



## **HR-palveluasiantuntijoiden käyttäjäkokemus Workday-järjestelmästä**

Eetu Niskanen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä</b> Eetu Niskanen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Opinnäytetyön nimi</b> HR-palveluasiantuntijoiden käyttäjäkokemus Workday-järjestelmästä
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 36 + 1
<p>Nykyaikainen henkilöstöhallinto eli HR on kasvattanut merkitystään yritysten keskuudessa. Yrityksillä täytyy olla toimivat HR-palvelut, joiden avulla erilaiset HR-prosessit hoidetaan tehokkaasti ja ammattimaisesti. HR:n vastuualue on erittäin laaja, minkä takia monessa yrityksessä on otettu käyttöön erilaisia HR-järjestelmiä tukemaan näitä palveluita. Jotta järjestelmistä saadaan mahdollisimman paljon irti, tulee niiden soveltua yrityksen vaatimuksiin. Näiden järjestelmien tulisi myös antaa käyttäjilleen mahdollisimman hyvä käyttäjäkokemus.</p> <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona suomalaiselle yritykselle. Työssä perehdyttiin yrityksen henkilöstöhallinnon yhden osan, HR-palveluasiantuntijoiden, käyttäjäkokemukseen Workday-järjestelmästä. Tutkimuksen pääongelma on ”millainen on HR-palveluasiantuntijoiden käyttäjäkokemus Workday-järjestelmästä heidän päivittäisessä työssään?”. Tähän vastatakseen tutkimuksessa selvitettiin mitkä asiat vaikuttavat järjestelmien käyttäjäkokemukseen, minkälaiseksi Workday koetaan tällä hetkellä sekä miten Workdayn käyttäjäkokemusta voisi parantaa.</p> <p>Tutkimuksen tietoperustassa käsitellään HR-palveluita HR:n roolin sekä HR-järjestelmien kautta. HR-järjestelmistä perehdytään vielä tarkemmin Workdayhin sekä sen käyttöön toimeksiantajan yrityksessä. Tutkimuksessa myös esitellään käyttäjäkokemusta sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Käyttäjäkokemusta lähestytään kahden eri mallin avulla, jotka auttavat ymmärtämään sen moninaisuutta. Lopuksi käsitellään vielä järjestelmän käyttäjäkokemuksen tärkeintä osaa, käytettävyyttä.</p> <p>Tämä tutkimus tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla, ja ne suoritettiin heinäkuun aikana vuonna 2024. Haastattelut pidettiin Microsoft Teamsin kautta ja niihin osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin analysoinnin helpottamiseksi. Analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.</p> <p>Tutkimustuloksista huomataan, että Workday koetaan päivittäisessä työssä toimivaksi ja tehokkaaksi järjestelmäksi. Esille nousee muun muassa järjestelmän laajuus, nopeus, helppokäyttöisyys ja esteettisyys. Workday mahdollistaakin sujuvat ja suoraviivaiset prosessit yleisimpien työtehtävien osalta. Järjestelmä tarjoaa myös työkaluja monimutkaisempiin työtehtäviin, jonka ansiosta sitä voidaan käyttää hyvinkin monipuolisesti. Haastatteluiden perusteella Workdayta voisi myös kehittää esimerkiksi selkeyttämällä joitain prosesseja tai lisäämällä järjestelmään parempia käännöksiä. Pienistä kehitysehdotuksista huolimatta, tutkimuksen johtopäätöksinä voidaan todeta, että Workdayn käyttäjäkokemus on hyvällä tasolla HR-palveluasiantuntijoiden keskuudessa.</p>
<b>Asiasanat</b> käyttäjäkokemus, käytettävyys, HR-palveluasiantuntija, HR-järjestelmä, Workday

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tavoite ja rajaus .....	1
1.2	Keskeiset käsitteet .....	2
2	HR-palvelut .....	4
2.1	HR:n rooli .....	4
2.2	HR-järjestelmät .....	5
2.3	Workday .....	6
3	Käyttäjäkokemuksen muodostuminen .....	9
3.1	Käyttäjäkokemus .....	9
3.2	Käytettävyys .....	13
4	Tutkimuksen toteutus .....	16
4.1	Tutkimusmenetelmän valinta .....	16
4.2	Aineiston keruumenetelmät .....	17
4.3	Aineiston käsittely ja analysointi .....	18
5	Tutkimustulokset .....	20
5.1	Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat asiat .....	20
5.2	Workdayn käyttäjäkokemus tällä hetkellä .....	22
5.3	Workdayn käyttäjäkokemuksen parantaminen .....	25
5.4	Yhteenveto .....	26
6	Pohdinta .....	28
6.1	Johtopäätökset .....	28
6.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	30
6.3	Eettiset näkökulmat .....	31
6.4	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset .....	32
6.5	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi .....	32
	Lähteet .....	34
	Liitteet .....	37
	Liite 1. Haastattelukysymykset .....	37

# 1 Johdanto

Yritykset ympäri maailmaa ovat siirtymässä digitaalisiin HR-järjestelmiin, kuten Workdayhin, parantaakseen henkilöstöhallinnon tehokkuutta ja kokonaisvaltaista hallintaa. Tämän siirtymän myötä henkilöstöhallinnon ammattilaiset ovat keskeisessä roolissa varmistamassa, että järjestelmä palvelee yrityksen tarpeita tehokkaasti. Yritysten HR-palveluiden tarkoituksena on tuoda lisäarvoa itse yrityksen lisäksi myös työntekijöille, asiakkaille sekä sijoittajille. Tässä onnistuakseen yritysten täytyy jatkuvasti seurata ja kehittää omia käytäntöjään. (Thite 2019, 17–18.) Yritysten digitaalisen kehityksen myötä myös järjestelmien käyttäjäkokemuksen merkitys on kasvanut vuosi vuodelta. Positiivinen käyttäjäkokemus voi sitouttaa työntekijöitä pidemmäksi aikaa, kun taas negatiivinen käyttäjäkokemus voi vähentää yrityksen tuottavuutta. Tästä syystä käyttäjäkokemuksen kehittäminen on tärkeää ja pidemmällä aikavälillä se voi parantaa yrityksen tulosta, vähentää virheitä ja tukipalveluiden käyttöä sekä lisätä käyttäjien työtyytyväisyyttä. (Bilan 2023, 5.)

Tämä laadullinen tutkimus tehdään toimeksiantona suomalaiselle yritykselle, ja sen kohderyhmänä ovat yrityksen HR-palveluasiantuntijat. Heidän tiimensä tarjoaa asiakasyrityksille monipuolisia HR-palveluita, joiden toteuttamisessa hyödynnetään Workday-järjestelmää. Näitä palveluita on havainnollistettu kuvaan 1.

## Workdayhin liittyvät palvelut

- Palkkaukset
- Työsuhdetietojen muutokset
- Palkanmuutokset
- Organisaation ylläpito
- Pitkien poissaolojen hallinnointi
- Työsuhteiden päättämiset
- Koulutusten hallinta
- HR-raportit

## Muut palvelut

- Työtodistusten tekeminen ja toimittaminen
- Yhteisten ohjeiden ylläpito

Kuva 1. Toimeksiantajan HR-palveluasiantuntijoiden tiimin tarjoamat palvelut

### 1.1 Tavoite ja rajaus

Tämän tutkimuksen pääongelma on ”millainen on HR-palveluasiantuntijoiden käyttäjäkokemus Workday-järjestelmästä heidän päivittäisessä työssään?”. Tähän vastatakseen tutkimuksessa selvitetään mitkä asiat vaikuttavat järjestelmän käyttäjäkokemukseen, millaiseksi Workday koetaan

tällä hetkellä sekä miten sen käyttäjäkokemusta voisi parantaa. Taulukossa 1 on tutkimuksen peittomatriisi, joka kuvaa tutkimuksen alaongelmien, tietoperustan, haastattelukysymysten sekä tutkimustulosten linkittymistä toisiinsa.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta	Haastattelukysymykset	Tutkimustulokset
Mitkä asiat vaikuttavat järjestelmän käyttäjäkokemukseen?	2.1–2.2, 3.1–3.2	1, 6	5.1
Millaiseksi Workday-järjestelmä koetaan tällä hetkellä?	2.2–2.3, 3.1–3.2	2–5	5.2
Miten Workday-järjestelmän käyttäjäkokemusta voisi parantaa?	2.2–2.3, 3.1–3.2	5, 6	5.3

Tutkimuksen kohderyhmä on rajattu toimeksiantajan henkilöstöhallinnon yhteen osaan. Toimeksiantajan henkilöstöhallinto on jaettu useampaan eri osaan, joita ovat muun muassa rekrytointi, palkitseminen, osaamisen ja johtamisen kehittäminen, digitaaliset työkalut sekä HR-palvelukeskus. Tässä tutkimuksessa keskitytään vain HR-palvelukeskuksen tiimiin, HR-palveluasiantuntijoihin. Tutkimuksen aikana HR-palveluasiantuntijoiden tiimissä työskentelee yhteensä 10 työntekijää.

Tutkimuksen aihe on tärkeä toimeksiantajalle, sillä yli 90 prosenttia HR-palveluasiantuntijoiden päivittäisistä toiminnoista kirjataan Workdayhin. Workdayn käyttäjäkokemuksen tutkimisella voidaan siis löytää kehitysehdotuksia päivittäiseen tekemiseen. Päivittäisen työn kehittäminen on tärkeää, sillä se voi vaikuttaa suoraan esimerkiksi työntekijöiden motivaatioon ja työhyvinvointiin sekä työn tehokkuuteen.

## 1.2 Keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat käyttäjäkokemus, käytettävyys, HR-palveluasiantuntija ja henkilötietojärjestelmä.

Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan käyttäjän saamaa kokonaiskokemusta tuotteesta, palvelusta tai järjestelmästä. Käyttäjäkokemuksen mittaaminen on laaja käsite, jossa tarkastellaan käyttäjälle syntyviä ajatuksia, tunteita tai käsityksiä. Mittaustuloksiin voi vaikuttaa esimerkiksi brändi, käyttäjän uskomukset, preferenssit, aiemmat kokemukset sekä käytettävyys. Käyttäjäkokemus saattaa myös muuttua tuotteen kehittyessä tai sen tullessa tutummaksi. (Albert & Tullis 2023, 4–5.)

Käytettävyys on erittäin tärkeä osa-alue käyttäjäkokemusta. Käyttäjäkokemuksen keskittyessä käyttäjän kokonaiskokemukseen tuotteesta, käytettävydessä keskitytään vain tuotteen käyttöön. (Albert & Tullis 2023, 5.) Käytettävyydellä tarkoitetaan jonkin tuotteen, palvelun tai järjestelmän helppokäyttöisyyttä. Sen avulla tavoitellaan käyttäjälle mahdollisimman tehokasta, tuloksellista sekä tyytyväistä käyttäjäkokemusta tietyssä käyttöyhteydessä. (ISO 9241-11:2018)

HR-palveluasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöstöhallinnon työntekijää, jonka työnkuvaan kuuluu yritysten HR-palveluiden kehittäminen ja ylläpito. Yleisiä työtehtäviä ovat uudet palkkaukset, työsuhteiden muutokset, henkilötietojen ylläpito sekä asiakkaiden tai työntekijöiden tukeminen erilaisissa ongelmatilanteissa. (Zippia 2024)

Henkilötietojärjestelmällä tai tuttavallisemmin HR-järjestelmällä tarkoitetaan järjestelmää, johon tallennetaan kaikki työntekijän tarpeelliset henkilötiedot koko työsuhteen ajalta. Henkilötietojen lisäksi järjestelmän avulla voidaan hallinnoida ja käsitellä esimerkiksi työntekijöiden koulutus-, loma- ja palkkatietoja. (Harris 2021, 1–2.)

## 2 HR-palvelut

Tässä luvussa käsitellään HR-palveluita sekä niiden roolia nykyaikaisessa henkilöstöhallinnossa. Aiheeseen perehdytään HR:n peruseriaatteiden sekä HR-järjestelmien kautta. Järjestelmien näkökulmasta perehdytään tarkemmin Workdayhin sekä sen käyttöön tämän tutkimuksen toimeksiantajan yrityksessä.

### 2.1 HR:n rooli

Henkilöstöhallinto eli HR on yritysten osa-alue, joka keskittyy pääasiassa työntekijöiden hallintaan, kehittämiseen sekä hyvinvointiin. Yrityksien tarpeiden mukaan HR:n vastualueisiin voi kuulua esimerkiksi työntekijöiden rekrytointia, henkilöstön hallintaa ja palkitsemista, työhyvinvoinnin edistämistä, lainsäädännön tulkitsemista, yrityskulttuurin kehittämistä sekä muutosneuvotteluissa tukemista. HR:n sisällään pitämä kokonaisuus on siis hyvin moninainen, ja monessa yrityksessä näitä palveluita on jaettu useammalle eri tiimille. (Joki 2024, 11–17.) Perinteisesti HR-palveluita on pidetty vain epämiellyttävänä osana yrityksen hallintoa. HR:n työtehtäviä on ajateltu pakollisina askareina sekä tuottamattomina tehtävinä. Sen lisäksi HR:n työntekijöitä on pidetty jossain määrin yritysten poliiseina, joiden tehtäviin kuuluu sääntöjen noudattamisen valvontaa sekä yrityksen suojelua. Näiden takia useassa tilanteessa on unohtunut HR:n todellinen merkitys, joka on yritysten sekä heidän työntekijöidensä tukeminen ja kehittäminen. Teknologian kehittyessä HR:n maine on kuitenkin parantunut, ja siitä onkin kehittynyt strateginen kumppani yrityksille. (Fulcher, Marasco & Cote 2021, 20–23.)

Marr (2024, 11) mainitsee, että viimeisen 20 vuoden aikana HR-toiminnot ovat kokeneet suuren muutoksen tiedon määrän lisääntymisen ja teknologian kehityksen myötä. Kehitykseen liittyen Marr (2024, 99) nostaa esille muun muassa tekoälyn hyödyntämisen rekrytoinnissa ja ansioluetteloiden analysoinnissa. Teknologian jatkuvan kehityksen myötä yrityksillä ja HR:llä tulee olla valmius muuttaa sekä uudistaa toimintatapojaan. Muutostarpeeseen voi vaikuttaa esimerkiksi digitalisaatio, globalisaatio, ekologisuus sekä työn muutos. Digitalisaatio nousee esille juuri tietotekniikan kehittymisen ja erityisesti tekoälyn hyödyntämisen muodoissa. Näillä pystytään vähentämään turhaa työtä sekä nopeuttamaan rutiininomaisia prosesseja. Digitalisaatio on myös vahvasti yhteydessä globalisaatioon. Yritysten toimintatapojen kehittyessä huomataan, että suuri osa HR:n työtehtävistä voidaan tehdä etätöyönä käytännössä mistä päin maailmaa tahansa. (Viitala 2021, 206–211.) Etätö ja erilaiset kommunikaatio sovellukset mahdollistavat, että samaan palaveriin voi osallistua yrityksen eri toimipaikoista. HR-alan työtehtävissä etätö myös mahdollistaa esimerkiksi luottamuksellisten henkilötietojen käsittelyn ilman ulkoisia häiriötekijöitä verrattuna vaikkapa toimistoympäristöön. Muun muassa näistä syistä erilaisten HR-järjestelmien suosio on kasvanut, sillä niiden avulla HR:n

työntekijät pääsevät käsiksi tarvittaviin tietoihin mistä tahansa ja koska tahansa. Järjestelmät siis helpottavat huomattavasti HR:n kokonaisvaltaista hallintaa.

## 2.2 HR-järjestelmät

Viime vuosina HR-järjestelmistä on tullut olennainen osa nykyaikaista henkilöstöhallintoa. Ne ovat ohjelmistoratkaisuja, jotka auttavat yrityksiä hallinnoimaan heidän henkilöstöönsä liittyviä tietoja ja prosesseja. HR-järjestelmät on suunniteltu tehostamaan yrityksen toimintaa, sillä monet prosessit ovat vaatineet hyvinkin paljon aikaa, kun niitä on tehty manuaalisesti. Yleinen järjestelmäratkaisu on pilvipohjainen, joka tallentaa kaikki henkilöstöön liittyvät tiedot yhteen paikkaan. Se mahdollistaa tietojen saatavuuden nopealla aikataululla esimerkiksi yritysten eri toimipaikoista. Nykyaikaiset HR-järjestelmät myös mahdollistavat tietojen nopean ja luotettavan liikkumisen eri järjestelmien välillä. (Fulcher, Marasco & Cote 2021, 52–55.) Esimerkkinä tällaisesta integraatiosta voi olla HR-järjestelmään kirjattu palkankorotus, joka liikkuu automaattisesti palkanlaskennan käyttämään järjestelmään. Tiedon määrän lisääntyessä ja teknologian kehittyessä Harris (2021, 165) mainitsee, että HR-järjestelmän tulisi mahdollistaa

- henkilöstöhallinnon ydintoiminnot
- erilaiset palvelut
- ajanhallinta
- kykyjenhallinta
- analytiikka
- kehittymässä olevat käytännöt.

HR-järjestelmän päätehtävä on auttaa yrityksiä hallinnoimaan henkilöstönsä tarvittavia tietoja. Järjestelmän ydintoimintona se pitää sisällään esimerkiksi työntekijöiden henkilötiedot, työsuhtetiedot sekä palkkatiedot. Nykyaikaisille HR-järjestelmille ominaista on, että niin työntekijät kuin työnantajatkin pääsevät käyttämään järjestelmää. Useat järjestelmät tarjoavatkin erilaisia palveluita myös työntekijöille, joiden avulla he pääsevät esimerkiksi lisäämään omia taitojaan järjestelmään tai vaikkapa pyytämään vapaapäiviä. Yleisesti HR-järjestelmän ajanhallinnan ominaisuus pitääkin sisällään läsnäolotietojen lisäksi lomapäivien ja työajan seurannan. (Harris 2021, 166–167.)

HR-järjestelmillä voidaan myös seurata työntekijöiden kehitystä vuosien saatossa. Kykyjenhallinnan ominaisuuden avulla voidaan seurata esimerkiksi koulutusten suorittamista tai yrityksen koulutusstrategian edistymistä. Näiden ominaisuuksien seurannan helpottamiseksi, useat järjestelmät tarjoavat erilaisia raportointi- ja analysointimahdollisuuksia. Analytiikkatyökalut auttavat yrityksiä seuraamaan keskeisiä henkilöstömittareita, joiden avulla taas voidaan kehittää yrityksen toimintaa. Toiminnan kehittymiseen vaaditaan myös ennakkointia sekä kehitteillä olevien ominaisuuksien seuraamista. (Harris 2021, 167–169.) Kehitteillä oleviin käytäntöihin Ferrar & Green (2021, 6) nostavat

esille tekoälyn kehittymisen tuomat mahdollisuudet. Tekoälyn hyödyistä Marr (2024, 13–14) mainitsee kehittyvien trendien ennustamisen sekä riskien ennalta kartoittamisen. Kuvaan 2 on havainnollistettu nykyaikaisten HR-järjestelmien yleisiä ominaisuuksia.



Kuva 2. Nykyaikaisten HR-järjestelmien yleisiä ominaisuuksia

### 2.3 Workday

Workday on pilvipohjainen ohjelmistoratkaisu, joka tarjoaa erilaisia työkaluja henkilöstöhallintoon, taloushallintoon sekä IT-ratkaisuihin. Järjestelmä mahdollistaa näiden kolmen osa-alueen integroitumisen yhdeksi kokonaisuudeksi. Workdayn henkilöstöhallinnon osa-alue tarjoaa erilaisia ominaisuuksia koko työsuhteen elinkaarelle alkaen rekrytoinnista jatkuen aina työsuhteen päättymiseen asti. Workdayn pääominaisuus on henkilötietojen ja työsuhdetietojen hallinta, joissa työntekijöiden tarvittavat tiedot tallennetaan yhteen tietokantaan. Se mahdollistaa työntekijöille, heidän esihenkilöilleen sekä henkilöstöhallinnon työntekijöille pääsyn tarvittaviin tietoihin. (Workday 2024)

Workday on erittäin laaja järjestelmä, joka mahdollistaa hyvin monipuolisia toimintoja. Laajuutensa takia se on yleinen vaihtoehto keskisuurille ja suurille yrityksille. Workdayn avulla yritykset pystyvät hallinnoimaan eri prosesseja helposti samasta paikasta. Järjestelmä pitää sisällään myös erittäin kattavat sekä käyttäjäystävälliset raportointi- ja analysointimahdollisuudet. Raportointiominaisuuksia pidetäänkin yhtenä parhaimpina verrattuna muihin järjestelmiin. Esimerkkinä Workdayn raportoinnista esille nousee työntekijöiden suoritusten seuraaminen, työntekijöiden tietojen hakeminen helposti sekä käyttäjän itse mukautettavat raportit. Näiden lisäksi Workday on tunnettu helppokäyttöisyydestään, mukautettavuudestaan sekä erilaisten integraatioiden mahdollistamisesta.

Workdayn laajuus voi aiheuttaa myös hankaluuksia, mikäli yritys ei tarvitse kaikkia sen

ominaisuuksia. Laajuuden takia jotkin prosessit voivat olla hieman sekavia, ja niiden käyttäminen työstä. Varsinkin pienemmille yrityksille Workdayssa voi olla liikaa toimintoja. (Forbes 2024) Tämän tutkimuksen kohteena olevan HR-palveluasiantuntijoiden tiimin tarjoamiin Workday-palveluihin kuuluvat muun muassa uudet palkkaukset, työsuhteiden muutokset, palkanmuutokset, organisaatioiden ylläpito, pitkien poissaolojen hallinta, työsuhteiden päättymiset, koulutusten hallinta sekä raportointi.

Uusien työntekijöiden palkkaukset ja vanhojen työntekijöiden työsuhteen muutokset tehdään samalla periaatteella. Muutoksia varten asiakasyritysten esihenkilöt toimittavat palkkauslomakkeet, joiden perusteella Workdayhin kirjataan tarvittavat tiedot. Palkkauksen yhteydessä Workdayhin kirjataan esimerkiksi työntekijöiden henkilötiedot, työsuhteen tiedot, aiempi työkokemus, sekä palkkatiedot. Näiden perusteella järjestelmä luo työntekijälle profiilin Workdayhin, jonka jälkeen järjestelmässä muodostetaan sähköinen työsopimus esihenkilön ja uuden työntekijän hyväksyttäväksi. Työsuhteen muutokset taas voivat pitää sisällään esimerkiksi työtuntien muutoksen, työsuhteen vakinaistamisen tai työntekopaikan muutoksen.

Palkanmuutokset pitävät sisällään muun muassa työehtosopimuksissa sovitut yleiskorotukset, työkokemuksen perusteella tulevat palvelusvuosikorotukset sekä ylimääräiset palkkiot tai palkankorotukset. Yleiskorotukset ajetaan järjestelmään kaikille työntekijöille yhdellä kertaa. Palvelusvuosikorotukset ja ylimääräiset palkkiot tallennetaan työntekijöille yksitellen, ja niiden seuraamiseen käytetään apuna Workdayn raportointia. Muutoksien jälkeen tiedot liikkuvat Workdaysta automaattisesti esimerkiksi palkanhallinnon järjestelmiin.

Organisaatioiden ylläpito sisältää eri toimipisteet, yritystiedot, kustannuspaikat sekä tiimitiedot. Organisaatioiden ylläpidolla tarkoitetaan esimerkiksi uusien toimipisteiden luomista, olemassa olevien toimipisteiden tietojen päivittämistä sekä vanhojen toimipisteiden sulkemista. Jokaisella toimipisteellä on Workdayssa omat organisaatiotiedot, joita pidetään ajan tasalla. Mikäli tiedoissa on virheitä, työntekijöitä ei pysty esimerkiksi siirtämään tai palkkaamaan kyseisiin toimipisteisiin. Organisaatioiden ylläpitoon sisältyy myös esihenkilöoikeuksien hallinta. Jokaiselle organisaatiotasolle määritellään Workdayssa esihenkilö, joka pääsee näkemään ja tekemään esihenkilöille tarkoitettuja toimenpiteitä.

Pitkien poissaolojen hallinnoinnissa työntekijä merkitään poissaolevaksi hänen Workday-profiiliinsa. Pitkät poissaolot kestävät vähintään 60 päivää, ja niitä voi olla esimerkiksi asepalvelus, raskaus- ja vanhempainvapaa tai opintovapaa. Pitkiä poissaoloja hallinnoidaan Workdayssa, jotta esimerkiksi palkanmaksuun vaikuttavat tiedot tai luontoisedut pysyvät ajan tasalla. Poissaolojen hallinnoinnissa käytetään apuna myös Workdayn raportointia, jotta paluut poissaoloilta sujuvat mahdollisimman vaivattomasti.

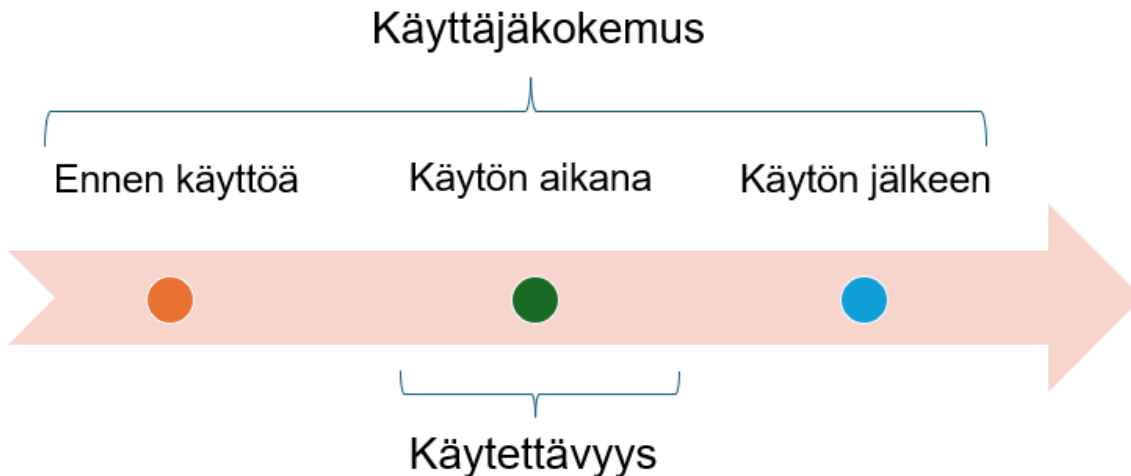
Työsuhteiden päättymiset kirjataan Workdayhin esihenkilöiden antamalla tiedoilla. Tarvittavia tietoja ovat työsuhteen päättymissy sekä päättymispäivämäärä. Workdayhin tehty työsuhteen päättäminen on tämän jälkeen automaattisesti yhteydessä esimerkiksi lopputiliin sekä työtodistuksen muodostumiseen.

Koulutusten hallinta Workdayssa kattaa uusien koulutusten avaamisen, vanhojen koulutusten päivittämisen ja korjaamisen sekä vanhentuneiden koulutusten poistamisen. Joissain tilanteissa Workdayn koulutuksiin kirjataan myös osallistujamerkinnot esihenkilöiden puolesta. Koulutukset vaihtelevat sisällöltään, ja ne voivat olla kertaluonteisia tai toistuvia. Kertaluonteinen koulutus voi liittyä esimerkiksi uuden toimipaikan avaamiseen, kun taas toistuva koulutus voi olla vaikkapa vuosittainen täydennyskoulutus tietosuojaan.

Workdayn raportointiominaisuudet voivat merkittävästi helpottaa perustyötehtävien suorittamista. Raportoinnin avulla voidaan hakea esimerkiksi tietyn asiakasyrityksen tai tehtävänimikkeen työntekijätiedot yhdellä kertaa. Lisäksi raporttien vertailu voi auttaa tunnistamaan tai korjaamaan virheitilanteita. Käyttäjillä on myös mahdollisuus luoda mukautettuja raportteja, joiden avulla he voivat analysoida tarvittavia tietoja tarkemmin. Workdayn raportteja voidaan myös ajastaa, jolloin käyttäjä saa tarvitsemansa raportin automaattisesti esimerkiksi kerran kuukaudessa.

### 3 Käyttäjäkokemuksen muodostuminen

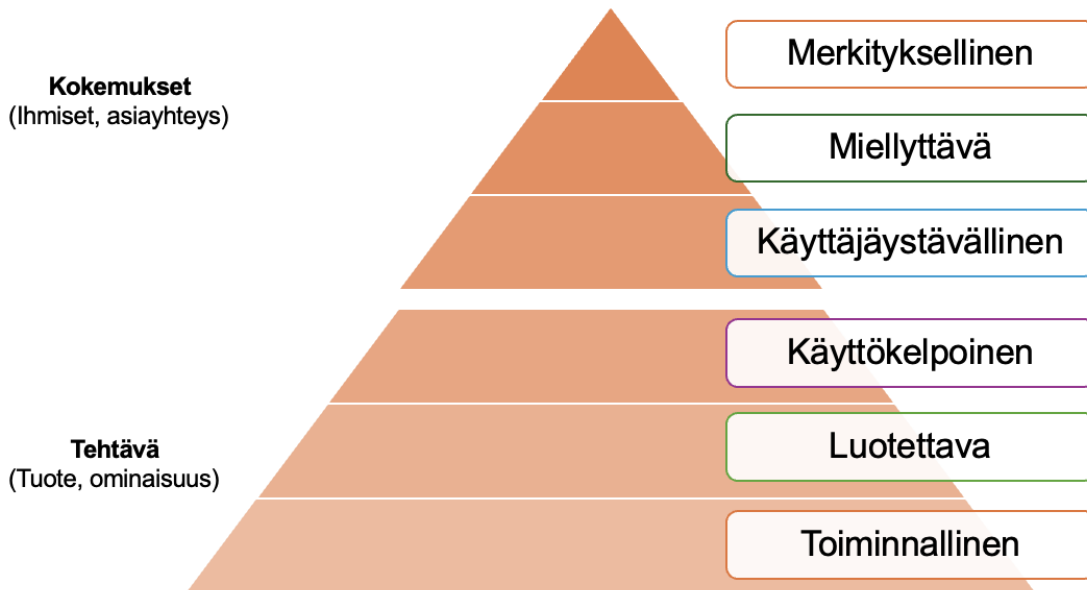
Tässä luvussa käsitellään käyttäjäkokemuksen perusteita sekä sen muodostumista. Käyttäjäkoke-  
muksen muodostumiseen perehdytään kahden eri mallin avulla. Järjestelmien näkökulmasta pe-  
rehdytään vielä käyttäjäkokemuksen tärkeimpään osa-alueeseen, käytettävyyteen. Kuvaan 3 on  
havainnollistettu käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden välinen ero.



Kuva 3. Käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden ero (mukaillen Niemelä s.a.)

#### 3.1 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemus pitää sisällään käyttäjän käsitykset ja reaktiot, jotka johtuvat tuotteen, palvelun tai järjestelmän käytöstä ja/tai sen ennakoidusta käytöstä (ISO 9241-11:2018). Toisin sanoen käyttäjäkokemus tarkoittaa käyttäjän saamaa kokonaiskokemusta tuotteesta, palvelusta tai järjestelmästä (Albert & Tullis 2023, 4–5). Käyttäjäkokemus on avainasemassa, kun yritykset kehittävät uusia innovaatioita ja pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan. Hyvä käyttäjäkokemus voi pitää sisällään esimerkiksi helppokäyttöisyyden, esteettisyyden, monipuolisuuden sekä teknisen suorituskyvyn. Tuotteen, palvelun tai järjestelmän käytön olisi hyvä olla tarpeeksi tehokasta ja intuitiivista, jotta käyttäjät todennäköisemmin olisivat tyytyväisiä. Huonolla käyttäjäkokemuksella taas on negatiivisia vaikutuksia. Mikäli käyttäjät eivät ole tyytyväisiä, he voivat siirtyä käyttämään kilpailijan palveluita. Huonon käyttäjäkokemuksen tunnuspiirteitä ovat esimerkiksi monimutkaisuus, hitaus, saavutettavuuden puute sekä käyttäjien tarpeiden laiminlyöminen. (Franz & Kauer-Franz 2024, 41–43.) Kuvasta 4 löytyy käyttäjäkokemuksen pyramidi, jossa hahmotellaan käyttäjäkokemuksen muodostumista eri tasojen kautta.



Kuva 4. Käyttäjäkokemuksen pyramidi (mukaillen Sakai 2023a)

Käyttäjäkokemuksen pyramidi on malli, joka kuvaa tasoja, joiden perusteella käyttäjäkokemus muodostuu. Malli havainnollistaa sen, että hyvä käyttäjäkokemus on monen muuttujan summa. Pyramidissa jokainen taso rakentuu edellisen päälle, ja mitä korkeammalle päästään, sitä kokonaisvaltaisempi ja parempi käyttäjäkokemus tuotteella on. Pyramidin tasot on jaettu kahteen osaan, tehtävään ja kokemuksiin. Tehtävä rakentaa pohjan pyramidille, ja se pitää sisällään tuotteen perusasioita, joita ovat toiminnallisuus, luotettavuus ja käyttökelpoisuus. Ensimmäisenä täytyy perehtyä toiminnallisuuteen, sillä käyttäjien ensisijainen tarve on, että tuote toimii tehokkaasti. Tuotteen toimiessa seuraavaksi on keskityttävä siihen, kuinka luotettavasti se toimii. Tuotteen tulisi toimia jokaisella käyttökerralla samanlaisesti ilman odottamattomia virheitä. Alatason viimeinen vaihe on käyttökelpoisuus. Tuotteen tulisi olla helppokäyttöinen, intuitiivinen ja käyttäjien tulisi pystyä suorittamaan haluamansa tehtävät ilman suurta vaivaa. (Sakai 2023a)

Pyramidin kolme ylintä tasoa pitävät sisällään syvällisempiä ja ihmisten kokemuksiin liittyviä asioita. Näitä ovat käyttäjäystävällisyys, miellyttävyys ja merkityksellisyys. Käyttäjäystävällisyys on käyttökelpoisuuden seuraava askel. Siinä huomioidaan esimerkiksi käyttäjän mieltymyksiä ja varmistetaan, että tuote mukautuu käyttäjän tarpeisiin. Käyttäjäystävällisyydellä siis pyritään tekemään tuotteen käytöstä mahdollisimman sujuvaa. Hyvä käyttäjäystävällisyys on yhteydessä miellyttävyyteen. Miellyttävyys tarkoittaa, että käyttäjä saa positiivisia tunteita tuotteen käytöstä. Se siis keskittyy erityisesti siihen, että tuotteesta saa hyvän käyttäjäkokemuksen. Pyramidin huipulla on merkityksellisyys. Siinä tarkastellaan, vastaako tuote käyttäjän arvoja, uskomuksia tai edistääkö se jopa syvempää tarkoitusta. (Sakai 2023a)

Käyttäjäkokemusta voidaan lähestyä useammalla eri tavalla ja Cirucci & Pruchniewska (2022, 5–6) nostavatkin esille Morvillen hunajakennon. Morvillen (2004) luoma käyttäjäkokemuksen hunajakkeno auttaa ymmärtämään tuotteen, palvelun tai järjestelmän keskeisiä ulottuvuuksia. Sitä myös pidetään edelleen olennaisena muistilistana nykyaikaisiin tuotekehitysprojekteihin (Uxpin 2022). Malli sisältää seitsemän eri osa-aluetta, ja se on kuvattu tarkemmin kuvassa 5.



Kuva 5. Käyttäjäkokemuksen hunajakennomalli (mukaiillen Morville 2004)

Käytettävyydessä keskitytään vain tuotteen, palvelun tai järjestelmän käyttöön ja siinä arvioidaan sen helppokäyttöisyyttä. Käyttäjän tulisi päästä mahdollisimman helposti päämääräänsä ilman ylimääräistä vaivaa. Käytettävyyden avulla siis tavoitellaan käyttäjälle mahdollisimman tehokasta, tuloksellista sekä tyytyväistä käyttäjäkokemusta. (Albert & Tullis 2023, 5.; Sakai 2023b)

Hyödyllisyydessä mietitään, että palveleeko tuote tai järjestelmä käyttäjien tarpeita tai tuottaako se tarpeeksi arvokasta palvelua. Esimerkiksi järjestelmä on hyödyllinen, mikäli se täyttää sille asetetut vaatimukset. Hyödyllisyyteen vaikuttaa vahvasti myös tuotteen tai palvelun kohderyhmä. Käyttäjillä voi olla hyvinkin erilaisia tarpeita tuotteen käyttöön, ja tästä syystä kohderyhmän koko voi vaihdella tuotteiden tai palveluiden välillä. (Cirucci & Pruchniewska 2022, 5.; Sakai 2023b)

Haluttavuus arvioi esimerkiksi onko tuotteen, palvelun tai järjestelmän visuaalinen ulkoasu ja yleinen suunnittelu houkutteleva. Ulkoasun tulisi herättää myönteisiä tunteita ja luoda mieleenpainuva käyttäjäkokemus. Tuotteen onnistunut suunnittelu voi pitää sisällään esimerkiksi onnistuneen teknisen kehityksen, jonka ansiosta käyttäjä haluaa jatkaa tuotteen käyttöä tulevaisuudessa. Haluttavuus pitää sisällään myös käyttäjien omia mieltymyksiä, joten siihen saattaa vaikuttaa esimerkiksi tuotteen brändi tai identiteetti. (Sakai 2023b)

Saavutettavuudella varmistetaan, että lähtökohtaisesti tuotetta pystyy käyttämään kuka tahansa. Tuote tulisi suunnitella sillä periaatteella, että sitä pystyy käyttämään myös ne henkilöt, joilla on erilaisia toimintarajoitteita. Tästä esimerkkinä voi olla verkkosivut, sillä myös näköongelmaisten tulisi pystyä käyttämään niitä. (Sakai 2023b) Saavutettavuutta varmistetaan myös lainsäädännöllisillä vaatimuksilla, joihin voi sisältyä esimerkiksi verkkosisällön saavutettavuusvaatimuksia (W3C 2024).

Uskottavuudella pyritään saamaan käyttäjä jatkamaan tuotteen, palvelun tai järjestelmän käyttöä myös tulevaisuudessa. Uskottavuus voi viitata esimerkiksi kuinka luotettavana käyttäjät pitävät verkkosivua, tuotetta, brändiä tai yritystä. Käyttäjän on pystyttävä luottamaan tuotteeseen, jotta se voi menestyä. Esimerkiksi puutteelliset käyttöohjeet tai sekava sisältö voi vähentää uskottavuutta. (Sakai 2023b)

Löydettävyydellä tarkoitetaan kuinka helposti käyttäjät löytävät itse tuotteen, palvelun tai vaikkapa tarvitsemansa tiedon esimerkiksi verkkosivuilta tai järjestelmästä. Siinä voidaan arvioida verkkosivujen hakutoimintoja, järjestelmän valikkorakenteita tai sisällön ulkoasua. Hyvä löydettävyys ei pelkästään paranna käyttäjäkokemusta, vaan se voi myös lisätä käyttäjien uskollisuutta. Mikäli tuotetta, palvelua tai käyttäjän tarvitsemia tietoja ei löydetä helposti, käyttäjä saattaa vaihtaa palveluntarjoajaa. (Sakai 2023b)

Arvokkuudella tarkoitetaan minkälaista arvoa tuote, palvelu tai järjestelmä tuo käyttäjälleen. Käyttäjälle lisäarvoa tuo esimerkiksi tuotteen hyvä hinta-laatusuhde tai käytännön hyöty. Yritykselle tuotteen täytyy tuoda liiketoiminnallista tulosta, jotta sitä kannattaa tuottaa käyttäjille. (Sakai 2023b) Bilanin (2023, 50) mukaan arvokkaaseen tuotteeseen ja sitä kautta onnistuneeseen käyttäjäkokemukseen vaaditaan käyttäjän tarpeiden, yritysten tavoitteiden sekä tuotteen teknisten vaatimusten tasapainoa. Taulukossa 2 on kuvattu näiden osa-alueiden vaikutuksia toisiinsa.

Taulukko 2. Käyttäjäkokemuksen osa-alueiden vaikutukset (mukaillen Bilan 2023, 55)

Käyttäjän tarpeet	Yrityksen tavoitteet	Tekniset vaatimukset	Lopputulokset
Kyllä	Kyllä	Ei	Tuotteen rakentaminen on hankalaa tai mahdotonta
Kyllä	Ei	Kyllä	Tuotteella on vähäiset mahdollisuudet menestyä
Ei	Kyllä	Kyllä	Tuote on tarpeeton
Kyllä	Kyllä	Kyllä	Onnistunut tuote

Käyttäjäkokemuksen mittaaminen on olennaisessa roolissa, kun halutaan parantaa tuotetta, palvelua tai järjestelmää. Ennen käyttäjäkokemuksen mittaamista täytyy ymmärtää käyttäjiä sekä heidän käyttötarkoituksiaan. Itse mittauksessa voi olla tarkoituksena tunnistaa mahdollisia ongelmakohtia, arvioida käyttäjien tyytyväisyyttä tai löytää uusia kehitysmahdollisuuksia. Käyttäjäkokemusta mitattaessa täytyy kuitenkin muistaa ottaa huomioon ihmisten tuntemukset ja mieltymykset. Jokaiselle käyttäjälle muodostuu omanlaisensa kokemus ja yhdelle hyvä käyttäjäkokemus voi olla toiselle huono. Käyttäjäkokemus saattaa myös muuttua vuosien saatossa, kun tuotteen, palvelun tai järjestelmän käyttäminen tulee tutummaksi. (Albert & Tullis 2023, 50–51.) Käyttäjäkokemuksen muuttamisesta esimerkkinä voi olla vaikkapa laajan järjestelmän käyttö. Uudelle työntekijälle laaja järjestelmä saattaa aiheuttaa epäloogisuuden tunnetta, kun taas vuoden päästä kyseinen työntekijä nauttiikin siitä, että pystyy tekemään kaikki tarvittavat toimenpiteet yhdellä järjestelmällä.

### 3.2 Käytettävyys

Teknologian kehittyessä järjestelmien käyttäjäkokemuksen merkitys kasvaa entisestään. Esimerkiksi järjestelmien laajuus ja monimutkaisuus voivat aiheuttaa haasteita käyttäjille. Järjestelmien tapauksessa käyttäjäkokemus vaikuttaa niin työntekijöihin kuin asiakkaisiin. Mikäli järjestelmä on liian monimutkainen, työntekijöiden tehokkuus ja sitä kautta yrityksen tuottavuus kärsii. Asiakkaan näkökulmasta järjestelmän huono käyttäjäkokemus voi ajaa asiakkaan käyttämään kilpailevan yrityksen palveluita. (Albert & Tullis 2023, 8.) Järjestelmien käyttäjäkokemusta tutkiessa täytyy huomioida käyttäjäkokemuksen tärkein osa, käytettävyys. Käytettävyys tarkoittaa helppokäyttöisyyttä ja minkä tahansa järjestelmän tulisi olla tarpeeksi helppokäyttöinen. Järjestelmän helppokäyttöisyys voi pitää sisällään esimerkiksi selkeää navigointia, loogisia prosesseja sekä tarpeeksi yksinkertaisia toimintoja. (Franz & Kauer-Franz 2024, 63–64.) Kuusijärvi (28.6.2023) nostaa esille

järjestelmän käytettävyyteen liittyen Jakob Nielsenin kehittämän käytettävyyden määritelmän. Nielsenin (2012) mukaan käytettävyyttä voidaan tutkia viidellä eri osa-alueella, ja ne löytyvät kuvasta 6.



Kuva 6. Nielsenin (2012) kehittämä käytettävyyden määritelmä kuvana

Tyytyväisyydellä pohditaan, kuinka miellyttävää järjestelmän käyttö on. Järjestelmän käytön tulisi olla tarpeeksi vaivatonta ja sen tulisi huomioida käyttäjien tarpeet. Tyytyväisyyteen vaikuttavia piirteitä järjestelmässä voi olla esimerkiksi loogisuus, esteettisyys sekä intuitiivisuus. Tyytyväisyys on subjektiivinen arvio käyttäjien omista kokemuksistaan sekä siitä, kuinka hyvin se vastaa heidän tarpeitaan. Tästä syystä tyytyväisyyden mittaus on hankalampaa kuin esimerkiksi tehokkuuden mittaus. (Franz & Kauer-Franz 2024, 42.)

Opittavuus viittaa siihen, kuinka helposti ja nopeasti käyttäjät oppivat käyttämään uutta järjestelmää. Hyvän opittavuuden tunnusmerkkejä on, että järjestelmä on tarpeeksi intuitiivinen ja uudet käyttäjät voivat aloittaa järjestelmän tehokkaan käytön ilman merkittävää opettelu-aikaa. Järjestelmän tulisi siis pitää sisällään esimerkiksi loogista navigointia sekä yhtenäisiä prosesseja, jotta sen opittavuus olisi hyvällä tasolla. (Franz & Kauer-Franz 2024, 287.)

Tehokkuus mittaa sitä, kuinka nopeasti ja sujuvasti käyttäjät voivat suorittaa tehtäviensä. Tehokas järjestelmä voi pitää sisällään muun muassa navigoinnin helpoutta ja käyttöliittymän selkeyttä.

Järjestelmän selkeyttä voidaan parantaa esimerkiksi poistamalla turhia vaiheita tai lisäämällä ohjeita järjestelmään. Tehokkuus on käytettävyyden määritelmässä helpoin osa-alue mittaukselle. Sitä voidaan mitata esimerkiksi ottamalla aikaa jonkin tietyn tehtävän kestosta. Tämän mittauksen toistamisella, saadaan selville mihin suuntaan järjestelmän tehokkuus on kehittynyt. (Franz & Kauer-Franz 2024, 41–42.)

Tehokkuuteen voidaan liittää muistettavuus. Siinä keskitytään, kuinka helposti ja tehokkaasti käyttäjät pystyvät käyttämään järjestelmää esimerkiksi tauon jälkeen. Muistettavuuden tunnusmerkkejä ovat johdonmukaisuus, ennustettavuus ja visuaalisuus. Järjestelmien prosessien tulisi olla mahdollisimman samankaltaisia ja visuaalisten elementtien tulisi tukea järjestelmän käyttöä, jotta sen muistettavuus paranisi. (Nielsen 2012)

Viimeisenä osa-alueena on virhealttius. Siinä tarkastellaan, kuinka paljon järjestelmän käyttäjät tekevät virheitä, kuinka vakavia virheet ovat sekä kuinka helposti ne voidaan korjata. Virheet voivat olla inhimillisiä tai järjestelmästä johtuvia. Järjestelmien tulisi siis omalla käytettävyydellään ennaltaehkäistä mahdollisimman paljon virheitä. Ennaltaehkäisyyn voi auttaa esimerkiksi selkeät prosessit ja toiminnot, erilaisten rajoitusten käyttö sekä automaattiset täydennykset. (Nielsen 2012)

## 4 Tutkimuksen toteutus

Tässä tutkimuksessa tutkittiin HR-palveluasiantuntijoiden käyttäjäkokemusta Workday-järjestelmästä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla. Haastattelut suoritettiin heinäkuun aikana vuonna 2024. Tutkimuksen kohderyhmänä olleen toimeksiantajayrityksen HR-palveluasiantuntijoiden tiimissä työskenteli tutkimuksen aikana yhteensä 10 työntekijää. Heistä kahdeksan osallistui tähän tutkimukseen. Toimeksiantaja otti Workdayn käyttöönsä vuonna 2019, ja tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden työssä saatu käyttökokemus Workdaysta vaihtelikin puolesta vuodesta lähes viiteen vuoteen. Keskimääräinen käyttökokemus Workdaysta oli hieman yli kolme vuotta. Tässä luvussa esitellään tutkimusmenetelmän valinta, aineiston keruumenetelmät sekä aineiston käsittely- ja analysointimenetelmät.

### 4.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa määrälliseen ja laadulliseen tutkimukseen. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkoituksena on saada faktatietoa ennalta määritetyistä kohteista. Siinä pyritään muuntamaan kerätty data ymmärrettävään muotoon ja useasti data on numeraalista. (Bilan 2023, 106–108.) Dataa voi kerätä esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla tai käyttää jo valmiita tilastoja. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston analysointi vaihtoehtoja ovat esimerkiksi kuvaileva tilastoanalyysi sekä tilastollinen päättely. (Seppola 2023, 34–35.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus sopii tilanteisiin, joissa tarkoituksena on tutkia ja ymmärtää henkilöiden ajatuksia, tunteita tai inhimillistä toimintaa (Puusa & Juuti 2020, 9; Seppola 2023, 60). Bilan (2023, 106) mainitsee, että ajatusten ja tunteiden tutkimisesta saatava tieto on subjektiivista, ja sitä kautta voidaan löytää tärkeitä oivalluksia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä esimerkiksi haastatteluiden tai aktiivisen havainnoinnin avulla (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysimenetelminä käytetään yleisesti sisällönanalyysia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 141).

Tämä tutkimus suoritettiin laadullisena tutkimuksena, koska tutkimuksen tavoitteena oli saada syvällisempää ymmärrystä työntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista liittyen Workdayhin. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan saada esille työntekijöiden kokemuksia tai ajatuksia, jotka eivät mahdollisesti tulisi esille määrällisessä tutkimuksessa. Henkilökohtaiset kokemukset ovat tärkeitä, kun pohditaan jonkin järjestelmän käyttäjäkokemusta ja laadullinen tutkimus mahdollistaakin käyttäjäkokemuksen monipuolisen analysoinnin. Laadullista tutkimusmenetelmää puolsi myös se, että pienen kohderyhmän takia määrällinen tutkimus ei olisi ollut tarpeeksi luotettava.

## 4.2 Aineiston keruumenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keräämiseksi käytetään yleisesti haastatteluita, kyselyitä, havainnointia tai dokumenteista kerättyä tietoa. Onnistuneessa tutkimuksessa voi yhdistellä eri menetelmiä tai kerätä aineiston vain yhtä menetelmää käyttäen. Tyypillisesti suosituin tapa kerätä aineistoa laadullisessa tutkimuksessa on haastatteluiden avulla. Haastattelu antaa osapuolille joustavuutta tilanteeseen verrattuna esimerkiksi kyselylomakkeeseen. Haastattelutilanteessa osapuolilla on mahdollisuus käydä keskustelua, tarkentaa kysymyksiä sekä oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä. Haastattelumenetelmä kannattaa valita huolella, sillä menetelmissä on suuriakin eroja. Erilaisia haastattelutyyppisiä ovat esimerkiksi lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83–84.)

Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu on äärimmillään täysin strukturoitu haastattelu kysymysten osalta, ja siinä on pysyttävä tutkimuksessa ennalta päätettyjen raamien sisällä. Lomakehaastattelu yleisesti eteneekin tutkijan ennalta päättämän järjestyksen mukaan. Luotettavat vastaukset saattavat myös vaatia sen, että haastatteluun osallistuva vastaa kysymyksiin järjestyksessä, sillä vastaukset saattavat vaikuttaa seuraaviin kysymyksiin. Lomakehaastattelu sopii esimerkiksi tilanteeseen, jossa tutkimusongelma on hyvin rajattu. (Vilka 2021a, 123.) Lomakehaastattelusta Tuomi & Sarajärvi (2018, 87) mainitsevat, että se on haastattelumuodoista vaikeakäyttöisin laadulliseen tutkimukseen.

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on yleisimmin käytetty haastattelumuoto laadullisessa tutkimuksessa. Siinä edetään tutkimusongelmasta valittujen teemojen tai asioiden perusteella. Yksi sen piirteistä onkin, että jokaisesta valitusta teemasta haastateltava antaa oman näkemyksensä. Teemahaastattelun ehkäpä suurin hyöty löytyy sen mahdollistamasta vuorovaikutuksesta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Siinä haastattelija pystyy esittämään syventäviä kysymyksiä vastauksista tai haastateltava voi pyytää tarkennusta annettuun kysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.; Vilka 2021a, 124.)

Avoin haastattelu eli syvähaastattelu on ääripäässään täysin strukturoimaton, eikä sitä ole rakennettu ollenkaan kysymysten tai teemojen ympärille. Avoimelle haastattelulle ominaista on, että siihen määritellään ainoastaan tutkimusongelma ja itse haastattelussa keskustellaan siihen liittyvistä asioista. Avoin haastattelu muistuttaa teemahaastattelua siltä osin, että haastattelijan on helppo esittää jatkokysymyksiä haastateltavan vastauksista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88–89.; Vilka 2021a, 126–127.)

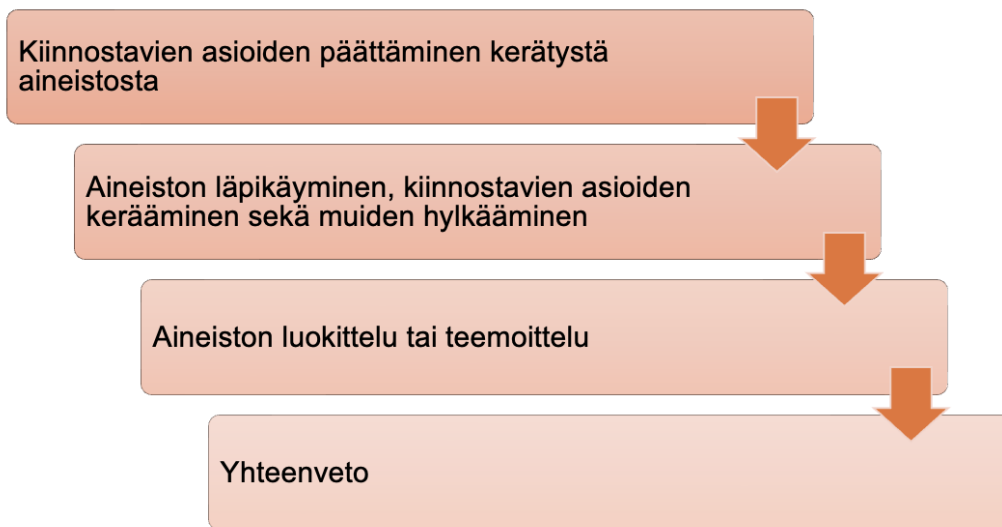
Kuten mikä tahansa tutkimus, laadullinen tutkimus pitää sisällään haasteita. Laadullisen tutkimuksen keskittyessä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, aineiston keräämisessä täytyy huomioida

esimerkiksi kysymysten muotoilu ja esitystapa. Hyvät kysymykset ovat tarpeeksi yksinkertaisia, eikä niissä saa olla tulkinnanvaraa. Yleisestikin yhdestä aiheesta kannattaa mieluummin kysyä useampi tarkka kysymys kuin yksi laaja kysymys. Tutkimuksessa kannattaa myös suosia avoimia kysymyksiä sekä välttää kysymyksiä, joihin on mahdollista vastata ”kyllä” tai ”ei”. (Vilkka 2021a, 127–128.; Vilkka 2021b, 107–109.)

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla, sillä se sopii parhaiten tämänkaltaiseen tutkimukseen. Puolistrukturoitu menetelmä sopii käyttäjäkokemuksen tutkimiseen, sillä sen avulla haastateltavat pääsevät vapaammin kertomaan omia kokemuksiaan sekä taustoittamaan vastauksiaan. Vaikka puolistrukturoidussa haastattelussa vastaukset voivat olla laajoja, valmis haastattelurunko auttaa kuitenkin saamaan vastaukset jokaisesta aiheesta. Liitteestä 1 löytyy haastattelukysymykset, jotka lähetettiin jokaiselle haastateltavalle etukäteen. Kysymykset lähetettiin haastateltaville etukäteen, jotta he pystyvät antamaan tarkempia ja luotettavampia vastauksia. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin samat pääkysymykset, mutta puolistrukturoidun haastattelumenetelmän vuoksi haastatteluissa tuli erilaisia syventäviä kysymyksiä riippuen haastateltavien vastauksista. Haastattelut suoritettiin ajalla 8.7.–24.7.2024. Jokainen haastattelu oli yksilöhaastattelu, ja ne suoritettiin Microsoft Teamsin kautta. Haastattelut kestivät 15 minuutista puoleen tuntiin.

### **4.3 Aineiston käsittely ja analysointi**

Laadullisen tutkimuksen analysointia aloittaessa täytyy valmistautua siihen, että aineistosta löytyy kiinnostavia sekä epärelevantteja asioita. Tutkijan täytyy rajata aineistoa esimerkiksi tutkimuksen tarkoituksen tai tutkimusongelman perusteella. Rajauksen perusteella aineistosta kerätään kaikista mielenkiintoisimmat asiat ja hylätään muut. Aineiston keräämisen jälkeen siitä etsitään yhteneviä vastauksia, ja niitä voidaan ryhmitellä esimerkiksi eri aihepiirien mukaan. Lopuksi aineistosta tehdään yhteenveto, jossa nostetaan esille tutkimuksen tulokset sekä kiinnostavimmat asiat. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–107.) Yhteenvetoa tehdessä laadullisen tutkimuksen analysointiin voi hyödyntää litterointia. Siinä kerätty aineisto, esimerkiksi haastattelu, muutetaan tekstimuotoon. Tekstimuotoon muutettu aineisto helpottaa sen analysointia huomattavasti, sillä se vahvistaa tutkijan vuorovaikutusta kerätyn aineiston kanssa. (Vilkka 2021a, 137.) Laadullisen tutkimuksen analyysikuvaus tiivistettynä on havainnollistettu kuvaan 7.



Kuva 7. Laadullisen tutkimuksen analyysikuvaus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104)

Laadullisen tutkimuksen analysointiin käytetään yleisesti sisällönanalyysia. Sen avulla aineistoa voidaan analysoida monipuolisesti, systemaattisesti sekä objektiivisesti. Sisällönanalyysin pääta-voitteena on auttaa kerätyn tutkimusaineiston muuttamista tiiviimpään ja ymmärrettävämpään muotoon. Pääasiassa analyysi keskittyy tulkintaan ja päättelyyn, jossa tutkija luo aineistosta informaatiivisen kokonaisuuden. (Puusa & Juuti 2020, 144–145.) Vilkan (2021b, 154) mukaan sisällönanalyysi voidaan jakaa kahteen osaan, pragmaattiseen ja narratiiviseen analyysiin.

Pragmaattisessa analyysissä pyritään erittelemään tai jäsentelemään kerätyt havainnot ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi. Pragmaattinen analyysi on teorialähtöinen, teorianohjaama tai aineistolähtöinen. Kerätty aineisto jaotellaan ylä- ja alakategorioiksi, joiden avulla tutkitaan näiden kategorioiden keskinäisiä merkityssuhteita. Tämän kategorisoinnin avulla tutkimustuloksia voidaan tulkita huomattavasti selkeämmin. Narratiivisessa analyysissä aineistoja voidaan käsitellä kokonaisuutena tai se voidaan tiivistää tarinanomaiseksi. Narratiivinen analyysi on aineistolähtöinen, ja aineistosta saatujen tulosten perusteella sitä voidaan yhdistää tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Narratiivinen analyysi on myös hyvin tulkinnallista, ja se sopii esimerkiksi tilanteeseen, kun pyritään ymmärtämään ihmisten omia kokemuksia. (Vilka 2021b, 154–163.)

Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin pragmaattista analyysia löytämään käytännönläheistä tietoa ja yhdistäviä tekijöitä tutkimusongelmasta. Haastattelutuloksia vertailemalla pystyttiin tunnistamaan vastaajien välisiä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia, joiden perusteella aineisto jaettiin selkeisiin kategorioihin. Näistä kategorioista koottiin merkittävimmät havainnot yhtenäiseksi ja luotettavaksi kokonaisuudeksi.

## 5 Tutkimustulokset

Tässä luvussa esitellään tutkimustulokset. Tulokset esitellään tutkimuksen alaongelmien perusteella, ja havainnoinnin apuna käytetään suoria lainauksia haastatteluista. Haastateltavien anonyymiteetin säilyttämiseksi haastateltavista käytetään kirjaimia A-H.

### 5.1 Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat asiat

Ennen Workdayn käyttäjäkokemuksen tutkimista on hyvä selvittää mitkä asiat vaikuttavat yleisesti järjestelmien käyttäjäkokemukseen. Haastateltavat nostivatkin monipuolisesti esille järjestelmien käyttäjäkokemukseen vaikuttavia asioita. Eniten esille nousi positiiviseen käyttäjäkokemukseen ja sitä kautta käyttäjystävällisyyteen liittyviä asioita. Kaikki haastatteluissa mainitut ominaisuudet näkyvät kuvassa 8.



Kuva 8. Järjestelmien käyttäjäkokemukseen vaikuttavat asiat haastatteluiden perusteella

Lähes jokaisessa haastattelussa tärkeimmiksi asioiksi nostettiin järjestelmän loogisuus ja helppokäyttöisyys. Esimerkiksi haastateltavat A ja G mainitsivat loogisuudesta seuraavaa:

”Ensimmäisenä tulee mieleen käyttäjystävällisyys. Eli miten helppoa on käyttää sitä järjestelmää tai oppia käyttämään sitä. Ja itse sisällytän tähän myös loogisuuden, eli tarvitseeko paljon eri ohjeita järjestelmän käyttämiseen.”

”Loogisuus ja intuitiivisuus. Vaikka et olisi koskaan ennen käyttänyt järjestelmää, niin siinä olisi sellainen loogisuus, että vähän klikkailemalla onnistut löytämään sen tiedon mitä tarvitset.”

Käyttäjäystävällisyyteen voi sisällyttää järjestelmän nopeuden ja tehokkuuden. Yritykset pyrkivät jatkuvasti tehostamaan omia prosessejaan, joten järjestelmän täytyy vastata tähän tavoitteeseen. Monesti järjestelmän sisällään pitämä tiedonmäärä on valtava, joka taas voi aiheuttaa tehokkuuden heikentymistä. Nopeudesta ja tehokkuudesta haastateltavat A ja D mainitsivat seuraavaa:

”Olipa itse järjestelmä miten hyvä tahansa, niin jos se on todella hidas ja raskas käyttää, niin silloin se on huono. Nopeus on avainasemassa työnteossa ja tehokkuudessa.”

”Jos tietomassaa tulee todella paljon, niin järjestelmän täytyisi olla tarpeeksi näppärä käyttää.”

Nopeuteen voi liittää myös järjestelmän selkeyden työntekijän näkökulmasta. Haastateltavat mainitsivat, että järjestelmästä pitäisi pystyä löytämään halutut toiminnot tarpeeksi helposti ilman ohjeiden lukemista. Sen lisäksi toimintojen ja prosessien pitää olla tarpeeksi selkeitä, jotta työteho ei kärsi. Järjestelmän selkeyteen liittyen esille nousi myös esteettisyys. Järjestelmän ulkonäön olisi hyvä olla tarpeeksi neutraali, sillä usein työntekijät käyttävät koko työpäivänsä sen parissa. Haastateltava F muotoili asian seuraavasti:

”Järjestelmän täytyisi olla jotenkin esteettinen ja helposti katsottavissa. Sen täytyy miellyttää silmää.”

Positiivisena ominaisuutena haastatteluista nousi esille myös järjestelmän muokattavuus. Työntekijöiden näkökulmasta muokattavuus voi pitää sisällään esimerkiksi joidenkin prosessien optimointia tai toimintojen räätälöintiä heidän omien tarpeidensa mukaan. Työnantajan taas olisi hyvä saada järjestelmästä omannäköisensä. Toisena huomiona työnantajan puolelta on myös teknologian kehittyminen ja liiketoiminnan muuttuminen. Työnantajan näkökulmasta järjestelmän muokattavuudesta haastateltava A kertoi seuraavaa:

”Olisi hyvä, että järjestelmä taipuu eri yritysten vaatimuksiin ja tarpeisiin. Isoilla työnantajilla on olennaista, että järjestelmää pystyy muokkaamaan.”

Tärkeänä osana järjestelmää voidaan myös pitää sen luotettavuutta. Haastateltava B pitikin luotettavuutta tärkeimpänä ominaisuutena, ja järjestelmän tulisi toimia odotetun lailla ilman virheitä. Virheettömän toiminnan lisäksi sinne syötettyjen tietojen tulisi liikkua järjestelmän sisällä sekä

mahdollisesti eri järjestelmien välillä luotettavasti. Järjestelmän luotettavuuteen liittyen haastateltava B mainitsi myös lainsäädännölliset vaatimukset tietosuojan muodossa.

## 5.2 Workdayn käyttäjäkokemus tällä hetkellä

Workdayn tämänhetkistä käyttäjäkokemusta tutkiessa on hyvä ensimmäiseksi selvittää mitkä Workdayn ominaisuudet vaikuttavat työntekijöiden saamaan käyttäjäkokemukseen. Haastattelussa tähän keskityttiin perustyötehtävien osalta ja suurimmaksi osaksi Workdayta kuvailtiin positiivisesti. Haastattelussa Workdayn ominaisuuksista useimmiten mainittiin järjestelmän laajuus ja sen vaikutus käyttäjäkokemukseen. Pääasiassa laajuus tuli esille positiivisena puolena. Negatiivisena Workdayn laajuus nousi esille ainoastaan, kun haastateltavat miettivät heidän alkuaikojaan Workdayn parissa. Kokemuksen karttuessa ja Workdayn tullessa tutummaksi, haastateltavat kokivat positiiviseksi asiaksi eritoten Workdayn mahdollisuudet. Esimerkiksi haastateltava G kehui Workdayn laajuutta seuraavasti:

”Ne on ne kaikki palikat samassa paketissa eli Workdayssa. Koska ennen Workdayta jouduttiin käyttämään todella montaa eri järjestelmää. Niin onhan se kätevää, että on vain yksi järjestelmä auki.”

Haastattelussa Workdayn laajuuden yhteyteen esille nousi järjestelmän loogisuus ja helppokäyttöisyys. Perustyötehtävissä Workday pääasiassa koettiin loogiseksi ja helppokäyttöiseksi. Esimerkiksi haastateltava F:n mukaan kaikista yksinkertaisimmat palkkaukset ja työsuhteiden muutokset ovat erittäin loogisia ja suoraviivaisia prosesseja. Haastateltava H taas mainitsi, että työntekoon on löytynyt oma tyyli, sillä yhden asian tekemiseen on monta eri tapaa. Workdayn helppokäyttöisyyden kautta esille nousi myös järjestelmän tehokkuus. Esimerkiksi Workdayn nopeutta haastateltava A kehui näin:

”Nopeus on ehkä parasta Workdayssa. Noin isoksi ja monipuoliseksi järjestelmäksi se toimii todella nopeasti.”

Workdayn helppokäyttöisyyden yhteyteen nousi järjestelmän selkeys. Järjestelmän ja sen prosessien tulisi olla mahdollisimman selkeitä ja helposti löydettäviä työntekijälle. Haastateltavat muistelivat järjestelmään perehtymistä, ja nostivat esille, että alkuun Workdayn käyttö koettiin hieman hankalaksi. Haastateltava B kertoi, että esimerkiksi peruspalkkausta tehdessä joidenkin kohtien yli vain hypätään eikä niihin kirjata mitään tietoa:

”Tavallaan täytyy vain oppia, että nämä kohdat täytetään ja nämä toiset hypätään yli. Se on varmasti alkuun hieman epäselvää.”

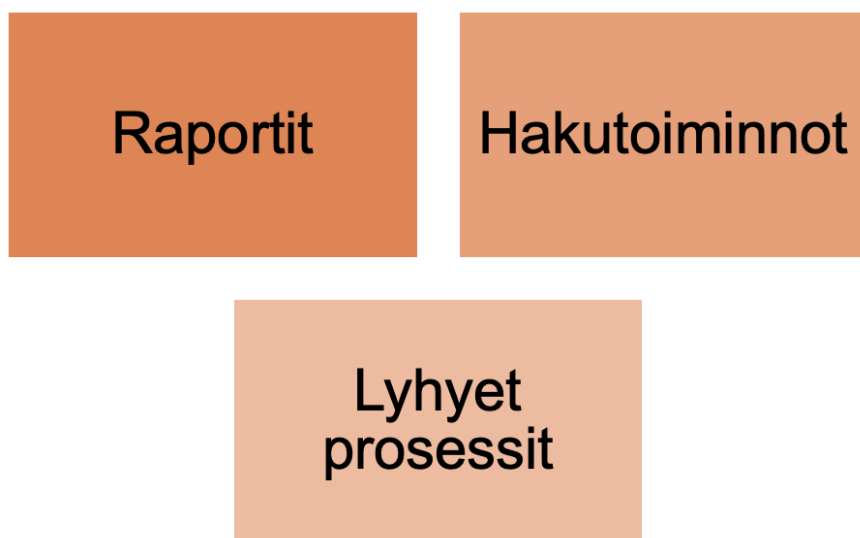
Selkeyteen liittyen osa haastateltavista olikin pohtinut, että löytyykö joihinkin prosesseihin nopeampia ja selkeämpiä keinoja. Haastateltavat kuitenkin mainitsivat, että Workday koettiin selkeäksi, kun järjestelmää on käyttänyt hetken aikaa. Järjestelmän selkeydestä haastateltava H mainitsi, että esimerkiksi Workdayn etusivulta ja työntekijöiden profiileista löytyy tarvittavat tiedot suhteellisen helposti. Tämän lisäksi haastateltava E kuvaili Workdayn selkeyttä seuraavasti:

”Nyt kun järjestelmää on oppinut käyttämään, niin onhan Workday simppelempi ja selkeämpi käyttää.”

Workdayn selkeyteen vaikuttaa myös sen ulkonäkö. Haastatteluiden perusteella Workday koetaan esteettisesti miellyttäväksi ja haastateltava F kertoi, että Workday miellyttää silmää:

”Kyllähän Workdayta on helppo tuijotella päivästä toiseen.”

Haastatteluiden perusteella edellä mainittujen toiminnallisuuden lisäksi Workdayn käyttäjäkokemukseen vaikuttaa järjestelmän ominaisuudet. Haastateltavat nostivat esille erilaisia prosesseja, jotka ovat helpottaneet heidän työntekoaan, ja sitä kautta parantaneet järjestelmän käyttäjäkokemusta. Nämä työntekoa sujuvoittavat prosessit löytyvät kuvasta 9.



Kuva 9. Työntekoa helpottavat prosessit haastatteluiden perusteella

Työntekoa sujuvoittavista prosesseista tärkeimpänä esille nousi Workdayn raportointi mahdollisuudet. Haastatteluissa kerrottiin, että raportointia voidaan hyödyntää useampaan työtehtävään ja sen avulla voidaan hakea lähestulkoon mitä tahansa tietoja. Raportoinnista haastateltava G kertoi seuraavaa:

”Omassa työssäni käytän apuna raportointia, niin se auttaa, että on järjestelmä mistä pystyy tonkimaan tietoa, ja muokkaamaan eri raportteja. Niitä on myös suhteellisen helppo käyttää.”

Useampi haastateltava kehui Workdayn hakutoimintoja ja ainoastaan yksi heistä sanoi hakutoiminnon toimivan huonosti. Workdaysta voi hakea tietoja esimerkiksi työntekijän nimellä, henkilönumerolla tai toimipaikan nimellä. Haastateltava A kertoikin, että tämä on kehittynyt paljon ja usein Workday osaa ehdottaa oikeita tietoja, vaikka haussa olisikin kirjoitusvirheitä. Hakutoiminnoista haastateltava C:n mainitsi näin:

”Vaikka ei ihan tarkkaan tietäisi mitä tai mistä lähtee etsimään jotain tietoa, niin sillä hakutoiminnolla pystyy aika hyvin löytämään.”

Useammassa haastattelussa mainittiin myös työsuhteiden muutoksiin liittyvät prosessit. Haastateltavat antoivat positiivista palautetta lyhyistä prosesseista. Työsuhteiden muutokset voidaan pääasiassa tehdä kahdella eri tavalla, ja haastateltavat kertoivat, että lyhyt prosessi on huomattavasti nopeuttanut heidän työntekeään. Lyhyestä prosessista haastateltava F kertoi seuraavaa:

”Kun lyhyellä prosessilla tekee muutoksen, niin helpottaa huomattavasti, kun ei tarvitse kahlata kaikkia tietoja läpi mitkä eivät edes vaikuta tähän kyseiseen muutokseen.”

Haastatteluissa eniten negatiivisia kommentteja tuli tietojen liikkumisesta eri järjestelmien välillä. Haastateltavat kertoivat, että tietojen liikkuminen järjestelmien välillä turhauttaa, mikäli jokin prosessi venyy useammalle päivälle. Vaikka ongelma johtuu toisesta järjestelmästä, useampi haastateltava koki integraatioiden hitauden vaikuttavat negatiivisesti nimenomaan Workdayn käyttäjäkokemukseen. Tietojen liikkumista järjestelmien välillä kuvailtiin haastateltavien D ja F toimesta näin:

”Esimerkiksi nuo liittymät aiheuttavat välillä ongelmia. On tullut tilanteita, ettei saada tiettyjä tietoja liikkumaan järjestelmästä toiseen. Sitten niitä täytyy manuaalisesti korjailta.”

”Jos joutuu perumaan ja tekemään uudestaan jonkin muutoksen niin ei pysty välttämättä tekemään sitä loppuun vaan joutuu odottamaan seuraavaan päivään. Se luo haasteita, kun joutuu jättää asioita roikkumaan.”

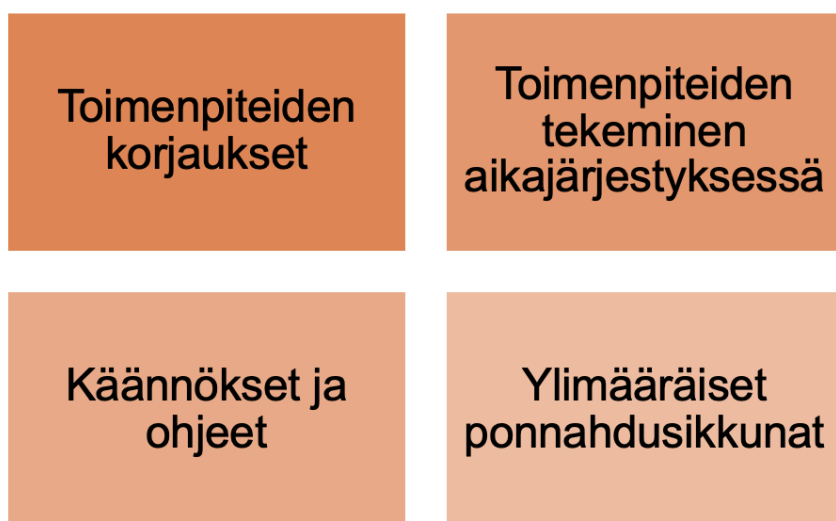
Tämänhetkinen käyttäjäkokemus Workdaysta sai tutkimuksen aikana kehuja, kun haastateltavat mieltivät tilannetta parin vuoden takaiseen. Useampi haastateltava kertoi, että käyttäjäkokemus on

kehittynyt. Haastateltavat myös uskoivat käyttäjäkokemuksen jatkavat kehittymistä. Haastateltava C kuvasi kehittymistä seuraavasti:

”Positiivista on, että kehitystä on tapahtunut. On vieläkin parannettavaa, mutta on menty ja mennään oikeaan suuntaan.”

### 5.3 Workdayn käyttäjäkokemuksen parantaminen

Haastatteluiden perusteella Workdayn käyttäjäkokemuksen parantuminen riippuu pitkälti järjestelmän sisältämien prosessien kehittämisestä ja selkeyttämisestä. Esimerkiksi haastateltava B mainitsi, että mikäli joitakin prosesseja pystyisi automatisoimaan tai tiivistämään, niin se voisi parantaa työn tehokkuutta, ja sitä kautta myös Workdayn käyttäjäkokemusta. Tämän lisäksi yleisesti prosesseihin toivottiin hieman enemmän yhtäläisyyttä. Kuvasta 10 näkyy työntekoa hidastavia ja sitä kautta negatiivisesti käyttäjäkokemukseen vaikuttavia asioita.



Kuva 10. Negatiivisesti käyttäjäkokemukseen vaikuttavia asioita haastatteluiden perusteella

Useammassa haastattelussa esille nousi erilaisten toimenpiteiden korjaukset Workdayssa. Toimenpiteiden korjaukset ovat aiheuttaneet haastateltaville hankaluuksia, sillä suurin osa toimenpiteistä täytyy tehdä aikajärjestyksessä Workdayhin. Esimerkiksi haastateltavat C ja E kuvasivat korjauksia seuraavasti:

”Kaiken pystyy korjaamaan, mutta se voi välillä olla työlästä.”

”Toimenpiteiden korjaamiset, kun ne pitää tehdä tietyssä järjestyksessä. Omasta mielestä todella epäloogista, että miksi toinen korjaus tehdään toisella tavalla ja toisessa ei voi missään nimessä tehdä samalla tavalla.”

Workdayn laajuus aiheuttaa myös paljon muistettavaa työntekijöille, mikäli ohjeet eivät ole ajan tasalla. Esimerkiksi haastateltava G toivoi enemmän käyttöohjeita itse Workdayn sisälle. Ohjeiden lisäksi Workdayn sisältä löytyviin teksteihin kaivattaisiin selkeyttä. Esimerkiksi haastateltavat A ja G toivoivat parempia käännöksiä seuraavasti:

”Se olisi kiva, että saisi enemmän loogisuutta tai paremmat käännökset suomen kielelle. Esimerkiksi uudella työntekijällä voi mennä pitkään, että sisäistää minkä takia jotain merkataan johonkin tiettyyn kohtaan.”

”Workdayssa on paljon hassua terminologiaa. Joissain tilanteissa mikään ei viittaa siihen, että olisit oikeassa paikassa. Välttämättä ei löydetä sitä mitä tarvitsisi.”

Workdayn käyttäjäkokemuksen parantamiseen liittyen haastatteluissa mainittiin myös joidenkin prosessien sisällään pitämät ponnahdusikkunat. Haastateltavat kokivat ylimääräiset varmistelut turhina ja aikaa vievinä, vaikka ne pystytäänkin kuittaamaan nopeasti pois. Esimerkiksi haastateltavat E ja F toivoivat ponnahdusikkunoiden vähentämistä, sillä monesti niiden varmisteluvaiheessa ei kuitenkaan enää pääse korjaamaan kyseistä toimenpidettä.

#### **5.4 Yhteenveto**

Haastatteluiden perusteella järjestelmien käyttäjäkokemukseen vaikuttaa erityisesti käytettävyyteen ja käyttäjäystävällisyyteen liittyviä asioita. Järjestelmän tulisi olla tarpeeksi looginen, helppokäyttöinen sekä toiminnallinen. Haastatteluiden perusteella toiminnallisuuteen vaikuttaa muun muassa järjestelmän nopeus ja tehokkuus. Erilaisten prosessien tulisi toimia tehokkaasti ilman turhaa odottelua tai odottamattomia virheitä. Näiden lisäksi järjestelmältä kaivataan selkeyttä ja intuitiivisuutta.

Workdayn käyttäjäkokemukseen vaikuttaa erityisesti järjestelmän laajuus. Workdayn laajuutta pidetään erittäin hyvänä ominaisuutena, kun järjestelmää on oppinut käyttämään. Haastatteluissa mainittiin, että Workdayn laajuus on aiheuttanut haasteita alkuaikoina, mutta järjestelmän tullessa tutummaksi laajuus koetaan erittäin hyvänä ominaisuutena. Tähän muutokseen vaikuttaa erityisesti Workdayn tehokkuus, loogisuus ja helppokäyttöisyys. Erityisesti perustyötehtävien tekeminen koetaan tehokkaaksi ja se sisältää suoraviivaisia prosesseja. Workday koetaan myös suhteellisen selkeäksi järjestelmäksi, josta pystyy etsimään tietoa tarpeeksi helposti. Käyttäjäkokemukseen vaikuttavista asioista haastatteluissa esille nousi myös Workdayn raportointimahdollisuudet, hakutoiminnot sekä lyhyet prosessit. Näitä pidetään työntekoa sujuvoittavina asioina, ja sitä kautta käyttäjäkokemusta parantavina ominaisuuksina. Haastatteluiden perusteella Workdayn käyttäjäkokemukseen vaikuttaa myös integraatiot muiden järjestelmien kanssa. Näitä integraatioita pidetään hieman

hitaina, ja välillä ne koetaan myös turhauttaviksi. Vaikka hitaus saattaakin johtua toisesta järjestelmästä, integraatioiden koetaan vaikuttavan negatiivisesti juuri Workdayn käyttäjäkokemukseen.

Workdayn käyttäjäkokemuksen parantamiseksi haastatteluissa mainittiin muun muassa erilaisten prosessien kehittäminen ja selkeyttäminen. Selkeyttämiseen mainittiin esimerkiksi prosessien tiivistäminen tai turhien ponnahdusikkunoiden poistaminen. Workdayn käyttäjäkokemuksen kehittämiseksi, esille nousi myös erilaisten toimenpiteiden korjaukset. Korjauksia pidettiin epäloogisina, sillä korjaustapa saattaa vaihdella prosessien välillä. Sen lisäksi toimenpiteiden tekeminen aikajärjestyksessä hankaloittaa korjausten tekemistä. Korjauksien lisäksi Workdaylta kaivataan hieman parempia ohjeita tai käännöksiä järjestelmään.

## 6 Pohdinta

Tässä luvussa esitellään johtopäätökset peilaten tutkimuksen teoriapohjaan. Johtopäätöksien lisäksi perehdytään tutkimuksen luotettavuuteen, eettisiin näkökulmiin sekä pohditaan kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Lopuksi arvioidaan vielä opinnäytetyöprosessia sekä omaa oppimista tutkimuksen aikana.

### 6.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli saada laaja käsitys HR-palveluasiantuntijoiden Workday-järjestelmän käyttäjäkokemuksesta. Tutkimustuloksia tarkasteltiin kolmen alaongelman perusteella. Tavoitteena oli selvittää mitkä asiat vaikuttavat järjestelmien käyttäjäkokemukseen, minkälaiseksi Workday koetaan tällä hetkellä ja miten Workdayn käyttäjäkokemusta voisi parantaa. Tutkimuksen alaongelmiin liittyvä tietoperusta piti sisällään käyttäjäkokemuksen esittelyn esimerkiksi pyramidin ja hunajakennomallin perusteella sekä käytettävyyden määritelmän. Näiden lisäksi tietoperustassa esiteltiin nykyaikaisiin HR-järjestelmiin liittyviä vaatimuksia.

Tutkimuksen ensimmäisessä alaongelmassa keskityttiin yleisesti järjestelmän käyttäjäkokemukseen vaikuttaviin asioihin. Haastatteluissa nousi esille useita tärkeitä ominaisuuksia, jotka vaikuttavat järjestelmien käyttäjäkokemukseen. Vertailtaessa haastatteluiden tuloksia käyttäjäkokemuksen pyramidiin huomataan, että pyramidin avulla voidaan perehtyä järjestelmiin ja sitä kautta myös Workdayhin. Pyramidin alatasoilla on toiminnallisuus, luotettavuus sekä käyttökelpoisuus, ja nämä ominaisuudet nousivat jossain muodossa esille useammassa haastattelussa. Järjestelmän tärkeimpänä osana voidaan pitää sen toiminnallisuutta, sillä ilman sitä järjestelmä on hyödytön. Haastatteluiden perusteella toiminnalliselta järjestelmältä vaaditaan muun muassa nopeutta ja loogisuutta. Pyramidin alatasoihin haastatteluissa mainittiin myös luotettavuus, helppokäyttöisyys ja intuitiivisuus. Pyramidin ylätasoilla on henkilökohtaiseen kokemukseen vaikuttavia tekijöitä, ja ne saattavatkin vaihdella ihmisten välillä. Haastatteluiden perusteella tällaisia asioita ovat esimerkiksi esteettisyys, näppäryys ja selkeys.

Toisessa alaongelmassa keskityttiin Workday-järjestelmän tämänhetkiseen käyttäjäkokemukseen. Haastatteluiden tuloksia verratessa käyttäjäkokemuksen hunajakennoon, esille nousee selkeästi kaksi osa-aluetta: käytettävyyys ja hyödyllisyys. Järjestelmien tapauksessa käytettävyyttä pidetään tärkeimpänä osa-alueena, ja se pätee myös Workdayhin. Workdayn käytettävyyden positiivisista puolista esille nousee tyytyväisyys, tehokkuus ja virhealttius. Haastatteluiden perusteella tämänhetkinen tyytyväisyys Workdayhin on hyvällä tasolla. Järjestelmä koetaan esimerkiksi loogiseksi, helppokäyttöiseksi ja esteettiseksi. Näiden lisäksi Workday koetaan tehokkaana ja myös nopeana järjestelmänä vaikka se sisältääkin paljon erilaisia toimintoja ja tietomassaa. Tehokkuutta

voidaankin pitää yhtenä sen parhaimpina ominaisuuksina. Käytettävyyden määritelmän virhealttius on Workdayssa myös hyvällä tasolla. Haastateltavat kertoivat, että virheiden korjaus voi aiheuttaa niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita. Osa virheistä voi olla hankalia tai työläitä korjattavia, mutta Workday kuitenkin mahdollistaa käytännössä jokaisen virheen korjaamisen. Sitä pidetäänkin erittäin tärkeänä ominaisuutena.

Haastatteluiden perusteella esille nousi Workdayn laajuus ja sitä kautta järjestelmän hyödyllisyys toimeksiantajalle. Workday mahdollistaa tarpeeksi arvokkaan palvelun, ja se täyttää toimeksiantajan vaatimukset erittäin hyvin. Esimerkiksi haastateltava A pohti, että taipuisiko muut HR-järjestelmät toimeksiantajan vaatimuksiin. Sen lisäksi järjestelmä mahdollistaa hyvin erilaisen käytön eri osastojen ja käyttäjien välille. Haastatteluissa Workdayn laajuutta pidettiin niin positiivisena kuin negatiivisenakin puolena. Kokeneemmat työntekijät pitivät Workdayn laajuutta yhtenä parhaimpana ominaisuutena, kun taas uudemmat työntekijät etsivät vielä tehokkaimpia menetelmiä työnteoonsa. Useampi haastateltava vertasi Workdayta heidän edelliseen HR-järjestelmäänsä. Workday koettiin huomattavasti paremmaksi, ja se johtui nimenomaan Workdayn laajuudesta ja nykyaikaisuudesta. Samalla useampi haastateltava myönsi, että alkuun heillä oli ollut vaikeuksia hahmottaa järjestelmää. Käytettävyyden määritelmää tutkiessa, negatiivisia puolia Workdaysta löytyi opittavuus ja muistettavuus. Nämä johtuvat suoraan Workdayn laajuudesta.

Käyttäjäkokemuksen pyramidissa Workday nousee toiseksi ja kolmanneksi korkeimman tason välille eli miellyttävyyden rajoille. Haastatteluista voidaan päätellä, että HR-palveluasiantuntijoiden joukossa Workday koetaan toiminnalliseksi, luotettavaksi, käyttökelpoiseksi ja käyttäjäystävälliseksi järjestelmäksi. Workday on tehokas järjestelmä, joka toimii pääasiassa luotettavasti. Workdayn sisällään pitämät prosessit toimivat luotettavasti eivätkä ne tuota odottamattomia virheitä. Luotettavuuteen ainoana negatiivisena asiana esille nousi tietojen liikkuminen järjestelmien välillä. Useasti se johtuu myös toisesta järjestelmästä, joten sitä ei voida pitää Workdayn ongelmana, vaikka se vaikuttaakin käyttäjäkokemukseen. Haastatteluiden perusteella Workday koetaan myös suhteellisen helppokäyttöiseksi, vaikka esimerkiksi haastateltava G toivoikin järjestelmän intuitiivisuuden paranemista. Käyttäjäystävällisyys nousee esille yleisimpien työtehtävien osalta, sillä Workday mukautuu käyttäjien tarpeisiin esimerkiksi mahdollistamalla joidenkin prosessien suorittamisen eri tavoilla.

Kolmannen alaongelman avulla pyrittiin löytämään kehittämis ehdotuksia, joilla Workdayn käyttäjäkokemus paranisi. Workdayn ollessa yksi laajimmista HR-järjestelmistä, sen käyttäjäkokemusta voisi parantaa yksinkertaistamalla ja selkeyttämällä joitakin prosesseja. Järjestelmän eri prosessien tulisi olla mahdollisimman yhtenäisiä, jotta uusien asioiden opettelu helpottuisi. Yhtenäisyys nousi haastatteluissa esille muun muassa toimenpiteiden korjaamisten muodossa. Korjaamisia

pidettiin hieman epäloogisina, sillä niitä täytyy välillä tehdä eri tavalla. Esimerkiksi yksinkertaisen korjauksen voi tehdä minuuteissa, mutta laajempi korjaus voi vaatia työskentelyä useampana päivänä, jotta tiedot liikkuvat oikein järjestelmien välillä. Sen lisäksi Workdayn käyttäjäkokemusta voidaan parantaa selkeyttämällä järjestelmän sisällään pitämää terminologiaa ja vähentämällä tarpeettomia klikkauksia. Nämä ovat hyvin pieniä asioita, mutta pitkällä aikavälillä pienimmätkin ominaisuudet voivat vaikuttaa käyttäjäkokemukseen.

Tämän tutkimuksen perusteella Workday koetaan päivittäisessä työssä hyväksi järjestelmäksi. Workday taipuu hyvin toimeksiantajan vaatimuksiin, ja sitä kautta myös HR-palveluasiantuntijoiden työtehtäviin. Varsinkin yksinkertaisimpien työtehtävien tekeminen on hyvin tehokasta ja selkeää. Sen lisäksi monia työtehtäviä voidaan tehdä useammalla tavalla, joka mahdollistaa työntekijöille omanlaisensa tyylin työntekoon. Tutkimuksesta voidaan myös päätellä, että Workdayn käyttäjäkokemus kehittyy, kun työntekijöiden osaaminen kehittyy. Tämän tutkimuksen vastaajien keskimääräinen käyttökokemus Workdaysta on hieman yli kolme vuotta, joka voi osaltansa selittää miksi järjestelmää kutsutaan laajaksi ja selkeäksi eikä esimerkiksi monimutkaiseksi ja epäloogiseksi.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksia arvioidaan pääasiassa pätevyyden eli validiteetin ja luotettavuuden eli reliabiliteetin avulla. Tutkimuksen pätevydessä varmistetaan, että tutkimus kattaa juuri ne asiat, mitä sen on tarkoituskin. Pätevässä tutkimuksessa ei siis pitäisi olla vääristyneitä tutkimustuloksia tai rakenteellisia virheitä. Virheiden estämiseksi tutkimuksen muuttujat ja esimerkiksi aineisto tulee pohtia hyvin tarkasti jo tutkimuksen alussa. Näiden lisäksi pätevydessä arvioidaan, kuinka hyvin tutkimuksen tietoperusta peilautuu tutkimustuloksiin. Luotettavuudella taas tarkastellaan tulosten täsmällisyyttä. Luotettava tutkimus siis antaa selkeitä ja johdonmukaisia tuloksia. (Vilkkä 2021a, 193–194.; Vilkkä 2021b, 193.) Tuomen & Sarajärven (2018, 163–164) mukaan luotettava laadullinen tutkimus yhdistää sopivassa suhteessa:

- tutkimuksen kohteen ja tarkoituksen
- tutkijan omat sitoumukset
- aineiston keruun
- tutkimuksen kohderyhmän
- tutkijan ja kohderyhmän välisen suhteen
- tutkimuksen aikataulun
- aineiston analyysin
- luotettavuuden arvioinnin
- tutkimuksen raportoinnin.

Tässä opinnäytetyössä edettiin edellä mainittujen periaatteiden mukaan. Tutkimuksessa käytettiin luotettavia ja pääasiassa tuoreita lähteitä tietoperustaan. Ainoat vanhemmat lähteet tietoperustassa ovat Morvillen (2004) hunajakennomalli sekä Nielsenin (2012) käytettävyyden määritelmä. Nämä ovat vanhoja lähteitä, mutta useat nykyaikaiset lähteet viittaavat edelleen kyseisiin malleihin. Tästä syystä hunajakennomalli ja käytettävyyden määritelmä ovat luotettavia lähteitä myös tähän tutkimukseen. Tutkimustulokset saatiin kahdeksalla puolistrukturoidulla haastattelulla, ja niiden tuloksia voidaan pitää luotettavana, sillä kohderyhmässä oli yhteensä 10 henkilöä. Jokainen haastateltava sai kysymykset jo etukäteen, jonka takia he pystyivät pohtimaan vastauksiaan ennen haastatteluita. Puolistrukturoitu menetelmä antoi myös mahdollisuuden tarkentaviin kysymyksiin, joka taas minimoi väärintymmärryksien mahdollisuuden. Haastattelut myös nauhoitettiin, jotta aineistoon pystyi palaamaan haastatteluiden jälkeen, eivätkä tulokset vääristyneet. Tutkimuksen johtopäätöksistä myös huomataan, että haastatteluiden tulokset vertautuvat hyvin tietoperustassa mainittuihin asioihin.

### 6.3 Eettiset näkökulmat

Jokaista tutkimusta tehdessä täytyy muistaa tutkimusetiikka sekä hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen. Tutkimusetiikka pitää sisällään yhteiset pelisäännöt, joita noudatetaan tutkijoiden kesken. Hyvällä tieteellisellä käytännöllä taas tarkoitetaan, kuinka tutkijat keräävät tietoa sekä minikälaisia tutkimusmenetelmiä he käyttävät. Menetelmien tulee olla tiedeyhteisön hyväksymiä ja esimerkiksi näistä voi olla haastattelu tai kyselytutkimus. Itse tutkimuksessa tulee huomioida muun muassa tiedonhankintamenetelmät, tulosten johdonmukaisuus, vilpittömyys sekä vastaajien anonymiys. Näiden lisäksi eettiseen tutkimukseen olennaisesti liittyy oikeanlaiset lähdeviitteet, asianmukainen tiedottaminen tutkimuksen kohderyhmälle sekä teoreettisen toistettavuuden periaate. Teoreettinen toistettavuus tarkoittaa, että tutkimuksen lukija pystyy seuraamaan ja ymmärtämään tutkimuskuvausta sekä itse tutkimusta selkeästi. (Vilka 2021a, 41–45.) Keiski ja muut (2023) mainitsevat, että hyvän tieteellisen käytännön peruspilarit ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus sekä vastuunkanto.

Tutkimusongelman pohtimisen jälkeen tämä tutkimus aloitettiin keskustelemalla toimeksiantajan kanssa. Keskustelussa käytiin läpi yhteiset pelisäännöt opinnäytetyötä kohtaan. Pelisääntöihin sisältyi muun muassa tutkimusmenetelmän valinta sekä tulosten esittämisen anonymiys. Tutkimuksen edetessä aineiston keräämiseen, jokaiselle haastateltavalle annettiin tutkimustiedote ja suostumuslomake allekirjoitettavaksi tutkimukseen osallistumisesta. Näiden lisäksi jokaiselle haastateltavalle lähetettiin haastattelukysymykset etukäteen. Itse haastattelut nauhoitettiin toimeksiantajan hyväksymällä keinolla. Tämän takia jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus palata omiin vastauksiinsa, ja korjata niitä, mikäli olisi niin halunnut. Toimeksiantajan hyväksymiä keinoja

käyttämällä, haastatteluiden nauhoittamisessa ja niiden säilyttämisessä huomioitiin tietosuojaan liittyvät vaatimukset. Kaikki haastattelut myös poistettiin tutkimuksen valmistumisen yhteydessä. Tutkimustuloksissa pysytään haastatteluissa saaduista materiaaleista, ja tulokset esitetään totuudenmukaisesti. Haastatteluihin osallistuneet kuvataan tutkimuksessa termeillä haastateltava A-H, jotta heidän anonymiteettinsa säilyy. Termit haastateltava A-H ei kuvaa järjestystä, jossa haastattelut suoritettiin, jonka takia myöskään muut tutkimukseen osallistuneet eivät pysty yhdistämään yksittäisiä vastauksia tiettyyn henkilöön.

#### **6.4 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset**

Workday tekee laajoja päivityksiä järjestelmäänsä kaksi kertaa vuodessa. Osa Workdayn uusista ominaisuuksista tulee kaikille asiakkaille käyttöön, ja osassa yritys voi itse päättää otetaanko niitä käyttöön. Tämän lisäksi toimeksiantaja pystyy konfiguroimaan joitakin järjestelmän osia omien tarpeidensa mukaan. Näiden muutosten takia järjestelmän kehittymistä ja sitä kautta käyttäjäkoke-  
musta voisi mitata tasaisin väliajoin. Tutkimuksen toistamisella esimerkiksi parin vuoden välein voidaan saada arvokasta tietoa siitä mihin suuntaan Workdayn käyttäjäkokemus on kehittynyt.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin vain yhteen osaan toimeksiantajan henkilöstöhallinnossa. Vastavan laadullisen tutkimuksen voisi suorittaa myös jonkin toisen henkilöstöhallinnon osaston kanssa. Näitä tuloksia voitaisiin vertailla keskenään sekä pohtia osaston vaikutusta Workdayn käyttäjäkokemukseen. Toimeksiantajan henkilöstöhallinto on tarpeeksi laaja, jotta tämänkaltainen vertailu olisi mahdollista, ja sitä kautta tulokset olisivat luotettavia. Laajempina kokonaisuutena Workdayn käyttäjäkokemusta voisi tutkia myös asiakasyritysten tai työntekijöiden näkökulmasta. Asiakasyrityksissä työskentelee hyvin paljon esihenkilöitä, jotka työskentelevät päivittäin Workdayn parissa. Heidän käyttäjäkokemuksensa selvittäminen voisi antaa uudenlaisia näkökulmia Workdayn kehittämiseksi. Näitä laajempia tutkimuksia voisi suorittaa myös määrällisenä tutkimuksena esimerkiksi kyselytutkimuksen avulla.

#### **6.5 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi**

Opinnäytetyöprosessini ensimmäinen vaihe alkoi maaliskuussa 2024. Siinä keskityin opinnäytetöihin yleisellä tasolla, ja tein taustatehtäviä, joista oli apua itse työn kirjoittamiseen. Ensimmäinen vaihe päättyi toukokuun lopulla, kun palautin opinnäytetyösuunnitelman. Suunnitelma auttoi minua työstämään opinnäytetyötä myös kesän aikana, ja kirjoitinkin valtaosan tekstistä kesällä. Heinäkuussa suoritin yhteensä kahdeksan haastattelua, joiden avulla kirjoitin tutkimustulokset. Tutkimustuloksien analysoinnin jälkeen siirryin kirjoittamaan johtopäätöksiä syyskuussa. Opinnäytetyö valmistui lokakuun aikana. Aikataulullisesti pysyin koko ajan alkuperäisessä suunnitelmassa, jonka laadin opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Vaikka opinnäytetyö on laaja kokonaisuus, itselleni oli

yllättävän helppoa pysyä aikataulussa. Koen, että kirjaamani takarajat jokaiselle osa-alueelle auttoivat huomattavasti työn etenemiseen. Itse prosessin aikana kehityin erityisesti aikatauluttamisessa, priorisoinnissa sekä itseni johtamisessa.

Opinnäytetyö on ollut laajin yksittäinen tehtävä, jonka olen tehnyt. Tästä syystä se on ollut myös erittäin opettavainen kokemus ja siitä on varmasti hyötyä tulevaisuudessa. Aikaisemmin olen osallistunut muutamaan haastatteluun, mutta näin laajaa kokemusta laadullisesta tutkimuksesta minulla ei ollut. Olen tehnyt yhden määrällisen tutkimuksen, mutta mielestäni tämä laadullinen tutkimus sopi itselleni paremmin. Kokemukseni haastatteluista oli vähäistä ennen opinnäytetyötä, mutta mielestäni haastattelut onnistuivat vuorovaikutuksellisesti erittäin hyvin. Parannettavaa haastatteluista jäi erityisesti kysymysten muotoiluun. Osaa haastattelukysymyksistä pidettiin hieman hankalina, ja niihin oli vaikea keksiä monipuolista vastausta. Hieman paremmilla haastattelukysymyksillä tutkimustuloksista olisi voinut saada vielä enemmän irti.

Vaikeinta opinnäytetyössä oli sen edistäminen, jos olin pitänyt tauon kirjoittamisesta. Esimerkiksi kesän aikana itselleni tuli useamman viikon tauko työn tekemisestä, ja sen jälkeen työn jatkaminen oli hyvin hankalaa. Työskentelin myös kokoaikaisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten sen ohella työn kirjoittaminen oli hieman raskasta. Toisena suurena haasteena oli tietoperustan kirjoitus. Tietoperustaa kirjoittaessa minulla oli suuria vaikeuksia löytää motivaatiota kirjoittamiseen, joka johti tietoperustan täydentämiseen myöhemmässä vaiheessa. Tietoperustan täydentämiselle olin kuitenkin varannut lisäaikaa syyskuulle jo opinnäytetyösuunnitelmassa, joten koen, että osasin ennakoida sen tarpeeksi hyvin. Näistä haasteista huolimatta, olen kuitenkin tyytyväinen työn lopputulokseen.

## Lähteet

Albert, B. & Tullis, T. 2023. Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing and Presenting UX Metrics. 3. painos. Elsevier Inc. Cambridge. Luettu 23.5.2024.

Bilan, A. 2023. Confident UX. The essential skills for user experience design. Kogan Page Ltd. Lontoo. Luettu 30.5.2024.

Cirucci, A. & Pruchniewska, U. 2022. UX research methods for media and communication studies: An introduction to contemporary qualitative methods. Routledge. New York. Luettu 16.6.2024.

Ferrar, J. & Green, D. 2021. Excellence in people analytics: How to use workforce data to create business value. Kogan Page Ltd. Lontoo. Luettu 21.7.2024.

Forbes 2024. Best HR Software of 2024. Luettavissa:

[https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-human-resource-management-systems/#workday\\_section](https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-human-resource-management-systems/#workday_section). Luettu 23.6.2024.

Franz, B. & Kauer-Franz, M. 2024. Usability and User Experience Design. The Comprehensive Guide to Data-Driven UX Design. Rheinwerk Publishing, Inc. Boston. Luettu 14.7.2024.

Fulcher, J., Marasco, K. & Cote, T. 2021. People operations: Automate HR, design a great employee experience, and unleash your workforce. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey. Luettu 6.7.2024.

Harris, S. 2021. Introduction to HR technologies. Understand how to use technology to improve performance and processes. Kogan Page Ltd. Lontoo. Luettu 30.5.2024.

ISO 9241-11:2018. Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts. International Organization for Standardization ISO Central Secretariat. Geneve.

Joki, M. 2024. Henkilöstöasiantuntija käsikirja. 8., uudistettu painos. Helsingin Kamari Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu 25.9.2024.

Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoof, S., Tarkiainen, T., Kaila, E. & Aittasalo, M. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Luettavissa: [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf). Luettu 29.8.2024.

Kuusijärvi T. 28.6.2023. Blogi: Käytettävyys ja intuitiivisuus tietojärjestelmissä. Esko systems. Luettavissa: <https://eskosystems.fi/kayttavyys-ja-intuitiivisuus-tietojarjestelmissa/>. Luettu 14.7.2024.

Marr, B. 2024. Data-Driven HR: How to use AI, analytics and data to drive performance. 2. painos. Kogan Page Ltd. Lontoo. Luettu 27.9.2024.

Morville, P. 2004. User Experience Design. Luettavissa: [https://semanticstudios.com/user\\_experience\\_design/](https://semanticstudios.com/user_experience_design/). Luettu: 16.6.2024.

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Luettavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>. Luettu 14.7.2024.

Niemelä, A. s.a. Blogi: Miten ja miksi käytettävyttä tutkitaan? Johdanto käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen tutkimiseen. Fraktio. Luettavissa: <https://www.fraktio.fi/blogi/miten-ja-miksi-kayttavytta-tutkitaan-johdanto-kayttavyden-ja-kayttajakokemuksen-tutkimiseen>. Luettu 23.9.2024.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. E-kirja. Luettu 13.6.2024.

Sakai, W. 2023a. UX Pyramid: How to evaluate the design. Luettavissa: <https://medium.com/@design.wkn/ux-pyramid-how-to-evaluate-the-design-aa2304df7fb6>. Luettu 3.9.2024.

Sakai, W. 2023b. UX Honeycomb: How to evaluate the design. Luettavissa: <https://medium.com/@design.wkn/ux-honeycomb-how-to-evaluate-the-design-1b1b667fc4b5>. Luettu 21.6.2024.

Seppola, R. 2023. Liiketalous- ja yhteiskuntatieteen tutkimusstrategiat, menetelmät. Books on demand. Helsinki. E-kirja. Luettu 1.6.2024.

Thite, M. 2019. e-HRM: digital approaches, directions & applications. Sunrise Setting Ltd. Brixham. E-kirja. Luettu 9.5.2024.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Tammi. Helsinki. Luettu 13.6.2024.

Uxpin 2022. UX Honeycomb – 7-factor design framework for great user experience. Luettavissa: <https://www.uxpin.com/studio/blog/ux-honeycomb-definition-and-use/>. Luettu 16.6.2024.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita Publishing Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu 25.9.2024.

Vilkka, H. 2021a. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä. Luettu 28.6.2024.

Vilkka, H. 2021b. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Jyväskylä. Luettu 28.6.2024.

Workday 2024. Human resource management for the changing world of work. Luettavissa: <https://www.workday.com/en-us/products/human-capital-management/human-resource-management.html>. Luettu 19.5.2024.

W3C 2024. WCAG 2 Overview. Luettavissa: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>. Luettu 21.6.2024.

Zippia 2024. What does a service specialist do? Luettavissa: <https://www.zippia.com/service-specialist-jobs/what-does-a-service-specialist-do/>. Luettu 30.5.2024.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Haastattelukysymykset**

Taustakysymykset:

- Kuinka pitkään olet työskennellyt Workdayn parissa?
- Miten käytät Workdayta päivittäisessä arjessasi?

Aihekysymykset:

1. Mitkä tekijät vaikuttavat yleisesti järjestelmien käyttäjäkokemukseen?
2. Miten ne tulevat esille Workdayssa?
3. Millaiseksi koet perustyötehtävien tekemisen Workdaylla?
4. Mitkä Workdayn ominaisuudet sujuvoittavat työtäsi?
5. Mitkä Workdayn ominaisuudet aiheuttavat haasteita työhösi?
6. Millaisia ominaisuuksia toivoisit Workdaylta, jotta sen käyttäjäkokemus parantuisi?