tai Google Meet.

6 TUTKIMUKSEN SUORITTAMIEN

6.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset olivat seuraavanlaiset:

1. Mikä Microsoft Teamsin käytössä on ollut helppoa?
2. Mikä Microsoft Teamsin käytössä on ollut vaikeaa?
3. Millaista ohjeistusta olisit kaivannut Microsoft Teamsin käyttöön?
4. Minkälaisesta käytön tuesta sinulle olisi eniten hyötyä?
5. Kuinka olet hankkinut lisätietoa/oppia Microsoft Teamsista?
6. Oletko käyttänyt muita vastaavia ohjelmia, kuten Zoom ja Google Meet?
7. Mitä hyötyjä mielestäsi Microsoft Teamsissa on verrattuna muihin vastaaviin ohjelmiin kuten Zoom ja Google Meet?

6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus. Lomakkeessa oli kysymyksiä, joissa oli 7–15 valmista vastausvaihtoehtoa. Näistä vaihtoehtoista vastaaja sai valita 1–3. Näiden lisäksi oli kolme avointa kysymystä. Valli (2018, s. 92) kertoo kyselytutkimuksen olevan hyvin perinteinen tapa kerätä tutkimusaineistoa. Paperilla toteutetut kyselyt ovat perinteisin versio, mutta sähköiset kyselyt ovat tulleet sen rinnalle.

Otanta on tutkimuksen kannalta merkittävä tekijä. Normaalisti otanta on alle kaksikymmentä prosenttia perusjoukosta. Kun pystytään tutkimaan koko perusjoukko, niin otannan tuomat rajoitteet voidaan unohtaa ja puhua kokonaistutkimuksesta. (Valli, 2018, s. 92–100)

Tutkimuksen käsitellessä juuri etätyökaluja on johdonmukaista, että tutkimus suoritettiin sähköisellä Webropol-kyselytyökalulla. Kysely (Liite 1) lähetettiin 5.1.2022 20 henkilölle, ja määräaikaan 31.1.2022 mennessä siihen vastasi 12 henkilöä.

Kyselyssä käytettiin valmiita vaihtoehtoja vastausjoukkojen muodostamiseen. Kysymyksissä 1.–3. oli 15 valmista vastausvaihtoehtoa. Neljännessä kysymyksessä annettiin seitsemän vastausvaihtoehtoa. Vallin (2018, s. 113–115) mukaan tutkimukselle on tärkeää, että vastaaja

voi aina löytää itselleen sopivan vastausvaihtoehdon. Tällaiset kyselyt tarvitsevat myös ”muu, mikä?” -kohdan vastaus vaihtoehdoksi.

Kolmella avoimella kysymyksellä (5.–7.) kartoitettiin lisätietoa SWOT-analyysiä varten. Näihin kysymyksiin vastausvariaatioita oli lukuisia. Tämän vuoksi nämä vastaajan aikaisempia kokemuksia selvittävät kysymykset olivat avoimia.

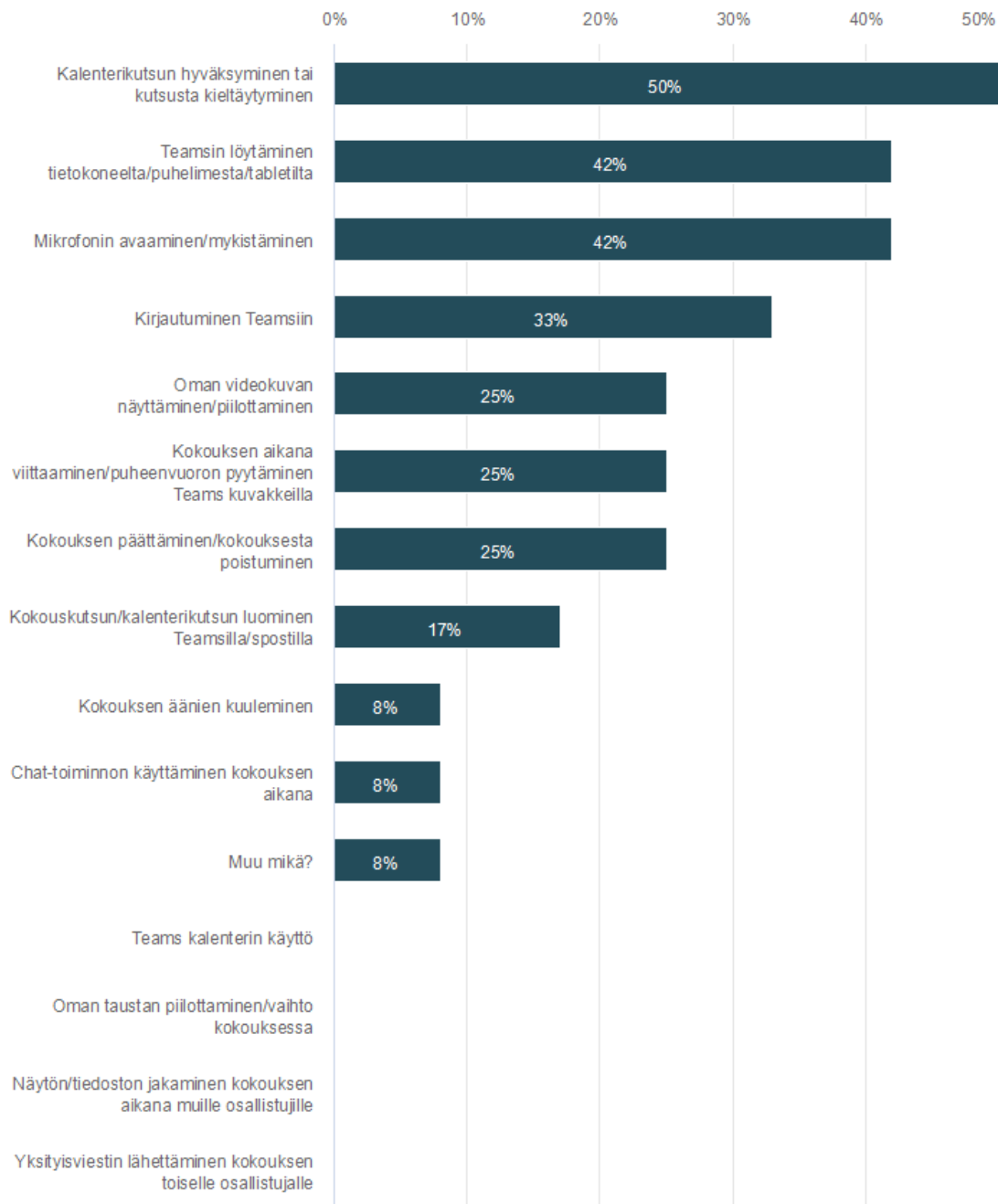
6.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan mittarin pätevyyttä eli sitä mittaako tutkimusmenetelmä haluttua asiaa halutulla tavalla (Hirsjärvi ym., 2007, s. 226). Tutkimuksessa tarkastellaan yhden ohjelman toiminnallisia ominaisuuksia. Tämä lisää mittarin pätevyyttä, kun vaihtoehtoja on rajattu määrä. Tästä rajatusta määrästä tuli selvittää haasteet ja mahdollisuudet.

Reliabiliteetti kuvaa tutkimuksen ja mittatuloksen toistettavuutta (Hirsjärvi ym., 2007, s. 226). Tutkimuksen reliabiliteettia heikentää vastaajien vähäinen määrä. Monivalintakyselyn valinta haastattelun sijaan lisää reliabiliteettia, koska kysymyslomake on ollut sama kaikilla.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Kuviossa 2 tuodaan esiin vastaajien mielestä helpoimmat toiminnot Microsoft Teamsia käytettäessä.



Kuvio 2. Vastaajien (n=12) mielestä helpoimmat toiminnot (n=34) Microsoft Teamsia käytettäessä prosentuaalisesti.

Vastauksista puolet, eli 50 % näyttää, että kalenterikutsun hyväksyminen tai kutsusta kieltäytyminen on ollut helppoa. Microsoft Teamsin löytämisen eri laitteilta on noussut vastauksissa

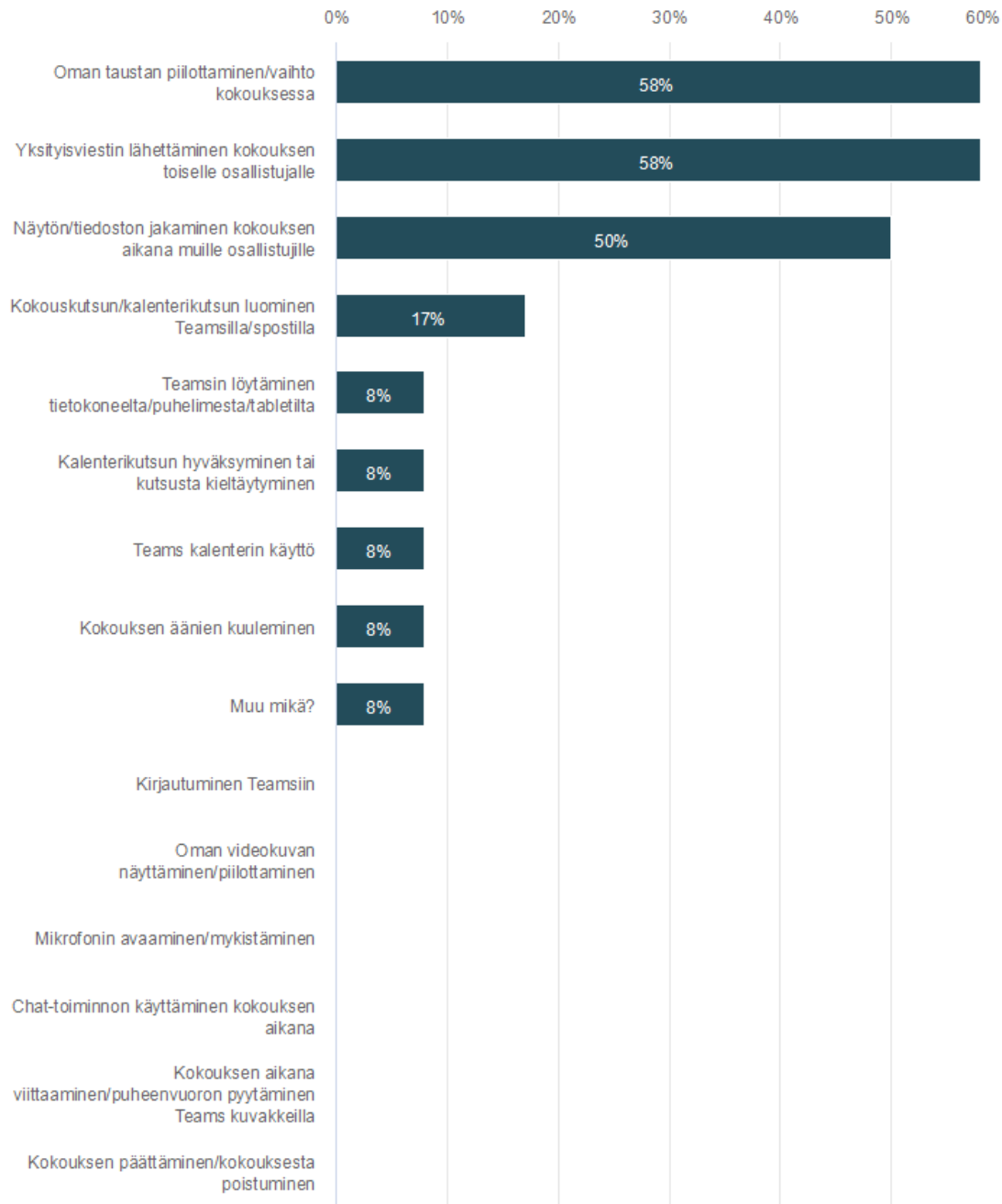
helpoksi (42 %). Mikrofonin avaaminen tai mykistäminen kokouksen aikana on ollut helppoa 42 %:n osalta vastauksia.

Vastauksista 25 %:n osuudet ovat saaneet oman videokuvan näyttämisen tai piilottamisen, kokouksen aikana viittaaminen tai puheenvuoron pyytämisen hyödyntäen Microsoft Teamsin kuvakkeita, sekä kokouksen päättäminen ja kokouksesta poistuminen.

Microsoft Teams -kalenterin käyttö, oman taustan piilottaminen tai vaihto kokouksessa, näytön jakaminen kokouksen aikana muille osallistujille ja yksityisviestin lähettäminen kokouksen toiselle osallistujalla eivät saaneet yhtään vastausta. Tästä voidaan päätellä, että nämä ovat olleet vaikeita tai ainakin haasteellisempia.

"Muu, mikä?" -kohtaan vastasi yksi vastaaja (8 %), jonka mielestä kaikki vaihtoehdot ovat olleet helppoja.

Kuviossa 3 tuodaan esiin vastaajien mielestä vaikeimmat toiminnot Microsoft Teamsia käytettäessä.



Kuvio 3. Vastaajien (n=12) mielestä vaikeimmat toiminnot (n=27) Microsoft Teamsia käytettäessä prosentuaalisesti.

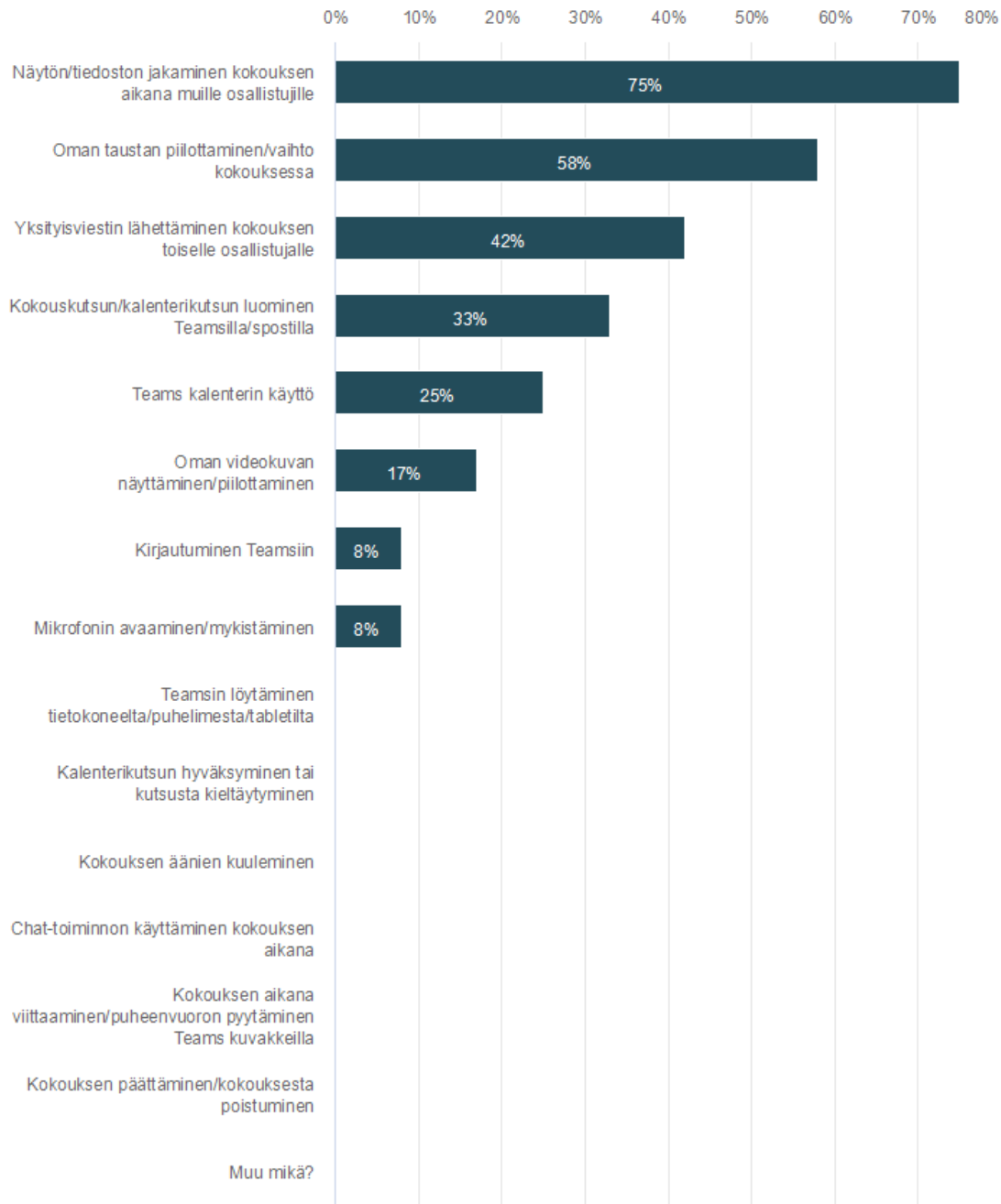
Vastauksista 58 % osoittaa oman taustakuvan piilottamisen tai vaihtamisen kokouksen aikana olleen vaikeaa. Myös yksityisviestin lähettäminen kokouksen aikana toiselle kokouksen osallistujalle on ollut vaikeaa (58 %). Puolet vastauksista (50 %) antaa kuvan, että näytön tai

tiedoston jakaminen kokouksen muille osallistujille on ollut vaikeaa. Nämä vastaukset korreloivat ensimmäisen kysymyksen kanssa (Kuvio 2). Siinä ilman vastausta jääneet ovat toimintoja, jotka ovat toisessa kysymyksessä saaneet eniten valintoja.

”Muu, mikä?” (8 %) eli yksi vastaus näytti pienryhmätilojen käytön Microsoft Teamsissa tuottaneen vaikeuksia. Tämä vaihtoehto ei sisällynyt ennalta määritettyihin vastausvaihtoehtoihin.

Mikrofonin avaaminen tai mykistäminen ei saanut yhtään valintaa. Helpoiksi valituista toiminnoista (Kuvio 2) tämä vaihtoehto nousi jaetulle toiselle sijalle. Tästä voikin päätellä, että toiminto oli haasteeton löytää.

Kuviossa 4 tuodaan esiin vastaajien mielestä toiminnot, joihin kaivattiin ohjeistusta Microsoft Teamsia käytettäessä.



Kuvio 4. Vastaajien (n=12) mielestä toiminnot (n=32) joihin kaivattiin ohjeistusta prosentuaalisesti.

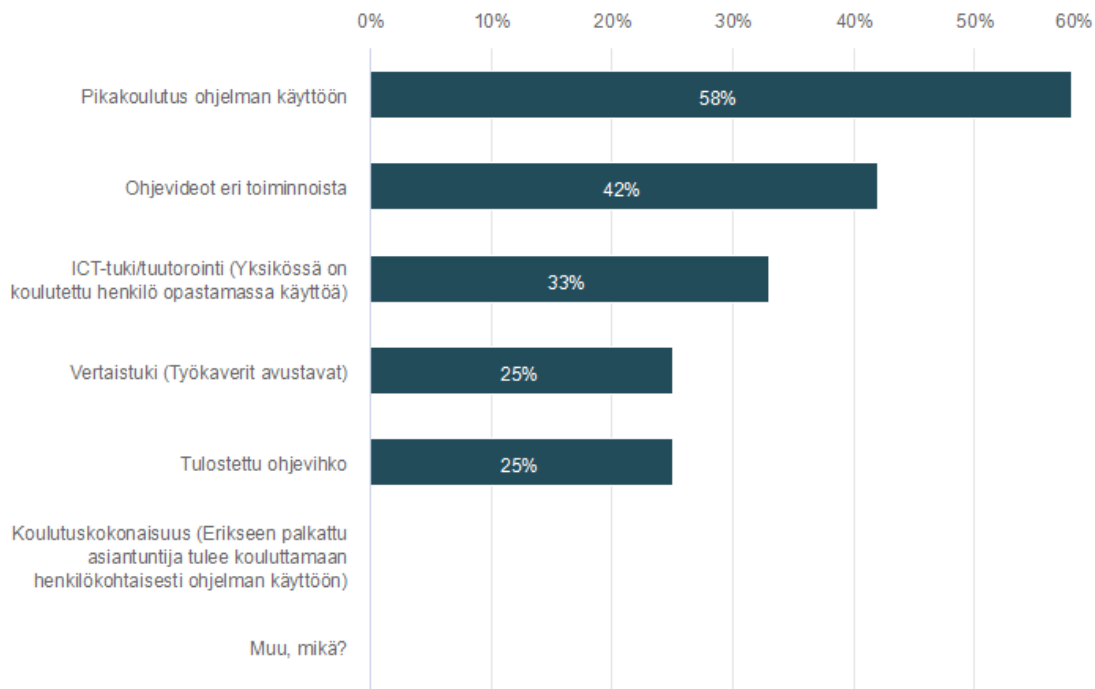
Toiminnot, joihin kaivattiin ohjetta, jakaantuivat monelle vastausvaihtoehdolle. Jopa 75 % vastauksista osoitti vastaajien kaivanneen ohjeistusta näytön tai tiedostojen jakamiseen kokouksen aikana muille osallistujille. Vastauksista 58 % osoitti, että oman taustakuvan

piilottaminen tai vaihto kokouksessa tarvitsi ohjeistusta. Ohjeistusta yksityisviestin lähettämiseen kokouksen toiselle osallistujalle nostettiin esiin useassa vastauksessa (42 %).

33 % vastauksista näytti vastaajien toivoneen ohjeistusta kokouskutsun tai kalenterikutsun luomiseen Teamsilla tai sähköpostilla ja 25 % vastauksista näytti tarpeen ohjeistuksesta Microsoft Teamsin kalenterin käyttöön. Vastauksista 17 % näytti halun oman videokuvan näyttämiseen tai piilottamiseen kokouksen aikana -toiminnon ohjeistukseen.

Yhden vastauksen (8 %) verran toivottiin ohjetta Microsoft Teamsiin kirjautumiseen, kuten myös mikrofonin avaamiseen ja mykistämiseen kokouksen aikana.

Kuviossa 5 tuodaan esiin vastaajien ajatus tuen muotojen hyödyllisyydestä.



Kuvio 5. Vastaajien (n=12) ajatus (n=22) tuen muotojen hyödyllisyydestä prosentuaalisesti.

Valittavina olleet vaihtoehdot saivat useampia vastauksia. Poikkeuksena tästä oli ulkopuolisen asiantuntijan toteuttama koulutuskokonaisuus, joka ei saanut yhtään valintaa.

Yli puolet vastauksista 58 % näytti pikakoulutustarpeen ohjelman käyttöön. 42 % vastauksista näytti toiveen ohjevideoiden saatavuudesta Microsoft Teamsin eri toiminnoista. Vastauksista kolmasosa (33 %) arvioi hyödylliseksi ICT-tuen tai työyksikössä olevan koulutetun henkilön opastusta ohjelmiston käyttöön. Neljäsosa (25 %) vastauksista osoitti, että vertaistuki olisi paras apu tai tulostettu ohjevihko.

Kyselyssä olleet avoimet kysymykset:

Avoimessa kysymyksessä (5) selvitettiin, miten vastaajat olivat hankkineet lisätietoa tai oppia Microsoft Teamsista. Vastauksien määrä (n=10). Kyselyn vastaanottajista puolet vastasi tähän avoimeen kysymykseen.

Vastaajista kahdeksan on oppinut ohjelman käytön kokeilemalla sen toimintoja. Vastausten perusteella toimintojen kokeilemiseen suhtauduttiin huumorilla. Myös rohkeus käyttää omia ICT-taitoja nousi vastauksista.

Ihan vain kokeilemalla ja tekemällä rohkeasti.

Soitellen sotaan.

Kokeilemalla ja kantapään kautta.

Lisäksi tietoa oli saatu työyhteisön avulla.

Vertaistuen ja ict -tuen kautta sekä Teamsia käyttämällä.

Käyttämällä on oppinut ja matkan varrella on tullut opastusta työkavereilta, jotka ovat osanneet paremmin.

Avoimessa kysymyksessä (6) Tiedusteltiin oliko vastaajat käyttäneet muita vastaavia ohjelmia kuten Zoom ja Google Meet. Vastauksia tähän kysymykseen annettiin 11. Jokainen vastanneita oli kokeillut jotain vastaavia ohjelmia.

Kyllä, Zoom ja Google Meet.

Zoom, Google, BlackBoard.

Avoimessa kysymyksessä (7) kysyttiin Microsoft Teamsin hyötyjä verrattuna muihin vastaaviin ohjelmiin kuten Zoom ja Google Meet? Vastauksia tähän kysymykseen tuli 10.

Moni vastaaja oli hyötynyt Microsoft Teamsin kalenteri osiosta.

Kalenterin hyödyntäminen, mikäli se on muutenkin käytössä.

Siinä on kalenteritoiminto ja muita lisäosia, mitkä ainakin Zoomista puuttuvat.

Teamsissä kalenterikutsun lähettäminen on helppoa, mutta zoomissa taas kuvan laatu ehkä parempi. Pienryhmätilojen käyttö vaatisi lisää ohjeistusta ja oppia.

Tunnettavuus, luotettavuus ja tietoturvallisuus oli kahden vastaajan mielestä Microsoft Teamsin etuja.

En tiedä. Ehkä luotettavuus ja tietoturvallisuus?

Tunnettavuus.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

SWOT-analyysi kuviona Teuvan kunnalle löytyy seuraavalta sivulta (Kuvio 6).

Etätyökalujen käyttöönoton vahvuudet löytyvät työyhteisön pienuudesta, ICT-tuen saatavuudesta ja vertaistuesta. Koska työyhteisö on pieni myös etätyöpalaverissa, osallistujia on vähän. Pienessä yhteisössä on helpompi tuoda omia haasteita esille ja työyhteisö huomaa avuntarpeen. Työyhteisö tietää, miten saa yhteyden ICT-tukeen, mutta osataan käyttää myös vertaistukea työyhteisön sisällä.

Heikkouksissa esille nousee resurssien puute ja tämän myötä perehdytyksen puute. Julkisella sektorilla resurssien puute on ollut pitkään läsnä. Tämä näkyy muun muassa siinä, että kalliisiin monipäiväisiin koulutuksiin ei ole taloudellista tai ajankäytöllistä resurssia. Tutkimuksen perusteella vastaajat eivät tällaisia kaivanneet. ICT-osaaminen on pitkälti kiinni työntekijän omasta mielenkiinnosta ja voimavaroista.

Ohjelmistojen samankaltaisuus tuo mahdollisuuden käyttää erilaisia sovelluksia, vaikei niihin olisi perehtynyt sen tarkemmin. Työntekijöiden rohkeus kokeilla ja opetella ohjelmaa käyttämällä sitä antaa mahdollisuuden sisäistää ohjelma ilman perehdytystä.

Viimeisimmän vuosikymmenen aikana tietotekniikan käyttö on muuttunut arkipäiväksi. Useiden työntekijöiden kohdalla tämä kehitys on tapahtunut työuran viimeisimpien vuosien aikana. ICT-aidot on pitänyt ottaa haltuun työn ohessa. Osalle se on ollut todella raskasta. Muutos aiheuttaa aina myös vastarintaa, joka luo uhan työyhteisössä.



Kuvio 6. SWOT-analyysi Teuvan kunnalle.

9 POHDINTA

Aloittaessani tutkimustani Covid-pandemia oli jo osa arkea. Etätyökaluihin siirtyminen tapahtui todella nopeatempoisesti ja työntekijöiden piti ottaa uusia sovelluksia ja ohjelmistoja itsenäisesti ilman perehdytystä.

Tutkimuksella selvitettiin käyttäjien mielipidettä Microsoft Teamsin käytöstä verrattuna muihin vastaaviin ohjelmiin. Viidellätoista kysymyksellä kartoitettiin käyttäjien kokemuksia Microsoft Teamsin käyttöönotosta muiden vastaavien käytössä olleiden ohjelmien jälkeen. Kysely toteutettiin Teuvan kunnan esimiehille, ja kaikkiaan vastaajia oli kaksitoista.

Selkeästi Microsoft Teamsin kalenteriominaisuus on osoittautunut käytännöllisimmäksi kokouksien ajastukseen. Myös Microsoft Teamsin selkeä ulkoasu ja käyttökieli on vaikuttanut ohjelmiston käyttöön helpottavasti. Haasteita on tullut oman taustan piilottamisesta videoneuvottelujen aikana. Yksityisviestien lähettäminen kokouksen toiselle osapuolelle ja näytön/tiedostojen jakaminen.

Microsoft Teamsin käytön aloituksessa olisi toivottu enemmän opastusta näytön/tiedoston jakamiseen kokoukseen osallistujien kesken. Myös oman taustan piilottaminen kokouksien aikana taustakuvilla tai sumennuksella kaipasi ohjeistusta. Tämä asetus on hieman piilossa Microsoft Teamsissa. Kokouksien kalenterikutsujen luominen olisi kaivannut apuja, mutta muutaman yrityksen ja erehdyksen jälkeen nämä alkoivat sujua.

Tutkimuksessa selvitettiin myös, että millainen tuki olisi ollut käyttäjille parasta. Lähituki ja pikainen opastus ohjelman käytöstä oli toivotuin vaihtoehto ja myös erilaisia ohjevideoita toivottiin, mistä voisi kohta kohdalta käydä läpi esim. kalenterikutsun luominen. Microsoft Teamsin käytön aloituksessa hyödynnettiin paljon netistä löytyvään videomateriaalia ja perinteistä kokeilua.

Suurin osa käyttäjistä oli käyttänyt ennen Microsoft Teamsia myös Zoomia, Googlen Meettiä tai vastaavia ohjelmia. Erityisesti kalenteri toiminto on Microsoft Teamsin etuna verrattuna muihin vastaaviin ohjelmiin. Microsoft Teamsia pidettiin myös luotettavampana ja tietoturvallisempana kuin muita vastaavia ohjelmia.

Tutkimus ja siitä tehty SWOT-analyysiä voidaan käyttää hyödyksi Teuvan kunnan etätyökalujen käytön kehittämisessä. Ohjelmien käyttöönottoon ja perehdyttämiseen tulee kiinnittää Teuvan kunnassa enemmän huomiota. Tutkimus on melko suppea, koska työyhteisö on pieni. Tutkimusta voisi laajentaa lähikuntiin ja yhdistää osaamista muiden kuntien kanssa. Yhteistyöstä voitaisiin hyötyä myös toimintamallien yhtenäistämällä, ottamalla parhaat käytännöt joka kuntaan käyttöön.

LÄHTEET

- Dufva, M. (2020). *Sitran selvityksiä 162: Megatrendit 2020*. Sitra.
<https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>
- Hiltunen, E., & Hiltunen, K. (2014). *Teknoelämää 2035: Miten teknologia muuttaa tulevaisuuttamme?* Talentum.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Honkala, P., Kortetjärvi, S., Rosenström, A., & Siira-Jokinen, S. (2017). *Linkki: työyhteisön viestintä* (6.uud. p.). Edita Publishing Oy.
- Juholin, E. (2009). *Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä*. WSOYpro.
- Juholin, E. (2013). *Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi* (6.uud. p.). MIF Oy.
- Juholin, E. (2017). *Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja* (7.uud. p.). Infor.
- Lohtaja, S., & Kaihovirta-Rapo, M. (2007). *Tehoa työelämän viestintään*. WSOYpro.
- Microsoft Office 365. (2022). O365. <https://www.office.com/>
- Microsoft Teams. (2022). *Microsoft Teams*. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/group-chat-software/>
- Teuvan kunta. (i.a.). *Teuvan kunta*. <https://teuva.fi/>
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R.Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5.uud. p., s. 92–116). PS-kustannus.
- Valtiovarainministeriö (2020). *Tuottavuutta pilvipalveluilla: Ohje julkisen hallinnon pilvipalvelujen hyödyntämiseen*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-327-4>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 1. Kyselylomake



Teams käyttäjäkysely

[Tietosuojaseloste \(SeAMK Webropol\)](#)

1. Valitse kolme vaihtoehtoa joiden suorittaminen Teamsilla on ollut helppoa.

- Teamsin löytäminen tietokoneelta/puhelimesta/tabletilta
- Kirjautuminen Teamsiin
- Kalenterikutsun hyväksyminen tai kutsusta kieltäytyminen
- Kokouskutsun/kalenterikutsun luominen Teamsilla/spostilla
- Teams kalenterin käyttö
- Kokouksen äänien kuuleminen
- Oman videokuvan näyttäminen/piilottaminen
- Mikrofonin avaaminen/mykistäminen
- Oman taustan piilottaminen/vaihto kokouksessa
- Näytön/tiedoston jakaminen kokouksen aikana muille osallistujille
- Chat-toiminnon käyttäminen kokouksen aikana
- Kokouksen aikana viittaaminen/puheenvuoron pyytäminen Teams kuvakkeilla
- Yksityisviestin lähettäminen kokouksen toiselle osallistujalle
- Kokouksen päättäminen/kokouksesta poistuminen
- Muu mikä?

2. Valitse kolme vaihtoehtoa joiden suorittaminen Teamsilla on ollut vaikeaa.

- Teamsin löytäminen tietokoneelta/puhelimesta/tabletilta
- Kirjautuminen Teamsiin
- Kalenterikutsun hyväksyminen tai kutsusta kieltäytyminen
- Kokouskutsun/kalenterikutsun luominen Teamsilla/spostilla
- Teams kalenterin käyttö
- Kokouksen äänien kuuleminen
- Oman videokuvan näyttäminen/piilottaminen
- Mikrofonin avaaminen/mykistäminen
- Oman taustan piilottaminen/vaihto kokouksessa
- Näytön/tiedoston jakaminen kokouksen aikana muille osallistujille
- Chat-toiminnon käyttäminen kokouksen aikana
- Kokouksen aikana viittaaminen/puheenvuoron pyytäminen Teams kuvakkeilla
- Yksityisviestin lähettäminen kokouksen toiselle osallistujalle
- Kokouksen päättäminen/kokouksesta poistuminen
- Muu mikä?

3. Valitse kolme vaihtoehtoa joihin olisit kaivannut ohjeistusta Teamsin käytön aloituksessa.

- Teamsin löytäminen tietokoneelta/puhelimesta/tabletilta
- Kirjautuminen Teamsiin
- Kalenterikutsun hyväksyminen tai kutsusta kieltäytyminen
- Kokouskutsun/kalenterikutsun luominen Teamsilla/spostilla
- Teams kalenterin käyttö
- Kokouksen äänien kuuleminen
- Oman videokuvan näyttäminen/piilottaminen
- Mikrofonin avaaminen/mykistäminen
- Oman taustan piilottaminen/vaihto kokouksessa
- Näytön/tiedoston jakaminen kokouksen aikana muille osallistujille
- Chat-toiminnon käyttäminen kokouksen aikana
- Kokouksen aikana viittaaminen/puheenvuoron pyytäminen Teams kuvakkeilla
- Yksityisviestin lähettäminen kokouksen toiselle osallistujalle
- Kokouksen päättäminen/kokouksesta poistuminen
- Muu mikä?

4. Minkälaisesta käytön tuesta on sinulle eniten hyötyä?

- Koulutuskokonaisuus (Erikseen palkattu asiantuntija tulee kouluttamaan henkilökohtaisesti ohjelman käyttöön)
- Pikakoulutus ohjelman käyttöön
- Ohjevideot eri toiminnoista
- ICT-tuki/tuutorointi (Yksikössä on koulutettu henkilö opastamassa käyttöä)
- Vertaistuki (Työkaverit avustavat)
- Tulostettu ohjevihko
- Muu, mikä?

5. Kuinka olet hankkinut lisätietoa/oppia Teamsista?

6. Oletko käyttänyt muita vastaavia ohjelmia kuten Zoom ja Google Meet?

7. Mitä hyötyjä mielestäsi Teamsissa on verrattuna muihin vastaaviin ohjelmiin kuten Zoom ja Google Meet?