



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Laura Savolainen

Miten meillä menee?

Kyselyt etätyötä tekevän henkilöstön hyvinvoinnin
mittarina

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi (ylempi AMK)

Digitaaliset mediapalvelut

Opinnäytetyö

16.10.2020

Tekijä Otsikko	Laura Savolainen Miten meillä menee? – Kyselyt etätyötä tekevän henkilöstön hyvinvoinnin mittarina
Sivumäärä Aika	61 sivua 16.10.2020
Tutkinto	Medianomi (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma	Digitaaliset mediapalvelut
Suuntautumisvaihtoehto	–
Ohjaaja	Lehtori Liisa Seppänen
<p>Opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka digitaalisilla lomakekyselyillä tulisi kerätä tietoa työntekijöiden tunnetiloista ja lisätä näkyvyyttä heidän suuntaansa tilanteessa, jossa koko toimiston henkilöstö tekee kokoaikaista etätyötä. Työssä otetaan selvää erilaisista kyselysovelluksista ja tutkitaan, mikä sovelluksista vastaa ominaisuuksiltaan parhaiten opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeita. Työn tavoitteena on myös selvittää, mitä hyötyjä kyselyistä saadaan ja kuinka tuloksia voidaan analysoida.</p> <p>Työn toimeksiantajana toimi suunnittelu- ja ohjelmistoyritys, jonka yhdellä toimipisteellä opinnäytetyön kolmen kuukauden mittainen tutkimus- ja aineistonkeruuosuus toteutettiin. Koronaviruspandemian aiheuttamien rajoitusten vuoksi yrityksen henkilöstö siirtyi kokoaikaiseen etätyöhön, jonka johdosta fyysinen kanssakäyminen loppui. Tämä loi työnantajalle tarpeen kehittää reaaliaikaisia vuorovaikutuskanavia ja uusia työhyvinvoinnin seuraamisen muotoja.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin toimintatutkimuksen prosessia, joka yhdistää toiminnan sekä tutkimuksen. Toimintatutkimus tähtää toiminnan parantamiseen ja muutokseen. Työn tutkimusaineisto koostuu kyselyvastauksista, kyselyiden lähettämisen tuottamasta analyytikasta, keskustelullisista haastatteluista ja toiminnan havainnoinnista. Osaa tekstiaineistosta kvantifioitiin, eli käsiteltiin tilastollisen kuvailun menetelmin, jotta vastauksia voidaan vertailla numeraalisesti.</p> <p>Tutkimusjakson aikana otettiin käyttöön Polly-kyselysovellus, jonka avulla henkilöstölle lähetettiin Slack-pikaviestisovelluksen kautta säännöllisesti lyhyitä lomakekyselyitä. Lyhyet pulssikyselyt keräsivät tietoa ajankohtaisista tapahtumista, ja viikoittainen fiilismittari puolestaan kartoitti työntekijöiden tunnetiloja.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että Polly ja sen avulla lähetetyt säännölliset lyhyet kyselyt loivat vuorovaikutuskanavan, jonka avulla työnantajat saivat lisää tietoa työntekijöiden hyvinvoinnista. Jotta kyselyistä on aidosti hyötyä organisaatiolle, tulee ne kytkeä osaksi pidemmän aikavälin työhyvinvointistrategiaa. Kyselyt helpottivat työntekijöiden palautteenantoa organisaation suuntaan. Kyselyvastausten tulee kuitenkin johtaa toimenpiteisiin, jotta työntekijät kokevat hyötyvänsä vastaamisesta.</p>	
Avainsanat	Kokoaikainen etätyö, työhyvinvointi, fiilismittari, pulssikysely, kyselysovellus

Author Title	Laura Savolainen How are we doing? – Surveys as a tool to measure wellbeing of remotely working employees
Number of Pages Date	61 pages 16 October 2020
Degree	Master of Arts
Degree Programme	Digital Media Service Design
Specialisation option	–
Instructor	Liisa Seppänen, Senior Lecturer
<p>The purpose of the study was to identify how digital surveys should collect information about employee wellbeing and how they should increase visibility towards employees in a situation where the whole personnel is working remotely full time. This study also aimed to find out which survey application meets the client needs the best, how reports should be analyzed and what benefits it is possible to get from the surveys.</p> <p>The client of the surveys was a company specialized in design and development in the IT industry. The research phase lasted three months and took place in one of the client's offices. The coronavirus pandemic forced all the employees to start working remotely which meant that there was no longer a possibility to physical interaction. This created a need for the client to start developing digital solutions so that they could be in real-time dialog with the employees. It was also important to find out new ways for measuring employee wellbeing.</p> <p>This study was conducted as an action research which combines actions and research. In general, the goal of action research is to make different activities better. The research material of the study consists of survey results, survey analytics, conversational interviews and observing activities. Some of the text material was quantified with statistical methods so that the survey results could be compared numerically.</p> <p>A survey application called Polly was launched during the research phase and answers were collected from the employees to short regular surveys. Short pulse surveys collected data about current events and a weekly feel meter helped collecting data about what employees thought and felt.</p> <p>In conclusion, Polly and the short digital surveys created a channel for interaction which increased visibility from the employer's direction to the employees. The study shows that surveys needs to be linked as a part of the organization's long-term employee wellbeing strategy to make sure they genuinely create value to the organization. Survey results need to lead to actions so that employees feel they benefit from answering.</p>	
Keywords	Full time remote work, employee wellbeing, feel meter, pulse survey, survey software

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen lähtökohta	4
2.1	Toimeksiantajan esittely ja kehityshanke	4
2.2	Toimintatutkimus	6
2.3	Alkuperäinen opinnäytetyön aihe	7
2.4	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus	10
2.5	Tutkimusaineisto ja -menetelmät	11
3	Tutkimuksen käsitteistöä	12
3.1	Kokoaikainen etätyö	13
3.2	Työhyvinvointi	14
3.3	Pulssikysely	14
3.4	Fiilismittari	15
4	Koko toimisto siirtyy etätyöhön – Mitä seuraavaksi?	16
4.1	Kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen loppu	16
4.2	Kyselysovellusten vertailu ja valinta	18
4.3	Toimintasuunnitelma	22
4.3.1	Toimintasuunnitelman luominen	22
4.3.2	Sykli 1 – Pulssikyselyt nopeasti käyttöön	23
4.3.3	Sykli 2 – Hienosäätöä ja palautetta	24
4.3.4	Mittaussuunnitelma	25
4.4	Kyselyiden esittely henkilöstölle	26
5	Kyselyillä näkyvyyttä työntekijöiden arkeen	27
5.1	Pulssikyselyillä kiinni ajankohtaisiin ilmiöihin	27
5.2	Pulssikyselyiden ja fiilismittarin eriyttäminen	29
5.3	Viikoittainen fiilismittari tunnetiloja seuraamaan	30
5.3.1	Fiilismittarin kysymykset	30
5.3.2	Käyttökokemuksen vaikutus vastaamiseen	34
5.3.3	Vastausten analysoinnin tapoja	37
5.3.4	Lähetysajankohta, vastaamisaika ja toistuvuus	41
5.4	Kyselyjen hyödyllisyys	46
5.5	Vastaustuloksista tiedottaminen	47

5.6	Tiedottamisen onnistuminen	48
5.7	Johtopäätökset ja tulosten yhteenveto	50
6	Pohdinta	54
	Lähteet	57

1 Johdanto

Digitaalisten palveluiden suunnittelu ja kehitys on tiivistä yhdessä tekemistä. Parhaimmillaan projektiryhmä hitsautuu yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi, jossa työskentely on tuottavaa, mutkatonta ja hauskaa. Tämä vaatii toteutuakseen keskinäistä luottamusta, ihmisten tuntemista ja sitä, että kaikilla on yhteinen ymmärrys projektin tavoitteista, joita kohti yhdessä työskennellään.

Palveluiden kehittämiseen kuuluu olennaisena osana yhteiskehittämisen työpajat, palaverit ja muut vuorovaikutuksen muodot, joissa läsnäoloa usein suositaan. Nykyaikaiset virtuaaliset ympäristöt mahdollistavat toki etänä osallistumisen ja onkin totta, että joskus täysin virtuaaliset tilaisuudet ovat perusteltuja ja tarpeellisia. Tutkimusten mukaan virtuaalisissa ympäristöissä kohtaaminen ei kuitenkaan täysin korvaa fyysistä vuorovaikutusta, sillä sanaton viestintä on tärkeä osa ymmärretyksi tulemistä. Kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus lisää sitoutumista työhön, helpottaa ideointia ja monimutkaisten asioiden läpikäyntiä sekä lisää yhteisöllisyyden tunnetta. Näistä syistä kokoaikaisen etätöiden suosiminen organisaatioissa ei ole ollut erityisen yleistä. (Pyöriä 2018, 7.)

Keväällä 2020 maailmalla levisi uusi koronavirustauti (covid-19), jonka vaikutukset ihmisten elämään ja etätöikäytäntöihin olivat mullistavia. Maailmanlaajuinen koronaviruspandemia vaikutti myös Suomeen ja tämän opinnäytetyön toimeksiantajaan – josta käytän nimitystä Organisaatio A – siten, että sen koko henkilöstö siirtyi tekemään kokoaikaisia etätöitä. Tässä opinnäytetyössä tutkin, kuinka mahdollistetaan työnantajan näkyvyys työntekijöiden hyvinvoinnin tilaan ja arkeen tilanteessa, jossa fyysinen vuorovaikutus ei ole mahdollista. Tavoitteena on ottaa käyttöön jokin lomakekyselysovellus, jolla voidaan lisätä vuorovaikutusta ja löytää ne parhaat keinot, kuinka tämän sovelluksen lähettämiä kyselyitä tulisi optimaalisesti käyttää. Työssä tarkastellaan myös työhyvinvoinnin mittaamisen eri keinoja.

Organisaatio A on ohjelmistoalan yritys, jonka yksi arvoista on yhdessä tekeminen. On täysin selvää, että kokoaikaiseen etätööhön siirtyminen mullisti organisaatiokulttuurin, sillä kaikki kasvokkain tapahtuva tekeminen, työ mukaan lukien, siirtyi verkkoon. Opin-

näytetyön aihe nousi tarpeesta kehittää kommunikaatiokanavia siten, että ne mahdollistavat ajankohtaisen tiedon välittymisen työnantajapuolelle siitä, kuinka työntekijät voivat ja mitä he ajattelevat organisaatiossa tapahtuvista ilmiöistä ja asioista.

Uudessa ja oudossa tilanteessa ei ollut pelkästään Organisaatio A: Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö Eurofoundin tekemän tutkimuksen mukaan yli puolet suomalaisista palkansaajista siirtyi tekemään etätöitä, joka oli Euroopan maista eniten (Eurofound 2020, 5). Sutelan (2020) mukaan tätä selittää suomalaisten kansainvälisesti verrattuna korkea koulutustasotunneisuus, millä on yhteys tietotyötä tekevien ihmisten suuren määrään. Tietotyössä mahdollisuudet etätöihin ovat hyvät työn luonteen vuoksi. (Sutela 2020.)

Työhyvinvoinnin mittaamisen käytännöissä on ollut jo pidempään käynnissä muutos, jota etätöiden lisääntyminen varmasti osaltaan vauhdittaa. Tutkimus- ja konsultointiyritys Gartnerin tekemien tutkimusten mukaan työntekijöiden sitoutumista mittaavan tiedon keräämistävät ovat monipuolistuneet viime vuosien aikana. Pitkien ja muodollisten sitoutumista mittaavien kyselyiden käyttö on vähenemässä, ja vuonna 2019 organisaatioista 59 prosentin odotettiin keräävän sitoutumistietoa muistakin lähteistä. Niistä organisaatioista, jotka eivät käytä työtyytyväisyyskyselyitä ollenkaan, 64 prosenttia kerää dataa esimerkiksi pulssikyselyillä ja muilla tiettyyn aiheeseen keskittyvillä kertaluonteisilla kyselyillä. (Wiles 2018.) Näyttää siltä, että opinnäytetyön tutkimustulokset voivat osaltaan auttaa muitakin Organisaatio A:n tyyppisiä yrityksiä lisäämään vuorovaikutusta työyhteisöissä, ehkä jopa niissä tilanteissa, joissa läsnätyö on mahdollista.

Tutustuin opinnäytetyötä aloittaessani eri aiheisiin, kuten etätö, työhyvinvointi ja sen seuraaminen ja kehittäminen. Koin, että on tärkeää ymmärtää työyhteisön toimintaan vaikuttavista asioista laaja-alaisesti, jotta voi alkaa tutkia, millaisilla konkreettisilla kyselyillä työntekijöiden ja yhteisön tilaa kannattaa selvittää. Harri Virolaisen kirja *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi* (2018) antoi hyvän kokonaiskäsityksen työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista asioista. Pasi Pyöriän, Satu Ojalan ja Tiina Saaren tutkimus *Kokoaikainen kotietätö – yleisyys, työn organisointi ja tuloksellisuus sekä työyhteisön vastavuoroisuus* (2016) puolestaan tarjosi hyvän läpileikkauksen siitä, mitä kokoaikainen etätö on ja millaisia ongelmia sekä mahdollisuuksia se tarjoaa.

Koko opinnäytetyöni pohjautuu kyselytutkimuksiin, joten luin Kimmo Vehkalahden kirjan *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät* (2012). Tämä auttoi hahmottamaan lomakekyselyiden piirteet ja parhaat käytännöt. Työhyvinvointia voidaan mitata erilaisilla kyselyillä, joista perinteisin lienee työhyvinvointikysely. Opinnäytetyön tavoite oli kuitenkin mahdollistaa kyselytulosten reaaliaikaisuus, joten tutustuin pulssikyselyihin ja fiilismittareihin. Pulssikyselyt ovat lyhyitä, tiettyyn ilmiöön tai asiaan keskittyviä kyselyitä. Fiilismittarilla voidaan puolestaan mitata työntekijöiden tunnetiloja ja hyvinvointia joko digitaalisilla kyselyillä tai fyysisillä laitteilla.

Pulssikyselyihin perehdyin Theresa M. Welbournen tutkimukseen *The Potential of Pulse Surveys: Transforming Surveys into Leadership Tools* (2016), joka käsittelee pulssikyselyitä organisaation tuloksellisuuden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Luin myös lukuisia nettiartikkeleita pulssikyselyistä. Fiilismittareista löytyi verrattain vähän tutkimustietoa, mutta sitäkin enemmän lyhyitä artikkeleita ja tuotteistettuja palveluita, jotka tarjoavat työntekijöiden tunnetilojen seurantaa. Linnea Pitkäsen *Fiilismittarin käyttö organisaation henkilöstön tunnetilojen arvioinnissa – kriittinen kehittämisanalyysi* (2018) opinnäytetyön avulla pääsin kuitenkin perehtymään fiilismittareita koskevaan tutkimukseen.

Opinnäytetyöni rakentuu johdannon, pohdinnan ja tutkimuksen lähtökohtien esittelyn lisäksi yhdestä tutkimuksen käsitteistöä koskevasta luvusta sekä kahdesta sisältöluvusta. Ensimmäinen sisältöluke, luku numero neljä, kuvaa ongelman havaitsemista ja ratkaisua, kun taas luku viisi keskittyy toiminnan kuvaamiseen, aineiston keräämiseen ja analyysiin.

Neljäs luku käsittelee toimintasuunnitelman luomista ja esittelee kehityshankkeen aikaisien syklien sisällöt. Luku viisi puolestaan kuvaa, kuinka lomakekyselyitä alettiin käyttää ja kuinka toimintatapoihin tehtiin muutoksia toimintaa tutkimalla, havainnoimalla sekä analysoimalla. Luvussa käydään läpi palautekyselyiden tulokset ja selvitetään, mitkä ovat optimaaliset asetukset kyselyille. Lopussa esitellään johtopäätökset ja työn tulokset.

2 Tutkimuksen lähtökohta

2.1 Toimeksiantajan esittely ja kehityshanke

Työskentelen informaatio- ja teknologia-alalla käyttökokemussuunnittelijana, ja työssäni hyödynnän datavetoisen (data-driven) ja ihmiskeskeisen (human-centered) suunnittelun periaatteita. Datavetoisessa suunnittelussa ratkaisut tukeutuvat tutkittuun tietoon, kun taas ihmiskeskeisen suunnittelun keskeinen ajatus on tuoda käyttäjän näkökulma vahvasti mukaan. Ohjelmistokehitysprojekteissa olen tottunut tekemään töitä iteratiivisen mallin mukaan, jossa tutkitaan, kokeillaan ja kehitetään sovellusta paremmaksi yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Hyödyntämällä tutkittua tietoa ja käyttäjien näkemyksiä kokeilevassa kehityksessä, saadaan aikaan käyttökokemus, joka palvelee niin käyttäjän kuin muidenkin sidosryhmien tarpeita (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 27). Näitä toimintaperiaatteita halusin tuoda mukaan myös opinnäytetyöhöni, ja ne antoivat hyvät suuntaviivat aiheen ja menetelmien valinnalle. Halusin tehdä työyhteisöäni hyödyttävän opinnäytetyön osallistamalla sekä työntekijät että työnantajan tutkimukseen ja samalla hyödyntää analytiikkaa ratkaisuisissa.

Työnantajani ja opinnäytetyön toimeksiantajana toimii vuonna 2007 perustettu yritys, joka on noin 80 henkilöä työllistävä ohjelmisto- ja suunnittelutoimisto. Toimeksiantajaa tullaan tässä opinnäytetyössä kutsumaan sensitiivisyysyistä nimellä Organisaatio A. Yrityksellä on kaksi toimipistettä Aasiassa ja kaksi Suomessa, jossa toimistot sijaitsevat Helsingissä ja Oulussa. Opinnäytetyön kehityshanke toteutettiin Helsingin toimipisteellä, jossa työskenteli noin 30 ihmistä opinnäytetyön aineistonkeruujakson aikana. Ajatuksena oli testata käytäntöjä ja työkaluja ensin Helsingin toimistolla ja skaalata hyväksi havaitut toimintamallit käyttöön myös muilla toimipisteillä, mutta tätä aihetta ei käsitellä opinnäytetyössä. Toimeksiantajan edustaja kehityshankkeessa on Organisaatio A:n Helsingin toimiston liiketoimintajohtaja, joka toimii myös lähiesihenkilönä kaikille toimipisteiden työntekijöille.

Organisaatio A:lla oli jo käytössä erilaisia työhyvinvoinnin tason mittaamiseen käytettäviä työkaluja, kuten kaksi kertaa vuodessa lähetettävä työtyytyväisyyskysely, säännölliset kehityskeskustelut ja What's next -tapahtumat. What's next -tapahtuma on Organisaatio

A:n oma innovaatio, jossa työpajatyypillisellä työskentelyllä henkilöstö osallistuu päätöksentekoon ja organisaation lyhyen ja pidemmän aikavälin suuntaviivojen määrittelyyn. Tapahtumien lopputulos on yhdessä priorisoitu toimenpidelista, jonka avulla työyhteisöä ja eri toimintatapoja voidaan kehittää. Joensuun (2019) mukaan yhdessä suunnittelu työyhteisössä on tärkeää, sillä vaikutusmahdollisuus omaan työhön ja työprosesseihin edistää hyvinvointia.

Työtyytyväisyyskysely lomakekyselynä on perinteinen ja yksi tärkeimmistä tavoista mitata työhön sitoutumista ja hyvinvointia, sillä kyselyvastausten avulla organisaation toimintaa voidaan kehittää. Työtyytyväisyyskyselyt eivät kuitenkaan riitä, sillä niiden ei välttämättä koeta tuottavan juuri sellaista dataa mitä tarvitaan tai edistävän vuorovaikutusta työntekijöiden ja työnantajan välillä. (De Waal 2014, 228–229.) Organisaatio A:ssa koettiin, että kaksi kertaa vuodessa lähetettävän työtyytyväisyyskyselyn vastaukset eivät aina anna täysin luotettavaa kuvaa pidemmältä aikaväliltä, vaan tuloksiin voivat vaikuttaa kyselyn ajankohdan tapahtumat. Kysymykset eivät myöskään ole ajankohtaisia ja tiettyihin työyhteisön tapahtumiin sidottuja, vaan kartoittavat työntekijöiden näkemyksiä suuremmista linjoista, kuten organisaation strategiasta ja johtamisen onnistumisesta. Tärkeitä asioita nekin, mutta eivät välttämättä luo oikea-aikaisesti näkyvyyttä akuutteihin ilmiöihin.

Näistä tarpeista muodostui opinnäytetyöni aihe: Organisaatio A tarvitsee työtyytyväisyyskyselyn ja muiden olemassa olevien työtyytyväisyysmittareiden rinnalle ketterämpiä keinoja, joiden avulla voidaan muodostaa tilannekuva ajankohtaisista ilmiöistä ja tapahtumista. Samalla tavoitteena on tuottaa säännöllistä ja oikea aikaista tietoa henkilöstön hyvinvoinnin tasosta sekä lisätä vuorovaikutusta. Ajankohtaisen tiedon kerääminen mahdollistaa muutosten vaikutusten seuraamisen, ja sillä saadaan tietoa päätöksenteon tueksi (Virolainen 2012, 110).

Aloitin opinnäytetyön tekemisen alkuvuodesta 2020, mutta jouduin vaihtamaan aihetta covid-19-koronaviruspandemian aiheuttamien etätyöjärjestelyjen vuoksi. Alkuperäinen opinnäytetyöni aihe käsitteli työntekijäsitoutumista mittaavaa ja edistävää Officevibe-palvelun käyttöönottoa ja hyödyntämistä, mutta koko henkilöstön kokoaikaiseen etätyöskentelyyn siirtymisen vuoksi aihe vaihtui. Luvussa 2.3 käyn tarkemmin läpi alkuperäisen

opinnäytetyöni aiheen, jonka parissa tekemäni selvitystyö mahdollisti aiheen vaihtamisen nopealla aikataululla.

Aiheen vaihtumiseen vaikutti osaltaan myös se, että hyvin pian etätyöhön siirtymiseen jälkeen koronaviruspandemian takia talouteen levinnyt shokkireaktio heijastui myös Organisaatio A:n toimintaan. Koronaviruspandemian taltuttamiseen käytettävät toimet olivat valtava isku maailmantaloudelle, ja sen vaikutukset näkyivät myös Suomessa (Valtiovarainministeriö 2020). Yllättäen laskeneen tilauskannan vuoksi Organisaatio A:ssa aloitettiin yhteistoimintaneuvottelut (myöhemmin yt-neuvottelut), jotka johtivat osa-aikaisiin lomautuksiin ja muihin säästötoimenpiteisiin. Oli tarve saada nopealla aikataululla uusi ketterä työhyvinvointimittari käyttöön.

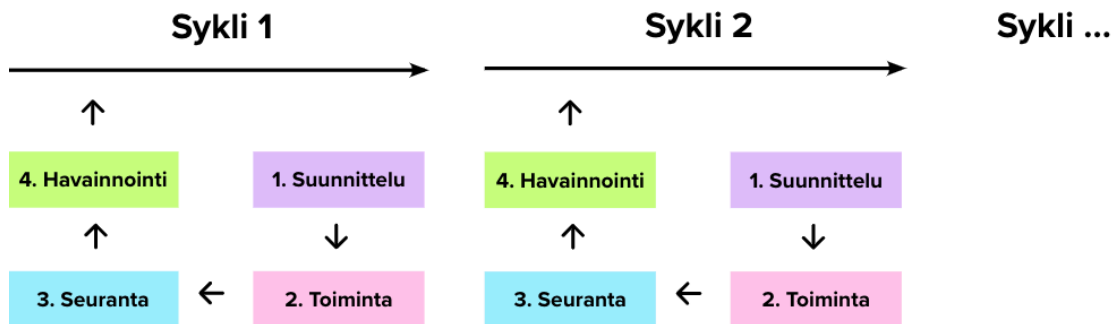
Lopulliseksi aiheeksi opinnäytetyölleni muodostui selvittää, mikä digitaalinen kyselysovellus vastaa Organisaatio A:n tarpeita parhaiten, ja toteuttaa sen käyttöönotto. Samalla tulisi tutkia, miten etätyöntekijän työhyvinvoinnin seuraaminen lomakekyselyiden avulla tulisi toteuttaa tilanteessa, jossa koko yrityksen henkilöstö on siirtynyt etätyöhön. Saman ratkaisun tulisi mahdollistaa myös vuorovaikutuksen lisääminen siten, että työntekijöiden näkemykset eri aiheista saadaan selville päätöksenteon tueksi.

2.2 Toimintatutkimus

Opinnäytetyössä hyödynnetään toimintatutkimuksen prosessia. Toimintatutkimuksen tavoitteena on ratkaista ongelmia ja saada aikaan pysyvä muutos käytännössä. Toimintatutkimuksessa tekeminen on yhteisöllistä, eli siinä ne henkilöt, joita ongelma koskee, otetaan aktiivisiksi osallisiksi mukaan tutkimukseen. Käytännön työelämässä tämän tutkimusotteen avulla voidaan yhdessä kehittää ja parantaa toimintatapoja samalla sitoutuen muutokseen. (Kananen 2014, 11.)

Toimintatutkimuksessa toiminta ja tutkimus tapahtuvat yhtä aikaa. Toimintaan ja prosesseihin osallistumisen kautta saadaan esille piilotietoa asioista, jotka muulla tavoin tutkien olisivat voineet jäädä huomaamatta. (Kananen 2014, 13–16.) Muutokseen pyrkivällä toiminnalla toimintatutkimus tuottaa tietoa ja aineistoa tutkittavasta ilmiöstä, vaikka tavoitteeksi määritellyt muutokset eivät toteutuisikaan. Tällöin voidaan saada arvokasta tietoa siitä, miksi muutos ei onnistunut, ja hyödyntää tätä tietoa toiminnan kehittämisessä. (Kuula 2006.)

Toimintatutkimuksessa yhdistyy joukko erilaisia tutkimusmenetelmiä. Tämän vuoksi sitä voidaan ajatella myös tutkimusstrategiana, johon valitaan kulloinkin tarkoituksenmukaiset tutkimus-, tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät. Yhtä oikeanlaista prosessia ei ole, vaan prosessin sisältö vaihtelee tutkittavan ilmiön mukaan. (Kananen 2014, 13–15.)



Kuvio 1. Toimintatutkimus tapahtuu sykleissä, joiden tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja asioiden muuttaminen (Kananen 2014, 13)

Toimintatutkimuksessa keskeistä on prosessin syklisyys. Syklin vaihteita ovat toiminnan suunnittelu, itse toiminta, toiminnan seuranta ja syklin aikana tapahtuvien muutosten havainnointi (kuvio 1). Syklin aikaisen toiminnan kautta opitaan tutkittavasta ilmiöstä ja havainnoinnin avulla valmistaudutaan seuraavaan sykliin, joka alkaa taas suunnitteluvaiheella. Syklejä toistetaan niin kauan, kunnes muutokseen ollaan tyytyväisiä ja ongelmaan on saatu tyydyttävä ratkaisu. (Kananen 2014, 12–14.)

Yhtenä tieteen tekemisen tärkeimpänä sääntönä pidetään sitä, että tutkija ei saa vaikuttaa tai osallistua tutkittavaan ilmiöön. Toimintatutkimuksessa tämä asia on toisin, sillä tutkijalla on aktiivinen rooli muutosprosessissa. Tutkija myös toimii tiiviissä yhteistyössä tutkittavien kanssa samalla tutkien ilmiötä toiminnan kautta. (Kuula 2006.)

2.3 Alkuperäinen opinnäytetyön aihe

Tässä luvussa käyn pääpiirteittäin läpi alkuperäisen opinnäytetyöni aiheen ja edistymisen. Tekemäni työ aiheen parissa mahdollisti nopean suunnanmuutoksen opinnäytetyössä, sillä se on pääperiaatteiltaan hyvin samankaltainen uuden aiheen kanssa ja pystyin hyödyntämään jo hankkimaani tietoa sekä tutkimussuunnitelmaa. Opinnäytetyöni lopullisen aiheen toteutusta käsitellään luvusta 4 alkaen.

Alkuperäinen aihe opinnäytetyölle nousi Organisaatio A:n halusta kehittää henkilöstön hyvinvoinnin seuraamisen prosesseja ja työkaluja siten, että niillä kerätty tieto on ajan-kohtaisia ja reaaliaikaista. Tämän avulla työhyvinvointia voitaisiin kehittää tehokkaammin ja muutosten vaikutusten seuraaminen mahdollistuisi. Opinnäytetyön tavoitteena oli ottaa selvää millaisia henkilöstön hyvinvoinnin seurannan ja kehittämisen palveluita on olemassa, sekä selvittää mitkä näistä vastaavat parhaiten Organisaatio A:n tarpeita.

Opinnäytetyö oli tarkoitus tehdä toimintatutkimuksena, jolloin myös henkilöstö olisi voinut osallistua toiminnan suunnitteluun. Tällä tavoin olisi pystytty osaltaan varmistamaan se, että toimintamallit ja palvelu vastaavat myös heidän tarpeitaan. Perehtymiseni toimintatutkimuksen käytäntöihin osoittautui kuitenkin hyödylliseksi, sillä päädyin toteuttamaan myös opinnäytetyöni uuden aiheen kyseisen prosessin mukaisesti.

Tutkimuksen alussa haastattelin kahta Organisaatio A:n avainhenkilöä saadakseni selville työhyvinvoinnin seurannan ja kehittämisen sen hetkisen tilan. Samalla selvitin toiveet ja kehitystarpeet. Kokonaiskuvan muodostamisen avulla luotiin yhdessä työnantajan kanssa toimintasuunnitelma, jossa määriteltiin tavoitteet alkavalle kehityshankkeelle ja ne ominaisuudet, jotka valittavan palvelun tulisi täyttää.

Johtava ajatus oli, että työhyvinvointitietoa tullaan keräämään jonkinlaisilla lomakekyselyillä, mutta lähetyskanavat ja muut yksityiskohdat tulitisiin määrittelemään sitten, kun eri palveluiden tarjoamat ominaisuudet ovat selvillä. Suunnitelmaan määriteltiin lista palveluista, joiden sopivuutta lähtisimme tarkemmin selvittämään ja testaamaan. Erityisesti tämä valmistelu ja aiheeseen tutustuminen auttoi minua myöhemmin, kun opinnäytetyön aihe piti nopeasti vaihtaa. Selvitystyö loi hyvän kokonaiskuvan siitä, mitä työhyvinvointi on ja mitä sen seuraaminen ja kehittäminen tarkoittaa.

Kehityshankkeen aikana oli tarkoitus järjestää työpajoja, joissa Organisaatio A:n eri roolien edustajien kanssa olisi yhdessä käyty läpi kyselytuloksia ja näiden pohjalta muodostettu toimenpiteitä yhteiskehittämisen keinoin. Yhteiskehittämisessä ajatuksena on, että eri tahot osallistetaan ohjatusti luomaan ratkaisuja tunnistettuihin haasteisiin ja mahdollisuuksiin, jolloin lopputulokset luovat aidosti arvoa osallistujille (Huotari 2019, 2–3).

Toimintasuunnitelmaan lisättiin seuraavat ominaisuudet, jotka valittavassa palvelussa tulee olla:

- lomakekyselyt, jotka ovat täysin muokattavissa
- mahdollisuus luoda kohdennettuja kyselyitä eri tiimeille
- mahdollisuus seurata hyvinvointimittareita tiimeittäin
- helppo ja ketterä käyttöönotto
- edullinen
- Google Sign-In
- Slack-lisäosa.

Testaamisen ja vertailun tuloksena Officevibe-sovellus osoittautui sopivaksi ratkaisuksi. Kyseessä on sovellus, joka tuottaa hallintapaneeliin analytiikkaa työntekijöiden erilaisista hyvinvointia ja sitoutumista käsittelevistä aihealueista. Officevibe kerää hyvinvointitietoa valmiilla lomakekysymyspattereilla, jotka lähetetään vastaanottajille heidän itse määrittelemänsä kanavan kautta. Vastausten perusteella hallintapaneelin kuvaajat kertovat aihealueiden tilan, kuten esimerkiksi kehittämistä vaativat aiheet ja sen, millainen eNPS-luku organisaatiolla on. Tämä luku kertoo, kuinka todennäköisesti työntekijät suosittelisivat työnantajaansa muille. Officevibessa voi myös luoda tiimejä, mikä mahdollistaa yksityiskohtaisemman seurannan ja vertailun. (Officevibe n.d.)

Officeviben vahvuudeksi koettiin sen tarjoamat valmiit tutkittuun tietoon perustuvat automatisoidut kysymyspatteristot ja niiden tuottama analytiikka, josta näkee suoraan, mitkä aihealueet vaativat reagointia. Organisaatio A:n työhyvinvoinnin kehittämisen resurssit ovat tällä hetkellä rajalliset, joten automatisoinnin katsottiin vähentävän manuaalista työtä ja säästynyt aika voitaisiin käyttää itse työhyvinvoinnin kehittämiseen. Officeviben heikkoutena nähtiin itse luotavien lomakekyselyiden yksinkertaiset ominaisuudet, mutta toisaalta valmiiden kyselyiden monipuolisuus ja mahdollisuus tiimikohtaiseen mittaamiseen toivat etuja.

Officeviben käyttöönoton oli määrä tapahtua sillä viikolla, kun kokoaikaiseen etätyöhön siirtyminen tapahtui. Toimintasuunnitelma ei sen jälkeen enää pätenyt, ja suunnitellut yhteiset kasvokkain tapahtuvat työpajat piti perua. Uudessa tilanteessa myös Officeviben heikkoudeksi todettu manuaalisten lomakekyselyiden yksinkertaisuus osoittautui kynnyskysymykseksi. Tämän vuoksi palvelun käyttöönotto piti keskeyttää ja kehitellä

pika-aikataululla jotain muuta. Tilanteen normalisoiduttua voi olla perusteltua miettiä Officeviben käyttöönottoa uudelleen ja selvittää, voisiko sen tuottama tieto tukea muita hyvinvointimittareita.

2.4 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus

Kuten edellä mainitsin, tässä opinnäytetyössä tutkitaan erilaisia kyselysovelluksia ja niiden soveltuvuutta Organisaatio A:n käyttöön tilanteessa, jossa koko henkilöstä on siirtynyt tekemään etätöitä. Etätöihin siirtymisen takia kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus loppui, mikä loi tarpeen löytää uusia keinoja, joilla kommunikaatiota voidaan lisätä. Opinnäytetyössä tutkitaan myös työhyvinvoinnin ja tunnetilojen ajantasaisen mittaamisen keinoja sekä sitä, kuinka työntekijöiden tunnetiloja voidaan seurata siten, että ne tuottavat työnantajalle henkilöstödataa työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi. Tutkimuksessa pyritään löytämään parhaat kyselyiden käytön ja lähettämisen tavat. Aineistoa opinnäytetyöhön kerättiin kolmen kuukauden ajanjaksolta, jolloin kaikki työntekijät olivat kokoaikaisessa etätöissä.

Opinnäytetyöstä rajataan pois työhyvinvoinnin kehittäminen ja työhyvinvointia edistävien toimenpiteiden suunnittelu sekä niiden seuranta. Työ ei käsittele keinoja, joilla työhyvinvointia voidaan parantaa, vaan se pyrkii löytämään vastauksia siihen, miten ja millaista dataa tulisi kerätä, jotta työhyvinvoinnin kehittämisen toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus ylipäättänsä on mahdollista.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mikä kyselysovellus vastaa parhaiten Organisaatio A:n tarpeita?
- Millaisilla kyselyillä saadaan tietoa henkilöstön hyvinvoinnista ja lisättyä vuorovaikutusta?

Apukysymykset:

- Miten kyselyvastauksia voidaan analysoida?
- Mitä hyötyjä kyselyt luovat työnantajalle ja työntekijälle?
- Millaiset kyselyjen asetukset ovat optimaaliset vastausasteiden kannalta?

2.5 Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytän montaa erilaista tiedonkeruumenetelmää, mikä on tyypillistä toimintatutkimuksessa (vrt. KAMK n.d.). Tutkimuksessa yhdistellään laadullista ja määrällistä tutkimusotetta. Tutkimusaineisto muodostuu osallistuvasta havainnoinnista, lomakekyselyjen vastauksista, kyselyjen analytiikasta ja keskustelunomaisten haastatteluiden sisällöistä. Opinnäytetyössä hyödynnetään myös valmiita tutkimusaineistoja ja alan kirjallisuutta.

Oma roolini tässä tutkimuksessa on moninainen. Opinnäytetyön tekijänä toimin yhtä aikaa sekä tutkijan roolissa että kollegana tutkittaville. Vastaan myös itse niihin kyselyihin, jotka on laadittu työnantajan edustajan kanssa ja jotka koskevat työhyvinvointia tai organisaation toimintaa. Vastaamistani kyselyihin puoltaa se, että toimintatutkimuksen osallistuvassa havainnoinnissa tutkija itse osallistuu toimintaan. Tämän avulla tutkija pääsee aidosti kiinni tutkittavaan ilmiöön ja samalla keräämään aineistoa. (Vrt. Kananen 2014, 80–81.) Aivan kaikkiin kyselyihin en tästä huolimatta vastaa, sillä olen ollut päävastuussa palautekyselyistä, joissa kartoitetaan työntekijöiden näkemyksiä kyselyiden toteutustavoista ja vastaamisen käyttökokemuksia. Koen, että näihin palautekyselyihin vastaaminen saattaisi vääristää tuloksia.

Kehityshankkeen aikana pidetään säännöllisesti suunnittelupalavereita toimeksiantajan edustajan kanssa. Nämä palaverit ovat luonteeltaan keskustelunomaisia haastatteluita, joissa haastateltavalle annetaan tilaa ilmaista ajatuksiaan ja perusteluita tietyistä ennalta määritellyistä teemoista vapaamuotoisesti. Palavereiden tarkkaa kulkua ei ole määritely. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Suunnittelupalavereissa on tarkoitus havainnoida onnistumista ja suunnitella toiminnan seuraavia askelia sekä saada toimeksiantajan näkemykset, mielipiteet ja havainnot esiin vapaamuotoisen keskustelun avulla.

Tutkimuksessa selvitän työntekijöiden näkemyksiä keräämällä palautetta kyselyjen käytöstä lomakekyselyillä. Kyselytutkimus on haastattelututkimuksen muoto. Sitä käytetään, kun halutaan selvittää mitä ihmiset kokevat ja ajattelevat jostakin ilmiöstä tai asiasta. (Vehkalahti 2014, 11.) Palautetta kerääviä digitaalisia lomakekyselyitä lähetetään kehityshankkeen aikana kaksi kappaletta.

Organisaatio A:n henkilöstö on kansallisuuksiltaan moninainen, ja työntekijöiden äidinkieli vaihtelee. Koska organisaation muukin kommunikaatio tapahtuu englanniksi, myös tutkimuksen kieli on englanti. On kuitenkin syytä pitää mielessä, että kysymysten merkitys voi muuttua niitä eri kielelle käännettäessä ja eri taustaiset ihmiset voivat tulkita kysymyksiä eri tavalla. Tämä voi johtaa virheellisiin tutkimustuloksiin. (Vehkalahti 2014, 41.) Kyselyissä tämä riski otetaan huomioon muodostamalla yksinkertaisia kysymyksiä ja tarkastuttamalla kysymykset natiivilla englannin puhujalla.

Pidän toimintatutkimuksen aikana tutkimuspäiväkirjaa. Se on yksi toimintatutkimuksen objektiivinen havainnoinnin väline ja aineistokeruumenetelmä. Päiväkirjaan voidaan dokumentoida moninaisia asioita, kuten toimintatutkimuksen aikaisia tapahtumia, ihmisten kommentteja ja tutkijan omia tuntemuksia. Kun asiat on kirjattu tarkasti ylös, ne toimivat ikään kuin todisteina ja pysyvät paremmin muistissa. (Kananen 2014, 82.)

Osa laadullisesta aineistosta kvantifioidaan, eli muutetaan määrälliseen esitysmuotoon. Kvantifioinnin avulla aineistosta saadaan esiin toistuvien termien määrä, joka osaltaan auttaa havainnollistamaan ja kuvaamaan aineistosta nousevia piirteitä. Avoimet kysymykset voivat tuottaa paljon monenkirjavia vastaustuloksia, ja laskeminen vähentää oleluksien tekemistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimuksen aikana säännöllisesti lähetettävät kyselyt tuottavat osaltaan analytiikkaa esimerkiksi vastausasteista, joita käytän hyödykseni analysoidessani optimaalisia kyselynlähettämistapoja.

3 Tutkimuksen käsitteistöä

Kokoaikaisen etätöyön tekeminen yleistyi merkittävästi vuoden 2020 koronaviruspandemian aikana, ja sillä on osaltaan vaikutusta työhyvinvointiin ja työn tekemisen tapoihin. Työhyvinvoinnin yksi osa-alue on sen seuraaminen ja kehittäminen, jonka apuna käytetään erilaisia työkaluja ja mittareita, kuten pulssikyselyt ja fiilismittarit. Tässä luvussa käydään läpi opinnäytetyön tärkeimmät käsitteet yleisellä tasolla.

3.1 Kokoaikainen etätyö

Etätyöllä ei ole täysin vakiintunutta määritelmää, sillä ilmiön merkitys ja yleisyys vaihtelee tutkimuksesta riippuen. Yhteistä termille on kuitenkin se, että työn suorittaminen tapahtuu jossakin muualla kuin varsinaisella työpaikalla, ja useimmiten tämä paikka on koti. Usein etätyön määritelmään liittyy myös tietotekniikan käyttö ja työnantajan kanssa järjestelyistä sopiminen. Etätyötä tehdään eniten aloilla, joilla työn tekeminen ei ole paikkaan sidottu. Tällainen tilanne on esimerkiksi asiantuntijoilla ja tutkijoilla. (Pyöriä & Saari 2014, 216–217.)

Etätyön käytännön järjestelyjä on monenlaisia, kuten esimerkiksi satunnainen etätyö, monipaikkainen liikkuva työ ja kokoaikainen etätyö. Näistä jälkimmäistä on tutkittu vähiten, sillä sen osuus etätyön eri ilmiöistä on ollut erittäin vähäinen. Kokoaikaisella etätyöllä tarkoitetaan kokoaikaisesti kotoa käsin tapahtuvaa työskentelyä. Tulee pitää mielessä, että etätyötä käsittelevien tutkimusten tulokset eivät välttämättä päde suoraan kokoaikaiseen etätyöhön sen erityispiirteiden takia. (Pyöriä, Saari & Ojala 2016, 186–187.)

Kokoaikainen etätyö oli harvinainen ilmiö vielä vuonna 2019, jolloin työelämäbarometrin mukaan vain 3 prosenttia suomalaisista palkansaajista ilmoitti tekevänsä kokoaikaista etätyötä (Keyriläinen 2020, 58–59). Tämä luku muuttui kertarysäyksellä keväällä 2020, kun lähes 60 prosenttia palkansaajista siirtyi kokoaikaiseen etätyöhön koronaviruspandemian vuoksi (Eurofound 2020, 5). Taloustutkimuksen tekemän kyselytutkimuksen mukaan vajaa kolmannes suomalaisista haluaisi jatkossa lisätä etätyön määrää, ja koronan onkin sanottu vauhdittaneen digiloikkaa tuntuvasti (Pantsu 2020).

Tutkimusten mukaan etätyöllä katsotaan olevan enemmän hyötyjä kuin haittoja. Haitat liittyvät riskiin tehdä liikaa töitä ja kuormittua, vaikka toisaalta päätäntävalta omaan työrytmiin on myönteinen asia. Koti voi olla joillekin hankala paikka tehdä töitä, jos perheen ja työn yhdistäminen ei onnistu. Kotona työskentely voi myös johtaa vieraantumiseen työyhteisöstä, joten vuorovaikutuksesta on huolehdittava ja organisaation tulee luoda systemaattinen palautteenantokanava sekä selkeät yhteydenpidon säännöt. Organisaatiolle etätyö voi luoda kilpailuetua ja nostaa tuottavuutta, kun yksilötasolla se parhaimmillaan parantaa työn hallintaa, vähentää työpaikan vaihtohalukkuutta ja nostaa työhyvinvointia. (Pyöriä ym. 2016, 188–189.)

3.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi käsitteenä on hyvin laaja. Se ei pelkästään käsittele pahoinvointia aiheuttavia asioita ja niihin puuttumista, vaikka työnhyvinvoinnin tutkimus perinteisesti on painottunut siihen. Viime aikoina työhyvinvointiin myös myönteisesti vaikuttavat asiat ovat nousseet tarkasteluun, kuten työn ilo ja imu. Työhyvinvointi on kokonaisuus, jossa ihmisen psyykinen, fyysinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi yhdistyy. (Virolainen 2012, 11.)

Työhyvinvoinnin kokemus on yksilöllistä, ja siihen vaikuttavat työyhteisön ja työnteon lisäksi myös ihmisen henkilökohtaisen elämän tekijät, kuten perhe, terveydentila ja yleinen elämänsäsenne. (Virolainen 2012, 12.) Työhyvinvointi on sitä, että on kiva tulla töihin, siellä viihtyy ja vapaa-ajalla palautuminen onnistuu.

Hyvinvoiva henkilöstö on yrityksen menestyksen perusedellytys, ja työtyytyväisyyttä onkin mahdollista kehittää. Työtyytyväisyyttä seuraamalla ja mittaamalla organisaatioissa voidaan toteuttaa kehitystoimenpiteitä, jotka johtavat työhyvinvoinnin tason nousuun. Mittaaminen voidaan toteuttaa esimerkiksi erilaisilla kyselyillä. Työntekijät, jotka voivat hyvin, tekevät laadukkaampaa jälkeä, toimivat energisemmin, toimivat asiakasrajapinnassa paremmin ja ovat sitoutuneempia organisaatioon. (De Waal 2014, 228.) Tämän vuoksi on perusteltua, että organisaatiot panostavat erilaisiin tapoihin kerätä ja hyödyntää henkilöstödataa toiminnassaan.

Työhyvinvoinnin seuraaminen erilaisilla mittareilla mahdollistaa työnantajan näkyvyyden siihen, miten työntekijät voivat ja mikä heidän käsityksensä organisaation tilasta on. Työnantajan näkemykset asioista voivat olla hyvinkin erilaisia kuin työntekijöiden, toisinaan positiivisempia. (Virolainen 2012, 110.)

3.3 Pulssikysely

Pulssikyselyt ovat lyhyitä lomakekyselyistä, joita lähetetään säännöllisesti samalle vastaanottajajoukolle. Ne auttavat organisaatioita pysymään ajan tasalla yhteisön tapahtumista ja siitä, mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota. Selvittämällä jotakin tiettyä asiaa säännönmukaisesti saadaan vertailutietoa pidemmältä aikaväliltä, ja tämän avulla pystytään seuraamaan eri tapahtumien ja toimenpiteiden vaikutuksia. Säännölliset kyselyt

myös lisäävät vastaanottajien tunnetta siitä, että heitä kuunnellaan ja heistä välitetään. (Surveymonkey n.d.) Pulssikysely on nimensä mukaisesti keino olla työyhteisön pulssilla.

Työelämässä tilanteet voivat muuttua nopeasti, ja vielä hetki sitten koetut haasteet ja mahdollisuudet voivat hetkessä olla aivan toiset. Pidemmän aikavälin seurantaan keskittyvän työhyvinvointikyselyn rinnalle on perusteltua tuoda ketterämpi pulssikysely, jonka avulla saadaan nopeasti kerättyä ajankohtaista tilannetietoa eri teemoista. Se on myös hyvä tapa seurata muutosten läpiviennin onnistumista ja kerätä tietoa toimenpiteiden suunnittelun ja toteutuksen avuksi. (Kahelin n.d.)

Welbournen (2016) mukaan pulssikyselyt ovat enemmän kuin pelkästään kyselyitä: pulssikysely on uusi kommunikaation muoto. Huomionarvoista on, että kyselyjen vastausten tulee johtaa dialogiin ja mitattaviin toimenpiteisiin työyhteisössä, jotta pulssikyselyistä saa aidosti hyödyn irti. (Welbourne 2016, 33–34.)

Pulssikyselyjen tuottamaa dataa voidaan hyödyntää myös muuhun, kuin vain henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseen ja toimintatapojen kehittämiseen. Niiden avulla voidaan selvittää esimerkiksi yrityksen luomaa asiakaskokemusta kyselyllä, joka selvittää asiakkaiden mielikuvia yrityksen brändistä (Surveymonkey n.d.). Tuotettua dataa voidaan käyttää myös johtamisen työkaluna, joka voi lopulta johtaa organisaation parempaan menestykseen (Welbourne 2016, 36–37).

3.4 Fiilismittari

Fiilismittari on työkalu, jonka tavoitteena on kerätä ajantasaista tietoa henkilöstön tunnetiloista anonymisti ja oikea-aikaisesti. Mittaaminen on säännöllistä, ja sen avulla saadaan palautetta organisaation toiminnasta ja työelämän eri ilmiöistä. Fiilismittari toimii apuna työyhteisön kehittämisessä ja mahdollistaa ongelmakohtiin reagoinnin ajoissa. (Pitkänen 2018, 1.) Fiilismittareita on paljon erilaisia fyysisistä hymiöpainikeautomaateista klikkailtaviin lomakkeisiin, ja osa käyttää kehon reaktioiden mittaamista apuna hyvinvointianalyysien muodostamisessa. (Västilä 2016.)

Suomen markkinoilla tuotteistettua fiilismittausta tarjoavat esimerkiksi HappyOrNot ja Vibemetrics. Molempien palveluiden perusajatus pohjaa erivärisiin hymiöihin, jotka kuvaavat tunnetilaa. Näistä hymiöistä vastaaja valitsee itselleen sopivimman. Vibemetricsin ja HappyOrNotin verkkoversioissa on myös mahdollisuus anonyymiin kommentointiin. (HappyOrNot n.d.; Vibemetrics n.d.)

Firstbeat puolestaan tarjoaa kehon reaktioiden mittaustuloksiin perustuvaa työhyvinvointiratkaisua, jossa mittalaitteella kerätään dataa sykevaihteluvälistä ja liikkeestä. Datasta muodostuu työnantajalle anonyymi yritystason raportti, ja työntekijä voi seurata omaa hyvinvointiaan henkilökohtaisen sovelluksen avulla. Sykevaihteluvälin avulla voidaan seurata esimerkiksi stressitasoja. (Firstbeat n.d.)

Fiilismittareiden tarjonta on laajaa ja moninaista, mutta yksi yhdistävä tekijä niillä on. Pelkkä informaation kerääminen ei riitä, vaan kertyvää henkilöstödataa tulee seurata ja analysoida säännöllisesti. Mittareiden jatkuva seuraaminen on tärkeä tekijä, kun halutaan selvittää, miten muutokset organisaatiossa vaikuttavat ja mihin suuntaan mittarit heilahtelevat. Organisaatiot ovat erilaisia, ja mittaristot tulisikin suunnitella sen mukaan, mitä tarpeita ja tavoitteita työhyvinvoinnin kehittämisenä on. (Ojala & Ahonen 2003, 232.)

4 Koko toimisto siirtyy etätyöhön – Mitä seuraavaksi?

Tämä luku käsittelee etätyöhön siirtymisen luomia haasteita ja sitä, kuinka totut vuorovaikutustavat muuttuivat uudessa tilanteessa. Luvussa käydään läpi myös ratkaisuvaihtoehdot, kehityshankkeen toimintasuunnitelma sykleineen ja mittaussuunnitelma. Lopussa käsitellään sitä, kuinka uusista toimintatavoista ja työkaluista tulisi tiedottaa henkilöstöä.

4.1 Kasvokkain tapahtuvan vuorovaikutuksen loppu

Suomen hallitus tiedotti torstaina 12. maaliskuuta 2020 koronavirustilanteesta ja etätyösuosituksista. Viesti oli selkeä: etätyötä tulee suosia, jos työtehtävät sen sallivat. (Val-

tioneuvoston kanslia 2020.) Suositusten mukaisesti Organisaatio A:n Suomen toimipisteiden työntekijät siirtyivät kokoaikaiseen etätööhön erittäin nopealla aikataululla. Ohjeistus etätööhön tulisi olemaan voimassa siihen asti, kunnes hallitus toisin tiedottaa.

Organisaatio A:n arvot leikkisyys ja yhdessä tekeminen ovat vahvasti näkyvillä työyhteisön arjessa. Työyhteisössä on paljon toimintaa, joka jäi tauolle etätöön ja muiden koronaviruksen aiheuttamien rajoitusten vuoksi. Muun muassa yhteiset lounastunnit, laupapeli-illat, viikoittaiset sulkapallovuorot ja virkistysillat peruttiin kevään ajalta kokonaan samalla, kun fyysisesti samassa tilassa työn tekeminen loppui. Työyhteisön toiminta muuttui kertaheitolla täysin, ja vuorovaikutus siirtyi kokonaan verkkoon erilaisiin virtuaaliympäristöihin.

Suunnittelupalaverissa kävimme läpi työnantajapuolen tunnistamat riskit, jotka voivat seurata kommunikaatiotapojen muututtua ja fyysisen kanssakäymisen loputtua. Näitä olivat esimerkiksi hiljaisen tiedon välittymisen loppuminen, työn tekemisen mallien muuttuminen ja kuulumisten vaihdon väheneminen spontaanien kohtaamisten loputtua. Näiden takia yhteisöllisyys voi kärsiä ja työkuorma kasvaa.

Yhteisöllisyys voi kuitenkin pysyä yllä myös virtuaalisesti. Pyöriän, Saaren ja Ojalan (2016) kokoaikaista etätöitä käsittelevän tutkimuksen mukaan se on mahdollista, jos kasvokkainen vuorovaikutus onnistuu esimerkiksi palaverissa videoyhteyden avulla. Haastatteluiden tulosten mukaan videoyhteyden ei kuitenkaan koettu olevan hyvä keino hoitaa ristiriitaisia tai sensitiivisiä aiheita, kuten kehityskeskustelut. Virtuaalisten palaverien katsottiin myös rajoittavan vuorovaikutusta siten, että niissä ei tule luontevasti käsitellyksi muita kuin ennalta määritettyjä aiheita, toisin kuin kasvokkain tapahtuvissa palaverissa. (Pyöriä ym. 2016, 195–196.)

Rauramo (2018) puolestaan toteaa Työturvallisuuskeskuksen virtuaalista vuorovaikutusta käsittelevässä digijulkaisussa, että epämuodolliset vuorovaikutustilanteet vahvistavat luottamusta ja yhteisöllisyyttä myös virtuaalisesti, joten niitä tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää myös virtuaaliympäristöissä. Organisaatio A:ssa vuorovaikutusvajetta paikkaamaan perustettiin muun muassa virtuaalinen kahvihuone ja juhlapäivinä henkilöstö sai yllätyspaketit ovelle toimitettuna. Toimiston virkistysilta järjestettiin Discord-pal-

velussa, jossa keskustelukanaville annettiin nimet toimiston neuvotteluhuoneiden mukaan. Fyysisessä maailmassa loppuneet kohtaamiset pyrittiin toteuttamaan etätyöjakson ajan niillä keinoilla, mitkä olivat mahdollisia.

Muutoksen keskellä työnantajalle nousi vahva tarve saada lisää vuorovaikutusta henkilöstön kanssa kasvokkain tapahtuvien kohtaamisten loputtua. Suunnittelupalaverissa työnantaja esitti, että ajantasainen seuranta vähentää arvuuttelua siitä, miten ihmisillä menee ja onko heidän työolosuhteensa kunnossa. Työnantaja koki, että lisäämällä vuorovaikutusta henkilöstön kanssa saadaan oikeaa tietoa päätöksenteon tueksi. Pyöriä (2018, 7) toteaa tutkimuksessaan samaa: systemaattisen palautejärjestelmän avulla mahdolliset etätyön aiheuttavat ongelmat välittyvät eteenpäin.

4.2 Kyselysovellusten vertailu ja valinta

Työnantajan mielestä yksi suurimmista ongelmista, jonka uusi ja yllättävä tilanne loi, oli näkyvyysvaje työntekijöiden hyvinvoinnin tasoon. Suunnittelupalaverissa päätimme, että alamme selvittää erilaisia palautteen antamisen keinoja lomakekyselyiden avulla. Tällä tavoin mahdollisiin haasteisiin projekteissa ja työhyvinvoinnissa pystytään puuttumaan ajoissa ja tarkoituksenmukaisilla keinoilla. Unohtamatta tietenkään hyvin meneviä asioita ja mahdollisuuksia, joiden kartoittaminen on yhtä lailla tärkeää, jotta toimenpiteiden ja muutosten vaikutuksia voidaan arvioida.

Palaverissa todettiin, että Organisaatio A tarvitsee käyttöönsä jonkin kyselysovelluksen, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon keräämisen työntekijöiltä oikea-aikaisesti ja nimettömästi. Valittavalle sovellukselle määriteltiin seuraavat ominaisuudet ratkaisujen testaamisen ja vertailun tueksi:

- sovelluksen helppo ja nopea käyttöönotto
- monipuoliset lomakkeet
- monipuoliset asetukset
- Slack-lisäosa
- matala vastauskynnys
- edullinen hinta.

Slack on Organisaatio A:n pääasiallinen pikaviestintäväline, jota työntekijät käyttävät päivittäin työyhteisön sisäiseen ja asiakkaiden kanssa kommunikointiin, ja joka mahdollistaa hajautettujen organisaatioiden työskentelyn virtuaalisesti. Etätyöjakson alettua Slackin käytön merkitys korostui entisestään. Näistä syistä johtuen ratkaisun valinnassa otettiin vahvalla painotuksella huomioon, onko sovelluksesta olemassa Slack-lisäosa. Lisäosan avulla kyselyihin tulisi voida vastata suoraan Slackin käyttöliittymän kautta, sillä tämän ajateltiin madaltavan vastauskynnystä ja sitä kautta nostavan vastausasteita. Vähintään lisäosan tulisi välittää kyselystä linkki Slackin käyttöliittymään.

Vertailtavien sovellusten joukkoon valittiin TINYpulse, Google Forms ja Polly, joiden ominaisuudet ja vertailutulokset käydään läpi seuraavaksi.

TINYpulse on palautteenkeräämissovellus, jonka avulla voidaan mitata ja kehittää työhön sitoutumista ja hyvinvointia lomakekyselyillä. Se tarjoaa käyttöliittymän verkkopalvelussa, jossa palautekyselyistä saatu analytiikka esitetään visuaalisesti erilaisina kuvaajina ja numeraalisina arvoina. Analytiikan avulla voidaan suunnitella ja toteuttaa toimenpiteitä hyvinvoinnin edistämiseksi, ja seurata niiden vaikutusta. (TINYpulse n.d.)

Yhdeksi vaihtoehdoksi TINYpulse valikoitui siitä syystä, että se sai hyviä arvioita käyttäjiltä ja erilaisilla teknologioiden arviointisivustoilla. Sovelluksella on myös Slack-lisäosa, jonka avulla vastaanottaja voi vastata kyselyihin suoraan Slackissä sen sijaan, että kysely tulee sähköpostiin linkiksi tai vastattavaksi TINYpulse-mobiiliapplikaatioon. Käyttäjäpalautteiden mukaan Slack-lisäosan käyttöönoton jälkeen vastausprosentit nousivat radikaalisti. (TINYpulse n.d.)

TINYpulsun verkkosivuilla ei ollut suoraan esillä palvelun hintatietoja, jotka olisi saanut tietoon verkkopalaverissa TINYpulsun myynnin kanssa. Verkkosivusto ei myöskään tarjonnut mahdollisuutta rekisteröityä ja ottaa omatoimisesti käyttöön ilmaista kokeiluversion, jonka olisi saanut aktivoitua vain verkkopalaverissa. Palaveri järjestyi noin viikon päähän, mutta suunnittelutiimissä koimme, että käyttöönotto olisi viivästynyt tämän vuoksi liikaa. Myös hintatietojen puute ja kokeiluversion hankala aktivointi koettiin ongelmalliseksi.

Google Forms on Googlen tarjoama lomakesovellus, joka avulla voidaan luoda erilaisia lomakekyselyitä. Lomakkeen luojalla on pääsy käyttöliittymään, jossa vastauksia voi

analysoida visuaalisten kuvaajien avulla tai Google Sheetin kautta teksti- ja numeerisena tietona. Kukin kysely saa uniikin linkin, jonka voi jakaa vastaanottajille sähköpostilla, linkkinä tai upotettuna verkkosivuille. Google Formsiin on mahdollista asentaa lisäosia, joilla voidaan laajentaa toiminnallisuuksia. (Google n.d.)

Organisaatio A:lla on käytössä Googlen G Suite, jonka yksi työkaluista on Google Forms. Lomaketyökalua käytetään aktiivisesti, mutta suunnittelupalaverissa sen todettiin olevan toiminnoiltaan liian yksinkertainen määriteltyihin tarpeisiin nähden. Erityisesti ajastustoiminnallisuus olisi vaatinut paljon manuaalista hienosäätöä, erillisten lisäosien asennusta ja komentosarjojen määrittelyä. Hyväksi asiaksi työnantaja koki sen, että sovellus on jo käytössä organisaatiossa ja siten tuttu, eikä ylimääräisiä kustannuksia olisi täten tullut.

Polly on kyselysovellus, jonka lähettämiin lomakekyselyihin vastataan suoraan Slackin käyttöliittymässä, joko henkilökohtaisen viestin kautta tai keskustelukanavalla. Vastauksista muodostuu analytiikkakäraportti pääkäyttäjän hallintapaneeliin, mutta vastaukset voi myös jakaa Slackin kautta suoraan kyselyn vastaajille. Pollyn verkkosivuston mukaan vastausmäärät nousevat keskimääräisesti 30 prosenttia, kun organisaatio vaihtaa sähköpostiin lähetettävät kyselylinkit suoraan Slackissa vastattaviin kyselyihin. Yhden käyttäjäpalautteen mukaan siirtyminen Google Formsin käyttämisestä Slack-palautekyselyyn vastausmäärät nousivat 40 prosenttia. (Polly n.d.)

Valitsimme suunnittelupalaverissa Pollyn yhdeksi vaihtoehdoksi sen saamien hyvien käyttäjäarvioiden vuoksi. Pollyn käyttöönotto osoittautuikin yksinkertaiseksi, sillä kirjautuminen on sidottu käyttäjän Slack-tiliin, jolloin erillistä rekisteröintiä ei tarvita. Polly tarjoaa ilmaisen 30 päivän kokeiluversion, jonka aikana kaikki sen toiminnallisuudet ovat käytössä. Tämä teki validoinnin helpoksi, sillä suoraviivaisen kokeiluversion käyttöönoton vuoksi sovellusta päästiin heti testaamaan organisaation Slackissä työntekijöistä koostuvan testiryhmän kanssa. Testiryhmään osallistujien näkemyksiä käytöstä kerättiin päätöksenteon tueksi.

Taulukko 1. Sovellusten ominaisuuksien vertailutaulukko

	TINYpulse	Google Forms	Polly
Sovelluksen helppo ja nopea käyttöönotto	✗	✗	✓
Monipuoliset lomakkeet	?	✓	✓
Monipuoliset asetukset	?	✗	✓
Edullinen	?	✓	✓
Slack-integraatio	✓	✓	✓
Matala vastauskynnys	✓	✗	✓
Anonyymi vastaaminen	✓	✓	✓

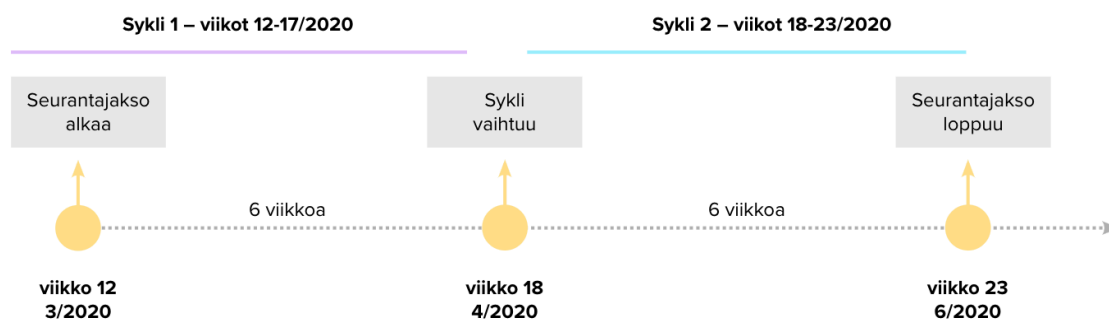
Suunnittelupalaverissa kävimme läpi sovellusvertailun tulokset ja kuinka niiden ominaisuudet vastaavat organisaation tarpeita. Sovellusten vertailutulokset on koottu taulukoon 1, josta selviää, että vaihtoehdoista Polly täytti kaikki asettamamme vaatimukset. Päätimme ottaa Pollyn käyttöön sen hyvän asiakas- ja käyttökokemuksen vuoksi ja alkaa lähettää sillä säännöllisiä lomakekyselyitä. Samalla päätimme pitää vaihtoehdot avoimena ja vaihtaa Polly johonkin toiseen sovellukseen, jos toiminnan kautta osoittautuu, että se ei jostain syystä vastaakaan organisaation tarpeita.

Ongelmatilanteissa Pollyn asiakaspalvelu vastasi kysymyksiin nopeasti ja hinnoittelultaan sovellus oli kilpailukykyinen. Pollyn eduksi katsottiin, että Slack on jo organisaation käytössä, jolloin työntekijöiden ei tarvitse omaksua uuden sovelluksen käyttöä, sillä he voivat vastata kyselyihin suoraan Slackin käyttöliittymän kautta. Pollyn todettiin myös tarjoavan monipuoliset asetukset kyselyiden ajastamiseen, ja Slack-lisäosan ominaisuuksien katsottiin olevan erityisen kattavat, minkä suunnittelutiimi oletti madaltavan vastauskynnystä.

4.3 Toimintasuunnitelma

4.3.1 Toimintasuunnitelman luominen

Opinnäytetyöhön liittyvän kehityshankkeen toimintasuunnitelman tekeminen aloitettiin organisaatiossa samaan aikaan, kun henkilöstö siirtyi etätyöhön. Kehityshankkeen aikana pidettiin säännöllisesti suunnittelupalavereita, joissa seurattiin hankkeen kulkua, tehtiin päätöksiä ja suunniteltiin toimintaa. Epävarmojen olosuhteiden vuoksi suunnittelutiimi oli valmis reagoimaan nopeasti ja tekemään muutoksia toimintasuunnitelmaan, jos tarvetta tähän ilmeni. Samalla työnantajan toiveena oli, että Pollyn ja kyselyiden käyttöä jatketaan myös läsnätyön jatkuttua, jos ne soveltuvat organisaation käyttöön.



Kuvio 2. Kehityshankkeen aikataulu

Kehityshanke mukaili toimintatutkimuksen prosessia, ja se sisälsi kaksi peräkkäistä kuuden viikon sykliä (kuvio 2). Kummankin syklin alussa suunnittelutiimi määritteli ongelmat ja niiden pohjalta tavoitteet, sillä ongelman määrittelemisen ja tavoitteiden asettamisen antaa syklin aikaiselle toiminnalle suuntaviivat (vrt. KAMK n.d.).

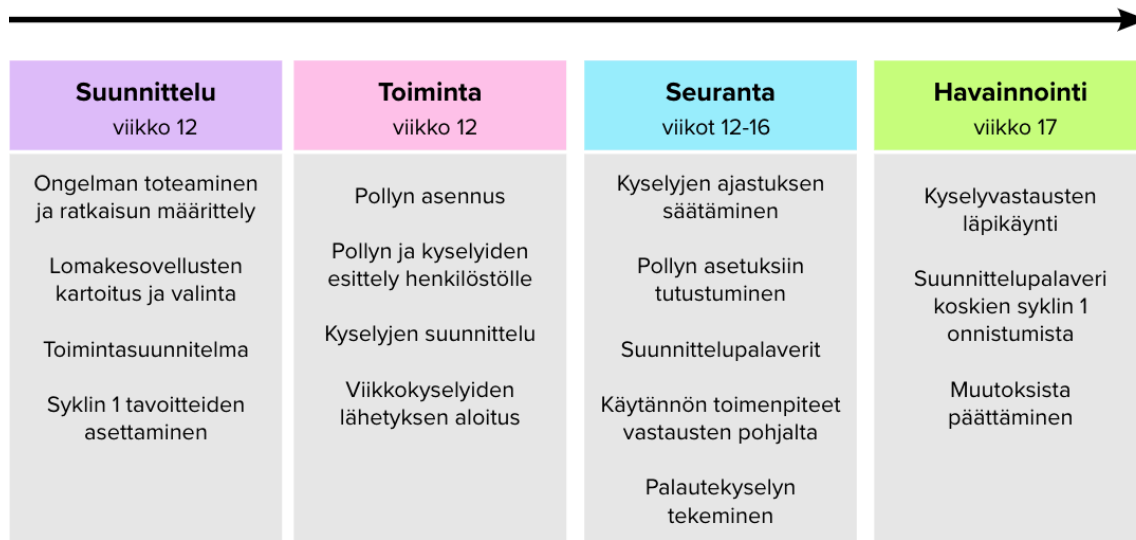
Toimimalla suunnitelman mukaisesti, kokeilemalla, havainnoimalla ja arvioimalla tuloksia saadaan lopulta muutos aikaan ja ongelmaan ratkaisu, johon voidaan olla tyytyväisiä (vrt. KAMK n.d.). Löytäkseen ihanteelliset ratkaisut suunnittelutiimi seurasi syklien aikana kyselyihin vastaamista, ja teki tarvittaessa muutoksia esimerkiksi kyselyiden aukioloaikoihin ja kysymyksiin. Sykliin loppupuolella palavereissa käytiin läpi syklien onnistuminen ja tulokset kokonaisuutena. Näiden pohjalta pystyttiin tekemään päätöksiä jatkosta ja tarvittaessa muokkaamaan toimintasuunnitelmaa.

Ensimmäinen syklin toiminta koski kyselyiden säännöllisen lähetyksen käynnistämistä ja muokkaamista samalla opetellen sovelluksen käyttöä. Toisessa syklissä keskityttiin pääasiassa kyselyiden hienosäätöön ja palautteen keräämiseen sekä molempien syklien aikana kerätyn datan analysointiin.

4.3.2 Sykli 1 – Pulssikyselyt nopeasti käyttöön

Ensimmäistä sykliä väritti kiireen ja epätietoisuuden ilmapiiri johtuen nopeista muutoksista työn tekemisen malleissa ja henkilöstön arkirutiineissa. Suunnittelutiimissä koimme, että tärkeintä on saada tietoa ihmisten voinnista, joten mitä nopeammin aloitamme kyselyiden lähettämisen, sen parempi. Viikon valmistautumisen jälkeen ensimmäinen ajantasaista tietoa keräävä pulssikysely lähetettiin henkilöstölle (kuvio 3). Ajatuksena oli oppia toiminnan kautta ja tarvittaessa muuttaa toimintatapoja paremmiksi kehityshankkeen kuluessa.

Sykli 1 – viikot 12-17/2020



Kuvio 3. Ensimmäisen syklin vaiheet

Ensimmäisen syklin alussa määriteltiin kolme asiaa, jotka koettiin ongelmaksi ja joihin halutaan löytää ratkaisu tavoitteiden määrittelyn kautta. Ensimmäinen ongelma käsitteli vuorovaikutuksen vähenemistä, ja tälle tavoitteeksi määriteltiin kommunikaation lisääminen Pollyn avulla.

Toinen ongelma koski sitä, kuinka työnantajalla ei ole reaaliaikaista tietoa siitä, miten työntekijöillä menee. Tavoitteeksi asetettiin ajankohtaisen tiedon kerääminen työntekijöiden tunteista ja ajatuksista.

Kolmas ongelma koski itse Polly-sovellusta ja sitä, kuinka sovellusta tulisi tarkoituksenmukaisesti käyttää. Tähän tavoitteeksi otettiin sovelluksen ominaisuuksiin tutustuminen ja toiminnan kautta oppiminen.

4.3.3 Sykli 2 – Hienosäätöä ja palautetta

Siinä missä ensimmäistä syklistä tapahtui paljon asioita lyhyessä ajassa, toinen sykli oli luonteeltaan rauhallisempi ja keskittyi toimintatapojen hienosäätöön, palautteiden keräämiseen ja tiedottamisen parantamiseen (kuvio 4). Toisen syklin aikana suunnittelutiimi aloitti vastaustulosten tarkemman analysoinnin.

Sykli 2 – viikot 18-23/2020



Kuvio 4. Toisen syklin vaiheet

Suunnittelupalavereissa totesimme, että ensimmäisen syklin toiminnan kautta nousi esille kaksi ongelmaa, joiden ratkaiseminen otettiin toisen syklin tavoitteeksi. Ensimmäinen oli fiilismittarin kyselyiden kysymystyypit ja vastausdata muoto. Tavoitteeksi asetettiin selvittää fiilismittarin optimaalinen käyttökokemus. Tähän kytkeytyi myös kysymystyypin tuottaman datan muoto ja hyödynnettävyys työnantajan näkökulmasta.

Toinen ongelma koski sitä, millä asetuksilla kyselyitä tulisi lähettää. Tavoitteena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä asiasta, sillä he ovat kyselyiden loppukäyttäjät ja siten heidän kokemuksellaan on väliä. Käyttäjätutkimuksen avulla oli tarkoitus selvittää muutokset, joita kyselyihin ja niiden asetuksiin tulisi tehdä.

4.3.4 Mittaussuunnitelma

Mittaussuunnitelma on työhyvinvoinnin järjestelmällisen kehittämisen perusta. Kehittämistä ja muutosten vaikuttavuutta voidaan seurata mittaamalla työhyvinvoinnin eri ilmiöitä ja yksittäisiä asioita. Mittariston tulisi olla monipuolinen, jotta eri mittareiden tuottamaa dataa voidaan seurata samaan aikaan. Esimerkiksi sairauspoissaolojen väheneemisellä on myönteisiä vaikutuksia liikevoittoon. (Ojala & Ahonen 2005, 232.)

Mitattavien asioiden tulee olla tarpeeksi tarkkoja, sillä keskiarvot eivät yksinään kerro vielä mitään. Mittaustuloksille tulisi määritellä, mitkä ovat niiden hälytysrajat, millaiset heilahtelut mittareissa mahtuvat normaalin vaihtelun sisään ja miten lukujen muutoksiin tulisi reagoida. Suunnitelmaan on hyvä lisätä myös tiedot siitä, ketkä keräävät tarpeelliset tiedot ja kuinka ne raportoidaan eteenpäin. Toiminnan suunnittelu ja määrittely on muutenkin suositeltavaa, jotta tulosten analysointi ja hyödyntäminen pysyy yhtenäisenä kaikissa toimipisteissä. (Ilmarinen n.d.)

Welbournen (2016) mukaan pulssikyselyiden mittaussuunnitelmaan tulisi määritellä ennalta kyselyiden sisältö ja ajoitus, sekä osallistaa oikeat avainhenkilöt suunnittelemaan kyselyitä ja analysoimaan vastauksia. Kyselyiden tavoite on luoda arvoa organisaatiolle ja parhaimmillaan niistä voi muodostua johtamisen työväline. Tämä vaatii onnistuakseen selkeän mittaussuunnitelman. (Welbourn 2016, 35–36.)

Kehityshankkeen puitteissa suunnittelutiimi loi mittaussuunnitelman, jossa määriteltiin toimenpiteet kolmeksi kuukaudeksi eteenpäin kehityssyökliden ajaksi. Suunnitelmaan merkittiin kyselyjen ajankohdat ja suunnittelupalaverit, joissa analysoitiin kyselytuloksia ja suunniteltiin toimintaa eteenpäin. Hankkeen yhteydessä ei tehty pidempiaikaista mittaussuunnitelmaa työhyvinvointistrategian osaksi, sillä resurssit eivät siihen yksinkertaisesti riittäneet. Kehityshankkeeseen osallistuva tiimi oli pieni ja aikataulu tiukka, joten suunnitelma tehtiin vain hankkeen ajalle. Kyselyiden kytkeminen osaksi pidemmän aikavälin

työhyvinvointistrategiaa olisi kuitenkin hyvä tehdä tulevaisuudessa, ja määritellä yksityiskohtaisemmin eri mittareiden käytön ja seurannan suuntaviivat.

Työhyvinvoinnin mittaaminen tähtää työkyvyn ja organisaation tuloksellisuuden edistämiseen, ja näiden saavuttaminen vaatii laaja-alaista ymmärrystä työhyvinvoinnista ja siitä, kuinka se linkittyy liiketoimintaan (Ilmarinen n.d.). Työhyvinvoinnin mittaaminen ja kehittäminen vaatii yrityksen johdolta pitkäjänteistä sitoutumista sekä henkilöstödatan aktiivista analysointia ja tutkimista (Ojala & Ahonen 2005, 232).

4.4 Kyselyiden esittely henkilöstölle

Uusien työkalujen ja toimintamallien esittelyssä henkilöstölle tulisi korostaa niiden hyötyä ja merkitystä sen sijaan, että listataan pelkästään ominaisuuksia ja sääntöjä. Näin toimimalla ihmiset omaksuvat uudet käytännöt paremmin. Esittelyssä tulisi kertoa, että vastaamalla kyselyihin rehellisesti ja säännöllisesti yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan ja työyhteisön hyvinvointiin. Tämä lisää vastaamisen merkityksellisyyttä ja arvoa henkilökohtaisella tasolla. (Polly n.d.)

Vallalla olevan käsityksen mukaan nimetön kyselyihin vastaaminen madaltaa kynnystä osallistua niihin. Tämän vuoksi nimettömänä vastaamista tulisi korostaa ja tiedottaa siitä selkeästi, jotta mahdollisimman moni vastaisi kyselyihin (Polly n.d.; Officevibe n.d.). Lauritsen (2019) kuitenkin toteaa, että tutkimusten mukaan nimetön vastaaminen ei ole välttämättömyys. Rehellisyys, tarkkuus ja hyvät vastausprosentit voivat toteutua myös kyselyissä, joihin vastataan omalla nimellä. Nimellä vastaaminen tosin vaatii sen, että työyhteisössä vallitsee luottamuksen ilmapiiri. (Lauritsen 2019.) Lienee kuitenkin perusteltua aloittaa kyselyt nimettöminä ja muuttaa käytäntöjä myöhemmin, jos työntekijät kokevat nimellä vastaamisen luontevaksi ja turvalliseksi.

Organisaatio A:n henkilöstöä tiedotettiin Pollyyn käyttöönotosta ja pulssikyselyiden aloittamisesta organisaation eniten käytetyissä tiedotuskanavissa, joita ovat toimiston yhteinen viikkopalaveri, Slack ja sähköposti. Viestin jakaminen monessa eri kanavassa tavoittaa suuremmalla varmuudella useamman henkilön.

Läpinäkyvyyden vuoksi työntekijöille on tärkeää kertoa, kenellä on oikeus lukea vastaus- tuloksia ja kuinka kerättyä tietoa tullaan käsittelemään. Heille esiteltiin myös kehitys- hanke ja kyselyistä vastuussa olevat henkilöt, joille voi esittää mahdolliset kysymykset. Vastaustiedon käsittelyn tavat ja vastuuhenkilöiden läpikäynti tehtiin huolellisesti, sillä yleinen tietosuoja-asetus sääntelee henkilötietojen käsittelyä. Kyselyihin osallistuvilta ke- rättiin myös suostumus vastausten käyttöön opinnäytetyön aineistona.

Pollyn ja sen lähettämien kyselyiden esittely henkilöstölle suositellaan tehtäväksi käy- tännön esimerkin kautta. Käyttöönotto tapahtuu intuitiivisesti, kun ihmiset saavat itse ko- keilla vastaamista johonkin yksinkertaiseen kyselyyn. (Polly n.d.) Tämä ei kireän aika- taulun vuoksi onnistunut, ja kiirehtiminen Pollyn käyttöönotossa näkyi palautteissa.

Ensimmäisen syklin loppupuolella tehdyssä palautekyselyssä yksi vastaajista toivoi, että Pollyn käyttöön ja asetuksiin olisi ollut parempi perehdytys. Sama vastaaja myös esitti, että kommunikaation kyselyiden lähetyssajankohdista tulisi olla selkeämpää. Palautteiden johdosta tiedottamiseen päätettiin kiinnittää enemmän huomiota, ja kaikista vastaanot- tajille näkyvistä muutoksista alettiin tiedottaa työntekijöitä. Tiedottaminen tapahtui Slackissä Polly-kanavalla, jonka jäsenlista toimi samalla myös kyselyiden jakelulistana.

5 Kyselyillä näkyvyyttä työntekijöiden arkeen

Tämä luku käsittelee erityyppisten kyselyiden käyttöä ja muutoksia, joita niihin tehtiin syklien aikana kerätyn palautteen ja toiminnan kautta oppimisen perusteella. Luvussa käydään myös läpi suositeltavia käytäntöjä, jotka liittyvät kyselyiden suunnitteluun ja käyttöönottoon, sekä analysoidaan vastaustuloksia.

5.1 Pulssikyselyillä kiinni ajankohtaisiin ilmiöihin

Ensimmäisen syklin tavoitteena oli lisätä vuorovaikutusta kasvokkain tapahtuvan kans- sakäymisen loputtua kokonaan. Kun totuttuja vuorovaikutuksen tapoja häviää, on hyvä luoda niiden tilalle uusia. Näkyvyyttä lisäämään otettiin käyttöön kerran viikossa lähetet- tävä pulssikysely, joita alettiin lähettää henkilöstölle heti etätyöjakson alettua.

Neljän ensimmäistä pulssikyselyä sisälsi viikoittain samanlaisena toistuvat tunnetilakysymykset eli fiilismittarin. Näiden lisäksi kyselyt sisälsivät kahdesta kolmeen vaihtuvaa kysymystä jostakin tietystä ajankohtaisesta aiheesta. Vaihtuvat kysymykset liittyivät organisaation tapahtumiin, ja ne päätettiin sen mukaan, millaista tietoa työnantaja koki kullakin viikolla tarpeelliseksi saada. Ensimmäisen kuukauden aikana vastaanottajia kyselyillä oli 32 henkilöä ja vastausasteen keskiarvo oli 77 prosenttia, johon työnantaja oli erityisen tyytyväinen.

Suunnittelutiimi halusi pitää vastaamisen vapaaehtoisena ja kynnyksen vastaamiseen matalana, joten yhtäkään kysymyksistä ei määriteltä pakolliseksi. Vuonna 2015 julkaistun *Implementation of the forced answering option within online surveys: Do higher item response rates come at the expense of participation and answer quality?* -tutkimuksen mukaan kysymysten asettaminen pakolliseksi voi johtaa kyselyiden jättämiseen kesken tai vastaaja ei vastaa kysymyksiin rehellisesti, jos hän ei halua vastata niihin. Jos kysymys kuitenkin asetetaan pakolliseksi, tulisi yhdeksi vaihtoehdoksi laittaa ”en tiedä” tai ”en halua vastata”. Vaihtoehdon lisääminen laski kyselyn keskenjättämisastetta 32 prosentista 9 prosenttiin. Tällä on vaikutusta myös vastausten rehellisyysasteeseen, jolloin tutkimuksen vastaajista 25 prosenttia 13 prosentin sijaan ilmoitti vastaavansa rehellisemmin. (Décieux, Mergener, Marliese, Neufang & Sischka 2015, 318–321.)

Pulssikyselyn avoimet kysymykset käsittelivät pääasiassa etätöiden aiheuttamia järjestelyjä, tiedottamisen onnistumista ja yt-neuvotteluita. Kysymystyyppit olivat monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä määriteltiin ennalta vastausvaihtoehdot, joiden yhteyteen lisättiin kenttä kysymyksen aiheen vapaata kommentointia varten. Kolmessa ensimmäisessä pulssikyselyssä hieman alle kolmasosa vastaajista kirjoitti monivalintakysymyksen yhteydessä vastauksen kommenttikenttään, joten se mahdollisuus on syytä lisätä monivalinnan yhteyteen.

Työnantaja koki, että pulssikyselyvastaukset antoivat tärkeää tietoa työntekijöiden hyvinvoinnista, sekä selkeän tilannekuvan muutoksien ja tapahtumien vaikutuksista henkilöstön näkökulmasta. Kuukauden käytön jälkeen pulssikyselyihin päätettiin kuitenkin tehdä muutoksia, sillä suunnittelutiimi huomasi, että aina samanlaisena toistuvien tunnetilakysymysten ja tietyn aihealueen kysymysten yhdistäminen samaan kyselyyn on työvaiheil-

taan raskasta. Toisaalta taas kehityshankkeen aikainen ensimmäinen kuukausi oli Organisaatio A:n kannalta niin erikoislaatuinen, että työhyvinvoinnin seurannan ja akuuttien aiheiden yhtäaikainen selvittäminen toi myös etunsa. Tällä tavoin toimimalla vältyttiin lähettämästä liikaa erilaisia kyselyitä, koska se olisi voinut ärsyttää vastaajia.

5.2 Pulssikyselyiden ja fiilismittarin eriyttäminen

Ensimmäisen syklin alussa suunnittelutiimi yritti ratkaista monta ongelmaa yhdellä kertaa sisällyttämällä yhteen pulssikyselyyn kysymyksiä erityyppisistä teemoista. Nämä kyselyt suunniteltiin, ajastettiin ja koottiin erikseen suunnittelutiimin toimesta manuaalisesti. Tämä koettiin nopeasti liian virhealttiiksi ja aikaa vieväksi tavaksi toimia, sillä kyselyjen sisällöstä vastaavien henkilöiden tuli järjestää viikoittain yhteistä palaveriaikaa kyselyiden suunnitteluun, kokoamiseen ja lähettämiseen. Varsinkin työnantajan edustaja oli erittäin kiireinen yt-neuvotteluiden, etätööhön siirtymisen ja laskeneen tilauskannan vuoksi ensimmäisen syklin aikana.

Toiminnan kautta kerätyn tiedon ja kokemuksen perusteella suunnittelutiimi päätti, että pulssikyselyn osana ollut fiilismittari on syytä erottaa omaksi kokonaisuudekseen. Samalla päätettiin, että avoimet tiettyyn aiheeseen keskittyvät kysymykset kootaan ja lähetetään jatkossa tarpeen vaatiessa erillisinä kyselyinä, joille jäi nimitys pulssikysely.

Tietyn aihealueen pulssikyselyt tulnaisiin lähetettävän silloin, kun jokin tietty ilmiö tai aihe organisaatiossa vaatii tarkempaa seurantaa ja palautetta työntekijöiltä. Sen sijaan fiilismittarin lähettämistä päätettiin jatkaa viikoittain toistuvasti. Eriyttämällä kyselytyypit toisistaan fiilismittarin lähetys pystyttiin automatisoimaan kokonaan, sillä fiilismittarikyselyn sisältö voitiin pitää nyt itsenäisenä ja siten muuttumattomana. Samalla Pollyn toiminnallisuuksissa havaittiin sellainen puute, että toistuvien kyselyiden muokkaaminen on hankalaa. Yhtenä kehitysjatoksena oli, että fiilismittarin yhteyteen olisi joinain viikkoina voinut lisätä lisäkysymyksiä, mutta Pollyn asetukset eivät tätä mahdollistaneet.

Kehityshankkeen aikana tietyn teemaisia pulssikyselyitä tehtiin työnantajan toimesta useita. Kyselyillä selvitettiin esimerkiksi työntekijöiden näkemyksiä yhteisneuvottelujen tueksi siitä, kuinka organisaation kuluja voitaisiin laskea, jotta säästötoimenpiteet olisivat mahdollisimman tasapuolisia. Positiivisempiakin aiheita toki selvitettiin, kuten haluk-

kuutta ja ideoita verkossa tapahtuviin aktiviteetteihin. Tämän selvityksen tarve nousi kyselyjen kommentteista, joissa haluttiin lisää yhteisöllisyyttä ja yhteistä tekemistä työkave-
reiden kanssa.

5.3 Viikoittainen fiilismittari tunnetiloja seuraamaan

Tässä luvussa käsitellään fiilismittarin sisältöä ja sen käyttöä. Luvussa käydään läpi käyt-
tökokemustutkimuksen tulokset, selvitetään kuinka fiilismittarin vastaustuloksia voi ana-
lysoida, ja tutkitaan mitkä fiilismittarin lähettämien kyselyiden asetukset ovat optimaali-
set.

5.3.1 Fiilismittarin kysymykset

Henkilöstön siirryttyä työskentelemään kotitotoimistoille mahdollisuus epämuodollisiin
keskusteluihin laski ja työnantaja koki, että heillä ei ole enää yhtä paljon tietoa siitä, miten
työntekijöillä menee. Suunnittelutiimi päätyi ottamaan käyttöön fiilismittarin, jotta tunne-
tiloista ja ajatuksista saataisiin kerättyä ajantasaista tietoa. Työnantajalla oli vahva nä-
kemys siitä, että reagointi akuutteihin ongelmiin tulee mahdollistaa luomalla matalan kyn-
nyksen kanava palautteiden antamiselle.

Toimintasuunnitelmassa fiilismittarin tavoitteeksi asetettiin tuottaa henkilöstödataa, joka
mahdollistaa pitkäaikaisten trendien tutkimisen ja tulosten vertailemisen pidemmällä ai-
kavälillä. Datasta tulisi nähdä heilahtelut mittareissa ja niiden tarkat ajankohdat, jolloin
toimenpiteiden yhteyttä mittareiden muutoksiin pystyttäisiin analysoimaan. Suunnittelu-
palaverissa fiilismittariin määriteltiin kaksi kysymystä, jotka toistuvat viikoittain läpi kol-
men kuukauden mittaisen seurantajakson.

The image shows a web-based survey interface. At the top left is a logo with a blue square and a yellow circle, followed by the word "Survey" in bold. To the right is a close button (X). Below this is the title "Weekly Survey" and a "Settings" button. The first question is "Q1 - How are you doing?". It has five response options, each in a white box with a rounded corner and a yellow emoji: a sad face, a neutral face, a slightly smiling face, a neutral face, and a smiling face. The second question is "Q2 - Tell us more about what you think and feel. (optional)". It has a large text input area with the placeholder text "Write something". At the bottom right are two buttons: "Close" and "Submit".

Kuvio 5. Fiilismittarin tunnetilahymiöt ja avoin kysymys

Fiilismittarin ensimmäisessä versiossa vastaajaa pyydettiin arvioimaan omaa tunnetilaa valitsemalla yksi viidestä hymiömerkistä monivalintakysymyksen avulla (kuvio 5). Valmiiden vastausvaihtoehtojen määrittelemistä puoltaa se, että valmiit vastaukset helpottavat tulosten käsittelyä ja selkeyttävät mittausta (Vehkalahti 2014, 25). Vastaaminen haluttiin pitää myös mahdollisimman suoraviivaisena ja nopeana, minkä suunnittelutiimi oletti mahdollistuvan hymiöillä. Kysymyksen otsikoksi laitettiin asettelultaan neutraali “How are you doing?” (suom. mitä sinulle kuuluu?). Tunnetilahymiöiden tavoite oli tuottaa dataa, joka mahdollistaa vastaustulosten analysoinnin ajankohtien mukaan ja kertoo työyhteisön fiiliksen keskiarvon.

Tunnetilamittarin lisäksi määriteltiin avoin kysymys, jonka otsikko oli “Tell us more about what you think and feel” (suom. kerro meille mitä tunnet ja ajattelet). Avoin kysymys tuottaa avoimia vastauksia, ja niiden avulla saadaan tietoa asioista, jotka muuten saattaisivat jäädä pimentoon (Vehkalahti 2014, 25). Kysymyksen tavoite oli tuottaa dataa tunnetilamittarin tueksi ja selvittää, mitä työntekijä vastaushetkellä tuntee ja ajattelee.

Kysymyksenasettelu oli tarkoituksella laaja, sillä työhyvinvoinnin kokemus on yksilöllinen, ja kukin ihminen kokee asiat eri tavalla ja eri näkökulmista (Pakka & Rätty 2010, 7). Myös työhön ja organisaatioon liittymättömät vastaukset olivat tervetulleita.

Emojit, eli hymiö- ja kuvasymbolit, ovat tulleet kiinteäksi osaksi nykyajan kommunikaatiota. Hymiöt kuvaavat kasvonilmeitä, jotka matkivat todellisia kohtaamisia ihmisten kanssa ja siten tuntuvat meistä tutuilta. Tulee kuitenkin pitää mielessä, että hymiöt ovat monitulkintaisia ja niiden välittämä viesti voidaan lukea eri tavalla sen lukijasta ja asiayhteydestä riippuen. (Wallenhorst 2019.) Suunnittelupalaverissa pohdittiin myös vaihtoehtoa, jossa tunnetilojen kuvaaminen hymiöillä olisikin korvattu teksteillä. Tämä koettiin kuitenkin hymiöitä riskialttiimmaksi, sillä vastaajajoukko oli äidinkieleltään ja kulttuuritaustaltaan moninainen. Vastaajia taas yhdisti sosiaalinen media, pikaviestimet ja ohjelmistoala, jotka osaltaan ovat tehneet emoji-tutuksi. Suunnittelutiimi oletti, että tällöin vastaajia yhdistää samansuuntainen kokemus hymiöiden käytöstä ja tulkinnasta.

Polly tarjoaa lomakekyselyihin erilaisia kysymystyyppejä ja niiden raportteihin tuottaman datan muoto vaihtelee. Fiilismittarissa mitattiin ensimmäisen syklin ajan yleistä hyvinvointiastetta monivalintakysymyksellä, joka tuotti hallintapaneeliin prosenttiosuudet ja lukumäärät vastaustuloksista. Vastauksista tarvittiin kuitenkin numeerinen keskiarvo viikokotasolla vertailuun, jonka johdosta hyvinvointiasteen keskiarvot jouduttiin laskemaan manuaalisesti taulukkolaskentaohjelmalla. Tämä osoittautui suunnittelutiimille erittäin työlääksi ja virhealttiiksi tavaksi, josta haluttiin luopua muuttamalla monivalintakysymys numeraaliseksi skaalaksi.

History

Send Date ▼	Status	Q1 - How are you doing?	Q2 - Tell us more about what you think and feel.
September 3, 2020	Closed	😊 pop	1 responses
September 10, 2020	Closed	😊 pop	1 responses
September 17, 2020	Closed	😊 pop	2 responses

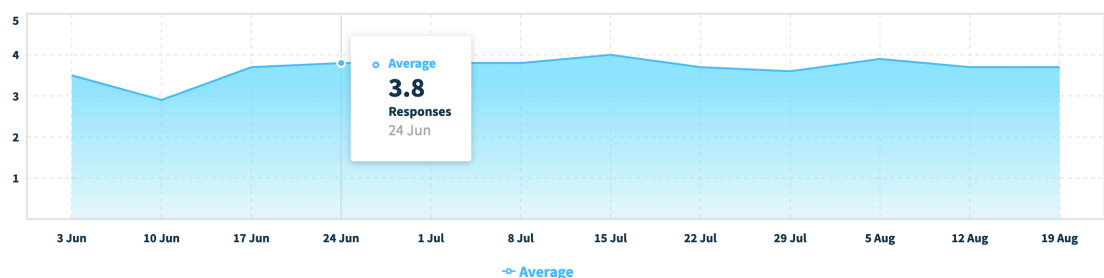
History

Send Date ▼	Status	Q1 - How are you doing? 1=😞 2=😓 3=😐 4=😊 5=😄	Q2 - Tell us more about what you think and feel.
September 3, 2020	Closed	2.0 avg	1 responses
September 7, 2020	Closed	4.0 avg	1 responses
September 17, 2020	Closed	4.0 avg	-

Kuvio 6. Ylempänä monivalintakysymyksen tuottama raportti, alempana numeerisen skaalan tuottama raportti

Toisen syklin suunnittelupalaverissa käytiin läpi kysymystyyppien ja niiden tuottaman datan tarkoituksenmukaisuutta. Palaverissa päädyttiin muutokseen, jossa fiilismittarin tunnetilaa selvittävä monivalintakysymys vaihdettiin numeeriseen skaalaan, jossa kullakin tunnetilahymiöille on annettu vastaava numeerinen arvo alasvetovalikossa. Numeerinen skaala tuottaa hallintapaneeliin automaattisesti keskiarvon vastauksista, kun aiempi monivalintakysymys esitti suosituimman vastausvaihtoehdon kuvana (kuvio 6). Muutoksen todettiin vähentävän manuaalisen työn tarvetta ja virheitä. Kysymystyyppien muutoksen todettiin olevan analytiikkaraporttien kannalta tervetullut uudistus, mutta se näkyi myös vastaajille käyttöliittymän muutoksena, joka ei välttämättä ollut ihanteellinen. Muutoksen käyttökokemusta ja sen vaikutusta vastaamiseen tarkastellaan lähemmin seuraavassa luvussa.

Q1 - How are you doing? 1 = 😞 2 = 😓 3 = 😐 4 = 😊 5 = 😄 1 to 5



Kuvio 7. Fiilismittarin analytiikan kuvaaja Pollyn hallintapaneelissa

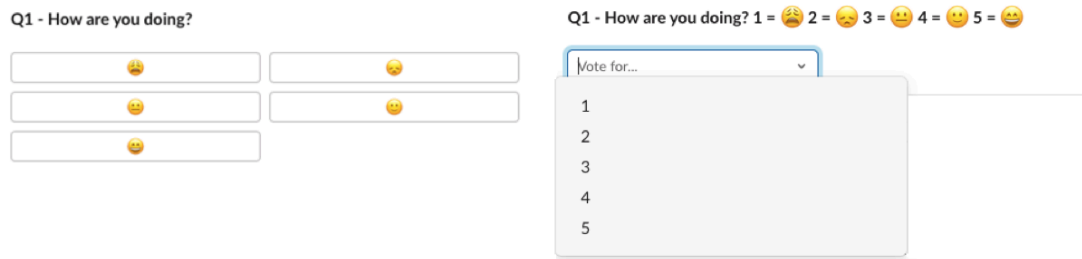
Numeerinen skaala tunnetilojen mittarina muodostaa tuloksista Pollyn hallintapaneeliin viivakuvion, jonka avulla vastaustuloksia voi tarkastella kokonaisuutena ja eri aikaväleiltä (kuvio 7). Jos analytiikan haluaa kertyvän samaan kuvioon, tulee kyselyllä olla päällä asetus, joka lähettää saman kyselyn toistuvasti. Suunnittelutiimi totesi, että pidemmältä aikaväliltä koottu data mahdollistaa pidemmän aikavälin trendien tutkimisen, ja sitä voi käyttää muutoksien ja toimenpiteiden tarkkojen ajankohtien paikantamisen apuna.

Työntekijöille tehdyssä palautekyselyssä korostui positiivinen suhtautuminen kyselyiden lyhyteen ja yksinkertaisuuteen. Yksi kommentoija arveli korkeiden vastausasteiden johtuvan siitä, että kyselyissä on vain vähän kysymyksiä, eikä niihin vastaaminen siten riko työpäivän kulkua. Kostin ja Rosan (2018, 33) tekemä tutkimus osoittaa, että lyhyempien kyselyiden vastausasteet ovat korkeampia kuin pidempien kyselyiden. Pidemmillekin kyselyille on toki tarve ja paikkansa, ja jos kyselyn aihe on vastaajille merkityksellinen, voivat pidemmät kyselyt olla paikallaan (Wronski n.d.).

5.3.2 Käyttökokemuksen vaikutus vastaamiseen

Palvelun käyttökokemus koostuu Morvillen (2004) hunajakennomallin (UX honeycomb) mukaan seitsemästä tekijästä, jotka ovat käytettävyys, hyödyllisyys, löydettävyys, saavutettavuus, haluttavuus, luotettavuus ja arvo. Tässä luvussa tarkastellaan fiilismittarin tunnetilamittarin kysymystyyppin muutosta ja sen vaikutuksia vastaamiseen pääasiassa käytettävyyden näkökulmasta. Hyvä käytettävyys on yksinkertaisimmillaan sitä, että palvelua on helppo käyttää ja käyttäjä saavuttaa haluamansa tavoitteen tehokkaasti ja tyytyväisyyttä tuntien (Interaction Design Foundation 2020, 21–22, 28).

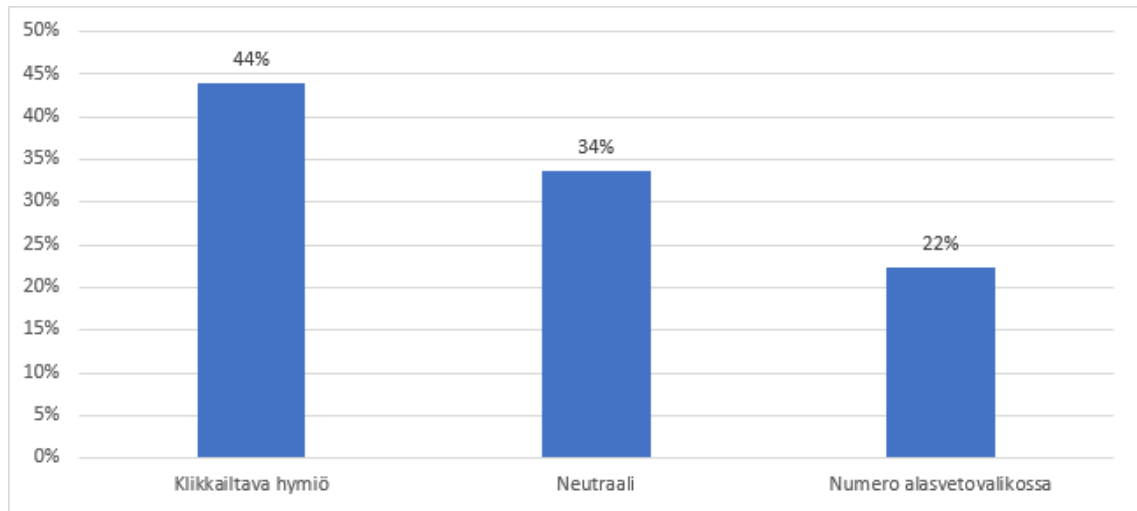
Suunnittelutiimi koki, että fiilismittarin tulosten analysointia tulee yksinkertaistaa ja manuaalisen työn aiheuttamia virheitä vähentää. Tästä kumpusi tarve muuttaa tunnetilahyömiöiden kysymystyyppi. Samalla tiedostettiin, että kysymystyyppin muutos tulisi näkyämään myös vastaajille kyselyn käyttöliittymässä. Tiimi koki tärkeäksi, että muutos ei vaikuta vastausasteisiin tai käyttökokemukseen heikentävästi, joten päätöksenteon tueksi päätettiin testata eri versiota käytännössä ja kerätä palautetta käyttökokemuksesta. Käyttökokemustutkimus tehtiin lomakekyselyllä, jotta mahdollisimman monen työntekijän näkemys saatiin kerättyä yhdellä kerralla. Kyselyllä oli 31 vastaanottajaa ja vastausasteeksi muodostui 65 prosenttia.



Kuvio 8. Vasemmalla tunnetilakysymyksen ensimmäinen versio, ja oikealla toinen versio, jossa alasvetovalikko on klikattu auki

Fiilismittarin ensimmäisessä versiossa tunnetilaa kysyttiin monivalintakysymyksenä, jossa oli viisi erilaista hymiömerkkiä ja niistä tuli valita yksi itseään parhaiten kuvaava. Toisen syklin alussa monivalintakysymys muutettiin numeroiksi skaalan ollessa 1–5. Kullekin hymiölle annettiin vastaava numero alasvetovalikkoon (kuvio 8). Tämä muutos automatisoi analytiikan käsittelyn ja muodosti raporteihin vastausten keskiarvot viivakuvaaajan (kuvio 6 ja 7).

Monivalintakysymyksessä kaikki vastaukset ovat suoraan näkyvissä hymiömerkeinä, ja vastaaminen vaatii käyttäjältä yhden klikkauksen. Numeroskaalaversiossa käyttäjä lukee ensin otsikosta hymiön numerovastaavuuden ja käsittelee tiedon mielessään, jonka jälkeen klikkaa alasvetovalikon auki ja valitsee sieltä haluamansa hymiötä vastaavan numeron. Kuten nähdään, ensimmäisessä versiossa on vähemmän vaiheita, eli se vaatii käyttäjältä vähemmän interaktiota kyselylomakkeen kanssa ja vuorovaikutuksen kustannukset (interaction costs) ovat täten pienemmät verrattuna jälkimmäiseen versioon. Vuorovaikutusten kustannuksilla tarkoitetaan psyykkisiä ja fyysisiä toimia, joita käyttäjä joutuu palvelussa tekemään saavuttaakseen haluamansa tavoitteet (Budiu 2013).



Kuvio 9. Vastausjakauma kysymykseen siitä, mikä olisi paras kysymystyyppi

Käyttäjäkokemuksen kannalta parasta kysymystyyppiä selvitettiin monivalintakysymyksellä, jossa valittavana olivat eri versiot ja neutraali vaihtoehto. Kolmasosa vastaajista ei ottanut kantaa kysymykseen, kumpi kysymystyypeistä tulisi jättää käyttöön: klikkailtavat hymiöt vai numero alasvetovalikossa. Melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he haluaisivat klikkailtavien hymiömerkkien pysyvän käytössä, kun vastaavasti numeron kannalla oli vain noin viidesosa. (Kuvio 9.)

Kysymyksen yhteydessä oli vapaa kenttä lisäkommenteille. Kuudesta vastauksesta neljässä nostettiin esiin käytettävyyden kannalta kielteisiä asioita. Ne koskivat hymiömerkin ja numeron hahmotettavuutta, sekä numeroversion hitautta ja monimutkaisuutta verrattuna klikkailtaviin hymiöihin. Hymiön ja numeron kommentoitiin olevan liian lähekkäin, minkä takia aluksi oli vaikea hahmottaa, mikä numero vastaa mitään hymiötä (kuvio 8). Yksi vastaajista piti klikkailtavista hymiöistä, mutta samalla totesi, että ne eivät välttämättä tuota dataa käyttökelpoisessa muodossa. Klikkailtavia hymiöitä pidettiin hauskana ja nopeana tapana vastata tunnetilaa mittaavaan kysymykseen. Vastauksissa mainittiin myös, että parin käyttökerran jälkeen hymiöiden ja numeroiden yhteys selkeni.

Krugin (2014) mukaan käytettävyyden tärkein periaate on, että älä koskaan aiheuta käyttäjälle liikaa ajatustyötä. Käyttöliittymän tulisi olla niin itseään selittävä ja selvä, että sen käyttö ei lisää kognitiivista kuormaa (cognitive load). Kuormaa lisäävät esimerkiksi epäselvät käyttöliittymät. (Krug 2014, 11–15.) Tässä tutkimuksessa käyttäjät kokivat, että klikkailtavat hymiöt ovat alasvetovalikkoa parempi vaihtoehto, mikä on linjassa Krugin

näkemyksen kanssa: suoraan näkyvissä olevien hymiöiden hahmottaminen vaatii vähemmän ajattelua ja klikkailua.

Kyselyiden vastausasteissa ei ilmennyt juurikaan eroja kuuden viikon seurantajaksoilla. Klikkailtavien tunnetilahymiöiden ollessa käytössä vastausprosentin keskiarvo oli 76, kun puolestaan versiossa, jossa numerot olivat alavetovalikossa vastausprosentin keskiarvoksi muodostui 73. Vain muutamassa tapauksessa koko seurantajakson aikana hymiöllä tunnetilaa kartoittava kysymys jätettiin vastaamatta. Tämän tutkimuksen valossa voitaneen todeta, että käytännössä kysymystyyppi ei vaikuttanut vastaamiseen, vaikka klikkailtavan mallin käyttöä puolsi lähes puolet käyttäjistä ja sen käyttö koettiin intuitiivisemmaksi. Krug (2014) toteaaakin, esimerkiksi työntekijöillä ei välttämättä ole vaihtoehtoja työssä käytettävien palveluiden suhteen. Esimerkkinä hän mainitsee organisaatioiden intranetit. (Krug 2014, 19.)

Suunnittelupalaverissa päädyttiin lopulta siihen, että versio, jossa hymiötä vastaa numero alavetovalikossa, jätetään käyttöön. Palautevastauksissa huomioitiin henkilöstön näkemys, mutta numeerisen skaalan käytölle oli vahvemmat perusteet: analytiikka tulee automaattisesti hyödynnettävään muotoon, jolloin virhealttius ja työnantajan manuaalisen työn tarve vähenee.

5.3.3 Vastausten analysoinnin tapoja

Aineisto, jota tässä tutkimuksessa käsitellään, on kerätty kolmen kuukauden seurantajakson ajalta. Vertailudataa trendien pidempiaikaiseen seurantaan ei ole esimerkiksi aiemmalta kvartaalilta. Tästä syystä lukujen ja vastausten pohjalta ei välttämättä vielä pysty tekemään luotettavia päätelmiä, mutta vähintään kokonaisnäkyvyyttä työntekijöiden tunnetiloihin, ajatuksiin ja tunteisiin ne luovat.

Fiilismittarin fiiliskuvavalinta asteikolla 1–5 tuotti kolmen kuukauden ajalta viikoittain keskiarvon, jonka avulla data visualisoitiin viivakuvioksi. Viivakuviolla kuvataan jonkin ilmiön vaihtelua ja kehitystä jonkin tietyn ajanjakson aikana (Tilastokeskus n.d.). Kuviosta näkee keskiarvojen heilahtelut sen ollessa pienimmillään 3,4 ja suurimmillaan 3,9. Fiilismittarin fiiliskuvavalintojen keskiarvo koko seurantajaksolta oli 3,6, johon työnantaja oli tyytyväinen. Vertailulukemaa tälle ei kuitenkaan ole ajanjaksolta, jolloin henkilöstö voi tehdä läsnätyötä toimistolla, eikä heidän vapaa-ajallaan ole rajoitteita koronaviruspandemian

vuoksi. Erilaisten työskentelyolojen vaikutus oletettavasti näkyisi keskiarvoissa verrattuna poikkeusoloihin suuntaan tai toiseen.

On syytä tarkastella heilahtelupiikkien suhdetta organisaatiossa tapahtuneisiin muutoksiin ja tapahtumiin kyseisinä ajankohtina. Keskiarvo oli 3,4 viikolla 14, jolloin yt-neuvottelut olivat käynnissä eikä tuloksista vielä ollut tietoa. Seuraavalla viikolla tiedotettiin yt-neuvotteluiden tuloksista, ja kyseisen viikon keskiarvo nousi tiedotustilaisuuden jälkeen 3,6:een, vaikka neuvottelujen päätökset eivät olleet kaikille suotuisia. Sama heilahtus mittarissa nähtiin, kun viikon 18 keskiarvo 3,4 nousi 3,8:aan viikolla 19. Kyseisellä viikolla hallitus tiedotti etätyöjakson jatkumisesta ja sen mahdollisen loppumispäivän sekä höllynyksistä koskien muita koronaviruksen aiheuttamia rajoituksia.

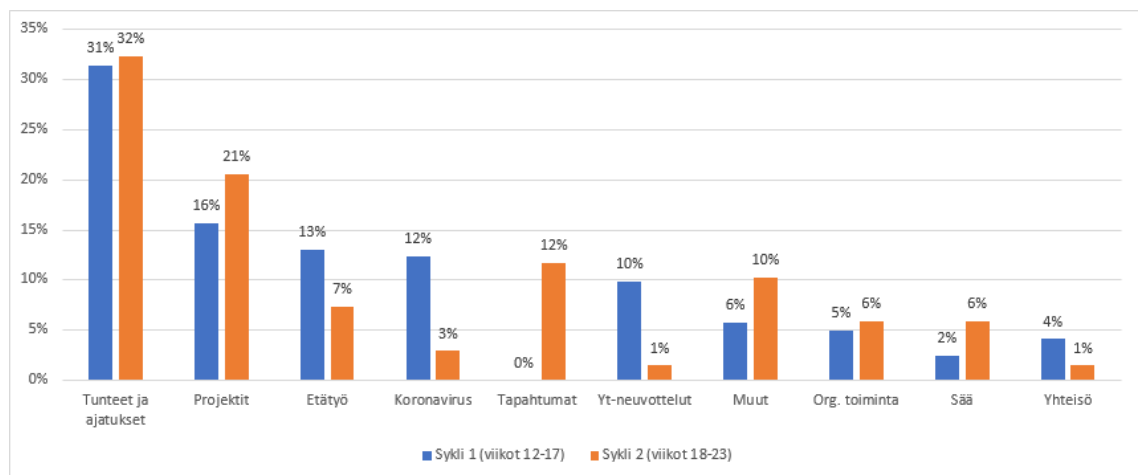
Tutkimukset osoittavat, että epävarmuudella on yhteys työntekijän hyvinvointiin ja terveyteen. Epävarmuus on suurinta muutoksen ennakkovaiheessa, mutta muutoksen tultua voimaan epävarmuuden kokemus vähenee. (Työterveyslaitos 2018.) Tämän tutkimusjakson tunnetilakeskiarvojen muutokset suhteessa työyhteisön epävarmuustekijöihin tukevat tutkimustuloksia koskien epävarmuuden vaikutuksia työhyvinvointiin. Tulee kuitenkin pitää mielessä, että muutokset voivat myös mahtua normaalin vaihtelun sisään ja heilahteluiden epävarmuustekijöihin liittymisen todentaminen vaatisi analytiikkaa pidemmältä aikaväliltä. Myös korrelaation osoittaminen näiden kahden tekijän välillä vaatisi epävarmuuden kokemuksen mittaamista.

Fiilismittarin toinen kysymys oli avoin kysymys antaen vastaajille vapauden kertoa omin sanoin, mitä he ajattelevat ja tuntevat vastaushetkellä. Vapaata tekstiä olevaa aineistoa voi järjestää esimerkiksi teemoittelun, koodauksen tai luokittelun avulla, ja näistä luokittelu on yksinkertaisin. Luokittelussa määritellään luokat ja lasketaan, kuinka monta kertaa kukin luokka esiintyy aineistoissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95.) Tätä tutkimusta varten tunnetilakysymyksen vastauksia analysoitiin luokittelemalla ja laskemalla luokkien toistuvuudet prosentteina, jotta tekstimassasta saa tehtyä jäsennellyn kokonaisuuden.

Vastausaineistoa luokitellessa kannattaa etsiä samankaltaisia sanontoja, kiertoilmauksia ja aihealueita, sillä yksittäisten sanojen etsintä ei tuota luotettavia tuloksia. Kukin tutkija voi lopulta itse päättää, kuinka tämän laskennan suorittaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tunnetilakysymyksen vastaussisällön luokittelussa käytettiin apuna valmista taulukkolaskentapohjaa, jonka Hotjar-niminen käyttäjätutkimukseen keskittynyt

yrittäjä tarjoaa vapaaseen käyttöön. Hotjarin mallissa analysointi tapahtuu määrittelemällä luokat sisällön mukaan, jonka jälkeen vastauksia käsitellään yksitellen merkitsemällä mihin luokkaan kukin vastaus kuuluu. Yksi vastaus saattoi sisältää moneen luokkaan kuuluvaa sisältöä, jolloin vastaus merkittiin kuuluvaksi useampaan luokkaan. (Grenier 2018.)

Kolmen kuukauden seurantajakson aikana kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 121 kappaletta vastaanottajajoukon vaihdellessa 32:n ja 31:n välillä. Ensimmäisen syklin aikana vastauksia tuli 75 kappaletta ja toisen syklin aikana 46 kappaletta. Ero syklien vastauslukumäärissä voi selittyä sillä, että ensimmäisen syklin aikana normaalista poikkeavia muutoksia ja tapahtumia oli paljon enemmän verrattuna seuraavaan sykliin. Ensimmäisen syklin aikana organisaatiossa pidettiin muun muassa yt-neuvottelut ja työn tekemisen rutiinit muuttuivat, jotka varmasti vaikuttivat työntekijöihin. Polly ja kyselyt olivat myös uusia, joten ensimmäisen syklin suurempaa vastausmäärää voinee selittää myös uutuudenviehätyksellä.



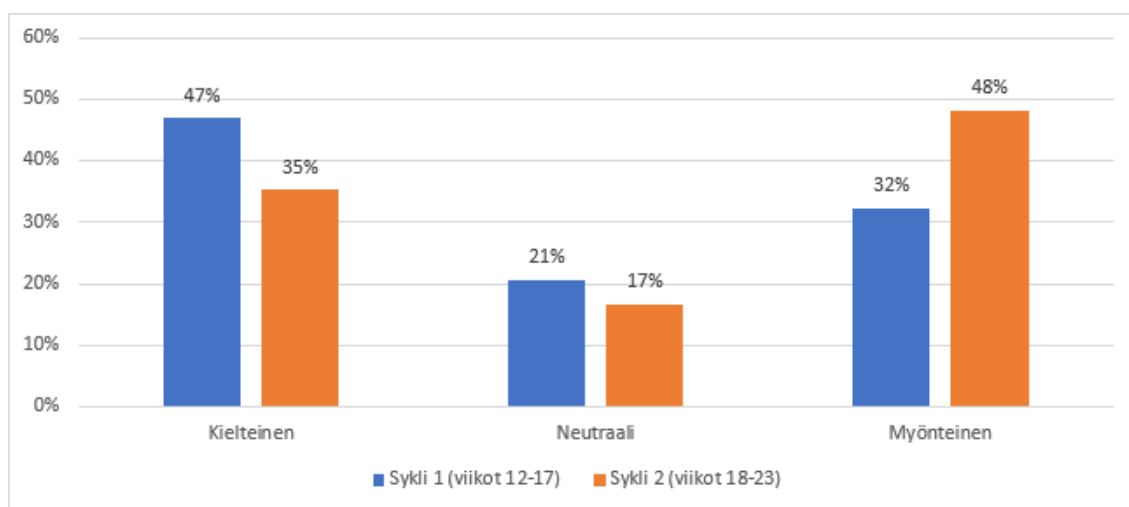
Kuvio 10. Fiilismittarin “Tell us more about what you think and feel” -tunnetilakysymyksen vastauksen luokittelu sykleittäin

Kumpikin sykli luokiteltiin erikseen samaa luokittelua käyttäen, jotta syklien sisältöjä voitaisiin verrata toisiinsa pylväskuvion avulla (kuvio 10). Luokat ovat tunteet ja ajatukset, projektit, etätyö, koronavirus, tapahtumat, yt-neuvottelut, muut, organisaation toiminta, sää ja yhteisö. Luokka “tunteet ja ajatukset” toistuu hieman yli 30 prosentissa vastauksia ja on molempien syklien suurin luokka. Tämä lienee luonnollista, sillä kysymyksessä

pyydettiin kertomaan tunnetiloista. Luokan vastaukset käsittelivät esimerkiksi etätöön aiheuttamia yksinäisyyden tunteita, lyhyen työmatkan tuomaa helpotusta arkeen ja ajatuksia koronaviruksesta.

Tässä tutkimuksessa luokittelu jätettiin hyvin yleiselle tasolle, mutta hyvinvoinnin kehittämisen kannalta Organisaatio A:n olisi hyvä tutustua tarkemmin vähintään kolmen ensimmäisen suurimman luokan vastauksiin, ja muuntaa niitä tarpeen mukaan kehittämistoimenpiteiksi. Tekemällä näiden yleisten luokkien vastauksille omat luokittelunsa päästäisiin pureutumaan syvemmin yleisen luokan sisäisiin ilmiöihin, jolloin työntekijöiden kuulluksi tuleminen aidosti mahdollistuu.

Pylväskuvioista (kuvio 10) voi selkeästi nähdä miten mittausjaksojen tapahtumat vaikuttavat vastauksiin: syklissä yksi luokkien etätö, koronavirus ja yt-neuvottelut osuudet ovat koholla, mutta laskevat selkeästi syklin kaksi aikana, jolloin taas vapun läheisyys nosti tapahtumaluokan osuutta. Analysoimalla tunnetilakysymyksen vastauksia suhteessa fiiliskuvavalintojen keskiarvojen heilahteluihin voi oletettavasti saada selville piilotietoa vaihtelun syistä, jos syyt eivät muuten ole ilmeisiä.



Kuvio 11. Sisällön jaottelu kielteisen, neutraalin ja myönteisen luokittelun mukaan

Työantaja halusi tietää minkä sävyisiä avoimet vastaukset pääpiirteittäin olivat, joten vastausaineiston sisältö analysoitiin myös kielteisen, neutraalin ja myönteisen luokittelun mukaan sykleittäin (kuvio 11). Tämän avulla saatiin tietoa siitä, minkä sävyisiä kommentteja työntekijät pääpiirteittäin kirjottavat kulloisenakin ajankohtana. Kuvio 11 kertoo, että

syklissä kaksi positiivisten sisältöjen osuus nousi ja negatiivisten osuus laski suhteessa ensimmäisen syklin vastaaviin osuuksiin. Tiedon laatua voisi vielä syventää luokittelemalla kuvion 10 tunnetilakysymysten pääluokkien sisällöt sävylokiittelun mukaan.

Kielteisestä sisällöstä esimerkkinä toimii kyselyvastaus, jossa vastaaja kertoi turhautuvansa suuresti siitä, että kaupungilla ihmiset käyttäytyvät välinpitämättömästi koronavirukselta suojatumista kohtaan. Neutraaliksi vastaukseksi puolestaan katsottiin kommentti, jossa vastaaja totesi lyhyesti, että parempi 4G-antenni olisi kiva. Luokittelussa myönteiseksi kommentiksi laskettiin esimerkiksi kiitollisuuden ilmaus siitä, että useiden virtuaalisten työympäristöjen avulla voi pitää etänä yhteyttä kollegoihin.

Vuonna 2007 tehdystä tutkimuksesta *A Comment on Employee Surveys: Negativity Bias in Open-Ended Responses* käy kuitenkin ilmi, että avointen kysymysten vastausten sävyn analysoinnin kanssa tulee olla tarkkana. Tutkimuksen mukaan avointen kysymysten tuloksissa saattaa ilmetä haitallisia vinoumia (negative bias), sillä ihmiset kommentoivat haitallisista asioista herkemmin kuin myönteisistä. (Poncheri, Lindberg, Thompson & Surface 2007, 615–616.)

5.3.4 Lähetysajankohta, vastaamisaika ja toistuvuus

Tutkimuksessa kerättiin työntekijöiden käyttökokemuksia kyselyihin vastaamisesta, jotta pystyimme suunnittelutiimissä huomioimaan myös heidän näkökulmansa. Kokemuksia kerättiin lomakekyselyllä, joka lähetettiin 31 vastaanottajalle ja jonka vastausprosentti oli 65. Palautteen ja kyselyihin vastaamisen tuottaman analytiikan avulla suunnittelutiimi analysoi ja päätti, mikä lähetysajankohta, vastaamisaika ja kyselyjen toistuvuus vastaa parhaiten Organisaatio A:n tarpeita.

Viikoittaisia kyselyitä lähetettiin aineistonkeruujakson aikana yhteensä 12 kappaletta. Kyselyiden muoto vaihteli hieman jakson aikana. Ensimmäiset neljä kyselyä yhdistivät pulssikyselyn ja fiilismittarin, kunnes fiilismittari eriytettiin, ja sen itsenäistä lähettämistä jatkettiin viikoittain. Ensimmäiset kaksi kyselyä olivat auki seitsemän vuorokautta ja kolmas kaksi. Loput kyselyt olivat auki yhden vuorokauden.

Vertailtaessa kuuden viikon syklien vastausasteiden keskiarvoja ero ei ole merkittävä, sillä ensimmäisen syklin kyselyiden vastausprosentti oli 76 ja toisen syklin 73. Vertailun

vuoksi on mainittava, että Organisaatio A:n Google Formsilla toteutetuissa pitkissä työtyytyväisyyskyselyissä vastausaste on ollut keskimääräisesti 70 prosenttia, johon työnantajapuoli on ollut tyytyväinen. Nämä kyselyt ovat olleet tyypillisesti auki noin kaksi viikkoa.

Sähköpostilla lähetettävät kyselyt ovat perinteinen tapa tehdä lomakekyselyitä. Slackin kautta lähetettävistä kyselyistä ei löytynyt tarkkoja tilastoja, tutkimusta tai artikkeleita, joten oletettavasti se on vielä kohtuullisen marginaalinen lähetyskanava. Sähköpostikyselyistä puolestaan löytyi paljon lähdeaineistoa. Sähköpostin ja Slackin kautta lähetettävien kyselyiden tuottaman analytiikan vertaaminen suoraan keskenään ei kuitenkaan ole järkevää kaikissa tapauksissa, sillä esimerkiksi Slackin kautta lähetettäessä vastausaste on käyttäjäkokenusten mukaan suurempi (Polly n.d.; TINYpulse n.d.). Myös lähetyskanavat ovat piirteiltään erilaiset.

Vaikka eri kanavia pitkin lähetettävät kyselyt eroavat toisistaan, voinee kuitenkin olettaa, että itse kyselyihin vastaamiseen vaikuttavat tekijät ovat samantyyppisiä ja täten pätevät molemmissa vähintään suuntaa antavasti. Tämän vuoksi sähköpostikyselyitä koskevat tilastot hyväksyttiin joiltain osin lähdeaineistoksi tähän tutkimukseen.

Amaresan (2019) vertailee artikkelissaan viiden eri sähköpostikyselyitä tarjoavan yrityksen tilastoja muun muassa optimaalisesta lähetysajankohdasta, kyselyn pituudesta ja sisällöstä. Tilastot vaihtelevat keskenään suuresti. Yhteenvetona voidaan kuitenkin sanoa, että kyselyt tulisi lähettää arkipäivinä hiljaisina aikoina, kuten aikaisin aamulla tai lounasaikaan, jolloin kyselyt eivät huku muihin viesteihin. Kyselyt tulisivat suunnitella yksilöllisesti organisaation tarpeet huomioiden. (Amaresan 2019.)

Pitkäsen (2018) fiilismittareiden käyttöä koskevan tutkimuksen mukaan yksilötasolla vastaajan sen hetkinen olotila vaikuttaa myös osaltaan vastaamiseen. Vastaajan rutiinit, päivän aikataulut ja tapahtumat, edellisen yön unen laatu ja muut vireystilaan vaikuttavat tekijät voivat vaikuttaa siihen, milloin ja miten tämä kyselyihin vastaa. (Pitkänen 2018, 43–44.)

Taulukko 2. Vastaustulokset kysymykseen, mikä on paras päivä viikoittaisen kyselyn lähettämiseen

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos (%)
Maanantai	6
Tiistai	41
Keskiviikko	29
Torstai	24
Perjantai	0

Työntekijöiden mielestä tiistai on paras **lähetysajankohta** viikoittaiselle kyselylle (taulukko 2). Kyselyvastauksista ilmenee myös vähiten kannatusta saaneet päivät, jotka ovat maanantai ja perjantai. Näitä päiviä ei äänestänyt yksikään vastaajista. Myös tutkimusten mukaan tiistai, keskiviikko ja torstai ovat pääsääntöisesti parhaita parhaita päiviä lähettää kyselyjä (Polly n.d.; Amaresan 2019). Täytyy kuitenkin muistaa, että organisaatioissa ja kyselyissä on eroja, joten kullekin ihanteelliset asetukset saadaan selville testaamalla ja analytiikkaa seuraamalla.

Vastauspäivää kartoittavan kysymyksen yhteydessä oli avoin kysymys, johon vastaajat pystyivät jättämään kommentteja aiheesta. Muutama kommentoija epäili, että jos perjantai tai maanantai olisi vastauspäivä, niiden sijainti viikonlopun läheisyydessä mahdollisesti vääristäisi vastaustuloksia. Myös Polly'n (n.d.) verkkosivuilla kerrotaan samanlaisesta tulkinnasta, ja samaa asiaa pohdimme myös suunnittelupalaverissa.

Syklien aikana testattiin myös kyselyn lähetyspäivän vaikutusta vastausasteeseen. Vertailujaksot kestivät neljä viikkoa ja vertailtavat lähetyspäivät olivat keskiviikko ja torstai, ja kyselyt olivat auki yhden vuorokauden. Keskiviikkona lähetettyjen kyselyiden vastausasteen keskiarvo on 72 prosenttia ja torstaina lähetettyjen puolestaan 76 prosenttia. Ero päivien välillä oli pieni ja vertailujaksojen pituus melko lyhyt, joten näiden lukujen perusteella emme tehneet suunnittelupalaverissa erityisiä johtopäätöksiä tuloksien läpikäynnissä. Lähetyspäivä päätettiin siten pitää keskiviikkossa.

Kyselyssä selvitettiin myös sitä, kuinka monta päivää **vastausajan** tulisi olla käyttäjien mielestä. Kahden ensimmäisen kyselyn aukioloaika oli seitsemän vuorokautta. Käytännön kautta suunnittelutiimille kävi selväksi, että aukioloaikaa tulee lyhentää. Tämä konkretisoitui viikolla 14, jolloin Organisaatio A:ssa tiedotettiin yt-neuvottelujen alkamisesta. Edellisen pulssikyselyn päättymispäivä ja uuden kyselyn alkamispäivä oli sama torstai, jolloin tiedotustilaisuus pidettiin.

Pollyn käyttöasetukset eivät tuolloin olleet aivan selkeitä eikä kyselyjen käyttö vakiintunutta, joten kaksi viikkokyselyä oli samanaikaisesti auki, jolloin osa vastaajista vastasi molempiin kyselyihin saatuaan tietää yt-neuvotteluista. Suunnittelutiimissä havaitsimme tämän avointen vastausten sisällöistä. Sattumuksen vuoksi selvisi konkreettisesti, että viikon aikana voi tapahtua paljon erilaisia asioita ja siten kyselyt voivat tuottaa tuloksia, joissa tapahtumat sekoittuvat. Tästä syystä kyselyiden vastausaikaa päätettiin lyhentää yhteen vuorokauteen, jotta muutosten ja tapahtumien vaikutus voidaan paikantaa tarkemmin.

Taulukko 3. Vastaustulokset kysymykseen, joka selvitti kuinka kauan viikoittaisen kyselyn tulisi olla auki

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos (%)
1 päivä	12
2 päivää	35
3 päivää	24
4 päivää	12
5 päivää	17

Myös työntekijöiden näkemys kyselyiden aukioloajoista selvitettiin (taulukko 3). Suurin osa vastaajista piti kahta päivää parhaana vaihtoehtona. Yksi vastaajista teki saman huomion kuin suunnittelutiimi, ja nosti esiin huolen siitä, että vastaukset voivat vääristyä, jos jokin iso muutos tapahtuu kyselyn ollessa pitkään auki.

Tutkimuksen ja toiminnan havainnoinnin avulla suunnittelupalaverissa päätettiin, että vastausaika pidetään yhdessä vuorokaudessa. Samalla tunnistettiin riski, että kaikki eivät aina pysty tai muista vastata pulssikyselyyn yhden vuorokauden aikana. Tämän ei kuitenkaan katsottu vaarantavan vastausasteita, joihin tutkimuksen teon aikana oltiin tyytyväisiä. Tärkeäksi koettiin vastausasteen jatkuvaa tarkkailua, ja jos tämä alkaa huomattavasti pudota, voidaan siihen reagoida pidentämällä vastausaikaa ja laittamalla kyselyihin päälle vastausmuistutus. Muistutukset eivät välttämättä nosta vastausastetta, mutta voivat olla siihen hyvä apu oikein käytettynä (Zong n.d.).

Kehityshankkeen aikana säännöllisesti lähetettävien kyselyjen **toistuvuus** oli kerran viikossa. Usein toistuvat kyselyt koettiin suunnittelutiimissä tärkeäksi erityisesti hankkeen alussa, jolloin organisaation toimintaympäristö muuttui radikaalisti. Muutosten keskellä haluttiin saada usein tietoa siitä, mitä ihmisille kuuluu.

Taulukko 4. Vastaustulokset kysymykseen, kuinka usein kyselyitä tulisi lähettää

Vastausvaihtoehto	Vastaustulos (%)
Kerran viikossa	88
Joka toinen viikko	12
Kerran kuukaudessa	0
Harvemmin	0

Työntekijöiltä kysyttiin mielipidettä siitä, kuinka usein toistuvia kyselyitä tulisi lähettää. Tulokset olivat melko yksiselitteiset, sillä 88 prosenttia vastaajista valitsi vaihtoehdon kerran viikossa, kun toiseksi eniten ääniä sai vaihtoehto ”joka toinen viikko”, jota äänesti 12 prosenttia vastaajista (taulukko 4).

Kysymyksen kommentteissa mainittiin, että varsinkin etätyöjaksolla kerran viikossa on perusteltua. Yksi vastaajista painotti sitä, ihanteellinen toistuvuus riippuu siitä, kuinka pitkiä kyselyt ovat. Jos kysely on pitkä, kyselyitä tulisi lähettää harvemmin. Myös Kostin ja Rosan (2018, 33) tekemän tutkimuksen mukaan kysymysten lukumäärällä ja vastausasteilla on yhteys: lyhyemmät kyselyt tuottavat enemmän vastauksia. Henkilöstön näkemys asiasta oli samansuuntainen kuin työnantajalla, joten kyselyiden lähettämistä kerran viikossa päätettiin jatkaa.

5.4 Kyselyjen hyödyllisyys

Reesin, Alfesin ja Gatenbyn tekemä (2013) tutkimus osoittaa, että työntekijän kuulluksi tulemisella on väliä. Tutkimuksen mukaan työhön sitoutuminen paranee, kun ihmiset kokevat, että heitä kuunnellaan ja he pystyvät vaikuttamaan päätöksiin. Kun henkilöstö pystyy ilmaisemaan näkemyksiään ja mielipiteitään organisaation johdolle, se lisää arvostuksen ja osallisuuden tunnetta, joka puolestaan voi johtaa parempaan työhyvinvointiin. (Rees, Alfes & Gatenby 2013, 2784.) Bond ja Bunce (2003) puolestaan esittävät tutkimuksessaan, että näillä tekijöillä on yhteys myös organisaation tuloksellisuuteen: kokemus siitä, että voi itse vaikuttamaan työn sisältöihin ja työolosuhteisiin liittyy myönteisesti tuloksellisuuteen. (Bond & Bunce 2003, 7–9.)

Kuulluksi tulemisen kokemus on subjektiivista, ja siihen vaikuttavat niin yksilön tunne omasta itsestä, kuin organisaation viestintä ja työyhteisö. Työntekijän käsitys ja kokemus kuulluksi tulemisesta muodostuu suhteessa organisaatioon, sillä organisaation viestintän tapa ilmaisee sen suhtautumista työntekijöihin. (Rekola 2020.) Täten kokemus kuulluksi tulemisesta on jokaisella yksilöllä erilainen.

Yksi työnantajapuolen toiveista oli lisätä vuorovaikutusta työntekijöiden ja työnantajan välillä. Toiminnan kehittämisen tueksi suunnittelutiimi halusi selvittää, kuinka tässä on onnistuttu, ja millaista hyötyä työntekijät kokevat saaneensa kyselyistä. Tästä otettiin selvää lomakekyselyllä. Noin kolmanneksessa vastauksia mainittiin jossain muodossa, että kyselyt ovat helppo tapa kertoa työnantajalle ehdotuksia ja antaa palautetta eri asioista. Nimetön vastaaminen rohkaisi yhtä vastaajaa kertomaan asioista, joista ei muuten pystyisi kommunikoimaan työnantajalle. Toinen kolmannes vastauksista käsitteli tunteiden ilmaisemista ja sitä, kuinka kyselyiden avulla saa äänensä kuuluville. Vastauksissa mainittiin kyselyvastausten luovan näkyvyyttä siihen, kuinka kollegat voivat. Yksi vastaajista ei kokenut hyötyvänsä kyselyistä millään tavalla.

Vastauksissa selkeimmiksi teemoiksi nousivat työyhteisön kehittäminen ja omien tunteiden ilmaiseminen. Sen sijaan työnantaja koki hyötyvänsä kyselytuloksista siten, että vastausten avulla tämä pääsee lähemmäksi työntekijöitä ja heidän ajatteluaan. Työnantaja kokemukseksi oli, että kyselyjen tuottamat vastaukset vähentävät epätietoisuutta ja arvailun tarvetta. Työntekijöiden ja työnantajan näkemyksistä voi yhteenvedona sanoa, että mo-

lempien teemat ovat samansuuntaiset. Vastausten mukaan työntekijät kertovat mielellään, miten heillä menee ja haluavansa osallistua kehittämiseen. Samanaikaisesti työnantajapuoli kokee, että kyselyvastaukset lisäävät näkyvyyttä heidän suuntaansa. Lienee turvallista sanoa, että kyselyt luovat työnantajan ja työntekijöiden välille uuden kommunikointikanavan, jonka hyödyntäminen mahdollistaa paremman vuorovaikutuksen.

Kyselyvastausten tulee kuitenkin muuttua tarkoituksenmukaisiksi toimenpiteiksi, jotta niistä on hyötyä. De Waal (2014) käsittelee tutkimuksessaan työhyvinvointikyselyitä, ja hänen mukaansa vastausten jatkokäsittelyn laiminlyönti voi turhauttaa kaikkia työyhteisön osapuolia, jos kyselyt eivät johda toimenpiteisiin. Työntekijät kokevat, että heitä ei oteta vakavasti, jos epäkohtiin ei puututa. Syyt laiminlyöntiin voivat olla vastaustulosten vähättely, kyvyttömyys tehdä korjaavia toimenpiteitä ja uskomus, että työhyvinvoinnin mittaaminen itsessään nostaa hyvinvoinnin tasoa. Lisäksi työnantajapuolella ei aina ole tarpeeksi aikaa kehittää työhyvinvointia, vaikka halua olisi. (De Waal 2014, 228.) Pitkänen (2018, 44) puolestaan korostaa fiilismittarin kohdalla tuloksien käsittelyn tärkeyttä ja viestintäsuunnitelman luomista, jotta tulokset eivät jää irrallisiksi tai unohdu kokonaan. Kyselytulosten seuranta ja jatkokäsittely viestii henkilöstölle, että heidän osallistumisensa on tärkeää ja sanomisillaan väliä.

5.5 Vastaustuloksista tiedottaminen

Nykyaikainen työyhteisöviestintä perustuu vuorovaikutukseen, jossa työntekijöitä kannustetaan osallistumaan keskusteluun ja vaikuttamaan työyhteisön toimintaan. Vuoropuhelun tavoite on selvittää eri tahojen näkemyksiä ja vastata niihin, mutta samalla pyrkiä vaikuttamaan toimintamalleihin ja asenteisiin. Toimiva viestintä vaikuttaa positiivisesti työn laatuun, työyhteisön toimintaan ja tuottavuuteen. Viestinnän tulisi olla avointa ja pyrkiä yhteisöllisyyteen, ja onnistuessaan se parantaa työhyvinvointia ja ilmapiiriä. Eri-tyisesti muutoksissa viestinnän tärkeys korostuu. (Rissa 2016, 4–5.)

Kokoaikaisessa etätyössä vuorovaikutus tapahtuu täysin virtuaalisissa työympäristöissä ja tällaisen työyhteisön tärkein menestystekijä on luottamus. Luottamuksen rakentaminen virtuaalisesti on haasteellista, mutta ei mahdotonta. Se vaatii onnistuakseen ajantasaista tiedon jakamista, onnistunutta viestintää sekä nopeaa reagointia ja vastaamista. (Rauramo 2018.) Pollyn verkkosivuilla puolestaan mainitaan, että luottamusta ja läpinäkyvyyttä työyhteisössä lisää kyselyvastausten jakaminen. Vastaukset tulee kuitenkin

käsitellä huolella ja raportoida nimettöminä, jos kyseessä on esimerkiksi työhyvinvointiin liittyvää sensitiivistä tietoa. (Polly n.d.)

Kehityshankkeen aikana kyselyiden tulokset raportoitiin työntekijöille viikkopalaverissa työntäjän toimesta. Avoimista vastauksista muodostettiin toistuvia teemoja, sillä suorat lainaukset kommentteista olisivat saattaneet johtaa vastaajan tunnistamiseen työyhteisön pienen koon ja vastausten henkilökohtaisuuden vuoksi. Numeraalista dataa tuottavat vastaukset esiteltiin Pollyn analytiikkaraporttien avulla. Lisäksi tieto vastaustuloksista ja toimenpiteistä jaettiin osana viikkopalaverimuistiota Slackissä, jotta myös viikkopalaveriin osallistumattomat työntekijät pysyvät ajan tasalla tapahtumista. Avoimuuden edistämiseksi tiivistelmä tuloksista jaettiin myös koko Organisaatio A:n laajuisessa viikkomuistiossa.

Nykyaikainen työyhteisöviestintä perustuu ajatukselle, että kaikilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa (Rissa 2016, 3–4). Jotta nämä viestinnän periaatteet toteutuisivat Organisaatio A:n toiminnassa käytännössä, olisi viikoittaisten läpikäyntien ohelle syytä järjestää säännöllisesti tilaisuuksia, joissa kyselyvastauksista nousseita teemoja puretaan laajemmalti auki ja muutetaan kehitystoimenpiteiksi yhdessä. Tällä tavoin toimimalla varmistettaisiin, että työntekijöiden näkemykset muuttuvat sellaisiksi kehitystoimenpiteiksi, jotka aidosti vastaavat heidän tarpeitaan ja luovat arvoa työyhteisössä. Tutkimuksen aikana käytännön syistä toimenpiteiden määrittelystä ja niiden toteutuksesta vastasi työnantajan puoli. Luonteva tilaisuus tällaiselle yhteiskehittämiselle olisi Organisaatio A:n What's next -tapahtuma, jossa muotoillaan yhdessä seuraavia työyhteisön suuntaviivoja.

5.6 Tiedottamisen onnistuminen

Tiedon jakamisen onnistumista selvitettiin kehityshankkeen toisen syklin lopussa palautekyselyllä, jonka vastausaste oli 65 prosenttia. Tulevaisuudessa kyselyn toistaminen samanlaisena tuottaa muutosten seurantaan vertailuarvoja, joiden avulla pystytään tarkastelemaan muutoksien vaikutusta viestintään.

Taulukko 5. Palautekyselyn kysymykset ja keskiarvot

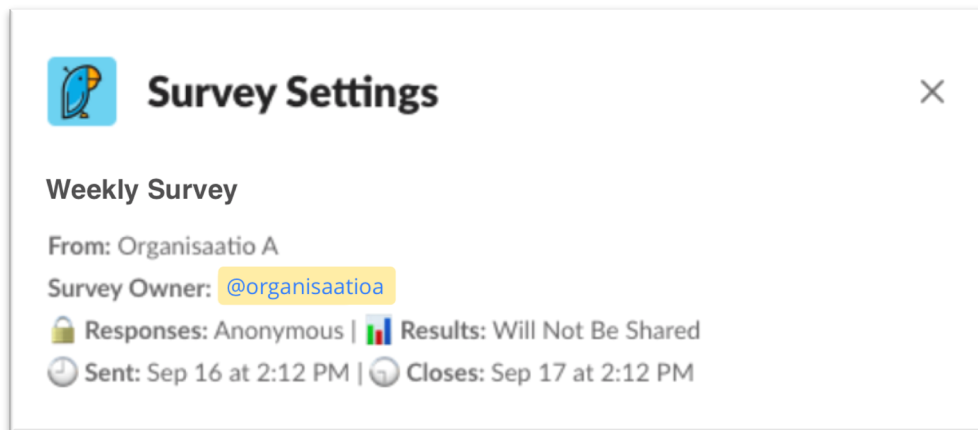
Kysymys	Keskiarvo
How satisfied are you with the information about the weekly surveys? (1=Very unsatisfied, 5=Very satisfied)	3,9
How satisfied are you with how the results of the surveys have been shared? (1=Very unsatisfied, 5=Very satisfied)	3,9

Kysymysten avulla selvitettiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat viikoittaisista kyselyistä jaettuun informaatioon ja niiden tulosten jakamiseen skaalalla 1–5 (taulukko 4). Vastauksen keskiarvo molemmilla kysymyksillä oli 3,9, jota voinee pitää myönteisenä tuloksena.

Kysymysten yhteyteen liitettiin avoimet vastauskentät, joihin vastaajat saivat halutessaan kirjoittaa lisäkommentteja aiheista. Kysymysten samankaltaisuuden ja vastausten vähyyden vuoksi on perusteltua, että avoimia vastauksia käsitellään kokonaisuutena. Vastauksia jätettiin yhteensä kahdeksan kappaletta, joista viidessä ilmeni toiveita vastausten käsittelyn kehittämiseen. Kommenteissa muun muassa mainittiin, että avointen kysymysten vastauksia voisi käsitellä syvällisemmin ja juuri näitä vastauksia kiinnostaisi lukea. Kaksi kommentoijaa ei ollut saanut tietoa tulosraporteista, eikä vastausten koettu johtavan toimenpiteisiin. Loput vastauksista ilmaisivat tyytyväisyyttä nykytilaa kohtaan. Vastausten lukumäärä oli pieni, eivätkä siten välttämättä anna oikeaa kuvaa tilanteesta, mutta ne ovat silti hyödyllisiä jatkokehityksen kannalta.

Polly tarjoaa erilaisia tapoja jakaa kyselytuloksia automaattisesti Slackin kautta (Polly n.d.). Näiden toiminnallisuuksien testaaminen ja käyttöönotto voisi osaltaan lisätä tulosten viestinnän selkeyttä ja olla hyvä lisä muiden tulosten tiedottamistapojen rinnalle. Viikokopaveri ja muistiot eivät aina tavoita kaikkia, ja eri syistä johtuen tulosten läpikäynti voi olla liian pintapuolista.

On ymmärrettävää, että avointen kysymysten vastaukset kiinnostavat ihmisiä. Niiden julkistamisesta tulisi kuitenkin käydä laajempi keskustelu henkilöstön kanssa ja kuunnella herkällä korvalla heidän näkemyksiään asiasta ennen muutoksia. Osaltaan avointen kysymysten jakaminen sellaisenaan kytkeytyy nimellä vastaamiseen, joka vaatii luottamuksen ilmapiiriä työyhteisössä.



Kuvio 12. Kyselyn tiedoista selviää sen asetukset

Kehityshankkeen aikana yksi työnantajan tekemä nimetön pulssikysely koski kustannussäästöjä, ja kyselyn vastaustulosten jakaminen Slackin käyttöliittymän kautta automatisoitiin. Tulokset sisälsivät myös avoimet vastaukset, joiden jakaminen aiheutti sekaannusta ja hämmennystä työntekijöiden keskuudessa. Pollyyn lähettämät kyselyt sisältävät aina tiedon siitä, kuinka vastaustulokset jaetaan ja onko kysely nimetön, mutta nämä ominaisuudet eivät välttämättä ole tarpeeksi selkeitä vastaajille (kuvio 12). Aiemmin luvussa 4.5 mainittiin palautteesta, jossa toivottiin, että Pollyyn käyttöön olisi ollut parempi perehdytys. Voidaan siis sanoa, että on perusteltua käydä uusien työkalujen toiminnallisuudet läpi käyttäjien kanssa ennen käyttöönottoa. Myös Organisaatio A:ssa olisi ollut hyvä toimia näin.

Palautteiden ja käytännön kokemusten perusteella näyttäisi siltä, että Organisaatio A:n olisi hyvä pohtia pidemmän aikavälin tavoitteita ja ratkaisuja kyselytulosten jakamisen kehittämiseksi. Yksi ratkaisu voisi olla työntekijöiden kanssa sääntöjen määrittely sille, milloin kyselyt halutaan pitää nimettöminä ja avoimet vastaukset salassa. Tällä tavalla toimintamallit olisivat kaikilla tiedossa ja säännöt selkeät.

5.7 Johtopäätökset ja tulosten yhteenveto

Opinnäytetyössäni tarkastelin erilaisia kyselysovelluksia ja sitä, kuinka ne vastaavat Organisaatio A:n tarpeisiin tilanteessa, jossa koko henkilöstö on siirtynyt kokoaikaiseen etätööhön ja fyysinen kanssakäyminen loppui kokonaan. Työn keskeisimpiä tavoitteita oli ottaa käyttöön sovellus, jonka avulla saadaan lähetettyä lomakekyselyitä. Kyselyiden

avulla oli tarkoitus lisätä vuorovaikutusta ja työnantajan näkyvyyttä työntekijöiden suuntaan sekä selvittää, miten näitä kyselyitä on ihanteellisinta käyttää. Työssä tarkasteltiin myös vastaustulosten käsittelyn tapoja.

Selvitin tutkimuksessa eri vaihtoehtoja vertaamalla, mikä kyselysovellus soveltuu parhaiten Organisaatio A:n käyttöön. Eri vaihtoehtoista ratkaisuksi valikoitui Polly-kyselysovellus, sillä se vastasi parhaiten tarpeiden mukaan määriteltyä ominaisuuslistaa. Vertailutulokset osoittivat, että hinnaltaan edullinen Polly tarjoaa monipuoliset lomaketyökalut ja asetukset, ja sen käyttöönotto on vaivatonta. Polly on Slack-pikaviestisovelluksen lisäosa, jonka johdosta vastaanottajat saavat ilmoituksen uudesta kyselystä Slack-käyttöliittymään, ja vastaaminen tapahtuu samassa sovelluksessa. Käyttäjäpalautteiden mukaan Pollyn käyttö madaltaa kyselyiden vastauskynnystä ja nostaa vastausasteita verrattuna sähköpostikyselyihin. Pollyn valintaa puolsi myös se, että Slack on Organisaatio A:n pääasiallinen viestintäkanava, eli sen käyttö on tuttua työntekijöille.

Tutkimuksessa tarkastelin myös erilaisia työhyvinvoinnin mittaamisen tapoja ja millaisia kyselyitä Organisaatio A:n tulisi ottaa käyttöön. Selvitys osoitti, että pulssikyselyillä ja fiilismittarilla saadaan sellaista tietoa, jota työnantaja koki tarvitsevänsä työhyvinvoinnin seuraamiseen ja näkyvyyden lisäämiseksi: ajankohtaista henkilöstödataa oikea-aikaisesti. Pulssikyselyt ovat lyhyitä kyselyitä, joiden kysymykset käsittelevät tiettyjä ajankohdaisia aiheita tai ilmiöitä. Fiilismittarilla voidaan puolestaan mitata säännöllisesti työntekijöiden tunnetiloja ja selvittää, mitä he ajattelevat ja tuntevat. Pulssikyselyn ja fiilismittarin etu on, että ne luovat oikea-aikaisen kuvan organisaation tapahtumista ja lyhyytensä vuoksi vastauskynnys niihin on matala. Niiden tuottamaa analytiikkaa hyödyntämällä työyhteisön toimintaa voidaan kehittää ja seurata muutoksien vaikutusta, sekä kytkeä tulokset työhyvinvoinnin kehittämisen muihin mittareihin ja osaksi työhyvinvointistrategiaa. Tarkoituksenmukaisesti käytettynä kyselyiden avulla voidaan parantavaa työhyvinvointia ja kasvattaa organisaation tuloksellisuutta.

Tämä tutkimus osoitti, että viikoittaisen säännöllisesti toistuvan kyselyn tulisi olla lyhyt. Lyhyemmillä kyselyillä on tyypillisesti korkeammat vastausasteet kuin pidemmillä, ja tässä tutkimuksessa vastaajat kokivat muutaman kysymyksen kyselyt vaivattomiksi.

Myös kyselyjen lähetyspäivällä näyttäisi olevan vaikutusta vastausteisiin. Tiistai, keskiviikko ja torstai ovat hyviä lähetyspäiviä, sillä perjantaina ja maanantaina lähetetyt kyselyt voivat tuottaa värityneitä tuloksia viikonlopun läheisyyden takia.

Viikoittaisten kyselyjen vastaamisajan pituus ei puolestaan tunnu vaikuttavan vastausasteisiin merkittävästi. Sen sijaan vastaamisajalla huomatiin olevan vaikutusta itse vastustulosten sisältöihin. Jos viikoittain lähetettävä kysely on auki pitkään, saattavat ihmiset vastata siihen aukioloajan eri vaiheissa eri tapahtumien vaikuttamina, jolloin raporttien analysoijan voi olla haasteellista saada tarkkaa käsitystä kulloisenkin toimenpiteen vaikutuksista. Tässä tutkimuksessa viikoittain toistuvan fiilismittarin ihanteelliseksi aukioloajaksi todettiin yksi vuorokausi. Pulssikyselyjä puolestaan on perusteltua pitää pidempään auki, varsinkin jos kysely käsittelee organisaation ja työyhteisön kannalta tärkeitä aiheita, jotta kaikki halukkaat saavat mahdollisuuden vastata ja vaikuttaa. Tällöin voi olla syytä myös harkita Pollyn muistutustoiminnallisuuden käyttöä, jotta ihmiset eivät unohda vastata.

On mahdollista, että organisaatioiden sisäisissä työkaluissa käyttökokemuksella ei ole yhtä suurta vaikutusta käyttöasteisiin, kuin julkisissa palveluissa. Tässä tutkimuksessa käyttöliittymämuutos kyselyjen kysymystyypeissä ei vaikuttanut fiilismittarin vastausasteisiin, vaikka ennen muutosta käytössä ollut kysymystyyppi koettiin käytettävyydeltään paremmaksi. Tutkimuksen kohteena oli vain yksi viikoittain toistuva kysymys organisaation sisäisellä työkalulla, joten voi olla, että näistä syistä käyttökokemus ei vaikuttanut vastausasteisiin laskevasti oletuksen mukaan. Saattaa myös olla, että käyttökokemuksella ei ole suurta vaikutusta suuntaan tai toiseen, jos kyselyyn haluaa aidosti vastata ja työntekijä kokee sen tuottavan itselleen arvoa.

Kysymystyyppien valintaan ei vaikuta pelkästään vastaajien näkökulma, vaan valinnassa on syytä ottaa huomioon, missä muodossa vastausdataa on tarkoituksenmukaista kerätä. Eri kysymystyyppit tuottavat Pollyn hallintapaneeliin analytiikkaraportteja eri muodoissa, ja riippuu organisaation tarpeista, millaisia niiden halutaan olevan. Tulee siis ottaa huomioon kaksi asiaa kysymystyyppien ja kyselyiden suunnittelussa: loppukäyttäjien vastaamisen käyttökokemus ja työnantajan analytiikan käyttötarpeet. Useimmiten vastustulosten käsittelijä arvostaa sitä, että mahdollisimman moni työvaihe on automatisoitu. Tämä osaltaan vähentää virhealttiutta ja vähentää manuaalisen työn tarvetta.

Tutkimuksen aikaiset kyselyt tehtiin nimettöminä, joten vertailudataa omalla nimellä vastaamisesta tähän tutkimukseen ei saatu. Yleensä turvallisin vaihtoehto on mahdollistaa kyselyihin vastaaminen nimettömänä tai sopia työntekijöiden kanssa yhdessä parhaat käytännöt. Nimellä vastaaminen vaatii turvallisen työyhteisön, ja nimetön vastaaminen saattaa madaltaa kyselyihin vastaamisen kynnyksiä.

Säännölliset kyselyt tuottavat yleensä paljon henkilöstödataa, joten sen käsittelyn vaiheet tulisi olla ennalta määritellyt. Avoimien kysymysten massasta on usein hankalaa tunnistaa toistuvat teemat, ja voi olla perusteltua luokitella sisältö. Tällöin vastausten analysointi ei jää pelkän tuntuman varaan, vaan luokittelulla saadaan numeraalisia arvoja vastauksista nousevista aiheista. Tämä mahdollistaa myös eri ajanjaksojen seurannan ja vertailun. Luokittelua voi käyttää esimerkiksi vastauksiin, joissa työntekijät kertovat omin sanoin kuulumisistaan ja käyttää luokittelun tuloksia tunnetilakeskiarvojen analysoinnin apuna. Tällöin keskiarvojen heilahteluihin voi löytyä syitä avoimista vastauksista.

Näyttää siltä, että säännöllisesti toistuvat lyhyet kyselyt luovat vuorovaikutuskanavan, jota pitkin työntekijät pystyvät kertomaan kehitysehdotuksensa työnantajalle ja viestimään miten heillä menee. Kyselyt auttavat osaa henkilöstöä pysähtymään, havainnoimaan ja sanoittamaan tunteitaan, sekä kertomaan työnantajalle mielipiteensä asioista, joista ei omalla nimellään ehkä muuten uskaltaisi puhua. Osa työntekijöistä oli valmis jakamaan myös sellaisia henkilökohtaisia asioita, jotka eivät välttämättä liity työntekoon. Työhyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaa kiinteästi myös työntekijän vapaa-aika ja yleinen hyvinvointi, joten näillä asioilla lienee vaikutusta kyselytuloksiin. Työnantaja puolestaan koki saavansa kyselyvastausten avulla tietoa työntekijöiden hyvinvoinnin tilasta ja päätöksenteon tueksi. Arvuuttelun tarve näyttää vähenevän, kun työnantaja saa ajankohtaista tietoa organisaation muutosten vaikutuksista ja siitä mitä työntekijät tuntevat ja ajattelevat.

Tutkimuksen tulosten mukaan näyttää siltä, että Polly, pulssikyselyt ja fiilismittari voivat olla työhyvinvoinnin seurannan lisäksi myös tilanteessa, jossa kasvokkain työn tekeminen on taas mahdollista. Onnistumisen tärkein tekijä on se, että työntekijät tuntevat tulevaisuutensa kuulluksi ja heidän sanomisensa johtavat seurattaviin toimenpiteisiin.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön päätavoitteena oli ottaa käyttöön jokin uusi kyselylomakesovellus ja alkaa kerätä ajankohtaista henkilöstödataa sen avulla. Tämä tavoite saavutettiin hienosti vastausasteiden ollessa säännöllisissä viikkokyselyissä koko seurantajakson ajan yli 70 prosenttia. Lienee turvallista sanoa, että kyselyillä onnistuttiin luomaan matalan kynnyksen palautekanava sekä lisäämään vuorovaikutusta työntekijän ja työnantajapuolen välille. Koska epämuodollisia ja spontaaneja kohtaamisia sekä kuulumistenvaihtoa ei kokoaikaisen etätyön takia ole, on siten hyvä olla kanava, jossa työntekijät voivat vapaasti ilmaista itseään.

Polly ja kyselyt ovat varmasti hyvä lisä työhyvinvoinnin mittaamisena osana myös niissä tilanteissa, jossa henkilöstön fyysinen kanssakäyminen on mahdollista. Luultavasti näistä työkaluista hyötyisivät varsinkin ne organisaatiot, joilla ei vielä ole mitään ajankohtaista ja oikea-aikaista tietoa kerääviä työhyvinvointimittareita käytössä. Pollyn ja kyselyiden käyttöönotto vaati jonkun verran valmistelua ja etukäteissuunnittelua, mutta kyselyjen automatisointi vähensi työkuormaa merkittävästi. Kukin organisaatio varmasti löytää käytännön kautta ja työhyvinvointistrategiansa ohjaamana parhaat käytännöt itselleen.

Tiukan aikataulun vuoksi henkilöstön perehdytys kyselyjen käyttöön ja Pollyn toiminnallisuuksiin ei aivan onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla ja perehdytys olisi pitänyt suunnitella sekä toteuttaa paremmin. Esimerkiksi nimettömänä vastaamisen ja tulosten jakamisen käytännöt olisi ollut perusteltua käydä tarkemmin läpi yhdessä, sillä ne ovat hyvin sensitiivisiä aiheita ja siten ihmiset voivat kokea ne tärkeiksi. Yhteinen läpikäynti olisi myös mahdollistanut keskustelun aiheesta ja kysymysten esittämisen.

Tutkimuksen aineistonkeruu tapahtui kolmen kuukauden aikana toimintaa havainnoimalla, haastattelemalla työnantajaa keskustelunomaisesti ja selvittävämällä työntekijöiden näkemyksiä palautekyselyillä. Tutkimuksen tulokset perustuvat siis kohtuullisen lyhyen aikavälin havainnointiin ja edustavat melko pientä työyhteisöä sen ominaispiirteineen. Saattaa olla, että tulokset eivät välttämättä ole suoraan yleistettävissä koskemaan kaikenlaisia organisaatioita ja etätyön muotoja. Tähän tutkimukseen olisi voinut lisätä yhdeksi tutkimusmenetelmäksi työntekijöiden haastattelemisen, jolloin ilmiöihin olisi

päässyt syvemmin käsiksi. Lomakekyselyillä tapahtuvalla tiedonkeruulla on puolensa, mutta kyselyvastaukset jättävät paljon tulkinnanvaraa tutkijalle.

Hyvinvointia selvittävien kyselyiden haasteena voidaan nähdä vastaustulosten hyödyntäminen ja kuinka avoimia vastauksia tulisi tulkita. Jos ihmisillä on taipumusta kirjoittaa herkemmin kielteisiä kuin myönteisiä kommentteja, niin miten vastausten avulla voidaan muodostaa oikeansuuntainen tulkinta hyvinvoinnin tilasta? Ongelmaksi voi myös muodostua avointen vastausten vähyyks ja kyselyjen nimettömyys, jolloin joidenkin vastaajien vastaukset voivat korostua toistuvasti ja tällä tavoin vääristää tulkintaa. Jatkokehityksenä olisikin hyvä tutkia kyselyihin nimellä vastaamista, sillä sen avulla toimenpiteiden kohdistaminen ja vastaustulosten tulkinta olisi oletettavasti helpompaa.

Tässä tutkimuksessa suunnittelutiimi määritteli kehityshankkeen ajalle mittaussuunnitelman, mutta opinnäytetyön rajauksen vuoksi tuloksia ei kytetty osaksi laajempaa työhyvinvointistrategiaa tai seurattu toimenpiteiden vaikutuksia. Jatkossa olisi siis hyvä tarkastella kyselyiden hyödyntämistä pidemmällä aikavälillä, ja luoda selkeä mittaussuunnitelma, jolloin kerätty henkilöstödata tulee tarkoituksenmukaisesti hyödynnetyksi. Mittaussuunnitelmassa olisi hyvä määritellä kuinka kyselyiden tuottama analytiikka kytetään muihin organisaation työhyvinvoinnin tunnuslukuihin, kuten esimerkiksi sairauspoissaoloihin ja henkilöstön vaihtuvuuslukuihin. Voi olla, että kyselyvastausten käsittely osana suurempaa työhyvinvoinnin kehittämisen kokonaisuutta ja niiden vertaaminen muihin työhyvinvointimittareihin olisi tuottanut uusia näkökulmia kyselyiden sisältöihin ja asetuksiin.

Jatkossa olisi syytä tarkastella vastaajien jakamista eri ryhmiin, jolloin kyselyitä olisi mahdollista hyödyntää laajemmin. Tällöin vastaustuloksia pystytään tarkastelemaan lähemmin ja vertailemaan eri ryhmien tuottamaa analytiikkaa toisiinsa. Ryhmät mahdollistaisivat jatkokyselyjen lähettämisen kohdennetusti esimerkiksi tilanteessa, jossa yksi ryhmä kokee ongelmia projektityössä. Toisaalta voi olla, että Polly ei ominaisuuksiltaan kovin helposti tähän taivu ilman manuaalista työtä, joten olisi paikallaan kartoittaa onko esimerkiksi Officevibe-palvelu hyödynnettävissä Pollyn rinnalla. Officevibe tarjoaa edistyneemmät toiminnallisuudet eri vastaanottajaryhmien seurantaan.

Toiminnan kautta osoittautui, että kyselytulosten analysointiin, vuorovaikutuksen ylläpitämiseen ja konkreettisten toimenpiteiden suunnitteluun, läpivientiin ja seurantaan menee paljon resursseja. Kehityshankkeen aikana suunnittelutiimin jäsenillä oli paljon muitakin erilaisia työtehtäviä ja näyttää siltä, että kyselyillä olisi hyvä olla yksi tai useampi vastuullinen henkilö, jonka työnkuvan ydin on organisaation kulttuurin ja työhyvinvoinnin kehittäminen.

Ei siis vielä riitä, että itse vuorovaikutuskanavat ovat kunnossa, vaan niiden avulla kerättyä henkilöstödataa tulee hyödyntää siten, että se luo arvoa organisaatiolle ja työntekijöille. Toimiva työyhteisö tarvitsee myös yhdessä tekemistä ja päättämistä, jotta työntekijöiden ääni tulee aidosti kuulluksi ja he kokevat, että heidän sanomisillaan todella on väliä. On tärkeää, että vastaukset muuttuvat toimenpiteiksi. On mahdollista, että kyselyiden vastausasteet laskevat, jos vastaaminen ei johda toimenpiteisiin ja työntekijät kokevat, että vastaaminen on turhaa. Näyttää siltä, että vastausmotivaatiota nostaa kuulluksi tuleminen kokemus ja se, että vastauksista on konkreettista hyötyä. Toimivasta vuorovaikutuksesta hyötyy koko työyhteisö: yhdessä toimimalla on mahdollista saavuttaa parempaa työhyvinvointia ja nostaa organisaation tuloksellisuutta.

Lähteet

Amaresan, Swetha 2.9.2019. The Best Time to Send a Survey, According to 5 Studies. Service. <<https://blog.hubspot.com/service/best-time-send-survey>> (Viitattu 23.8.2020)

André de Waal, 2014. The employee survey: benefits, problems in practice, and the relation with the high performance organization, Strategic HR Review, Vol. 13. 227-232. <<http://dx.doi.org/10.1108/SHR-07-2014-0041>>

Budiu, Raluca 31.8.2013. Interaction Cost. Human Computer Interaction. <<https://www.nngroup.com/articles/interaction-cost-definition/>> (Viitattu 5.9.2020)

Chris Rees, Kerstin Alfes, Mark Gatenby 2013. Employee voice and engagement: connections and consequences, The International Journal of Human Resource Management, 24:14. 2780-2798. <<http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2013.763843>>

Décieux Jean Philippe, Mergener Alexandr, Neufang Kristina, Sischka Philipp 2015. Implementation of the forced answering option within online surveys: Do higher item response rates come at the expense of participation and answer quality? Psihologija. Kustantaja: Serbian Psychological Association. Vol. 48(4), 311-326. <<https://www.researchgate.net/publication/283896520>>

Eurofound. Living, working and COVID-19. First findings – April 2020. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20058en.pdf>

Firstbeat n.d. Työ ja hyvinvointi. <<https://www.firstbeat.com/fi/tyo-ja-hyvinvointi/>> (Viitattu 28.8.2020)

Firstbeat n.d. Sykevaihdtelu. <<https://www.firstbeat.com/fi/fysiologia/sykevaihdtelu/>> (Viitattu 28.8.2020)

HappyOrNot n.d. Fiilismittari tutkii ja analysoi asioita, jotka ovat asiakkaille tärkeitä. <<https://www.happy-or-not.com/fi/tuotteet-ja-palvelut/>> (Viitattu 28.8.2020)

Farell, Susan 12.2.2017. UX Research Cheat Sheet. Research Methods, Design Process. <<https://www.nngroup.com/articles/ux-research-cheat-sheet/>> (Viitattu 24.8.2020)

Grenier, Louis 15.8.2018. How to analyze open-ended questions in 5 steps [template included]. <<https://www.hotjar.com/blog/analyze-open-ended-questions/>> (Viitattu 29.8.2020)

Gothelf Jeff, Seiden Josh 2016. Lean UX, Designin Great Products. Toinen painos. Kustantaja: O'Reilly Media, Inc.

Huotari, Satu 2019. Industryhack White Paper, Yhteistyöstä yhteiskehittämiseen. <https://drive.google.com/file/d/1kW_n2s5g9oO01zBtIMawjenVrUZD0wfb/view> (Viitattu 18.8.2020)

Ilmarinen n.d. Johda hyvinvointia tuloksellisesti. <<https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-johda-tyohyvinvointia-tuloksellisesti.pdf>> (Viitattu 1.9.2020)

Joensuu, Matti 1.10.2019. ”Hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön” – mitä ne tarkoittavat? Työpiste. <<https://www.ttl.fi/tyopiste/hyvat-vaikutusmahdollisuudet-tyohon-mitane-tarkoittavat/>> (Viitattu 19.8.2020)

Kahelin, Jouni n.d. Pulssikysely, liiketoiminnan kehittämisen analytiikka. <<https://www.balentor.fi/pulssikysely>> (Viitattu 27.8.2020)

KAMK – University of Applied Sciences. Toimintatutkimus n.d. <<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Toimintatutkimus>> (Viitattu 12.8.2020)

Keyriläinen, Marianne 2020. Työolobarometri 2019 – ennakkotiedot. Kustantaja: Työ- ja elinkeinoministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162254/TEM_2020_29.pdf>

Krug, Steve 2014. Don't make me think, revisited. Toinen painos. Kustantaja: New Riders.

Kuula, Arja 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 15.6.2002.)

Lauritsen, Jason 29.8.2019. Is it time to abandon anonymity in employee surveys? Talent and Culture. <<https://www.people-doc.com/blog/is-it-time-to-abandon-anonymity-in-employee-surveys>> (Viitattu 17.8.2020)

Marja Alastalo & Sami Borg (2010). Numerolukutaito: Tutkimuksen analyysivaihe. KvanttiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/numerolukutaito/analyysi.html/>>. (Viitattu 29.8.2020.)

Morville, Peter 21.6.2014. User Experience Design. <http://semanticstudios.com/user_experience_design/> (Viitattu 2.9.2020)

Officevibe n.d. Communicating The Arrival Of Officevibe To Employees. <<https://help.officevibe.com/hc/en-us/articles/226579168-Communicating-The-Arrival-Of-Officevibe-To-Employees>> (Viitattu 30.8.2020)

Otala Leenamajja, Ahonen Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. Toinen painos. Kustantaja: WSOY.

Pantsu, Pekka 5.4.2020. Ylen kysely: Yli miljoona suomalaista siirtynyt etätöihin koronakriisin aikana – heistä noin puolet haluaa jatkaa etätöissä koronan jälkeenkin. <<https://yle.fi/uutiset/3-11291865>> (Viitattu 23.9.2020)

Pakka Jaana, Rätty Tarja 31.10.2010. Työstä hyvinvointia. <https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf>

Pitkänen, Linnea 2018. Fiilismittarin käyttö organisaation henkilöstön tunnetilojen arvioinnissa – kriittinen kehittämisanalyysi. <<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018121521763>>

Polly n.d. Best Practices for Maximizing Survey Participation in Slack. <<https://www.polly.ai/guides/polly-surveys-best-practices>> (Viitattu 30.8.2020)

Poncheri Reanna M., Lindberg Jennifer T., Thompson Lori Foster, Surface Eric A. 2008. A Comment on Employee Surveys: Negativity Bias in Open-Ended Responses. Organizational Research Methods. Kustantaja: Sage Publications. <<https://www.dea.univr.it/documenti/OccorrenzaIns/matdid/matdid414781.pdf>> 614-630.

Pöyriä, Pasi 2018. Telework. Barney Warf (toim.): The SAGE Encyclopedia of the Internet. Kustantaja: Sage Publications. <https://www.researchgate.net/publication/325619311_Telework>. 1-10.

Pyöriä Pasi, Saari Tiina 2014. Monipaikkainen etätöyö julkisella sektorilla – yhteistyötä verkon yli. Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisu 5/2014. 216-226. <<https://www.researchgate.net/publication/320833319>>

Pyöriä Pasi, Ojala Satu, Saari Tiina 2016. Kokoaikainen kotietätöy - yleisyys, työn organisointi ja tuloksellisuus sekä työyhteisön vastavuoroisuus. Työelämän tutkimus - Arbetslivsforskning 14 (2) - 2016. 185-201. <<https://www.researchgate.net/publication/308415293>>

Rauramo, Päivi 17.10.2018. Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä -digijulkaisu. Julkaisija: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. <https://ttk.fi/op-paat_ja_ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen_ja_virtuaalinen_vuorovaikutus_tyoyhteisossa>

Rekola, Leena 9.8.2020. Kuulluksi tulemisen merkitys työhyvinvoinnin ja tuottavuuden rakentamisessa <<https://www.tyohyvinvointiboosteri.fi/kuulluksi-tulemisen-merkitys-tyohyvinvoinnin-ja-tuottavuuden-rakentamisessa/>>

Rhonda G. Kost, Joel Correa da Rosa 2018. Impact of survey length and compensation on validity, reliability, and sample characteristics for Ultrashort-, Short-, and Long-

Research. Journal of Clinical and Translational Science, 2.
<<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6208327/pdf/S2059866118000183a.pdf>> 31-37.

Rissa, Kari 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Julkaisija: Työturvallisuuskeskus TTK. <https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf>

Saaranen-Kauppinen Anita, Puusniekka Anna 2006. Avoin haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_1.html>. (Viitattu 28.8.2020.)

Saaranen-Kauppinen Anita, Puusniekka Anna 2006. Kvantifiointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3_3.html>. (Viitattu 28.8.2020.)

Soegaard, Mads 2020. The Basics of User Experience Design: A UX Design Book by the Interaction Design Foundation.

Sosiaali- ja terveysministeriö, Valtioneuvoston viestintäosasto. Hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi. Tiedote. Julkaistu 12.3.2020.
<<https://vnk.fi/-/hallitus-paatti-suosituksista-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi>> (Viitattu 6.6.2020.)

Surveymonkey n.d. How to create a pulse survey for any audience. <<https://www.surveymonkey.com/mp/how-to-create-a-pulse-survey-for-any-audience/>> (Viitattu 23.8.2020)

Sutela, Hanna 19.5.2020. Kun mahdoton kävi mahdolliseksi – tietotyön yleisyys mahdollisti etätöiden läpimurron Suomessa. <<http://www.stat.fi/tietotrendit/blogit/2020/kun-mahdoton-kavi-mahdolliseksi-tietotyon-yleisyys-mahdollisti-etatyon-lapimurron-suomessa/>> (Viitattu 11.9.2020)

Tuomi Jouni, Sarajärvi Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustantaja: Tammi.

Tilastokeskus n.d. Tilastojen ABC. Viivakuviot. <https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu_v2.xql?page_type=esim&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=2&subject_id=6&example_id=3> (Viitattu 29.8.2020)

TINYpulse n.d. <<https://www.tinypulse.com/>> (Viitattu 23.9.2020)

Työterveyslaitos 23.4.2018. Henkilöstön epävarmuus korostuu muutoksessa. <<https://www.ttl.fi/henkiloston-kokema-epavarmuus-korostuu-muutoksessa/>> (Viitattu 29.8.2020)

Valtiovarainministeriö 16.4.2020. Koronavirus iskee lujaa Suomen talouteen. Tiedote. <<https://vm.fi/-/koronavirus-iskee-lujaa-suomen-talouteen>> (Viitattu 26.8.2020)

Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustantaja: Finn Lectura. <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

Vibemetrics n.d. Fiilismittari. <<https://www.vibemetrics.com/tuotteet/fiilismittari/>> (Viitattu 23.9.2020)

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Kustantaja: Books on Demand GmbH.

Västilä, Tarja 25.2.2016. Työyhteisön hyvinvoinnin mittarit kuntoon. Telma 1/2016. <<https://telma-lehti.fi/tyoyhteison-hyvinvoinnin-mittarit-kuntoon>> (Viitattu 17.8.2020)

Wallenhorst, Cara 2019. Emoji as Media Signs. Icons, indices, symbols. <<https://etiikka.fi/essays/emoji-as-media-signs/>> (Viitattu 28.8.2020)

Welbourne, Theresa M. 2016. The Potential of Pulse Surveys: Transforming Surveys into Leadership Tools. Employment Relations Today 43(1). Kustantaja: Wiley Periodicals, Inc. <<https://www.researchgate.net/publication/301308146>> 33-39.

Wiles, Jackie 2018. Is It Time to Toss Out Your Old Employee Engagement Survey? Human Resources. <<https://www.gartner.com/smarterwithgartner/is-it-time-to-toss-out-your-old-employee-engagement-survey/>> (Viitattu 14.6.2020.)

Wronski, Laura n.d. Half of SurveyMonkey surveys are short - why yours should be too <<https://www.surveymonkey.com/curiosity/half-of-surveymonkey-surveys-are-short-why-yours-should-be-too/>> (Viitattu 29.8.2020)

Zong, Zewei n.d. How often should you use email reminders? Survey Tips. <<https://www.surveymonkey.com/curiosity/how-often-should-you-use-email-reminders/>> (Viitattu 23.8.2020)