



Oamk Journal

Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja

Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

This is an electronic reprint of the original article. This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä/Please cite the original version:

Merilä, R., Holappa-Girginkaya, J., Marttila-Tornio, K. & Mattila, T. 2021. Palvelumuotoilun käyttäjäprofiilit kertovat yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun osallistumisesta. Oamk Journal 107/2021. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021122363049>

Palvelumuotoilun käyttäjäprofiilit kertovat yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun osallistumisesta

23.12.2021 - Merilä Riikka, Holappa-Girginkaya Jaana, Marttila-Tornio Kaisa, Mattila Tutta

Useille työntekijöille on tärkeää saada vaikuttaa omiin työvuoroihinsa ja oman elämänsä suunnitteluun. Kaikille omilla työvuoroilla ei kuitenkaan ole kovinkaan suurta merkitystä. Yhteisöllisessä työvuorosuunnittelussa osallistuminen toimintaan voi olla hyvinkin kirjavaa. Työntekijöiden käyttäjäprofiilit kertovat heidän toimintatavoistaan ja auttavat toiminnan kehittämisessä.

Yhteisöllinen työvuorosuunnittelu on autonomista suunnittelua, joka antaa työntekijöille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omien työvuorojensa suunnitteluun sekä ilmaista omat vuoromieltymyksensä. [1] [2] Vuorot suunnitellaan etukäteen yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa, minkä jälkeen työvuorosuunnittelija viimeistelee listan. [3] Vaikutusmahdollisuus omiin vuoroihin helpottaa työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista. Tämä on koettu yhteisöllisen työvuorosuunnittelun merkittävimpänä etuna. Toisaalta vapaus omien vuorojen suunnitteluun tuo mukanaan vastuun toisten vuoroista ja työyhteisön toiminnasta. [1] [2]

Toisten huomioonottaminen, joustavuus ja vuoroista yhdessä sopiminen ovat yhteisöllisen työvuorosuunnittelun peruselementtejä. Kaikkien sitoutuminen ja osallistuminen suunnitteluun on oleellista. [4] [5] [6] Onnistuakseen yhteisöllinen työvuorosuunnittelu edellyttää hyvää perehdytystä ja ohjausta niin ohjelman käyttöön kuin sääntöihinkin. Pelisäännöillä voidaan ohjata suunnitelman tekemistä niin, että valmis suunnitelma olisi mahdollisimman reilu kaikille. [3]

Palvelumuotoilusta apua kehittämiseen

Työntekijöiden osallistumista yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun selvitettiin osana palvelumuotoiluprojektia, jonka tarkoituksena oli kehittää työvuorosuunnittelun toimintoja. Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä yhteiskehittämistä, jonka ideana on parantaa olemassa olevaa palvelua tai luoda kokonaan uutta. [7]

Projektin myötä työntekijät vastasivat kyselyyn, jossa selvitettiin työntekijöiden aktiivisuutta ja toimintatapoja oman suunnitelman tekemisessä, toteutuneiden työvuorolistojen tarkistamisessa, työvuoromuutosten merkitsemisessä, suunnitteluohjelman käyttämisessä sekä osaamisessa. Kyselyn tulosten pohjalta työntekijöistä muodostettiin käyttäjäprofiilit (kuva 1).



KUVA 1. Yhteisöllisen työvuorosuunnittelun käyttäjäprofiilit (kuva: ©Valmennuksen Vire)

Käyttäjäprofiilit ovat keskeinen palvelumuotoilun menetelmä, jolla voidaan tiivistää ja kuvata ihmisten toimintamalleja ja toiminnan motiiveja visuaalisessa muodossa. Kaikilla ihmisillä on hallitseva käyttäytymisprofiili, joka ohjaa heidän toimintaansa ja valintojaan. Käyttäjäprofiili edustaa siis tiettyä käyttäjäryhmää. Fiktiiviset käyttäjät auttavat ymmärtämään eri käyttäjäryhmien toimintaa paremmin ja siten helpottavat palvelujen suunnittelua eri ihmisten tarpeita vastaaviksi. [7] [8]

Työntekijöiden aktiivisuus suunnitella omat työvuoronsa otettiin lähtökohdaksi käyttäjäprofiilien luomiselle. Aktiivisuutta verrattiin suhteessa muiden kysymysten vastauksiin. Näin kerättiin lisää tietoa työntekijöiden toimintatavoista. Vertailtaessa vastauksia painottuivat profiilien teemoina suunnitelman tekemisen lisäksi

aktiivisuus prosessin muissa vaiheissa, erilaiset viestintätavat ja suunnitteluohjelman käytön hallinta.

Työvuorosuunnittelun käyttäjäprofiilit

Käyttäjistä luotiin kyselyn pohjalta neljä käyttäjäprofiilia, joita ovat Tiina Tarkka, Heikki Huoleton, Veera Vaatimaton sekä Seppo Sopeutuva. Eri käyttäjäryhmien osallistuminen yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun osoittautui hyvin vaihtelevaksi. Osa on aktiivisia ja motivoituneita, suurin osa osallistuu työvuorosuunnitteluun vain satunnaisesti ja loput eivät ole lainkaan kiinnostuneita osallistumisesta.

Tiina Tarkka (kuva 2) edustaa tunnollista työntekijää, joka hoitaa työvuoroasiansa ajallaan, omaksuu helposti uudet asiat ja pitää nykyaikaisista tietoteknisistä ratkaisuista, joiden avulla työvuoroasiat hoituvat sujuvasti ja nopeasti. Tiina haluaa ehdottomasti hoitaa itse omat asiansa, silloin kun hänelle parhaiten sopii.

TIINA TARKKA:

HALUAN SUUNNITELLA ELÄMÄNI JA OSALLISTUA

- Tiina on tunnollinen, tekee aina ja ajoissa suunnitelman ja löytää helposti aikaa siihen. Koska Titania –ohjelman käyttö on tuttua ja sujuvaa, muistaa hän työvuorokooditkin hyvin. Toiveiden ilmoittamisessa Tiina käyttää ensisijaisesti Titania-ohjelmaa. Hän suunnittelee kaikki vuoronsa ja ilmoittaa etukäteen tiedossa olevat poissaolonsa. Toteutuneen listansa Tiina pyrkii aina tarkistamaan. Muutokset hän merkitsee työvuorokansioon, tosin joskus se saattaa kuitenkin unohtua. Tiinan mielestä aikataulu sekä työvuorojen tekemiseen että valmiiden listojen saamiseen on sopiva.



KUVA 2. Käyttäjäprofiili Tiina Tarkka (kuva: ©Valmennuksen Vire)

Heikki Huoleton (kuva 3) arvostaa helposti saatavilla olevia palveluita. Jos ohjelmien käyttö on liian vaivalloista, saattavat työvuoroasiat jäädä toissijaiseksi. Koska Heikillä on usein tärkeitä toiveita, olisi tärkeää, että hän muistaisi laittaa ne ylös ennen kuin listaa aletaan viimeistellä. Työvuorokoodit tulisi olla helppoja ja loogisia, jotta Heikin ei tarvitse niitä muistella ja arvailla. Heikki tarvitsee muistuttelua

suunnitelman tekemiseen ja työvuorojen tarkistamiseen. Lisäksi hän kokee tarvitsevansa jonkin verran opastusta työvuoroasioissa.

HEIKKI HUOLETON:

ELÄMÄSSÄNI ON NIIN PALJON KAIKENLAISTA

- Heikki tekee toisinaan oman suunnitelmansa. Useimmiten hän käy laittamassa listaan vain tärkeät toiveet ja menot. Aina hän ei kuitenkaan muista tehdä vuorojaan, toisinaan sille ei ole tarvettakaan. Titania-ohjelman käyttö on sujuvaa, mutta Heikki saattaa käyttää muitakin tapoja toiveiden ilmoittamiseen. Kaikkia työvuorokodeja hän ei tahdo muistaa. Heikin mielestä toiveet pitää tietää osin liian aikaisin, toisaalta hän toivoo myös, että työvuorot saataisiin aiemmin. Suunnittelun pelisäännöt Heikki tuntee ja pyrkii niitä noudattamaankin, tosin joskus olisi kiva laittaa enemmänkin toiveita. Toteutuneen listan hän tarkistaa vaihtelevasti, yleensä ei muista tarkistaa, toisaalta myös optimistisena ihmisenä luottaa siihen, että ne ovat oikein. Heikki kokee tarvitsevansa jonkin verran opastusta työvuorosuunnitteluun liittyviin asioihin.



KUVA 3. Käyttäjäprofiili Heikki Huoleton (kuva: ©Valmennuksen Vire)

Veera Vaatimaton (kuva 4) luottaa työvuorosuunnittelijaan ja käyttää työvuorosuunnitteluohjelmaa vain harvoin. Veera arvostaakin suunnitteluohjelman helppokäyttöisyyttä ja yksinkertaisuutta. Työvuoromuutosten ilmoittamiseen ja listan tarkistamiseen Veera tarvitsee rutiinia tai helpommin lähestyttävän tavan. Veeraa tulisi kannustaa suunnittelemaan omat vuoronsa. Veera hyötyisi opastuksesta suunnitteluun, ohjeisiin ja lainsäädäntöön. Myös työvuorokoodien tulisi olla helppoja muistaa.

VEERA VAATIMATON:

ONHAN MINULLA JOSKUS TYÖVUOROTOIVEITA

- Veera suunnittelee harvoin omia vuorojaan, koska ei koe siihen tarvetta, eikä aina muistakaan. Veera käy laittamassa ainoastaan tärkeät toiveet, jos niitä on. Veera osaa käyttää Titania-ohjelmaa ja tunnollisesti laittaa sinne toiveensa. Työvuorokoodit on kuitenkin hankala muistaa. Työvuoroihin tulleista muutoksista Veera ilmoittaa mieluummin suullisesti kuin kirjaisi niitä kansioon, yleensä ei kuitenkaan muista ilmoittaa niitä lainkaan. Veera ei tarkista omaa listaansa, koska luottaa, että ne ovat oikein tai ei vain muista tarkistaa. Veera kokee tarvitsevansa opastusta moneenkin työvuoroasiaan.



KUVA 4. Käyttäjäprofiili Veera Vaatimaton (kuva: ©Valmennuksen Vire)

Seppo Sopeutuva ei koe tarvitsevansa työvuorosuunnitteluohjelmaa. Kuitenkin, jos Seppo haluaisi ohjelmaa käyttää, tulisi sen olla hyvin yksinkertainen, muuten se jää häneltä käyttämättä. Työvuorokoodien tulisi myös olla helposti muistettavat, ja lisäksi niiden tulee olla jossain näkyvällä paikalla muistin tueksi. Seppo tarvitsee opastusta ohjelman käyttöön, työaikalakiin, ohjeisiin ja sääntöihin.

Työvuoromuutosten ilmoittamiseen ja merkitsemiseen itsenäisesti Seppo tarvitsee kannustusta.

SEPPO SOPEUTUVA:

EIPÄ MINULLA OLE TARVETTA SUUNNITELLA OMIA VUOROJANI

- Seppo on joustava, hänelle käy melkeinpä kaikki vuorot. Työvuorokoodit ovat hänelle vaikea muistaa. Sepolle Titania-ohjelman käyttö ei oikein ole tuttua, koska hän ei koe tarvetta tehdä itse omaa suunnitelmaansa. Toteutuneen listan hän saattaa käydä tarkistamassa kuitenkin Titaniasta. Toiveet Seppo ilmoittaa mieluiten viestillä tai suullisesti työvuorosuunnittelijalle. Työvuoromuutokset hän ilmoittaa joko suullisesti tai joskus merkitsee kansioon. Ilmoittaminen saattaa kyllä joskus unohtuakin. Jos hänen kuitenkin tarvitsee muuttaa työvuoroaan, hoitaa hän asian mieluiten esimiehen kautta. Sepolla ei ole ollut tarvetta perehtyä moniinkaan työvuorosuunnitteluun liittyviin asioihin, joten opastusta hän kokee tarvitsevansa monessa asiassa.



KUVA 5. Käyttäjäprofiili Seppo Sopeutuva (kuva: ©Valmennuksen Vire)

Toimivaa työvuorosuunnittelua

Onnistuakseen yhteisöllinen työvuorosuunnittelu edellyttää kaikkien osallistumista. Prosessin lähempi tarkastelu kannattaa, koska se saattaa paljastaa asioita, joiden avulla osallistumista voidaan tehostaa. Palvelumuotoiluprojektin tuloksena kartoitettiin tekijöitä, jotka näyttivät heikentävän osallistumista yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun ja ideoitiin uusia ratkaisuja käyttöön.

Yhteisöllisessä työvuorosuunnittelussa on tavallisesti mukana työvuorosovittelija, joka valitaan työntekijöiden keskuudesta koordinoimaan suunnittelun etenemistä ja edistämään suunnitelman valmistumista. Varsinkin isommissa työyhteisöissä, joissa on paljon erilaisia työvuoroja, voi työntekijöille olla hyvin haasteellista saada työvuorolista itsenäisesti valmiiksi. Tällöin sovittelijan apu on erityisen tärkeä. Sovittelijan rooli tulisikin täsmentää niin, että tehtävänkuva on selkeästi määritelty ja sovittelija ottaa vastuuta listan valmiiksi saattamisesta, ennen kuin lista siirtyy työvuorosuunnittelijalle viimeisteltäväksi.

Kaikilla tulisi olla tasavertainen pääsy työvuorosuunnitteluohjelmaan. Aina työaikana ei kuitenkaan ehdi hoitaa työvuoroihin liittyviä asioita tai tietokoneita ei ole vapaana. Suunnitteluohjelmaan pääsy kotoa käsin helpottaisi merkittävästi työntekijöiden osallistumista yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun. Digitalisaation kehittyessä on myös työvuorosuunnitteluun kehitetty sovelluksia, jotka voi ladata mihin tahansa mobiililaitteeseen. Tällöin työntekijät voivat myös kotoa käsin laittaa ohjelmaan työvuorotoiveitaan tai tarkistaa menneitä työvuorolistojaan. Suositeltavaa onkin eri työyksiköissä hyödyntää nykytekniikkaa ja ottaa käyttöön myös moderneja tapoja työvuorosuunnitteluun.

Työvuorosuunnittelussa on tarkka aikataulu, milloin listan tulee olla valmis ja milloin vanha työvuorolista tarkistetaan. Niinpä on hyvä olla olemassa muistutusjärjestelmiä, joiden avulla kaikki työntekijät ehtivät tehdä oman suunnitelmansa tai tarkistaa oman toteutuneen listansa ennen palkanlaskentaa. Aikataulussa mukana pysymiseksi työvuorosovittelijan tulee aktiivisesti seurata työvuorolistan edistymistä, minkä lisäksi yhteinen viesti kaikille sovittuna aikana

muistuttaa viimeisiäkin työntekijöitä huolehtimaan vuorotoiveidensa laittamisesta tai listan tarkistamisesta.

Jos työvuorosuunnitteluun osallistuminen koetaan liian vaikeaksi tai vaivalloiseksi, on tehostettava opastusta ja ohjeistusta. Pienetkin tietoiskut saattavat vaikuttaa positiivisesti osallistumiseen tai vaikkapa työvuorolistan suunnitteluun lakien ja säädösten mukaisesti. Työvuorokodeja kannattaa tarkastella, ovatko ne riittävän selkeät työntekijöille, ja tarvittaessa uusia heikosti toimivat koodit. Tämä korostuu erityisesti, kun käytössä paljon erilaisia koodeja. Hankalasti muistettavat koodit aiheuttavat virheellisesti toivottuja työvuoroja, jotka puolestaan altistavat sekaannuksille listalla. Työvuorokoodien muistamista helpottavat niiden loogisuus ja helppo assosiointi kyseiseen vuoroon.

Kehittämiseen vauhtia käyttäjäprofiileista

Työyhteisöjen rikkaus ovat erilaiset persoonat, joiden toimintatavat poikkeavat toisistaan. Jokainen eri käyttäjäprofiilin työntekijä rakentaa yhteistä työvuorolistaa omalla tavallaan. Siinä missä Tiina Tarkka laittaa huolellisesti vuoronsa ajallaan, Heikki Huoleton osallistuu suunnitteluun omalla huolettomalla aikataulullaan. Veera Vaatimaton tuo esiin vain pakollisimmat toiveensa antaen muiden toiveille tilaa. Joustavuutta yhteisölliseen työvuorosuunnitteluun tuo Seppo Sopeutuva.

Avain työntekijöiden osallistamiseksi toimintaan on toimintatapojen kehittäminen. Palvelumuotoilu on tähän oiva keino, koska se avaa näkökulman käyttäjien maailmaan. Kun kehittäminen lähtee käyttäjistä ja käyttäjät ovat mukana yhteiskehittämässä palvelua, on todennäköisempää saada muutosta aikaiseksi. Jo pienet asiat voivat parantaa osallistumista ja toiminnan sujumista. Työvuorolistan laatiminen yhdessä on omiaan lisäämään tyytyväisyyttä työvuorosuunnittelun toimivuuteen.

Merilä Riikka, sairaanhoitaja, sosiaali- ja terveysalan johtamisen opiskelija
Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Holappa-Girginkaya Jaana, lehtori
Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Marttila-Tornio Kaisa, lehtori

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Mattila Tutta, lehtori

Oulun ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveystieteiden yksikkö

Artikkeli perustuu opinnäytetyöhön:

Merilä, R. 2021. Yhteisöllisen työvuorosuunnittelun kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021112622061>

Lähteet

[1] Bailyn, L., Collins, R. & Song, Y. 2007. Self-scheduling for hospital nurses: an attempt and its difficulties. *Journal of Nursing Management* 15 (1), 72–77. Hakupäivä 1.12.2021. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00633.x>

[2] Parkkonen, O. 2017. Henkilöstön osallisuus työvuorosuunnittelussa - Kokemuksia ja kompleksisuutta. Vaasan yliopisto. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.12.2021. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/4000/osuva_7821.pdf?sequence=1

[3] Kallio, M. 2015. Autonomisen työvuorosuunnittelun toteutussuunnitelma aikuisten teho-osastolla. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.12.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120419401>

[4] Hietala, V. & Malin, P. 2016. Työaika-autonomia terveydenhuollossa – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.12.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016111816472>

[5] Immonen, A. 2013. Hoitotyöntekijöiden kokemuksia työaika-autonomian toteutumisesta ja merkityksestä työhyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen. Itä-Suomen yliopisto. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.12.2021. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20130549>

[6] Veteläinen, E. 2016. Työaika-autonomia ja ergonominen työaikasunnittelu hoivayksikössä. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.12.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201604154438>

[7] Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. p. Helsinki: Talentum Media Oy.

[8] Stickdorn, M. 2018. This is service design doing: Applying Service Design Thinking in the Real World: a practitioners' handbook. O'Reilly.

METATIEDOT

Tyyppi: Artikkel

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu

Julkaisunumero: 107/2021

Julkaisu vuosi: 2021

Tekijätiedot: Merilä Riikka, Holappa-Girginkaya Jaana, Marttila-Tornio Kaisa, Mattila Tutta

Oikeudet: CC BY-SA 4.0 (kuvat: ©Valmennuksen Vire)

Kieli: suomi

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2021122363049>

Tiivistelmä: Toimivan yhteisöllisen työvuorosunnittelun edellytyksenä on kaikkien osallistuminen suunnitteluprosessiin. Osallistumista tehostettiin kehittämällä työvuorosunnittelun toimintoja paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi palvelumuotoiluprojektin avulla. Työntekijöiden toimintatapoja selvitettiin kyselyn avulla, minkä jälkeen tulokset tiivistettiin ja esitettiin käyttäjäprofiileina. Jokainen käyttäjäprofiili edustaa yhtä työntekijäryhmää, jolla on samankaltaiset tavat toimia työvuorosunnittelun eri vaiheissa. Käyttäjäprofiilit auttoivat saamaan näkyväksi toiminnan haasteet, joihin lähdettiin yhteiskehittelyä käyttäjien kanssa etsimään ratkaisuja. Tuloksena luotiin erilaisia parannuksia ja uusia toimintamalleja työyhteisön käyttöön.