



Työn imu

Virtuaalinen metsäkokemus tietotyöläisten palautumisen työkaluna

Mirka Piironen

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2021

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)
Hyvinvointiteknologian tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK)
Hyvinvointiteknologian tutkinto-ohjelma

PIIROINEN, MIRKA:

Työn Imu

virtuaalinen metsäkokemus tietotyöläisten palautumisen työkaluna

Opinnäytetyö 64 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Huhtikuu 2021

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Korpi ForRestin kanssa, jonka virtuaalista metsäkokemusta hyödyntävä taukomenetelmä auttaa erityisesti tietotyötä tekeviä palautumaan työn aiheuttamasta kuormituksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millä tavoin toimistoympäristöön rakennettu virtuaalimetsä ja säännölliset työpäivän aikaiset tauot auttavat tietotyöläisiä palautumaan kognitiivisesta kuormituksesta. Lisäksi haluttiin selvittää, miten ne vaikuttavat työhyvinvointiin, työssä viihtymiseen ja työn imun tunteeseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa virtuaalimetsän hyödyllisyydestä tietotyöläisten työhyvinvoinnin lisäämisen menetelmänä ja työkaluna. Työ perustuu teoriataustaan metsän rentouttavista ja palauttavista vaikutuksista sekä virtuaalisen metsäkokemuksen vaihtoehtoisuudesta aidon metsän rinnalla.

Opinnäytetyö toteutettiin monistrategisena tutkimuksena, jonka aineisto hankittiin teemahaastattelujen sekä strukturoitujen kyselyjen avulla. Aineisto analysoitiin korrelaatiota sekä sisällönanalyysiä hyödyntäen. Strukturoitujen kyselyjen aineisto kerättiin varsinaisen tutkimusjakson aikana marras-joulukuussa 2020. Teemahaastattelut toteutettiin helmikuussa 2021 ja niihin osallistui kahdeksan tutkimusjaksoon osallistunutta tietotyöläistä neljästä eri organisaatiosta.

Korpi ForRest -virtuaalimetsän vaikutuksia olivat työpäivän aikaisten taukojen lisääntyminen, taukojen laadun parantuminen sekä pysähtymisen taidon kehittyminen. Virtuaalimetsätauot vähensivät työkiirettä, lisäsivät työssä viihtymistä ja työn imun tunnetta sekä työssä jaksamista.

Kehittämistehtävänä toteutettiin systemoidun palautteen keruun malli, jonka tarkoitus on selkeyttää yrityksen palautteen keräämisen prosessia, menetelmiä ja aikataulua. Mallin tarkoitus on edistää yrityksen palauteaineiston käsittelyä sekä virtuaalimetsäpalvelun kehitystyötä vaikuttavuuden lisäämiseksi.

Asiasanat: palautuminen, tietotyö, työn imu, työpäivän aikaiset tauot, virtuaalimetsäympäristö

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree of Wellbeing Technology

PIIROINEN, MIRKA:

Work Engagement

A Virtual Forest Experience as a Recovery Tool of Knowledge Workers

Master's thesis 64 pages, appendices 7 pages

April 2021

The thesis was conducted in collaboration with Korpi ForRest, whose break-in method, a virtual forest experience, helps knowledge workers recover from the workload. The purpose was to find out how a virtual forest built in an office environment and regular breaks during workday help knowledge workers recover from cognitive workload. The aim was to find out how they affect in well-being at work, job satisfaction and work engagement.

The thesis was carried out as multi-strategic study and the data were collected in November-December 2020 through structured questionnaires and in February 2021 through thematic interviews. The sample consisted of 24 knowledge workers. The data were analyzed using correlations as well as qualitative content analysis.

The results indicated that Korpi ForRest virtual forest increased the number of breaks during workdays, improved the quality of breaks and taught pausing skills. It was found that virtual forest breaks had positive effects on work rush, job satisfaction, work engagement and managing at work.

As a development task, a systemized feedback collecting model was implemented. The purpose of the model is to promote the processing of the company's feedback material and development of virtual forest as a service in order to increase its effectiveness.

Key words: recovery, knowledge work, work engagement, breaks during workday, virtual environment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS	8
	2.1 Työn tavoitteet ja tarkoitus	8
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	9
	3.1 Tietotyö haastaa työssä jaksamista	9
	3.2 Työn imu	10
	3.3 Työn imun lähteitä	11
	3.4 Työn tauottaminen	12
	3.4.1 Taukojen laadulla on merkitystä	13
	3.4.2 Tauon ajoittamisen taito	14
	3.5 Luonto terveyden edistäjänä	14
	3.5.1 Metsä virtuaaliympäristönä	16
	3.5.2 Erilaiset metsämaisemat koetun stressin lieventäjänä	17
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA KÄYTETYT MENETELMÄT	18
	4.1 Tutkimusmenetelmät	18
	4.2 Kysely määrällisenä tutkimusmenetelmänä	19
	4.2.1 Sähköisen kyselyn laatiminen	20
	4.2.2 Verkkokyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	20
	4.3 Haastattelu laadullisena tutkimusmenetelmänä	21
	4.3.1 Teemahaastattelu aineistonkeruussa	22
	4.3.2 Eettisyyden huomiointi haastattelujen toteutuksessa	23
	4.4 Kyselyaineiston keruussa käytetyt mittarit	24
	4.5 Kohderyhmä ja toteutunut tutkimusjakso	25
5	TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET	28
	5.1 Päiväkirjakyselyjen tulokset	29
	5.2 Muiden datalähteiden tulokset	31
	5.3 Teemahaastattelujen aineiston analyysi	32
	5.4 Haastatteluaineiston tulokset	34
	5.5 Päätelmät	39
6	PALAUTTEEN KERUUN SYSTEMOINTI	41
	6.1 Käyttäjäpalaute kertoo asiakaskokemuksen onnistumisesta	41
	6.2 Palautteen keräämisen mittarit palvelun kehittämisessä	43
	6.3 SWOT-analyysi apuna menetelmien valinnassa	44
	6.4 Systemoitu palautteen keruun malli	46
7	POHDINTA	49
	7.1 Tulosten pohdinta	49

7.2 Työn onnistuminen ja oma oppiminen.....	50
7.3 Tutkimusprosessin eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta	51
7.4 Jatkokehittämissuositukset.....	52
LÄHTEET.....	54
LIITTEET	58
Liite 1. Korpi ForRest Aloituskysely.....	58
Liite 2. Korpi ForRest Päiväkirjakysely.....	61
Liite 3. Teemahaastattelurunko.....	63
Liite 4. Palautteen keruun SWOT-analyysi	64

1 JOHDANTO

Muuttuva työelämä asettaa yhä haastavampia vaatimuksia. Työstä palautumisen tärkeys korostuu, kun työn vaatimukseen vastaaminen on kuormittavaa. Ilman palautumisen mahdollisuutta työstressi voi pitkittyä ja johtaa erilaisiin työntekijän terveysongelmiin. Palautuminen korjaa työstressistä aiheutuvaa väsymystä ja stressihormonipitoisuutta. Parhaimmillaan palautumista tapahtuu työpäivän aikana pidetyillä tauoilla. Riittävä palautuminen vähentää väsymyksen tunnetta, uniongelmia sekä stressioireita ja lisää tarmokkuutta työssä. (Kinnunen 2017, 127-128, 130, 135.)

Tarmokkuuteen liittyy myös työn imun tunne, joka lisääntyy muun muassa työn mielekkyydestä, palkitsevuudesta ja joustavuudesta sekä työpaikan ilmapiiristä ja vaikuttamismahdollisuuksista. Työntekijän kokema työn imu on uppoutumista, omistautuneisuutta, innokkuutta ja tarmokkuutta työssä. Hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisäksi työn imu lisää merkittävästi työn tuottavuutta. (Hakanen 2011, 19.)

Työhyvinvoinnista puhutaan usein yleiskäsitteenä, vaikka sen eri osa-alueisiin tulisi perehtyä syvemmin työpaikan ja työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi. Esimerkiksi työssä viihtyminen ja -jaksaminen sekä hyvinvointi ovat kukin erillisiä työhyvinvoinnin osa-alueita. Koettu työhyvinvointi vaihtelee työpaikoittain, osastoittain ja työntekijöittäin. Jokaisen osatekijän muutoksella on myös yksilöllinen vaikutus. Työhyvinvointia voidaan tarkastella muun muassa työn tuloksellisuuden kautta. Työntekijä voi olla aikaansaava mutta kärsiä liiallisesta kuormituksesta ja työstressistä. Pitkittyessään ne johtavat alisuoriutumiseen ja rutinoitumiseen, alentaen työntekijän motivaatiota kehittää työtään ja osaamistaan. Organisaatioiden haasteena on löytää toimintamalleja työuupumuksen ja työssä leipääntymisen ehkäisemiseksi sekä innostavan ja motivoivan työkuulttuurin aikaan saamiseksi ja säilyttämiseksi. (Hakanen 2011, 21-23.)

Työelämän muuttuessa tietotyöläisten, eli pääasiassa ei-fyysisesti rasittavaa työtä tekevien määrä on kasvanut. Henkinen kuormittavuus on mielenterveyden uhka, joka vaikuttaa yksityiselämän lisäksi työkykyyn ja -suoritukseen. Kivekkään

ja Aholan (2013) mukaan jopa 53 prosenttia työikäisistä suomalaisista kärsii pitkäaikaisista tai toistuvista psyykkisistä ongelmista. OECD:n eli Organisation for Economic Co-operation and Development:n (2019) mukaan suomalaisten stressiä ja uupumusta aiheuttavia tekijöitä työssä ovat muita OECD maita huomattavasti useammin ohjelmistojen vaihtuvuus, työtapojen jatkuva muuttuminen ja organisaatiomuutokset. Suurimmassa uupumisen riskissä ovat työlleen omistautuneet, suoritusorientoituneet sekä ne, joilla on vaikeuksia rajata työtehtäviään. (Ojala ym. 2019, 7.)

Vaikka työn ja työaikojen joustavuus lisäävät tehtävien mielekkyyttä ja haasteellisuutta, ne voivat johtaa myös liialliseen työntekijän työhön sitoutumiseen. Työ- ja vapaa-ajan raja hämärtyy ja työstä irtaantuminen on vaikeaa. Henkistä kuormitusta aiheuttavat yhä lisääntynyt tehokkuusajattelu, kiire ja muutokset työssä. (Kokko & Vartiainen 2006, 28.)

Uupumus ja negatiiviset tunteet vähenevät, kun työntekijällä on mahdollisuus pitää taukoja työpäivän aikana. Tauot auttavat työntekijää palautumaan työn rasituksesta. (Zhu ym. 2019, 204.) Ei ole yhdentekevää, miten työpäivän aikaisen tauon käyttää. Metsässä ja luonnossa vietetyn ajan on todettu edistävän hyvinvointia ja palautumista tehokkaasti. Useimmiten kaupunki- ja toimistoympäristöissä työskentelevien tietotyöläisten ei välttämättä ole mahdollista päästä ulos luontoon kesken työpäivän. Mahdollisuudet palautua ovat vaihtelevia.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Korpi ForRest tuottaa ja kehittää palauttavan tauon menetelmänä virtuaalimetsää, jonka ideana on tuoda metsän hyödyt sisälle toimistoon, kun työntekijöillä ei ole mahdollisuutta päästä todelliseen metsään kesken työpäivän. Työpäivän aikaisilla tauoilla on merkittävä vaikutus työntekijän kokemaan palautumiseen ja virtuaalimetsä tarjoaa palautumista edistävän vaihtoehdon mobiilipelien, uutissivustojen ja sosiaalisen median tilalle. Korpi ForRest on perustettu vuonna 2017 ja yritys on keskittynyt erityisesti tietotyötä tekevien hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen edistämiseen. Yrityksen tarjoaman audiovisuaalisen metsäkokemuksen validointia on toteutettu aktiivisesti yhteistyössä asiakasyritysten kanssa. Korpi ForRest -virtuaalimetsäpalvelua on kehitetty jatkuvasti monipuolisen tutkimustyön ja aktiivisesti kerätyn asiakaspalautteen myötä.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on: Millaisia vaikutuksia virtuaalimetsää hyödyntävällä tauolla on tietotyöläisten kognitiivisesta kuormituksesta palautumiseen ja päivittäiseen työssä viihtymiseen?

2.1 Työn tavoitteet ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa virtuaalimetsän hyödyllisyydestä tietotyöläisten työhyvinvoinnin lisäämisen menetelmänä ja työkaluna. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millä tavoin sisälle toimistoon tuotu virtuaalimetsä ja säännölliset tauot auttavat tietotyöläisiä palautumaan kognitiivisesta kuormituksesta, miten ne vaikuttavat työhyvinvointiin, työssä viihtymiseen ja työn imun tunteeseen.

Kehittämistehtävänä toteutettiin Korpi ForRestille systemoitu palautteen keruun malli. Sen tarkoituksena on yhtenäistää ja selkeyttää käyttäjäpalautteen keräämistä virtuaalimetsää hyödyntävien yritysten työntekijöiltä ja siten osaltaan edesauttaa virtuaalimetsän kehitystyötä vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita ja edistämään sen vaikuttavuutta.

3 TOOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä työssä keskeisimmät käsitteet ovat työn imu, tietotyö, virtuaaliympäristö ja työpäivän aikaiset tauot. Työn imuun ja taukoihin liittyvät oleellisesti käsitteet työssä viihtyminen ja työstä palautuminen ja ne esiintyvät kirjallisuudessa usein toisiinsa vaikuttavina tekijöinä. Työn teoreettinen viitekehys on muotoutunut systemaattisen tiedonhaun tuloksena.

3.1 Tietotyö haastaa työssä jaksamista

Tietotyötä voidaan kutsua myös aivotyöksi tai ajatustyöksi, koska siinä korostuvat aivojen ja ajattelun käyttö. Tietotyö on fyysisten, yksinkertaisten ja rutiininomaisten työtehtävien vastakohta. Tiedon käsittely ja uuden tiedon tuottaminen on tietotyölle ominaista ja ihmisäivot ovatkin parhaimmillaan intuitiota, luovuutta ja monimutkaista ajattelua vaativissa tehtävissä. Tietotyön tuotoksia ovat laadukkaat, uudet ajatukset, joiden syntymiselle otollisia olosuhteita eivät ole kiire ja kaoottisuus. Yleistyvät avokonttorit, älylaitteet ja työnkuvien sirpaloituminen uhkaavat jaksamista työssä. (Venäläinen 2020, 7.)

Tyypillisesti tietotyö koostuu tarkoin määritellyistä työtehtävistä, joiden suorittamisjärjestyksestä vastaa työntekijä itse. Työtä tehdään useimmiten yhteistyössä organisaatiotasolla tai laajennetuissa organisaatioissa, jolloin oman ja toisten työn onnistuminen ovat riippuvaisia toisistaan. Tämä tuo omat haasteensa työn hallintaan sekä tuloksellisuuden arviointiin. Ongelmanratkaisu ja aikakriittisyys kuvaavat tietotyön luonnetta ja lisäävät siinä onnistumisen painetta. (Franssila ym. 2014, 34-35.)

Kalakoski ym. (2018) tarkastelivat tietotyötä kognitiivisen ergonomian näkökulmasta, kohteenaan neljän organisaation erilaisissa toimistoympäristöissä työskenteleviä tietotyöläisiä. Tietotyössä konkreettisia häiriötekijöitä ovat keskeytykset, kuten erilaisten sähköisten viestimien kautta saapuvat viestit, kokouskutsut ja tiedotteet sekä kollegiaaliset avustus- ja konsultointitehtävät. Valitettavan usein keskeytyksiä koskevia pelisääntöjä ei ole tai niitä ei noudateta. Avokonttoreissa häiriöitä ovat liikehdintä, äänen kantautuminen, visuaalinen häly ja puutteelliset

rauhallisen työskentelyn tilat. Erilaisia tiedonvälityskanavia voi olla käytössä useita, eikä niiden kautta tulevaa informaatiota säädellä järkevästi, esimerkiksi viestejä kohdentamalla. (Kalakoski ym. 2020, 28-29.)

Ongelmanratkaisu, uuden kehittäminen ja suunnitelmien laatiminen ovat tietotyössä vaativia älyllisiä toimintoja, joiden tehokas suorittaminen vaatii palautumistaukoja 2-4 tunnin välein. Taimelan (2010) mukaan tietotyöläiset kokevat merkittävimiksi kuormituksen aiheuttajiksi palautumisen haasteet ja vapaa-ajan puuttumisen. Moni kokee elämän- ja ajanhallinnan vaikeuksia tai jopa niiden puuttumista. (Ojala 2011, 136, 190.)

3.2 Työn imu

Kahn (1990) kuvaa työn imua, *work engagement*, tilaksi jossa työntekijä on fyysisesti, kognitiivisesti ja emotionaalisesti täysin sitoutunut työrooliinsa. Työn imua kokevat työntekijät työskentelevät ahkerasti koko ammattitaitoaan hyödyntäen. He vaikuttavat itse työnsä suunnitteluun ja toteutukseen. Työn imua ei tule sekoittaa lyhyempikestoiseen *flow*on, eikä myöskään työtyytyväisyyteen, jossa työntekijän hyvinvointi on usein passiivisempaa kuin tunnettaessa työn imua. Työn imu käsitteenä tulee erottaa myös motivaatiosta koska motivaation ohella työn imun kokemus sisältää olennaisesti työhön uppoutumista ja tarmokkuutta. (Bakker 2011, 265.)

Schaufeli ym. (2002) kuvaa työn imua positiiviseksi tyydyttyneisyyden ja yhteneväisyyden mielentilaksi, jossa olennaisia tekijöitä ovat tarmokkuus, omistautuneisuus ja uppoutuneisuus työhön. Työn imu ilmenee energiana ja motivaationa. Vahvasti työn imua kokeva työntekijä selviytyy sinnikkyydellään haasteellisimmistakin työtehtävistä. (Mäkikangas 2018, 101, 103.)

Eudaimonisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä on työn tavoitteiden saavuttamiseksi valmis ponnistelemaan ja panostamaan, saadessaan vastineeksi merkityksellisyyden ja työympäristön mielekkyyden kokemuksen. Työn imu voidaan nähdä tällaisena eudaimonisen työhyvinvoinnin tilana. Työn imu on

laajasti vaikuttava ja pysyvä, mutta etenkin työolosuhteisiin panostamalla vahvistettavissa oleva tila. Työn imua koetaan kaikilla aloilla, kaikissa ammattiteissa. (Hakanen 2011, 38, 49.)

Bakkerin (2011) mukaan työn imua kokevat työntekijät suoriutuvat paremmin kuin ne, jotka eivät sitä koe. He kokevat useammin positiivisia tunteita kuten kiitollisuutta, iloa ja innokkuutta. He kokevat myös itsensä terveemmiksi ja pystyvät siksi keskittämään kaiken osaamisensa ja energiansa työhön. He pääsevät vaikuttamaan omiin työ- ja henkilökohtaisiin resursseihinsa sekä siirtävät omaa sitoutumistaan myös muille työympäristössä. (Bakker 2011, 267.)

3.3 Työn imun lähteitä

Työelämän resursseja ovat sellaiset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja organisatoriset tekijät, joiden myötä saavutetaan tuloksia, helpotetaan työn vaatimuksia sekä fyysisiä ja psyykkisiä kuluja, kannustetaan henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen ja lopulta myös työhön sitoutumista, työn imua. Nämä resurssit ovat organisatorisia, kuten palkka, työn mahdollisuudet ja työturvallisuus, tai sosiaalisia, kuten esimiehen tai kollegan tuki ja työilmapiiri. Työn organisoinnin resursseja ovat esimerkiksi työtehtävien ja -roolien selkeys, autonomia, palaute ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. (Agarwal & Gupta 2018, 356-357.)

Chughtai ja Buckley (2011) tutkivat työn imua lisääviä tekijöitä ja havaitsivat, että työntekijän ja esimiehen välinen luottamus edistää merkittävästi työhön sitoutumista sekä intoa ja energiaa tehdä työtä. Työntekijän sitoutuminen työhön todennäköisesti lisää hänen oppimiskykyään, innovatiivisuuttaan ja suorituskykyään. Työhön sitoutumista edistäviä resursseja ovat saatu palaute, sosiaalinen tuki, itsenäisyys ja urakehitysmahdollisuudet sekä koulutus- ja mentorointimahdollisuudet. (Chughtai & Buckley 2011, 697, 699.)

Ihmisen yksilölliset perustarpeet ovat erilaiset. Edvard Decin ja Richard Ryanin *itseäänäytymisen teoria* esittää sisäisen motivaation mahdollistumisen silloin kun ihminen toiminnallaan tyydyttää itsenäisyyden, yhteenkuuluvuuden ja pärjäämisen perustarpeet. Kun ne täyttyvät työelämässä, työn voidaan kokea olevan

mielekäästä. Joka työssä on mahdollista vahvistaa työn palkitsevuutta ja arvostusta. Työntekijän potentiaalin tunnistaminen ja hyödyntäminen työssä lisää hänen itseluottamustaan ja arvostuksen tunnettaan työntekijänä ja työyhteisön jäsenenä. Työn imu kumpuaa tällaisista onnistuneista lähtökohdista. (Hakanen 2011, 31-34.)

3.4 Työn tauottaminen

Työn ollessa innostavaa ja mukaansa tempaavaa, taukojen pitäminen saattaa unohtua. Työn imussa työntekijä panostaa työhön ja ottaa hoitaakseen mielellään ylimääräisiäkin tehtäviä. Palkitsevuudestaan huolimatta tällainen toiminta myös kuormittaa ja palautumisen merkitys korostuu. Palautuminen on prosessi, jossa työntekijän tila palautuu työn rasituksista ja stressistä työpäivää edeltävälle tasolle. Riittämättömällä palautumisella työntekijä voi ajautua pitkittyneeseen väsymykseen ja työuupumukseen. (Hakanen 2011, 98, 99.)

Eryteisesti tietotyötä tekevillä työpäivän aikana pidettyjen taukojen säännöllisyys ja selkeys ovat hämärtyneet. Yleistä on, ettei työpäivään ole ennalta määritelty taukojen ajankohtaa, määrää tai pituutta, vaan ne määräytyvät työntekijän tarpeen tai mahdollisuuksien mukaan. Tällöin uhkana on, ettei taukoja pidetä ollenkaan, tai tauot käytetään nopeiden ja helppojen vaihtoehtojen, kuten mobiilipelien tai sosiaalisen median parissa. Työsuoritusten välissä pidetyt tauot ovat aivojen palautumisen kannalta välttämättömyys ja niiden väliin jättäminen heikentää merkittävästi työn tehokkuutta. (Venäläinen 2020, 89.)

Hunter & Wu:n (n.d.) mukaan tauko on jakso, jonka aikana työntekijä siirtää huomionsa pois työtehtävistä. Erilaisten taukojen vaikutuksia tutkiessaan he huomasivat, että mieluisia aktiviteetteja taukojen aikana harjoittavat työntekijät tunsivat olonsa taukojen jälkeen energisemmäksi, motivoituneemmaksi ja keskittyneemmäksi työtehtäviinsä. Heidän tutkimuksessaan tauon pituudella tai sillä, pitikö tauon ulkona vai sisällä toimistossa, ei ollut vaikutusta tauon jälkeiseen työntekijän tunteeseen voimavaratasoon. (Kühnel ym. 2016, 8.)

Zhu ym. (2019) hyödynsivät EBPP-mallia (Event-Based Pre-/Post-design) tutkiessaan työpäivän aikaisten taukojen vaikutusta työntekijän palautumisen. Mallin mukaisesti työntekijät vastasivat kyselyyn ennen ja jälkeen jokaisen työpäivän aikana pitämänsä tauon. Tulokset osoittivat, että uupumus ja negatiiviset tunteet vähenivät merkittävästi taukojen aikana. Tutkimuksessa pidettyjen taukojen pituus oli keskimäärin 29 minuuttia, mutta taukojen pituudella ei todettu olevan vaikutusta työntekijöiden palautumisen tunteeseen. Ylipäättään työpäivän aikana pidetyt tauot auttavat työntekijää palautumaan työn rasituksesta. (Zhu ym. 2019, 201, 204.)

3.4.1 Taukojen laadulla on merkitystä

Aivot eivät palaudu tietotyön aiheuttamasta kognitiivisesta kuormituksesta, jos työntekijä viettää taukonsa digitaalisilla laitteilla uutisten tai mobiilipelien parissa. Tietokoneen tai älypuhelimien ruudun katselu keskittää katseen pienelle alueelle, eikä katse saa levätä. Laaja-alaisemman maiseman katselu mahdollistaa silmien lepäämisen ja onkin siksi rentouttavampi kokemus. (Venäläinen 2020, 91.)

Mikrotauot ovat työpäivän aikana toteutuvia kymmenistä sekunneista muutama minuuttiin kestäviä tapahtumia, joissa työn tekeminen tarkoituksellisesti keskeytyy. Mikrotauot toteutuvat työntekijän tarpeesta ja esimerkiksi päivittäinen ruokatauko ei lukeudu niihin. Fritz ym. (2011) kuvaavat mikrotaukoja työpäivän aikaiseksi tekemiseksi, joka ei suoranaisesti liity työhön, kuten veden juonti, kävelyllä käyminen, tupakointi, henkilökohtaisen sähköpostin tarkastaminen, viikonloppusuunnitelmien tekeminen, asioiden hoito tai välipalan nauttiminen. (Fritz ym. 2011, 31.)

Rentouttavina aktiviteetteina kuten kävely, päiväunet, meditointi tai venyttely toteutuvat mikrotauot vähentävät työntekijän uupumista ja lisäävät puhtia, viihtyvyyttä ja keskittymistä työpäivän aikana. *Sosiaaliset tauot* lisäävät työhön sitoutumista ja tuloksellisuutta niillä työntekijöillä, jotka muutenkin nauttivat ja hyötyvät sosiaalisesta kanssakäymisestä. Kim ym. (2017) toteavat, että vapaaehtoisesti valittu *kognitiivinen tauko* heikentää työntekijän stressiä sillä perusteella, että

vaikka tauko käytettäisiin uuden asian opiskeluun tai henkilökohtaisten pankki-asioiden hoitoon, se tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden irtaantua työtehtävästä. Myös ylimääräiset *välipalatauot* nähdään keinona parantaa keskittymistä poistamalla näläntunteesta tai matalasta verensokeritasosta johtuvaa epämukavuutta mutta niiden vaikutus työsuoritukseen ei ole yhtä merkittävä kuin muiden tutkittujen taukotyyppien. (Kim ym. 2018, 774-775, 782.)

3.4.2 Tauon ajoittamisen taito

Kühnel ym. (2016) tutkivat sekä yöunen että työpäivän aikana toteutuvien lyhyiden taukojen vaikutusta työn imun kokemukseen. Tarkastelun kohteena olivat työntekijän omaehtoiset aamun ja iltapäivän tauot työpaikalla. Nimenomaan omaehtoisten taukojen pitäminen edistää työntekijän oman työn resursointia. Tutkimus osoitti, että työntekijä kokee työn imua voimakkaammin sellaisina päivinä, jolloin hänellä on mahdollisuus omaehtoiisiin taukoihin iltapäivän aikana, kokee hallitsevansa työtään sekä on nukkunut riittävästi ja laadukkaasti edellisenä yönä. Aamupäivän tauoilla ei havaittu positiivista vaikutusta työn imun kokemukseen. (Kühnel ym. 2016, 4, 15.)

Jett & Georgen (2003) mukaan työntekijän tulee voida itse määritellä taukojen ajankohta. Ennalta määrittelemättömänä ajankohtana tapahtuvat tauot saatetaan kokea työtä häiritsevinä keskeytyksinä. Kühnel ym. 2017 toteavat omaehtoisten mikrotauokojen ilmentävän työntekijän taitoa valita tauolle optimaalisin ajankohta ja aktiviteetti, jotka tukevat hänen palautumistaan työtehtävien välillä. (Kim ym. 2018, 773-774.)

3.5 Luonto terveyden edistäjänä

Metsän ja luonnon terveysvaikutukset ovat tunnettuja lukuisten aiempien tutkimusten seurauksena. Tanskalaistutkimusten sarja (Maas ym. 2009; Maas ym. 2006) toi ilmi asukkaiden koetun terveydentilan korrelaatiota lähiympäristön viheralueiden määrään. Niillä, joilla viheralueiden osuus jäi alle 10%:iin kilometrin

säteellä kodistaan, oli 25% suurempi riski sairastua masennukseen ja 30% suurempi riski sairastua ahdistuneisuushäiriöihin kuin niillä, joiden kodin läheisyydessä viheralueiden osuus oli 90%. Samanlaisia tuloksia saivat Stigsdotter ym. (2010) 11,200 tanskalaisaikuisen otannalla. 42% niistä, jotka asuivat kilometrin päässä lähimmästä viheralueesta, koki stressitasonsa kohonneeksi. Ne, joilla etäisyys lähimpään viheralueeseen oli yli kilometrin, kokivat huonoimmaksi yleisen terveydentilansa, mielenterveytensä ja fyysiset kiputunteukset. (Allen ym. 2014, 8-9.)

Doimon ym. (2020) mukaan metsän terveysvaikutuksista eniten mainittuja ovat psykologiset vaikutukset (82%) siitä huolimatta, että useimmissa tutkimuksissa on kohteena useampi eri terveyden osa-alue. Useat tutkimukset osoittavat jo lyhyen metsässä vietetyn ajan vaikuttavan positiivisesti hyvinvointiin, verrattuna kaupunkiympäristössä vietettyyn aikaan. Pelkkä metsässä kävely tai paikallaan olo ympäristöä katsellen ja kuunnellen vaikuttavat erityisen tuloksellisilta tutkimuksissa, ehkä siksi, etteivät ne vaadi isoja ponnisteluja, vaan ympäröivästä luonnosta saa nauttia tekemättä mitään. (Doimo ym. 2020, 7, 9, 11.)

Takayama ym. vertailivat tutkimuksessaan metsä- ja urbaaniympäristöjen vaikutuksia hyvinvointiin. Kummassakin ympäristössä tutkittavat ensin kävelivät 15 minuutin ajan, jonka jälkeen he katselivat kyseistä maisemaa 15 minuutin ajan. POMS (Profile of Mood of States), ROS (Restoration Outcome Scale) ja SVS (Subjective Vitality Scale) -kyselyjen avulla selvitettiin emotionaalisia, voimaannuttavia ja elvyttäviä vaikutuksia. Urbaaniympäristössä tutkittavien mieliala laski ja negatiiviset tunteet lisääntyivät. Palautumisen ja elinvoimaisuuden tunteet laskevat. Metsässä vietetty aika lisäsi positiivisia tuntemuksia, koettu palautuminen ja voimaantuminen lisääntyivät. Tutkittavien jännittyneisyyden, hermostuneisuuden, alakulon ja hämmennyksen tunteet vähenivät metsässä vietetyn ajan jälkeen. (Takayama ym. 2014, 7225, 7226.)

3.5.1 Metsä virtuaaliympäristönä

Virtuaalitodellisuus (VR, Virtual Reality) on teknologian mahdollistamaa kolmiulotteista, interaktiivista todellisuutta, jota hyödynnetään tutkimus- ja opetustarkoituksiin esimerkiksi terveydenhuollon, armeijan ja pelien ympäristöissä. Virtuaaliympäristö luodaan katsojalle 360 asteista maisemaa ja ääntä hyödyntäen, useimmiten päähän puettavien VR-lasien, valkokankaan tai näytön kautta. Haasteena on aidon tuntuman aikaan saaminen. Käyttömahdollisuudet laajenevat ja laatu paranee koko ajan teknologian kehityksen myötä. (Thoondée & Oikonomou 2017, 492.)

VR:n avulla on mahdollista vaikuttaa mielialaan ja vireystilaan. Anderson ym. (2017) tutkivat kahden erilaisen 360° luontonäkymän sekä verrokina näytetyn tyhjän sisätilänäkymän vaikutusta stressiin ja mielialaan. Tutkittaville teetettiin lyhyt stressaava testi ennen jokaista 15 minuutin pituista VR-luontokokemusta ja kyselyjä tutkimuksen eri vaiheissa. Stressitilaa seurattiin ihon sähkönjohtavuuden muutoksia mittaavan EDA-sensorin ja sydänsähkökäyräanturin (EKG) avulla. Tutkimus osoitti luontonäkymien madaltaneen tutkittavien stressitasoa jopa perustasoa alemmas ja niiden vaikutukset poikkesivat merkittävästi verrokinäkymän vaikutuksista. Tutkittavat kokivat VR-luontokokemuksen positiiviseksi ja hyödylliseksi työkaluksi. (Anderson ym. 2017, 521-252, 525.)

Smythin ym. (2015) toteaa, että käytettäessä virtuaalilaseja siirtymä nykyisestä olinpaikasta tai ympäristöstä toiseen tapahtuu nopeasti. Samalla aistimaailma muuttuu nopeasti ja paikalta poistumisen tai muualla olon kokemus on voimakkaampi kuin todellisessa ympäristössä. Markkinoilla oleviin virtuaalisiin metsäympäristöihin ei toistaiseksi ole onnistuttu tuomaan kaikkia aidon metsän lisäaistimuksia kuten tuulen tuntua iholla tai puiden tuoksua. Rakennettujen VR-ympäristöjen etuja ovat niiden saavutettavuus ja muunneltavuus. (Mattila ym. 2020, 2, 3.)

3.5.2 Erilaiset metsämaisemat koetun stressin lieventäjänä

Useat viime vuosien tutkimukset puoltavat luonto- tai metsämaiseman positiivista vaikutusta koettuun stressiin ja stressin vähenemisen kautta terveyteen. Metsä tarjoaa rauhallisen ja hiljaisen ympäristön erilaisiin aktiviteetteihin kuten kävely ja meditointi. Wang ym. (2019) tarkastelivat tutkimuksessaan seitsemän erityyppisen metsämaiseman vaikutuseroja rentoutumiseen ja palautumiseen. Metsämaisemat esitettiin osallistujille viiden minuutin pituisina videoina VR-lasien kautta. Fysikaalisista arvoista seurattiin verenpainetta, sykettä ja syljen amylaasipitoisuutta, joka ilmentää sympaattisen hermoston tilaa. Osallistujien mielialaa seurattiin BPOMS (Brief Profile of Mood States) -kyselyjen avulla. Ennen metsämaisemavideoiden katselua, osallistujien stressitason nostamiseksi teetettiin TSST (Trier Social Stress Test), jossa osallistuja suorittaa viiden minuutin pituisen puheen ja saman pituisen matemaattisen testin. Kaikilla seitsemällä luontomaisemalla oli verenpainetta, sykettä ja stressiä alentavia vaikutuksia. Merkittävimmin stressiä ja hermostuneisuutta vähensi virtaavaa vettä sisältävä maisema. (Wang ym. 2019, 2-6.)

Ojala ym. (2019) tutkivat virtuaalisten luontoympäristöjen vaikutuksia tietotyöläisten palautumiseen ja työvireyteen. Tutkimusta varten rakennettiin huone, jossa videoiden ja äänten avulla tuotiin sisätilaan metsä- tai vesimaisema, luonnon äänimaisema ja verrokiksi täysi hiljaisuus. Kukin työpäivän aikana pidetty testitauko oli pituudeltaan 15 minuuttia. Taukokäyntejä oli kullakin osallistujalla kaikkiaan yhdeksän. Vaikutuksia tarkkailtiin osallistujien sykevaihTELUN sekä psykologisten mittareiden; elpymistä kuvaavan ROS-mittarin, energisyyttä kuvaavan SVS-mittarin, ärtyneisyyttä ja ahdistuneisuutta kuvaavan STAI-6-mittarin ja tunteita kuvaavan PANAS-mittarin avulla. Luontovideoiden havaittiin elvyttävän huomattavasti hiljaisuutta enemmän. PANAS-mittari osoitti positiivisten tunteiden säilyvän parhaiten vesimaiseman jälkeen, kun muiden maisemien jälkeen ne vähenivät vireystilan laskiessa. Tutkimus osoitti, että virtuaalinen metsämaisema on tutkituista taukotyypeistä tilastollisesti palauttavin ja jo 15 minuutin lyhyt tauko auttaa työntekijää palautumaan päivän aikana. (Ojala ym. 2019, 21-23.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA KÄYTETYT MENETELMÄT

Tämä opinnäytetyönä toteutettu soveltava tutkimus on monistrateginen ja komplementaarinen eli täydentävä. Kvantitatiivista eli määrällistä sekä kvalitatiivista eli laadullista menetelmää hyödynnetään tässä tutkimuksessa tutkittavan aiheen lähestymiseen eri näkökulmista. Tutkimuksessa käytettyjä, myöhemmin tässä työssä tarkemmin esiteltyjä aineistoa kerryttäviä mittareita ovat elpymistä ilmentävä ROS-kysely, virittyneisyyttä mittaava Moodmetric-sormus ja Korpi ForRest -päiväkirjakysely. Niistä kertyneen numeerisen aineiston avulla voitiin analysoida virtuaalisten metsätaukojen vaikuttavuutta. Otannan suppeuden (n=24) vuoksi vaikuttavuuden analysoinnin tueksi kerättiin laadullista näkökulmaa teemahaastattelujen avulla. Haastattelujen aineisto ilmentää virtuaalimetsätaukojen koettua vaikuttavuutta.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Layderin (1993) näkemyksen mukaan monistrategisen otteen tarkoitus ei varsinaisesti ole validiuden lisääminen eli saman tiedon saaminen eri menetelmien avulla, vaikka validius saattaakin niiden tuloksena lisääntyä. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimuksen osa voivat käsitellä täysin erilaisia osa-alueita ja ne nähdään silloin toisiaan täydentävinä. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 30, 32.)

Aineistonkeruun menetelminä on tässä työssä hyödynnetty strukturoituja kyselyjä sekä teemahaastattelua. Aineisto analysoitiin kvantitatiivisen tutkimusosuuden osalta ristiintaulukointia sekä korrelaatiota hyödyntäen. Kvalitatiivisen osuuden eli teemahaastattelujen aineistolle toteutettiin sisällönanalyysi.

Soveltavalla tutkimuksella etsitään yleensä ratkaisuja johonkin käytännön ongelmaan. Soveltavassa tutkimuksessa sovelletaan jo olemassa olevaa tietoa kehitettäessä esimerkiksi käytännön sovelluksia pääsääntöisesti liiketoiminnan tai asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Hopian ym. (2012) mukaan innovaatiotoimintana toteutuvan soveltavan tutkimuksen tuloksena voi syntyä uutta tietoa ja ennakoititietoa, jonkin innovaation uutuusarvo, käytön laajentamista, toiminnan

laadun paranemista tai käytön ja kehittämisen hyötyjä. Soveltavaa tutkimusta voidaan hyödyntää myös toiminnan mallintamiseen tai yhtenäisten toimintamallien luomiseen. (Tuomi & Latvala 2014.)

Tässä opinnäytetyössä on kerätty tietoa tietotyöstä, tietotyöläisten työn tauottamisesta sekä virtuaalimetsästä taukojen menetelmänä. Tutkimustaukojakson aikana sekä teemahaastattelujen avulla kerättyä tietoa hyödynnetään virtuaalimetsätauon vaikutuksellisuuden arvioinnissa ja menetelmän kehittämistyössä.

4.2 Kysely määrällisenä tutkimusmenetelmänä

Onnistuneen kyselyn toteuttamiseksi oleellista on suunnittelu ja kysymysten muotoilu. On huomioitava kysymysten täsmällisyys ja vastaavuus tutkimusongelmaan. Kysymysten selkeys ja kyselyn pituus sekä vastaamiseen käytetty aika ovat merkittäviä tekijöitä kyselyyn vastaajan kannalta. Kyselylomakkeen ennalta testaaminen on tärkeää koska aineiston keräämisen jälkeen mahdollisia virheitä ei enää voida korjata. (Vilkkä 2007, 78, 79.)

Kyselyä laatiessa tulee arvioida kysymysten tarpeellisuus sekä yhteys tutkimusongelmaan ja siihen tulisi sisällyttää vain oleellisimmat kysymykset. Erityisesti verkkokyselyissä vastaushalukkuuteen vaikuttaa merkittävästi kysymysten määrä. Lottin (2001) mukaan kysymysten onnistuneisuutta kuvaa se, että vastaaja ymmärtää kysymykset oikein, hänellä on vastaamiseen vaadittava tieto, hän haluaa antaa kysymyksiin liittyvän tiedon ja että kysymykset ovat yksiselitteisiä. (Kananen 2015, 229-230.)

Kyselyn kysymysten tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä myös asiaan perehtymättömän näkökulmasta. Siksi kysymysten asetteluun ja pituuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota ja kyselyyn tulisi sisällyttää vain oleellisimmat kysymykset. Liian pitkä kysely heikentää vastaamisinnokkuutta. (Borg 2010.)

4.2.1 Sähköisen kyselyn laatiminen

Strukturoidun eli valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävän Korpi ForRest -päiväkirjakyselyn laatimisessa on hyödynnetty lähteenä mukaillen Franssilan ym. (2014) *Tietotyön informaatioergonomian arviointi ja kehittämismenetelmä*- tutkimuksen kysymyspatteristoa sekä QPSNordic-kyselyä (Franssila ym. 2014; qps-nordic.com). Korpi ForRest -päiväkirjakyselyn toimivuutta testattiin ja sen sisältöä muokattiin käyttäjäkokemusten perusteella kesällä 2020 asiantuntijaryhmälle toteutetussa lyhyessä testijaksossa.

Strukturoitujen kyselyjen etuna on vastausten käsittelyn helppous, kun vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi numerokoodattuja. Valinta-asteikon sisältävät skaalakisymykset ovat luonteeltaan mielipidekysymyksiä, joissa vastaaja valitsee kunkin kysymyksen asteikolla kuvaavimman vaihtoehdon. Yleisimmin käytetään 5- tai 7-portaista asteikkoa. Vastausten käsittelyn kannalta on helpointa asettaa positiivisin arvo suurimpaan numeroarvoon ja noudattaa yhtenäistä vastausvaihtoehtojen numerokoodausta koko tutkimuksen ajan, jotta kerätyt tulokset ovat loogisia ja yhteismitallisia. (Kananen 2015, 235, 240-241.)

Tutkimusjakson päiväkirjakyselyjen toteutuksessa hyödynnettiin SurveyMonkey -verkkokyselyohjelmaa. Osallistujat saivat työpäivän aikana sähköpostiinsa linkin, jolla kyselyyn pääsi vastaamaan. Kysely sisälsi 12 välimatka-asteikolla (1-7) vastattavaa väittämää työkiireen, työn sujuvuuden ja työn imun teemoista, sekä kyselyn lopussa yhden avoimen vastauskentän vapaaehtoiselle palautteelle, kommenteille tai kehittämisideoille. (Liite 2.)

4.2.2 Verkkokyselytutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Verkkokyselyn etuja ovat nopeus ja aineistonkeruun helppous, kun vastaukset tallentuvat suoraan tietokantaan. Ne säästävät tutkijalta aikaa ja vaivaa paperikyselyjen monistamiselta, postituksilta ja vastausten tallentamiselta. Määrällisessä tutkimuksessa oleellista on oikean kohderyhmän määrittely. Jos verkkokysely lähetetään tuntemattomalle joukolle, joka ei vastaa todellista kohderyhmää, ei tuloksia voida pitää tilastollisesti luotettavina. (Kananen 2015, 214, 216.)

Korpi ForRest -taukojaksoon osallistuvat olivat tunnettuja, ja verkkokysely lähetettiin todelliselta kohderyhmältä kerättyihin sähköpostiosoitteisiin. Kyselyaineiston tallennusvaiheessa osallistujat yksilöitiin numeroin, eikä vastaajan henkilöllisyys ilmennyt aineiston analysoinnin vaiheissa. Anonymisoinnista kerrottiin osallistujille luottamuksellisuuden osoittamiseksi.

Verkkokyselyn riskinä on matala vastausprosentti. Vaikka verkkokyselyyn vastaaminen on kohtalaisen helppoa, vastaamishalukkuus on ollut laskussa. Mahdollisia haasteita ovat myös vanhentuneet sähköpostiosoitteet tai vastauslinkin joutuminen roskapostiin. Myös verkkoyhteydessä tai käyttötaidoissa saattaa esiintyä ongelmia. (Kananen 2015, 214, 215.)

Tietotyötä tekevien verkkokyselyyn vastaamisen ongelmana ei tämän tutkimuksen osalta nähty käyttötaitojen puutteellisuutta, koska vastaajat ovat päivittäin tekemisissä erilaisten tietoteknisten laitteiden ja ohjelmistojen kanssa. Sähköpostiosoitteet saatiin suoraan osallistujilta ja siten niiden voimassaolo varmistettiin. Lähtökohtaisesti osallistujat olivat motivoituneita ja sitoutuneita taukojaksoon.

4.3 Haastattelu laadullisena tutkimusmenetelmänä

Taukojakson aikana kertyi määrällistä, tilastollisesti tarkasteltavissa olevaa dataa. Sen lisäksi haluttiin saada syvempää tietoa osallistujien kokemuksista virtuaalimetsätauon käyttäjinä. Osalle osallistuneista toteutettiin yksilöhaastattelu varsinaisen taukojakson päätyttyä. Haastattelujen avulla oli tarkoitus selvittää virtuaalimetsätauojen vaikuttavuutta käyttäjäkokemusten kautta.

Haastattelu on joustavuutensa ansiosta erilaisiin tutkimustarkoituksiin sopiva menetelmä. Suora vuorovaikutus tutkittavan kanssa mahdollistaa ei -kielellisten ilmaisujen ja vastausten taustalla olevien merkitysten tulkintaa. Tiedonhankinnan suunnan ohjaaminen haastattelutilanteessa esimerkiksi tarkentavien kysymysten avulla laajentaa tulosten antia. Usein haastattelulla annetaan ihmiselle merkityksiä luova ja aktiivinen rooli ja haastateltavalle mahdollisuus ilmaista itseään kos-

kevia asioita vapaammin. Haastattelulla voidaan saada tietoa vähemmän tunnetusta aihealueesta tai syventää tietoutta jo tunnetusta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34-36.)

Haastattelukutsut lähetettiin tammikuun 2021 puolivälissä sähköpostitse, jossa kerrottiin haastattelun tarkoitus ja sidos taukojaksoon. Jo kutsuvaiheessa korostettiin haastattelusta saatavan annin arvokkuutta, osallistumisen vapaaehtoisuutta sekä anonymiteetin kunnioittamista. Haastattelukutsu lähetettiin kuudelletoista taukojaksoon osallistuneelle, joista kahdeksan lupautui haastateltavaksi. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina helmikuussa 2021.

Tutkimustarkoituksessa haastattelu on ennen kaikkea systemaattista tiedonkeruuta, jonka tarkoituksena on saada luotettavaa ja pätevää tietoa tutkittavasta aiheesta. Erilaiset haastattelutyypit jaotellaan usein niiden strukturoinnin asteen ja haastattelutilanteen muodollisuuden mukaan. Kahta ääripäätä edustavat täysin strukturoitu, tarkkaa järjestystä noudattava haastattelu sekä strukturoimaton vapaa haastattelu, jossa ennalta määriteltyä on vain aihepiiri. (Hirsjärvi ym. 2001, 194, 195.)

4.3.1 Teemahaastattelu aineistonkeruussa

Teemahaastattelu on sopiva metodi, kun halutaan saada vastauksia käsillä olevaan tutkimusongelmaan, säilyttäen kuitenkin tietty vapaus kysymysten esittämisjärjestyksessä ja haastateltavan tulkinnassa. Teemahaastattelu noudattaa etukäteen määriteltyä aihealuetta ja haastateltaville esitetään kysymykset suunnitellun rungon mukaisesti, jottei eksytä teemasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelun suunnitteluun tulee panostaa. Haastattelun teemat ja kysymykset tulisi laatia niin, että niiden avulla saadaan tarvittava tieto. Kysymykset auttavat ohjaamaan keskustelua ja pitämään sitä yllä, jos haastateltava on vaitonainen tai varautunut. Haastattelijan aktiivinen kuunteleminen on kuitenkin usein merkityksellisempää kuin pelkkä kysymysten esittäminen ja haastattelun tulisikin muistuttaa enemmän keskustelua. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 103.)

Helmikuussa 2021 toteutuneiden haastattelujen teemoina olivat *Taukojaksoon osallistuminen*, *Taukojen vaikutus arkeen*, *Virtuaalimetsätaun kehittäminen* sekä *Palautteen saaminen ja antaminen*. Haastattelukysymysten laadinnassa huomioitiin selkeäkielisyys ja liian akateemista kielenkäyttöä vältettiin. Kysymysten sisältö käsitteli aiheita, jotka olivat haastateltavalle tuttuja ja kysymysten järjestys valittiin siten, että aluksi oli muutama taukojaksoa mieleen palauttava ja aiheeseen virittävä kysymys. Muuten kysymysjärjestystä vaihdettiin, jos se oli haastattelun aikana luontevaa. Sekä kyselyjen että haastattelujen laadinnassa vältettiin dikotomisia kysymyksiä, joihin olisi mahdollisuus vastata ”kyllä” tai ”ei”, koska haluttiin selvittää osallistujien kokemuksia syvällisesti. Teemahaastattelurunko tukikysymyksineen on tämän työn liitteenä (Liite 3).

4.3.2 Eettisyyden huomiointi haastattelujen toteutuksessa

Tutkimus voidaan nähdä eettisenä, kun se on tehty hyvin, vastuullisesti sekä perustellusti. Eettisesti toteutuvan haastattelun osalliset ovat tietoisia haastattelun tarkoituksesta ja siitä, miten haastattelun tietoja käytetään. Haastateltaville tuodaan ilmi mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. (Hyvärinen ym. 2017, 32.)

Eettiset kysymykset tulevat vastaan tutkimuksen eri vaiheissa. Kun tutkimuksen kohteena ovat ihmiset, tärkeimpinä eettisinä periaatteina nähdään suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset sekä yksityisyys. Kvalen (1996) mukaan tutkimuksen tarkoituksen tulisi lähtökohdiltaan edistää tutkittavan kohteen inhimillistä tilannetta. Haastattelussa huomioitavaa on luottamuksellisuuden varmistaminen ja haastattelutilanteen mahdolliset vaikutukset haastateltavaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 20.)

Haastateltavia informoitiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen missä tahansa vaiheessa. Heille kerrottiin haastattelun nauhoittamisesta sekä tallennetun materiaalin käsittelystä ja käytöstä anonymiteetti säilyttäen. Haastattelun alussa haastattelija esitteli itsensä haastateltaville ja heille kerrottiin haastattelun tarkoitus, tutkimuksen aihe sekä haastatteluaineiston käyttö. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2021 joko kasvotusten

tai haastateltavien toiveesta tapaamisen vaihtoehtona olleen Teams-verkkovi-deoyhteyden välityksellä. Haastateltavien suostumuksella haastattelu nauhoitettiin, jotta haastatteluaineistoa voitiin käsitellä jälkikäteen. Haastattelunauhoitteiden asianmukaisesta hävittämisestä informoitiin ja huolehdittiin aineiston riittävän käsittelyn jälkeen.

4.4 Kyselyaineiston keruussa käytetyt mittarit

Analysoitavaa dataa kertyi taukojakson aikana päivittäisistä päiväkirjakyselyistä, virtuaalimetsätauokoon liittyvän videon elpymistä kuvaavista ROS-kyselyistä ja virittyneisyyttä ilmentävien Moodmetric-sormusten tallenteista. Tarkasteltavina muuttujina olivat virtuaalimetsätauokojen ja mikrotaukojen lukumäärä, Korpi ForRest -valmennuksien lukumäärä, ROS-kyselyn kuvaama elpyminen sekä työkii-reen, työn sujumisen ja työn imun osatekijät.

ROS (Restorative Outcome Scale) on kuusiosainen kysely, joka kuvaa vastaajan nykyhetken elpymistä ja rauhallisuuden tunnetta, tarkkaavaisuuden elpymiskokemusta sekä ajatusten selkeytymistä. Jokainen kuudesta kyselyn kysymyksestä käsittää vastausasteikon 1-7. (Ojala ym. 2019, 18.) Taukojaksoon osallistuvat vastasivat ROS-kyselyyn jokaisen Korpi ForRest -virtuaalimetsätauon yhteydessä, aina ennen ja jälkeen valitun pituisen metsäkokemuksen. Näin saatiin tietoa metsätauon välittömistä vaikutuksista työntekijän työstä palautumiseen ja elpymiseen. Virtuaalimetsätauokojen lukumäärä tallentui pidettyjen taukojen yhteydessä. Numeerinen välimatka -asteikko mahdollisti tallentuneen datan käsittelyn myöhemmin tilastollisten menetelmien avulla (Tähtinen ym. 2011, 26-28).

Moodmetric-sormus kerää käyttäjistä dataa ihon sähkönjohtavuuden muutosten avulla. Mobiililaitteen sovellukseen yhdistettynä sormuksen keräämää dataa voi tarkastella värillisenä kuviona sekä numeraalisena arvona virittyneisyytilasta (MM-level). Mitä suurempi luku on, sitä virittyneempi käyttäjä on. Kuormittavuuden kannalta toivottava keskimääräinen Moodmetric-lukema on alle 50. (Moodmetric 2020.) Tässä tutkimuksessa datana hyödynnettiin numeraalista lukuarvoa, joka saatiin käyttäjien sormuksista Moodmetricin raportoinnin avulla.

Taukojen lukumäärät, työkiireen, työn sujumisen ja työn imun arvot saatiin päiväkirjakyselyistä. Työkiirettä ilmentäviä väittämiä olivat: *Minulla on ollut voimakas kiireen tunne, Olen tuntenut itseni hajamieliseksi työpäivän aikana, Minulla on ollut vaikea keskittyä käsillä oleviin työtehtäviin, Minulta jää päivän aikana kesken sellaisia työtehtäviä, jotka uskoin saavani valmiiksi ja Minulta jää huomiotta tärkeitä asioita, jotka olisivat vaatineet välitöntä reagointia.* Työn sujumista ilmentävät väittämät olivat *Olen ollut tyytyväinen tekemääni työn laatuun, Olen ollut tyytyväinen päivän aikana tekemääni työn määrään, Olen ollut tyytyväinen kykyyni ratkaista ongelmia työssäni ja Olen ollut tyytyväinen kykyyni ylläpitää sosiaalisia suhteita työssäni.* Työn imun osatekijät olivat *Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni, Olen innostunut työstäni ja Olen täysin uppoutunut työhöni.* (Liite 2.)

Korpi ForRest -valmennuksia tarjottiin halukkaille tarpeen mukaan taukojakson aikana. Valmennuksiin osallistuminen oli vapaaehtoista ja ajan saattoi varata työntekijälle sopivaan ajankohtaan. Käytännössä valmennukset käsittivät motiivon keskustelutuokion tauon tarpeellisuudesta ja taukojen sovittamisesta työpäivään. Valmennusten sisällöistä vastaajana, organisoijana ja vetäjänä toimi Korpi ForRestin edustaja tai edustajat.

Taukojaksoon osallistuvat saivat sähköpostitse viikoittaisen henkilökohtaisen palauteraportin, joka koosti pidettyjen taukojen määrän, Moodmetric-sormuksen keräämän virittyneisyyden keskiarvon sekä työkiireen, työn imun ja työn sujumisen mahdolliset muutokset. Raportti sisälsi myös linkkejä hyvinvointia käsitteleviin artikkeleihin, tutkimuksiin ja podcasteihin. Palauteraportin suunnittelusta, kertyneen datan koostamisesta ja toimittamisesta vastasi Korpi ForRest.

4.5 Kohderyhmä ja toteutunut tutkimusjakso

Tutkimuksen kohderyhmänä oli 20-30 tietotyöläisen joukko neljästä eri organisaatiosta. Monityötiloissa työskentelevät tietotyöläiset kutsuttiin mukaan kahden kuukauden pituiseksi suunniteltuun taukojaksoon, jonka aikana heillä oli mahdol-

lisuus työpäivien aikana käyttää omaehtoisia taukoja virtuaalisessa metsäympäristössä. Taukojakso toteutui loppuvuodesta 2020 kahden kuukauden ajanjaksona.

Taukojaksoon osallistuvat työntekijät täyttivät alkukyselyn (Liite 1) työviihtyvyyteen, jaksamiseen ja työn imuun liittyen. Alkukyselyn tarkoitus oli kartoittaa työntekijän nykytilannetta työviihtyvyyden, työssä jaksamisen ja työn tauottamisen osa-alueilla. Taukojakson aikana osallistujat vastasivat sähköpostilinkillä päivittäiseen kutakin työpäivää koskevaan päiväkirjakyselyyn (Liite 2).

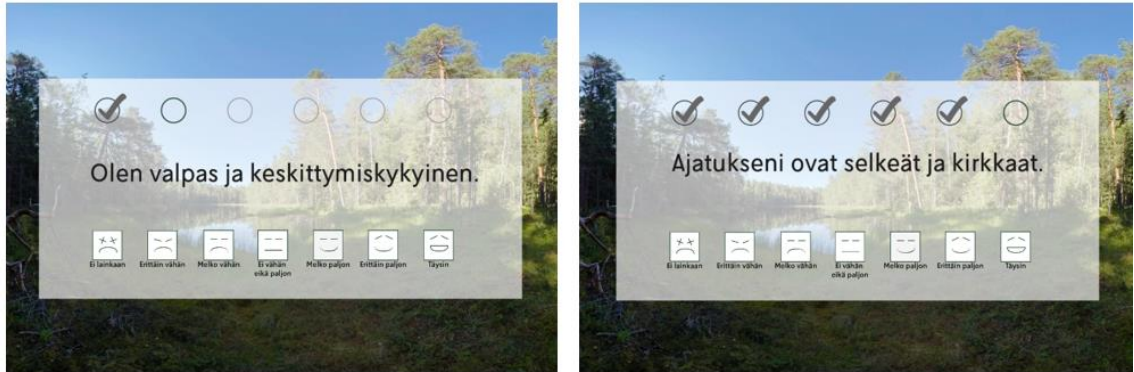
Tätä tutkimuksellista taukojaksoa varten audiovisuaalinen metsäympäristö rakennettiin osallistuvien organisaatioiden työtilojen välittömään läheisyyteen, noin neljän neliömetrin kokoiseen äänieristettyyn, yhdeltä sivultaan lasiseinäiseen tilaan. Tilassa oli taukoa varten mukava istuin sekä kannettava tietokone, jolla taukovideon kuva, ääni ja ROS-elpymiskysely käynnistettiin. Itse video oli katseltavissa seinällä olevalta suuremmalta näytöltä. Taukovideon alussa näkyvän pallon tahtiin tuli videon ohjauksen mukaisesti hengittää, pallon laajetessa sisään ja supistuessa ulos (Kuvio 1). Valitun pituisen taukovideon lopussa vastattiin vielä ROS-elpymiskyselyyn. Videon alusta loppuun katsoja näki metsämaiseman, jossa eteni polulla tai maastossa rauhallista kävelyvauhtia. Kaiuttimien kautta tilassa kuului metsän ääniä kuten linnunlaulua, puiden lehtien havinaa ja askeleita.



Kuvio 1. Taukovideon hengityspallo.

Jokaisen työpäivän aikana pitämänsä yksittäisen virtuaalimetsätauon aikana työntekijä täytti elpymiskokemusta ilmentävän ROS-kyselyn (Restorative Outcome Scale) sekä ennen että jälkeen metsätaukovideon. Kyselyyn sisältämään

kuuteen väittämään vastattiin asteikolla 1-7 ja asteikon arvoja kuvasivat hymynaamat, joista sopivinta klikkaamalla eteni seuraavaan väittämään. Kyselynäkymässä yläreunan pallot osoittivat jo vastatut sekä jäljellä olevat väittämät. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. ROS-elpymiskyselyn väittämiä.

Virtuaalimetsän kahden kuukauden pituiseen taukojaksoon lupautui mukaan alun perin 28 tietotyöläistä neljästä eri yrityksestä. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen aineistoa kertyi lopulta viiden viikon aikajaksolta. Neljän tietotyöläisen osallistumisesta dataa kertyi taukojakson aikana vain vähän tai ei ollenkaan, joten sitä ei voitu hyödyntää tulosten tarkastelussa. Osallistujilla oli mahdollisuus jättäytyä pois tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa ja neljä osallistujaa jättäytyi pois jo taukojakson aloitusvaiheessa.

Taukojakson aikana vallinnut pandemiatilanne lisäsi etätyöskentelyn määrää kaikissa osallistujaorganisaatioissa. Siksi osa taukojaksoon osallistuneista piti taukoja osittain tarkoitusta varten sovelletulla etävirtuaalimetsäpalvelulla. Etäversio oli metsävideoiden osalta sisällöllisesti verrattavissa toimistossa sijainneeseen.

5 TUTKIMUSAINEISTON ANALYSOINTI JA TULOKSET

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettyjen kyselylomakkeiden data tallennetaan jotakin soveltuvaa tilasto-ohjelmaa apuna käyttäen havaintomatriisiksi. Käytettäessä verkkokyselyohjelmaa, vastaukset tallentuvat suoraan kyselypohjaan. Havaintomatriisi muodostuu sarakkeista, joihin muuttujiksi muunnetut kyselyn kysymykset sijoitetaan. Kukin kyselyn vastaaja sijoittuu matriisissa omalle rivilleen ja jokaisen kysymyksen muuttujaa vastaa oma sarakkeensa. (Kananen 2015, 287.)

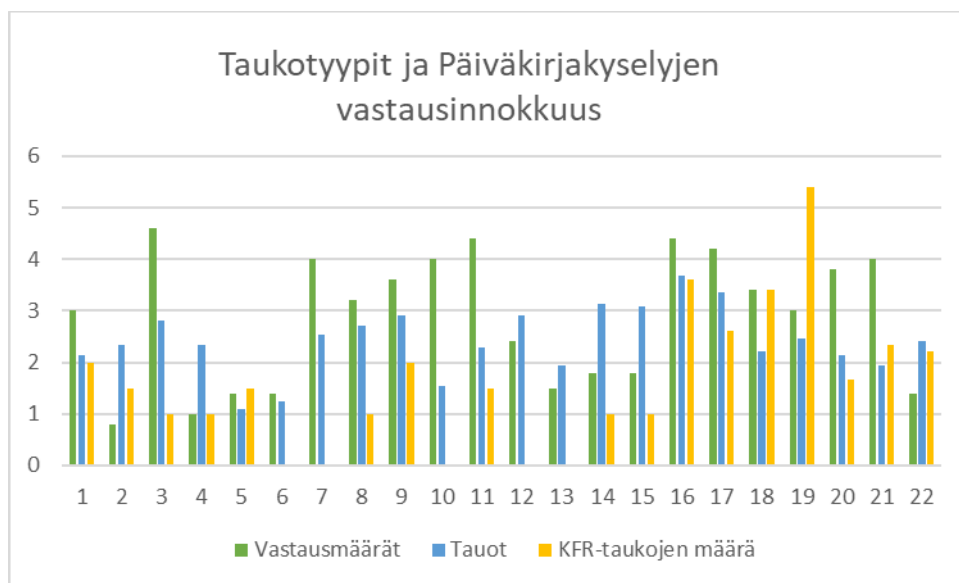
Tämän opinnäytetyön määrällisin menetelmin saatu aineisto koottiin Excel -tilasto-ohjelmaan analysointia varten. Havaintomatriisi muodostettiin sijoittamalla vastaajat omille riveilleen ja muuttujat omiin sarakkeisiinsa. Exceliin luotiin taulukot siten että voitiin tarkastella aineistosta yksilöiden viikkokeskiarvoja, jolloin jokaisella yksilöllä oli tutkimusjakson viikkoja vastaavat viisi riviä taulukossa sekä yksilöiden koko taukojakson keskiarvoja, jolloin yksilöittäin oli yksi rivi taulukossa ilmentämässä koko taukojakson keskiarvoa. Verkkokyselyohjelmasta saatua, sarakkeisiin muuttujiksi muunnettua dataa ovat strukturoitujen päiväkirjakyselyjen välimatka-asteikollisten väittämien numeeriset arvot (1-7) ja taukojen lukumäärät. Muita sarakkeisiin sijoitettuja muuttujia ovat Moodmetric-sormuksesta kerätyt arvot, elpymistä kuvaavan ROS-kyselyn väittämiin välimatka-asteikolla (1-7) vastatut arvot sekä Korpi ForRest -valmennusten lukumäärä.

Muuttujien havaintoyksiköiden ($n=24$) sijoittumista tarkasteltiin aluksi sirontakuviota eli korrelaatiodiagrammin avulla. Näin varmistuttiin havaintoyksiköiden sijoittumisesta lineaarista yhteyttä kuvaavan regressiosuoran läheisyyteen. Kahden muuttujan välistä yhteyttä kuvattiin yleisimmin käytetyn Pearsonin korrelaatiokerroimen r avulla. Arvo 0 kuvaa täydellistä lineaarista riippumattomuutta muuttujien välillä. Korrelaatiokerroimien arvot vaihtelevat $-1:n$ täydellisen negatiivisen ja $+1:n$ täydellisen positiivisen korrelaation välillä. Kun korrelaatiokerroin r on <0.3 , muuttujien välinen riippuvuus on heikko tai olematon, kertoimen ollessa $0.3-0.7$ korrelaatio on kohtalainen tai merkittävä ja yli 0.7 kerroin osoittaa riippuvuuden voimakkaaksi. (Tähtinen ym. 2011, 140-143.)

Pearsonin korrelaatiokerroin laskettiin datasta aineiston käsittelyohjelman kaava-työkaluja hyödyntäen. Kertyneen datan visualisointi tehtiin Excelin ominaisuuksien sekä Tableau datankäsittely- ja visualisointiohjelman avulla.

5.1 Päiväkirjakyselyjen tulokset

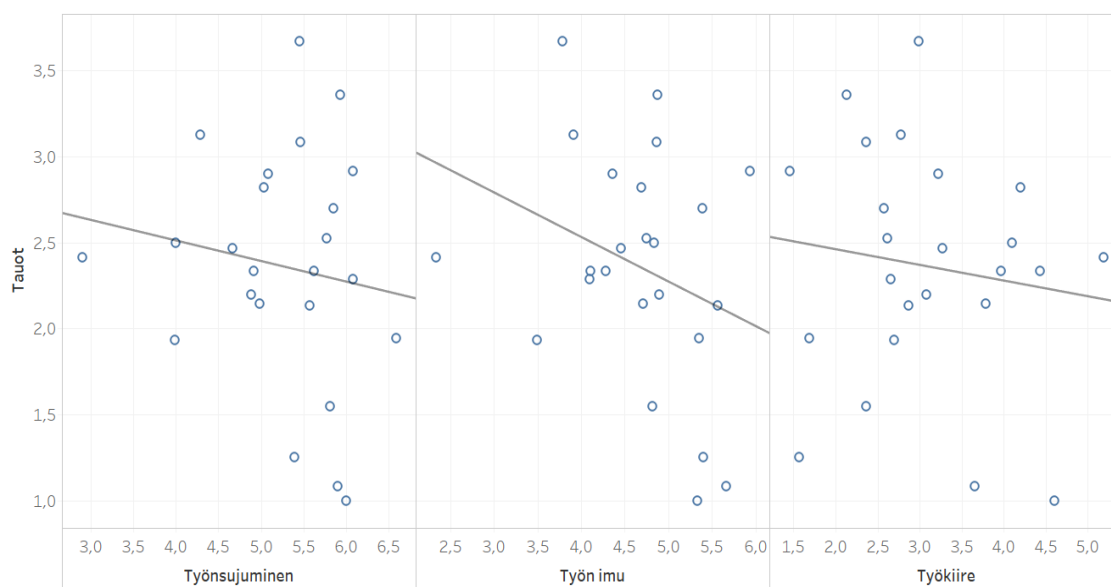
Päiväkirjakyselyjen vastausten mukaan työpäivän aikaisia, ruokatauon ulkopuolisia taukoja pidettiin keskimäärin 2,4 kertaa viikossa. Virtuaalimetsätaukojen määrä eriteltynä oli keskimäärin 2,38. Tästä voidaan päätellä, että taukojakson aikana työpäivän tauot olivat lähes yksinomaan virtuaalimetsätaukoja. Muita taukoja olivat mikrotauot, jonka aikana työntekijä esimerkiksi haki kahvia tai keskusteli hetken kollegan kanssa. Virtuaalimetsätaukojen lukumäärä tallentui automaattisesti aina työntekijän katsoessa metsätaukovideon. Kuvassa 3 ilmenee 22:n osallistujan yksilöllisten keskimääräisten viikoittaisten taukojen sekä päiväkirjakyselyyn vastaamisen määrät (Kuvio 3).



Kuvio 3. Taukotyyppit ja Päiväkirjakyselyjen vastausinnokkuus.

Keskimääräinen virtuaalimetsätaukojen määrä vaihteli työntekijöittäin 1 ja 5,4 viikkomäärän välillä. Vastaajien välillä oli suurta vaihtelua taukoaktiivisuudessa sekä päiväkirjakyselyyn vastaamisinnokkuudessa. Enimmillään yksittäinen työntekijä piti viikon aikana 9 taukoa, vähimmillään 1 tauon. Päiväkirjakysely sisälsi

viisi työkiirettä, neljä työn sujuvuutta ja kolme työn imua kuvaavaa väittämää vastausasteikolla 1-7. Kyselyyn oli tarkoitus vastata työpäivittäin, huolimatta pidettyjen taukojen määrästä. Päiväkirjakyselyyn vastattiin viikoittain keskimäärin 2,4 kertaa ja pidettyjä taukoja oli keskimäärin 2,4 viikossa koko taukojakson aikana.



Kuvio 4. Taukojen ja työn osa-alueiden korrelaatio.

Kun tarkasteltiin yksilökohtaisista koko taukojakson aikaisista viikkokeskiarvoista taukojen ja työn sujumisen, työn imun sekä työkiireen riippuvuutta sirontakuvion ja trendien avulla, havaittiin niillä kaikilla olevan positiivinen lineaarinen riippuvuus. Tableau-ohjelman laskentaominaisuuksien avulla laskettu korrelaatiokerroin osoitti taukojen ja työn imun välisen riippuvuuden ($r=0.304$) kohtalaiseksi tai merkittäväksi. Taukojen ja työn sujumisen ($r=0.148$) sekä työn ja työkiireen ($r=0.132$) väliset riippuvuudet tulkittiin heikoksi (Kuvio 4). Korrelaatio kuvaa kahden muuttujan välistä lineaarista riippuvuutta, eikä selitä kausaliiteettia eli syy-seuraussuhdetta (Sivonen 2013).

Taukojakson ensimmäisen ja viimeisen viikon arvojen vertailua voitiin tehdä ja tarkastella 22:n osallistujan päiväkirjakyselyjen perusteella. Kahden osallistujan osalta kertynyttä dataa ei saatu riittävän laajalla aikavälillä, joten työpäivän aikaisten taukojen vaikuttavuutta ei voitu luotettavasti analysoida. Työpäivän aikana pidetyillä virtuaalisilla metsätauoilla oli *Työkiirettä* vähentävä vaikutus 68,2%:lla, *Työn sujuvuutta* lisäävä vaikutus 59,1%:lla ja *Työn imua* edistävä vai-

kutus 59,1%:lla 22:n osallistujan päiväkirjakyseilyjen vastausten perusteella. Ensimmäisen ja viimeisen taukojaksoviikon välisten muutosten tarkastelu osoittaa työpäivän aikaisilla virtuaalimetsätauoilla olevan vaikutusta työkiireeseen, työn sujuvuuteen sekä työn imun tunteeseen.

5.2 Muiden datalähteiden tulokset

Kuusiosaisen ROS (Restorative Outcome Scale) -kyselyn väittämät ”*Olen rauhallinen*”, ”*Olen valpas ja keskittymiskykyinen*”, ”*Minulla on intoa ja pirteyttä arkiaskareisiini*”, ”*Oloni on elpynyt ja rentoutunut*”, ”*Pystyn unohtamaan arkipäivän huolet ja murheet*”, ”*Ajatukseni ovat selkeät ja kirkaat*”, selvittivät työntekijän elpymiskokemusta tauon aikana, välittömästi ennen ja jälkeen metsävideon. Vastausvaihtoehtoina väittämiin olivat skaala-asteikolla 1-7 ”*Ei lainkaan*”, ”*Erittäin vähän*”, ”*Melko vähän*”, ”*Ei vähän eikä paljon*”, ”*Melko paljon*”, ”*Erittäin paljon*” ja ”*Täysin*”. Vastausten perusteella saatiin kunkin työntekijän yksilöllinen palautumisprosentti, joka koko taukojakson tarkasteluajalla vaihteli 4% ja 87% välillä.

Moodmetric-sormus oli käytössä osallistujilla koko taukojakson ajan. Sormuksista hyödynnetty data oli osallistujien virittyneisyyden numeerinen arvo, jonka ollessa toistuvasti yli 50, voidaan ajatella kuvaavan kohonnutta riskiä stressin kroonistumiselle (Moodmetric). Yksilöllinen viikkokeskiarvo vaihteli 23 ja 63 välillä koko taukojakson aikana tarkasteltuna. Virittyneisyyden kokonaiskeskiarvo vaihteli yksilöittäin 37,3 ja 60,0 välillä taukojakson tarkasteluajalla. Sormuksista kertyneen datan määrä vaihteli ja puuttui monelta osallistujalta useiden viikkojen osalta kokonaan. Sormuksesta saatujen arvojen ja muiden huomioitujen muuttujien välistä yhteyttä ei siten voitu luotettavasti tarkastella.

Halukkailla oli mahdollisuus osallistua taukojakson aikana Korpi ForRest -valmennuksiin, joita toteutettiin sekä yksilöittäin että ryhmässä. Kahta työntekijää lukuun ottamatta kaikki osallistuivat valmennukseen ainakin kerran. Valmennusten lukumäärällä ei viiden viikon tarkastelujakson aikana näyttänyt olevan huomattavaa lisäävää vaikutusta taukojen lukumäärään. Kuitenkin päiväkirjakyseilyyn vastasivat jonkin verran ahkerammin ne, jotka osallistuivat vähintään kahden valmennukseen. (Kuvio 5.)

Valmennuslkm	KFR-taukojen määrä	Mikrotauot	Tauot	Vastausmäärät
2	1,0	3,0	2,8	4,6
2	1,5	2,8	2,3	4,4
2	2,6	2,5	3,4	4,2
2	5,4	3,4	2,5	3
2	1,7	4,0	2,1	3,8
1	1,5	2,5	2,3	0,8
1	1,0	2,0	2,3	1
1	1,5	2,0	1,1	1,4
1		2,0	1,3	1,4
1		3,7	2,5	4
1	1,0	3,7	2,7	3,2
1	2,0	3,0	2,9	3,6
1		4,0	1,6	4
1			2,9	2,4
1	1,0		3,1	1,8
1	1,0	1,0	3,1	1,8
1	3,6	2,8	3,7	4,4
1	3,4	3,2	2,2	3,4
1	2,3	3,8	1,9	4
1	2,2	3,0	2,4	1,4
0	2,0	2,0	2,1	3
0		2,0	1,9	1,5

Kuvio 5. Valmennusten määrä suhteutettuna taukoihin ja vastausinnokkuuteen.

5.3 Teemahaastattelujen aineiston analyysi

Haastattelu on syytä nauhoittaa, jotta aineistoa voidaan käsitellä, kuten litteroida jälkikäteen. Haastatteluaineiston runsaus saattaa hankaloittaa oleellisimman ydinviestin löytämistä ja sen etsintää voi helpottaa tiivistämällä aineistoa. Tiivistämisellä tarkoitetaan asiasisältöjen eli segmenttien etsimistä tekstistä ja niiden nimeämistä joillain kuvaavilla termeillä. (Kananen 2015, 160, 163.)

Tämän tutkimuksen haastatteluaineisto nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Aineisto litteroitiin yleiskielisesti, eli aineisto kirjoitettiin tekstimuotoon kirjakielillä. Murteet, eleet, tauot ja äänenpainot jätettiin tekstimuotoon kirjoittamisen vaiheessa ilmaisematta ja keskityttiin aineistosta ydinviestin löytämiseen ja kirjaamiseen. Aineiston tulosten tulkinnassa ei huomioida eikä eritellä haastateltavan ikää, sukupuolta tai työpaikkaa.

Miles ja Hubermanin (1994) kuvauksen mukaan induktiivisen eli laadullisen aineiston analyysi on kolmen vaiheen prosessi:

- 1) Redusointi eli pelkistäminen
- 2) Klusterointi eli ryhmittely
- 3) Abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

Aineiston analysointi etenee vaiheittain haastattelujen kuuntelemisesta pelkistettyjen ilmausten löytämisen ja listaamisen, ilmauksista samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien etsimisen sekä ala- ja yläluokkien muodostamisen kautta yläluokkien yhdistämiseen ja kokoavan käsitteen muodostamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108, 109.)

Laadullisen aineiston analyysin prosessin mukaan edeten, tätä työtä varten kerätystä haastatteluaineistosta etsittiin tutkimusongelmaan vastaavia ilmaisuja. Näistä alkuperäisilmauksista etsittiin eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia, joiden avulla ilmaisut pelkistettiin eli redusointiin sekä ryhmiteltiin eli klusteroitiin ala- ja yläluokkiin. Klusterointia jatkettiin, kunnes uusien luokkien muodostaminen ei ollut enää sisällön yhdistelyn kannalta mahdollista.

Sisällönanalyysin avulla pyritään käsitteitä yhdistelemällä saamaan vastaus tutkimustehtävään. Se perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan käsitteellistämisen avulla. Käsitteellistämisen prosessissa eli abstrahoinnissa aineisto liitetään tutkimusaiheen teoreettisiin käsitteisiin. Tutkijan on pyrittävä koko analyysin ajan ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan, muun muassa aineistosta ilmi tulleiden, tutkittavalle merkityksellisten asioiden kautta. Tulosten kuvaamisessa tutkija tuo esiin luokittelujen pohjalta muodostettuja käsitteitä ja niiden sisältöjä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112-113.)

Haastatteluaineiston ryhmittelyn tai luokittelun avulla ilmauksista saatiin koottua kutakin osa-aluetta vastaavia käsitteitä. Yhteisten käsitteiden avulla voitiin analysoida haastateltavien kokemuksia virtuaalimetsän vaikuttavuudesta. Käsitteitä on edelleen avattu tulosten tulkinnassa.

5.4 Haastatteluaineiston tulokset

Teemahaastattelujen avulla pyrittiin saamaan vastauksia tutkimuskysymykseen virtuaalimetsätaukojen vaikuttavuudesta tietotyöläisten työn imun tunteeseen, työssä viihtymiseen ja työssä jaksamiseen. Teemahaastattelut toteutettiin helmikuussa 2021 yksilöhaastatteluina kahdeksalle taukojaksoon loppuvuodesta 2020 osallistuneelle tietotyöläiselle. Haastattelutilanteessa ennalta määritellyt teemat taukojaksoon osallistumisesta ja taukojen vaikutuksesta arkeen sekä niihin sisältyvät tukikysymykset auttoivat koetun vaikuttavuuden arvioinnissa.

Koetut muutokset taukokäyttäytymisessä

Keskusteltaessa taukojaksoon osallistumisen koetuista muutoksista taukokäyttäytymiseen, aineistosta nousivat esiin positiiviset muutokset taukojen ajoituksessa ja sisällössä sekä ymmärrys taukojen merkityksestä työssä jaksamiseen. Puolet haastateltavista kertoi erilaisten työpäivän aikaisten taukojen määrän lisääntyneen jakson aikana ja sen jälkeen.

"Tietoisuus ja erilaisten taukojen määrä on lisääntynyt, ei varmasti radikaalisti mutta parempaan suuntaan ehdottomasti"

"Saattoi tulla yksi tauko keskimäärin lisää ja enemmän vielä niitä mikrotaukoja"

"Pidin ehdottomasti enemmän taukoja kuin ennen jaksoa"

Viisi kahdeksasta haastateltavasta kertoi käyttäneensä taukoa rauhoittumisen ja pysähtymisen keinona. Kaikki haastateltavat ilmaisivat taukojakson aikana kiinnittäneensä enemmän huomiota taukojen määrään, laatuun ja merkitykseen.

"Laadullisesti isoin juttu oli se, että tauoilla jätiin kännykän räpläämisen pois"

"Testijakson aikana huomasin sen, että kun sai yhden kokonaisuuden tehtyä, oli hyvä ottaa metsätauko väliin, aivot sai palautua ja sitten oli hyvä ottaa seuraava"

"Taukojakson myötä kiinnitti taukoihin huomiota ja kokeili eri tapoja pitää taukoja"

Korpi ForRest -valmennusten hyödyntäminen

Vapaaehtoisten Korpi ForRest -valmennusten vaikutukset taukoihin tai työntekoon koki positiivisina seitsemän kahdeksasta haastateltavasta. Valmennusten koettiin lisäävän motivaatiota taukojen pitämiseen, tuovan oivalluksia ja vahvistavan taukojen merkitystä.

”Valmennukset olivat oikeastaan se mikä toi niitä ahaa-elämyksiä ja ymmärrystä tauotuksen merkitykselle ihan työkyvyn ja palautumisen kannalta sekä järkevän työajan käytön ja tekemisen kannalta”

”Niitä ei tullut otettua niin paljon, kuin mitä suositeltiin mutta kyllä koin ne hyödyttävinä ja siinä tuli sellaisia hyviä ajatuksia itsellekin”

Virtuaalimetsä taukomuotona

Virtuaalimetsätauokojen kaltaisten taukojen pitämisen työpäivän aikana kokivat tarpeelliseksi kaikki kahdeksan haastateltavaa.

”Kyllä ne hyödyllisiä oli siinä vaiheessa, kun päässä alkoi pörrätä enemmän kuin kesti ajatuksia, niin se rauhoitti ja pystyi sen jälkeen keskittymään paremmin”

”Virtuaalimetsätauokojen pitäminen on nimenomaan toimistolla hyvä tapa, mutta kotona etätöissä on mukavampi lähteä oikeasti ulos”

”Koen metsätauon kaltaiset tauot hyödyllisiksi”

Puolet haastateltavista mainitsi tärkeäksi omalta työpisteeltä poistumisen tauon aikana ja koki mieluisana metsätaukotilaan siirtymisen. Kolmen haastateltavan puheessa korostui virtuaalimetsätauon rauhoittavan vaikutuksen tarpeellisuus.

”Toimistolla tuntui välillä hyvältä, että sai sen oman tilan ja saattoi mennä koppiin rauhoittumaan”

”Välillä tein niin että laitoin silmät kiinni ja kuuntelin ääntä ihan vain linnunlaulua ja tuulen huminaa puissa, se on minulle itselleni todella aidosti rentouttava kokemus”

”Kyllä ovat hyviä, kun tulee rauhoituttua ja laitettua mieli ns. alas”

Taukorutiinien omaksuminen arkeen

Haastateltavilta kysyttiin miten he ovat omaksuneet uudet taukorutiinit käyttöönsä taukojakson jälkeen. Viisi kahdeksasta koki työkiireen ja ulkoisen tuen puutteen heikentävän taukorutiinien ylläpitämisen mahdollisuutta.

”Ehkä ei ole ihan vakiintunut, en tiedä voivatko ihan täysin vakiintuakaan, kun työpäivät ovat kuitenkin erilaisia keskenään”

”Ehkä johtuu siitä, että on tullut valtavasti kokouksia sekä tekemistä heti vuoden alkuun. On ollut ns. lirissä sen työn tekemisen ja tauottamisen kanssa”

”Välillä tietenkin lipsuu, kun ei ole seurattavaa tavoitetta”

Seitsemän kahdeksasta mainitsi etukäteissuunnittelun ja työyhteisön tuen taukojen pitämistä edistäviksi tekijöiksi. Kuusi kahdeksasta haastateltavasta koki taukojen positiivisten vaikutusten motivoivan ja edistävän taukojen pitämisen muistamista.

”Tuntuu että on työpaikalla painotettu, myöskin HR:n ja johdon taholta taukojen tärkeyttä”

”Ehkä tuosta on suurimpana hyötynä oppinut sen, että kun pitää vaan sen tauon niin saa tehtyä ne loputkin työt”

”Olen entistä enemmän tiedostanut sen, että vaikka olisi intoa tehdä töitä, työn laatu on vähän parempi sen jälkeen, kun on tehnyt jotain ihan muuta ja nollannut”

”Jonkinlainen etukäteissuunnittelu ja ikään kuin varaus tai ajastustyökalu varmasti lisäisi käyttöä ja sen kautta vaikuttavuutta”

Kyselyt osana taukojaksoa

Taukojaksoon liittyvät aloituskysely, päiväkirjakysely ja elpymistä ilmentävä ROS-kysely jakoivat haastateltavien mielipiteitä. Aloituskyselyyn vastattiin aivan taukojakson alussa ja se oli haastatteluhetkellä useimmilla heikosti muistissa. Aloituskysely oli työtilannetta kartoittava monivalintakysely. Pääosin se koettiin aiheeseen syventävänä ja positiivisena.

"Hyvä ehdottomasti itsereflektointiin ja kuten kollegat sanoivat, alkoi kiinnittää huomiota asioihin, kun niitä kysyttiin"

"Siinä tuli syvällisempi sukellus aiheeseen ja se pisti pohtimaan omaa itseä palvelevat keinot taukoihin"

"Hyviä pointteja tuli esiin, ehkä oli tarkoituskin kaivella niitä motivoivia asioita taukojen pitämiseen"

Päiväkirjakyselyyn oli tarkoitus vastata työpäivittäin. Puolet haastateltavista koki päiväkirjakyselyn edistävän työpäivän hallintaa päivän kulun pohdinnan kautta.

"Kyselynkin aikana tuli tsemppattua taukojen suhteen, kun joutui niitä laittamaan ylös"

"Tykkäsin kyllä niistä. Siinä oli se sellainen reflektointihetki, että miten minun tämä päivä on mennyt"

"Ehkä se arviointi kannusti tai antoi pontta sille, että toimii proaktiivisesti, että etukäteen mietti, että kun minulla on tällainen päivä tulossa niin mitä voin tehdä ikään kuin sen haltuun ottamiseksi, ajan hallinnan ja työn hallinnan parantamiseksi etukäteen"

Toisaalta seitsemän kahdeksasta koki kyselyn pitkäksi ja päivittäisen vastaamisen ajoittain kuormittavaksi. Kyselyyn vastaamisen ajankohtana toimivimmaksi koettiin iltapäivä, ennen töistä kotiin lähtöä.

"Jos kyselyyn pitäisi vastata jatkuvasti, varmasti jäisi mutta muutaman kuukauden projektina meni ihan kivuttomasti"

"Päivittäin vastaamiseen oli käytettävä ajastusta tai muistutusta, muuten ei olisi varmaan onnistunut"

Elpymistä ilmentävä ROS-kysely liittyi metsätaukovideoon. Sen väittämiin tuli vastata aina ennen ja jälkeen videon. Viisi kahdeksasta haastateltavasta koki ROS-kyselyn positiiviseksi kokemukseksi sen pysähtymiseen ohjaavuuden vuoksi.

"Ihan hyviä pointtejahan siinä oli ja tuli itselle huomattua pitkällä aikavälillä, että millainen fiilis on ennen taukoa ja sen jälkeen"

"Pidin kyselystä juuri sen takia, että se tavallaan pakotti pysähtymään, miettimään omaa vireystilaa ja palautumistilaa ja tekemään pieni "mindfulness" -harjoitus"

Palauteraportti kannustajana

Taukojaksoon osallistuvat saivat viikoittaisen palauteraportin osallistumisestaan. Raportti oli kooste käytettyjen mittareiden kertyneestä datasta, kuten Moodmetric -sormuksen virittyneisyyden arvo, päiväkirjakyselyn osa-alueet työn imu, työn sujuminen ja työkiire sekä pidettyjen taukojen määrät. Seitsemän kahdeksasta haastateltavasta koki palauteraportista olevan itselleen konkreettista hyötyä. Raportti koettiin osana valmentavaa otetta ja taukojen muistamista tukevana motivaattorina.

"Siitä näki hyvin kehityksen, kun siinä vertailtiin eri viikkoja ja se menikin ihan linjassa sen suhteen, miten itsekin muisti omia tunnelmia"

"Joka kerta sen luin, että minkälaista kehitystä itsellä oli tullut ja tietenkin jos käyrät olivat alaspäin, tuli tsempattua itsensä kanssa"

"Minulla oli pari viikkoa aika tiukkaa aikaa työn ja työkalenterin osalta ja kyllähän se sieltä näkyi. Se opetti taas osaltaan varautumaan seuraaviin tiukkoihin viikkoihin paremmin"

"Viikkoraportti oli ehdottomasti motivoivaa"

Viisi kahdeksasta koki hyödynnettävyydessä vielä kehitettävää, ei niinkään itse palauteraportin, vaan käytettyjen mittareiden datan tallentumisen osalta.

"Viikkoraporteissa oli kyllä ihan hyviä juttuja, mutta koska olin aika huonosti täyttänyt niitä päiväkirjakyselyitä ja sitten minulla oli jotain ongelmaa siinä sormuksen tiedonkeruussa tai lähettämässä niin aika usein oli ilmaistu, ettei olla saatu tarpeeksi tietoa, niin se tuli siinä vähän ongelmaksi"

"Ensin katsoin niitä mutta sitten en hirveästi jaksanut katsoa. Aloin kuuntelemaan enemmän omaa itseäni"

5.5 Päätelmät

Taukojaksoon osallistuminen vaikutti tietotyöläisten taukokäyttäytymiseen monilta osin positiivisesti. Monella osallistujalla muutos entiseen oli se, että työpäivän aikaisia taukoja ylipäättään pidettiin ja erilaisten taukojen määrä kaiken kaikkiaan lisääntyi, kun myös mikrotauot tunnistettiin aivoja palauttaviksi tauoiksi. Taukojen laadun koettiin parantuneen siten, että näyttöpäätteeltä ja mobiililaitteelta poistuttiin, tauolle otettiin aikaa ja tauon vaikutuksia syvennyttiin pohtimaan. Taukojen vaikutukset työssä jaksamiseen ja suoriutumiseen tunnistettiin ja niitä tukivat ulkoisina tekijöinä työyhteisön tuki sekä valmentavana kokonaisuutena koettu taukojaksoon osallistuminen.

Numeerisen datan perusteella työntekijät pitivät 1-5,4 virtuaalimetsätauoa viikossa. Kaikkien taukojen yhteenlaskettu keskimääräinen luku oli 2,4 taukoa viikossa. Yksittäinen työntekijä piti enimmillään yhdeksän taukoa ja vähimmillään yhden tauon viikossa. Taukojen määrä kerättiin ja tallennettiin päiväkirjakyselyn avulla. Päiväkirjakyselyyn vastattiin keskimäärin 2,4 kertaa viikossa, mikä jää viisipäiväiseen työviikkoon perustuen puoleen tavoitemäärästä. Teemahaastattelusta saadun aineiston mukaan päiväkirjakyselyn useus ja pituus tuottivat vastaamisen haasteita. Kyselyä pidettiin itsereflektoinnin välineenä ja tauoista muistuttavana tekijänä. Päiväkirjakyselyjen mukaan ensimmäisen ja viimeisen taukojaksoviikon vertailussa (n=22) virtuaalimetsätauoilla oli työkiirettä vähentävä vaikutus 68,2 %:lla osallistujista. Työn sujuvuus lisääntyi 59,1 %:lla ja työn imun kokemus lisääntyi 59,1 %:lla osallistujista.

Elpymistä kuvaavaan ROS-kyselyyn oli vastattava aina virtuaalimetsätauon yhteydessä ja elpymistä havaittiin koko taukojakson tarkasteluajalla 4% - 87%:n vaihteluvälillä. Haastatteluaineiston perusteella kyselyn koettiin pysähdyttävän taukohetkeen ja oman mielentilan pohdintaan. Monella palauttavaa ja rentouttavaa vaikutusta lisäsi se, että tauolla saattoi poistua työpisteeltä omaan rauhaan. Virittyneisyyttä kuvaavan Moodmetric-sormuksen yksilöllinen viikkokeskiarvo vaihteli 23-63 välillä koko taukojakson aikana tarkasteltuna. Käyttäjäpalautteiden ja tallennusjärjestelmän mukaan sormusten datan ja tallentumisessa oli ongelmia taukojakson aikana, mikä on voinut vaikuttaa sormuksista saatuihin arvoihin.

Korpi ForRest -valmennuksiin osallistuttiin taukojakson aikana keskimäärin 1,3 kertaa. Haastattelujen aineiston perusteella valmennukset koettiin omia taukorutiineja tukevin, motivoivina keskusteluin. Vaikka suuremmilla valmennusmäärillä ei ollut merkittävästi lisäävää vaikutusta taukojen määrään, ne kuitenkin vaikuttivat päiväkirjakyselyn vastaamisinnostukseen. Tämä puolestaan tukee valmennusten motivoivaa ja sitouttavaa vaikutusta. Viikoittaiset koontiraportit koettiin valmentavina palautteina ja ne tukivat itsereflektointia sekä taukojen pitämistä raporttia seuraavilla viikoilla.

6 PALAUTTEEN KERUUN SYSTEMOINTI

Korpi ForRest -taukojaksoon osallistujilta kerättiin avointa palautetta tutkimusjaksoon liittyvien kohtaamisten yhteydessä. Myös metsätaukovideon ja päiväkirjakyselyjen sähköisellä palautelaatikolla oli mahdollista antaa avointa palautetta. Kohtaamisten, kuten valmennusten määrä taukojakson aikana ja siten myös tilaisuus suoraan palautteen antoon vaihteli osallistujittain. Taukojakson loputtua Korpi ForRestin edustajien sekä osallistujayritysten kesken järjestetyt loppupaamiset toimivat luontevana palautteenantotilaisuutena. Myös yksilöille toteutuneet teemahaastattelut koettiin yhtenä palautteen antamisen kanavana.

Tämän opinnäytetyönä toteutetun tutkimuksen aineistoa käsiteltiin määrällisin ja laadullisin menetelmin. Määrällisen tutkimusmenetelmän keinoin saadaan tietoa tuotteen tai palvelun tuottamisen onnistumisesta ja sitä voidaan arvioida. Laadullisen menetelmän avulla voidaan kasvattaa asiakasymmärrystä ja siten edesauttaa suunnittelutyötä. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Korpi ForRest on kerännyt käyttäjäpalautetta läpi tutkimusjakson ja pyrkinyt vastaamaan käyttäjien toiveisiin virtuaalimetsää kehittäessään. Yhtenä esimerkkinä tästä on metsätaukovideoiden valikoiman laajentaminen tutkimusjakson edessä. Kehittämistehtävänä toteutetun palautteen keruun systemoinnin tarkoituksena on yhtenäistää taukojaksoon liittyvän palautteen keräämistä käyttäjiltä ja helpottaa palautteista kertyvän aineiston analysointia ja hallintaa. Palautteen keruun malli hyödyntää laadullista menetelmää ja lähtökohtana on asiakasymmärryksen lisääminen. Mallin rakentamisessa on hyödynnetty kirjallisuuden lisäksi tutkimusjakson päätyttyä toteutettuja yksilöhaastatteluja. Malli jää Korpi ForRestin vapaasti hyödynnettäväksi.

6.1 Käyttäjäpalaute kertoo asiakaskokemuksen onnistumisesta

Asiakaskokemus palvelusta koostuu näkyvyydestä ja kontakteista ennen palvelua, asiakaspalvelun laadusta, palveluominaisuuksista, käytettävyydestä ja luotettavuudesta. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen arvon muodostumisen

tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin (Kuvio 6). *Toiminnan* taso on minima vaatimus palvelun markkinoilla ololle ja kattaa palvelun kyvyn vastata asiakkaan tarpeeseen prosessien sujuvuuden, palvelun hahmotettavuuden, saavutettavuuden, käytettävyyden, tehokkuuden ja monipuolisuuden osa-alueilla. *Tunnetasolla* asiakkaalle syntyy välittömiä tuntemuksia ja kokemuksia kuten miellyttävyys, helppous, kiinnostavuus, innostavuus, tunnelma, tyyli ja kyky koskettaa aisteja. Korkeimmalla, *merkityksen* tasolla henkilökohtaiseen asiakaskokemukseen liittyy mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, unelmia, oivalluksia, lupauksia ja tarinoita sekä suhde asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 70-72.)



Kuvio 6. Arvon muodostumisen pyramidi (Kankaanpää 2019.)

Tärkeimpiä tuotteen tai palvelun kehittämisen mahdollistavia toimia on palautteen kerääminen. Palaute kertoo, miten tuote tai palvelu on onnistunut täyttämään sille asetetut odotukset ja vaatimukset. Erinomainen asiakaskokemus on tavoiteltavaa, koska se johtaa asiakastyytyväisyyteen, -uskollisuuteen ja -suosittelemiseen, jotka puolestaan heijastavat yrityksen menestymisen edellytyksiä jatkossa. Asiakaskokemuksen johtaminen edellyttää mittaamista sellaisilla mittareilla, joilla saadaan relevanttia informaatiota asiakaskokemuksen kehittämisen tueksi. Systemaattiseen asiakaskokemuksen mittaamiseen ei ole olemassa yhtä yleispätevää

tai useamman mittarin valmista yhdistelmää, koska yritykset tavoittelevat keskenään hyvinkin erilaisia asiakaskokemuksia. Lisäksi asiakaskokemuksen kehittäminen vaatii mittaamista sekä syy- että seuraustasolla. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 284, 286-289.)

Markkinoilla on useita CEM (Customer Experience Management) -teknologioita, joiden avulla voidaan seurata asiakaspalautteita ongelmakohtien tunnistamiseksi ja kehittämiseksi. Ne antavat kokonaisvaltaista kuvaa asiakaspolusta, auttavat parantamaan asiakaskokemuksen avainmittareita, antavat tietoa laskelmien tueksi, tuottavat asiakaspalautetta eri osiin ja tehtäviin organisaatiossa sekä tarjoavat tietoa osaamisen kehittämiseksi. Tällaisia CEM -teknologiaratkaisuja ovat esimerkiksi SurveyMonkey, Happy-Or-Not, Questback sekä Confirmit. Ne ovat toimintoiltaan erilaisia, eri hintaisia ja yritysten tilanteen mukaan erilaisiin tarpeisiin soveltuvia, asiakaskokemusta eri tavoin mittaavia vaihtoehtoja. Parhainkin CEM -teknologia on kuitenkin vain työkalu ja mahdollistaja, eikä ratkaise asiakaskokemuksen johtamisen haasteita. (Korkiakoski 2019, 73-75.)

6.2 Palautteen keräämisen mittarit palvelun kehittämisessä

Valitettavan usein suomalaisten yritysten asiakaskokemusten tutkimusta ja mittaamista tehdään itse tutkimisen tai tavan vuoksi, eikä tuloksia hyödynnetä asiakaskokemuksen johtamiseen tai kehittämiseen. Useimmiten syynä on se, ettei yrityksiä johdeta asiakkaan lähtökohdista. Laaja-alaiset, vuosittaiset asiakastyytyväisyystutkimukset ovat yksi keino asiakaskeskeisyyden toteuttamiseen. Keskeisimpiä haasteita tällaisissa tutkimuksissa ovat liian laajasti toteutettu kysely, kyselyssä käytetty yrityksen näkökulma asiakkaan näkökulman sijaan, emotionaalisten tekijöiden unohtaminen sekä tulosten abstrakti ja lukuihin perustuva analysointi. Harvakseltaan toteutettuna kyselyistä saatujen tulosten hyödyntämisen haasteena on myös ajantasaisuuden puuttuminen. (Löytänä & Korteso, 2011, 213, 219-221.)

Asiakaskokemuksen mittaamisen tulisi olla osapuolille mahdollisimman helppoa ja kuitenkin tehokasta. Ei ole tarpeenmukaista lähettää toistuvia sähköpostiky-

selyjä jokaiselle asiakkaalle aina tiettyinä ajankohtana, vaan mittaamisen menetelmien ja sisältöjen tulisi voida vaihdella. Palautekyselyjen useus tulisi suhteuttaa liiketoiminnan luonteeseen. Myös ajoituksella on merkitystä. Esimerkiksi yksittäisen asioinnin yhteydessä on usein luontevinta kerätä kokempalautetta kosketuspisteestä, eli palvelutapahtumasta jossain asiakkaalle sopivassa kanavassa (Kuvio 7). Asiakaskokemuksen mittaamisen suunnittelussa tulee huomioida *keneltä, milloin, mitä ja missä kanavassa* asiakaskokemuksen palautetta kysytään. (Korkiakoski 2019, 69-72.)



Kuvio 7. Asiakaskokemuksen mittaaminen eri tasoilla (Korkiakoski 2019, 70.)

6.3 SWOT-analyysi apuna menetelmien valinnassa

Erilaisten Korpi ForRestin käyttämien palautteen keräämisen menetelmiä arvioitiin perinteisen SWOT-nelikenttäanalyysin avulla (Liite 4). Nelikenttään lisätään arvioitavana olevan kohteen, tässä tapauksessa eri palautteenkeruumenetelmien, vahvuudet (Strenght), heikkoudet (Weaknesses), mahdollisuudet (Opporunities) ja uhat (Threats). Positiivisina tekijöinä nähdään vahvuudet sekä mahdollisuudet ja negatiivisina heikkoudet sekä uhat. Vahvuuksia ovat sellaiset sisäiset ominaisuudet, jotka auttavat saavuttamaan tietyn tavoitteen. Heikkoudet ovat sisäisiä ominaisuuksia, jotka estävät tai heikentävät tavoitteen saavuttamista. Mahdollisuuksina nähdään sellaiset ulkoiset ominaisuudet, joilla on merkittävä

vaikutus tavoitteen saavuttamisessa ja ulkoisina ominaisuuksina uhat, jotka ovat esteenä nykyisen ja tavoitellun tilanteen välissä. (Meristö ym. 2007, 13.)

SWOT-analyysin (Liite 4) toteuttaminen selkeytti kunkin palautteen keruun menetelmän ominaisuuksien arviointia. Suullisen palautteen positiivisina ominaisuuksina ovat nopeus ja kohtaamisiin liitettynä henkilökohtaisuus, spontaanin palautteen mahdollisuus sekä palautteen vastaanottajan tarkennusten esittämisen ja vastineen antamisen mahdollisuus. Negatiivisia ominaisuuksia ovat suullisen palautteen tallentamisen ja käsittelyn ongelmat sekä keräämiseen liittyvät rajallisuudet. Taukojakson kyselyjen yhteydessä olevien kommenttilaatikoiden kautta kerätyn palautteen positiivisia ominaisuuksia ovat palautteen antamisen nopeus, helppous ja luontevuus osana kyselyä sekä palautteen käsittelyn vaivattomuus. Negatiivisia ominaisuuksia ovat palautteen jääminen lyhyeksi, kommenttilaatikon ohittamisen mahdollisuus sekä palautteen saajalle mahdollisesti runsaan ja tiheän palautteen käsittelyn työläisyys. Sekä positiivisena että negatiivisena ominaisuutena on se, ettei vastaamisen kokemus ole yhtä henkilökohtainen kuin kohdennetun sähköpostin.

Henkilökohtaisuuteen ja kohdistamiseen vaikuttaa se, miten kyselyjä taukojaksojen aikana jatkossa toteutetaan. Tutkimusta varten toteutetut strukturoidut kyselyt yksilöitiin koodaamalla vaikuttavuuden tutkimisen mahdollistamiseksi. Kun tarkoitus on puhtaasti kerätä palautetta, ei yksilöinti ole välttämätöntä. Sähköpostin kautta kerätyn palautteen positiivisina ominaisuuksina nähdään lähettämisen ajoittamisen ja nimetyn vastaanottajan mahdollisuus, palautteen tallentuminen kirjallisena, palautekyselyn sisällön ja laajuuden räätälöinti sekä vastaamisen mahdollisuus vastaajalle sopivana ajankohtana. Negatiivisia ominaisuuksia ovat vastaamisen sekä käsittelyn vaivalloisuus, jos kyselyssä on paljon avoimia kysymyksiä ja toisaalta kyselyyn valittujen strukturoitujen väittämien optimaalisuudesta tulee varmistua. Sähköpostilla on vaarana eksyä roskapostikansioon tai vastaaminen saattaa unohtua, jos vastaanottaja ei heti reagoi kyselyyn.

6.4 Systemoitu palautteen keruun malli

Systemoidun eli järjestelmällisen palautteen keräämisen mallin tarkoituksena on yrityksen palauteaineiston keräämisen, tallentamisen, käsittelyn ja hyödyntämisen helpottaminen. Virtuaalimetsän tutkimustaukojakson aikana Korpi ForRest on kerännyt osallistujilta palautetta runsaasti ja aktiivisesti eri palautekanavia hyödyntäen. Taukojaksoon on liittynyt useita yksilö- ja ryhmätapaamisia, joissa suullisen palautteen määrä on suurta. Myös sähköisten kanavien, kuten sähköpostin ja päiväkirjakyselyjen kautta saatu palaute on runsasta. Runsaan palautteen käsittely ja erityisesti suullisen palautteen tallentaminen on työlästä.

Korpi ForRest tarjoaa virtuaalimetsäpalvelua yhden kuukauden taukojaksolla, jota jatketaan kuukausittain eteenpäin asiakasyrityksen niin halutessa. Palvelujakson alkaessa kerätään asiakkaan ja osallistujien mahdolliset odotukset ja toiveet. Kuukauden taukojakson päättyessä on luontevaa kerätä palaute kaikilta osallistujilta. Asiakasyrityksen koosta riippuen osallistujamäärä saattaa olla suuri, jolloin palautteen kerääminen ja tallentaminen kirjallisena on ensisijaista. Näin kaikkea palautetta voidaan varmasti hyödyntää.

Kaikkien osallistujien suullisen palautteen kerääminen on hidasta ja työlästä. Suullista palautetta voidaan kerätä taukojakson aikana satunnaisissa kohtaamisissa, videoyhteys- tai puhelinkontakteissa. Tällöin suullisesti saatu spontaani palaute tulisi tallentaa kirjalliseen muotoon mahdollisimman pian. Spontaania palautetta voidaan kerätä myös taukojaksoon liittyvien sähköisten vaikuttavuuskyselyjen yhteydessä olevien kommenttilaatikoiden kautta. Näin palaute tallentuu suoraan kirjalliseen muotoon. Kaikelle kerätylle spontaanille palautteelle on järkevintä luoda yhteinen tallennuspaikka, josta sitä voidaan edelleen käsitellä ja hyödyntää (Kuvio 8).

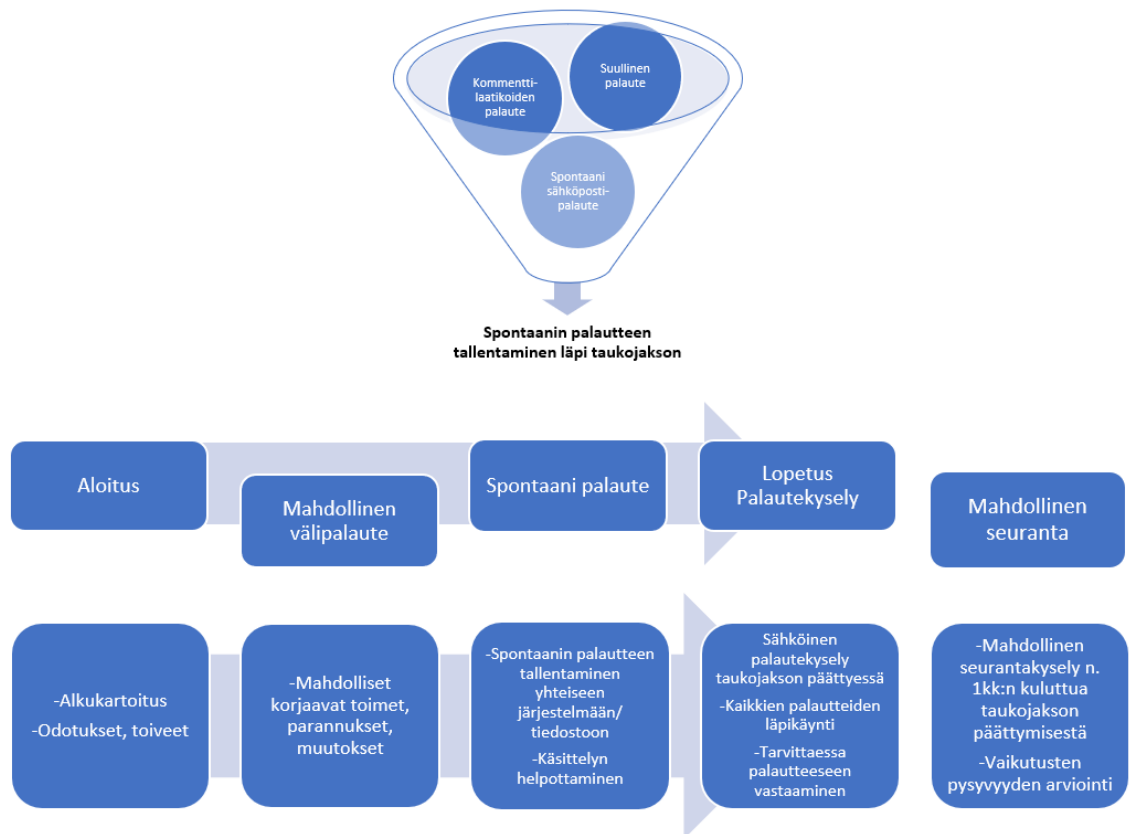
Taukojakson palvelukokemus kattaa virtuaalimetsätaukojaksoon osallistumisen alusta loppuun ja vielä laajemmin koko palvelukokonaisuuden ensikontaktista lähtien aina osallistumisen hyötyjen ja vaikutusten havainnointiin. Kuitenkin palautteen kerääminen jatkuvana virtana läpi taukojakson on työlästä erityisesti suurilta osallistujamääriltä. Siksi tarkoitusta palvelee parhaiten yksi laajempi lop-

pupalautekysely, jolla palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen on yritykselle vähemmän työlästä kuin monen eri kanavan kautta saapunut jatkuva palautevirta.

Palautekysely voidaan toteuttaa paperisena tai sähköisenä. Sähköisen kyselyn ehdoton etu on se, että sen tiedot tallentuvat suoraan helposti käsiteltävään muotoon ja on siten vähemmän työläs kuin paperisen kyselylomakkeen käyttö. Käytettäessä sähköistä kyselyohjelmaa, vastauksista saadaan yleensä valmis koonti. Kyselyn laadintatavasta riippuen vastauksista saadut numeeriset arvot saadaan järjestelmästä ulos keskiarvoina tai suorina jakaumina. Kyselylomakkeen pituuteen ja sisältöön kannattaa kiinnittää huomiota. Liian pitkä kyselyyn keskittyminen on vastaajalle vaivalloista. Kysymyksillä tai väittämillä tulisi saada kaikki oleellinen tieto ja siksi niiden laadintaan on syytä panostaa. Ei-oleellista informaatiota tuottavat kysymykset kannattaa karsia kyselystä. Yleensä hyvä ja toimiva kyselylomake sisältää sekä asteikkollisia väittämiä että avoimia kenttiä, joissa vastaaja voi halutessaan tarkentaa vastaustaan. (Henriksson ym. 2015, 27-29.)

Sähköisen palautekyselyn hyödyntämistä Korpi ForRest -virtuaalimetsätaukopalvelussa tukee tässä työssä palautteenkeruun menetelmille toteutettu SWOT-analyysi (Liite 4). Sähköisenä palautekyselyynä voidaan käyttää jo olemassa olevia, palvelun käyttäjillä testattuja kyselyjä tai niiden sovellettuja versioita tarpeen mukaan. Linkki sähköiseen palautekyselyyn voidaan liittää yrityksen verkkosivuille tai lähettää osallistujille sähköpostitse, jolloin linkki toimii myös muistutuksena palautekyselyyn vastaamisesta.

Vaikuttavuuden arviointia edistää loppupalautteen lisäksi teetetty alkukartoituskysely. Kun toiminnan päättymisestä on kulunut jonkin aikaa, voidaan vaikutusten pysyvyydestä saada tärkeää tietoa seurantakyselyn avulla. (Henriksson ym. 2015, 41.) Myös Korpi ForRest -virtuaalimetsän palvelukokonaisuuteen voidaan liittää vielä taukorutiinien jatkuvuutta arvioiva seurantakysely, johon osallistujat vastaavat esimerkiksi kuukausi taukojakson päättymisen jälkeen (Kuvio 8). Seurantakyselyn teettämisessä huomioitavaa on sen mahdollinen yhdistäminen tai erottaminen varsinaisesta palautteen keruusta.



Kuvio 8. Palautteen keruun malli.

Kehittämistehtävänä toteutetun palautteen keruun mallin tarkoituksena on toimia taukojakson palautteen keräämistä selkeyttävänä ja ajoittamista ohjaavana työkaluna. Toteutuneen tutkimustaukojakson aikana Korpi ForRest on kerännyt palautetta suurin piirtein vastaavalla kaavalla, joskin osallistujien odotuksia ja toiveita taukojaksoa kohtaan ei ole aiemmin systemaattisesti kerätty. Myöskään kaikkea erilaisten kohtaamisten yhteydessä saatua suullista palautetta ei ole kirjattu ylös. Taukojakson päättymisen jälkeen toteutettava seurantakysely oli uusi idea, joka syntyi teemahaastattelujen toteutuksen myötä. Systemoidun palautteen keruun mallin luomisessa on muutenkin hyödynnetty sekä palautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen liittyvää kirjallisuutta että teemahaastatteluilla kerättyä aineistoa. Varsinaista sähköistä loppupalautte- tai seurantakyselyä ei tämän opinäytetyön puitteissa luotu. Yrityksellä on olemassa taukojakson lopetukseen liittyvä kyselypohja, joka on tarvittaessa tarkoitusta varten melko vaivatta muokattavissa.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten pohdinta

Erityisesti tietotyössä tapahtuu kognitiivista kuormittumista, kun aivot joutuvat käsittelemään monenlaista tietoa. Kuormituksesta palautuminen on välttämätöntä työstä suoriutumisen ja työssä jaksamisen kannalta. Palautumisen tarpeet ja keinot ovat yksilöllisiä.

Tätä työtä varten tehty systemaattinen kirjallisuuskatsaus valotti tietotyölle tyypillisiä haasteita ja teemahaastatteluista saatu aineisto vahvasti aiemmin tiedettyä. Virtuaalimetsätauco osoittautui käyttäjilleen miellyttäväksi ja tarpeelliseksi menetelmäksi, erityisesti pakottamalla pysähtymään. Moni tutkimusjaksoon osallistuja opetteli ja oppi palauttavaa työn tauottamista jakson aikana. Haastatteluaineiston tulokset vahvistivat sitä, että tietotyön luonteen vuoksi tauottaminen vaatii onnistuakseen motivaation, suunnitelmallisuutta ja ympäristön hyväksynnän.

Taukojaksoon kutsuttiin neljän organisaation väkeä. Kaikista organisaatioista useampi kutsuttu kieltäytyi työkiireisiin vedoten. Tämä kuvastaa melko hyvin kirjallisuudessakin ilmenevää tietotyön luonnetta ja herättää huolen siitä, että ne työntekijät, jotka hyötyisivät työn tauottamisesta ja virtuaalimetsän palauttavista vaikutuksista, eivät kokemansa mukaan ehdi niitä hyödyntää.

Se, onko virtuaalinen metsä palauttava kokemus, on paljolti kiinni siitä, minkälaisessa työympäristössä sitä hyödynnetään. Onko kaikilla työyhteisössä mahdollisuus hyödyntää virtuaalimetsää ja miten helposti se on saavutettavissa? Jos organisaatio on tiloiltaan suuri ja virtuaalimetsän luo pääseminen vie aikaa, voi sen päivittäinen käyttö olla hankalaa. Kestoltaan kuukauden pituinen taukojakso on melko lyhyt. Sen aikana työntekijöiden tulisi pitää virtuaalimetsätaucoja säännöllisesti, jotta niistä saadut hyödyt voidaan tilastojen valossa luotettavasti esittää. Jotkin osamuutokset tapahtuvat viiveellä, ja ympäröivien olosuhteiden vaikutukset ovat vaihtelevia.

7.2 Työn onnistuminen ja oma oppiminen

Opinnäytetyö saavutti sille asetettuja tavoitteita tiedon tuottamisessa virtuaalimetsän hyödyllisyydestä tietotyöläisten työhyvinvoinnin lisäämisen menetelmänä ja työkaluna. Määrällisin menetelmin kerätyn aineiston lisäksi ja tueksi kerättiin haastatteluilla kokemusperäistä laadullista aineistoa virtuaalimetsätaukojen vaikutuksista työhyvinvointiin. Tutkimuskysymyksenä oli: minkälaisia vaikutuksia virtuaalimetsää hyödyntävällä tauolla on tietotyöläisten kognitiivisesta kuormituksesta palautumiseen ja päivittäiseen työssä viihtymiseen. Sekä määrällisesti että laadullisesti kerätystä aineistosta voidaan eritellä niitä osa-alueita, joihin virtuaalimetsän hyödyntäminen vaikutti.

Tämän opinnäytetyön toteuttaminen on ollut mielenkiintoinen ja vaiherikas matka. Työn alkutaipaleella tutkimusjakson aloitusta keväällä 2020 viivästytti vauhdilla etenevä Covid-19-pandemia ja sen asettamat etätyöskentelyn suosittukset. Opinnäytetyön suunnitelman aikataulutavoitteista työn valmistuminen viivästyi lopulta kahden kuukauden verran. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui luontevasti ja tapaamiset sekä yhteydenpito sähköpostin välityksellä tukivat osaltaan työn etenemistä toivottuun suuntaan.

Työn etenemisestä on raportoitu kirjallisen työn ohjetta noudattaen ja työn vaiheita on esitelty tarkoitukseen määritellyissä verkkoseminaareissa. Seminaaritalaisuuksissa kuulijoilta saatua palautetta on huomioitu ja hyödynnetty työn ideavaiheesta valmiin työn luovuttamiseen asti. Palautteiden pohjalta on tehty muutoksia muun muassa raportin rakenteeseen, kappaleiden sijoitteluun sekä käsitteiden ilmaisuun.

Työskentely on ollut monella osa-alueella tekijänsä osaamista kehittävää. Omiksi kehittämiskohteiksi tässä opinnäyteprosessissa koin erityisesti aineiston analysoinnin vaiheet ja menetelmien hallinnan. Työ opetti myös itsenäisen tutkimustyön sekä ajankäytön hallintaa. Erityisen mielenkiintoista oli haastattelujen avulla syventää omaa ymmärrystä tietotyölle ominaisista piirteistä ja haasteista sekä havaita niiden vahvistavan kirjallisuuskatsauksen pohjalta syntyneitä käsityksiä. Työn toteuttaminen herätti vahvaa kiinnostusta ajankohtaisten ja tärkeiden työhyvinvoinnin alueiden parissa työskentelyyn jatkossakin sekä teknologioiden

hyödyntämismahdollisuuksiin niin työntekijän omassa arjessa kuin työpaikoilla. Nähtäväksi jää minkälaisia uusia työhyvinvoinnin edistämisen haasteita yhä lisääntyvä etätyöskentely asettaa.

7.3 Tutkimusprosessin eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta

Tutkimusjaksoon osallistujia tiedotettiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja heillä oli mahdollisuus vetäytyä missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Osallistujien anonymiteetti suojattiin ja kyselyjen sekä haastattelujen tuloksien tarkastelussa ja analyysissä hyödynnettiin numerokoodausta. Haastattelunauhoitukset hävitettiin kirjalliseen muotoon tallentamisen jälkeen. Läpi tutkimuksen pyrittiin noudattamaan hyvää yleistä tutkimuskäytäntöä ja eettisen toiminnan toteutumista arvioitiin aika-ajoin.

Tutkimustulosten analyysissä pyrittiin ehdottomaan oikeellisuuteen ja vältettiin tulosten vääristelyä sekä puolueellista esittämistä. Tutkimukseen liittyvän kirjallisuuskatsauksen lähteistössä pyrittiin ajankohtaisuuteen ja lähteitä tarkasteltiin kriittisesti. Lähteinä hyödynnettiin kotimaisia ja kansainvälisiä tieteellisiä artikkeleita ja tutkimusmetodiikkaa sekä -analytiikkaa käsittelevää kirjallisuutta. Käytetyt lähteitä kunnioitettiin asianmukaisin viittauksin ja lähdemerkinnöin. Tiedonhaussa hyödynnettiin luotettaviksi tunnettuja aineistotietokantoja.

Käsitteet validius ja reliabelius ymmärretään yleensä kvantitatiiviseen tutkimukseen kuuluvina. Validiuksella tarkoitetaan käytetyn mittariston tai tutkimusmenetelmän pätevyyttä. Reliabelius on mittaustulosten toistettavuuden eli ei-sattumanvaraisten tulosten saamista. Kvantitatiivisissa tutkimuksissa tyypillisesti käytetyt tilastolliset menetelmät helpottavat mittareiden luotettavuuden arviointia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa edellä mainittuja käsitteitä on perinteisesti vältetty ja luotettavuutta pyritään esittämään tutkijan pohdinnalla sekä tarkalla selostuksella aineiston tuottamisen olosuhteista, kuten haastatteluympäristöstä ja muista olosuhteista. (Hirsjärvi ym. 2001, 214.)

Teemahaastatteluuun osallistuneiden anonymiteetin säilyttämiseksi haastattelut yksilöitiin ja litteroitiin numerokoodausta käyttäen. Yksilöinti tehtiin, jotta haastatteluaineiston tulosten yleistettävyyttä voitiin arvioida, vaikka laadullinen tutkimusosuus ei ensisijaisesti pyrikään yleistettävyyteen. Tulosten esittämisessä hyödynetyistä siteerauksista numerointi on jätetty pois kokonaisotannan koon ja haastatteluihin osallistuneiden pienehkön määrän vuoksi. Otannan suppeus (n=24) vaikutti määrällisen aineiston analysointimenetelmien valintaan. Kaikki tilastolliset menetelmät eivät sovellu luotettavasti käytettäväksi esimerkiksi silloin kun havaintoyksiköiden arvo on alle 5. Aineiston keruu kärsi jonkin verran vastauskadosta, mikä onkin tyypillistä kyselyaineistonkeruussa. Vastauskato vaikutti joidenkin mitattujen arvojen puutteellisuuteen ja siten myös yleistettävyyteen.

Määrällisestä aineistosta saatuja tuloksia laadullisen aineiston tuloksiin verrattaessa on havaittavissa joitain ristiriitoja. Kuitenkin molempien menetelmien avulla kerätyn aineiston tulokset tukevat tutkimuksen hypoteesia siitä, että työn tauottaminen erityisesti tietotyötä tekevillä on tärkeää aivojen palautumisen kannalta, virtuaalinen metsätauko tuo aidon metsän positiiviset, palauttavat vaikutukset toimistoympäristöön ja lisää siten työntekijän työssä jaksamista, viihtymistä ja työn imun tunnetta.

7.4 Jatkokehittämisehdotukset

Virtuaalimetsän hyödyntämis- ja jatkokehittelymahdollisuudet ovat laajat. Systemaattista asiakaspalautteen keräämistä on kannattava jatkaa, kun palvelua tehdään asiakkaalle. Korpi ForRest -virtuaalimetsän palvelukokonaisuuteen liittyviä sähköisiä kontaktipintoja kuten päiväkirjakyselyt, ROS-elpymismittari, taukojen rekisteröinti ja viikkoraportti, on runsaasti. Näiden yhdistäminen yhteen alustaan voisi olla käyttäjän kannalta selkeää ja toisaalta myös aineistonkeruuta helpottavaa, mikäli aineistoa jatkossa halutaan kerätä esimerkiksi käyttäjän saamaa viikoittaista vaikuttavuusraporttia varten.

Käytännöllinen alusta voisi olla Korpi ForRest -mobiilisovellus, jonka toimintoja olisivat virtuaalimetsätaukojen määrän rekisteröinti, taukojaksoon liittyvät eri ky-

selyt, vaikuttavuusraportti, hyvinvointilinkit ja palautelomake. Sovelluksen ominaisuuksia olisi palkitseminen, eli esimerkiksi kahdesta työpäivän aikana pidetystä virtuaalimetsätauosta sovelluksen viikkokalenterinäkymään ilmestyy tavoitteiden täyttymistä kuvaava symboli. Tauoista muistuttamisilmoitukset palvelevat niitä, joilla on haasteita taukorytmin löytymisessä. Erityisesti etätyötä tekeviä hyödyttäisivät sovelluksesta katseltavissa olevat metsätaukovideot eri vaihtoehtoinen.

Teemahaastattelujen aineistosta koottiin virtuaalimetsän käyttäjien palautteita sekä kehittämisehdotuksia, jotka on toimitettu toimeksiantajalle työn tulosten raportoinnin yhteydessä. Käyttäjien kehittämisehdotuksina esille nousivat virtuaalimetsän kokonaisvaltaisuuden lisääminen 360° visualisoinnin ja aistimuksien, kuten tuoksujen ja kosketeltavien oksien avulla sekä liikkeen lisääminen taukoon. Taukojaksoon liittyvien päivittäisten kyselyjen määrää ja laajuutta toivottiin vähennettävän pidempiaikaisessa käytössä.

LÄHTEET

- Agarwal, U. & Gupta, V. (2018) Relationships between job characteristics, work engagement, conscientiousness and managers' turnover intentions: A moderated-mediation analysis. *Personnel Review* Vol. 47 No. 2, 2018 pp. 353-377.
- Allen, D., Korpela, K., Nisbet, E. & Tyrväinen, L. (2014) The Natural Environments Initiative: Illustrative Review and Workshop Statement.
- Anderson AP, Mayer MD, Fellows AM, Cowan DR, Hegel MT & Buckey JC. (2017) Relaxation with immersive natural scenes presented using virtual reality. *Aerospace Medicine And Human Performance* 88(6), 520–526.
- Bakker, A. (2011) An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science* 20(4), 265–269.
- Borg, S. (2010) KvantiMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/ky-selylomake/laatiminen.html#tutkimusetiikka>. Viitattu 9.1.2021.
- Chughtai, A. & Buckley, F. (2011) Work engagement antecedents, the mediating role of learning goal orientation and job performance. *Career Development International* Vol. 16 No. 7, 2011 pp. 684-705.
- Doimo, I., Masiero, M. & Gatto, P. (2020) Forest and Wellbeing: Bridging Medical and Forest Research for Effective Forest-Based Initiatives. *Forests* 2020, 11, 791.
- Franssila, H., Okkonen, J. & Savolainen, R. (2014) Tietotyön informaatio-ergonomian arviointi- ja kehittämismenetelmä. Tampereen yliopisto, TRIM.
- Fritz, C., Lam, C. & Spreitzer, G. (2011) It's the Little Things That Matter: An Examination of Knowledge Workers' Energy Management. *Academy of Management Perspectives*. August, 2011, 28-39.
- Hakanen, J. (2011) Työn imu. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Henriksson, M., Linnolahti, O. & Harju, H. (2015) Opas oman toiminnan arviointiin järjestöille. ARTSI -projektissa kehitetty itsearviointimalli ja työkalut arviointiin. Kuntoutussäätiö, Helsinki.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2011) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2001) Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.
- Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (2017) Tutkimushaastattelun käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, Tampere.

Kalakoski, V., Selinheimo, S., Paajanen, T., Ylisassi, H., Käpykangas, S., Valtonen, T., Turunen, J., Ojajärvi, A., Toivio, P., Lahti, H., Järnefelt, H. & Hannonen, H. (2020) SujuKE – Sujuvuutta työhön kognitiivisella ergonomialla. Interventiotutkimuksen loppuraportti. Työterveyslaitos. Helsinki.

Kananen, J. (2015) Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Suomen yliopistopaino Oy, 2015.

Kim, S., Park, Y. & Headrick, L. (2018) Daily Micro-Breaks and Job Performance: General Work Engagement as a Cross-Level Moderator. *Journal of Applied Psychology*. 2018, Vol. 103, No. 7, 772–786.

Kinnunen, U. (2017) Työstä palautuminen. Teoksessa Mäkikangas, A., Mauno, S. & Feldt, T. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus. 2017, Jyväskylä.

Kokko, N. & Vartiainen, M. (2006) Hajautetun työskentelyn vaatimukset ja hyvinvointitekijät. Työpsykologian ja johtamisen laboratorio. Teknillinen korkeakoulu. Raportti 2006/2.

Korkiakoski, K. (2019) Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen. Alma Talent, Helsinki.

Kühnel, J., Zacher, H., Bloom, J. & Bledow, R. (2016) Take a break! Benefits of sleep and short breaks for daily work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Volume 26, 2017 - Issue 4, 481-491.

Löytänä, J. & Kortesoja, K. (2011) Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy, Helsinki.

Mattila, O., Korhonen, A., Pöyry, E., Hauru, K., Holopainen, J. & Parvinen, P. (2020) Restoration in a virtual reality forest environment. *Computers in Human Behavior*. Volume 107, June 2020, 106295.

Meristö, T., Molarius, R., Leppimäki, S., Laitinen, J. & Tuohimaa, H. (2007) LAADUKAS SWOT - Työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. Corporate Foresight Group CoFi / Åbo Akademi, Turku.

Moodmetric (2020) <https://moodmetric.com/fi/teknologia/>. Viitattu 20.11.2020.

Mäkikangas, A. (2018) Job crafting profiles and work engagement: A person-centered approach. *Journal of Vocational Behavior* 106 (2018) 101–111.

Ojala, A., Neuvonen, M., Leinikka, M., Huotilainen, M., Yli-Viikari, A. & Tyrväinen, L. (2019) Virtuaaliluontoympäristöt työhyvinvoinnin voimavarana: Virtunature -tutkimushankkeen loppuraportti. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 51/2019. Luonnonvarakeskus. Helsinki. 35 s.

Otala, L. (2011) Älyllinen kunto – Tuottavuutta työhön. WSOY.

qps-nordic.com. STAMI -Statens Arbeidsmiljøintitutt. <https://www.qps-nordic.org/en/>. Viitattu 25.11.2020.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. (2020) Strategiana asiakaskokemus. Miksi, mitä, miten? Docendo Oy, Jyväskylä.

Sivonen, J. (2013) Kvantimotiv – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/intro.html>. Viitattu 9.1.2021.

Takayama, N., Korpela, K., Lee, J., Morikawa, T., Tsunetsugu, Y., Park, B-J., Li, Q., Tyrväinen, L., Miyazaki, Y. & Kagawa T. (2014) Emotional, Restorative and Vitalizing Effects of Forest and Urban Environments at Four Sites in Japan. Int. J. Environ. Res. Public Health 2014, 11, 7207-7230.

Thoondie, K. & Oikonomou, A. (2017) Using Virtual Reality to Reduce Stress at Work. Computing Conference 2017 18-20 July 2017 | London, UK.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuomi, S. & Latvala, E. (2014) Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Soveltavasta tutkimuksesta. Oppimateriaalit, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/soveltavat-tutkimusmenetelmat/>. Viitattu 24.3.2021.

Tuulaniemi, J. (2011) Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy, Helsinki.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. (2011) Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteen tiedekunnan julkaisuja C:20.

Venäläinen, J. (2020) Flow-tila. Tietotyön viisain vaihde. Fitra 2020.

Vilka, H. (2007) Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Wang, X., Shi, Y., Zhang, B. & Chiang, Y. (2019) The Influence of Forest Resting Environments on Stress Using Virtual Reality. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2019, 16, 3263.

Zhu, Z., Kuykendall, L. & Zhang, X. (2019) The impact of within-day work breaks on daily recovery processes: An event-based pre-/post-experience sampling study. Journal of occupational and organizational psychology, 2019, Vol.92 (1), p.191-211.

Kuvio 1. Taukovideon hengityspallo

Kuvio 2. ROS-elpymiskyselyn väittämiä

Kuvio 3: Taukotyytit ja Päiväkirjakyselyjen vastausinnokkuus

Kuvio 4: Taukojen ja työn osa-alueiden korrelaatiot

Kuvio 5: Valmennusten määrä suhteutettuna taukoihin ja vastausinnokkuuteen

Kuvio 6: Arvon muodostumisen pyramidi. Kankaanpää, S. (6.12.2019) Palvelupolku asiakaskokemuksen kehittämisessä. Esseepankki. Tiimiakatemia. <http://esseepankki.tiimiakatemia.fi/palvelupolku-asiakaskokemuksen-kehittamisessa/> Haettu 12.2.2020.


Kuvio 7: Asiakaskokemuksen mittaaminen eri tasoilla. Korhonen, K. (2019) Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika. Uudenlainen johtaminen Alma Talent, Helsinki

Kuvio 8: Palautteen keruun malli

LIITTEET

Liite 1. Korpi ForRest Aloituskysely

1(3)



Korpi ForRest -työhyvintointiprojektin taustoittavat kysymykset ja tutkimuslupa

Kiitos kyselyyn osallistumisesta!

Tämä kysely toteutetaan osana Korpi ForResti -työhyvintointiprojektia, joka organisaatiossanne toteutetaan. Vastaukset raportoidaan keskiarvoina eikä yksittäisiä vastauksia tai henkilötietoja ei välitetä eteenpäin.

Projektissa syntyvää aineistoa käytetään myös akateemisissa tutkimuksissa, joten tastaamalla kyselyyn annat suostumuksesi kysely- ja mittatietojesi hyödyntämiseen tutkimustarkoituksiin. Voit milloin tahansa halutessasi keskeyttää tutkimukseen osallistumisen kertomalla siitä asetelmasta vastaavalle, Korpi Solutions Oy:n toimitusjohtajalle, Sampo Pohjolalle. Annat sähköpostiosoiteesi seuraavin rajoituksin: (1) sitä ei luovuteta ulkopuolisille, (2) osoitetietosi tuhoetaan välittömästi sen jälkeen, kun aineiston keräys on saatu päätökseen.

Sähköpostiosoite tarvitaan, jotta voimme yhdistää sinulta Korpi ForRest -applikaation (koskee ainoastaan varsinaiseen työhyvintointiprojektiin osallistuvia) ja kyselylomakkeiden avulla kerättyjä tietoja koeasetelmatutkimuksen aikana. Tulostiedostoissa sähköpostiosoitetta eikä henkilökohtaista tunnistettasi esiinny, joten antamiasi tietoja ei voida yhdistää sinuun.

Työhyvintointiprojektiin osallistuvien pyydetään vastaamaan tämän alla olevan kyselyn lisäksi kyselyihin sekä mitattavaan keskittymisharjoitukseen. Lisäksi hyödynnämme sekä Moodmetric-sormuksen että Inme Oy:n kortisolitestin avulla kerättyjä tietoja. Näiden kautta ei siirry henkilötietoja kolmansille osapuolille vaan ainoastaan antamamme geneerinen tunnus.

1. Mihin seuraavista ikäluokista kuulut?

20 tai nuorempi
 21-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60 tai vanhempi

2. Mikä on sukupuolesi?

Nainen
 Mies
 Muu

3. Mikä on korkein suorittamasi koulutustaso tai tutkinto?

Peruskoulu, lukio tai keskiaste
 Ylempi korkeakoulututkinto
 Korkeakoulupintoja ilman tutkintoa
 Tohtorintutkinto
 Alempi korkeakoulututkinto

4. Arvioi kuinka usein viimeisen kahden viikon aikana olet kokenut seuraavia tuntemuksia?

	En koskaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen innostunut työstäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen täysin uppoutunut työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2(3)

5. Arvioi kuinka usein viimeisen kahden viikon aikana olet kokenut seuraavia tuntemuksia?

	En koskaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
Minulla on ollut voimakas kiireen tunne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tuntenut itseni hajamieliseksi työpäivän aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on ollut vaikea keskittyä käsillä oleviin tehtäviin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulta jää päivän aikana kesken sellaisia tehtäviä, jotka uskoin saavani valmiiksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulta jää huomiotta tärkeitä asioita, jotka olisivat vaatineet välitöntä reagoitiani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Arvioi miten viimeisen kahden viikon aikana olet kokenut työsi.

	En koskaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
Olen ollut tyytyväinen tekemääni työn laatuun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen työpäivien aikana tekemääni työn määrään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen kykyyni ratkaista ongelmia työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen kykyyni ylläpitää hyviä suhteita työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Arvioi tuntemuksiasi viimeisen kahden viikon ajalta. Kuinka usein...

	En koskaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
olet tuntenut itsesi henkisesti uupuneeksi työssäsi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
et ole ollut kiinnostunut eikä innostunut työstäsi?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
olet tuntenut, että et pysty keskittymään työskennellessäsi hyvin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3(3)

8. Kuinka monta (vähintään 10 min) taukoa pidät keskimäärin työpäivän aikana


9. Pidätkö (tai saatko pidettyä) mielestäsi riittävästi taukoja työpäivän aikana?

En lainkaan, ehdin hädin tuskin lounaan syömään	Harvoin	Silloin tällöin	Useimmiten	Kyllä, säännöllisesti onnistun tauottamaan työpäiväni hyvin.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Vastaa vapaasti, mikä mahdollisesti estää sinua pitämästä taukoja? Entä osaatko sanoa, mikä auttaisi sinua paremmin tauottamaan työpäiväsi?

Liite 2. Korpi ForRest Päiväkirjakyseily

1(2)



Päiväkirjakyseily: maanantai 26.10. Korpi ForRest

Tarkastele mennyttä päivääsi ja vastaa alla oleviin kysymyksiin.

Tämä kysely toteutetaan osana Korpi ForResti -työhyvinvointiprojektia, joka organisaatiossanne toteutetaan. Vastaukset raportoidaan keskiarvoina eikä yksittäisiä vastauksia tai henkilötietoja ei välitetä eteenpäin.

Saat vastauksistasi koostetun viikkoraportin, jossa nämä tiedot raportoidaan yhdessä Moodmetric ja ROS -mittarien tietojen kanssa.

* 1. Teitkö töitä tai työnkaltaisia asioita tänään?

Kyllä, koko päivän tai normaalin työvuoron Kyllä, tein tänään tavanomaista pidemmän työpäivän - huihuh Kyllä, mutta vain osan päivästä / työvuorosta En (sinun ei tarvitse vastata alla oleviin kysymyksiin)

2. Kuinka monta (vähintään 10 min) taukoa pidit tänään työpäiväsi aikana

3. Arvioi kuinka usein *koit tänään työssäsi* seuraavia tuntemuksia?

	En koskaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen innostunut työstäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen täysin uppoutunut työhöni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2(2)

4. Arvioi miten työpäiväsi sujui tänään?

	Ei lainkaan	Erittäin harvoin	Harvoin	Silloin tällöin	Usein	Erittäin usein	Koko ajan
Minulla on ollut voimakas kiireen tunne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tuntenut itseni hajamieliseksi työpäivän aikana.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on ollut vaikea keskittyä käsillä oleviin työtehtäviin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulta jää päivän aikana kesken sellaisia työtehtäviä, jotka uskoin saavani valmiiksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulta jää huomiotta tärkeitä asioita, jotka olisivat vaatineet välitöntä reagoitani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Arvioi miten tyytyväinen olit työpäivääsi tänään.

	En lainkaan	Hyvin vähän	Vähän	Jonkin verran	Kohtalaisesti	Paljon	Erittäin paljon
Olen ollut tyytyväinen tekemääni työn laatuun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen työpäivien aikana tekemääni työn määrään.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen kykyyni ratkaista ongelmia työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ollut tyytyväinen kykyyni ylläpitää hyviä suhteita työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kommentoi päiväsi vapaasti. Kirjaa erityisesti jos jotain tavanomaisesta poikkeavaa tai mielestäsi mainitsemisen arvoista tapahtui. (tai jätä palautetta Korpi ForRestin tiimille)

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Yksilöhaastattelurunko ja tukikysymykset

Teemat:

Taukojaksoon osallistuminen 1-3

Taukojen vaikutus arkeen 4-8

Virtuaalimetsätuon kehittäminen 9-10

Palautteen saaminen ja antaminen 11-12

1. Miten sait tietää Korpi ForRest -tauoista ja taukojaksoon osallistumisesta?
2. Mikä motivoi sinua osallistumaan taukojaksoon?
3. Odotukset virtuaalimetsää ja taukojaksoa kohtaan?
4. Millä tavoin taukojaksoon osallistuminen vaikutti taukokäyttäytymiseen, verrattuna taukoihin ennen jaksoa? Laadullisesti ja/tai määrällisesti?
5. Tarjottiinko mahdollisuutta osallistua KFR- valmennuksiin?
Kuinka moneen valmennukseen osallistuit?
Millä tavoin valmennuksiin osallistuminen vaikutti taukoihin?
Millä tavoin valmennuksiin osallistuminen vaikutti työntekoon?
6. KFR-tuon kaltaisten taukojen tarpeellisuus työpäivän aikana?
7. Miten KFR-tauko eroaa tavanomaisista työpäivän aikana pitämistäsi tauoista?
8. Miten olet omaksunut uudet taukotavat arkeesi?
Mitkä tekijät ovat edesauttaneet?
Mitkä tekijät ovat olleet esteenä?
9. Miten KFR-taukoa voisi kehittää?
10. Mitä ajatuksia herättävät taukojakson aloituskysely/päiväkirjakysely/taukovideon yhteydessä ollut kysely?
Kyselyjen pituus, vastaamisen helppous, kysymysten sisältö?
11. Saitko taukojakson aikana palautetta taukojen vaikutuksesta? (viikkoraportti)
Koetko palautteen hyödylliseksi?
Millä tavoin koet palautteen hyödyttäneen sinua?
12. Kerättiinkö sinulta palautetta taukojakson aikana?

Liite 4. Palautteen keruun SWOT-analyysi

Palautteenkeruun SWOT -analyysi**Suullisen palautteen keruu**

	POSITIIVISET	NEGATIIVISET
SISÄISET	Vahvuudet -Palautteen antajalle nopeaa -Henkilökohtainen kohtaaminen osoittaa kiinnostusta palautetta kohtaan	Heikkoudet -Kaikki ei ehkä tule kirjatuksi -Määrällisesti usein runsaampaa kuin kirjallinen -Palautteen käsittelyn haasteet
ULKOISET	Mahdollisuudet -Tarkennusten mahdollisuus -Spontaani palaute -Välittömän vastineen mahdollisuus	Uhat -Saako kasvokkain rehellisintä palautetta? -Rajallinen usean henkilön palautteen kerääminen

Palautteen keruu kyselyihin liittyvillä kommenttilaikoilla

	POSITIIVISET	NEGATIIVISET
SISÄISET	Vahvuudet -Luonteva vastaaminen osana kyselyä -Lyhyt, nopea palaute mahdollinen -Tallentuu kirjallisena -Palautteen koonnin ja käsittelyn helppous	Heikkoudet -Helppo ohittaa -Palaute voi jäädä lyhyeksi
ULKOISET	Mahdollisuudet -Vapaavalintainen palautteen laajuus -Nimettömyyden mahdollisuus	Uhat -Nimettömyyden mahdollisuus -Päivittäinen palaute voi olla työläs käsitellä

Sähköpostipalautteen keruu

	POSITIIVISET	NEGATIIVISET
SISÄISET	Vahvuudet -Henkilökohtainen toimitus -Valittu kyselyn lähettämisen ajankohta -Tallentuu heti kirjallisena palautteena	Heikkoudet -Vaivalloista vastata, jos paljon avoimia kysymyksiä -Laajojen avoimien palautteiden käsittely työlästä
ULKOISET	Mahdollisuudet -Palautteen antaminen vastaajalle sopivana ajankohtana -Palautekyselyn sisällön ja laajuuden räätälöinti	Uhat -Saattaa unohtua, jos ei heti vastaa -Voi eksyä roskapostiin -Kyselyyn valittujen kysymysten optimaalisuuden varmistaminen