



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Uuden digitaalisen työhyvinvointipalvelun kehittäminen eläkevakuutusyhtiön asiakkaille

Heikinmaa, Mari

2017 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Uuden digitaalisen työhyvinvointipalvelun kehittäminen eläkevakuutusyhtiön asiakkaille

Heikinmaa Mari
Tulevaisuuden innovatiiviset
digitaaliset palvelut (YAMK)
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2017

Mari Heikinmaa

Uuden digitaalisen työhyvinvointipalvelun kehittäminen eläkevakuutusyhtiön asiakkaille

Vuosi 2017 Sivumäärä 93

Sairauspoissaolojen, työkyvyttömyyseläkkeiden, työtapaturmien ja näihin liittyvän sairaanhoidon ja alentuneen työkyvyn kustannukset ovat Suomessa 40 miljardia euroa vuodessa.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, mitä uusia digitaalisia työhyvinvointipalveluita työeläkevakuutusyhtiö Etera voi tulevaisuudessa tarjota asiakkailleen ja asiakasyritysten työntekijöille eli vakuutetuille. Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman paljon uusia ideoita sekä palvelukonsepti uudelle digitaaliselle työhyvinvointipalvelulle eläkevakuutusyhtiön asiakkaan palveluprosessiin palvelumuotoilun avulla. Tarkoituksena oli tunnistaa yksilöiden piilevät, tiedostamattomat tarpeet, sekä löytää kokonaan uusia ajatuksia ja ideoita palvelulle, joka vastaa nykyajan haasteeseen jaksaa työkykyisenä eläkeikään saakka.

Opinnäytetyön tietoperusta muodostuu työhyvinvoinnista, digitaalisesta palvelukehityksestä sekä asiakasymmärryksestä. Työn viitekehiksenä käytetään toimintatutkimusta ja menetelmänä toimintatutkimuksen sisällä palvelumuotoilua, koska palvelumuotoilu tarjoaa prosessin ja sopivia menetelmiä, joilla voidaan helposti luoda ja testata palvelukonsepteja.

Työ koostuu kolmesta kehittämissyklistä. Ensimmäisessä syklissä työhyvinvoinnin asiakasymmärrystä kasvatettiin haastatteluiden avulla. Haastatteluiden perusteella syntyi käyttäjäpersoonat, joita hyödynnettiin työn toisessa kehittämissyklissä, jonka tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman paljon uusia palveluideoita työhyvinvointiaiheen ympärille. Toisen kehittämissyklin menetelmänä käytettiin osallistamista, ideakilpailua ja työpajatyöskentelyä. Näiden perusteella syntyi johtopäätös kehittämissyössä palvelukonseptoitavasta uudesta digitaalinen palvelusta, jota työn kolmannessa syklissä prototypoitiin ja testattiin käyttäjillä.

Kehittämistyön lopputuloksena syntyi 81 uutta palveluideoa kohdeyritykselle sekä uusi palvelukonsepti. Palvelukonseptissa kuvattiin vakuutetuille suunnattu mobiilipalvelu, joka motivoi ja kannustaa huolehtimaan itsestään kokonaisuutena ja parantaa näin jaksamista myös työssä. Konsepti vastaa osaltaan syvähaastatteluisia ilmenneeseen haasteeseen, jossa ihmiset kokevat, ettei heillä ole välttämättä olemassa järkeviä kanavia ilmaista huolta omasta tai työkaverin väsymyksen oireista.

Asiasanat: työeläkevakuutus, palvelukonsepti, palvelumuotoilu, työhyvinvointi, asiakasymmärrys

Heikinmaa Mari

Developing a new digital wellbeing at work service for a customer of a pension insurance company

Year	2017	Pages	93
------	------	-------	----

The costs of health care and weakened ability to work because of sick leaves, disability pensions and work-related accidents are over 40 billion euros per year in Finland.

The purpose of this thesis is to find out what kind of digital services pension insurance company Etera could serve to their clients in the future. The objective was to produce new ideas and a service concept for a new digital wellbeing at work service to customers with the help of service design. The purpose was to find out possible subliminal needs of individuals and to find new ideas for a service that could help individuals to be able to work until retirement age which is an issue currently.

The theoretical framework of the thesis consists of wellbeing at work, digital service development and customer understanding. Action research and service design are used also as a framework. Service design offers a process and methods to create and test service concepts.

This thesis includes three development cycles. In the first cycle customer understanding was increased with interviews. User profiles were created based on the interviews. The objective of the second development cycle was to find as many new ideas as possible for the wellbeing at work area. The methods were co-creation, new idea competition and workshops. Based on these methods, a conclusion of the new digital service was created. During the third development cycle a new prototype was made and tested by users.

As a result of this thesis 81 new service ideas and the new service concept for the pension insurance company was created. The new service concept represents an idea of the mobile service for insured persons. The mobile service motivates and encourages individuals to take care of themselves as a whole. The concept also gives one solution to the challenge that became clear during the interviews, which was that they did not have good channels to express concern about their own or a colleague's symptoms of fatigue.

Keywords: employee pensions, service design, wellbeing at work, customer understanding

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työhyvinvointi, digitaalinen palvelukehitys ja asiakasymmärrys kehittämisen kohteena 8	
2.1	Työhyvinvointi	8
2.2	Työterveyshuollon rooli työelämässä	16
2.3	Digitaalinen palvelukehitys ja sen muutos.....	19
2.4	Asiakasymmärryksen lisääminen.....	21
2.5	Terveyden ja hyvinvoinnin tulevaisuuskenaariot	22
3	Työhyvinvoinnin palveluiden digitalisoinnin nykytilan kartoitus työeläkeyhtiössä ...	23
4	Kehittämistyön tavoite ja menetelmät	24
4.1	Syklinen toimintatutkimus kehittämistyön viitekehyksenä	24
4.2	Palvelumuotoilun menetelmillä palvelukonseptiksi.....	25
5	Kehittämistyön toteutus kolmessa kehittämissyklissä	26
5.1	Ensimmäinen kehittämissykli -haastattelut työhyvinvointiasiakasymmärryksen lisäämisen keinona.....	27
5.2	Toinen kehittämissykli- asiakaslähtöisten työhyvinvointipalveluiden innovointi	32
5.3	Ideakilpailuun osallistamalla uusia ideoita -ensimmäinen ideointikierros	33
5.4	Innovointityöpajan avulla lisää ideoita -toinen ideointikierros	34
5.5	Parhaiden ideoiden valintatyöpaja -kolmas ideointikierros	39
5.6	Kolmas kehittämissykli- työhyvinvointipalvelukonseptin prototyyppi	41
6	Kehittämistyön tuotos.....	43
6.1	Palvelukonseptin kuvaus	43
6.1.1	Palvelukonseptin idea ja käyttäjäryhmät.....	44
6.1.2	Keskeiset käyttötapaukset, rakenne ja toiminnallisuudet	45
6.1.3	Käyttöliittymien testaus	46
7	Kehittämistyön arviointi ja pohdinta	46
7.1	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	48
7.2	Johtopäätökset	49
	Kuviot.....	54
	Taulukot	55
	Liitteet.....	56

1 Johdanto

Työhyvinvointiasiat ovat esillä, koska työeläkelain uudistus vuoden 2017 alusta alkaen ja työeläkeiän nosto ovat herättäneet keskustelua siitä, kuinka työssä on mahdollista jaksaa vanhemmaksi. Keskustelua on käyty liiketaloudellisesta kannattavuudesta, kilpailukyvystä sekä työurien pidentämisestä ja asian yhteydestä kansantalouden ja julkisen talouden sekä eläkevakuutusyhtiöiden liiketaloudelliseen kestävyYTEEN. (Tarkkonen 2016, 221.) Jaksaminen ja omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ovat tämän päivän suuri haaste työyhteisöissä. Jaksamisongelmista aiheutuvat kustannukset ovat valtavat. (Sydänmaalakka 2014, 140.)

Työhyvinvoinnin kehittämisen mahdollisuudet Suomen sosiaalisen ja taloudellisen kestävyYDEN parantamisessa ovat suuret. Sairauspoissaolojen, työkyvyttömyyseläkkeiden, työtapaturmien ja näihin liittyvän sairaanhoidon ja alentuneen työkyvyn kustannukset ovat Suomessa 40 miljardia euroa vuodessa. Näihin kustannuksiin voidaan vaikuttaa työhyvinvoinnin kehittämisellä. Eläketurvakeskuksen 2012 tehdyn tutkimuksen mukaan työssä jatkaminen vanhuuseläkkeen alaikärajaan saakka on todennäköisempää henkilöillä, joiden työpaikalla työnantaja tukee työssä jatkamista. Eläkkeelle siirtymisestä sopiminen yhdessä työnantajan kanssa pidentää työuraa. Sopeuttamalla työn kuormittavuutta ja pitämällä huolta työn mielekkyydestä sekä työyhteisön asenteista voidaan saada lisää työvuosia. Neljännes ennenaikaisen eläköitymisen vuoksi menetettävistä työvuosista on seurausta alle 35-vuotiaiden eläköitymisestä. (Kauppila ym. 2012, 5.)

Eläkevakuutusyhtiöt Suomessa kehittävät voimakkaasti työhyvinvointiin liittyviä palveluita asiakkailleen. Tämän opinnäytetyön kohdeyrityksen tavoitteena on seuraavina vuosina panostaa erityisesti työkykyyn liittyvien palveluiden digitalisoimiseen ja työkykypalveluiden tason nostoon. Työeläkevakuutus on tuotteena lakisääteisesti samanlainen ja -hintainen kaikilla eläkevakuutusyhtiöillä. Työkykyyn ja hyvinvointiin liittyvät palvelut ovat yksi keino luoda kilpailuetua eläkeikään kestäväN työkykyisyyden säilyttämisen tavoitteen lisäksi.

Organisaatiot tulisi virittää turvallisuuden ja työhyvinvoinnin näkökulmasta kokonaishallinnan tilaan ja asettaa tavoitenäkymäksi ihannetasoiset työolosuhteet. Kyseessä on jatkuva ja vaiheittainen kehittämisen ja ylläpidon prosessi. Työorganisaation kaikkien johtamistasojen tulisi olla aktiivisesti mukana turvallisuuden ja työhyvinvoinnin luonnissa, ylläpidossa ja jatkokehittämisessä sekä ymmärryksellisessä haltuunotossa. Työnantajan tulisi ilmaista selkeästi tahto kohti ihannetasoisia työolosuhteita ja myös toimittava uskottavasti sen puolesta. (Tarkkonen 2016, 221-222.)

Ihmisen työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, johon yksilö voi vaikuttaa monin tavoin itse ja samalla edistää esimerkiksi työyhteisön työhyvinvointia. Marjalan (2009, 191-192)

tutkimuksen mukaan olennaista työhyvinvoinnin ilmiölle on kehollinen, situationaalinen ja tajunnallinen vastuullisuus yksilöstä itsestään. Vastuullisuus itsestä tarkoittaa jatkuvaa ymmärtämistä ja toimintaa oman koetun työhyvinvoinnin edistämiseksi. Työn ymmärrettävyyden, merkityksellisyyden ja hallittavuuden saavuttaminen edellyttävät jatkuvaa tavoittelua päivittäisessä työtoiminnassa. Marjalan (2009,19) mukaan yhä pirstoutuneempi työelämä ja innovaatiovauhdin kiihtyminen tuovat uusia ammatillisia psykososiaalisia ja psykologisia riskejä, kuten työpaikkakiusaamista ja -väkivaltaa sekä riippuvuuksia.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, mitä uusia digitaalisia palveluita työeläkevakuutusyhtiö Etera voi tarjota asiakkailleen ja asiakasyritysten työntekijöille. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa mahdollisimman paljon uusia ideoita sekä palvelukonsepti uudelle digitaaliselle työhyvinvointipalvelulle eläkevakuutusyhtiön asiakkaan palveluprosessiin palvelumuotoilun avulla. Tarkoituksena on tunnistaa yksilöiden, eli työntekijöiden piilevät, tiedostamattomat tarpeet työssä jaksamiseen liittyen, sekä löytää kokonaan uusia ajatuksia ja ideoita uudenlaisen työhyvinvointia edistävän palvelun kehittämiseen. Työn kohteena ovat erityisesti vakuutusentiteettien työntekijät eli vakuutetut. Menetelmänä käytetään haastatteluita, osallistamista ja työpajoja, joiden perusteella syntyy johtopäätös siitä, mikä on tässä kehittämistyössä palvelukonseptoitava uusi digitaalinen palvelu. Ideaalitalanteessa kehitettävä digitaalinen palvelu on sellainen, jolla on positiivista vaikutusta yksilön työhyvinvointiin. Tällöin kohdeyritys voi tarjota asiakkailleen työhyvinvoinnin palveluita, jolla tietoisuuden parantamisen lisäksi voisi olla konkreettisia vaikutuksia työntekijöiden työssä jaksamiseen. Tilaus ja tarve käyttäjäkeskeisesti suunnitellulle työhyvinvointia edistävälle palvelulle on olemassa.

Työ etenee palvelumuotoiluprosessin mukaisesti määrittely- eli aloitusvaiheesta tutkimusvaiheeseen, jossa asiakasymmärrystä lisätään syvähaastatteluiden avulla. Haastattelutulosten kautta kuvataan erilaiset käyttäjäpersoonat. Työn suunnitteluvaiheessa siirrytään osallistamisen keinoin ideoimaan uusia mahdollisia työhyvinvoinnin palveluita ideakilpailun ja ideointityöpajojen kautta. Parhaista ideoista tehdään prototyyppejä, joita testataan ja jatkokehitetään. Erillinen työryhmä valitsee parhaimman idean, josta palvelumuotoiluprosessin tuotantovaiheessa tehdään palvelukonsepti. Palvelukonseptissa kuvataan konseptin idea, keskeiset käyttäjäryhmät, keskeiset käyttötapaukset, käyttöliittymän rakenne ja toiminnallisuus. Työn ulkopuolelle on rajattu työn tekninen toteutus.

2 Työhyvinvointi, digitaalinen palvelukehitys ja asiakasymmärrys kehittämisen kohteena

2.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnista on olemassa monenlaisia määritelmiä. Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa työympäristössä, joka tukee terveyttä ja työuraa. Tampereen yliopiston julkaiseman työhyvinvointioppaan mukaan modernein viitekehys on laajempi työhyvinvoinnin käsite, joka sisältää aiemmista stressimalleista puuttuvat ulottuvuudet: työmotivaatio, työn imu, toiminnan teoria ja transformatiivinen oppiminen. Käsitteen mukaan esimerkiksi ryhmän toiminnassa ilmenevät kehittämistarpeet käynnistävät pyrkimyksen työhyvinvointiin ja mahdollistavat oppimisen. Työn imulla tarkoitetaan positiivista työhyvinvoinnin voimaa. Imuilmiössä ihminen uppoutuu työhönsä siinä määrin, että fyysiset tarpeet voivat kokonaan unohtua. (Kehusmaa 2011, 14,18.) Terminä työhyvinvointi ei kuvaa hyvin toiminnan tarkoitusta, koska työntekijä voi voida hyvin työpaikalla, vaikkei vastaisi työnantajan odotuksia. Hyvän työsuoriutumisen tavoitetta kuvaa paremmin termi työkyky. Työkyky -käsitteessä kulminoituu myös työpaikkojen ja työterveyshuollon yhteinen tehtävä hallinnoida työkykyä työn toimijan, työnantajan ja työterveyshuollon kesken. (Aulankoski 2016, 94.)

Työhyvinvoinnin edistämisen liiketaloudelliset vaikutukset näkyvät sairaus- ja tapaturmakulujen pienenemisenä, tehokkaan työajan, yksilötuottavuuden, työprosessien ja kehitystoiminnan tehostumisena. Välillisesti vaikutukset näkyvät työn tuottavuuden, työn laadun ja tuote- ja prosessi-innovaatioiden parantumisena ja lopullisina talousvaikutuksina kannattavuudessa ja kilpailukyvyssä. Työhyvinvoinnin edistämisen liiketaloudelliset vaikutukset syntyvät monen tekijän yhteisvaikutuksena. Työhyvinvoinnin puute vähentää yrityksen aineetonta varallisuutta. (Ojala ja Ahonen 2003.) Työhyvinvoinnin edistämisen merkitys on korostunut Ojalan ja Ahosen (2003) mukaan seuraavista syistä, jotka on kuvattuna taulukossa 1.

Työlainsäädäntö asettaa yrityksille työhyvinvoinnin hoitamiseen liittyviä vaatimuksia erityisesti työn henkisen rasittavuuden huomioinnissa. Työhyvinvoinnin edistäminen ja kehittäminen on yrityksille osittain jo lakisääteinen velvollisuus.
Työvoiman ikääntyminen on uhka kilpailukyvyille. Ihmiset tulisi saada viihtymään ja jaksamaan työssä entistä kauemmin.
Työhyvinvoinnin puute lisää kustannuksia. Sairauspoissaolot ja työkyvyttömyyseläkkeet maksavat sekä yritykselle että yhteiskunnalle. Työkyvyttömyyseläkkeiden syynä jatkuvasti lisääntynyt masennus asettaa haasteita työhyvinvoinnin kestäväälle kehittämistyölle.

Tietotyössä kilpailukyky perustuu innovatiivisuuteen ja mahdollisimman nopeaan oppimiseen. Oppiminen ja innovatiivisuus edellyttävät työhyvinvointia ja luottamusta työyhteisössä uuden kokeilemiseen ja kehittämiseen.
Uudet johtamismallit korostavat osaamisesta ja työhyvinvoinnista huolehtimisen tärkeyttä lyhyen ajan taloudellisten tulostavoitteiden seuraamisen lisäksi.
Yrityksen ulkopuolelta odotetaan muutakin kuin taloudellista tietoa. Yrityksen kestävä kehityksen ja yhteiskuntavastuun mukaiset tavoitteet pitävät sisällään taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristöön liittyvät tavoitteet.

Taulukko 1: Työhyvinvoinnin edistämisen merkityksen korostuminen (Ojala&Ahonen, 2003)

Tulevaisuuden suuri osa työstä tulee olemaan entistä enemmän joustavaa, ja ajasta ja paikasta riippumatonta. Tämä antaa myös yksilölle tulevaisuudessa enemmän vastuuta. Tämän vuoksi yksilön tulee tulevaisuudessa varustaa itsensä oikeanlaisilla taidoilla ja asenteella sekä kehitettävä itseään jatkuvasti. Yksilöiden on otettava vastuu myös siitä, että he osaavat itse tasapainottaa perheen, työn ja vapaa-ajan. (Cooper 2005, 399.) Työn automatisaatiota ja digitalisaatiota pidetään tulevaisuuden yhteiskunnan pelastajana, mutta toisaalta ihmiset syrjäyttävänä voimana. Työ- ja elinkeinoministeriön tilaaman tulevaisuusraportin mukaan ihmisten työajat, tavat tehdä työtä ja työehdot ovat vuonna 2030 huomattavasti yksilöllisempiä kuin 2010-luvulla. Informaatioteknologian luomat uudet mahdollisuudet edistävät yksilöllistymistä. Sekä TEM että VTT uskovat, että kollektiivisuus työelämän järjestämisessä tulee muuttumaan lähitulevaisuudessa. Tällöin keskitymme enemmän työntekijöihin kuin työpaikkoihin. Työelämää on tulevaisuudessa tarkasteltava talouden lisäksi entistä enemmän inhimillisen, sosiaalisen ja ekologisen kestävyuden näkökulmasta. (Jousilahti, Koponen ym. 2017, 9-11.) VTT:n Policy Briefin mukaan (2016) "tulevaisuuden työ on verkostoissa tapahtuvaa merkityksellistä vuorovaikutusta, jossa teknologia toimii parhaimmillaan apurina ja pahimmillaan ihmisten syrjäyttäjänä." Selvityksen mukaan työntekijään kohdistuu tulevaisuudessa paljon muutospaineita: osaamista pitää jatkuvasti päivittää, pitää luovia sujuvasti verkostoissa, hallita omaa ajankäyttöään ja olla entistä joustavampi. Työn murros edellyttää lisäksi muutoksia esimerkiksi organisaatioiden, työn käytäntöjen, sosiaaliturvan ja koulutuksen suhteen. (Dufva, Halonen, Kari ym. 2016, 1.)

Useimmille toimialoille ja ammatteihin on nopeasti leviämässä globalisaatio, tietoyhteiskunta ja tietotekniikan käyttö, tuottavuusvaatimukset sekä kiire ja aikapaine. Tulevaisuudessa tarvitaan työsuojelua ja työterveyttä erityisesti uuden tekniikan ominaisuuksien, tietotyön terveellisyyden ja turvallisuuden varmistamisessa, sekä ihmisen ja tekniikan kosketuspinnan kehittämisessä. Yhä pirstoutuneempi työelämä ja innovaatiovauhdin kiihtyminen tuovat uusia ammatillisia psykososiaalisia ja psykologisia riskejä, kuten työpaikkakiusaamista ja -väkivaltaa

sekä riippuvuuksia. Työpaikka voi täten olla merkittävä ympäristö paremman mielenterveyden edistämiseen. (Marjala 2009, 19.)

Työhyvinvoinnin ja työkyvyn alueella on paljon kirjallisuutta ja teorioita siitä, mitkä tekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen ja viihtymiseen. Opinnäytetyön työhyvinvoinnin viitekehyksenä käytetään taulukon 2 mukaisesti Rauramon työhyvinvoinnin portaita, jotka ovat johdannainen Maslowin tarvehierarkiasta.

5. Itsensä toteuttamisen tarve	Organisaatio:osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus Työntekijä:oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito Arviointi:kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset
4. Arvostuksen tarve	Organisaatio:arvot, toiminta, talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut Työntekijä:aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä Arviointi:työtyytyväisyysmittaukset, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset
3. Liittymisen tarve	Organisaatio:työyhteisö, johtaminen, verkostot Työntekijä:joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmönteisyys Arviointi:työtyytyväisyys- ilmariiri ja työyhteisön toimivuuskyselyt
2. Turvallisuuden tarve	Organisaatio: työsuhde, työolot Työntekijä:turvalliset, ergonomiset työtavat Arviointi:tilastot, riskit, työpaikkaselvitykset
1. Psykologiset perustarpeet	Organisaatio: Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto Työntekijä: Terveelliset elämäntavat Arviointi:kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset

Taulukko 2: Työhyvinvoinnin portaat, johdettu Maslowin tarvehierarkiasta (Rauramo, 2009)

Erilaisia teorioita työmotivaation synnystä on useita. Frederick Herzbergin motivaatio- ja hygienieoteoria eli kaksifaktoriteoria vuodelta 1968 lähtee olettamuksesta, että työntekijän motivaatioon vaikuttavat sekä työn ulkoiset että työntekijän sisäiset tekijät. Ulkoisia eli hygienieotekijöitä ovat esimerkiksi työympäristö, palkka ja muut työntekoon liittyvät tekijät. Hygienieotekijöiden puuttuminen aiheuttaa huonovointisuutta, kun taas motivaatiotekijöitä lisäämällä parannetaan hyvinvointia. Motivaatiotekijöitä teorian mukaan ovat työssä eteneminen ja saavutukset, tunnustus saavutuksista, työn luonne, vastuullisuus sekä henkilökohtainen kasvu ja edistyminen. Nämä vaikuttavat hyvin hoidettuna tyytyväisyyteen, mutta huonosti hoidettuna aiheuttavat vain vähästä tyytymättömyyttä. (Sinokki 2016, 105; Herzberg 1966; Robbins&Judge 2009.) David McClellandin suoritusmotivaatioteoria on toinen työmotivaatioon liitettyistä teorioista, jonka mukaan haasteellinen työ motivoi työntekijöitä ja ponnisteluista saatua palkkiota tärkeämpää on työn suorittaminen ja saavutukset. (McClelland 1985). Muita teorioita ovat mm. Vroomin odotusarvoteoria, Lawlerin työtyytyväisyysmalli, Adamsin tasapainoteoria, Locken päämääräteoria, Wexleyn ja Yuklin yhdentävä teoria työtyytyväisyydestä, Jahodan teoria ihanteellisesta työtyytyväisyydestä, Karasekin työstressiteoria, Hackmanin ja Oldhamin teoria. (Sinokki 2016, 104-121.) Tutkimuksia on tehty työn ja työympäristön vaikutuksesta työmotivaatioon sekä persoonallisuuden ja elämänvaiheen vaikutuksesta. Tutkimuksissa ihmiset ovat kertoneet motivoituneensa saamastaan palautteesta, avoimuudesta, rehellisyydestä, uskottavuudesta, luottamuksesta, reiludesta, vastuusta sekä osallistumismahdollisuuksista. Työmotivaatio vaihtelee yksilöllisten tekijöiden ja tilanteiden mukaan. Yksi tärkeä työmotivaatioon vaikuttava tekijä on henkilön kyky innostua. Ihmiset eroavat asenteiltaan ja haluiltaan, kaikki eivät halua haastavaa työtä. (Sinokki 2016, 139-143.) Työmotivaatio vaikuttaa innostukseen, työhyvinvointiin, työn laatuun ja tuottavuuteen. Työhyvinvointi ja innostus parantavat työmotivaatiota ja vastaavasti hyvä työmotivaatio parantaa työhyvinvointia ja innostusta. (Sinokki 2016, 138.)

Mielenkiintoista on se, kuinka hyvin esimiehet pystyvät tunnistaman yksilötason tarpeet ja motivaatiot, koska helposti jäädään psykologisten perustarpeiden täyttämisen tasolle. Tästä voidaan luoda ajuri uudelle kehitettävälle palvelulle: kuinka uusi kehitettävä palvelu voi tukea työn imu-ilmiötä huomioiden kaikki työhyvinvoinnin portaat?

Työhyvinvointipalveluiden digitalisoimisen alalta ei löydy aiempia tutkimustuloksia, kuten ei myöskään eläkevakuutusyhtiöiden asiakkaille tarjottavista digitaalisista palveluista. Sitä vastoin työhyvinvoinnista eri aloilta sekä digitaalisten palveluiden kehittämisestä eri kohderyhmille on olemassa paljon tutkimuksia. Työterveyslaitos julkaisee kolmen vuoden välein (1997-2012) tutkimuksen Suomen työolotilanteesta ja sen kehityksestä. Työ- ja terveys Suomessa - katsaukset käsittelevät työoloja ja työterveyden sekä niihin vaikuttavia yhteiskunnallisia rakennetekijöitä sekä työterveys- ja työturvallisuustoiminnan (TTL). Tilastokeskus on

julkaissut vuodesta 1977 alkaen Työolotutkimusta (Sutela & Lehto 2014, 3). Terveys 2050-tutkimus haluaa tarkoittaa terveydellä ihmisellä käytettävissä olevan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn potentiaalia. "Terveys mahdollistaa ihmisen päivittäisen merkityksellisen toiminnan. Siksi terveyden edistäminen tuo yhteiskuntamme käyttöön aiemmin piilossa olleita resursseja." (Koponen, Korhonen yms.2015, 8.)

Hyvinvoinnin parantamiseen tähtäviä digitaalisia palveluita tarjosivat tämän työn kirjoittamisen hetkellä eri lääkäriasemat, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, UKK sekä vakuutusyhtiöt. Mobiilisovellusallalla on havaittavissa selkeää liikehdintää, uusia palveluita lanseerataan jatkuvasti liityen oman terveyden, liikunnan, ruokavalion ja unen laadun tarkkailuun.

Vuoden 2016 keväällä on valmistunut väitöskirja työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin alalta, joka käsittelee hajanaisuutta työhyvinvointiaiheen ympärillä Suomessa. Väitöskirjan mukaan organisaatiot tulisi virittää turvallisuuden ja työhyvinvoinnin näkökulmasta kokonaishallinnan tilaan ja asettaa tavoitenäkymäksi ihannetasoiset työolosuhteet. Kyseessä on jatkuva ja vaiheittainen kehittämisen ja ylläpidon prosessi. Työorganisaation kaikkien johtamistasojen tulisi olla aktiivisesti mukana turvallisuuden ja työhyvinvoinnin luonnissa, ylläpidossa ja jatkokehittämisessä sekä ymmärryksellisessä haltuunotossa. Työnantajan tulisi ilmaista selkeästi tahto kohti ihannetasoisia työolosuhteita ja myös toimittava uskottavasti sen puolesta. Johtamisen on lähdeittävä ylimmästä johtajasta tai omistajajohtajasta. (Tarkkonen 2016, 221-222.) Väitöskirjan päätelmästä voidaan jalostaa ajureita kehitettävälle digitaaliselle palvelulle. Palvelun tulisi tukea tavoitenäkymäksi asetettua ihannetasoista työolosuhdetta sekä olla jalkautettuna kaikille organisaatiotasolle, jottei palvelusta muodostu jälleen uutta irrallista osasta kokonaisuuteen.

Marjala tutki väitöskirjassaan (2009, 206) yli 55 vuotiaita työntekijöitä, heidän työssä jaksamistaan sekä hyvinvointiprofiili -prosessin vaikuttavuutta. Hyvinvointiprofiili-prosessin tavoitteena oli yksilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen. Tutkimukseen osallistuvien tuli löytää keinoja ylläpitää ja edistää toimivaa suhdetta ikääntyvään itseensä, työhön, muihin sekä ympäröivään todellisuuteen. Prosessi antoi ymmärrystä, tietoa ja vertaistukea siihen, että ihmisen työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, johon yksilö voi monin tavoin itse vaikuttaa ja samalla edistää esimerkiksi työyhteisön työhyvinvointia. Marjalan (2009, 191-192) tutkimuksen mukaan olennaista työhyvinvoinnin ilmiölle on kehollinen, situationaalinen ja tajunnallinen vastuullisuus yksilöstä itsestään. Vastuullisuus itsestä tarkoittaa jatkuvaa ymmärtämistä ja toimintaa oman koetun työhyvinvoinnin edistämiseksi. Tutkimuksen haastatteluista oli luettavissa erilaisia tapoja ja keinoja löytää vastuullisuus itsestä työhyvinvointinsa edistäjänä. Työn ymmärrettävyyden, merkityksellisyyden ja hallittavuuden

saavuttaminen edellyttävät jatkuvaa tavoittelua päivittäisessä työtoiminnassa. Työhyvinvoinnin tila on hyvin dynaaminen ja jatkuvasti liikkeessä oleva.

Sydänmaanlakka (2006, 88) kannustaa itsensä johtamiseen, huolen pitämiseen fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta, henkisestä ja ammatillisesta kunnosta. Älykkään itsensä johtamisen tavoitteena on hyvä elämä, joka muodostuu tunteista, ajatuksista ja teoista. Tunteiden, ajatuksien ja tekojen tuloksena syntyy hyvä elämä.

Marjala (2009, 25) pohtii, voiko työhyvinvointia ylipäätään ”tarjota” ja tuoda ulkoapäin, ellei yksilö pidä hyvinvoinnin edistämistyötä tarkoituksellisenä ja merkityksellisenä? Marjala viittaa Åhmaniin (2004), joka käyttää käsitettä oman mielen johtaminen. Oman mielen johtaminen koostuu seuraavista osa-alueista: uskomukset ja asenteet, minäkäsitys ja itsetuntemus, tavoitteellisuus ja arvot, ihmiskäsitys ja vuorovaikutus. Työhyvinvoinnin on useissa tutkimuksissa todettu liittyvän työn hallintaan ja vaikutusmahdollisuuksiin. Järvensivu (2014) päätyi tutkimuksissaan samaan lopputulokseen kun Roos (1987) haastateltuaan joukon ihmisiä elämäkertoineen ja työelämätarinoina: tarinat jakautuivat onnellisiin ja onnettomiin tarinoihin. Järvensivu väittää, että vaikka kirjoittajien persoonallisuus ja tilannetekijät selittävät jossakin määrin sitä, onko ihmiseltä syntynyt myönteinen vai kielteinen työelämätarina, vaikutti, että tyytyväisen oloinen ihminen on ollut aktiivinen koko elämänsä ajan, tehden ratkaisut itse ja pitäen langat omissa käsissään. Onnettomia tarinoita yhdisti se, että niiden kertojille asioita sattui ja tapahtui, oli koettu vääryyksiä ja olosuhteet olivat vastaan. Kertojat puolustivat kiivaasti omia oikeuksiaan tai valittivat, mutta omaa elämäntarinaa ei lähdetty johtamaan uusille urille. Onnettomien tarinoiden kertojat kuvasivat itsensä puolustuskannalla olevan uhrin rooliin, kun onnen tarinoiden kertojat loivat itselleen uusia uria. Järvensivun tutkimustulokset sopivat yhteen myös toisen tutkimuksen kanssa, jossa ärtyneisyyden ja vihamielisyyden huomattiin olevan jo lapsuudessa syntyneitä pysyviä piirteitä, jotka olivat yhteydessä työttömyyteen. (Järvensivu 2014, 26-28.)

Yksilö on vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan. Yksilön tulisi olla velvollinen tunnistamaan, ymmärtämään ja edistämään omaa työhyvinvointiaan. Vastuu työhyvinvoinnista ilmenee oman terveyden kokonaisvaltaisena huoltamisena, fyysisen terveyden lisäksi huolehtiminen psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä. Käytännössä tämä tarkoittaa kykenemistä motivoimaan itsensä, vastuun ottamista ammatillisesta osaamisesta, omien rajojen tiedostamista ja asenteista työtä ja työtovereita kohtaan. (Marjala 2009, 2015.)

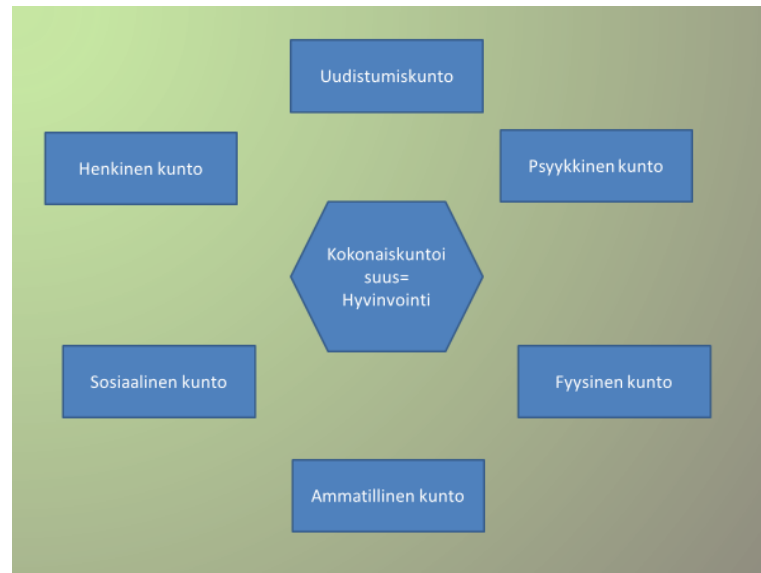
Työhyvinvoinnin kehittämistyö on ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokemassa työn iloa (Marjala 2009, 194). Marjalan tutkimuksessa (2009, 199) esille nousi myös yksilöllinen ja arvostava esimiestyö yhtenä työhyvinvoinnin ilmiön rakentajana. Tämä tarkoittaa ihmisten johtamista tuntemalla heidät, sekä kyvykkyyttä jäməkkyteen ja oikeudenmukaiseen

päätöksentekoon. Johtajuudessa toivotaan korostuvan yksilöllisyys, huomioisuus ja kannustavuus sekä organisaatiotason kehittämistyö.

Työuupumukselle ei useimmin ole olemassa yhtä ainoaa syytä. Yleensä työuupumus kehittyi asteittaisena seurauksena siitä, että työntekijä on liian kauan antanut liikaa itsestään työlle ja saanut liian vähän vastineeksi. Hyvässä työvireessä auttaa pysymään riittäväksi koettu työn haasteellisuus yhdistettynä omiin vaikutusmahdollisuuksiin. Määriteltäessä oikeaa työkuormituksen määrää, on tärkeää ymmärtää yksilön kuormittuneisuuden aste ja siihen vaikuttavat tekijät sekä tehtävän työn ominaispiirteet. Jotta työkuormitusta voidaan analysoida, tulee ymmärtää mitkä tekijät kuormittavat ja stressaavat yksilöä. Edistettäessä työhyvinvointia, tulee ymmärtää työhyvinvointi ilmiönä, eli mikä siinä on merkittävää ihmiselle. (Marjala 2009, 184-185, 189.) Työpaikalla tapahtuu paljon muutoksia, jotka aiheuttavat työpahoinvointia. Muutokset ovat kuitenkin luonnollinen osa yhteiskuntaa, ihmiselämää ja työelämää. Jatkuvat muutokset ovat kuitenkin hankalia, koska ihminen on hidas. Organisatoriset muutokset yhdessä työn logiikan muutoksen kanssa muodostavat selkeän kuormitustekijän. Työyhteisöjen hajoaminen, yksinäinen kärsiminen ja työn sidosten monimutkaistuminen ovat verkostomaisen työnteon, työn itseorganisoinnin ja -johtamisen käänköpuolia. (Järvensivu 2014, 179.) Järvensivu (2014, 180) arvioi myös, että tällä hetkellä työelämässä esiintyvä ahdistus, masennus ja uupumus ovat osaltaan syntyneet ihmisten sosiaalis-emotionaalista kuormittumisesta, kun tavat purkaa paha oloa ovat vähäiset. Kun yksilö ei voi työelämän rakenteita ja toimintalogiikoita muuttaa, jää ainoaksi hyväksyttäväksi keinoksi poistaa paha olo sairastumisen kautta. Huonoa oloa ruokkivilla työelämän piirteillä ja muutoksilla on osuutensa mielen sairastumisen lisääntymisessä. Työperäinen masennus, uupumus ja ahdistuneisuus ovat tätä kautta ymmärrettävissä. Rikala (2013, 80-81) on tutkinut naisten masentumista ja päätenyt siihen, että masennus ei välttämättä tule oireena tai sairautena yksin, vaan voi tuoda usein mukanaan unettomuutta, pelkotiloja, mahakipuja, itkuisuutta, ärtyneisyyttä, mielialan vaihteluita, verensuonituksen nousua, huimausta, heikotusta, ahdistusta, jäsenien puutumista, outoja särkyjä, ruokahalun muutoksia ja muistin häiriöitä. Työperäisten haasteiden muuntuminen sairauksiksi on moniulotteinen ja pitkä prosessi, joka tunnetaan huonosti (Järvensivu 2014, 182). Shimazu & al ovat käsitelleet työnarkomanian ja syvän työhön sitoutumisen eroja. Voidaan sanoa, että työnarkomania aiheuttaa työpahoinvointia, mutta hyvä työhön sitoutuminen luo työhyvinvointia (Shimatzu & al. 2015, 22).

Jatkuva kiire, muuttuva työympäristö, joustavuuden ja jatkuvan uudistumisen edellytykset ovat johtaneet siihen, että jaksamisen ylläpitämisen kannalta itsensä johtamisen taitojen merkitys on kasvanut. Yksilön näkökulmasta oman elämän ohjaaminen koetaan entistä vaikeampana. Ihminen kokee olevansa eksyksissä ja elämän merkityksettömäksi, mielenterveyteen liittyvät syyt ovat suurin syy työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen. Yksi

itsensä johtamisen perimmäisistä tarkoituksista on itsensä johtaminen, kokonaisvaltainen hyvinvointi voidaan nähdä yhtenä älykkään itsensä johtamisen päämääränä. (Sydänmaalakka 2014, 141-142.)



Kuvio 1: Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin elementit (Sydänmaalakka 2016, 142)

Sydänmaalakan (2016, 142) mukaan kokonaiskuntoisuusmalli on kokonaisvaltainen lähestymistapa itsensä johtamiseen. Kuten kuviossa 1 esitetään, kokonaiskuntoisuuden eli hyvinvoinnin kuutta osa-aluetta eli uudistumiskuntoa, psyykkistä-, fyysistä-, ammatillista-, sosiaalista- ja henkistä kuntoa tulee johtaa tasapainoisesti. Sydänmaalakan mukaan hyvinvoinnin konkretisointi siten, että sitä voidaan mitata, mahdollistaa myös sen systemaattisen kehittämisen.

Myös Arina, Halmetoja & Savijärvi (2016) hahmottavat ihmisen kokonaisuutena ja haluavat kuvata kokonaissysteemiin vaikuttamista, kutsuen sitä biohakkeroinniksi. Heidän mukaan ihminen toimii parhaiten, kun se on harmonisessa suhteessa ympäristöönsä.



Kuvio 2: Biohakkerin käsikirjan kuvaus ihmisestä kokonaisuutena (Arina ym, 2016)

Ihminen kokonaisuushyvinvointi muodostuu kuvion 2 mukaisesti liikunnasta, ravinnosta, unesta, mielestä ja työstä. Näiden yhteisvaikutuksesta voidaan saavuttaa korkeampaa suorituskykyä, parempi terveys, pidempi elämä, vähemmän stressiä ja lisää tuottavuutta. Nämä kaikki tekijät sopivat hyvin yhteen suomalaisten työnantajien tavoitteiden kanssa koskien työntekijöiden hyvinvointia. Kehittämällä oikeita asioita, voidaan saavuttaa lisää tehokkuutta.

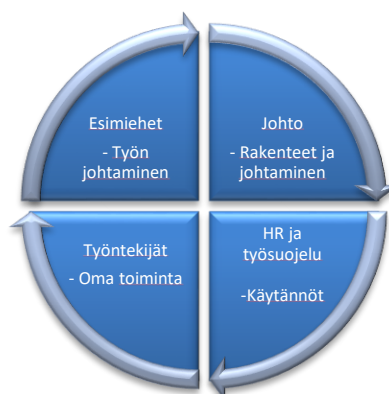
Ilmiö nimeltään Quantified Self (QS), suomennettuna itsensä mittaaminen on lisääntynyt viime aikoina. Markkinoille on tullut lukuisia aktiivisuusrannekeita ja -mittareita. Älypuhelimista löytyy antureita ja mittareita, jotka tuottavat dataa liikkumisen, kaloreiden kulutukseen ja nukkumiseen liittyen. Itsensä mittaamisessa datan merkitys koetaan itsensä kehittämisen välineenä ja siinä korostuu datan visualisointi ja syy-seuraussuhteiden hahmottaminen. Datan keräämisessä korostuvat läpinäkyvyys ja sosiaalisuus, seurantalaitteiden luomat palautesykliit voivat mahdollistaa myös käyttäytymisen muuttumista. (Arina ym. 2016, 8-9.) Verkosta löytyy sovelluksia, joiden tarkoituksena on edistää hyvinvointia esimerkiksi oman kehon ja mielen reaktioiden mittaamisella. Itsensä mittaaminen voi tukea elämäntapamuutoksissa, mutta ratkaisevat kysymykset ovat säilyneet ennallaan. Kuinka motivoitua ja saada tahdonvoimaa? (Aulankoski 2016, 100.)

2.2 Työterveyshuollon rooli työelämässä

Työterveyshuoltolaissa (1383/2001) korostetaan työntekijöiden, työnantajan ja työterveyshuollon välistä yhteistyötä. ”Työterveyshuoltolain tarkoituksena on ehkäistä työstä

ja työolosuhteista johtuvia terveyshaittoja sekä edistää työkykyä ja terveyttä henkilön työuran ajan” (Työterveyshuoltolaki 1383/2001). Työterveyshuollolle asetetaan tavoitteeksi myös tukea ihmisiä jatkamaan työelämässä entistä pidempään. Tämän hetkisen lainsäädännön viestin mukaan työ ei saa vaarantaa työntekijöiden terveyttä.

Työterveyden rooli on monipuolinen suomalaisessa työssä. Organisaatioissa johto vastaa hyvinvointia tukevista rakenteista ja johtamisesta, henkilöstöhallinto ja työsuojelu käytännöistä, jotka tukevat ongelmien hallintaa. Esimiehet vastaavat arjen johtamisesta ja yksilötasolla jokainen työntekijä vastaa omalle kohdalleen tulevien ihmissuhdehaasteiden käsittelystä. Toimijoiden roolit on kuvattu kuviossa 3. (Aulankoski 2016, 12.) Jos henkilön toiminta- ja työkykyyn tulee säröjä, voivat ensimmäisiä havaittsijoita olla henkilö itse, esimies, työyhteisö ja mahdollisesti työterveyshuollon asiantuntijat. Jokainen heistä voi teoriassa tehdä aloitteen, kannattaisiko työkykyä arvioida tarkemmin. Yleisimmin esimies ohjaa kääntymään työterveyshuollon puoleen, esimiehellä on vastuu työturvallisuudesta. (Kallio&Kivistö 2013, 117.)



Kuvio 3: Toimijoiden roolit (Aulankoski 2016, 12)

Työpaikan ristiriitatilanteissa työelämän ammatillisen ohjauksen muotoja ovat sovittelu, työnohjaus ja coaching, joita voidaan toteuttaa yksilöiden ja ryhmien kesken.

Työterveysneuvottelut ovat työntekijän, työnantajan ja työterveyshuollon kolmikantapalavereita, joiden tavoitteena on ehkäistä ja korjata työkykyyn vaikuttavia terveydellisiä pulmia. (Aulankoski 2016, 62-70.) Työterveyshuollon toiminta perustuu työterveyshuoltolain mukaan säännöllisiin väliajoin toistuviin työpaikkaselvityksiin.

Työpaikkaselvitykset kohdistuvat fyysiseen ja psykososiaaliseen työympäristöön. Selvityksessä voidaan arvioidaan kuormitusta tai riskiä. Terveiden kannalta kuormituksen määrä on ratkaisevaa. Työpaikkaselvitysten työolosuhteiden arviointia voidaan täydentää stressin ja uupumuksen kartoituksella. Sopivan ajankohdan lisäksi työpaikkaselvityksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että laaditaan tarvittavat korjaavat toimet. (Aulankoski 2016, 69-71.)

Ristiriidoissa korjaamista vaativia kuormitustekijöitä voivat olla työn määrä, vastuiden ja työnjaon selkeys, epäasiallinen kohtelu, asioiden ja toiminnan johtaminen sekä johtamisen oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus. Stressi voi herättää epäilyjä työn tasapuolisesta jakautumisesta ja vastaavasti alikuormitus voi synnyttää kilpailua tai pelkoa oman työn menettämisestä. Epäselvyydet vastuissa ja työnjaossa altistavat virheille ja kiistelylle toivotusta työstä. (Aulankoski 2016, 71-72.) Yleisimmät työikäisten psyykkiset oireet liittyvät mielialaongelmiin ja päihteiden käyttöön. Masentuneen tapa hahmottaa maailmaa muuttuu, epäonnistumiset tuntuvat suurena ja onnistumiset vähenevät. Masentunut kokee usein, että mikään ei auta, ja usein siitä syystä hakeutuminen terveydenhuoltoon pitkittyy. Vaikean tilanteen myöntäminen itselle voi kestää jopa vuosia. Sairausloma järkyttää käsitystä itsestä tunnollisena, luotettavana, vastuuntuntoisena ja motivoituneena työntekijänä. (Kallio ym. 2013, 115.) Välimatka stressaantumisesta mielenterveyden ongelmiin on kuitenkin pitkä ja sidoksissa myös muuhun elämän osa-alueisiin. Työoverin kohdatessa tällaisia haasteita, ollaan työpaikoilla usein neuvottomia, tilanteesta on vaikea kysyä keneltäkään luontevasti. Ristiriitatilanteet työyhteisössä lisäävät ahdistuneisuutta. Työpaikkojen pahoinvointi on helposti kuitattu henkilökohtaiseksi heikkoudeksi tai kotiongelmiksi. Esimiehen on tärkeää tarttua asiaan ja selvittää tilannetta.

Työterveyshuollon perustyötä on yksilön työkyvyn arviointi. Arviointityötä tekevät työterveystiimissä työterveyslääkäri, työterveyshoitaja ja työterveyspsykologi. Mielenterveys, toimintakyky, osaaminen ja motivaatio muodostavat yksilön psyykkisen työkyvyn. Toimintakyky sisältyy myös terveyteen, osaaminen koostuu tiedoista ja taidoista. Motivaatioon vaikuttavat monet yksilöön ja ympäristöön liittyvät tekijät, parhaiten motivoitutaan työhön, joka osataan. Myös työn kokeminen mielekkääksi ja vaikutusmahdollisuudet ovat tärkeitä. Onnistuneella johtamisella, työyhteisön toimivuudella ja palkitsemisella on merkitystä. (Aulankoski 2016, 75.)

Aulankoski arvioi (2016, 97), että työterveyshuolto on vähitellen pilkkoutumassa työhyvinvointipalveluiksi. Työpaikkaselvityksiä tekevät jo monet hyvinvointipalveluiden tuottajat ja osa psykososiaalisesta tuesta tulkitaan työhyvinvointipalveluksi. Hyvinvointipalveluiden tuottajiin verrattuna työterveyshuollon erona on se, että lakisääteiseen tehtävään ja riippumattomaan asiantuntijarooliin kuuluu kontrollia. Työpaikkaselvityksiä tarvittaneen tulevaisuudessakin, mutta teknologian mahdollisuuksia voi löytyä näihin liittyvän kompleksisen tiedon hallinnasta, alueelta, jonne inhimillinen ajattelu ei riitä. Aulankoski (2016) arvioi, että teknologia voi auttaa hallinnoimaan tietoa tehokkaammin, mutta suurimpiin työkykyhaasteisiin kuten yhteistyöhön ja mielenterveyteen se ei toisi apua.

Sydänmaalakka viittaa tekoälyn professori Kewin Warwickiin (2014, 172), joka ennusti vuonna 2013, että tulevien vuosien aikana yhä enemmän yritysten päätöksistä tehdään ihmisrobottien toimesta. Ihmiset ovat Warwickin mielestä tulevaisuudessa liian tehottomia toiminnan johtamiseen mm. kommunikoinnin hitauden, peräkkäiskäsittelyn ja kulumisen vuoksi. Suuren tietomäärän käsittely, monimutkaisuuden hallinta, vaihtoehtojen samanaikainen analysointi, muutoksen hallinta ja jatkuva puurtaminen ovat edellytyksiä menestykseen. Pelimäiset, älykkäät, reaktiiviset johtamisjärjestelmät tulevat olemaan oleellinen osa yritysten IT - maailmaa. Tulevaisuuden digitaalitalouden johtajat voivat saada mobiililaitteistaan osviittaa ja seikkaperäisiä ohjeita, myös yksilötasolla erilaisten haastavien johtamistilanteiden ratkaisemiseen. (Sydänmaalakka 2014, 173.) Supertekoälyä koskevan ASI -teorian mukaan keinoäly tulee kehittymään niin nopeasti, että se ohittaa ihmisen älyn ja ratkaisee kaikki ongelmat. Tutkijat ovat yksimielisiä siitä, että noin 30 vuoden päästä supertietokone voi kopioida ihmisen aivot ja kehittää supertekoälyn. (indy 100.com, 2017.)

2.3 Digitaalinen palvelukehitys ja sen muutos

Ilmarinen ja Koskela (2015, 22–24) kuvaavat digitalisaatiota aikakautemme suurimmaksi muutosvoimaksi. Digitalisaatio vaikuttaa ihmisten elämään monella eri tasolla. Asiat, esineet ja prosessit, jotka voidaan digitalisoida, tullaan muuntamaan kokonaan tai osin.

Digitaalinen liiketoiminta sisältää kaiken sen, mitä kuluttajille voidaan tarjota verkossa ja mobiilisti. Näitä voivat olla yritysten verkkosivut, sähköposti, uutis- ja muut tiedonvälityskanavat, verkkokaupat, sähköiset markkinapaikat, sosiaalisen median palvelut, verkon hakukoneet, sähköisen viihteen lataus ja -streamingpalvelut ja mobiililaitteisiin kehitettävät sovellukset. (Ruokonen 2016, 1,2.) Digitalisaatio vaikuttaa työelämään. Työn ja vapaa-ajan erottuminen toisistaan on vähentynyt kännyköiden, sähköpostin ja etätöiden myötä. Teknologian kehitys muuttaa ja tulee tulevaisuudessakin muuttamaan työn tekemisen tapoja. Työn automatisointi ja robotisaatiokehitys voivat tuoda muutoksia työelämään, samoin 3D ja 4D tulostuksen mahdollisuudet. Automaatio voi korvata rutiiniluontosia töitä ja toisaalta synnyttää uusia ammatteja. (Sinokki 2016, 24-25.)

Digitalisaatio on palveluliiketoiminnassa tärkeää, koska sen avulla voidaan saada aikaiseksi talouskasvua ja tuottavuutta. Tämä luo uusia mahdollisuuksia yrityksille, joiden palvelut eivät ole sidoksissa paikkaan. Digitalisointi mahdollistaa prosessien tehostamisen, jolloin palveluita voidaan tuottaa kustannustehokkaammin ja kilpailukykyisemmin. Se tuo myös uusia kilpailijoita, toimijoita ja muuttaa liiketoiminnan logiikoita. Digitalisaation myötä kerättävissä oleva tieto eli big data mahdollistaa kokonaan uusien liiketoimintamallien ja tuotteiden tuomisen markkinoille. Monikanavainen asiakaskokemus ja digitaalinen asiakaskokemus avaavat uusia kysynnän alueita. Kokonaisvaltainen digitalisaatio vähentää

työvoiman tarvetta. Yritysten on oltava siellä, missä asiakkaatkin ovat. Asiakkaat ovat siirtymässä kiihtyvällä vauhdilla verkkoon, someen ja mobiiliin. (Palvelutalouden murros ja digitalisaatio 2015, 45-48.) Työkykyyn liittyvien palveluiden digitalisoiminen on tällä hetkellä moniulotteinen ja mielenkiintoinen mahdollisuus.

Suomalaisten yritysten olisi keksittävä keinoja luoda asiakasymmärryksestään kilpailuetua. Yritykset voivat edistää kustannuskilpailukykyään digitalisoimalla prosessejaan paikallisen asiantuntemuksen ja asiakasymmärryksen avulla. Kaikkien tulisi ymmärtää ”mitä meidän asiakkaidemme päässä tapahtuu ostohetkellä” ja vastattava tähän. Edelläkävijäyritys tarkastelee palvelun merkitystä loppukäyttäjälle ja oivaltaa, että palvelun arvo muodostuu sen tuottamista hyödystä ja kokemuksista. Digitaalisuuteen pitää panostaa loppukäyttäjän tarve edellä. Yritysten tulee varautua digitalisaation viiteen murrokseen, joita ovat prosessien digitalisoituminen, kuluttajien siirtyminen digitaalisiin kanaviin, digitaalinen tuotekehitys, big dataan koskevien liiketoimintapäätösten tekeminen ja kilpailun kiristyminen. Yritysten tulisi pohtia vakavasti omaa digitalisoitumistaan, luokitella erilaisia mahdollisuuksia, korostaa asiakaslähtöisesti omia vahvuuksiaan ja luoda digitalisoitumiselle tavoitteet ja vaiheet. Organisaatiossa tarvitaan uuden ajan ja tulevaisuuden digitaalista osaamista. Mittaamalla, oppimalla ja sopivia ketteriä menetelmiä käyttämällä pääsee pienempikin yritys eteenpäin, huomioiden verkostoitumisen mahdollisuudet. (Palvelutalouden murros ja digitalisaatio 2015, 45-48.) Digitalisaatio myös edellyttää työntekijöiltä jatkuvaa uuden oppimista. Eri ikäisillä ja taustaisilla ihmisillä voi olla erilaiset taustat tuleviin työelämän muutoksiin. Teknologia kehittyy jatkuvasti, mutta työntekijöiden ajatusmaailman muuttamisessa on enemmän haasteita. Tietotulva ja muutokset aiheuttavat kiireen tuntua, epävarmuutta ja ennakoimattomuutta. (Sinokki 2016, 25-26.)

Deloitte tekemän selvityksen mukaan finanssialan menestystekijöitä vuoteen 2020 ovat toimintamallien kehittäminen ja organisaation ketteryyden parantaminen sekä verkostojen kehittäminen sekä finanssitoimijoiden kesken että toimialarajojen ulkopuolella. Toimiminen kansainvälisillä markkinoilla ja suomalaisen finanssialan keskinäinen luottamus ovat niin ikään tulevaisuuden menestystekijöitä. Deloitte mukaan henkilöstön ammattitaidon kehittäminen kohti moniosaajuutta ja monikanavaisuutta sekä ylivertaisten kokonaisvaltaisia ratkaisuja tarjoavien digitaalisten palveluiden kehittäminen on tärkeää, samoin sosiaalisen median hyödyntäminen. (Deloitte 2012)

Digitaalinen palvelu on aina osa monikanavaista palveluketjua. Digitaalisesta asiakaskokemuksesta puhutaan, kun käyttäjä kommunikoi digitaalisen palvelun kanssa. Digitaalinen palvelu ei enää rajoitu tietokonepäätteelle, älypuhelimeen tai tablettiin, koska digitaaliset ratkaisut laajentuvat joka paikkaan. Digitaalisen palvelun laatu riippuu aina siitä, kuinka hyvin se suoriutuu omasta palveluketjun osastaan. (Filenius 2015, 76.) Onnistunut

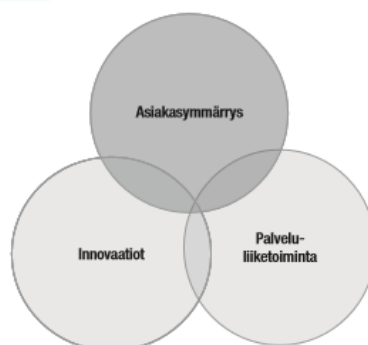
digitaalinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaan tarve on ymmärretty ja prosessit tukevat tunnistetun asiakastarpeen täyttymistä. Samanaikaisesti järjestelmien tulee tukea prosesseja ja verkkopalvelun ilmentää asiakkaan käyttäytymisen ymmärrystä. (Filenius 2015, 30.)

Toimialarajat häviävät ja yritysten kilpailuasetelmat muuttuvat. Monilla toimialoilla yritysten välisen kilpailun ratkaisijaksi ovat nousseet palvelut, jotka aiemmin ovat olleet tukitoimintojen roolissa. Asiakkaat arvioivat yhä enemmän perustuotteen lisäksi palvelusta saamaansa lisäarvoa. (TEM 4/2013, 16.) ”Verkossa onnistuvat ne, jotka sietävät epävarmuuden ja uskaltavat päästää irti täydestä kontrollista(Tanni & Keronen 2013, 179).”

2.4 Asiakasymmärryksen lisääminen

Vakuutusyhtiöiden yleinen haaste on ollut se, että palveluita on kehitetty siitä näkökulmasta, mitä yhtiöt uskovat asiakkaidensa tarvitsevan. Nyt viimeistään on aika siirtyä siihen, mitä asiakkaat oikeasti tarvitsevat. (Paradisco 2014, 20.) Palvelua tarjoavan yrityksen on ymmärrettävä sekä asiakkaan prosessia, että oman ja asiakkaan prosessin välistä yhteyttä. Arvoa syntyy yrityksen ja asiakkaan prosessien kohdatessa. Tämä vaatii asiakkaan toiminnan ymmärtämistä. Yrityksissä puhutaan asiakkaan tarpeista ja siitä, kuinka asiakkaan tarpeet täyttämällä ollaan asiakaslähtöisiä. Tarvepohjainen ajattelu johtaa kuitenkin reaktiiviseen toimintaan. Asiakas ei tunne olemassa olevia ratkaisuja, eikä myöskään aina osaa puhua tarpeistaan. Oikeanlaisella asiakasymmärryksellä voidaan auttaa asiakasta suuntaamalla keskustelu liiketoiminnan haasteisiin. (Arantola, Simonen 2009, 3-4.) Palveluinnovaatioiden kehittäminen edellyttää asiakaslähtöistä otetta. Seuraavan kehitysvaiheen ja kilpailuedun saavuttaminen on mahdollista vain tarkastelemalla asiakasta ja ennakoimalla asiakkaan liiketoiminnan haasteita ja siinä ilmeneviä tarpeita kokonaisvaltaisesti. Asiakasymmärryksen tarkoituksenmukainen rakentaminen ja sen systemaattinen hyödyntäminen edellyttävät asiakkuusymmärryksen luonteen hahmottamista ja asiakkaalle syntyvän arvon tunnistamista.

Asiakkaan tiedostamattomien ja tietoisten tarpeiden löytäminen, niistä oppiminen sekä opitun hyödyntäminen on asiakasymmärrystä. (Miettinen 2011 62.) Asiakastietoa jalostamalla syntyy asiakasymmärrystä, jota voidaan hyödyntää liiketoiminnassa päätösten tukena (Arantola, Simonen 2009, 35). Data on tulevaisuuden öljyä, yrityksillä on yhtä enemmän tietoa asiakkaista ja heidän käyttäytymisestään (Billington 2015, 7). Palveluliiketoiminnan kehittämisen osa-alueita ovat asiakasymmärrys ja innovaatiot kuvion 4 mukaisesti.



Kuvio 4: Palveluliiketoiminnan kehittämiseen osa-alueet

2.5 Terveyden ja hyvinvoinnin tulevaisuuskenaariot

Terveys 2050 -tutkimus teki näkyväksi sen, että vaihtoehtoja ja voimavaroja terveyden edistämiseksi on useita. Tällä hetkellä terveystietojen hyödyntäjiä ovat pääasiassa suuret kansainväliset yhtiöt, kuten Apple, Amazon ja Google. On todennäköistä, että kyseiset yritykset tarjoavat jatkossakin suoraan kuluttajille laitteita ja palvelualustoja, jotka liittyvät terveyteen. Yksilöille olisi hyödyllistä, jos yhteisöt pääsisivät louhimaan olemassa olevaa dataa anonymisti. Mydata vaatii uudenlaista ajattelutapaa sekä panostusta tietosuojaan erityisesti jakamisen ja yksilöllisyyden osalta. Terveyden mydata voi parhaimmillaan motivoida yksioita tekemään parempia päätöksiä paremman tiedon avulla. Älyteknologia ja mydata yhdessä helpottisivat itsediagnosointia ja omahoitoa. Avoin terveys 2050-tulevaisuuskenaarion mukaisesti kansalaiset ovat tulevaisuudessa aktivoituneet personoidun tiedon avulla pitämään huolta omasta terveydestään, koska jatkuva käsillä oleva terveystieto on lisännyt ihmisen käsitystä omasta toimintakyvystään. Skenaarion mukaan digitaalisuus on lisännyt ihmisen mahdollisuuksia muodostaa ryhmiä. Digitalisoitumisen ja avointen terveystietojen myötä terveyden ja tarkasti määriteltyjen vaivojen ympärille on syntynyt virtuaalisia tieto- ja vertaisyhteisöjä. Avoin terveystieto on mahdollistanut työntekijöiden terveyden esittämisen yritysten rekrytointisivuilla. Työpaikat ovat skenaarion mukaan terveystoimijoita. Työntekijöiden avoimesta ”tämänhetkinen hyvinvointidatasta” johtuen työpaikoilla on paine tarjota ihmisille hyvä työympäristö. ”Näin meillä voidaan” -sivustolla näytetään työntekijöiden unenlaadun, sykkeen ja liikkuvuuden kehitystä töihin tulon jälkeen. Anonyymeja terveystietoja käytetään sisäisesti ja hyvinvoivat työntekijät nähdään kasvua tukevana resurssina. (Jousilahti ym. 2017, 32-33.) Avoimen terveyden muutosskenaariossa on mahdollistettu jokaiselle pääsy omiin terveystietoihin. Skenaariossa data ja osallistumisen mahdollistaminen tekevät arjen ympäristöjen, kuten työpaikkojen, terveysvaikutuksista näkyviä. Tietoa käytetään sekä itsensä, yhteisönsä että yhteiskunnan johtamisessa. Erilaisten toimenpiteiden vaikutuksia on helppo seurata kattavan datan avulla. Skenaariossa myös asiantuntijan työ on muuttunut tiedon tuottajasta tiedon tulkitsijaksi. Terveysbusiness

muodostuu sensori- ja genomiteknologiasta, kehittyneistä tilasto-ohjelmistoista ja tietosuojan kehittämisestä. (Jousilahti ym. 2017, 43-45.) Näiden Demos -Helsingin Delfoi -menetelmällä tuotettujen tulevaisuuskenaarioiden oletettiin toteutuvan 2018-2040 -välisenä aikana.

3 Työhyvinvoinnin palveluiden digitalisoinnin nykytilan kartoitus työeläkeyhtiössä

Etera on työeläkeyhtiö, joka huolehtii suomalaisten eläketurvasta. Vuoden 2015 vuosikertomuksen mukaan Etera kuuntelee asiakkaitaan ja elää mukana heidän rytmissään. Etera työskentelee yhdessä asiakkaidensa kanssa suomalaisten työkyvyn edistämiseksi. Työeläkevakuutus on osa suomalaista sosiaaliturvaa. Kaikki palkansaajat ja yrittäjät kuuluvat lakisääteisen työeläketurvan piiriin. Etera vakuuttaa eri toimialojen työsuhteisia työntekijöitä TyEL:n eli työntekijän työeläkelain mukaan ja yrittäjiä YEL:n eli yrittäjän eläkelain mukaan. Asiakkaita ovat yritykset, yhteisöt, yrittäjät ja kotitaloudet sekä työntekijät ja eläkkeensaajat. (Etera 2015.) Etera tukee asiakasyrityksiään myös työkyvyttömyysriskien ennaltaehkäisyssä, tunnistamisessa ja hallinnassa. Työhyvinvoinnin ja työkyvyn kehittäminen tuovat tulosta parempana tehokkuutena, alhaisempana sairauspoissaoloprosenttina ja pidempinä työurina. Yhtiö on kilpailuetuja ovat asiakkaan arvostaminen, osaaminen, uudistuminen sekä vastuullisuus ja kannattavuus. (Etera, 2015)

Asiakasyrityksen tilanteen ymmärtäminen on Eteran työkykypalveluiden tarjoamisen lähtökohta. Toimintatapana on ensin kartoittaa yrityksen tarpeet ja tarjota oikein kohdennettuja palveluita. Asiakasyritys saa Eteralta tukea ennaltaehkäisevään työhyvinvointitoimintaan, työkykyongelmien tunnistamiseen sekä ammatilliseen kuntoutukseen. Lähtökohtana on edistää sekä työn tehokkuutta, yksilöiden tyytyväisyyttä työelämän laatuun että työurien pituutta. Etera tarjoaa asiakkailleen mm. oman yrityksen asemointia Eteran henkilöstötuottavuusindeksin kautta. Henkilöstötuottamustutkimuksen aineistona on noin 10 000 vastaajan henkilöstökyselyaineisto, jota on verrattu julkisiin tilinpäätöstietoihin. Henkilöstötuottavuusindeksin avulla yritys voi asemoida tilanteensa ja näin tarkentaa kehittämistoimiensa painopistealueet. Eteran Hyvä työelämä -tutkimus antaa kuvan yrityksen vahvuuksista, kehittämiskohteista sekä mahdollisista työkyvyttömyysriskeistä. Tutkimus voidaan tehdä yritykselle, jolla on vähintään 20 työntekijää. Vastaavasti Hyvä työvire -kysely selvittää henkilöstön hyvinvoinnin nykytilan ja työkykyriskit. Se auttaa kohdentamaan työhyvinvoinnin toimenpiteet kustannustehokkaasti. Työhyvinvoinnin palvelu Kompassi on sähköinen työkalu, jossa yritys voi ottaa kantaa ja kehittää työhyvinvointiin liittyviä asioita.

Etera tarjoaa nykyisin Tyel ja Yel -vakuutetuille asiakkailleen erilaisia koulutuksia ja webinaareja esimiestyön ja työyhteisön kehittämiseen. Vastaavasti ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksena on auttaa työntekijöitä jatkamaan työelämässä sairaudesta tai

vammasta huolimatta. Ammatillisen kuntoutuksen keinoja ovat työkokeilu, työhönvalmennus, kouluttautuminen uuteen työhön tai ammattiin sekä tuki yrittäjänä aloittamiseen. (Etera, 2017) Työhyvinvointiin liittyviä asioita säätelevät työpaikoilla työterveyshuoltolaki, työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvonnasta, laki naisten ja miesten tasa-arvosta yhteistoimintalaki ja työeläkelainsäädäntö.

4 Kehittämistyön tavoite ja menetelmät

Osana työkykypalveluiden tason nostoa ja 2020 -hanketta kohdeyrityksen tavoitteena on kehittää asiakkaille tarjottavia uusia työhyvinvointipalveluita. Kohdeyrityksen intressissä on myös tukea osaltaan suomalaisten työntekijöiden työssä jaksamista eläkeikään saakka. Tämän kehittämistyön tavoitteena on tuottaa paljon uusia ideoita sekä palvelukonsepti yhdelle uudelle digitaaliselle työhyvinvointipalvelulle eläkevakuutusyhtiön asiakkaan palveluprosessiin palvelumuotoilun avulla.

Tämän opinnäytetyön kehittämismenetelmänä käytetään toimintatutkimusta. Opinnäytetyön menetelmänä toimintatutkimuksen sisällä käytetään palvelumuotoilua, koska palvelumuotoilu tarjoaa prosessin ja sopivia menetelmiä, joilla voidaan helposti luoda ja testata palvelukonsepteja.

4.1 Syklinen toimintatutkimus kehittämistyön viitekehyksenä

Toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa, joka voi käyttää välineenä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimukselle on tyypillistä toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa heti käytännöllisiä hyötyjä. Sen tavoitteena on tutkimisen sijaan toiminnan samanaikainen kehittäminen. (Aaltola&Valli 2007, 196). Toimintatutkimus tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi ja siinä kehitetään käytäntöjä entistä paremmiksi. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uudenlaisia toimintatapoja. (Heikkinen, Rovio&Syrjälä 2006, 16-17.) Aaltola ja Valli (2007,197) viittaavat John Elliottiin (1997), jonka mukaan toimintatutkimus on parhaimmillaan järkevää ja kekseliästä käytäntöä sekä ajattelemisen taitoa. Toimintatutkimus on siis eräänlainen mielentila, jota parhaimmillaan yhdistää järjevä käytännöllinen toiminta ja syvälinen ajattelu. Yvonna Lincoln ja Norman Denzin mukaan ideaalilanteessa toimintatutkija käyttää luovalla tavalla eri metodeja ongelmansa ratkaisuun. Toimintatutkimuksessa eri menetelmät voidaan nähdä vähittäin muuttuvina ja kehittyvinä samoin kuin käytännöt, johon tutkimus kohdistuu. Toimintatutkimus on eräänlainen oppimisen prosessi kaikilla sen alueilla. Toimintatutkimusta hahmotetaan usein itsereflektiivisenä kehänä, jossa toiminta, sen havainnointi, reflektointi ja

uudelleen suunnittelu toistuvat. Todellisuudessa työyhteisöissä tapahtuu niin monenlaisia prosesseja, että niitä ei aina voi tiivistää yhdeksi ajassa eteneväksi spiraaliksi. (Aaltola&Valli 2007, 197-204.) Tässä opinnäytetyössä etsitään yhteisölle eli kohdeyritykselle vaihtoehtoja asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijöiden osallistaminen on kohdeyrityksessä uutta, eikä etukäteen vielä ollut esimerkiksi tietoa, kuinka paljon henkilökuntaa tulee kannustaa osallistumaan ideointiin. Kaikkien kohdeyrityksen työntekijöiden mahdollisuus osallistua uuden suunnitteluun osallistamisen kautta, ja toisaalta palvelun ideoinnissa aiempaa vahvempi loppukäyttäjänäkökulma palvelumuotoilun keinoin ovat opinnäytetyön tekemisen aikaan uusia asioita kohdeyrityksessä.

4.2 Palvelumuotoilun menetelmillä palvelukonseptiksi

Koska tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa uusia ideoita kehitettävälle tulevaisuuden työkykyä edistävälle palvelulle, sopivat palvelumuotoilun keinot aiheeseen hyvin. Kohdeyrityksessä palveluiden kehittämisessä palveluita on tähän saakka kehitetty liian vähän loppukäyttäjän inhimillisen toiminnan ymmärryksen näkökulmasta. Menetelminä käytettiin haastatteluja, osallistamista ja fasilitoituja työpajoja

Yrityksissä on viime vuosina innostuttu käyttäjälähtöisestä innovaatiotoiminnasta. Käytännössä tämä ilmenee erilaisina keinoina ottaa palveluiden oikeat käyttäjät mukaan kehitysprosesseihin. Palvelumuotoilu tarjoaa uuden, käyttäjälähtöisen näkökulman ja työkaluja palveluiden kehittämiseksi. Se lähtee loppukäyttäjien inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärryksestä. Asiakasymmärryksen pohjalta voidaan tuottaa uusia palveluinnovaatioita. (Miettinen 2011, 9-13.) Stickdorn & Schneiderin (2013, 34) mukaan palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä ja sitä voidaan tehdä yhdessä erilaisten sidosryhmien kesken.

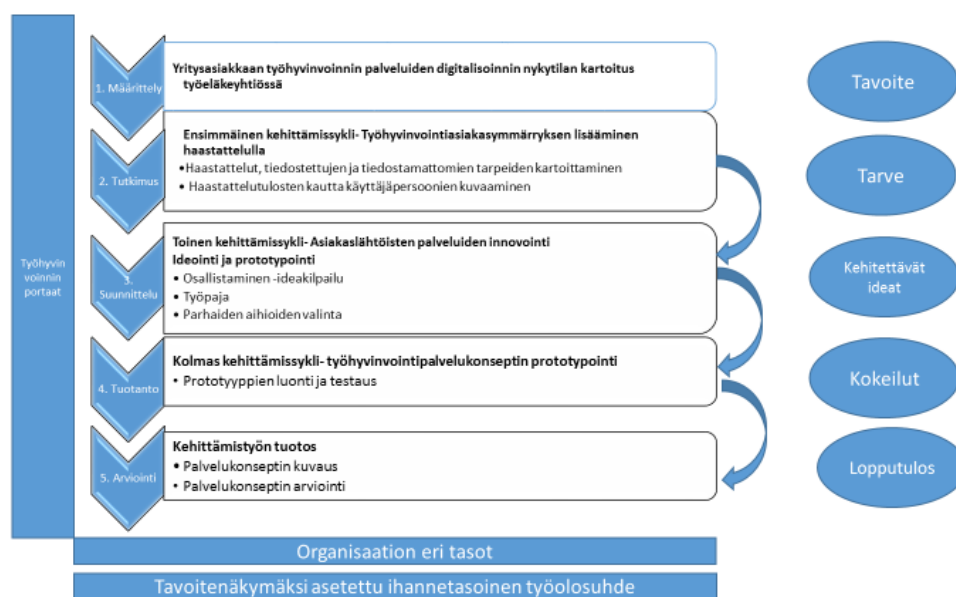
Palvelumuotoilun prosessi alkaa käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä ja asiakasymmärryksen kasvattamisella. Tavoitteena on tunnistaa piilevät asiakastarpeet, joita asiakasyritykset tai heidän työntekijänsä eivät vielä tiedä tai osaa kuvitella tarvitsevansa. Ajattelua pyritään laajentamaan olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden ulkopuolelle (Miettinen 2011, 31-32.) Ihmiset eivät välttämättä osaa kertoa, mitä tarvitsevat. Suoraan ihmiseltä kysymistä tärkeämpää on tutkia ihmisten toimintaa. Arjesta ja toiminnasta nousevat esiin motiivit ja tarpeet (Tuulaniemi 2011, 73.) Palvelumuotoilussa pyritään kontrolloidun prosessin avulla luomaan käyttökelpoisia tulevaisuuden tarpeita vastaavia ratkaisuja. Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota löytämään ja havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoiluprosessin vaiheita Tuulaniemen mukaan ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. (Tuulaniemi 2011, 127.) Palvelumuotoilussa käytettävät

menetelmät paljastavat ihmisten käyttäytymismalleja, kokemuksia sekä antavat vastauksia siihen miten ihmiset reagoivat esimerkiksi erilaisiin prototyyppeihin ja luotaimiin. Kerättyä tietoa analysoidaan ja hyödynnetään iteratiivisesti palvelun kehittämisen aikana. Palvelumuotoilun tutkimus pyrkii vapauttamaan mielikuvituksen sekä tuomaan intuitiiviset teot ja tapahtumat esiin. (Miettinen 2011, 62.)

Palvelumuotoilu on yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa sekä yhteinen prosessi- ja työkaluvalikoima, joka nostaa kovat ja pehmeät arvot tasavertaisiksi. Kun toiminnan keskiössä on ihminen, suunnitellaan palveluita niille ihmisille, jotka palvelua oikeasti tulevat käyttämään. Epäonnistumisen riski minimoidaan, koska palvelu on asiakkaan todellisten tarpeiden pohjalta suunniteltu. (Tuulaniemi 2011, 58, 72.) Palvelumuotoiluprosessin eri vaiheet vaihtelevat hieman riippuen palvelutoimistosta. Magerin palvelumuotoilun prosessi, koostuu neljästä vaiheesta, joita ovat palveluratkaisujen tutkiminen, uusien ratkaisujen luominen, arviointi ja toteutus. Palvelumuotoilun prosessissa ja työkaluissa painottuvat sosiaaliset taidot, empatia loppukäyttäjää kohtaan, luovuus sekä visuaalinen ajattelu (Miettinen 2011, 32). Palvelukokemus muodostuu asiakkaan ja yrityksen sekä sen tarjoamien palvelujen kohtaamisissa. Palvelumuotoilu pyrkii muotoilun keinoin varmistamaan, että palvelu tuottaa tavoitellun asiakaskokemuksen. Se on siis yksi asiakaslähtöisen palveluliiketoiminnan kehittämisen keino. (Arantola, Simonen 2009, 3-4.)

5 Kehittämistyön toteutus kolmessa kehittämissyklissä

Kehittämistyön toteutus koostuu kolmesta kehittämissyklisestä oheisen kuvion mukaisesti. Kehittämistyössä pyritään pitämään rinnalla viitekehyksenä Rauramon työhyvinvoinnin portaita sekä ajatusta synnyttää sellaisia uudenlaisia palveluideoita, jotka ohjaavat kohti ihannetasoisia työolosuhteita organisaation eri tasoilla. Rinnalla pidetään mielessä digitaalisen palvelukehityksen tulevaisuus sekä asiakasymmärrys.



Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessin eteneminen

5.1 Ensimmäinen kehittämissykli -haastattelut työhyvinvointiasiakasymmärryksen lisäämisen keinona

Ensimmäisen kehittämissyklin tavoitteena oli kasvattaa asiakasymmärrystä toteuttamalla valikoitujen henkilöiden haastattelut. Haastattelun ideana on, että halutaan tietää, mitä joku ajattelee jostakin asiasta. Yksinkertaisinta ja usein tehokkainta on kysyä sitä haastateltavalta henkilöltä. (Aaltola&Valli 2007, 25.) Teemahaastattelussa haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista, ei välttämättä valmiita kysymyksiä (Aaltola&Valli 2007, 27). Tavoitteena oli ymmärtää syvällisemmin haastateltavien elämää ja löytää toiminnan todellisia motiiveja liittyen työssä jaksamiseen, työkykyyn ja henkilöiden itsestä huolehtimiseen. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna haastattelurungon mukaisesti. Haastattelun aihepiirit eli teema-alueet oli etukäteen määritelty.

Haastateltavia ei tulisi valita haastatteluun satunnaisotannan perusteella, vaan tarkoituksenmukaisesti tavoitteeseen liittyen (Aaltola&Valli 2007, 40). Tässä tapauksessa pyrittiin etsimään mahdollisimman erilaisia ihmisiä, jotka omaavat erilaisia ominaisuuksia. Haastateltaviksi pyrittiin valikoimaan työssä käyviä, kohderyhmältään eri ikäisiä, eri sukupuolta edustavia, yrittäjiä, työntekijöitä sekä väsyneitä ja työssä hyvin jaksavia henkilöitä. Koska haastateltava kohdejoukko on suhteellisen pieni, päädyttiin siihen, että haastateltavien henkilöiden ei tarvitse olla kohdeyrityksen asiakkaita tai heidän työntekijöitään. Työntekijöiden työssä jaksamiseen ja viihtymiseen vaikuttavat tekijät eivät ole sidoksissa siihen, missä eläkevakuutusyhtiössä heidän vakuutuksensa on. Haastatteluista ja niiden ajankohdista sovittiin puhelimitse haastateltavien kanssa. Kaikki mukaan pyydyt

henkilöt lupautuivat mukaan haastatteluun, vaikka kaksi henkilöä aluksi epäroivät, osaavatko he vastata kysymyksiin oikein.

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin taulukossa 3 kuvatut 9 henkilöä, tavoitteena perehtyä haastateltavien arkeen ja siihen, kuinka he kokevat työssä jaksamiseen liittyvät asiat ja motivaatiotekijät.

Sukupuoli	Ikä	Ammatti
Nainen	53	Perheyrittäjä
Mies	43	Yksikön päällikkö
Mies	48	Huoltoteknikko
Nainen	48	Terveystenhoitaja
Nainen	42	Entinen yrittäjä
Nainen	39	Laatupäällikkö
Mies	47	Tuotantopäällikkö
Mies	41	Tilastotutkija
Mies	20	Maalinvalmistaja

Taulukko 3: Haastateltavat henkilöt

Haastattelut toteutettiin 15.1.2017-22.1.2017 välisenä aikana sekä 18.3.2017. Haastatteluilla saatiin tietoa henkilöiden elämästä ja ajatuksista. Haastattelut suoritettiin pääosin henkilöiden omassa kodissa kahden kesken, koska Aaltolan ja Vallin mukaan (2007, 29) kotona tehtävillä haastatteluilla on suurempi mahdollisuus onnistua. Koti tilana on haastateltavalle tuttu ja turvallinen. Haastattelut kestivät tunnista kahteen tuntiin. Haastattelun kysymykset olivat pääosin seuraavat, mutta järjestyksiä ja painotuksia vaihdettiin sujuvan keskustelun ylläpitämiseksi.

1. Kuvaile tavallinen arkipäiväsi. 2. Miten hoidat omaa hyvinvointiasi? 3. Kerro, kuinka jaksat työssäsi. 4. Mikä lisää hyvinvointiasi työssä? 5. Millaiset seikat voisivat helpottaa arkeasi? 6. Luettele, mitä digitaalisia palveluita käytät. 7. Käytätkö hyvinvointiin liittyviä digitaalisia palveluita? 8. Mitä ajattelevat eläkevakuutuksista?

Haastatteluista syntyy tyypillisesti laaja ja moniaineksinen tekstimassa, jota voi lähestyä monella eri tavalla. Aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tekeminen on hyvä aloittaa lomittain. Laadullisen tutkimuksen idea on löytää aineistosta jotakin uutta ja ennen havaitsematonta, uusia jäsenyyksiä tai merkityksiä. Aineiston luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpikäynti keskeisten käsitteiden ja lähtökohtien edellyttämällä

tavalla. Aineiston analyysivaihe ei ole pelkkää luokittelua, vaan analyysivaiheen tehtävänä on aineiston systemaattisessa läpikäynnissä saada selville jotakin, joka suurissa lainauksissa ei ole suoraan luettavissa. Tutkimusprosessissa ja raportissa on hyvä erottaa toisistaan analyttiset havainnot ja niistä tehty yhteenveto sekä analyysin tuloksista tehtävät johtopäätökset. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2010.)

Haastattelukeskustelut kirjattiin ylös tarkasti (liite 1), tekstit muotoiltiin jälkikäteen. Haastateltavilla oli mahdollisuus jälkikäteen ottaa yhteyttä, jos jotakin uutta nousi mieleen. Haastattelujen tuloksille tehtiin alustava varioitu sisällön analyysi, jossa kokonaisuuksia luokiteltiin eri tekijöiden suhteen, kuten työssä jaksamista edistäviin ja haittaaviin tekijöihin työ- ja vapaa-aikaan luokiteltuna, kuten kuviossa 6 näkyy.



Kuvio 6: Varioidulla alustavalla sisällön analyysillä luokiteltiin haastattelutulokset työssä jaksamista edistäviin ja heikentäviin tekijöihin työssä ja vapaa-ajalla.

Aineiston tarkemmassa analyysivaiheessa etsittiin aineistoista yhdenmukaisuuksia ja eniten esiin nousseita teemoja. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2011, 120) sisällön analyysiä voidaan jatkaa luokittelun jälkeen kvantifioimalla aineisto. Aineistosta lasketaan, kuinka monta kertaa sama asia esiintyy tuloksissa. Haastatteluaineistosta laskettiin tekijät, jotka olivat nostettu omiksi luokikseen aineiston alustavassa analyysissä. Taulukoihin kuvattiin haastatteluissa esiin nousseet tekijät numeerisina. (liitteet 8-11) Samalla pyrittiin löytämään jotakin uutta, piileviä esille nousseita tarpeita liittyen työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Haastatteluissa nousi esille paljon samoja tekijöitä työssä jaksamisesta ja työhyvinvointia edistävästä tekijöistä, kuin monet aiemmatkin tutkimukset ovat todenneet. Työssä jaksamista parantaa hyvä ilmapiiri, vapaus työaikoihin ja etätömahdollisuus, vaikutusmahdollisuudet ja mahdollisuudet itse vaikuttaa työn sisältöön. Hyvät työkaverit ja hyvä esimies nousivat useimmissa vastauksissa esille. Suurimpana työssä jaksamista heikentävänä tekijänä nousi esille se, että työntekijä koki, että tällä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa epäkohtiin. Luottamuspuola, huono ilmapiiri ja ympärillä leviävä negatiivisuus olivat vastauksia, jotka nousivat useammalla haastateltavalla esiin keskusteluissa työhyvinvointia haittaavina tekijöinä. Yksilön oma vastuu, eli omasta itsestä huolehtiminen vapaa-ajalla ei nostonut kovin merkittäviä uusia asioita esille. Yli puolet vastaajista pitivät liikuntaa merkittävänä keinona edistää omaa työssä jaksamista. Muita harrastuksia sekä selkeää työ- ja vapaa-ajan erottamista nousi esille useamman haastateltavan puheessa. Ystävät, hyvä uni ja aika perheen parissa auttavat jaksamaan. Oman ajan puute ja liian vähäinen vapaa-aika nousi myös merkittäväksi asiaksi, lisäksi muutama haastateltavissa koki huonon unen vaikuttavan työssä jaksamiseen. Näissäkin tilanteissa huono uni johtui kuitenkin pääosin työstä.

Mielenkiintoinen uusi nostettava asia, jota ei ole kovin paljon aiemmissa tutkimuksissa käsitelty oli kuitenkin se, että useampi vastaajista nosti keskusteluissa esille, että heitä ikäänkuin ärsyttävät toiset henkilöt (kollegat tai asiakkaat), jotka eivät huolehdi omasta itsestään. Voidaan siis sanoa, että useimmat haastateltavista kokivat omasta itsestään huolehtimisen merkittäväksi tekijäksi ja toivovat, että myös muut tekisivät samoin. Henkilöt, jotka eivät huolehdi omasta psyykkisestä tai fyysisestä työkunnostaan ja alisuoriutuvat tämän vuoksi, aiheuttavat lisätyötä näille, jotka töitä tekevät. Lisäksi haastateltavien piilevistä, tiedostamattomista tarpeista oli pääteltävissä, että työssä käyvät kokevat tavallaan avuttomuutta siinä, että heillä ei ole keinoja, välineitä tai taitoja puuttua tai tehdä mitään tilanteessa, jossa huomaavat kollegan tai itsensä voivan huonosti. Ei ole olemassa hyvää puolueetonta, hyväksyttävää kanavaa, jonne epäkohdista voisi ilmoittaa. Parhaimmassa tapauksessa tällaisella puolueettomalla kanavalla voitaisiin estää ongelmat, ennen kun ne äityvät työpaikalla pitkäksi sairauslomaksi esimerkiksi stressin vuoksi.

Haastatteluiden perusteella kuvattiin erilaiset persoonat (liite 3). Persoonat on palvelun tai tuotteen loppukäyttäjän arkkityyppi. Persoonat toimivat suunnittelijoiden työkaluna palveluiden ja tuotteiden suunnittelussa, ne auttavat ymmärtämään eri loppukäyttäjätyyppien tavoitteita ja käyttäytymismalleja. Suunnittelijoiden on helpompi lähestyä ja samaistua loppukäyttäjiin. (Goodwin 2009, 601.)

Asiakkaan arjen ymmärtäminen on kriittistä kehitettäessä uutta palvelua. Asiakasprofiileihin voidaan tiivistää hankittu tieto ja löydökset asiakkaan käyttäytymismalleista ja toiminnan

motiiveista, arvoista ja toimintaa ohjaavista tekijöistä. (Tuulaniemi 2011, 155-156.)

Käyttäjäprofiilien kuvaaminen on työkalu käyttäjien ymmärrystä varten. Haastatteluihin ja havainnointiin yleensä perustuvat kuvitteelliset käyttäjäprofiilit sisältävät nimiä, persoonan kuvauksen, käyttäytymistapoja sekä ryhmälle tyypillisiä elämäntapoja ja tavoitteita.

Haastatteluiden perusteella kuvattiin neljä erilaista persoonaa (liite 3), jotka haastatteluiden perustella erottuivat joukosta omasta itsestä huolehtimisen eli yksilön vastuun näkökulmasta ja toisaalta työssä jaksamisen näkökulmasta. Haastatteluiden perusteella nousi melko nopeasti esiin seuraavassa kuviossa kuvatut ääripäät. Toiset henkilöt ovat hyvin tyytyväisiä nykyiseen työhönsä, arkeensa ja uskovat jaksavansa työssä eläkeikään. Myös persoonien itsestään huolehtimisessa nousi esiin selkeitä eroja. Osa liikkui ja oli selvästi kiinnostunut omasta jaksamisestaan. Toinen ääripää on uhrannut elämänsä työlle tai perheelle, eikä ainakaan fyysisestä kunnosta huolehtiminen tai terveelliset elämäntavat ole osa arkea. Kaikki haastateltavat nostivat esiin asian, että liikuntaa pitäisi harrastaa.



Kuvio 7: Haastatteluiden perusteella kuvatut erilaiset käyttäjäpersoonat.

Näitä neljää kuviossa 7 ja 8 kuvattua käyttäjäpersoonaa hyödynnetään työn seuraavassa ideointivaiheessa ideointityöpajoissa.



Kuvio 8: Esimerkki käyttäjäpersoonan kuvauksesta

5.2 Toinen kehittämissykli- asiakaslähtöisten työhyvinvointipalveluiden innovointi

Yrityksen henkilökunnassa on hyödyntämättömiä mahdollisuuksia, käyttökelpoisia ideoita ja käyttämättömiä voimavaroja. Työntekijöillä voi olla paljon annettavaa riippumatta siitä, millaista työtä he tekevät. On siis järkevää kutsua yrityksen koko henkilökunta mukaan innovaatiotalkoisiin. Osallistaminen ei aktivoidu itsestään, vaan tarvitaan innovoinnin ajankohtaistamista, innostavia kampanjoita, porkkanoita ja kokemusta aidosta osallistumisesta. Ennen kaikkea tarvitaan sitä, että talon eri tasot arvostavat aloitteita ja pyrkivät näkemään niiden sisälle. (Solatie&Mäkeläinen 2009, 279-280.) Osallistaminen on toimintatapa, joka perustuu eri henkilöiden ideoiden, osaamisten, valmiuksien ja taitojen tehokkaaseen hyödyntämiseen ja käyttöön, jotta saadaan toteutettua yhteisesti sovittuja tavoitteita. Osallistamisen ydin on, että yhdessä tiedetään ja osataan enemmän kuin yksin. Toimimalla avoimissa ja vapaissa rakenteissa saavutetaan parempia tuloksia kuin suljetusti. Osallistaminen on sukua parviällyn ja joukkoällyn hyödyntämiselle. Tärkeä tekijä osallistamisessa on myös konkreettinen käytännön toteutus. Osallistaminen perustuu osallisuuteen ja osallisuus merkitsee siten myös vastuuta ja sitoutumista. (Auvinen & Liikka, 5.) Osallistamisen luonteeseen kuuluu toimijoiden oma jatkuva kehittyminen. Osallistaminen mahdollistaa näin myös mukana oleville uuden oppimista. Osallistamisella on mahdollista saada myös piileviä voimavaroja näkyviksi, kun yksilöitä rohkaistaan avoimeen jakamiseen ja yhteiseen vuoropuheluun ja kehittämistyöhön. (Auvinen & Liikka, 7.)

Opinnäytetyön tiimoilta haluttiin valjastaa koko kohdeyrityksen henkilökunnan ideointikapasiteetti käyttöön. Opinnäytetyön myötä käynnistettävän osallistavan ideointikampanjan aloituksesta sovittiin henkilöstöjohtajan, eläkeyksikön johtajan ja digipalveluiden vetäjän kanssa helmikuun 2017 aikana erillisissä palavereissa. Myös toimitusjohtaja pidettiin tietoisena käynnistyvästä kampanjasta.

Osallistamiseen soveltuvan teknisen työkalun osalta tehtiin selvityksiä ja vertailtiin vaihtoehtoja. Tässä työssä pilottikäyttöön valittiin Viima -niminen pilvipalvelu, joka mahdollistaa O365 -tunnistautumisen ja täten käyttäjien helpon pääsyn palveluun. Palvelussa on helppo ideoida sekä kommentoida ja peukuttaa hyviä ehdotuksia. Järjestelmävertailussa olivat mukana Yammer, Innoduel, Sharepointin toiminnallisuudet sekä Viima. Viiman käyttöönotto hyväksyttiin talon tietoturvapäälliköllä.

5.3 Ideakilpailuun osallistamalla uusia ideoita -ensimmäinen ideointikierrros

Henkilöstöinfossa 8.3.2017 käynnistettiin toimitusjohtajan avaamana ideointikampanja, joka julkaistiin uutisena yrityksen intranetissa samana päivänä (liite 2). Ideointikampanja on osa koko kohdeyrityksen työhyvinvointipalveluiden tason nostoa. Tähän tason nostoon haluttiin osallistaa koko talon henkilökunta, ja toisaalta koettiin, että jokainen yrityksen työntekijä on oman työhyvinvointinsa asiantuntija.

Viima -järjestelmään oli aluksi syötetty kaksi esimerkki-idea. Ideointikampanjassa kannustettiin henkilökuntaa ideoimaan, kommentoimaan ja peukuttamaan syntyneitä ideoita. Idean jättäjä pystyi luokittelemaan idean ”uudeksi ideaksi” , ”nykyistä palvelua parantavaksi ideaksi” tai ”muuksi ideaksi”. Parhaille ideoille ja aktiivisimmille osallistujille oli luvattu palkinto. Kolmen viikon aikana 38 % henkilökunnasta oli kirjautunut järjestelmään. Kampanjan kestoksi sovittiin 3 viikkoa eli 8.3-29.3.



Kuvio 9: Viimaan kerättyjä idea-aihoita

Kuviossa 9 on esimerkki Viimaan kerättyistä idea-aihoista. Yhteensä kampanjan aikana saatiin kerättyä 40 uutta ideaa tulevaisuuden työhyvinvointipalveluksi. Ideat saivat Viima-sovelluksessa 38 eri kommenttia ja 170 peukutusta. Ideakampanjasta uutisoitiin intranetissä muutaman kerran viikossa. Kampanjaa koskeva banneri (liite 7) oli näkyvillä koko kampanjan ajan. Huomioarvon lisäämiseksi bannerin ulkoasua muutettiin vielä viimeisien päivien ajaksi. Kampanjan aikana huomattiin, että uutisointi lisäsi järjestelmän käyttöaktiivisuutta merkittävästi.

5.4 Innovointityöpajan avulla lisää ideoita -toinen ideointikierrros

Henkilökuntaa kannustettiin ilmoittautumaan etukäteen innovointityöpajaan, koska monipuolinen ja erilaisista näkökulmista ongelmia tarkasteleva joukko voi kehittää parempia ja kestävämpiä ratkaisuja kuin pelkästään rajatun alan asiantuntijoista koostuva joukko. Työpajasta tiedotettiin intranetin uutisilla ja esimieskirjeessä. Koska osallistujia oli ilmoittautunut kolme päivää ennen suunniteltua työpajaa liian vähän, lähetettiin kaikille esimiehille vielä sähköpostiviesti 27.3.2017, jossa pyydettiin kannustamaan ihmisiä osallistumaan työpajaa. Työpajaan ilmoittautui lopulta 14 henkilöä eri toiminnoista. Työpajaan ei etukäteen nimetty yhtään henkilöä, vaan kaikki osallistujat tulivat mukaan omasta vilpittömästä tahdosta päästä ideoimaan. Innovointityöpajan tavoitteena oli jatkokehittää haastattelutulosten, persoonien ja erillisen etukäteismateriaalin sekä ideointikilpailussa syntyneiden aihoiden pohjalta eteenpäin tulevaisuuden digitaalista työhyvinvointipalvelua.

Ihmiset ovat parempia ideoijia ja etsivät enemmän vaihtoehtoja ollessaan hyvällä mielellä (Norman 2002). Työpajan tavoitteena oli kehittää mahdollisimman hyviä ratkaisuvaihtoehtoja. Yleistä on lähestyä ongelmaa mahdollisimman etäisesti ja kritiikkiä välttämällä. Aluksi pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon ideoita, joiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan myöhemmin erikseen määritellyillä menetelmillä. Ideointikierroksia toistetaan niin kauan, kunnes ideoita on riittävästi. (Tuulaniemi 2011, 180-181.) Ideoinnille on tässä vaiheessa eduksi, että kritiikkiä vältetään ja poikkeavia ideoita voi edistää joutumatta nolatuksi. Pakko, aikataulut ja odotukset tappavat luovuuden. Ideoiden moninaisuutta voidaan kehittää jatkokehittämällä ideoita edelleen. Hyväksymällä myös mahdottomat ideat ja yhdistelemällä ideoita, sekä kokomalla ja ryhmittelemällä ideoita voidaan löytää uusia ajatuksia. (Tuulaniemi 2011, 184-188.) Brownin mukaan (2009, 32) organisaatiokulttuuri, joka uskoo, että on parempi tehdä anteeksipyyntö jälkeenpäin mieluummin, kuin lupa etukäteen ja antaa ihmisille näin luvan epäonnistuakin, mahdollistaa parhaiten uusien ideoiden syntymisen.

Ideointityöpajan paikkana oli Työhuone Pasila, jota kutsutaan myös tulevaisuuden työtilaksi. Tilan suunnittelussa työhyvinvointi, työssä viihtyminen ja työssä jaksaminen on otettu ja huomioon eri tavoin. Tila mahdollistaa verkostoitumisen ja samalla mahdollisuuden irtautua rutiineista. Tila on suunnattu Eteran ja yhteistyökumppaneiden asiakkaille. (Etera 2017.) Olennaisinta tilajärjestelyissä on läsnäolon ja vuorovaikutteisuuden tukeminen. Tilassa tulee voida istua siten, että osallistujat näkevät toisensa. Toisaalta on tärkeää, että tila on riittävän suuri, jotta siellä on tilaa liikkua. (Kantojärvi 2011, 45-46.)

Työpajan ajankohta oli 29.3.2017 klo 9-12.00. Osallistujat olivat etukätestehtävänä saaneet tehtäväkseen tutustua Viimaan kerättyihin idea-aihioihin kommentteineen. Lisäksi sähköpostilla oli lähetetty tutustuttavaksi linkki Teemu Arinan videosta biohakkeroinnista (digitaidot.fi, 2017.)

Työpajan aluksi kaikki osallistujat esittelivät itsensä vapaamuotoisesti. Osallistujille kerrottiin päivän tavoitteista ja ohjelman kulku. Työpajan runko oli rakennettu luovan ongelmanratkaisun prosessin vaiheiden mukaisesti. Vaiheita ovat aloituksen ja lopetuksen välillä selkeytys, tiedon kerääminen, ongelman kiteytys, ideoiden tuottaminen, ratkaisujen syventäminen ja toimenpiteiden suunnittelu (Kantojärvi 2012, 27). Työpajan tarkoitusta ja tavoitetta korostettiin osallistujille, jotta osallistujat ymmärtävät, miksi työpaja järjestettiin. (liite 4) Aktivoitumista työpajaan pyrittiin tukemaan turvallisuudella, läsnäololla ja motivaation suuntaamisella oikeaan suuntaan. Osallistujille korostettiin, että nyt voi ideoida hullujakin ajatuksia. Ajatukset tuli rentouttaa ja turha kriittisyys unohtaa. Osallistujille kuvattiin ja esiteltiin myös käyttäjäpersoonat Varpu Väsynyt, Ilona Innokas, Teija Topakka ja Kari Kotirotta (liite 3). Tämä vaihe viimeistään vapautti osallistujat rentoutumaan ja heittäytymään mukaan työpajan imuun.

Menetelmänä käytettiin kahvilamenetelmistä World Cafeta. Kahvilamenetelmällä tarkoitetaan työskentelytapaa, jossa käydään monta samanaikaista kokousta. Kontrolloidussa kahvilamenetelmässä aiheet on päätetty etukäteen ja osallistujat kiertävät kaikissa kokouksissa. Kokoukset kestävät yhtä kauan. (Kantojärvi 2011, 177-179.)

Osallistujat jaettiin 4 ryhmään ja ryhmille jaettiin aloituspersoonana. Ensimmäisenä tehtävänä osallistujilla oli pohtia käyttäjäpersoonien tarpeita. ”Mitä kukin persoonana tarvitsee, jotta jaksaa paremmin työssään ja elämässään?” Tässä vaiheessa ei ollut vielä tarkoitus miettiä tulevia palveluita, vaan ainoastaan tarpeita. Osallistujat kirjasivat ryhmässä tarpeita post -it -lapuille fläppitauluille. Kymmenen minuutin ideoinnin jälkeen ryhmä kiersi seuraavan käyttäjäpersoonan luokse jatkamaan edellisen ryhmän ideointia. Tämän vaiheen jälkeen viimeisin ryhmä esitteli, mitä erilaisia tarpeita kullekin persoonalle oli löydetty.



Kuvio 10: Ideatyöpajan ryhmätyöskentelyä Työhuone Pasilassa

Seuraavassa vaiheessa ryhmien tehtävänä oli kehittää ideoita sellaisista palveluista, jotka ratkaisevat käyttäjäpersoonien tarpeita. Kullekin ryhmälle annettiin vastuulle yksi käyttäjäpersoonana, ja 30 minuuttia aikaa ideointiin. Ideoita koottiin fläppitaululle post -it lapuilla. Viimeisessä vaiheessa käyttäjät esittelivät koko työpajan osallistujille ideoimansa palvelut. Uusia palveluideoita syntyi työpajassa 31 kappaletta. Työpajan seuraavassa vaiheessa osallistujille annettiin tehtäväksi antaa oma äänensä kehitetyistä ideoista. Jotta myös koko organisaation aiemmin ideoimat Viima -ideat saatiin mukaan äänestykseen, oli nämä valmisteluvaiheessa tulostettu yhden huoneen seinälle. Kullakin työpajan osallistujalla oli käytettävissä viisi tarralappua, jotka sai antaa yhdelle tai useammalle idealle.



Kuvio 11: Käyttäjäpersoonan Teija Topakan löydetyt tarpeet post -it lapuilla.

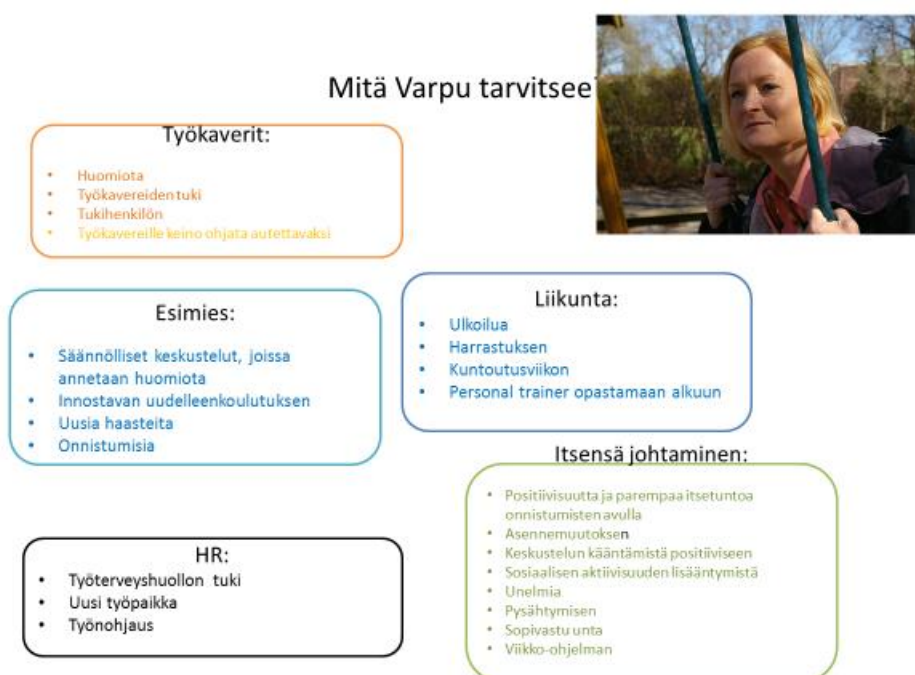
Työpajan viimeisessä vaiheessa ryhmien tehtävä oli piirtää mukailleen graafista aivoriiveä yhdestä valitsemastaan hyvin ääniä saaneesta palvelusta käyttöliittymähahmotelma. Tätä varten oli ennakoon tulostettu papereita, joissa oli kuvattuna tyhjiä tabletti-, mobiili- ja tietokonenäyttöjä. Ryhmien kokoonpanoon tehtiin tässä vaiheessa yhdistelyitä, ja graafiseen aivoriiven osallistujia oli kolme ryhmää. Graafinen aivoriivi soveltuu tiimityöskentelyyn, palveluideoiden ja liiketoiminnan jatkokehittämiseen ja visiointiin. Tarkoituksena ei ole tuottaa valmiita ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja, vaan keksiä, parantaa ja reflektoida yhdessä. Työskentelytapa madaltaa kynnystä esittää ideoita jo varhaisessa vaiheessa. (Kantojärvi 2011, 184.) Tämä työpajan viimeinen vaihe osoittautui ryhmille kaikista haastavimmaksi. Luovia ideoita oli varsin haastavaa saada kuvattua graafisesti.

Oma roolini ryhmien fasilitoijana oli mielenkiintoinen. Toimin kellottajana, koordinaattorina ja pyrin olemaan osallistumatta keskusteluihin, mikä oli varsin hankalaa. Ryhmät heittäytyivät niin hyvin käyttäjäpersoonien elämään ja olisi ollut mukavaa osallistua aktiivisessa roolissa mukaan. Kantojärven (2012, 36) mukaan fasilitaattorin ei tule itse tuottaa ideoita, kritisoida tai ottaa lainkaan kantaa sisältöön. Olemalla sisällön suhteen neutraali, fasilitaattori antaa tilaa osallistujille.

Työpajan jälkeen käyttäjäpersoonien tarpeet teemoiteltiin myöhemmin eri luokkiin varioidun sisällön analyysin perusteella (liite 6). Tarpeet luokiteltiin taulukon 4 ryhmiin sen mukaisesti, minkä aihepiirin ympärille muodostui luontevasti kokonaisuus:

Liikunnan harrastamiseen liittyvät aiheet
Työkavereiden toimintaan liittyvät tarpeet
Esimiehen vastuulle/ toimivaltaan liittyvät asiat
Itsensä johtamiseen liittyvät aiheet
HR:n vastuulle liittyvät
Uutta koulutusta tai tiedon lisäämistä vaativat asiat

Taulukko 4: Käyttäjäpersoonien tarpeiden teemoittelu



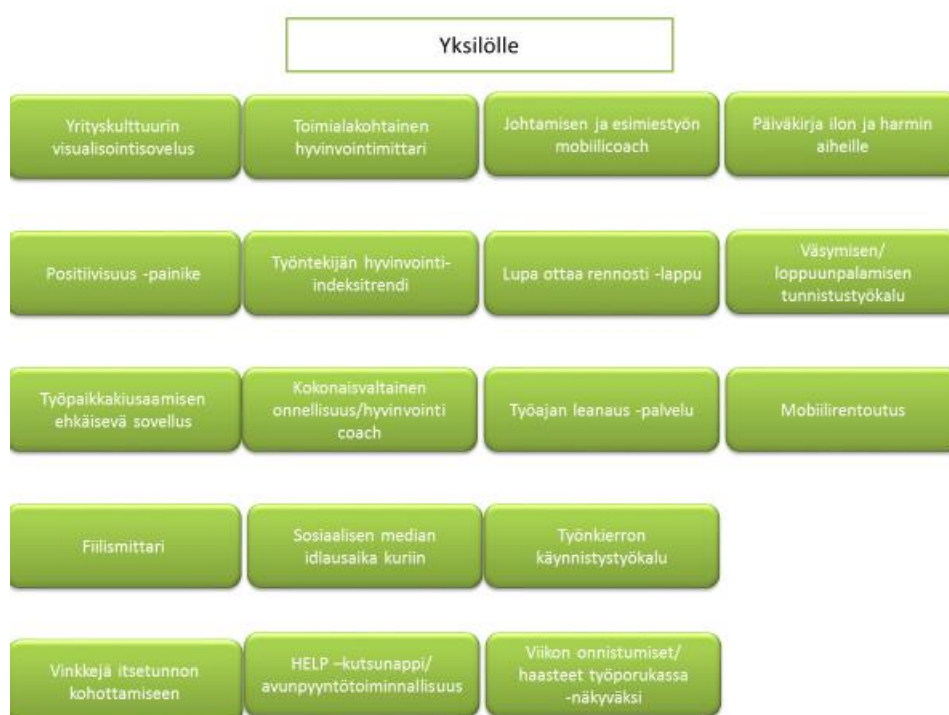
Kuvio 12: Esimerkki Varpun käyttäjätarpeiden teemoittelusta eri luokkiin

Tässä työssä löydettiin kohdeyritykselle 81 uutta palveluideoa. Toiset ideat ovat käyttökelpoisempia kuin toiset. Ideat teemoiteltiin Viima -järjestelmässä taulukon 5 mukaisiin luokkiin.

Palveluideat yksilölle
Palveluideat esimiehille
Muut ideat
Verkkovalmennusaihiot
Sisäiset työhyvinvointia edistävät ideat

Taulukko 5: Kerättyjen ideoiden luokittelu

Ideita, joita on järkevää jatkotarkastella tämän opinnäytetyön rajauksen näkökulmasta syntyi 21 kappaletta. Kuviossa 13 on kuvattuna yksilötasolle soveltuvia ideoita. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää uutta palvelua nimenomaan yksilötasolle, joten tästä näkökulmasta johdolle tai kohdeyrityksen omalle henkilökunnalle suuntautuvat kehitysideat eivät olleet kiinnostavia. Muihin ideoihin luokiteltiin sellaiset aiheet, joiden ei nähty olevan digitalisoitavissa, kuten esimerkkinä metsäretkikävelyt luonnossa. Opinnäytetyön tekemisen aikaan lanseerattiin yrityksessä myös verkkovalmennusalustalla Unikouluvalmennus. Osa ideoista oli luokiteltaviksi jatkokehitysideoiksi unikoulu -konseptin mukaisesti. Nämä siirrettiin ryhmään ”Verkkovalmennusaihiot”.

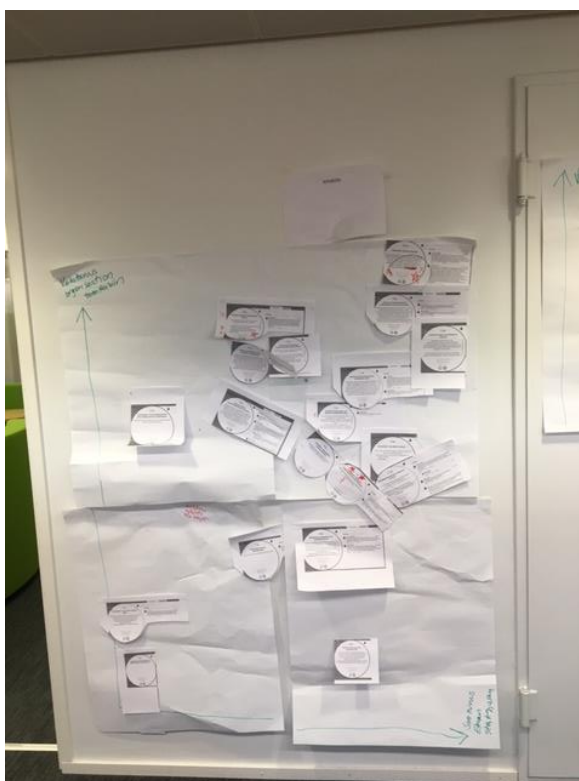


Kuvio 13: Yksilötasolle kehitetyt hyvinvointia edistävät idea-aihiot

5.5 Parhaiden ideoiden valintatyöpaja -kolmas ideointikierrös

Parhaiden ideoinnin valinnasta, tässä opinnäytetyössä konseptoitavasta jatkokehitysideasta ja muuten jatkotoimia vaativista toimista sovittiin erillisessä työpajassa 18.4.2017. Raati koostui kohdeyrityksen eri toimintojen vetäjistä, työhyvinvointiyksikön kehityspäälliköstä sekä toimitusjohtajasta. Raati valitsi erillisessä fasilitoidussa tilaisuudessa parhaat ideat. Tilaisuudessa valittiin myös palkittavat henkilöt, eli kohdeorganisaation aktiivisimmat ideoijat ja parhaimmat uudet ideat. Palkittavat seitsemän henkilöä saivat palkinnoksi aktiivisuusrannekkeen.

Valintatilaisuutta varten kaikki 81 työhyvinvoinnin uutta palveluideaa tulostettiin kommentteineen Viima -järjestelmästä, ja esiluokiteltiin fläppipapereista seinälle kootuille viidelle suurelle matriisille, kuvion 14 esimerkin mukaisesti. Kaikki ideat sijoitettiin alustavasti matriisin arvojen eli vaikuttavuuden ja strategiaan tavoitteisiin sopivuuden avulla eri kohdille. Näin oikealla yläkulmassa matriisissa näkyivät ne ideat, jotka sekä sopivat kohdeorganisaation tavoitteisiin, että joiden arvioitiin vaikuttavan jollakin tavalla yksilön tai sen organisaation työhyvinvointiin. Raadin jäsenten tehtäväksi antona oli pareittain siirtää ideoita matriiseissa mielestään oikeammille kohdille, sekä antaa kolme tähteä kunkin kategorian parhaille ideoille. Tämän vaiheen lopputuloksena nousi esille melko selkeästi parhaimmiksi arvioidut ideat kustakin idealuokasta.



Kuvio 14: Ideoiden sijoittelu matriisiin

Parhaiden ideoiden valintatyöpajassa näkyi entistä selkeämmin, ettei työkykyä edistäviä palveluita voida tarkasti rajata yksilön, esimiesten ja johdon välillä. Ideaalitalanteessa tarjottava palvelu parantaa työhyvinvointia jalkautuen kaikille organisaatiotasolle. Tämän opinnäytetyön näkökulmasta jatkotyöstettäviksi ideoiksi valikoitui joukko pieniä ideoita. Lisäksi johdon taululta nousseet idea-aihiot, jotka liittyivät työpaikkakiusaamisen vähentämiseen ja varhaiseen puuttumiseen vaikuttivat mielenkiintoisilta. Tämän

opinnäytetyön palvelukonseptia ja prototyyppejä lähdettiin edistämään näiden ajatusten pohjalta.

5.6 Kolmas kehittämissykli- työhyvinvointipalvelukonseptin prototyypointi

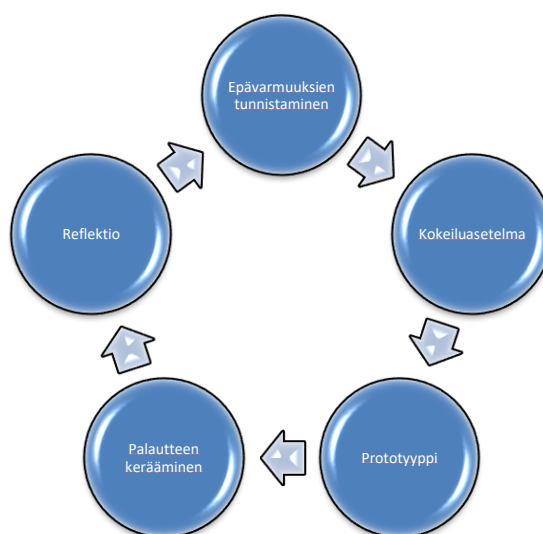
Kokeilujen avulla voidaan testata ja tunnistaa asiakasarvoa ja sen tuottamista. Vaikka kokeilun lopullisena tavoitteena on luoda uusi innovatiivinen palvelu, myös kokeilujen tekeminen itsessään tuo lisää hyödyllistä tietoa. Kokeilut synnyttävät tietoa ja vaihtoehtoja. (Hassi, Paju & Maila 2015, 10.) Mitä enemmän uudessa ideassa on uutuusarvoa, sitä enemmän siinä on myös epävarmuustekijöitä. Epävarmuus voi liittyä esimerkiksi palveluun itseensä, käytettävään teknologiaan, kohderyhmään, ihmisten käyttäytymiseen tai liiketoimintamalliin. Oikeasti uusia ideoita kehitettäessä voivat kaikki idean toteuttamiseen liittyvät tekijät olla epävarmoja. Ennen lopullisen ratkaisun syntymistä voidaan tehdä suuriakin suunnan muutoksia (Hassi ym. 2015, 21.) Hassi ym. (2015, 24) väittävät, että epävarmuus on innovatiivisen toiminnan edellytys. He myös kuvaavat (2015, 38) että esimerkiksi siirtymistä kokeilusta takaisin tarpeen uudelleen hahmottamiseen ei pitäisi nähdä askeleena taaksepäin, vaan nähdä kaiken uuden tiedon vievän kehitettävää ideaa eteenpäin.

Palvelukonsepteja mallinnetaan, jotta niiden toteutettavuutta voidaan arvioida. Fulton Suri määrittelee prototyypoinnin ideoiden ajatuskokeiluksi (Fulton 2008,44). Prototyypoinnilla tarkoitetaan nopeaa mallin luomista kehittämisen avuksi. Prototyypoinnissa ei ole tarkoitus rakentaa valmista mallia, vaan tarjota muotoa ja näkemystä uuden idean vahvuuksista ja heikkouksista, sekä tarjota pohjaa jatkokehityksen seuraavalle prototyypille. Prototyypin avulla tulevalle asiakkaalle on helppo havainnollistaa tulevan tuotteen toimintaa, ulkoasua tai mallia ilman suuria investointia. Sen avulla loppukäyttäjältä on mahdollista saada palautetta jo ennen kun varsinaiseen toteutustyöhön on käytetty aikaa ja rahaa. Prototyypoinnin avulla abstraktikin idea voidaan luoda niin näkyväksi ja selkeäksi, että koko organisaatio voi ymmärtää sen ja sitoutua uuteen palveluun. (Brown 2009 91-94.) Toimiva suunnittelua jättelukuluttuuri rohkaisee prototyypomaan, eikä prototyypin aina tarvitse olla fyysisiä. Fläppitaulut, skenaariot, elokuvat, jopa improvisoitu näytteleminen voi tuottaa toimivia prototyyppejä. (Brown 2009, 230-231.)

Kokonaisuutta voidaan mallintaa myös prosessi- ja järjestelmäprototyypeillä, eli kuinka tieto kulkee järjestelmässä. Blueprint -kaavioita tarvitaan, koska pelkkä käyttäjän toimien prototyypointi ei aina riitä. Blueprint -kaavioissa kuvataan prosessin kaikki osat, myös asiakkaalle näkymättömät. Kuvaus voidaan tehdä esimerkiksi paperilapulle prosessin vaiheet prototyypitaessa ja levittämällä laput ympäri huonetta. Prosessi on tällöin nähtävissä konkreettisesti, ja voidaan tarvittaessa vaikka näytellä rekvisiitan kera. (Miettinen 2011, 133-134.) Palveluprosessin kuvausta kutsutaan palvelumalliksi eli ServiceBlue printiksi.

Kuvauksesta käy ilmi asiakkaan kokemat asiat ja taustatoiminta eli palveluntuottajan toiminta. Blueprintissä palveluketju kuvataan kronologisessa järjestyksessä toiminnoittain yli yrityksen tulosalueiden, se toimii tehokkaana suunnittelutyökaluna palveluiden kehittämisessä (Tuulaniemi 2011, 210, 215). Kun Service blueprintissä kuvataan palvelukokonaisuus teknisessä näkökulmassa, Customer Journey map kuvaa saman tunnetasolla, eli mitä asiakas tuntee, miettii ja tekee palvelupolkunsa aikana (Polaine et al. 2013, 43).

Tärkeää on huomioida se, että vain itse työtä tekevällä henkilöllä on tieto ja taito, jota työssä tarvitaan. Suunnittelijan on yksin vaikea saada aikaan prototyyppi, joka huomioi palvelun eri elementit ja rajoitteet. Tärkeää on osallistaa asiantuntijat mukaan prototypointiin ja sen suunnitteluun. Mitä enemmän ja varhaisessa vaiheessa prototypointia tehdään, sitä helpompi on varmistaa, että konsepti on järkevä. Tärkeää on myös pitää mielessä eri sidosryhmien merkitys sekä prototypoinnin integroiminen lähes koko suunnitteluprosessiin (Miettinen 2011, 137-141, 143).



Kuvio 15: Kokeilujen viisi vaihetta (Hassi ym. 2015, 40)

Tässä työssä prototyypin kehittäminen eteni kuvion 15 mukaisesti. Ensin kuvattiin Axure -ohjelmalla alustava klikkailtava prototyyppi, jota testattiin kolmella haastatellulla henkilöllä erikseen. Testattaville kerrottiin, että prototypoinnissa ei ole tarkoitus rakentaa valmista mallia, vaan tarjota muotoa ja näkemystä uuden idean vahvuuksista ja heikkouksista. Ensimmäinen prototyypin testaus nosti jo esille muutaman selkeän käytettävyysongelman ja sen, että prototyyppiä tulee joko laajentaa tai lisätä tietoa, että prototyyppi ei sisällä joitakin osia. Palautteen kerääminen antoi alustavaa näkemystä siitä, että erityisesti esimiestasolla työskentelevät pitivät palvelun ideaa hyvänä, ja kaipasivat mobiilipalvelun mahdollisesti tuottamaa tietoa työssään. Prototyyppiä parannettiin ensimmäisten palautteiden perusteella

ja seuraavan vaiheen versiota testattiin uusilla ihmisillä. Prototyypin toisessa vaiheessa parannusta oli tehty navigaation väriytykseen, lisätty uusi toimintopainike sekä lisätty itse prototyyppiin enemmän toiminnallisuutta. Toisen vaiheen prototyypin testaus tehtiin kahdella henkilöllä erikseen. Tässä voitiin todeta, että ensimmäisen vaiheen parannukset olivat olleet onnistuneita. Testaajat olivat kiinnostuneita siitä, mitä palvelu vielä kokonaisuudessaan tulisi sisältämään. Opinnäytetyön laajuudessa ei kuitenkaan ollut mahdollisuutta kasvattaa prototyyppiä enempää kuvatusta 12 sivusta.

6 Kehittämistyön tuotos

Tämän kehittämistyön lopputuloksena syntyi uusi palvelukonsepti (liite 12) eläkevakuutusyhtiön asiakkaiden työntekijöille. Tämän työn kirjoittamisen aikana teoriaosuudesta on noussut esiin erilaisia ajureita, joita toivoin uuden palvelun toteuttavan. Useasta teorialähteestä nousi esille yksilön vastuun korostuminen tulevaisuudessa työn, perheen ja vapaa-ajan tasapainottamisessa. Ihmisen on huolehdittava itsestään, ja vastuu jaksamisesta huolehtimisesta on ihmisellä itsellään. Yksilö tarvitsee tajullista ja kehollista ymmärrystä omasta hyvinvoinnistaan. Tunteet, ajatukset ja teot ovat osa älykästä itsensä johtamista. Tulevaisuudessa oman mielen johtaminen sisältäen asenteen, uskomukset, itsetuntemuksen, vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä huomioitavia tekijöitä puhuttaessa työn hallinnasta ja vaikutusmahdollisuuksista omaan työhön. Taito motivoida itsensä, omien rajojen tiedostaminen ja vastuullisuus itseä ja työkavereita kohtaan tulevat nousemaan tärkeiksi tekijäiksi. Työnantajan näkökulmasta ihmiset tulisi saada viihtymään ja jaksamaan työssä. Tulevaisuudessa yhä enemmän vaadittavat uuden oppiminen, osaamisen ylläpito ja innovatiivisuus vaativat työhyvinvointia. Yksilön kuormittuneisuuden aste ja siihen vaikuttavat tekijät olisi kyettävä tunnistamaan. Uuden kehitettävän palvelun tulisi olla sellainen, että se olisi jalkautettavissa kaikille organisaatiotasolle huomioiden työhyvinvoinnin eri tasot. Edellä luetellut tekijät ovat siis ominaisuuksia, joita uuden konseptin tulisi ideaalitalanteessa toteuttaa vaikuttaakseen positiivisesti yksilön jaksamisessa eläkeikään saakka työkykyisenä. Kuten Aulankoski (2016, 100) toteaa, itsensä mittaaminen voi tukea elämäntapamuutoksissa, mutta ratkaisevat kysymykset ovat säilyneet ennallaan. Kuinka motivoitua ja saada tahdonvoimaa? (Aulankoski 2016, 100.)

6.1 Palvelukonseptin kuvaus

Palvelukonsepti on tapa kuvata palvelutuokiota, palvelupolkua tai muita palvelun tuottamiseen liittyviä prosessin osia. Palvelukonseptissa konkretisoidaan tulevan palvelun pääkohdat vaikka palvelua ei olisi vielä olemassa. Konsepti on hyvä työkalu esittämään palveluideoita eri sidosryhmille. (Miettinen 2011 107.) Konseptissa kuvataan palvelun suuri

kuva ja keskeinen idea. Palvelukonseptissa esitetään kokonainen tarina palvelun suurimmista linjoista. Palvelukonsepti koostuu suunniteltavan palvelun palvelupolusta, johon on yhteisen näkemyksen muodostamiseksi kuvattu palvelutuokiot - ja pisteet. Ideointivaiheen käyttökelpoisimmista ideoista kuvataan palvelukonsepti. (Tuulaniemi 2011, 189-190.)

Konseptisuunnittelu yhdistää käyttäjakeskeisen suunnittelun, laadullisen ja määrällisen tutkimustiedon, luonnokset, prototyypit, kuvat ja mallit yhdeksi kokonaisuudeksi. Konsepti ei määrittele tulevaa palvelua vaan se esittää palvelun keskeiset ominaisuudet. Konsepti luo asiakasymmärryksessä kerätylle tiedolle käyttökotekstin. Konseptoinnin avulla voidaan kuvata skenaarioita ja ennakoita tulevaisuutta. Konseptin esittämisessä käytetään hyödyksi visualisoinnin menetelmiä. (Miettinen 2011 108.)

6.1.1 Palvelukonseptin idea ja käyttäjäryhmät

Tämän palvelukonseptin ideana on kuvata yksilölle suunnattu mobiilipalvelu, joka motivoi ja kannustaa huolehtimaan itsestään kokonaisuutena ja parantaa näin jaksamista myös työssä. Palvelu sisältää raportointia organisaation eri tasojen välillä ja mahdollistaa myös varhaisen puuttumisen ongelmakohtiin. Palvelu tekee työssä viihtymisen ja jaksamisen muutostrendin näkyväksi yksiö- ja organisaatiotasolla. Palvelu on suunnattu pienten ja suurempien organisaatioiden työntekijöille ja sen käyttäjäryhmiä ovat organisaation kaikki tahot työntekijöistä esimiehiin, johtoon ja HR:ään.

Palvelukonseptin ympärille voidaan rakentaa tarjottavaksi erilaisia palveluita ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ympärille. Konseptissa käyttäjä eli ihminen on keskiössä, ja joutuu jatkuvasti näkemään oman itsensä osana kokonaisuutta. Palvelu näyttää henkilön laskennallisen ajan eläkeikään saakka, sekä esittää kysymyksiä ja visualisoi ihmisen kokonaisuutena. Liikunke, nukunke, miten syön, koenke työn imua ja olenke onnellinen? Viikoittaisten viikkomittarikysymysten on tarkoitus mitata kokonaishyvinvointia ja viihtymistä työpaikalla ja samalla raportoida mahdollisista ongelmakohdista eteenpäin organisaatiossa. Palvelu suosittelee erilaisia kevyitä itsensä kehittämiseen liittyviä harjoitteita, jotka käyttäjä hyväksyy viikko-ohjelmaansa viikkotasolla. Esimerkiksi hengitysharjoitukset voivat olla hyödyllisiä ihmisen terveydelle ja hyvinvoinnille. Syvä sisään ja uloshengitys on keino torjua stressiä, kipua ja depressiota. Hengitysharjoituksia on perinteisesti tehty kursseilla tai CD - levyn avulla. Mobiiliapplikaatiot ovat yksi uusi työkalu hengitysharjoituksille. Mobiiliapplikaation visuaalisuudella voidaan saada aikaan hyviä hengitystuloksia. (Chittaro & Sioni 2014.)

6.1.2 Keskeiset käyttötapaukset, rakenne ja toiminnallisuudet

Mobiilipalvelun keskeisiä käyttötapauksia ovat 1. Käyttäjä syöttää viikkodatan palveluun. 2. Sovellus piirtää yksilödatasta tilaston. 3. Sovellus lähettää esimiehelle tai työterveyshuoltoon poikkeamailmoituksen, jos poikkeamia datassa 4. Palvelu opastaa valitsemaan oikeat yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia edistävät kurssit/ohjelmisivut. 5. Palvelu lähettää muistutuksia viikko-ohjelmasta käyttäjälle. 6. Käyttäjä voi ilmoittaa varhaisista väsymisen merkeistä palvelun kautta. 7. Järjestelmä välittää väsymistietoja eteenpäin organisaatiossa ja tekee tilastoja. 8. Palvelu analysoi ja vertaa käyttäjän dataa yleiseen dataan.

Käyttöliittymä koostuu etusivusta, sekä navigaation takaa löytyvistä toiminnallisuuksista.

Käyttöliittymän navigaatio muodostuu Omasta ohjelmasta, tilastoista ja väsymisen katkaisu - ilmoituksista. Kokonaisuus on kuvattuna erillisessä palvelukonseptissa, josta kuviossa 16 ja 17 muutamia esimerkkejä. (liite 12)



Kuvio 16: Palvelukonseptissa on kuvattu mm. sisällön rakenne sivukartta muodossa

2. Etusivu

- Etusivulla tulee olla seuraavat elementit
 - 1. Yhteiset elementit
 - 2. Käyttäjän ikä ja aika eläkeikään
 - 3. Kaavio, joka kuvaa visuaalisesti käyttäjän kokonaistilannetta
 - 4. Viikkomittari -otsikko
 - 5. Kysymykset
 - 6. Valinta -painikkeet
 - 7. Kuva
 - 8. Painike



Kuvio 17: Palvelukonseptissa on kuvattu myös sivujen elementtejä.

6.1.3 Käyttöliittymien testaus

Käyttöliittymä toteutettiin Axure RP8 -ohjelmalla, jonka kautta käytettävyydestit suoritettiin. Käytettävyydestit tehtiin käyttäjille yksitellen. Aluksi käyttäjät saivat itsenäisesti tutustua prototyyppiin ja arvioida, mitä sillä tehdään. Käyttäjien kommentit ja kysymykset kirjattiin ylös. Lopuksi testattavilta tiedusteltiin, uskovatko he, että palvelulle olisi käyttöä. Käyttöliittymien testaus nosti esiin sen, että palvelu jakaa mielipiteitä kahtia. Koettiin, että palvelu on oikeasti hyödyllinen ja vaikuttava, ja että erityisesti varhaisen puuttumisen osiota tarvitaan. Toinen näkökulma oli, että palvelun koettiin ”kyttävän” työntekijöitä ja heidän suoriutumistaan. Pelkona oli, että jos vastaa kokevansa työkuorman olevan liian suuri, voi käydä huonosti.

7 Kehittämistyön arviointi ja pohdinta

Työn tavoitteena oli selvittää, mitä uusia digitaalisia palveluita työeläkevakuutusyhtiö Etera voi tarjota asiakkailleen ja asiakasyritysten työntekijöille. Kehittämistyön tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman paljon uusia ideoita sekä palvelukonsepti uudelle digitaaliselle työhyvinvointipalvelulle eläkevakuutusyhtiön asiakkaan palveluprosessiin palvelumuotoilun avulla. Tarkoituksena oli tunnistaa yksilöiden piilevät, tiedostamattomat tarpeet työssä jaksamiseen liittyen, sekä löytää kokonaan uusia ajatuksia ja ideoita uudenlaisen työhyvinvointia edistävän palvelun kehittämiseen. Menetelmänä käytettiin haastatteluita, osallistamista ja työpajoja. Näiden lopputuloksena syntyi 81 uutta palveluideaa kohdeyritykselle. Ideat jaettiin soveltuvuutensa perusteella eri luokkiin. Tässä

opinnäytetyössä keskityttiin sellaisiin ideoihin, jotka soveltuvat erityisesti vakuutetuille, eli asiakasyrityksen työntekijöille. Hyviä palveluideoita syntyi myös johdolle sekä kohdeorganisaation omaan sisäiseen työhyvinvointiin liittyen. Kriittisesti tarkasteltuna idea-aihioiden joukosta ei löytynyt yhtään mullistavaa, tulevaisuuden ideaa. Suuri osa ideoista toisti itseään tai oli jo toteutettuna jossakin muualla. Osa ideoista oli sellaisia, etteivät ne sellaisenaan sovellu digitaalisena toteutettavaksi.

Tässä työssä konseptoitiin uusi palvelu kohdeyrityksen työntekijöille, jonka tarkoituksena oli herättää yksilöä huolehtimaan itsestään sekä seuraamaan omaa kokonaishyvinvointiaan osana työhyvinvointia. Konsepti vastaa osaltaan myös syvähaastattelussa ilmenneeseen haasteeseen, jossa ihmiset kokovat, ettei heillä ole välttämättä olemassa järkeviä kanavia ilmaista työkaverin väsymyksen oireista. Tämä toisaalta jakaa mielipiteitä, koska on outoa, että normaaliin kommunikointiin tarvitaan digitaalista palvelua. Kuitenkin se seikka, että esimerkiksi mielenterveyden ja stressin aiheuttamat poissaolot ovat kasvaneet koko 2000 -luvun ajan antaa viitettä siihen, että ihmiset eivät joko uskalla, halua tai ymmärrä puuttua tilanteisiin ennen, kun on liian myöhäistä.

Työyhteisöjen hajoaminen, yksinäinen kärsiminen ja työn sidosten monimutkaistuminen ovat verkostomaisen työnteon, työn itseorganisoinnin ja -johtamisen käänköpuolia (Järvensivu 2014, 179). Työelämässä esiintyvä ahdistus, masennus ja uupumus ovat osaltaan syntyneet ihmisten sosiaalis-emotionaalisen kuormittumisesta, kun tavat purkaa pahaa oloa ovat vähäiset. Kun yksilö ei voi työelämän rakenteita ja toimintalogiikoita muuttaa, jää ainoaksi hyväksyttäväksi keinoksi poistaa paha olo sairastumisen kautta. (Järvensivu 2014, 180.)

Ideaalitilanteessa konseptoidulla palvelulla on positiivista vaikutusta yksilön työhyvinvointiin ja kohdeyritys voi tarjota asiakkailleen työhyvinvoinnin palveluita, jolla tietoisuuden parantamisen lisäksi voisi olla konkreettisia vaikutuksia työntekijöiden työssä jaksamiseen. Palvelun todellisen vaikuttavuutta ei tässä työssä voida todentaa. Palvelun toteutuessa, olisi vaikuttavuuden arviointi mielenkiintoinen jatkotutkimisen paikka. Työhyvinvoinnin vaikuttavuuden mittaaminen on haastavaa. Marjalan tutkimuksessa (2009, 207) tuli esille, että työhyvinvoinnin kokeminen ei ole stabiili kokemus. Työhyvinvoinnin kokeminen muuttuu ajassa, hetkessä ja tilanteessa eri tavoin. Työhyvinvoinnin edistämisen tulee olla jatkuvaa yksilö-, työyhteisö- ja yhteiskuntatasolla. Marjalan tutkimuksessa (2009) kävi myös ilmi, että näyttää siltä, että esimerkiksi Hypro-prosessiin hakeutuvat jo valmiiksi hyvinvointitietoiset henkilöt. Hyvinvointitietoiset henkilöt hakevat virikkeitä ja mahdollisesti ehkä suuntaa työhyvinvoinnilleen. Haasteena on se, kuinka ennaltaehkäisevään työhyvinvointia edistävään toimintaan saadaan aktivoitua pahoinvoivat tai eläkehaluiset henkilöt. Marjala pohtii, pitäisikö yksilöitä velvoittaa tulevaisuudessa tulevaisuudessa työhyvinvointia? (Marjala 2009, 228.)

7.1 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Yleisesti tutkimustyön luotettavuutta tarkasteltaessa olisi hyvä tarkastella, kuinka hyvä tutkimus lajissaan on, tuottaako se aikomaansa tietoa ja kuinka hallittu ja perusteltu itse prosessi on. Tutkimuksen tulee olla huolellista, systemaattista, asiantuntevaa ja argumentoitua riippumatta menetelmästä. Kriittisyys, objektiivisuus ja kommunikoitavuus ovat yleisiä kriteereitä, jotka pätevät aina. Tutkimusta ei tee laadukkaaksi yksittäinen kohta, koska kyse on rakenteen ja prosessin kokonaisuuden laadukkuudesta. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne, Paavilainen 2011, 136-141). Kananen (2011, 160) mainitsee tärkeäksi, että työ täyttää tutkimuksellisen tehtävän. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kohdeyritykselle kokonaan uusia palveluideoita työhyvinvoinnin alalle sekä kuvata yksi palvelukonsepti, joka parhaimmillaan edistää vakuutettujen jaksamista työelämässä. Tämän puolesta työn tutkimuksellinen tehtävä täyttyi ja aiottu tieto tuotettiin perustellun prosessin kautta. Opinnäytetöiden ja kaikkien tutkimusten tulosten ja johtopäätösten tulisi olla oikeita, uskottavia ja luotettavia. (Kananen 2011, 161.) Työn reliabiliteetin osalta voidaan arvioida, että tutkimustulosten pysyvyys voisi olla toisenlainen, jos ideointityöpajaan olisi valikoitunut erilainen joukko osallistujia. Syntyneet ideat olisivat voineet olla erilaisia ja painotukset toisenlaisia. Toisaalta työpajan jälkeen saavutettiin myös jonkin tason saturaatiopiste, uusia ideoita ei osallistamisen kautta syntynyt enää alkuperäiseen tahtiin. Tähän tosin vaikutti myös se, että osallistamiskampanja poistettiin intranetin etusivun kampanjabannerista pian työpajan jälkeen. Työpajan aikana esitettiin kritiikkiä siitä, miksi koko opinnäytetyö oli rajattu etsimään työhyvinvointipalveluita yksilötasolle. Olen tästä erillisestä mielipiteestä eri mieltä, koska työssä jaksamiseen liittyvät panostukset olisi tehtävä myös yksilölle, ei ainoastaan organisaation ylätasolle johdon kautta. Vaikuttavuutta työhyvinvoinnin edistämiseen voidaan digitaalisesti tehdä nimenomaan yksilön kautta, kun asiaa ajatellaan kokonaisvaltaisesti.

Tarkka dokumentaatio on perusedellytys luotettavuuden tarkastelussa (Kananen 2011, 164). Tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista nostaa luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 227). Tämän työn kaikki vaiheet on dokumentoitu tarkasti ja ne ovat jälkikäteen tarkistettavissa. Haastatteluiden paikat, ajat ja olosuhteet on kuvattu työssä sekä haastatteluiden sisältö on dokumentoitu. Aineiston analyysissä tehdyn luokittelun perusteet on työssä kuvattu ja perusteltu.

7.2 Johtopäätökset

Asiakasymmärrys auttaa asiakaskeskeisen palvelun kehittämisessä. Opinnäytetyö kokonaisuudessaan oli syvä askel pohtimaan työssä jaksamista, työssä viihtymistä, työkykyä ja työmotivaatiota sekä niihin vaikuttavia tekijöitä. Ihmiset ovat erilaisia asenteiltaan ja taustoiltaan. Se, mitä toinen kokee auttavan työssä jaksamiseen, saattaa toinen tulkita päinvastaiseksi. Tämän vuoksi sellaisen digitaalisen palvelun kehittäminen, joka oikeasti auttaisi työssä jaksamisen haasteiden kanssa, voi olla haastavaa. Opinnäytetyöprosessissa pääsin hyödyntämään opittuja palvelumuotoiluprosesseja ja harjoittelemaan osallistamista käytännössä. Kohdeyrityksessä nämä asiat olivat vielä uutta, saimme ensimmäisiä maistiaisaiheesta tämän opinnäytetyön myötä. Palvelumuotoilu tuo kokonaan uudenlaisen lähestymistavan palveluiden kehittämiseksi. Tämä opinnäytetyö osoitti myös, että joukoissa on voimaa, yhdessä osallistaen voidaan keksiä enemmän kuin pienissä, suljetuissa silloissa. Palvelumuotoilu, suunnitteluajattelu, keinoäly, parviäly, joukkoistaminen, osallistaminen ja robotiikka ovat tämän päivän trendisanoja. Nämä vaativat myös organisaatiolta ketteryyttä, jotta uudet keinot ja tarvittava osaaminen voidaan viedä käytäntöön.

Tämän opinnäytetyön ideointityön pohjalta voidaan tulevaisuudessa kehittää useitakin uusia palveluita, vaikka tässä työssä palvelukonseptoiitiin vain yksi työ.

Lähteet

- Aaltola, J., Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: PS-Kustannus
- Antola, T, Pohjola, J. 2006. Innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Edita
- Arantola, H. Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 259/2009
- Arina, T., Halmetoja, J. Sovijärvi, O. 2016. Biohakkerin käsikirja. Päivitä itsesi ja vapauta sisäinen potentiaalisi. Jyväskylä: Grano Oy
- Aulankoski, S. 2016. Törmäyksistä työniloon. Työterveyshuolto tukena työn ristiriidoissa. Riika: Duodecim
- Auvinen, A.& Liikka, P. Osallistamisen käsikirja. Suomen eoppimiskeskus ry. Hämeenlinna.
- Billington, C. 2015. A change in mindset - building the digital future. Julkaisussa: Public Sector Jul 2015, Vol.38(2), pp.5-9
- Brown, T. 2009. Change by Design: How design thinking transforms organisations and inspires innovation.
- CEBR (2012): Data equity: Unlocking the value of big data.
<http://www.sas.com/offices/europe/uk/downloads/data-equity-cebr.pdf>
- Cooper, C. 2005. "The future of work: careers, stress and well-being", Career Development International, Vol. 10 Iss: 5, pp.396 - 399
- Deloitte. 2012. Finanssitoimiala mediamyllerryksessä. Finanssitoimialan menestystekijät 2020. Kyselyn tulokset 2012
- Dufva, M., Halonen, M., Kari, M., Koivisto, T., Koivisto, R., Myllyoja, J. 2016. Miltä näyttää työn tulevaisuus? Tilannekatsaus ja kuusi muutostekijää. Policy Brief 19/2016. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo
- Fulton, S. 2008. Informing our Intuition. Design Research for Radical Innovation. Rotman Magazine.
- Goodwin, K. 2011. Designing for the Digital Age. How to Create Human-Centered Products and Services. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Hassi, L., Paju, S.& Maila, R. Kehitä kokeillen. 2015. Helsinki: Talentum Pro
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Heikkinen, H, Rovio, E., Syrjälä, L. 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy
- Hyvärinen, M. Nikander, P.& Ruusuvoori, J. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio - Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

- Jousilahti, J., Koponen, J., Koskinen, M., Leppänen, J., Lätti, R., Mokka, R., Neuvonen, A., Nuutinen, J., Suikkanen, H. 2017. Työ 2040 -Skenaarioita työn tulevaisuudesta. Sitra.
- Järvensivu, A. 2014. Tarinoita suomalaisesta työelämästä. Tampere: Tammerprint Oy.
- Kallio, E. & Kivistö, S. 2013. Mieli työssä. Työterveyslaitos. Tampere: Tammerprint Oy
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy
- Kananen, J. 2011. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum
- Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M., Virtanen, S. Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja hyvinvoinnista. Työterveyslaitos, Helsinki
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Kenny, R; Dooley, B ; Fitzgerald, A. Developing mental health mobile apps: Exploring adolescents' perspectives Julkaisussa: Health Informatics Journal 2016, Vol.22(2), pp.265-275
- Kolko, J. 2015. Design Thinking Comes of Age. Harvard Business Review. Sep2015,69
- Koponen, J., Korhonen, S., Lahtinen, V., Leppänen, J., Neuvonen, A., Parkkinen, M., Parkkinen, M., Sandelin, I. 2015. Terveys 2050, Neljä skenaariota ihmislähtöisestä terveydestä ja valinnanvapaudesta. Tekes.
- Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 4/2014, Big Datan hyödyntäminen
- Marjala, P. 2009. Työhyvinvoinnin kokemukset kertomuksellisina prosesseina- narratiivinen arviointitutkimus. Oulu: Oulun yliopisto
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu -uusien menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tampere: Tammerprint
- Norman, D. 2002. Emotion & design: attractive things work better. interactions, 9(4), 36-42
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: SanomaPro Oy.
- Otala, L-M & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: WSOY.
- Nummi, P. 2015. Fasilitaattorin käsikirja. Helsinki: Edita Prima
- Paradiso, C. 2014. Improving Customer Experience with Digital Marketing. Insurance Advocate. 12/22/2014, Vol. 125 Issue 20, p18-20
- Pennanen, R. (toim.) (2013) 21 polkua Kitkattomaan Suomeen. Innovaatio, 4/2013. TEM.
- Palvelutalouden murros ja digitalisaatio - Suomen kasvun mahdollisuudet., 3/2015. TEM.
- Poikola, A., Kuikkaniemi, K. & Kuittinen, O. My data, johdatus ihmiskeskeiseen tietojen hyödyntämiseen. Open knowledge Finland, Liikenne- ja viestintäministeriö. (verkkojulkaisu http://www.lvm.fi/asiakirjat_ja_muut_julkaisut)

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design From Insight to Implementation. Rosenfeld Media. New York, NY.

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat. Työturvallisuuskeskus

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S., Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOY pro

Ruokonen, M. 2016. Biteistä Bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Jyväskylä : Docendo

Shimazu, M. Schaufli, W., Kamiyama, K. Kawakami, N. Workaholism vs. Work Engagement: the Two Different Predictors of Future Well-being and Performance. International Journal of Behavioral Medicine (Feb 2015): 18-23.

Shumaila, Y. Yani-de-Soriano, 2016. A. Understanding customer-specific factors underpinning internet banking adoption. International Journal of Bank Marketing. Vol. 30 Iss 1 pp. 60 - 81

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013. This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta. Tallinna: Printon

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009. Ideasta innovaatioksi. Luovuus hyötykäyttöön. Helsinki: Talentum

Sydänmaalakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki, Talentum

Sydänmaalakka, P. 2014. Tulevaisuuden johtaminen 2020. Saarijärvi: Pertec

Tanni, K., Keronen, K. 2013. Johdata asiakkaasi verkkoon. Helsinki: Talentum

Tarkkonen, J. ”NÄIN ON TEHTY ENNENKIN”
Tutkimus turvallisuuden ja työhyvinvoinnin kokonaishallintaa estävistä ja vaikeuttavista uskomuksista. 2016, Lapin Yliopisto

Loukkola, A. Työ ja terveys Suomessa 2012, Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Helsinki: Tilastokeskus

Työterveyshuoltolaki. 2001. Viitattu 27.11.2016. Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. 21 askelta kitkattomaan Suomeen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 4/2013

W.Chan Kim&Mauborgn. 2015, Sinisen meren strategia. Liettua: Balto Print

Ylikoski, T. Järvinen, R. Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu-menestystekijä finanssialalla. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy

Sähköiset lähteet:

<http://vuosikertomus2015.etera.fi/etera-2015/etera-lyhyesti/>

<http://www.digitaidot.fi/biohakerointi-itsensa-johtaminen/>

<https://www.indy100.com/article/scientists-end-of-human-race-research-artificial-intelligence-ai-ray-kurzweil-stephen-hawking-7698666>

Kuviot

Kuvio 1: Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin elementit (Sydänmaalakka 2016, 142)	15
Kuvio 2: Biohakkerin käsikirjan kuvaus ihmisestä kokonaisuutena (Arina ym, 2016)	16
Kuvio 3: Toimijoiden roolit (Aulankoski 2016, 12)	17
Kuvio 4: Palveluliiketoiminnan kehittämiseen osa-alueet	22
Kuvio 5: Opinnäytetyöprosessin eteneminen	27
Kuvio 6: Varioidulla alustavalla sisällön analyysillä luokiteltiin haastattelutulokset työssä jaksamista edistäviin ja heikentäviin tekijöihin työssä ja vapaa-ajalla.....	29
Kuvio 7: Haastatteluiden perusteella kuvatut erilaiset käyttäjäpersoonat.....	31
Kuvio 8: Esimerkki käyttäjäpersoonan kuvauksesta	32
Kuvio 9: Viimaan kerättyjä idea-aihoita	34
Kuvio 10: Ideatyöpajan ryhmätyöskentelyä Työhuone Pasilassa	36
Kuvio 11: Käyttäjäpersoonan Teija Topakan löydetyt tarpeet post -it lapuilla.....	37
Kuvio 12: Esimerkki Varpun käyttäjätarpeiden teemoittelusta eri luokkiin	38
Kuvio 13: Yksilötasolle kehitetyt hyvinvointia edistävät idea-aihiot	39
Kuvio 14: Ideoiden sijoittelu matriisiin	40
Kuvio 15: Kokeilujen viisi vaihetta (Hassi ym. 2015, 40)	42
Kuvio 16: Palvelukonseptissa on kuvattu mm. sisällön rakenne sivukartta muodossa	45
Kuvio 17: Palvelukonseptissa on kuvattu myös sivujen elementtejä.	46

Taulukot

Taulukko 1: Työhyvinvoinnin edistämisen merkityksen korostuminen (Ojala&Ahonen, 2003)	9
Taulukko 2: Työhyvinvoinnin portaat, johdettu Maslowin tarvehierarkiasta (Rauramo, 2009)	10
Taulukko 3: Haastateltavat henkilöt	28
Taulukko 4: Käyttäjäpersoonien tarpeiden teemoittelu	38
Taulukko 5: Kerättyjen ideoiden luokittelu	38

Liitteet

Liite 1: Haastatteluiden sisältö.....	57
Liite 2: Ideakilpailun kutsu intranetissa	66
Liite 3: Käyttäjäpersoonat	68
Liite 4: Innovointityöpajan suunnitelma	71
Liite 5: Ideointityöpajan tunnelmia	73
Liite 6: Käyttäjäpersoonien tunnistetut tarpeet	76
Liite 7: Ideointikampanjan bannerit intranetissa	78
Liite 8 Työssä jaksamista edistävät tekijät työpaikalla vastaajittain	79
Liite 9 Työssä jaksamista edistävät tekijät vapaa-ajalla	79
Liite 10 Työhyvinvointia heikentävät tekijät työpaikalla	80
Liite 11 Työhyvinvointia heikentävät tekijät vapaa-ajalla	80
Liite 12: Palvelukonsepti	80

Liite 1: Haastatteluiden sisältö

1. Nainen 53, Perheyrittäjä, lihanjalostusala/ 15.1.2017

Miten päivät kuluvat: Herää aamuisin, syö aamupalaa ja lähtee klo 7.30 töihin. Joka päivä on viikko tasolla melko samanlainen. Työt on jaettu siten, että tiettyinä päivinä valmistetaan tiettyä lihajalostustuotteita. Aiemmin oli tehtaalla apuna pakkaaja, nykyään vain osa-aikainen lihanleikkaaja. Muut työt tehdään perheen kesken itse, pääosin henkilö työskentelee useimpina päivinä yksin. Päivällä töiden lomassa pitää kahvitauon, työt loppuvat noin klo 15. Iltaisin tai viikonloppuisin tekee erikseen paperitöitä. Iltaisin käy lisäksi sikalassa hoitamassa eläimet joka päivä. Tähän kuuluu nykyisin vähemmän aikaa, tunti tai pari. Maatilan puolella on palkattuna yksi täyspäiväinen työntekijä avuksi. Sikojen lisäksi maatilalla viljellään viljaa. Eläinten teurastukset ja lihojen kuljetus kauppoihin hoidetaan itse, mies hoitaa pääosin nämä työt. Tilitoimisto hoitaa pääosin paperiasiat. Vakuutusyhtiöt näkyvät elämässä laskujen muodossa ja siten, että tapaturmailmotuksia on joskus joutunut tekemään, kun työntekijälle aina sattuu ja tapahtuu kaikenlaista. Ilmoittaa itse palkkatiedot eläkevakuutusyhtiöön. Kokee hyväksi, että laskun voi makaa heti kuukausittain heti ilmoituksen teon yhteydessä. Jos asiaa vakuutusyhtiöön soittaa tai hoitaa sähköpostilla.

Miten hoitaa hyvinvointiaan: Liikuu, pyöräilee, hiihtää, kävelee ja lukee. Joskus viikonloppuna käy siskon luona. Talvella pidetään muutaman päivän loma ja lähdetään pohjoiseen. Kesällä viikon loma. Muuten ei oikein ole lomia, koska eläimet pitää hoitaa. Lomittaja saadaan usein sellaisiksi ajoiksi, kun on muutenkin kiire (esim. joulusesonki). Nukkuu hyvin 8 tuntia yössä. Syö terveellisesti ja tarkailee painoa. Käy terveystarkastuksessa 2-3 vuoden välein, katsotaan veriarvot yms, että ovat kunnossa.

Mitä hyvää työssä: Voi suunnitella itse, miten työt hoitaa. Ei ole niin kelloonaikaan sidottua. Positiivinen palate asiakkailta tuotteista auttaa jaksamaan.

Mitä huonoa: Loma-aikaa voisi olla enemmän. Yrittäjänä sitä on paljon vähemmän verrattuna palkkatöissä käyviin. Loma-aikoinakin työt pitää suunnitella etukäteen.

Mitä digitaalisia palveluita käyttää: Iltapäivälehtiä lukee, Veikkauksen sivulla käy, etsii leivontareseptejä, hoitaa pankki- ja sähköpostiasiat ja lasten kouluasiat. Käyttää puhelinta soittamiseen. Ei omista aktiivisuusranneketta tai askelmittaria.

2. Mies 43, Yksikön päällikkö/ 15.1.2017

Miten päivät kuluvat: Aamuisin aamupala, lasten herätys, lasten hääääminen kouluun ja autolla töihin. Töissä ensin sähköposteihin vastaamista, palavereissa istumista, asiakaskäyntejä, käytäväkeskusteluita. Lounas puolen päivän tienoilla. Iltapäivä vaihtelevia töitä ja illalla kotiin. Hyvinvointi: Vapaa-aikaa liikkuen, lasten kanssa, metsästäen. Digitaaliset palvelut: Verkkopankki, iltapäivälehdet, netin osto- ja myyntisivut. Mobiilisti kaupparehti ja iltapäivälehdet, työsähköposti. Ei käytä mitään hyvinvointiin liittyviä palveluita, eikä omista aktiivisuusranneketta. Joskus ollut sykemittari lenkillä. Sai töistä aktiivisuusrannekkeen, muttei ole ottanut sitä käyttöön.

Vakuutukset: Eläkevakuutusyhtiö ei näy mitenkään arjessa, ei tarjoa mitään palveluita. Voisi hyvin tarjota jotakin.

Työssä jaksaminen: Tyytyväinen nykyiseen työhön, mutta arvelee, ettei jaksaisi samaa työtä eläkeikään saakka. Kaipaisi uusia haasteita ja uutta tekemistä. Työssä motivoi riittävän haastavat ja mielenkiintoiset työtehtävät. Nykyisessä työssä esimies on melko irrallaan ja huonosti saavutettavissa. ei vastaa puheluihin tai soita takaisin. Omien alaisten kanssa pitää kahden viikon välein kahdenkeskeisen keskustelun ja kokee melko hyvin tietävänsä, mitä omat alaiset tekevät. Ei välttämättä huomaisi, jos joku alaisista alkaisi oireilemaan työuupumuksesta. Työssä hankaloita asioita ovat haastavat työkaverit, mutta toisaalta motivaatiotekijänä ovat hyvät työkijät ja hyvä työilmapiiri. Työ ja vapaa-aika pitää osata erottaa, eli työasioita ei voi murehtia ympäri vuorokauden, ne eivät saa hallita elämää. Pitää etätyötä ja mahdollisuutta tehdä työtä vapaasti työ ja vapaa-aika sovitellen etuna. Tämä helpottaa arkea. Työnantaja järjestänyt muutama vuosi sitten liikuntakilpailun, jossa toimitusjohtajan laatimalla pistesysteemillä sai pisteitä. Tämä innosti liikkumaan. Työssä ärsyttää se, että kaikkiin asioihin ei voi vaikuttaa, eikä niille voi mitään. Niiden kanssa on vain eletävä.

3. Mies, 48, Huoltoteknikko/ 17.1.2017

Miten päivät kuluvat: Aamulla herätys, aamupala ja autolla töihin. Työssä asiakaskäyntejä 1-6 asiakaskäyntiä päivässä pääkaupunkiseudulla Espoo-Vantaa-Helsinki -alueella. Asiakaskäyntien tarkoituksena on ratkoa asiakkaiden ongelmia. Päivän aikana lounas siellä, missä sattuu päivän aikana olemaan. Yleensä erillisiä kahvitaukoja ei pidetä. Kokee työnsä vaihtelevaksi ja mielenkiintoiseksi, työssä parasta on monipuolisuus.

Miten hoidat omaa hyvinvointiasi: Harrastaa salibandyä pari kertaa viikossa, uintia, ruokaa, saunaa. Arki melko sujuvaa, vapaa-aikaa on riittävästi. Jaksaa eläkeikään saakka töissä hyvinkin todennäköisesti.

Digitaaliset palvelut: Käytetyimpiä ovat iltapäivä uutissivut, nettiauto ja erilaiset lomamatkasivut. Ladannut puhelimeen Polarloop -applikaation, Easyparkin, FonectaCallerin, Whatsupin. Hyvinvointiranneke hankittu pari vuotta sitten. Seuraa askelia ja unen laatua. Kokonaisunen määrä: hyvä ja katkonainen uni. Ei koe, että on muuttanut toimintaa, aluksi tuli enemmän askelia.

Miten työnantaja huolehtii työhyvinvoinnista: lääkäri- ja fysioterapiapalvelut ovat tarjolla.

Työssä jaksaminen, työhyvinvoinnin näkökulma : Esimies on hyvä, luotettava ja oikeudenmukainen, hoitaa asiat ja selvittää. Esimies on perillä kalenterin perusteella, mitä kukakin tekee. Työssä uupumiseen liittyviä asioita ei välttämättä huomaa. Työpaikalla on ollut henkistä pahoinvointia. Synä tähän kokee, että työntekijöitä ei kuunnella, eikä heidän näkemyksiin luoteta. Talosta lähti tuolloin paljon hyviä työntekijöitä, muutamat perustivat omia menestyviä firmoja. Nyt tilanteena se, että ihmisiä siirretään takaisin alkuperäisiin asemiin, eli tilanteeseen ennen pahoinvointia aiheuttaneessa tilanteessa. Huono ilmapiiri, tarttuu kuin kulovalkea. Tämän kokee työmotivaatiota heikentäväksi asiaksi.

Oma työssä jaksaminen: Yleisesti varsin tyytyväinen, kaipaisi aikaa enemmän aikaa työn suunnitteluun. Tämä tehoastaisi työtä. Nyt räävitään sieltä täältä. Arvelee, että myös terveellisimmät elämäntavat parantaisivat omaa työssä jaksamista.

Kehityskeskustelut: ei näe, että niistä olisi juurikaan hyötyä. Keskusteltuja asioita ei ole tapahtunut. Kehityskeskusteluissa kysely molemmin puolin, oletko tyytyväinen ja tehty oma kehityssuunnitelma. Alaan liittyviä koulutuksia ei oikein ole, joten kehittyminen on sitten jäänyt siihen. Yrityksessä tehdään kerran vuodessa työtyytyväisyyskyselyt: ei näe, että niillä olisi vaikutusta. On ollut yhteisiä tapahtumia ilmeisesti kyselyn seurauksena. Pikkujoulut yms. lopetettiin uuden johdon myötä, mutta niitä palautettiin paikoilleen ilmeisesti kyselyiden seurauksena.

Eläkevakuutukset eivät näy työntekijälle mitenkään, ei tiedä, missä yrityksen eläkevakuutus on.

4. Nainen 46, Terveystenhoitaja/ 18.1.2016

Miten päivät kuluvat: Herää aamulla klo 6 ja käy koiran kanssa lenkillä, lukee lehden, lähtee töihin. Työt alkavat klo 7.45 ja loppuvat 15.45. Vastaanottaa työkseen potilaita ajanvarauksella. Päivässä lisäksi 1,5 h puhelinaika, jolloin asiakkaat voivat soittaa. Aikataulu jaettu siten, että päivässä tietty määrä kiireettömiä potilaita, joille aika varattu aiemmin, sekä osittain kiireellisiä aamulla päivystysajan saaneita potilaita. Päivystysaikoja on aamuisin.

Itse säätelee työohjelmaa, joka toimii aika hyvin, vaikka ennustettavuus on hankalaa. Kysynnän ja tarjonnan mittari tehty. Tehnyt tätä työtä samalla terveysasemalla 10 vuotta työtä, 18. työvuosi kunnalla. Hyvää työssä on päivätyö ja se, että voi vaikuttaa omaan työhön. Arvostaa oman työhuoneen rauhaa. Työkavereina on työpari sekä osa-aikainen terveydenhoitaja. Päivittäin konsultoidaan myös lääkärin kanssa.

Huonontaa viihtyvyyttä: Uusavuttomuus potilaissa. Oma vastuunkanto puuttuu potilailla, vaikea ymmärtää omaa vastuunottamista. Terveydenhoitaja ei voi auttaa puolen tunnin vastaanotolla potilasta, joka on laiminlyönyt koko vuoden ajan itsensä.

Viihtyvyyttä huonontaa myös toimimaton esimiesuhde. Esimies työskentelee eri talossa, eikä ole läsnä työssä. Esimiestä näkee vähän, vain kokouksissa, eikä tämä vastaa puhelimeen. Esimies on taloushallinnon alan ihminen, eli ei osaa tukea terveydenhuoltoalan työssä. Nykyinen esimies ollut esimiehenä 1,5 vuotta. Aluksi oli käytäntönä, että esimies tulee käymään kerran kuukaudessa tiettyinä päivinä viikossa. Useimmiten ei tullutkaan. Jos tuli, livahti omaan koppiin istumaan, eikä välttämättä terventinyt. Kehityskeskustelut tältä pohjalta ovat olleet mielenkiintoisia.

Hoitaa omaa hyvinvointiaan harrastamalla monipuolisesti liikuntaa. Kaikkea ulkoilua, erilainen vastapainoa toisten hoivaamiselle. Laskeskellut, että eläkeikään on aikaa 20 vuotta jäljellä. Vaikeuksia jaksamisen kanssa. Koki, ettei jaksaisi tätä samaa noin kauaa, vaan lähti kouluun hakemaan uusia ajatuksia. Teki päätöksen, että ottaa vastuun omasta elämästään, ryhtyi liikkumaan enemmän. Teki koulun jälkeen nelipäivästä työviikkoa, koska koki tämän sopivat hyvin omaan elämäntilanteeseen. Tämä ei työnantajalle ole hyvä asia. Vastakkain ovat työvuorolistan tekeminen ja yksilön oma näkemys jaksamisen keinoista. Ne ovat ristiriidassa. Esimies sanoi ei anna osittaista työviikkoa. Nukkuu huonosti, kirkasvalolamput ja patjan lämmittimet käytössä.

Käynyt työnhajauksessa: organisaation ulkopuolinen henkilö, jonka kanssa sovittu tapaamisia, antaa vinkkejä jaksamiseen. Auttaa työssä jaksamiseen ja antaa keinoja ja vinkkejä. Käsitellään enemmän ajattelutapaan liittyviä asioita.

Käytössä on Polar aktiivisuusranneke. Kello, gps, aktiivisuusranneke. Ollut käytössä puoli vuotta. Ei seuraa kovin paljoa askelmääriä, mutta pyrkii täyttämään aktiivisuustavoitteen päivittäin. Tuntee vahvasti yksilön oman vastuun itsensä huolehtimisesta ja jaksamisesta.

Kotona käyttää varsin vähän nettiä: maksaa laskut, sähköposteja, facebook. Viikossa yhteensä 2 h.

Miten voisi parantaa työssä jaksamista? Kolmikantaneuvottelu pidetty, työterveyslääkäri mukana. Taustalla perussairaus, joka vaikuttaa palautumiseen. Tekee itse niin paljon kuin pystyy itsensä eteen. Saanut työnantajalta fysiatria ja työnohjausta jne. Kunta tarjoaa työntekijöille kahvakuula ja kehonhuoltoa kerran kuukaudessa.

Eläkevakuutusasiat: Työeläkeote tullut postissa, arvelee sen tulevan nykyisin harvemmin kuin aiemmin.

Nainen 42, entinen kosmetologyrittäjä, nykyinen kunnan keikkatyöntekijä/ 19.1.2017:

Oli yrittäjänä 8 vuotta. Perusti aikoinaan oman kosmetologialan yrityksen, koska halusi omalle alalle, mutta alan työhön harvoin palkataan ihmisiä. Rakasti kosmetologin työtä, koki sen vaihtelevaksi. Parasta työssä olivat asiakkaat, jotka auttoivat viihtymään. Yrittäjänä on yksinäistä, ei ketään kenen kanssa jakaisin asioita. Yrittäjänä vaikeaa pitää lomaa ja sairaslomia. Yrittäjänä kallista olla poissa. Yrittäjänä tehtävä päivässä tietty määrä töitä, voi itse määritellä työn määrän. Yrittäjänä ei tule pidettyä lakisääteisiä taukoja. Etuna yrittäjänä, että voi itse määritellä työn ajan ja tahdin. Palkkatyössä parasta on työyhteisö ja työkaverit. Yrittäjätöissä motivoi myös raha. Siirtyi palkkatöihin, koska alueella kilpailu paheni, eikä ollut kannattavaa.

Palkkatyössä on yrittäjyyteen verrattuna palkalliset lomat. Tätä osaa arvostaa yrittäjyyden jälkeen. Kokee, että esimiehellä äärimmäisen suuri merkitys työssä jaksamiseen ja viihtymisessä. On kokemuksia huonosta esimiehestä, joka ei kannusta, vaan negatiivisuuden kautta sättii. Positiivisuus kannustaisi. Työyhteisössä ei saisi kehua yksittäistä henkilöä. Esimieheltä tulisi saada tukea ja apua ongelmiin ja kysymyksiin. Esimiehen olisi hyvä olla itse tasapainoinen, jotta voi olla hyvä esimies. Kuunteleminen on tärkeää, pitäisi osata työ käytännönläheisesti.

Aina ollut kivoja työkavereita. Kerran stressaantunut työkaveri alkoi aina huutamaan. Asia saatiin hoidettua työyhteisössä keskustelemalla. Esimiehelle pitäisi aina voida olla yhteydessä luottamuksella.

Pitäisi hoitaa asiat asianomaisen kanssa eikä julkisesti.

Mikä auttaa jaksamaan: Ulkoileminen ja luontoon meneminen. Stressiä voi poistaa tekemällä kivaa perheen ja kavereiden kanssa. Riittävä lepo ja hyvät yöunet ovat tärkeitä. Stressi vaikuttaa heti uneen, ei saa unta herää yhdeltä tai kolmelta, ja sitten vasta tulee uni. Työasiat pyörivät koko ajan mielessä, eivätkä aivot saa tarvitsemaansa lepoa. Tällöin meni työterveyslääkäriin, määräsi sairaslomaa ja nukahtamislääkkeitä. Lääkäri ei kysynyt mitään oman kunnan hoitamisesta, liikkumisesta tai muusta.

Mitä mobiilipalveluita käyttää: mobiilipankki. Whatsup, Facebook, messenger, youtube, google. Ei omista aktiivisuusranneketta. Ei mittaa mitään lukuja, kaikki arvot hyviä.

Vakuutusasiat: Kirjanpitäjä hoiti työeläkeasiat. Eläkeasiat eivät näkyneet yrittäjän eikä työntekijän roolissa millään lailla.

Nainen 39, Laatupäällikkö/ 20.1.2017

Miten päivät kuluvat: Lähtee aamuisin töihin ennen seitsemää, hakee kahvia, avaa tietokoneen, lukee sähköpostit, vastaa akuutteihin sähköposteihin. Tekee töitä, vaihtelevasti itsenäistä töskentelyä tai kokouksia. Klo 11. käy syömässä eväät työporukan kanssa. Haluaa syödä eväitä eikä käydä ruokalassa, koska lounasseura on niin hauska. Iltapäivällä tekee töitä ja lähtee kotiin, kotosalla 16-16.30 maissa.

Miten hoitaa hyvinvointiaan: Yrittää harrastaa liikuntaa edes jonkin verran, n. 3 kertaa viikossa. Jumppaa, spinninkiä, kävelyä/ juoksua. Käy kasvo- jalkahoidossa, hieronnassa.

Työssä jaksaminen, työhyvinvoinnin näkökulma: Työssä jaksamista edistää lounaskavereiden seura. Tarkat rutiinit lounasryhmällä. Ensin syödään eväät, sitten kysytään Metrolehden 10 kysymystä ja täytetään yhdessä ristikko. Juhlitaan yhdessä kaikki kissanristiäiset, tuodaan herkkuja. Ja sitten kikatetaan. Lounasporukka on 8 hengen ryhmä.

Työssä jaksamista edistää myös ylimääräinen bonus ja muut palkitsemiset. Esimiehen positiivinen palaute, omistajan palaute. Omistajaan suora kontakti ja helppo keskusteluyhteys. Yrityksellä menee hyvin. Spontaani positiivinen palaute, aina kun on tehnyt jotakin. Esimiehenä Suomen toimitusjohtaja joka luottaa eikä puutu liikaa asioihin. Esimies tekee tarvittavat päätökset nopeasti. Istuvat vierekkäin, eli helppo keskustella, jos jotakin akuutteja asioita. Etätyöt ja mahdollisuus tehdä työtä mistä haluaa on selkeä etu ja auttaa jaksamiseen, kun päivää ei tarvitse käyttää autossa istumiseen.

Ahdistusta aiheuttaa: Aikaisemmassa työpaikassa, missä toimi vastaavissa tehtävissä oli liikaa ihmisiä päättämässä liian pienistä asioista. Oli myös kärhämää ihmisten välillä.

Työterveyspsykologeja käynyt keskustelemassa, mutta nämä eivät auttaneet ongelmia juurikaan. Haasteena klikit, joiden vain annetaan olla. Yritetty purkkapaikkaratkaisuja, mutta varsinaiseen ongelmaan ei ole puututtu. Näiden haasteiden vuoksi vaihtoi työpaikkaa.

Nykyisessä työssä haasteena yritykseen nopea kasvu, rakenteet yms. eivät pysy mukana, aiheuttaa ylikuormitusta tietyille osastoille. Kaikki muut asiat pysähtyvät. Jonkin verran

havaittavissa ristiriitaa vanhempien ja nuorempien henkilöiden välillä. Eläköitymässä olevat eivät pysy välttämättä vauhdissa.

Digitaaliset palvelut, joita käyttää: Sääpalvelu, uutisvirrat, tori.fi, valopilkkutaxi, Facebook, LinkedIn, Whatsup. Ei ole käytössä aktiivisuusrannekkeita. SportsTracker kännykässä vähän käytössä, mittaa mm. retkiluisteluenkkien pituuksia yms.

Ajaellut ilmoittautua työpaikan eläkeyhtiön kanssa yhdessä järjestettyyn Virekukko-ohjelmaan. (tämä ilmoitettiin jälikäteen sähköpostilla.)

Työnantaja tukee hyvin työntekijöitä: Jumpat 2-3 kertaa viikossa, punttisalit molemmilla tehtailla, kerhoja, Smartumseteleitä. Työfysioterapeutteja, hierontaa 15 kertaa vuodessa 30 min minimihinnalla. Pikkujoulut avecceineen, talvipäivät koko perheelle, talon oma työterveyshoitaja.

Eläkevakuutusyhtiö käynyt pitämässä koulutuksia esimiehille tarvittaessa.

Mies 47, Valmistusyksikön päällikkö, 20.1.2017

Miten päivät kuluvat: Herää, tekee aamutoimet, syö aamupalaa, lähtee töihin noin klo 6. aikaan. Nykyisessä työssä vaihtaa työasun päälle ja valmistautuu aamupalaveriin, joka pidetään joka päivä. 30 min palaverissa käydään läpi työturvallisuus, työturvallisuushavainnot, laatu ja yhden päivän tuotanto. Palaverit hyvässä hengessä. On oma työhuone, jossa tekee akuutit työt. Tämän jälkeen yleensä pyörähtää tehtailla. Myöhemmin iltapäivällä ison tehtaan palaveri, jossa kertoo kootusti myös minitehtaiden asiat. Paikalla tuotannosta, laadusta, logistiikasta ja työturvallisuudesta vastaavat henkilöt. Paikalla myös tehtaan johtaja. Klo 10.30 syömään ruokalassa. Iltapäivällä sekalaisia palavereita, ja tehdaskierroksia. Alaisia 15 suoraa alaista ja näiden alla 150 työntekijää. Aamupalavereissa mukana omat suorat alaiset. Kotona töistä noin viiden aikaan.

Pitää työstä, koska saa organisoida monen tuotantolinjan toimintaa. Pystyy vaikuttamaan hyvin perustekemiseen. Työterveysneuvotteluita/ kolmikantaneuvotteluita lähes viikoittain. Laukeaa heti sairaspöytäkirjoista, ei koe, että neuvotteluista olisi valtavaa hyötyä. Talossa on oma työterveyslääkäri. Kokee, että ihmisten pitäisi alalla pitää parempaa huolta fyysisestä peruskunnostaan. Nyt valtavasti selkä -yms. vaivoja, joiden alkusyy on vähintäänkin epäselvä.

Mistä ei pidä, mitä haluaisi olevan toisin: Kehitetään liikaa asioita kehittämisen vuoksi ilman businessälyä. Organisaatio liian raskas, se työllistää itse itsensä. Työilmapiiri hyvä. Irrallinen kehittämisorganisaatio työllistää muuta organisaatiota. Oma lähiesimies ok. Motivaatiota lisääisi turhien palavereiden pois jättäminen, ne turhauttavat.

Kuinka hoidat omaa hyvinvointia: Salilla muutama kerta viikossa, mökkeilee. Ei varsinaisesti ajattele työasioita vapaa-ajalla, mutta usein hoitaa työasioita myös iltasaikaan ja joskus viikonloppuisin.

Aiempiä kokemuksia kestävästä esimies-suhteesta: toimii epäloogisesti, kääntää takkiaan, eikä osaa omia hommiaan. Omaan etuaan tavoitteleva.

Mitä digipalveluita käyttää: mobiilipankki, iltapäivälehdet, LinkedIn, Veikkaus, Supersää, Tori.fi, Netposti, Dnatv, Sportstracker, pulssimittari, happisaturaatiomittari. Samsung S-health. Askelmittari aina päällä, tavoitteena 10 000 askelta päivässä. Millainen palvelu on hyödyllinen: karttapalvelut, maastokartat.

Eläkevakuutusyhtiö ei näy mitenkään työssä, ei tiedä, missä työnantajan eläkevakuutukset ovat.

Mies, 41, tilastotutkija/ 21.1.2017

Aamuisin vien lapsen linja-autopysäkille ja lähtee tämän jälkeen töihin klo 7.15. Vaimo toistaiseksi kotona pienemmän lapsen kanssa. Syö töissä aamupalaa. Pääosin itseksensä tekee töitä tietokoneella, tilastorekistereitä ja mm. väitöskirjojen tilastoanalyysia. Näkee päivittäin omaa esimiestä. Työ on vaihtelevaa, vaikkakin melko puurtavaa samaa analyysia. Työkaverit ovat mukavia. Tekee päivittäin yhteistyötä 6-8 hengen kanssa. Ollut 8 vuotta ko työssä. Jaksaa eläkeikään saakka, mutta tällä hetkellä pitkä työmatka (50 km) rasittaa. Samoin vapaa-ajan puute ja se, että ei ole mahdollisuuksia etätöihin harmittaa. Kaipaa etätömahdollisuutta, toisi jouston mahdollisuuksia arkeen. Etätöty eivät työn luonteen vuoksi ole mahdollista. Perheellä yksi auto, ja kohta vaimokin lähtee pääkaupunkiseudulle töihin. Arjen rutiinien sovittamisessa haasteita.

Miten työnantaja tukee työssä jaksamista: Virkistätyspäiviä, liikuntapäiviä, perhepäiviä, joihin panostetaan hyvin työnantajan puolelta. Hyvä esimies: antaa omaa rauhaa tehdä töitä, ei painosta tai kytää liikaa. Jos jollakin asialla on kiire, osaa tuoda asian selville selkeästi. Esimies tuntee myös työn, huomaa heti, jos jokin tilasto on jollakin tapaa pielessä. Esimies ei ole kovin kiinnostunut henkilökohtaisista asioista. Ruokatunnilla keskustellaan pääasiassa työasioita.

Miten huolehtii omasta hyvinvoinnista: Ei huolehdi itsestään, koska ei ole aikaa. Harrastaisi mielellään urheilua, sulkapalloa, mutta nyt on jäänyt, kun ei lasten ja arjen vuoksi ehdi minnekään. Työasiat eivät vaivaa lainkaan työajalla, työt jäävät täysin työpaikalle.

Mitä digitaalisia palveluita käyttää: Ei käytä kotona tietokonetta kuin vain pankkiasioihin. Kännykstä seuraa uutisia. Whatsup on. Ladattu Sportstacker, ei juurikaan seuraa. Työeläkeasiat eivät näy mitenkään arjessa.

Mies 20, maalivalmistaja/ 9.3.2017

Työskentelee päivittäin 715-15.45 välisen ajan, kulkee työatkan junalla. Keräilee työkseen erilaisia maalivalmistusjauheita ja kuljettaa niitä trukilla. Mukana siis tehtaan tuotannossa. Aloittanut työssä vasta jonkin aikaa sitten, sai hyvä perehdytyksen vanhemmalta jauhokerääjältä. Teki kahden viikon ajan tämän kanssa yhdessä töitä perehdytysvaiheessa, jonka jälkeen on työskennellyt itsenäisesti. Vanhemmat työntekijät ottaneet hänet hyvin mukaan työporukkaan, kollegat noin 50-50 vuotiaita. Kokee, että työssä on hyvä ilmapiiri, käyvät päivittäin työporukalla syömässä työpaikan ruokalassa. Kahvi- ja ruokatauoilla ei hirveästi keskustella henkilökohtaisesta asioista, kukin katselee omaa kännykää tai juttelee työasioista. Pitää työstään, mutta ei halua jatkaa samassa työssä loppuikä. Kaipaa enemmän älyllisiä haasteita, tämä työ sopii hyvin toistaiseksi ennen jatko-opintoja. Uskoo, että jaksaa sitten muuten eläkeikään saakka työelämässä. Totesi töiden alettua opiskelun jälkeen, että työ vaatii enemmän huomiota säännölliseen elämänrytmiin ja nukkumisen. Muuten ei jaksaa aamulla herätä töihin ja olla skarpina töissä. Myös vapaa-aikaa on merkittävästi vähemmän, joten vapaa-aika on käytettävä huolella hyödyksi. Vapaa-aika kuluu banditreeneissa pääosin ja musiikin parissa.

Työ on osin ruumiillista työtä, sai aluksi hyvän perehdytyksen oikeisiin nostoasenteoihin yms. Vanhemmilla henkilöillä on jonkin näköistä remppaa selässä. Kokee käsitteen työhyvinvointi siten, että ”pystyy olemaan töissä ja olo on mukava, jolloin voi keskittyä täysillä työn tekemiseen, kun muut asiat eivät häiritse.”

Digitaalisten palveluiden käyttö: Selailee nettiä paljon, käyttää pääosin instagramia ja snappia. Facebook alkaa olla enemmän ”mummoille”. Ei käytä itse mitään sovelluksia tai rannekkeita, joilla seuraisi omaa terveyttään. Kavereilla käytössä rannekkeita, uniseurantaa ja diettiohjelmia mobiilisti. Kokee, että työhyvinvoinnin tarjoaminen jollakin digitaalisella palvelulla on teennäistä, tärkeintä on, että töitä on riittävästi, työ on riittävän haastavaa työvälineet ovat riittävät. Vakuutusasioista työpaikassa kuuli toimistujohtajan infossa, että kaikilla työntekijöillä on jatkossa vapaa-ajan vakuutus. Joku oli sitä liukastuessaan tarvinnutkin jo heti kättelyssä. Ei osannut yhtään arvella, mikä johtaa nuorissa työntekijöissä ennenaikaiselle työkyvyttömyyseläkkeelle.

Liite 2: Ideakilpailun kutsu intranetissa

» Muokkaa

Millainen on tulevaisuuden työhyvinvointipalvelu -kerro se meille

08.03.2017

Sytytä innovatiivinen ajattelusi, ja tule ideoimaan tulevaisuuden työhyvinvointipalvelua. Voit osallistua monella eri tavalla.

Etera panostaa tulevina vuosina asiakkaalle tarjottaviin työkykypalveluihin. Osana työkykypalveluiden kehittämistä ja 2020 -hanketta halutaan eteralaiset mukaan ideoimaan ja innovoimaan, millainen olisi tulevaisuuden työhyvinvointia ja jaksamista edistävä palvelu? Tavoitteena on, että voimme saatujen ideoiden pohjalta kehittää asiakkaillemme tarjottavia uusia työkykyä ja työssä jaksamista edistäviä palveluita.

Nyt voit unohtaa, kuka olet tai mistä toiminnosta tulet. Pääasia on, että saamme kaikki hyvät ajatukset liikkeelle ja "törmäytymään". Työntekijänä jokainen on oman itsensä työhyvinvoinnin asiantuntija. Osallistua voi kolmella tavalla. Valitse yksi, kaksi tai kaikki.

Miten voi osallistua?

1. Jätä oma ideasi/ ajatuksesi **tänne**. (Palvelu pyytää 1. kerralla kirjautumaan Office365 -tilillä. Klikkaa kuvaketta ja syötä Eteran sähköpostiosoitteesi.)
2. Voit myös käydä peukuttamassa, kommentoimassa tai jatkokehittämässä **muiden jättämiä ideoita**.
3. **Ilmoittaudu** ja osallistu ideointityöpajaan.

Ideointityöpaja

Ideointityöpaja pidetään **keskiviikkona 29.3. klo 9.00- 12.00** Työhuone Pasilassa. Työpajassa laitetaan ajatukset lentoon ja ideoidaan ryhmissä. Ilmoittaudu ja tule mukaan. Luvassa on mukava ja inspiroiva aamupäivä. Ilmoittautuneille lähetetään ennen tilaisuutta pohjamateriaalia.

Luvassa palkinto

Parhaat ideat ja aktiivisimmat osallistujat tullaan palkitsemaan.

Lisätietoa: Mari Heikinmaa / Digipalvelut

Liite 3: Käyttäjäpersoonat



Varpu Väsynyt

- Löhöää iltaisin sohvalla ja katselee televisiota
- Tuntee, että esimies ei arvosta, ei kommunikoi
- Kokee työn raskaaksi, kokee, että häntä kohdellaan väärin
- Ei harrasta liikuntaa, huono kunto
- Märehtii epäkohtia työkavereille kahvipöydässä
- Verenpaine kohonnut, usein sairaana



Teija Topakka

- Huolehtii työnsä tunnollisesti, tekee pitkiä päiviä
- Kokee huonoa omaatuntoa tekemättömistä töistä, työasiat vaivaavat. Heräilee öisin.
- Lenkkeilee aina kun ehtii.



Kari Kotirotta

- Viihtyy pääsääntöisesti työssä, koska kivoja kavereita
- Työt ihan ok
- Pomo ihan ok
- Kommunikoi kun tarvetta
- Välttää liikuntaa, ei tee vapaa-aikana juuri mitään
- Juo olutta sohvalla ja saunoo



Ilona Innokas

- On aina skarppina töissä, saa työssä aikaiseksi enemmän kuin muut
- On hyvällä tuulella ja tsemppaa muita
- Pidetty työkaveri
- Aktiivinen vapaa-aikana, harrastaa liikuntaa ja jumppaa joka päivä
- Puuhailee lasten kanssa



Liite 4: Innovointityöpajan suunnitelma



Ohjelma

- Alustus (10 min)
 - tavoite ja virittäytyminen
- Ideointia pareina (tunnistetaan persoonakohtaisesti tarpeita) (40 min)
- Ideointia palveluista kullekin persoonalle (30 min)
- Ideoiden purkaminen (10 min)
- Tauko (10 min)
- Äänestetään ideat (15 min)
- Jaetaan ryhmät, kolme jatkojalostaa ideaa/ Graafinen aivoriihi (45 min)
 - Kenelle palvelu on
 - Mitä se tekee, ominaisuudet
 - Mitä se hyödyttää
 - Piirrä hahmotelma
- Aivoriihen purku (10 min)
- Yhteenveto, mitä saimme aikaiseksi? (10 min)

Työpajan tavoite

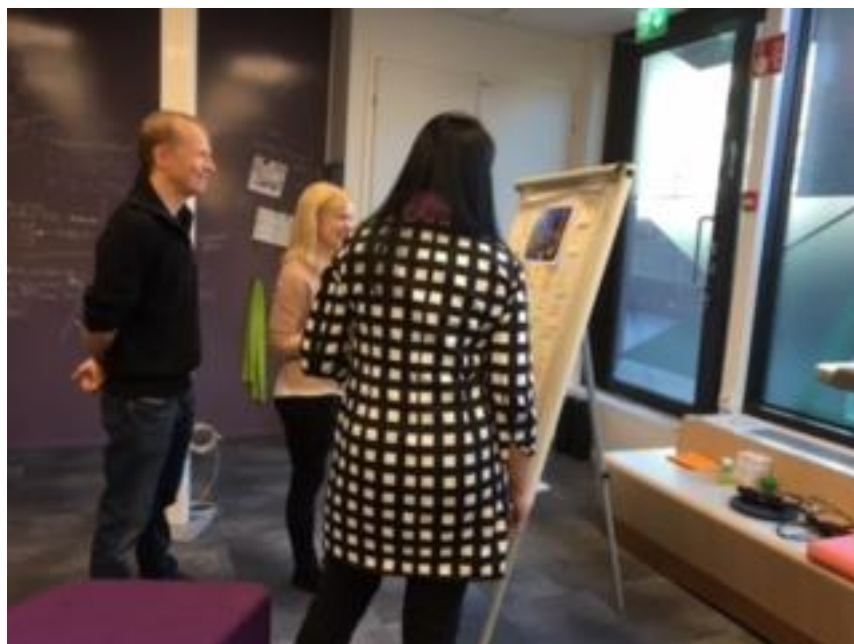


- Kehittää uusia työkykypalveluita
- Jatkokehittää eteralaisten Viimaan kokoamia ideoita
- Luoda uusia ideoita ja aihioita, törmäyttää ajatuksia

Ideoitavien palveluiden tarkoitus

- edistää työn tehokkuutta,
- edistää yksilöiden tyytyväisyyttä työelämään laatuun
- edistää työurien pituutta

Liite 5: Ideointityöpajan tunnelmia







Liite 6: Käyttäjäpersoonien tunnistetut tarpeet



Mitä Varpu tarvitsee



Työkaverit:

- Huomiota
- Työkavereiden tuki
- Tukihenkilön
- Työkavereille keino ohjata autettavaksi

Esimies:

- Säännölliset keskustelut, joissa annetaan huomiota
- Innostavan uudelleenkoulutuksen
- Uusia haasteita
- Onnistumisia

Liikunta:

- Ulkoilua
- Harrastuksen
- Kuntoutusviikon
- Personal trainer opastamaan alkuun

Itsensä johtaminen:

- Positiivisuutta ja parempaa itsetuntoa onnistumisten avulla
- Asennemuutoksen
- Keskustelun kääntämistä positiiviseen
- Sosiaalisen aktiivisuuden lisääntymistä
- Unelmia
- Pysähtymisen
- Sopivastuunta
- Viikko-ohjelman

HR:

- Työterveyshuollon tuki
- Uusi työpaikka
- Työnohjaus

Mitä Teija tarvitsee?



Työkaverit:

- Huomiota
- Työkavereiden tuki
- Vertaistukea

Esimies:

- Esimiehen tukea
- Lomaa sopivissa jaksossa ja tuuraajan loman ajaksi
- Huoluniori-senioreiden työpari
- Ajanhallinnan harjoittelua ja aikatauluja miota

Itsensä johtaminen:

- Itsetuntoa
- Järkevän rungon elämälleen
- Mindfulness
- Varaa aikaa liikunnalle
- Työn suunnittelua
- Irtyttö: työn vaihto, uusi toimenkuva
- Säännöllinen päivärutiini

HR:

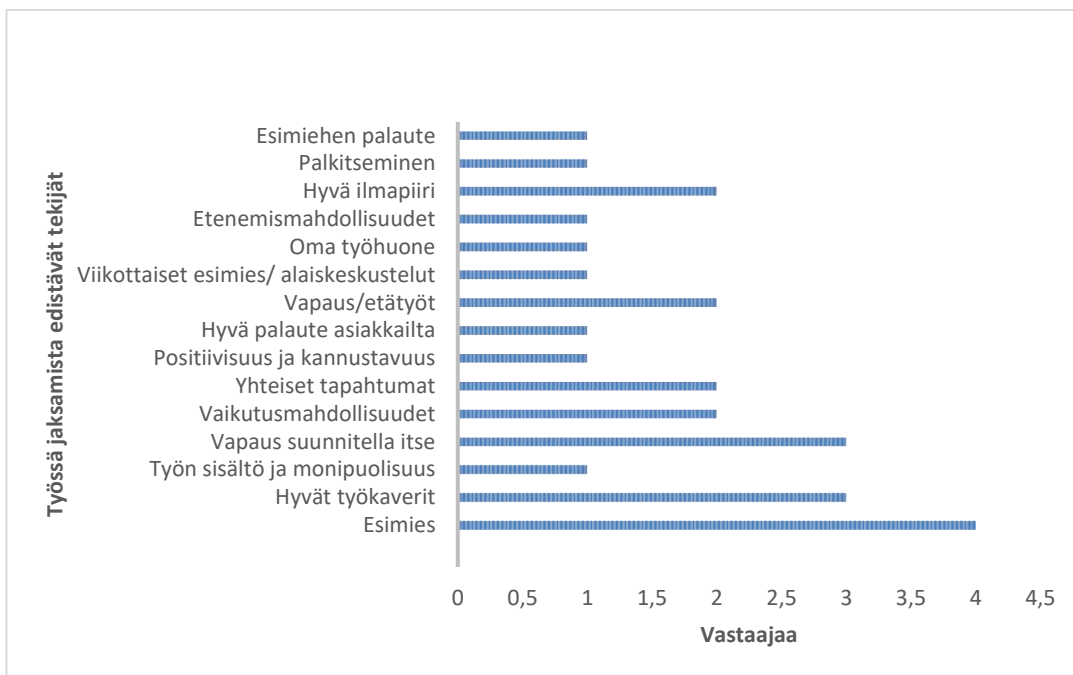
- Tarkoituksellinen työ
- Nlp-harjoittelu

Liikunta:

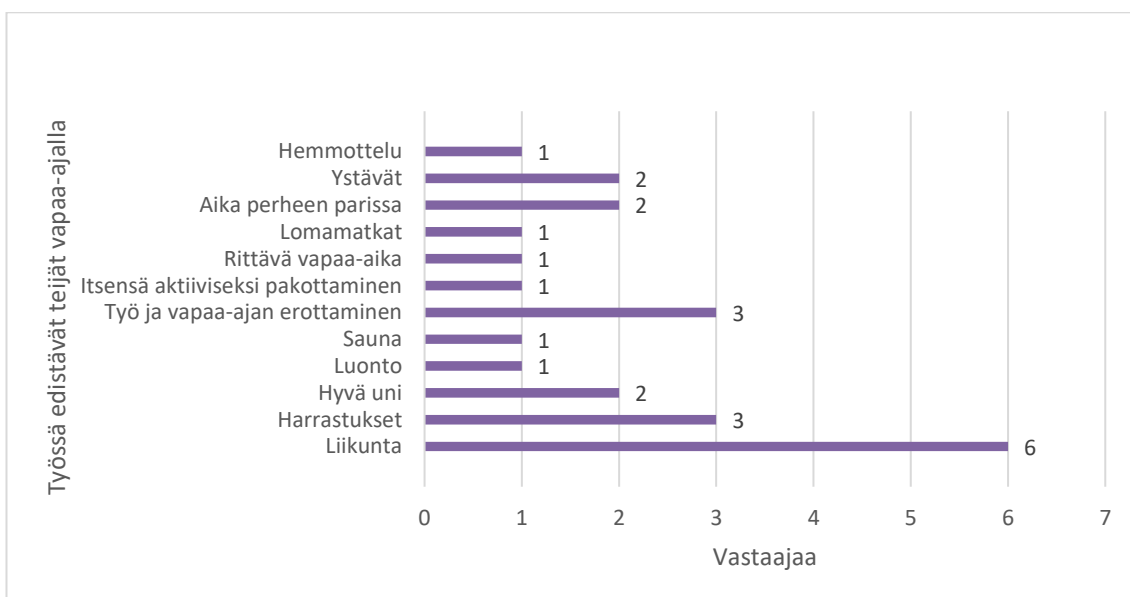
- Aikaa liikunnalle
- Harrastus, jossa muita ihmisiä



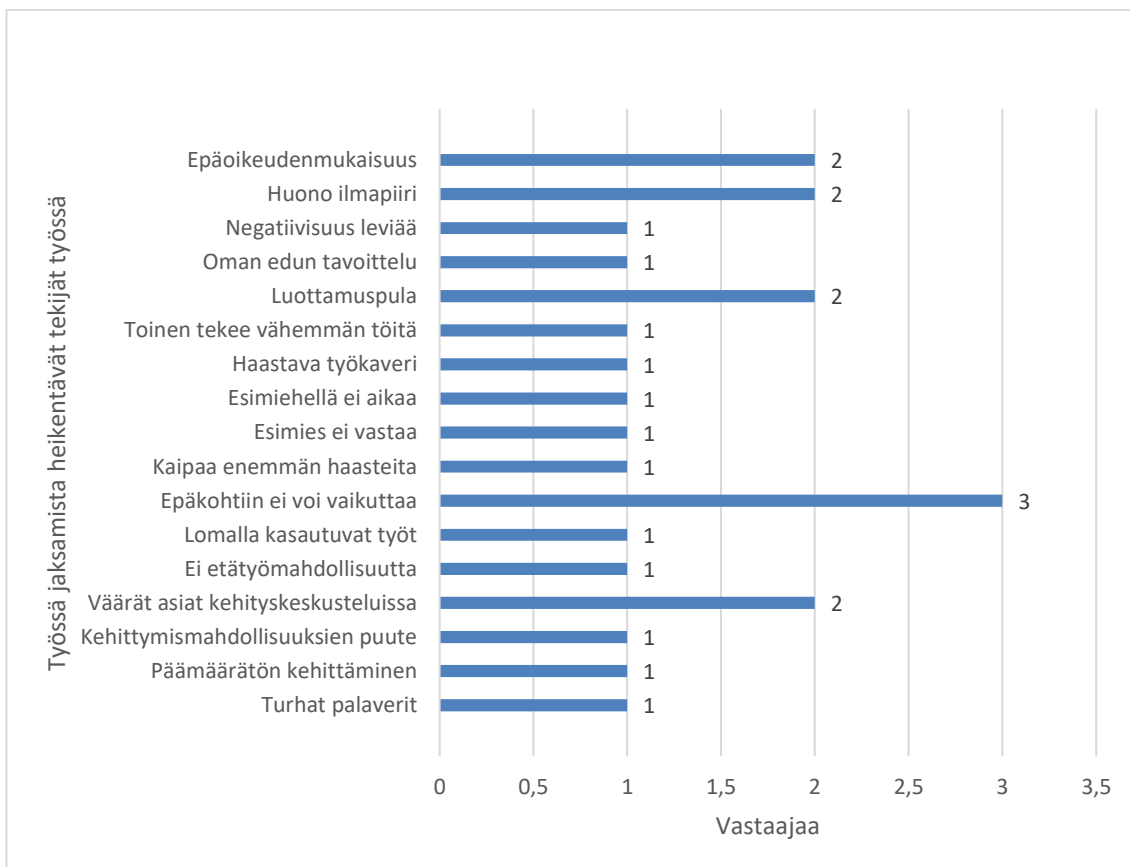
Liite 7: Ideointikampanjan bannerit intranetissa



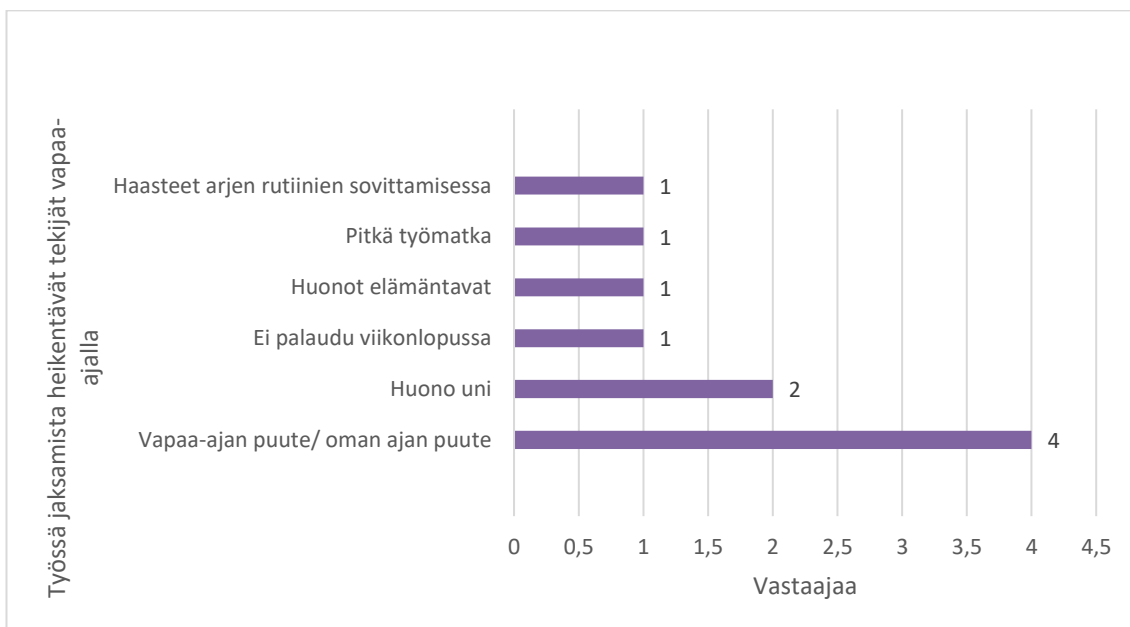
Liite 8 Työssä jaksamista edistävät tekijät työpaikalla vastaajittain



Liite 9 Työssä jaksamista edistävät tekijät vapaa-ajalla



Liite 10 Työhyvinvointia heikentävät tekijät työpaikalla



Liite 11 Työhyvinvointia heikentävät tekijät vapaa-ajalla

Liite 12: Palvelukonsepti



Yksilön oma hyvinvointimobiilipalvelu “MyLife”

Mari Heikinmaa

Johdanto

Yksilölle suunnattu mobiilipalvelu, joka motivoi ja kannustaa huolehtimaan itsestään kokonaisuutena ja parantaa näin jaksamista myös työssä. Palvelu sisältää raportointia organisaation eri tasojen välillä ja mahdollistaa myös varhaisen puuttumisen ongelmakohtiin. Palvelu tekee työssä viihtymisen ja jaksamisen muutostrendin näkyväksi yksiö- ja organisaatiotasolla. Palvelu on suunnattu pienten ja suurempien organisaatioiden työntekijöille.



I Palvelukonseptin yleiskuvaus

1. Palvelukonseptin yleiskuvaus

- ▶ Yksilön oma hyvinvointipalvelu
 - ▶ Pysäyttää harkittujen täsmäkysymysten avulla yksilöä näkemään itsensä kokonaisuutena ja kannustaa muutoksiin pienin askelin.
 - ▶ Näyttää oman hyvinvoinnin muutostrendin.
 - ▶ Auttaa löytämään keinoja vastuun ottamiseen omasta jaksamisesta ja sen kehittamisestä.
 - ▶ Antaa puolueettoman keinon vaikuttaa havaittaviin työssä jaksamisen haasteisiin ennen ongelmien syntymistä.
- ▶ Sisältää yksilö, tiimi- ja organisaatiotasot sekä tiedon liikkumisen eri tasojen välillä
- ▶ Kerää yksilön MyDataa ja kerryttää työhyvinvoinnin Big Dataa.

2. Keskeiset käyttäjäryhmät

- ▶ Yritysten työntekijät ja yrittäjät
- ▶ Henkilövästuiset esimiehet
- ▶ HR, johto, työterveys



Kuvat: Pixabay.com

Käyttäjätarinat: Varpu Väsynyt ja Ilona Innokas

- ▶ Varpu palaa töistä. Hän on taas räittäväsynyt ja lepää illan sohvalla. Häntä itkettää, esimies on jälleen jättänyt hänet huomiotta ja varmasti ajatellut hänestä jotakin pahaa. Varpu ei viitsi käydä postilaatikolla, ajatus seuraavasta työaamusta ahdistaa jo valmiiksi. Hän suunnittelee liivahtavansa aamulla omaan työhuoneeseensa ja olevansa puhumatta kenellekään. Varpu päättää kuitenkin ladata mobiilisovelluksen, jota työkaveri Ilona kovasti suositteli. Hän täyttää muutaman kysymyksen sovelluksessa ja innostuu valitsemaan sovelluksen suosittelemia tavoitteita seuraavalle viikolle. Positiivinen ajattelu, mielen hallinta ja puoli tuntia kävelyä päivittäin.
- ▶ Ilona on töiden jälkeen käynyt jumpassa ja lasten kanssa uimassa. Laitettuaan lapset nukkumaan, hän päättää tarkistaa uudesta mobiilisovelluksesta oman hyvinvointitrendinsä ja vertaa sitä muihin työkaveriinsä. Suosittelemiskohdan ohjema taas jotakin uutta mielenkiintoista rentoutusharjoitusta? Samalla Ilona huomaa, että sovelluksella voi ilmoittaa myös omasta huolesta työkaverista. Ilona on seurannut Varpua ja jonkin aikaa, muttei ole oikein tiennyt, kenelle asiasta vinkkaisi. Varpu on ollut ihan omassa maisemissaan viimeiset kuukaudet, eikä työkään oikein luista. Ilonan mielestä Varpu on jotenkin ahdistunut, eikä juttelukaan ole auttanut. Ilona vinkkaa huolestaan sovelluksella varovasti. Kukaan ei saa tietää, että hän on se täti huolehtivainen.

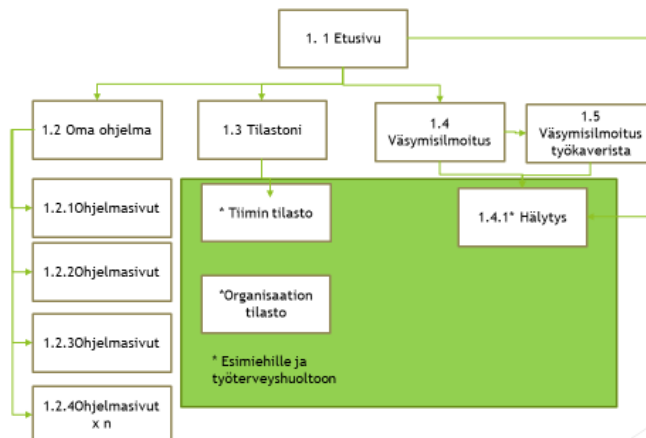
Käyttäjätarinat: Anna Esimies

- ▶ Anna avaa kuukauden ensimmäisenä päivänä mobiilisovelluksensa, ja tarkistaa, näyttääkö kaikki tilastojenkin valossa yhtä hyvältä kuin ilmapiiri työpaikalla vaikuttaa. Ilmapiiri on hyvä, työn imua löytyy ja ihmiset vaikuttavatt edelleen viihtyvät töissään. Puhelimeen ei ole kilahtanut yhtään varoitustakaan, kuten viime vuoden puolella. Viime vuonna piti tiimiläisten työn jakoa hieman parantaa, koska raportit olivat kertoneet, että kaikki ei ole hyvin. Jopa Ilonan verenpaineet olivat nousussa.

3. Keskeiset käyttötapaukset

- ▶ Käyttäjä syöttää viikkodatan palveluun
- ▶ Sovellus piirtää yksilödatasta tilaston
- ▶ Sovellus lähettää esimiehelle ja työterveyshuoltoon poikkeamailoituksen, jos poikkeamia kartoitustiedossa
- ▶ Palvelu opastaa valitsemaan oikeat yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia kehittävät ohjelmat
- ▶ Palvelu lähettää muistutuksia valituista ohjelmista
- ▶ Palvelu analysoi käyttäjän dataa yleiseen datan
- ▶ Käyttäjä täyttää väsymisindikaatit palveluun
- ▶ Käyttäjä lähettää hälytystiedot eteenpäin
- ▶ Sovellus lähettää hälytystiedon esimiehelle tai työterveyshuoltoon
- ▶ Sovellus kerää dataa väsymisindikaateista

4. Sisällön rakenne





II Prototyyppi

1. Käyttöliittymän rakenne

- ▶ Käyttöliittymän navigaatio muodostuu
 - ▶ Etusivusta
 - ▶ Oma ohjelmasta
 - ▶ Tilastoista
 - ▶ Väsymisen katkaisu -ilmoituksesta
- ▶ Palvelun oletuspääsivuna toimii ”Etusivu”



1.1. Käyttöliittymät /Etusivu

- ▶ Etusivu näyttää yksilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tilanteen.
- ▶ Käyttäjä voi antaa viikoittain hyvinvointipulssivastaukset.
- ▶ Sivua näyttää käyttäjän iän ja odotusajan tavoite-eläkeikään
- ▶ Kuva esittää visuaalisesti käyttäjän vastaukset ja toiminnot



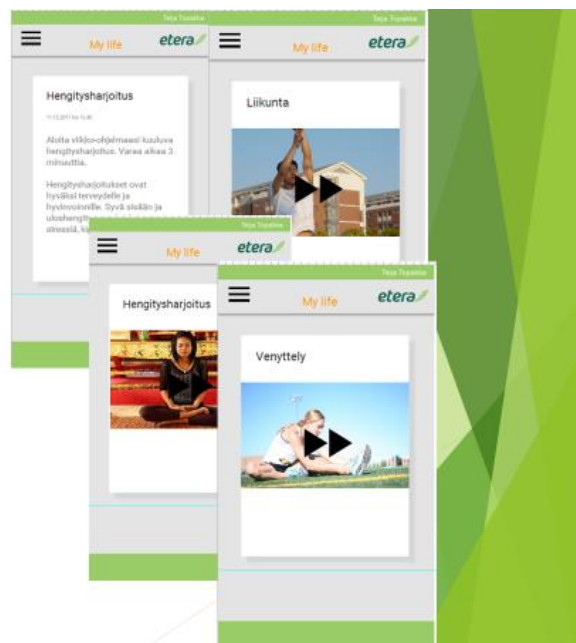
1.2 Käyttöliittymät-oma ohjelma

- ▶ Oma ohjelma suosittelee viikkotasolla sopivia itsensä kehittämisen harjoitteita viikkomittarin vastausten perusteella
- ▶ Harjoitteet vaihtuvat tietyin väliajoin
- ▶ Sovellus lähettää muistutuksia, esim. "Oletko muistanut liikkua 30 min päivässä"
- ▶ Käyttäjä voi vaihtaa itse suosituksia



1.2.1 -1.2.4 Käyttöliittymät -harjoitteet

- Sovellus näyttää väliajoin vaihtuvia lyhyitä ohjattuja harjoitteita, joita voi olla mm. positiivinen ajattelu, hengittäminen, liikunta, kehon huolto, työkaverin tsemppaaminen jne.



1.3 Käyttöliittymä / Tilastot

- Tilastot -näytöllä yksilö näkee oman hyvinvoinnin muutostrendin valisemaltaan ajanjaksolta.
- Esimies näkee tiimin ja organisaation muutostrendin.
- Tiedon voi jakaa koko organisaation näkyviin.



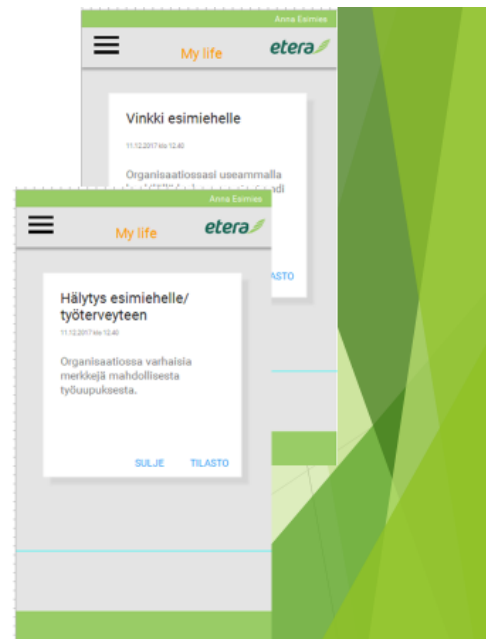
1.4-1.5 Käyttöliittymä - väsymisilmoitus

- ▶ Väsymisen katkaisuilmoitus antaa hälytyksen, jos havaittavissa uupumisen merkkejä
- ▶ Ilmoituksen tarkoitus on myös ennalta herättää tunnistamaan uupumisen merkit
- ▶ Järjestelmä lähettää tarvittaessa (käyttäjän luvalla) hälytyksen eteenpäin organisaatiossa
- ▶ Työkaverini -välilehdeltä siirrytään ilmoittamaan kollegan väsymisestä



1.4.1 Käyttöliittymät/ Hälytykset

- ▶ Hälytyksistä esimies tai työterveys saa vinkin muutoksesta treendeissä.
- ▶ Käyttäjä voi siirtyä tilastoihin tai sulkea vinkin tai hälytyksen.





III Käyttöliittymän toiminnallinen määrittely

1. Yhteiset elementit

- Jokaisella sivulla tulee olla seuraavat elementit
 - 1. Hampurilaisvalikko
 - 2. Palvelun nimi ja logo
 - 3. Header -palkki ja käyttäjän nimi
 - 4. Footer



2. Etusivu

- Etusivulla tulee olla seuraavat elementit
 - 1. Yhteiset elementit
 - 2. Käyttäjän ikä ja aika eläkeikään
 - 3. Kaavio, joka kuvaa visuaalisesti käyttäjän kokonaistilannetta
 - 4. Viikkomittari -otsikko
 - 5. Kysymykset
 - 6. Valinta -painikkeet
 - 7. Kuva
 - 8. Painike



3. Palvelun keskeiset toiminnallisuudet 1

- Visuaalisen kuvan esittäminen viikkomittari -kysymysten perusteella.
- Käyttäjän laskennallisen eläkeiän näyttäminen
- Suositusten ja herätteiden antaminen push -viesteinä



4. PALVELUN KESKEISET TOMINNALLISUUDET

- Kuluvan viikon ajanjakson näyttäminen
- Saatavilla olevien itsensäkehittämisharjoitteiden esittäminen
- Suositeltavien harjoitusten esittäminen visuaalisesti



5 Palvelun keskeiset toiminnallisuudet

- Näyttää valitulta ajalta hyvinvoinnin trendin. Oletuksena kuukausi.
- Lähettää poikkeamahälytyksen, jos trendi laskeva.
- Valittava ajanjakso: viikko, kuukausi, vuosi
- Mahdollistaa tiedon jakamisen somessa.



6 Palvelun keskeiset toiminnallisuudet

- Näyttää organisaation hyvinvoinnin trendin reaaliajassa.
- Näyttää kappaleitasolla ilmoitetut havainnot mahdollisista haasteista jaksamisessa.
- Valittava ajanjakso: viikko, kuukausi, vuosi
- Mahdollistaa tiedon jakamisen somessa? Vertailu muihin organisaatioihin?

