

KELA
Sosiaali- ja terveysturvan selosteita
39/2004

Hannu Mattila

Kelan työntekijöiden kokemuksia
sisäisestä viestinnästä

Tutkimusosasto

Helsinki 2004

ISBN 951-669-654-6
ISSN 1455-0113

Kirjoittaja

Hannu Mattila, VTM, tutkija
Kelan tutkimusosasto
hannu.mattila@kela.fi

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 YHTEISPELI	4
2.1 Lehden lukemistapa	4
2.2 Tyytyväisyys lehteen	5
3 SISÄINEN VIESTINTÄ	9
4 LOPUKSI	11
LIITE: Kyselyyn vastanneiden taustatietoja	14

1 JOHDANTO

Tässä raportissa esitetään tulokset Kelan henkilöstölehti *Yhteispelin* lukijatutkimuksesta. Tutkimuksessa kartoitettiin, miten kelalaiset lehteä lukevat ja mitä mieltä he ovat lehden sisällöstä ja ulkoasusta. Kyselyssä tiedusteltiin myös henkilöstön tyytyväisyyttä muuhun Kelan viestintäyksikön sisäiseen viestintään: sähköpostitiedotteisiin ja intranettiin (Kelanettiin).

Kysely toteutettiin toukokuussa 2004. Kelan sähköisestä puhelinluettelosta valittiin satunnaisotannalla 700 henkilöä, jolle lähetettiin sähköpostiviesti, jossa oli linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen. Puhelinluettelosta löytyi myös vanhentuneita henkilötietoja, jotka poistettiin otoksesta. Lopulliseksi otoskooksi tuli 637. Koko otosjoukolla lähetettiin yksi muistutusviesti kaksi viikkoa kyselyn alkamisesta. Kyselyyn vastasi lopulta 294 henkilöä, joten kyselyn vastausosuudeksi tuli 46 %.

Kysymykset laadittiin Kelan viestintäyksikössä. Kyselyn tekniseen toteuttamiseen osallistuivat Hannu Haahti, Sisko Ilmaranta, Tiina Kivivuori, Helena Lääperi ja Veijo Minkkinen Kelan atk-keskuksen informaatiojärjestelmät-ryhmästä.

2 YHTEISPELI

2.1 Lehden lukemistapa

Suurin osa kelalaisista lukee lehden nykyisin kotonaan, jossa monella on paremmin aikaa syventyä lukemiseen kuin työpaikalla. Osa lehden kotona lukevista haluaisi saada sen mieluummin työpaikalle. Kuitenkin valtaosalle lehden nykyinen jakelutapa sopii hyvin (taulukot 1 ja 2).

Taulukko 1. Paikka, jossa Yhteispeli luetaan (%).

Koti	91
Työpaikka	8
Muu	1
Yhteensä	100

Taulukko 2. Paikka, jonne Yhteispelin halutaan tulevan (%).

Koti	82
Työpaikka	15
Ei osaa sanoa	3
Yhteensä	100

Eri ihmiset lukevat lehden hyvin eri tavoin. Neljännes lukee lehden hyvin tarkkaan, mutta suuri osa lukijoista syventyy tarkemmin vain mielenkiintoisimmilta vaikuttaviin juttuihin. Suurin osa lukijoista käyttää lehden parissa aikaa vartista puoleen tuntiin (taulukot 3 ja 4).

Taulukko 3. Yhteispelin lukemistarkkuus (%).

Lukee kokonaan tai lähes kokonaan	25
Lukee suurimman osan tai yli puolet lehdestä	30
Lukee vain mielenkiintoisimmat artikkelit ja jutut	39
Vain selailee lehteä	5
Ei selaa eikä lue lehteä	1
Yhteensä	100

Taulukko 4. Yhteispelin yhden numeron lukemiseen käytetty aika (%).

Alle 10 minuuttia	13
10–30 minuuttia	69
30–60 minuuttia	17
Yli 60 minuuttia	1
Yhteensä	100

2.2 Tyytyväisyys lehteen

Suurin osa kelalaisista pitää henkilöstölehteä tarpeellisena ja lehden ilmestymistiheyttä riittävänä (taulukot 5 ja 6).

Taulukko 5. Käsitys Yhteispelin tarpeellisuudesta (%).

Tarpeellinen	80
Ei erityisen tarpeellinen, mutta ei tarpeetonkaan	18
Tarpeeton	2
Yhteensä	100

Taulukko 6. Mieliä Yhteispelin ilmestymistäajuudesta (%).

Ilmestyy liian harvoin	2
Ilmestyy sopivan usein	91
Ilmestyy liian usein	7
Yhteensä	100

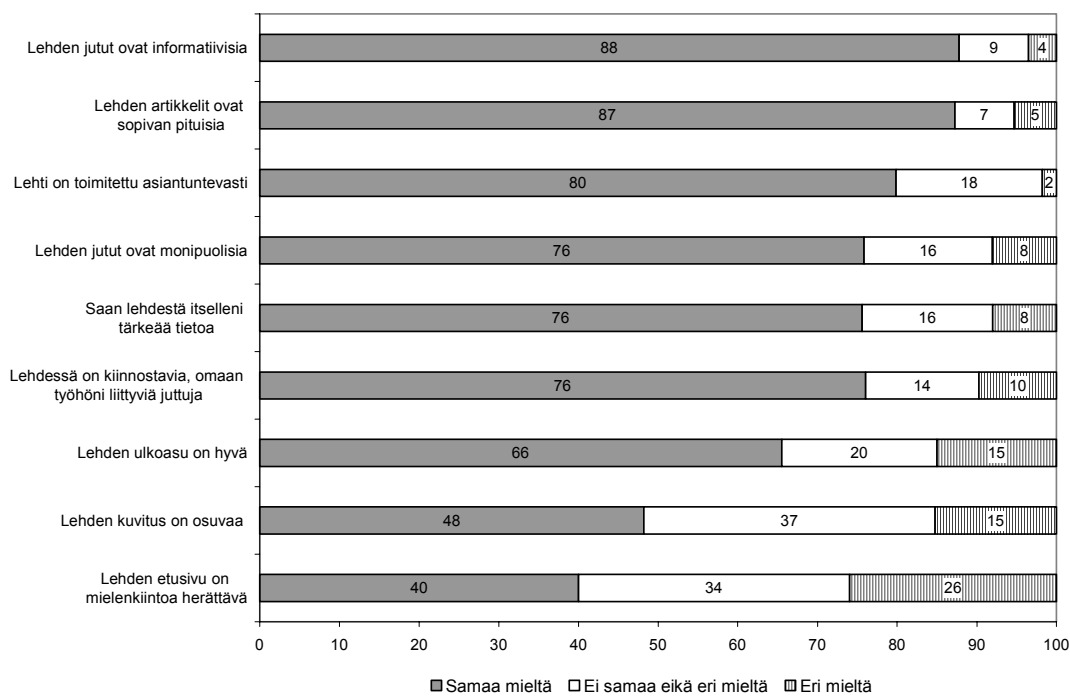
Selvä enemmistö lukijoista on tyytyväinen lehden sisältöön ja luettavuuteen. Kehittämistoiveet kohdistuvat eniten lehden ulkoasuun. Kuitenkin lukijat ovat valtaosin tyytyväisiä nykyiseen ulkoasuunkin (taulukko 7).

Taulukko 7. Tyytyväisyys Yhteispelin eri ominaisuuksiin (%).

	Sisältö	Luettavuus	Ulkoasu
Tyytyväinen	80	83	67
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	16	14	20
Tyytymätön	4	3	13
Yhteensä	100	100	100

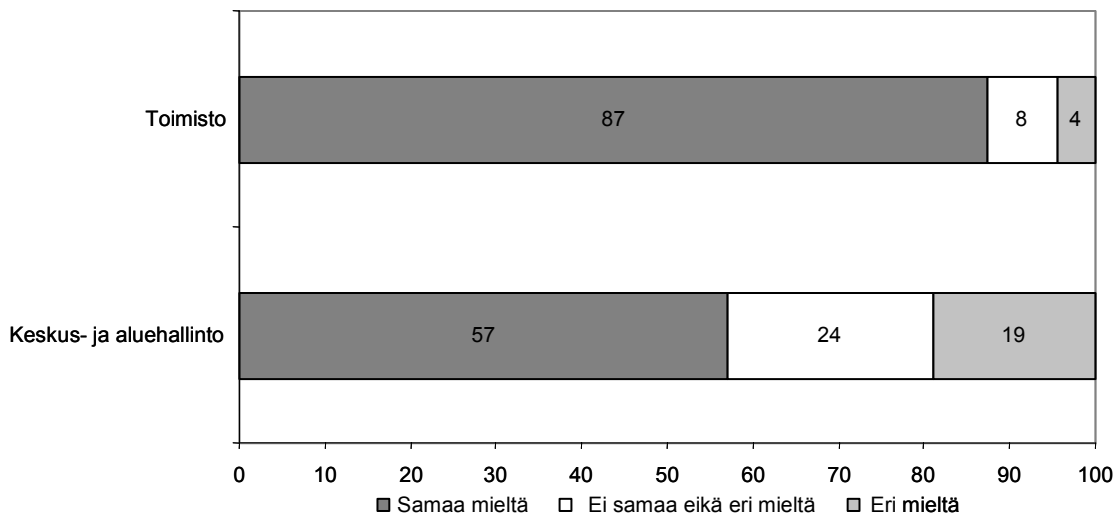
Lukijat ovat tyytyväisimpiä lehden sisältöön. Lehti kertoo kiinnostavista, kelalaisten töitä koskevista asioista, ja artikkeleita pidetään asiantuntevasti kirjoitettuina. Eniten lukijat haluaisivat muuttaa lehden ulkoasua (kuva 1).

Kuva 1. Suhtautuminen Yhteispelin ominaisuuksia koskeviin väitteisiin (%).



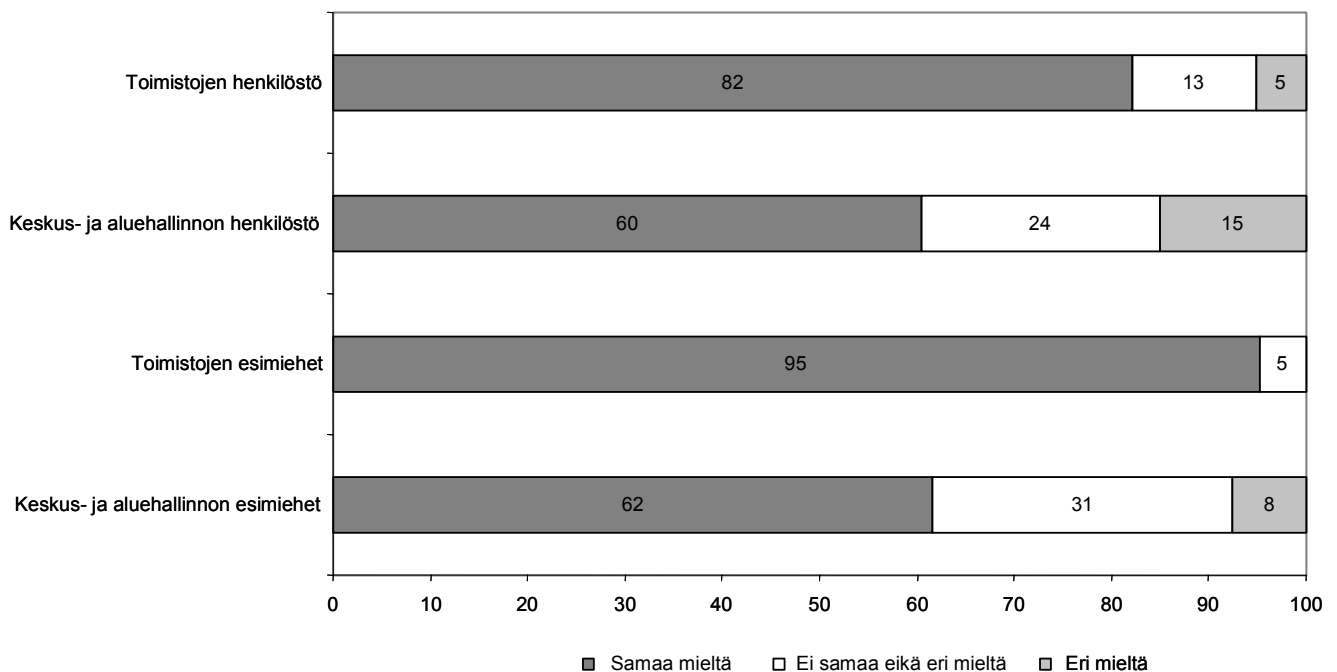
Toimistoissa työskentelevät kelalaiset löytävät lehdestä useammin omaa työtään koskevia mielenkiintoisia artikkeleita kuin keskus- ja aluehallinnon toimihenkilöt (kuva 2).

Kuva 2. Suhtautuminen väitteeseen ”lehdessä on kiinnostavia, omaan työhöni liittyviä juttuja” toimipaikan mukaan (%).



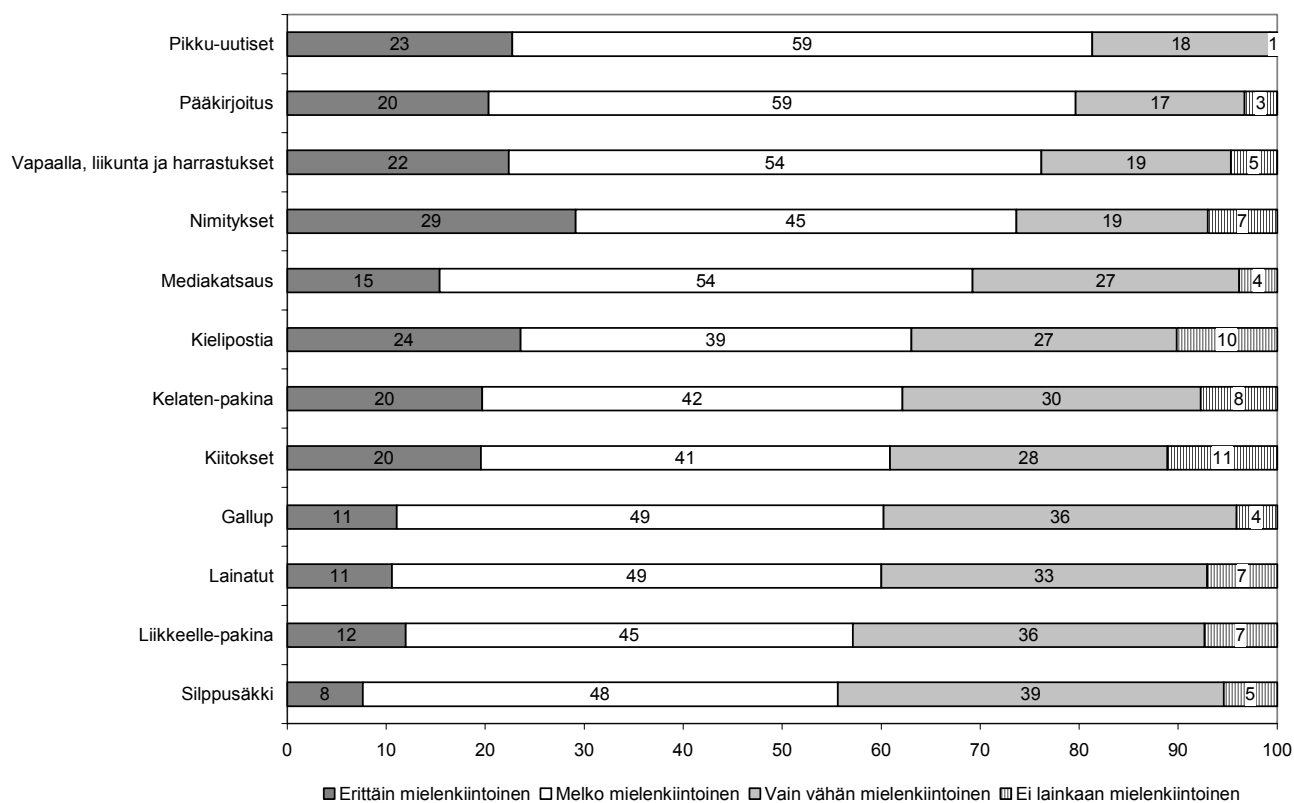
Kyselyyn vastanneiden esimiesten lukumäärä (35) ei ole kovin suuri, joten vain suuntaa antavia johdopäätöksiä voidaan tehdä siitä, miten käsitys lehden sisällön tärkeydestä riippuu toiminimikkeestä. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että itselleen tärkeää tietoa Yhteispelistä kokevat saavansa erityisesti toimistojen esimiehet (kuva 3).

Kuva 3. Suhtautuminen väitteeseen ”saan itselleni tärkeää tietoa” toimipaikan ja toiminimikkeen mukaan (%).



Yhteispelin vakiopalstoista mielenkiintoisimpina pidetään pikku-uutisia ja pääkirjoitusta. Nimityksillä ja kielipostilla on uskollinen lukijakuntansa: suuri osa näitä palstoja mielenkiintoisina pitävistä kokee ne jopa erittäin mielenkiintoisiksi (kuva 4).

Kuva 4. Yhteispelin vakiopalstojen koettu mielenkiintoisuus (%).



Toimistoissa ja keskus- tai aluehallinnossa työskentelevien mielipiteet eräiden vakiopalstojen kiinnostavuudesta eroavat jonkin verran toisistaan (taulukko 8). Toimistojen henkilökunta on keskus- ja aluehallinnon työntekijöitä kiinnostuneempi lukemaan monia vakiopalstoja.

Taulukko 8. Yhteispelin vakiopalstoja melko tai erittäin mielenkiintoisina pitävät toimipaikan mukaan (%).

	Toimisto	Keskus- ja aluehallinto
Kelaten-pakina	69	50
Liikkeelle-pakina	63	45
Vapaalla, liikunta ja harrastukset	82	65
Silppusäkki	60	45
Kiitokset	66	53
Gallup	64	51
Pikku-uutiset	84	75

Nykyinen julkaisumuoto, paperille painettu lehti, miellyttää useimpia lukijoita (taulukko 9).

Taulukko 9. Tapa, jolla Yhteispeli halutaan lukea (%).

Nykyisenä paperiversiona	87
Verkkoversiona Kelanetissä	12
Ei halua lukea Yhteispeliä jatkossa	1
Yhteensä	100

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Viestintäyksikön koko Kelan jakeluna lähettämistä sähköpostitiedotteista eniten seurataan Kelan hallituksen ja johtajien päätöksistä kertovia tiedotteita. Lehdistötiedotteita ja uusia lakeja koskevia viestejä luetaan valikoiden. Tyytyväisyydessä eri tiedotteisiin ei ole suuria eroja (taulukot 10 ja 11).

Taulukko 10. Viestintäyksikön lähettämien sähköpostitiedotteiden lukeminen (%).

	Lehdistötiedotteet (Pressinfot)	Kelan hallituksen ja johtajien päätökset (Sisinfot)	Uudet lait
Lukee kaikki	46	58	45
Lukee joskus	52	39	48
Ei lue koskaan	1	2	5
Ei ole saanut tiedotteita sähköpostiinsa	1	1	2
Yhteensä	100	100	100

Taulukko 11. Tyytyväisyys viestintäyksikön lähettämiin sähköpostitiedotteisiin (%).

	Lehdistötiedotteet (Pressinfot)	Kelan hallituksen ja johtajien päätökset (Sisinfot)	Uudet lait
Tyytyväinen	69	71	68
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	28	26	29
Tyytymätön	3	3	3
Yhteensä	100	100	100

Mielipiteet sähköpostitiedotteista vaihtelevat melko paljon. Tiedotteet, jotka tukevat omaa työtä, koetaan hyödyllisiksi, mutta oman työn kannalta etäisemmistä asioista tiedottamista pidetään joskus haitallisena tietotulvan lisäämisenä. Valikoiva lukemistapa auttaa valitsemaan suuresta tietomäärästä itselle olennaiset tiedot. Moni vastaaja pitää omaa työtilannettaan usein niin kiireisenä, ettei kaiken informaation vastaanottamiseen riitä millään aikaa.

Lehdistötiedotteisiin ollaan tyytyväisiä, sillä ne auttavat asiakaspalvelussa olevia työntekijöitä ennalta valmistautumaan kysymyksiin, joita asiakkaat saattavat esittää, kun Kelan etuuksia koskevia tietoja on julkaistu yleisissä tiedotusvälineissä. Muutama vastaaja mainitsi erikseen, että uudet lait -tiedotetta on raskas lukea näytöltä, koska siinä on usein paljon asiaa tiheästi aseteltuna.

Työntekijöillä on erilaisia mielipiteitä siitä, miten tietoa pitäisi jakaa talon sisällä. Osa lukee mielellään tiedotteita sähköpostista ja epäilee, että tiedot jäisivät saamatta, jos niitä joutuisi etsimään Kelanetistä. Osa taas luopuisi sähköpostia kuormittavista koko Kelan jakeluna lähetettävistä tiedotteista ja lukisi asiat mieluiten Kelanetistä. Sähköpostitiedotteiden määrän vähentämistä nykyisestä toivoo joka neljäs kyselyyn vastannut (taulukko 12).

Taulukko 12. Halukkuus sähköpostitiedotteiden saamiseen omaan sähköpostiin (%).

Haluaisi saada nykyistä enemmän	5
Nykyinen määrä on sopiva	68
Haluaisi saada nykyistä vähemmän	27
Yhteensä	100

Kelanettiä käyttää työssään vähintään muutamia kertoja viikossa 95 prosenttia kelalaisista. Suurin syy vähäiseen käyttöön on aikapula (taulukot 13 ja 14).

Taulukko 13. Kelanetin käyttötaajuus (%).

Päivittäin	84
Muutamia kertoja viikossa	11
Harvemmin	5
Ei koskaan	0
Yhteensä	100

Taulukko 14. Syyt siihen, miksi käyttää Kelanettiä harvoin tai ei koskaan (%).

Ei ole ehtinyt tutustua Kelanetin sisältöön	83
Kelanetistä on vaikea löytää etsittyä asiaa	25
Kelanetin avaaminen aiheuttaa tietokoneongelmia	8
Kelanetti ei ole oman työn kannalta tarpeellinen	8
Ei osaa käyttää Kelanettiä	0

Osa vastaajista kokee, että Kelanetin rakenne ja valikoiden nimet ovat vaikeaselkoisia, mikä vaikeuttaa tarvittavan tiedon löytymistä laajalta sivustolta.

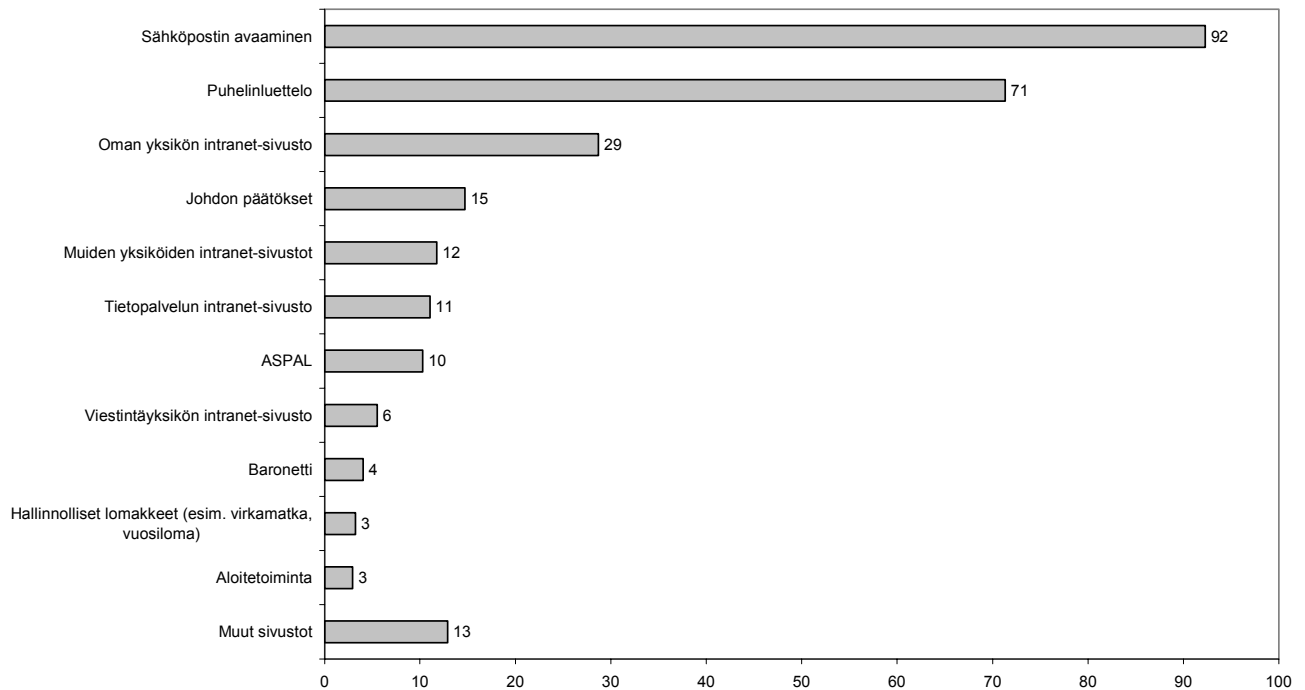
Kolme neljästä kelalaisesta seuraa säännöllisesti Kelanetin etusivulla vaihtuvia uutisia (taulukko 15).

Taulukko 15. Seuraako säännöllisesti Kelanetin etusivulla vaihtuvia uutisia (%)?

Kyllä	74
Ei	26
Yhteensä	100

Useimmiten Kelanettiä käytetään sähköpostin lukemiseen ja puhelinnumeroiden etsimiseen (kuva 5).

Kuva 5. Kelanetin eri toimintojen käyttäminen (%). Kysymys: Jos käytät Kelanettiä päivittäin tai muutamia kertoja viikossa, mitä toimintoja käytät eniten (valitse yksi tai useampia)?



4 LOPUKSI

Neljä viidestä kelalaisesta pitää Yhteispeliä tarpeellisena julkaisuna. Monen mielestä Yhteispeli on kanava, jota seuraamalla pysyy hyvin selvillä siitä, mitä omaan työhön vaikuttavia suuria hankkeita Kelassa on parhaillaan meneillään. Tieto kaikkia koskevista ajankohtaisista asioista välittyy päätoimitalosta ympäri maata usein parhaiten juuri painetun lehden välityksellä. Kun tärkeäkään tieto ei suuressa organisaatiossa aina muuten saavuta kaikkia tietoa tarvitsevia, henkilöstölehden merkitys tiedon välittäjänä voi olla hyvinkin suuri. Vaikka lehdessä esitetyt tiedot olisivat joskus saatavissa muualtakin, esimerkiksi sähköpostiviesteistä tai Kelanetistä, monen mielestä asioihin on mukavinta perehtyä kaikessa rauhassa painettua lehteä lukemalla. Työ koetaan niin kiireiseksi, ettei Kelanetin selailemiseen jää useinkaan liiemmästi aikaa.

Asiatiedon välittämisen lisäksi lehdellä on monen kelalaisen mielestä tärkeä tehtävä työpaikan yhteishengen luojana. Yhteispelin juttuja lukemalla pääsee tutustumaan kaukanakin työskenteleviin kelalaisiin ja heidän työhönsä. Erityistä kiitosta lukijoilta saavat artikkelit, joissa jokin vakuutuspiiri on esitellyt toimintaansa ja uusia keksintöjä, joiden avulla työn tekemisen tapaa ja asiakaspalvelua on pystytty kehittämään. Niistä lukijat ovat voineet saada virikkeitä omankin työyhteisön toimintatapojen pohtimiseen.

Lukijat odottavat Yhteispelin jutuilta vankkaa asiapohjaa. He toivovat kuitenkin, että asiapitoisista aiheistakin kirjoitettaisiin niin kevyellä ja helppolukuisella tyylillä, että juttuihin olisi mukava pe-

rehtyä. Asiatiedon rinnalla keveyttä ja viihdyttävyyttä lukijalle tarjoavat pakinat sekä vapaa-aika- ja liikunta-aiheiset jutut. Ne miellyttävät erityisesti toimistojen työntekijöitä.

Monet kyselyyn vastanneet kertoivat omin sanoin, millaista henkilöstölehteä he haluaisivat lukea. Seuraavat luonnehdinnat toistuivat monessa vastauksessa:

- Juttujen aiheet koskevat käytännön työtä ja ne ovat kiinnostavia, ajankohtaisia ja monipuolisia.
- Tekstit ovat selkeitä, helposti luettavia ja kantaa ottavia.
- Taitto on riittävän väljä ja mielenkiintoiset kuvat keventävät lukemista.
- Jutut on ryhmitelty selkeästi aihepiireittäin.
- Artikkelit ovat riittävän lyhyitä.
- Asiatiedon rinnalla julkaistaan viihdyttäviä ja virkistäviä juttuja.

Kyselyn tulosten mukaan Yhteispeli puolustaa nykyisin hyvin paikkaansa Kelan henkilökuntalehtenä, ja lukijat ovat siihen yleisesti tyytyväisiä. Kehittämistoiveitakin lukijoilla tietysti on. Muutama vastaaja toivoo, että toimittajat uskaltaisivat nykyistä rohkeammin ottaa kantaa ja kertoa oman, joskus ehkä kriittisenkin mielipiteensä asioista. Juttujen tyyli on joidenkin mielestä nykyisin turhan neutraali. Toimistojen ja vakuutuspiirien esittelyn ohella on toivottu mm. yksittäisten työntekijöiden haastatteluja, joissa henkilöstön näkemykset työnteon arjesta pääsisivät aidosti esiin.

– – *Lehden luettavuutta parantaisi, jos lehden nykyiset pitkät artikkelit olisivat keskimäärin lyhyempiä tai pitkissä ja tärkeissä jutuissa olisi rohkeita kainalojuttuja, joissa esim. toimittajat kertoisivat mielipiteensä ko. asiasta. Asiaan perehtyneen toimittajan mielipide kiinnostaa aina!* – –

Saisi olla kriittisempi. Esim. kannattaisi kysellä kentältä (henkilökunnalta) mielipiteitä ajankohtaisista asioista. Nyt esim. asiakaspalvelusta ja sen arvostuksesta!

Lehden kirjoitusten yleissävy on liian hymistelevä/ylistävä ja heijastelee liikaa ylemmän hallinnon tuntoja ja näkemyksiä. Raikkaampi maku lehdestä tulisi, jos se olisi moniäänisempi ja maanläheisempi, eli esimerkiksi kaikista uudistushankkeista ei kirjoitettaisi pelkästään myönteisiä asioita esiin tuoden.

– – *Kaipaisin keskustelevampaa ja ajankohtaisiin, henkilöstöä koskeviin asioihin syvemmin pureutuvaa lehteä. Nyt tavallisten työntekijöiden mielipiteet, asiat ja ongelmat varsin vähän esillä. Voitaisiin esitellä muitakin asioita kuin kesäpäiviä ja eläkkeellejäämisjuhlia.* – –

Lehti toimii monin paikoin ylhäältä annettujen asioiden esitteenä. Asioita voisi tarkastella useammastakin kuin valmiiksi annetusta näkökulmasta. Kriittisempää suhtautumista tarvitaan. Otetaan nyt vaikka esimerkiksi Kelan arvot ja pääjohtaja asetti sitä ja tätä -jutut. Miksi nämä arvot tai miksi tämä asia? Mitä Kelassa tästä yleisemmin ajatellaan? Haastatteluja yms. laajempaa näkökulmaa. Sitten intranettiin Yhteispelin yhteystiedot ja mahdollisuus toimittaa juttuja lehteen helposti. – –

Pyydetään kirjoituksia alueilta ja toimistoista. Kela-elämän kuulumisia. Yhdessä lehdessä voisi kerrallaan olla erityisesittelyssä vaikka alue tai joku vakuutuspiiri. Minua ainakin kiinnostaa tietää, miten muualla toimitaan.

Henkilökunnan omia juttuja, vähän enemmän toimistojen haastatteluja ja joitain hyväksi koettuja toimintamalleja esille esim. työilmapiirin parantamisesta tai muusta toiminnasta, jossa ollaan onnistuttu, jotta saadaan hyvät toimintatavat jakoon.

Henkilökunnan mielipiteet enemmän esille. Kelassa vielä liikaa ajatusta, ettei uskalleta tuoda esille kaikkea, mieltä painaa/pännii. Kyselypalstoja – tavalliset työntekijät voisivat kysellä vaikka johdolta nimettöminä.

Jutuissa voitaisiin joidenkin mielestä toisinaan kurkistaa vaikkapa työtovereiden yksityiselämäänkin.

– – *Kelan henkilökunta varmaan on monessa mukana ja olisi mielenkiintoista lukea tarinoita erilaisista ”syväharrastuksista” eli työn ulkopuolisista asioista, joihin tosissaan panostetaan työn vastapainoksi.*

Mielenkiintoisista kelalaisista voisi esittää henkilökuvia (ansioituneet jossain tai mielenkiintoinen vapaa-ajan harrastus).

Lukijoiden mielipiteet henkilöuutisista vaihtelevat: tuttujen työtovereiden kuulumisista voi olla mukava lukea, mutta toisinaan pohditaan, olisiko vieraampien henkilöiden ulkoiluretkistä tai eläkkeelle jäämisestä kertovien juttujen luontevampi paikka alueiden omissa lehdissä, etenkin jos jutuissa ei ole mitään sen yleisempää näkökulmaa. Myös mielipiteet lehden ulkoasusta vaihtelevat. Jotkut haluaisivat uudistuksia taittoon ja kuvitukseen, suuri osa lukijoista on kuitenkin tyytyväinen nykyiseen tyyliin.

Seuraavia juttujen aiheita esitti toiveenaan muutama vastaaja:

- Kelan eri toimintojen ja yksiköiden esittely
- johdon yleiset linjaukset ja päivittäistä työtä laajemmat näköalat Kelan tulevaisuuteen
- henkilöstön haastattelut (työhön keskittyvät)
- henkilökuvat (myös yksityiselämää sisältävät)
- johonkin asiaan keskittyvät teemanumerot
- töissä sattuneet hauskat tapahtumat vuosien varrelta.

Kyselyn tulosten yhteenvetona voidaan todeta, että kelalaiset haluavat lukea henkilöstölehdestään

- ajankohtaisista, arkityön tekemistä läheisesti koskevista asioista
- työyksiköiden ja toimihenkilöiden esittelyjä
- työn ulkopuolisista asioista kertovia artikkeleita ja viihdyttäviä juttuja, esim. vapaa-ajan viettoa koskevia artikkeleita, yksityiselämää valottavia henkilökuvia ja hauskoja tarinoita työstä Kelassa.

Kyselyyn vastanneiden taustatietoja (%).

Vastaajien sukupuoli		
Nainen	82	
Mies	18	100
Vastaajien ikä		
Alle 30 vuotta	12	
30–39 vuotta	23	
40–49	28	
50–59	33	
Yli 59 vuotta	4	100
Vastaajien toiminimike		
Toimihenkilö	88	
Esimies	12	100
Vastaajien toimipaikka		
Toimisto	64	
Aluekeskus	6	
Keskushallinto	26	
Erillisyksikkö	2	
Muu	2	100
Toimipaikan sijainti		
Keskushallinto	23	
Etelä-Suomi	29	
Lounais-Suomi	18	
Itä-Suomi	9	
Länsi-Suomi	13	
Pohjois-Suomi	8	100