



# **Espoon työväenopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen verkkopalvelun avulla**

Sonia Pérez Alemán

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Espoon työväenopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen verkkopalvelun avulla**

Sonia Pérez Alemán  
Tulevaisuuden innovatiiviset  
digitaaliset palvelut  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2022

Sonia Pérez Alemán

**Espoon työväenopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen verkkopalvelun avulla**

Vuosi

2022

Sivumäärä

97

Tämän työelämälähtöisen opinnäytetyön tarkoituksena oli ymmärtää, mitä työntekijän kokemus tarkoittaa ja mistä elementeistä heidän kokemuksensa syntyy. Tämän opinnäytetyön tavoite oli ymmärtää vapaaseen sivistystyöhön kuuluvien kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksia ja tämän pohjalta konseptoida tuntiopettajille uusi verkkopalvelu, jonne on koottu työsuhteeseen ja organisaatiossa työskentelyyn liittyvää keskeistä ja ajankohtaista tietoa. Lisäksi luodaan myös erilaisia dokumentteja, jotka tukevat verkkopalvelun ylläpitoa kuten verkkokirjoittamisohjeet, ylläpito- ja päivittäjäohjeet. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Omnian Espoon työväenopisto, joka on toiseksi suurin työväenopisto Suomessa, ja jossa työskentelee noin 700 tuntiopettajaa vuodessa.

Tietoperustassa perehdytään aluksi vapaaseen sivistystyöhön ja sen tuntiopettajien rooliin. Sen jälkeen käsitellään työntekijäkokemusta ja digitaalista työntekijäkokemusta yleisemmällä tasolla. Tutustutaan myös työntekijän sitoutumisen määritelmiin. Tietoperustan lopuksi esitetään synteesi, jossa kuvataan kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumiseen vaikuttajat.

Kehittämistyö eteni Tuulaniemen (2013) kehittämä palvelumuotoilun prosessimallin mukaisesti. Kehittämistyön eri vaiheissa käytettiin monipuolisesti palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin sisältöinventariota, kilpailija-analyysia, kyseilyä, työpajaa ja asiantuntija-analyysia. Suunnittelua tukevinä menetelminä käytettiin käsittekarttaa, prototyyppejä ja prototyypin testausta.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi uutta tietoa tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä sekä tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaava malli. Malli perustuu Morganin (2015) kolmeen ympäristöön ja kuvaa myös erilaisia haasteita, jotka vaikuttavat tuntiopettajien työntekijäkokemuksiin, sekä niihin haasteisiin vastaavat tuntiopettajien voimavarat. Lisäksi kehittämistyön tuloksena virisi useita kehittämishdotuksia tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittämiseen. Ne liittyivät vuorovaihtuksen ja viestinnän kehittämiseen, koulutusten ja yhteisten kehittämispäivien lisäämiseen sekä tukiverkoston rakentamiseen. Opinnäytetyön keskeinen ja konkreettinen tulos on tuntiopettajien työntekijäkokemuksen edistävä verkkopalvelun konsepti sekä verkkopalvelun ylläpitoa tukevat dokumentit. Verkkopalvelu toimii paitsi tuntiopettajien jokapäiväisenä työkaluna myös perehdyttämisen välineenä.

Palvelumuotoilu osoittautui erittäin toimiviaksi lähestymistavaksi työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Opinnäytetyön toimeksiantaja on arvioinut tulokset erittäin hyödyllisiksi ja ne on käyttöön otettu organisaatiossa. Lisäksi opinnäytetyön tulokset ovat laajemmin hyödynnettävissä myös muissa vapaan sivistystyön oppilaitoksissa sekä organisaatioissa, jotka työllistävät osa-aikaisia tai kausiopettajia. Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syvällisempi ymmärtäminen sekä sen vaikutusten arviointi oppilaitoksen toimintaan edellyttäisi ilmiön laajempaa ja syvällisempää tutkimista.

Asiasanat: työntekijäkokemus, kansalais- ja työväenopiston tuntiopettajat, verkkopalvelun kehittäminen, palvelumuotoilu

Sonia Pérez Alemán

**Development of the Employee Experience of the Part-Time Teachers at Espoo Adult Education Centre with the Help of an Online Service**

Year

2022

Pages

97

---

The purpose of this work-oriented master's thesis was to understand what employee experience means and what elements affect it. The aim of this thesis was to understand the employee experience of part-time teachers working in liberal adult education centres and based on this, to concept a new online service for part-time teachers, which contains instructions, materials, and current information. In addition, various documents were created to support the maintenance of the online service, such as online writing instructions, technical maintenance and editing instructions. The thesis was commissioned by Omnia's Espoo Adult Education Centre, which is the second largest adult education centre in Finland and employs about 700 part-time teachers a year.

The first part of the theoretical framework of the thesis introduces liberal adult education and the role of their part-time teachers. The second part looks at the definitions of employee experience and digital employee experience at a general level. Definitions of employee engagement are also introduced. At the end of the theoretical framework, a synthesis describing the factors influencing the formation of the employee experience of part-time teachers in liberal adult education centres is presented.

The development work proceeded in accordance with the service design process model developed by Tuulaniemi (2013). In the various stages of the development work, methods and tools of service design were used in various ways. Content inventory, competitor analysis, survey, workshop, and expert research were used as data collection methods. Conceptual mapping, prototyping, and prototype testing were used as methods to support the design development.

As a result of the thesis, new information about part-time teachers' employee experience and the factors influencing it was created, as well as a model describing the part-time teacher's employee experience. The model is based on Morgan's (2015) three environments, and it also describes the different challenges that affect the part-time teacher's work, as well as the resources that the teachers have to respond to these challenges. Consequently, several proposals to improve the employee experience of part-time teachers were introduced. The central and concrete result of the thesis is the concept of an online service that promotes the employee experience of part-time teachers and the documents that support the maintenance of the online service. The online service serves not only as an everyday tool but also as an introduction tool.

Service design proved to be a very effective approach for developing employee experience. The results have been assessed by the client as very useful and have been implemented in the organization. In addition, the results of the thesis can be utilized more widely in other liberal educational institutions as well as in organizations that employ part-time or seasonal teachers. A deeper understanding of the teaching staff's experience and an assessment of its impact on the functioning of the institution would require a broader and more in-depth study of the phenomenon.

**Keywords:** employee experience, liberal adult education, part-time teachers, online service development, service design

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	9
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaukset .....	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne .....	11
1.4	Keskeiset käsitteet.....	11
2	Kansalaisopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen .....	12
2.1	Vapaa sivistystyö .....	13
2.2	Vapaan sivistystyön tuntiopettajien rooli.....	17
2.3	Työntekijäkokemuksen määrittelemine .....	18
2.4	Työntekijän sitoutuminen.....	25
2.5	Tietoperustan synteesi .....	27
3	Tutkimuksellinen kehittämistyön asetelma, eteneminen ja käytetyt menetelmät .....	29
3.1	Lähtökohdat ja nykyisen tilanteen kartoitus .....	30
3.2	Parempi palvelu palvelumuotoilun avulla .....	31
3.3	Kehittämistyön etenemisaikataulu .....	33
3.4	Määrittelyt ohjaavat kehittämisen suuntaa .....	34
3.4.1	Kehittämistyön tavoitteet ja mittarit .....	34
3.4.2	Uuden verkkopalvelun kohde- ja käyttäjäryhmät.....	36
3.4.3	Hallittavan sisällön laadun ja määrän arviointi sisältöinventaarion avulla .	36
3.4.4	Miten muut organisaatiot ohjaavat ja tukevat tuntiopettajia? .....	38
3.4.5	Määrittelyvaiheen yhteenveto .....	40
3.5	Ymmärrysten syventäminen tutkimisen avulla.....	40
3.5.1	Asiakkaan kokemuksen ja näkemyksen kerääminen kyselyllä.....	40
3.5.2	Syvempää ongelman ymmärrystä ja yhteistä keskustelua virtuaalisen pöydän äärellä.....	44
3.5.3	Asiantuntija-arviointi täydentää tiedonkeruuta uudesta näkökulmasta ....	49
3.5.4	Tutkimusvaiheen yhteenveto .....	50
3.6	Ideoista konseptiksi .....	51
3.6.1	Tietoarkkitehtuurin rakentaminen käsitekartan avulla .....	51
3.6.2	Laadukas vaatimusmäärittely on onnistumisen kulmakivi .....	53
3.6.3	Ylläpito- ja päivittäjäohjeet vahvistavat verkkopalvelun terveyttä.....	55
3.6.4	Verkkokirjoittamisohjeet - Content is the king .....	57
3.6.5	Prototyyppi .....	58
3.6.6	Prototyyppien testaus.....	61
3.6.7	Suunnitteluvaiheen yhteenveto .....	63

3.7	Tuotanto- ja arviointivaiheet vievät projektin loppuun myöhemmin.....	63
3.8	Aineiston säilyttäminen ja hävittäminen .....	63
4	Kehittämiprojektin tulokset .....	64
4.1	Tuntiopettajan työntekijäkokemuksen muodostuminen kansalais- ja työväenopiston kontekstissa .....	64
4.1.1	Tuntiopettajien kulttuurinen ympäristö.....	65
4.1.2	Tuntiopettajien fyysinen ympäristö.....	66
4.1.3	Teknologinen ympäristö .....	67
4.1.4	Tuntiopettajien voimavarat ja haasteet .....	68
4.2	Vapaan sivistystyön tuntiopettajien tarvitsema tukimateriaali ja sitoutumisen parantamiseen .....	68
4.3	Tuntiopettajakokemuksen tukeminen verkkopalvelun avulla.....	70
4.4	Verkkopalvelun esittely .....	72
5	Johtopäätökset ja pohdinta.....	75
5.1	Johtopäätökset .....	75
5.2	Pohdinta .....	77
5.3	Eettisyys, luotettavuus ja tutkijan rooli .....	78
5.4	Rajoitukset .....	80
5.5	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämissuhteita .....	81
	Kuviot .....	88
	Taulukot .....	90
	Liitteet .....	91

## 1 Johdanto

”Kun lopetat oppimisen, alat kuolla” Albert Einstein näyttää kertoneen (Cumberland 2021). Amerikkalainen kuuluinen yrittäjä Henry Ford (2022) oli Einsteinin samalla linjalla: ”Jokainen, joka lopettaa oppimisen, on vanha, olipa sitten kaksikymppinen tai kahdeksankymppinen. Jokainen, joka jatkaa oppimista, pysyy nuorena. Parasta elämässä on pitää mielesi nuorena.”

Elinikäisellä oppimisella tarkoitetaan kaikkea elämän aikana tapahtuvaa oppimista, jonka tavoitteena on kehittää yksilön tietoja, taitoja ja pätevyyttä henkilökohtaisessa, yhteiskunnallisessa, sosiaalisessa elämässä tai työelämässä (Tilastokeskus, 2022).

Sitran Towards Lifelong Learning -julkaisussa (2019, 8-10) kuvataan elinikäisen oppimisen tarkoitusta eri näkökulmista. Yhteiskunnallinen näkökulma keskittyy yleissivistävään ja osallisuuteen sekä talouden kestävyteen ja kilpailukykyyn, joka voidaan saavuttaa parantamalla osaamista. Yhteisössä elinikäisessä oppimisessa on kyse kilpailukyvästä, osaavasta työvoimasta, oppivasta organisaatiosta ja aktiivisesta kansalaisyhteiskunnasta. Yksilölle, elinikäinen oppiminen tarjoaa avaimet taloudelliseen menestykseen, kykyä osallistua demokraattiseen osallistumiseen ja mahdollisuutta jatkuvaan henkilökohtaiseen kasvuun.

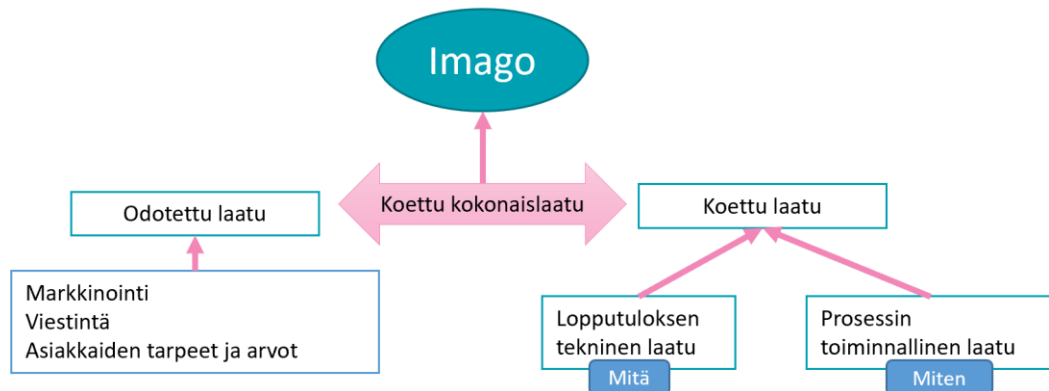
Suomen laki antaa vapaan sivistystyön toimintaperiaatteeksi elinikäisen oppimisen. Vapaan sivistystyön tavoitteena on edistää osallistujan monipuolista kehittymistä, hyvinvointia ja terveyttä. Osallistuja oppii monikulttuurisuudesta ja kestävästä kehityksestä omaehtoisesti. (Laki vapaasta sivistystyöstä 632/1998.)

Sota lahjakkuuksista ei ole koskaan ollut ankarampaa työmarkkinoilla, ja pyrkiessään houkuttelemaan ja pitämään parhaat ja kirkkaimmat, organisaatio ei voi enää olettaa, että ihmiset jäävät siihen, vaan se joutuu luomaan paikan, jossa ihmiset todella haluavat olla (Morgan 2017, XXII). Maylettin & Wriden (2017, 15) mukaan sitoutunut työvoima takaa korkean asiakastytyväisyyden ja -uskollisuuden, voimakkaamman kasvun ja suurempia voittoja. Sitoutuneilla työntekijöillä on todennäköisemmin terveellisempiä elämäntapoja ja vähemmän sairauksia. Tämä herättää tärkeän kysymyksen: mikä tuntiopettajille on tärkeää työntekijänä?

Hyvin tehty, helppokäyttöinen ja käyttäjälle sopiva verkkopalvelu kertoo organisaation laatu-tietoisuudesta, palvelevasta asenteesta ja käyttäjien arvostamisesta. Kun palvelu toimii hyvin, käyttäjän työ on helpompaa ja tehokkaampaa. Luottamus organisaation kohtaan paranee sekä käyttäjän lojaalius ja tyytyväisyys nousee. (Sinkkonen, Nuutila ja Törmä 2009, 28-30.)

Grönroosin mukaan (2009, 100-105) palvelun laatu vaikuttaa kokonaisvaltaisesti tai ainakin osittain organisaation imagoon. Palvelun käyttäjien ja palvelun omistajan välillä syntyy

vuorovaikutus. Palvelun käyttö on käyttäjille subjektiivinen kokemus. Palvelun koettu kokonaislaatu on hyvä, kun palvelu vastaa käyttäjien odotuksia. Realistinen odotettu laatu riippuu monista markkinointi- ja viestintätoimenpiteistä. Koetussa laadussa on kaksi ulottuvuutta (kuvio 1). Ensimmäisenä on lopputuloksen tekninen laatu (mitä palvelussa tarjotaan) ja toisena prosessin toiminnallinen laatu (miten palvelu tarjotaan).



Kuvio 1: Koettu palvelun kokonaislaatu (mukaillen Grönroos 2009, 105)

Tämä työelämän kehittämistarpeesta syntyvässä kehittämistyössä tutkitaan vapaaseen sivistystyöhön kuuluvien kansalaisopistojen tuntiopettajien tarpeita työntekijänä ja tämän pohjalta konseptoidaan digitaalinen tukeva ja ohjaava verkkopalvelu, joka helpottaa tuntiopettajien työtä. Uusi verkkopalvelu auttaa tuntiopettajia löytämään vastauksia itsenäisesti ja helposti tärkeimpiin työsuhteeseen ja työtehtäviin liittyviin kysymyksiin. Verkkopalvelu toimii myös perehdytyksen työkaluna. Kehittämistyössä kehitetään myös viestinnälliset ja vuorovaikutteiset interaktiot opiston ja tuntiopettajien välillä. Palvelumuotoilu ja sen menetelmät tuovat uusia näkemyksiä ja avauksia kehittämistyöhön kohderyhmän näkökulmasta. Palvelumuotoilun avulla kehitetty tuki- ja ohjeverkkopalvelu toivotaan myös toimivan viestinnän kehittämisen tukena.

Kehittämistyössä käytetään pääosin kvalitatiivisia menetelmiä eli laadullisia menetelmiä sillä haluttiin näkemyksiä ja ymmärrystä ihmisten tarpeista, mielipiteistä ja käyttäytymisestä (Polainen 2013, 49). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään osallistavia menetelmiä, jotka antavat pääsyn kohdeorganisaation hiljaiseen tietoon sekä työntekijöiden kokemukseen ja ammattitaitoihin. Tällä tavalla kehittämistyön näkökulma laajenee, koska ei käytetä pelkästään virallisista aineista. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 61-62.)



## 1.1 Toimeksiantajan esittely

Espoon työväenopisto järjestää vapaan sivistystyön toimintaa Espoon alueella osana Espoon seudun koulutuskuntayhtymä Omniaa. Espoon työväenopisto tarjoaa yhteensä yli 3000 kurssia ja luentoa vuodessa. Työväenopisto järjestää myös erilaisia tapahtumia kuten näyttelyjä, konsertteja ja esityksiä, joita tarjotaan laajalle yleisölle. Espoon työväenopisto on Suomen toiseksi suurin vapaan sivistystyön oppilaitos. Kurseilleen osallistuu yli 20 000 oppijaa vuosittain. (Omnia 2022a.)

Työväenopiston opetus tapahtuu suurimmalta osin tuntiopettajien kautta. Yli 700 tuntiopettajaa osallistuu työväenopiston toimintaan vuodessa. Opettajien sitouttaminen on todella tärkeää opetuksen laadun varmistamiseen ja kehittämiseen. Kerättyjen asiakaspalautteiden perusteella asiakastyytyväisyys on ollut jo vuosien ajan korkea (4,5/5). (Omnia 2022a.)

Espoon työväenopiston tuntiopettajien työmäärä vaihtelee laajasti. Toiset tuntiopettajat tekevät yli 20 tuntia viikossa syksyn ja/tai kevään kausien aikana, kun taas toiset pitävät kahden tunnin luennon pari kertaa vuodessa. Vaikka tuntiopettajat ovat todella tärkeä osa työväenopiston toimintaa, ainoastaan yli 16 tuntia viikossa opetusta pitävät opettajat saavat Omnian verkkotunnukset, sähköpostiosoitteet ja pääsyn Omnian työntekijöiden intranettiin. Omnian henkilöstön intranetistä löytyy työntekijöitä koskevia ohjeita ja ajankohtaista tietoa kuten uutiset, tapahtumat ja koulutustarjonta. Koska kaikki Espoon työväenopiston tuntiopettajat eivät pääse tähän intranettiin, heille kuuluvien ohjeiden ja prosessien esittelemisen täytyy avata toisella tavalla.

## 1.2 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja rajaukset

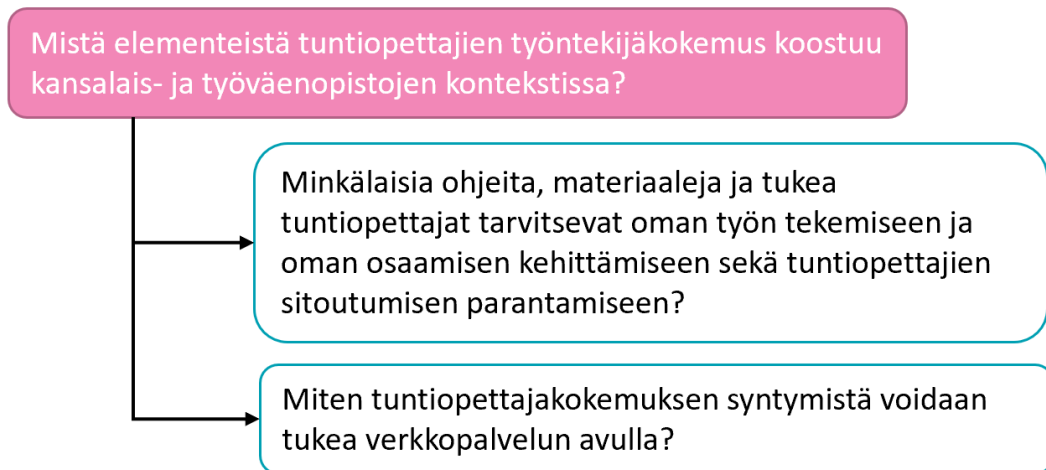
Tuntiopettajan tukemisen ja ohjaamisen kehittäminen sekä heidän sitoutumisensa parantaminen ovat tulleet tärkeäksi ilmiöksi varsinkin pääkaupungin seudulla, jossa useat kansalais- ja työväenopistot toimivat. Uusien tuntiopettajien perehdyttäminen sekä heidän tukemisensa työsuhteen aikana ovat tärkeät tekijät tuntiopettajien työssä jaksamisessa ja ylipäättänsä heidän sitoutumisessaan. Tuntiopettajien kirjo on erittäin laaja. Monelle tuntiopettajille opettaminen työväenopistossa on sivutyö. Toisille opettaminen on päätyö ja he opettavat monessa opistossa. Opistoille on tärkeä tietää, miten voidaan kehittää tuntiopettajien työntekijäkokemusta ja miten voidaan tukea paremmin tuntiopettajia niin, että työsuhteeseen ja muihin opiston prosesseihin liittyvät ohjeet ovat helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä.

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltavia ilmiöitä ovat työntekijäkokemus, erityisesti digitaalinen työntekijäkokemus, sekä työntekijän sitoutuminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on ymmärtää, mitä työntekijän kokemus tarkoittaa ja mistä elementeistä heidän kokemuksensa syntyy. Tämän opinnäytetyön tavoite on ymmärtää tuntiopettajien työntekijäkokeumusta ja tämän pohjalta konseptoida tuntiopettajille uusi verkkopalvelu, jonne on koottu ohjeet, materiaalit

ja ajankohtaista tietoa. Lisäksi luodaan myös sisällöntuotantoa tukevia verkkokirjoittamisohjeita sekä verkkopalvelun ylläpito- ja päivittäjäohjeita.

Opinnäytetyötä ohjaavat kysymykset ovat (ks. kuvio 2):

- Mistä elementeistä tuntiopettajien työntekijäkokemus koostuu kansalais- ja työväenopistojen kontekstissa?
- Minkälaisia ohjeita, materiaaleja ja tukea tuntiopettajat tarvitsevat oman työn tekemiseen ja oman osaamisen kehittämiseen sekä tuntiopettajien sitoutumisen parantamiseen?
- Miten tuntiopettajakokemuksen syntymistä voidaan tukea verkkopalvelun avulla?



Kuvio 2: Kehittämistyön ohjaavat kysymykset

Tässä opinnäytetyössä rajaudutaan tarkastelemaan vapaaseen sivistystyöhön kuuluvien kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemusta. Rajaus perustuu varsinkin opinnäytetyön kirjoittajan tarkoitukseen keskittyä tutkimuksen kohteeseen.

Opinnäytetyön tekijä hyödynsi palvelumuotoilua kehittämistyön lähestymistapana löytääkseen vastauksia kehittämistyötä ohjaaviin kysymyksiin sekä kehittääkseen työntekijäkokemusta ja sitoutumista luomalla uusi verkkopalvelu tuntiopettajia varten. Kehittämistyössä korostuivat palvelumuotoilun periaatteet ja yhteisluominen. Palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät sopivat tähän kehittämistyöhön, koska niiden avulla asetetaan tuntiopettajat etusijalle ja luodaan uusia ratkaisuja heidän kanssaan. Silloin kun loppukäyttäjät ovat mukana kehittämisprosessissa, lopputulos vastaa paremmin heidän tarpeitansa ja he sitoutuvat paremmin uusiin ratkaisuihin. (Tuulaniemi 2013, 71.)

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne etenee seuraavasti: ensin esitellään kehittämistyön tietoperustaa, sen jälkeen avataan tutkimuksellinen kehittämistyön asetelmaa, etenemistä ja käytettyjä menetelmiä. Lopuksi esitellään opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset sekä arvioidaan tehtyä tutkimusta.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä perehdytään vapaaseen sivistystyöhön, sen merkitykseen ja opiston tuntiopettajien rooliin. Siinä tutustutaan myös työntekijäkokemuksen, digitaalisen työntekijäkokemuksen ja työntekijän sitoutumisen määritelmiin. Tavoitteena on muodostaa tasapainoiset puitteet työntekijäkokemuksen tutkimiseen ja opinnäytetyötä ohjaaviin kysymyksiin vastaamiseen.

Tutkimuksellinen kehittämistyön asetelma, eteneminen ja käytetyt menetelmät -luvussa kuvataan palvelumuotoilun prosessia ja käytettyjä menetelmiä alkututkimusvaiheesta ratkaisujen suunnitteluvaiheeseen. Prosessi noudattaa Tuulaniemen (2013) palvelumuotoiluprosessimallia (2013, 128), joka muodostuu määrittelyn, tutkimuksen, suunnittelun, tuotannon ja arvioinnin vaiheista. Kehittämistyössä käytettiin erilaisia palvelumuotoilumenetelmiä. Jokainen menetelmä on kuvattu omassa kohdassaan.

Tutkimuksen tulokset esitellään neljännessä luvussa. Päätuloksena esitellään kansalais- ja työväenopiston tuntiopettajan työntekijäkokemuksen muodostumiseen vaikuttavat tekijät sekä tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaava malli. Sen jälkeen esitellään uuden verkkopalvelun prototyyppi, joka sisältää kaikki tarvittavat määrittelyt verkkopalvelun tekniseen toteutukseen. Viimeisessä luvussa esitellään johtopäätöksiä ja pohdintaa. Lisäksi arvioidaan tehtyä tutkimusta ja esitellään mahdollisia kehittämideoita ja jatkotutkimuksia.

### 1.4 Keskeiset käsitteet

Seuraavaksi avataan tässä opinnäytetyössä käytettyjä käsitteitä, jotka ovat tekstin ymmärtämisen näkökulmasta keskeisessä osassa ja joita ei käsitellä teoreettisessa luvussa.

- **Verkkopalvelu** on kokoelma verkkosivuja ja niihin liittyvää sisältöä, joka tunnistetaan yleisellä verkkotunnuksella ja julkaistaan vähintään yhdellä verkkopalvelimella. Verkkopalvelu on yleensä dedikoitu tietylle aiheelle tai tarkoitukselle, kuten uutisille, koulutukselle, kaupalle, viihteelle tai sosiaalisille verkostoille. Verkkopalvelun verkkosivujen välinen hyperlinkittäminen ohjaa palvelussa navigointia, joka usein alkaa kotisivulla. (Parkkinen 2002, 17-19, 114-115.)
- **Sisällönhallintajärjestelmä (CMS)** on ohjelmistosovellus, jonka avulla käyttäjät voivat luoda, muokata, tehdä yhteistyötä, julkaista ja tallentaa digitaalista sisältöä. CMS tarjoaa graafisen käyttöliittymän verkkosisällön luomiseen, muokkaamiseen ja

julkaisemiseen ilman, että käyttäjän tarvitsee kirjoittaa koodia tyhjästä. (Amsler & Churchville 2006.)

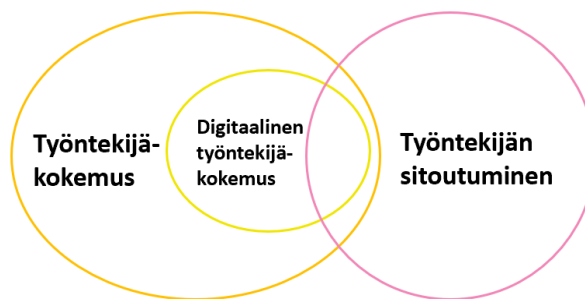
- **Avoim lähdekoodi** tarkoittaa ohjelmistojen tuottamis- ja kehitysmenetelmää, joka tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden päästä itse koodiin ja muokata sitä omiin tarpeisiin. Avoin lähdekoodi edistää yleistä pääsyä avoimen lähdekoodin tai ilmaisen lisenssin kautta tuotteen suunnitteluun ja kehittämiseen. Avoin lähdekoodi johtaa korkeampaan laatuun, parempaan luotettavuuteen ja tietoturvaan. (Tampereen yliopiston kirjasto 2022.)
- **WordPress** on avoimen lähdekoodin sisällönhallintajärjestelmä, jonka avulla voidaan rakentaa esimerkiksi kotisivut, blogi tai verkkokauppa (WordPress 2022a).
- WordPressin **hallintapaneeli** on graafinen käyttöliittymä, jossa hallitaan muun muassa palvelun/sivuston teknisiä asetuksia, käyttäjärooleja ja sisältöä (WordPress 2022b).
- **Käytettävyys** on laatuattribuutti, joka arvioi käyttöliittymien helppokäyttöisyyttä. Sana "käytettävyys" viittaa myös menetelmiin, joilla parannetaan käytön helppoutta suunnitteluprosessin aikana. Käytettävyyden määrittelee viisi osatekijää: opittavuus, tehokkuus, muistettavuus, virheettömyys ja miellyttävyys. (Nielsen 2012.)
- **Käyttäjäkokeemus** (UX tai UE) tarkoittaa, kuinka käyttäjä on vuorovaikutuksessa tuotteen, järjestelmän tai palvelun kanssa ja miten kokee sen. Se sisältää ihmisen käsityksen hyödyllisyydestä, helppokäyttöisyydestä ja tehokkuudesta. Käyttökokemuksen parantaminen on tärkeää useimmille organisaatioille, suunnittelijoille ja kehittäjille tuotteiden ja luodessaan, koska negatiivinen käyttäjäkokeemus voi vähentää tuotteen tai palvelujen käyttöä. Käyttäjäkokeemus on subjektiivinen ja se riippuu myös ympäristöstä ja kontekstista, joissa hän on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. (Knight 2019, 1-3.)

## 2 Kansalaisopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön tietoperusta. Luvun aluksi perehdytään vapaaseen sivistystyöhön, sen merkitykseen ja tutkitaan tuntiopettajien rooliin kansalais- ja työväenopistoissa, jotka kuuluvat vapaaseen sivistystyöhön muiden opistomuotojen lisäksi (kts. kuvio 3). Kehittämiskohteen tarkastelu käsitteellisellä tasolla edellyttää kokonaisvaltaisen kuvan muodostamista tutkivasta ilmiöstä eli työntekijäkokemuksen ja työntekijän sitoutumisen tarkastelua aikaisempien tutkimustulosten valossa (kts. kuvio 4). Luvun lopuksi esitetään synteesi tietoperustasta.



Kuvio 3: Ensimmäisen teoreettisen osuuden aiheet



Kuvio 4: Toisen tietoperustan osuuden teoreettiset aiheet

## 2.1 Vapaa sivistystyö

Vapaan sivistystyön toimintaa ohjaa laki vapaasta sivistystyöstä (632/1998), jossa 1 luvun 1 §:ssä määritellään:

”Vapaan sivistystyön tarkoituksena on järjestää elinikäisen oppimisen periaatteen pohjalta yhteiskunnan eheyttä, tasa-arvoa ja aktiivista kansalaisuutta tukevaa koulutusta.

Vapaana sivistystyönä järjestettävän koulutuksen tavoitteena on edistää ihmisten monipuolista kehittymistä, hyvinvointia sekä kansanvaltaisuuden, moniarvoisuuden, kestävän kehityksen, monikulttuurisuuden ja kansainvälisyyden toteutumista. Vapaassa sivistystyössä korostuu omaehtoinen oppiminen, yhteisöllisyys ja osallisuus.”

Opetus- ja kulttuuriministeriö (myöhemmin OKM) (2022) antaa selkeän merkityksen vapaaseen sivistystyöhön yhteiskunnassa. Vapaa sivistystyön tavoitteena on ihmisten monipuolisen kehittymisen edistäminen sekä yhteiskunnan eheyden, tasa-arvon ja aktiivisen kansalaisuuden tukevan koulutuksen järjestäminen. Vapaan sivistystyön periaatteet pohjautuvat elinikäiseen oppimiseen. Siihen osallistuminen on avointa kaikille. Se ei ole tutkintotavoitteinen eikä

mikään lainsäädäntö säätele sen koulutuksen sisältöä. Opetus järjestetään joustavasti: aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin, etä- ja lähiopetuksena sekä intensiivikursseina.

Opetus- ja kulttuuriministeriön nykyinen määritelmä ei erotu perinteisestä määritelmästä. Sallilan (1991, 202) mukaan vapaan sivistystyön perinteinen toiminta-ajatus pätee vielä nyky-aikanakin. Vapaa sivistystyö tavoittelee ihmisen kokonaispersoonallisuuden kehittämistä sekä kulttuuri- ja yhteiskuntaelämässä tarvittavien valmiuksien edistämistä. Itsensä kehittämistä ja opiskelun harrastusluonteisuutta korostavat osallistumistavoitteet ovat kansalaisopistoissa yleisimpiä.

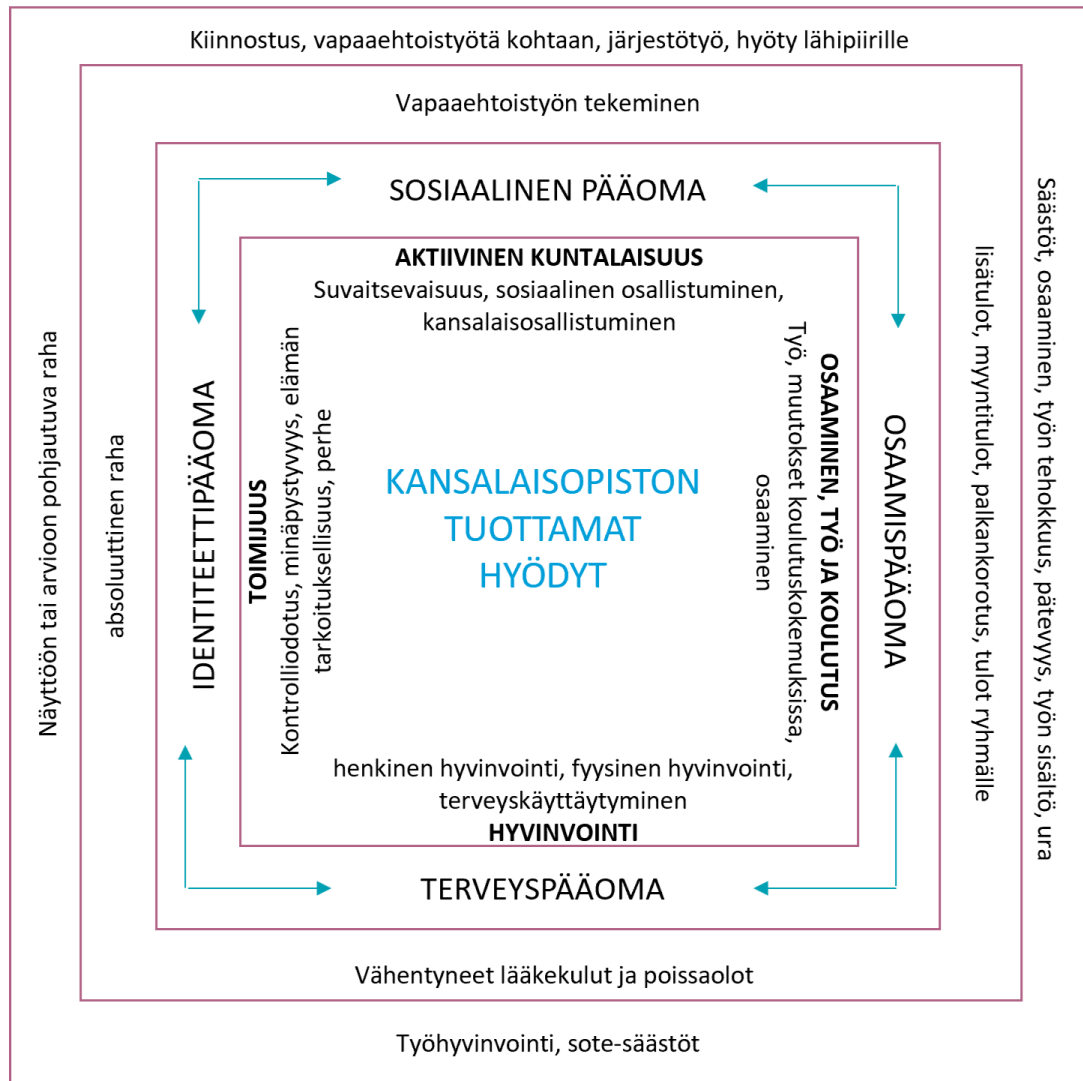
OKM (2022) tarkentaa, että koulutuksen tavoitteista ja sisällöistä päättävät oppilaitosten ylläpitäjät, joita ovat kunnat, kuntayhtymät, yhdistykset, säätiöt tai osakeyhtiöt. Vapaaseen sivistystyöhön kuuluu sekä erilaisiin arvopohjiin perustuva että neutraali toiminta. Taustayhteisöt voivat edustaa erilaisia maailmankatsomuksellisia tai uskonnollisia näkemyksiä tai toimia paikallisten ja alueellisten sivistystarpeiden pohjalta. Vapaan sivistystyön oppilaitoksia ovat kansanopistot, kansalais- ja työväenopistot, opintokeskukset, kesäyliopistot ja liikunnan koulutuskeskukset.

OAJ:n työmarkkina-asiamies Kirkko-Jaakkola (2019) toteaa, että työelämässä tapahtuvien muutosten myötä jatkuvan ja elinikäisen oppimisen arvokkuus korostuu. Siksi on tärkeää, että vapaan sivistystyön tärkeä työtä ja sen laatua turvataan. Vaikka laki ei velvoita kuntia järjestämään vapaan sivistystyön opetusta, sen toiminta tuo säästöjä kunnan sosiaali- ja terveystieteisiin sekä lisää aktiivisen kansalaisuuden tunnetta yksilötasolla. Sekä oppijat että kunnat hyötyvät vapaan sivistystyön toiminnasta.

OKM (2022) kuvaa kansalais- ja työväenopistojen (jatkossa kansalaisopistot) toimintaa. Kansalaisopistot ovat pääosin kuntien ylläpitämiä oppilaitoksia. Opetusta järjestetään jokaisessa kunnassa ja usein toimintaa pidetään koko kunnan ympärillä. Kansalaisopistojen tehtävänä on vastata alueellisiin ja paikallisiin sivistystarpeisiin ja tarjota mahdollisuuksia vapaaehtoiselle oppimiselle. Kansalaisopistot vastaavat suuresta osasta taiteen perusopetuksesta ja myös tarjoavat avointa yliopisto-opetusta.

Mannisen (2018, 118) tutkimuksen tuottama kokonaiskuva kansalaisopistossa opiskelun tuottamista hyödyistä ja tunnistetuista taloudellisista vaikutuksista on koottu kuvioon 5. Tutkimuksen tulosten mukaan kansalais- ja työväenopistojen merkitys on suuri, sillä ne vahvistavat kunnan ja kuntalaisten sosiaalista pääomaa, osaamispääomaa, identiteettipääomaa ja terveystieteiden pääomaa. Kansalaisopistoilla on merkittävä sosiaalisen pääoman vahvistajan rooli, koska se vahvistaa kansalaisten osallisuus- ja yhteisökiinnostuksia. Osaamispääoman osalta kansalaisopistot kehittävät aikuisten elinikäisen oppimisen valmiuksia ja toimivat osaamisen kehittäjänä. Kansalaisopistot myös lisäävät työssä jaksamista. Terveystieteiden pääomaan liittyvät hyödyt ovat muun muassa onnellisuuden lisääntyminen sekä terveellisempi elämäntapa ja ruokavalio.

Viimeisenä alueena on identiteettipääoman hyödyt, joita ovat muun muassa kyky tehdä omaan elämäntapaan liittyviä valintoja ja mahdollisuus määritellä omia arvoja, asenteita ja ryhmäytymistä. (Manninen 2018, 116-118.)

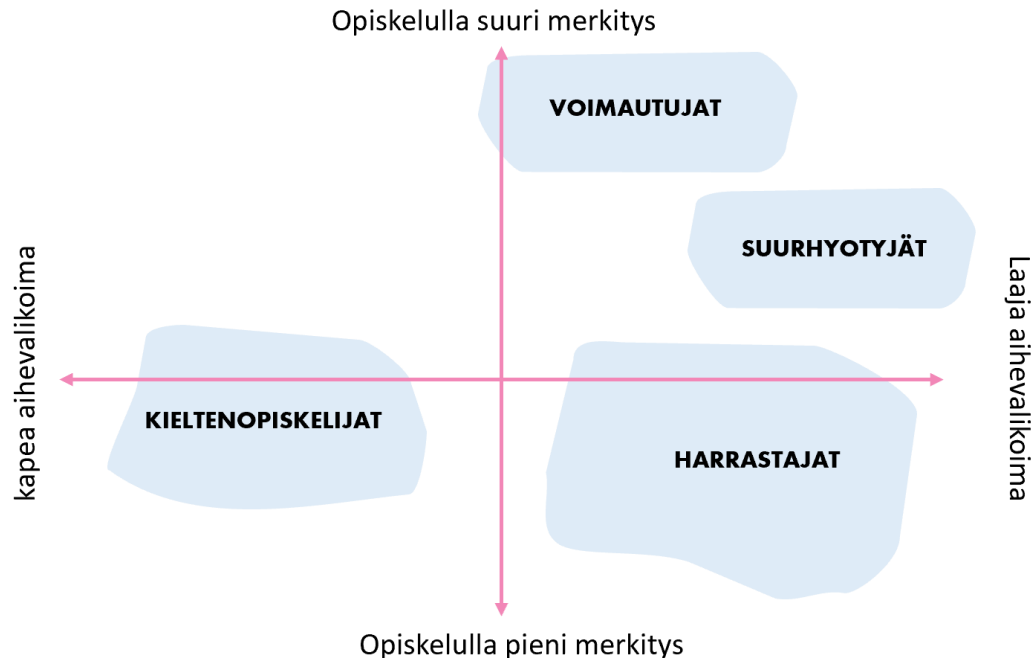


Kuvio 5: Kansalaisopiston tuottamat hyödyt ja taloudelliset vaikutukset (mukaillen Manninen 2018, 118)

Kansalaisopistojen liiton (myöhemmin KoL) (2022) sivuston antamat luvut auttavat hahmottamaan vapaa sivistystyön kokonaisuutta. Vuonna 2021 Suomessa oli 172 kansalaisopistoa. Ne toimivat jokaisen kunnan alueella. Kursseille osallistuu yli 600 000 opiskelijaa vuodessa, ja järjestettyjä opetustunteja on vuosittain yli kaksi miljoonaa. Useimmiten opetustarjontaan kuuluu kielten, liikunnan, tietotekniikan, käsityön, musiikin sekä kotitalouden ja kuvataiteen kurssit ja yhteiskunnallisia aineita.

Takatalo (2010, 61) tiivistää hyvin vapaan sivistystyön ominaisuudet. Opistoon tullaan vapaaehtoisesti ja kurssin tavoitteet sekä niiden tason asetettavat yhdessä opettaja ja opiskelijat kurssin kohtaisesti.

Manninen (2018, 78-87) ryhmittelee tutkimuksessaan kansalaisopiston opiskelijat neljään tyyppiin kurssiaiheiden määrän ja kansalaisopistossa opiskelun merkityksen mukaan (kuvio 6). **Kieltenopiskelijat** erottuvat muista selvästi kielikurssipainotuksen, vähäisemmän kurssimäärän ja kapean aihevalikoiman pohjalta. Osallistumisyyinä korostuu kielitaitoon liittyvän osaamisen lisääminen ja mahdollinen työssä tai arjessa kielitaidosta saatava hyöty. **Harrastajat** opiskelevat lukuisia eri aiheisia kursseja. Osallistumisyyinä ovat harrastus arjen vastakohtana ja sosiaalinen vuorovaikutus. Kurssit antavat myös itseluottamusta, mutta ennen kaikkea elämänsisältöä. **Suurhyötyjät** ovat eniten kursseja ja kurssiaiheita läpikäyneitä opiskelijoita. Osallistumista motivoi eniten oppiminen ja sosiaalinen vuorovaikutus. Hyödyissä painottuvat muita tyyppiä enemmän minäpystyvyyden lisääntyminen, sosiaalinen osallistuminen, työhön liittyvät hyödyt, fyysinen hyvinvointi, perheeseen liittyvät hyödyt ja opiskelumotivaation lisääntyminen. **Voimautujan** elämäntilannetta leimaa vaikea elämäntilanne tai useampien elämäntilanteeseen liittyvien vaikeiden kokemusten yhdistelmä. Voimautujilla koetuissa hyödyissä nousee vahvimmin esille oman toimijuuden tunteen ja henkisen hyvinvoinnin vahvistuminen.



Kuvio 6: Kansalaisopiston opiskelijatyypit (Manninen, 2018)

OAJ:n työmarkkina-asiamies Kirkko-Jaakkola (2019) korostaa, että koska vapaan sivistystyön kurssit ovat maksullisia, asiakkaat odottavat laadukkaita ja rahansa arvoisia kursseja. Tämä saadaan varmistettua, kun panostetaan opettajiin. Opettajat tarvitsevat rauhallisen ja



turvallisen työympäristön tehdä työtä. Nykyinen toimintamalli ei ole kestävä, koska vakituinen henkilöstömäärä on pieni ja määräaikaiset sekä osa-aikaiset työsopimukset ovat yleisimpiä. Opistojen pitkäjänteinen suunnittelu, toiminnan vakiinnuttaminen eikä jatkuva laadukas opetus onnistu, jos henkilöstön sitoutumiseen ei panosteta.

## 2.2 Vapaan sivistystyön tuntiopettajien rooli

Kansalaisopisto kunnan voimavarana (2017, 7) -julkaisussa todetaan, että kansalaisopistoissa on tuntiopettajien myötä kevyt henkilöstörakenne, joka tekee kansalaisopistotoiminnasta kustannustehokasta. Samassa julkaisussa korostetaan myös tuntiopettajien laaja-alainen asiantuntemuksen tuominen kansalaisopistotoimintaan.

Poikela ym. (2009, 29-30) arvioivat, että kansalaisopistojen opetuksesta noin kaksi kolmasosaa järjestetään tuntiopettajien toimesta. Tuntiopettajien ryhmä on hyvin heterogeeninen työsuhteiden pituuden näkökulmasta. Vapaan sivistystyön tuntiopettajien ryhmästä löytyy yksittäisen luennon keikkalaisista monia kursseja pitäviin opettajiin. Tuntiopettaja rekrytoidaan kokonaiseksi työvuodeksi tai lyhyemmäksi ajaksi. Monet tuntiopettajat tekevät työtä monessa opistossa samaan aikaan määräaikaisessa työsuhteessa. Työsuhde ja palkanmaksu katkeaa kesäloman aikana. Hänelle maksetaan palkka vain suoritetuista opetustunneista. Muusta tehdystä työstä maksetaan opetustuntipalkka tai muu sovittu korvaus.

Poikelan ym. (2009, 4, 32) mukaisesti tuntiopettajat opettavat suurimman osan kansalaisopistojen opetustuntien määrästä. Tuntiopettajien tehtäviin kuuluu ainoastaan tuntien valmistelu, opetusjärjestelyt ja opettaminen. Käytännössä he kuitenkin osallistuvat myös muihin opilaitoksen toiminnan kannalta tarpeellisiin tehtäviin, kuten opetustilojen järjestyksessä pitämiseen, näyttelyiden rakentamiseen ja musiikkiesityksiin. Tuntiopettajien mahdollisuudet vaikuttaa työtehtäviinsä ovat usein hyvät, mutta huonona puolena he jäävät yleensä tiimityön ulkopuolelle. Poikela korostaa, että olisi tärkeä osallistaa tuntiopettajia tiimityöhön ja sen kehittämiseen tapana vahvistaa vapaan sivistystyön yhteisöllistä luonnetta.

Poikela ym. (2009, 128) tuo esille, että vapaan sivistystyön toimintaympäristöön on tullut muutoksia opettajien osaamisvaatimusten näkökulmasta. Erityisopiskelijat ja maahanmuuttajat ovat tulleet mukaan aikuiskoulutukseen. Heillä on erityistarpeita, jotka on otettava huomioon jo opetuksen suunnittelussa. Perinteisten opiskelijoiden yleiskoulutustaso on noussut. Joten opiskelijat odottavat enemmän opettajalta ja he osaavat vaatia laadukasta palvelua. He myös ovat perillä oikeuksistaan.

Poikela ym. (2009, 3-4, 39) nostaa esiin digitaliseen maailmaan siirtymisen haasteet. Verkkoon siirtyminen vaatii opettajilta atk-taitoja. Opettajien työ on muuttunut yhä enemmän verkkojen välityksellä tapahtuvan ohjauksen suuntaan. Nämä muutokset vaativat tuntiopettajilta atk-osaamisen ja ohjaukseen valmiuden kehittämistä. Suurimmat osaamisen puutteet

tuntiopettajat kokevat verkkopedagogisissa taidoissa, tietoverkoissa työskentelyn edellyttämissä taidoissa, monikulttuurisessa osaamisessa, aikuispedagogiikan tuntemuksessa ja moniammatillisen yhteistyön edellyttämässä taidoissa. Ero vakituisen henkilöstön ja tuntiopettajien välillä pedagogisen kelpoisuuden näkökulmasta on iso. 90 % rehtoreista ja 80 % päätoimisista opettajista ovat suorittaneet pedagogiset opinnot, mutta tuntiopettajien kohdalla se on vain 50 %.

Vaikka, niin kuin Poikela ym. (2009, 30) toteaa, vapaan sivistystyön tuntiopettajat ja sivutoimiset kouluttajat jäävät usein työnantajan tarjoaman koulutuksen ulkopuolelle, viime vuosina opistot ovat tarjonneet koulutusmahdollisuuksia tuntiopettajille eri hankkeiden kautta.

Omnian Espoon työväenopiston kehittämishanke Eväät erinomaiseen etäopetukseen (EVERET) on Opetushallituksen rahoittama hanke, joka toteutuu vuosina 2021-2022. Sen tavoitteena on lisätä opettajien tasa-arvoisia edellytyksiä toimia alati muuttuvassa digitaalisessa ympäristössä. Henkilöstökoulutuksen avulla parannetaan opettajien osaamista hyvän verkko-opetusympäristön rakentamisessa ja syvennetään laitetuntemusta ja teknistä osaamista, jolloin rohkeus lähteä toteuttamaan opetusta verkossa lisääntyy. Hanke tukee myös verkko-opetuksen yhteisöllistä kehittämistä ja mahdollistaa osaamisen jakamisen eri koulutusmuotojen välillä. (Omnia 2022b.)

Lapuan kansalaisopisto koordinoi OPH:n rahoittamaa Tuntiopettajat työelämätaitojen tukijoina -hanketta, joka on 11 opiston yhteishanke. Hanke toteutuu vuosina 2020-2022 ja sen tavoite on tarjota käytännönläheistä tukea ja ymmärrystä siitä, kuinka vapaan sivistystyön opettajat voivat toimia aikuisten jatkuvan, elinikäisen oppimisen mahdollistajina. Hankkeessa tarjotaan koulutuksia tuntiopettajille, joiden kautta he pääsevät mahdollistamaan ja tukemaan kursseillaan perustaitojen, digitaitojen ja jopa työelämätaitojen oppimista. (Lapuan kansalaisopisto 2022.)

Poikelan ym. (2009, 67) mukaan suurin osa vapaan sivistystyön tuntiopettajista on hyvin sitoutunut omaan työhön. Yli 90 % tuntiopettajista oli sitä mieltä, että todennäköisesti jatkaisi työssään vapaassa sivistystyössä seuraavan 3-5 vuoden ajan.

### 2.3 Työntekijäkokemuksen määrittelyminen

Työntekijäkokemus (Employee Experience, EX) ilmiönä ei ole uusi. Se on ollut olemassa niin kauan kuin on ollut työntekijöitä. Kaikki, jotka ovat olleet työssä, ovat kokeneet työntekijäkokemusta. Työntekijäkokemus käsitteenä kuitenkin syntyi vasta muutama vuosi sitten. Työntekijöiden kokemuksen merkitys on siis tullut viime vuosina selväksi. Maylettin & Wriden (2017, 16-17) mukaan elämme nyt työntekijän aikaa. Työntekijällä on enemmän vaihtoehtoja kuin aiemmin. Nykyaikana on vaikeampi löytää ja pitää hyviä työntekijöitä.

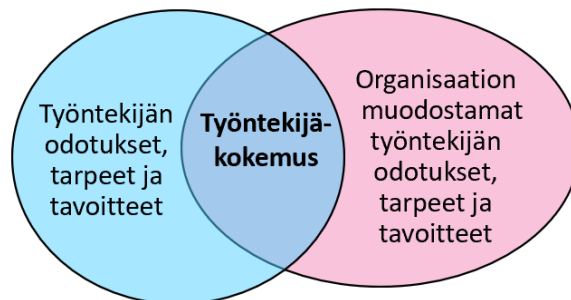
Morgan (2014) ennustaa isoja muutoksia työelämässä seuraavien vuosien aikana. Hän tunnistaa viisi trendiä, jotka muokkaavat tulevaisuuden työtä. Ensimmäisenä on **liikkuvuus**: nykyään, ihmiset pääsevät käsiksi valtavaan määrään informaatioon ajasta, paikasta ja laitteesta riippumatta. Toisena ovat **milleniaalit ja muuttuvat väestötiedot**: milleniaalit tulevat isosti työelämään ja he tuovat mukanaan uusia lähestymistapoja, ideoita, arvoja tai työskentelytyyliä. He valitsevat tarkemmin, missä he haluavat työskennellä. Kolmantena on **teknologia**: pilviteknologiat ovat työntekijöiden käsissä. Robotit ja ohjelmistot pakottavat meidät pohtimaan uudelleen työtehtäviä. Big data antaa meille käsityksen siitä, miten toimimme ja miten asiakkaat asioivat, ja yhteistyöalustat tarjoavat mahdollisuuden yhdistää ihmisiä ja tietoa missä tahansa, milloin tahansa ja millä tahansa laitteella. Neljäntenä on **uusia käytöstapoja**: meillä on paljon mukavampaa elää enemmän julkista elämää, rakennamme yhteisöjä, jaamme, kommunikoimme, teemme yhteistyötä, käytämme tietoa ja muotoilemme henkilökohtaisia kokemuksiamme. Kaikki nämä uudet käyttäytymismallit leviävät organisaatioille, jotka joutuvat tekemään muutoksia. Viidentenä on **globalisaatio**: maailmasta on tulossa kuin yksi iso kaupunki. Työskentelyn rajoja kenen tahansa kanssa ja missä tahansa murskataan, ja tämä suuntaus vain jatkuu.

Plaskoff (2017, 137-140) määrittelee työntekijäkokemuksen kokonaisvaltaiseksi suhteeksi työntekijän ja hänen työnantajaorganisaatioonsa välillä. Työntekijäkokemus koostuu kaikista toiminnoista ja kosketuspisteistä työntekijäpolun aikana. Plaskoff (2017) ehdottaa kuusi periaatetta, jotka voivat ohjata työntekijäkokemuksen ohjaamisen parantamisen. Nämä periaatteet ovat: (1) Ymmärrä työntekijöitä ja heidän tarpeensa. (2) Omaksu laaja ja kokonaisvaltainen ajattelu. (3) Tee aineettomasta konkreettista. (4) Vaadi monitasoista osallistumista. (5) Toista ja kokeile. Viimeisenä (6) luota ja arvosta prosessia. Organisaation tulee todella ymmärtää ja eläytyä työntekijöitään kohtaan sekä yksilöinä että osana edustavia ryhmiä. Sen täytyy ymmärtää, että kokemus alkaa jo ennen kuin työntekijä liittyy organisaatioon ja jatkuu heidän lähtemisensä jälkeen. Työntekijäkokemus keskittyy kokemukseen ja henkilöön kokonaisuutena. Työntekijä huomioidaan monesta näkökulmasta: kognitiivisesti, emotionaalisesti, sosiaalisesti, poliittisesti, taloudellisesti ja fyysisesti. Työntekijäpolku voidaan rakentaa samalla ajatuksella kuin asiakaspolku (customer journey) hyödyntämällä muotoajattelun metodiikkaa. Kuviossa 7 on kuvattu työntekijäpolun kolme vaihetta: ennen työllistymistä, työllistymisen aikana ja työllistymisen jälkeen. Meidän on tunnustettava, että työntekijän matka alkaa ennen ensimmäistä työpäivää ja jopa ennen tarjouksen hyväksymistä. Kokemus alkaa, kun työntekijä harkitsee työnhakua ja alkaa tutkia mahdollisia työnantajia. Se ei myöskään välttämättä pääty ensimmäisen eropäivän jälkeen. Organisaation vaikutus voi ulottua paljon pidemmälle kuin työntekijän aika organisaatiossa. Tärkeintä on ymmärtää tämä matka perusteellisesti työntekijän näkökulmasta, hänen tunteitansa ja ajatuksiensa näiden vaiheiden aikana ja keskinäisiä riippuvuuksia, jotka vaikuttavat positiivisiin ja negatiivisiin kokemuksiin.



Kuvio 7: Työntekijäpolku (mukaillen Plaskoff 2017, 138)

Morgan (2017, 8-9) kuvaa työntekijäkokeudesta risteyskohdaksi, jossa työntekijän odotuksia, tarpeita ja toiveita kohtaavat organisaation muodostamat työntekijän odotukset, tarpeet ja toiveet (ks. kuvio 8). Se on tapa suunnitella organisaatiota, johon ihmiset haluavat tulla keskittymällä kulttuurisiin, teknologisiin ja fyysisiin ympäristöihin. Tämä ei onnistu, jos organisaatio ei kuuntele eikä tunne työntekijöitään. Jokaisen työntekijän kokemus on erilainen, koska jokaisella työntekijällä on omia tunteita, käsitteitä ja asenteita.



Kuvio 8: Työntekijäkokeuksen muotoilu (mukaillen Morgan 2017, 8)

Maylett ym. (2017, 12-14) tukevat Morganin (2017) ja Plaskoffin (2017) määritelmiä. Työntekijäkokeemus on työntekijöiden havaintojen summa vuorovaikutuksestaan organisaation kanssa, jossa he ovat töissä. Se perustuu työntekijän käsityksiin siitä, mitä tapahtuu - ei aina tapahtumien todellisuuteen. He myös korostavat sitä, että työntekijäkokeemus on subjektiivinen käsite. Jokainen työntekijä kokee saman tapahtuman eri tavalla. Se riippuu suuresti havainnoista ja odotuksista. Hyvä organisaatio työntekijäkokeuksen näkökulmasta on se, joka houkuttelee oikeita ihmisiä ja tarjoaa heille sopivaa työympäristöä, joka auttaa heitä tekemään työtään parhaalla mahdollisella tavalla.

**Työntekijäkokeemus = kokemukset + odotukset + havainnot**

Tegze (2019) tukee myös edellä mainittuja määritelmiä. Työntekijäkokemus on joukko kokemuksia, jotka työntekijät elävät elinkaarensa aikana organisaatiossa. Se sisältyy työntekijöiden vuorovaikutuksen tiimin, esihenkilön, työkalujen, ohjelmistojen ja kaiken muun heidän työpaikallaan tarjolla oleviin asioihin. Työntekijäkokemus on samanlainen kuin asiakaskokemus, paitsi että tässä on työntekijä asiakkaan tilalla. Paremman asiakaskokemuksen tarjoamiseksi kaikki organisaatiot pyrkivät suunnittelemaan ja kehittämään tuotteita tai palveluita, jotka ilahduttavat asiakkaita. Vastaavasti organisaatiot yrittävät ymmärtää työntekijöidensä odotuksia ja tarpeita, jotta ne voivat helposti suunnitella ja kehittää kokemuksen, joka huolehtii heistä paremmin.

Morganin (2015) mukaan jokainen työntekijäkokemus koostuu kolmesta ympäristöstä: fyysinen ympäristö, kulttuurinen ympäristö ja teknologinen ympäristö (ks. kuvio 9). **Fyysinen ympäristö** on kaikki, mitä työntekijä voi nähdä, koskettaa, maistaa ja haistaa. Se koostuu toimiston seinillä roikkuvasta taiteesta organisaation tarjoamiin aterioihin, toimistokopeista avoimeen pohjaratkaisuun, jossa työntekijä voi työskennellä. Se koostuu myös ihmisistä, joiden kanssa työskentelee, ja kaikki siltä väliltä. Ja sillä voi olla syvä vaikutus kokemukseen, joita saada työssään. Fyysinen ympäristö kattaa 30 % työntekijäkokemuksesta. **Kulttuurinen ympäristö** on kaikki, mitä tunnetaan. Yhteisiin arvoihin pohjautuva kulttuuri näkyy helposti jokapäiväisissä käytännöissä. Se on johtamistyyli, työntekijöiden tarkoituksenmukaisuus, organisaatorakenne ja ihmiset, jotka muodostavat organisaation. Morganin sanoin, se on se ”tunne”, joka saadaan, kun kävellään ovesta sisään, se on tunnelma, joka toimisto asettaa, ja vaikka se on suurelta osin aineetonta, sillä voi olla syvä vaikutus työkokemukseen. Kulttuurinen ympäristö kattaa 40 % työntekijäkokemuksesta. Organisaation **teknologisella ympäristöllä** tarkoitetaan työkaluja, joita työntekijä käyttää työnsä suorittamiseen. Tämä sisältää kaiken sisäisestä sosiaalisesta verkostosta mobiililaitteisiin ja kannettaviin tietokoneisiin, pöytä-tietokoneisiin ja videoneuvotteluratkaisuihin, joihin työntekijöillä on pääsy. Tämä sisältää myös kaikki sovellukset, ohjelmistot ja verkko-oppimistyökalut sekä niiden käyttökokemukset ja suunnitteluelementit, jotka vaikuttavat siihen, miten työntekijät käyttävät näitä eri työkaluja. Teknologia on organisaation keskushermosto ja useimmat työn tulevaisuuteen liittyvät käsitteet ja teemat eivät ole mahdollisia ilman sitä. Teknologinen ympäristö kattaa 30 % työntekijäkokemuksesta.



Kuvio 9: Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä (mukaillen Morgan 2015)

Morgan (2017, 114-115) korostaa henkilökohtaisen kehityksen merkitystä tärkeänä tekijänä positiivisen työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Silloin kun ihmiset oppivat, he kasvavat sekä työntekijöinä että yksilöinä. Työntekijöiden tulee aina tuntea, että aina kun he haluavat kasvaa, oppia ja kouluttautua, organisaatio tukee heitä.

Morgan (2017, 201-203) toteaa, että tässä uudessa työmaailmassa työn ja oman elämän väliset rajat menevät ristiin. Työntekijäkokemus rakentuu tietyistä hetkistä ja organisaatioille on merkittävää tunnustaa nämä tärkeät hetket ja tehdä niistä erityisiä. Nämä hetket antavat organisaatioille mahdollisuuden luoda upeita kokemuksia työntekijöilleen. Nämä hetket voidaan ryhmitellä kolmeen tyyppiin: **Erietyiset hetket** ovat hetkiä työntekijän elämässä, joilla on selkeä merkitys. Niihin kuuluvat esimerkiksi ensimmäinen työpäivä, lapsen saaminen tai ylennys. Nämä ovat yleisiä hetkiä, jotka todennäköisesti jaetaan suurimmalle osalle työntekijöistä. Ne ovat erityisiä, koska niitä ei tapahdu koko ajan. Niitä saattaa tapahtua koko ajan organisaatiossa, mutta ei jokaiselle työntekijälle. **Jatkuvat hetket** ovat merkittäviä hetkiä, jotka tapahtuvat jatkuvassa suhteessa kollegoiden kesellä tai työntekijän ja esihenkilön välillä. Näitä hetkiä ei voida määritellä selkeästi. Näihin kuuluu myös se, miten työntekijät ovat vuorovaikutuksessa teknologian ja organisaation tarjoaman fyysisen työtilan kanssa. **Luodut hetket** ovat organisaation ja työntekijöiden luomia tärkeitä hetkiä kuten esimerkiksi organisaation juhlat tai tiimitapahtumat. Kuviossa 10 havainnollistetaan kaikki tärkeät hetket tiivistettynä.



Kuvio 10 Tärkeitä hetkiä työntekijäkokemuksessa (mukaillen Morgan 2017, 202)

### Digitaalinen työntekijäkokemus

Viime vuosina digitalisoituneessa maailmassa teknologian rooli kaikissa elämän ulottuvuuksissa on vahvistunut. Gheidar ja ShamiZanjani (2020, 134) tutkivat miten digitaalinen muutos vaikuttaa työntekijäkokemukseen ja työn tulevaisuuteen. Nykyiset työelämän ongelmat, kuten tuottavuuskriisi ja organisaatioihin sitoutumattomat työntekijät, pystytään ratkaisemaan digitaalisen työntekijäkokemuksen kautta. Tutkimuksen tuloksena syntyi uusi täydennetty määritelmä digitaaliseen työntekijäkokemukseen (Digital Employee Experience, DEX): Digitaalinen työntekijäkokemus on lopputulos kokonaisvaltaisesta ja kattavasta työntekijän käsityksestä digitaalisesta työpaikasta, joka on summa työntekijöiden suorista ja epäsuorista vuorovaikutuksista uransa, muiden työntekijöiden, johtajien, strategian, kulttuurin, järjestelmien, brändin, asiakkaiden ja kilpailijaorganisaatioiden kanssa. Siihen vaikuttavat myös työntekijän omat yksilölliset ominaisuudet.

Digitaalisen työntekijäkokemuksen ja työympäristöjen asiantuntija Robertson (2018) määrittelee myös digitaalisen työntekijäkokemuksen loppusummana digitaalisen vuorovaikutuksen työympäristöjen kanssa. Digitaalisen työntekijäkokemuksen voimaa voidaan mitata ajattelun ja toiminnan muuttamisen vaikuttajana. Digitaalinen työntekijäkokemus tarjoaa yrityksille erilaisia etuja: (1) **Kokonaisvaltainen**. DEX mahdollistaa yhtenäisen näkökulman organisaatioiden digitaalisiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. (2) **Strateginen**. DEXin tarjoaman ison kuvan avulla voidaan käsitellä toimintoja, joilla on strateginen vaikutus organisaatioiden toimintaan. (3) **Integroitu**. DEXin kokonaisvaltaisen ja strategisen näkemyksen avulla on mahdollista luoda linjausta, joka linjaa ja koordinoi monia suunniteltuja tai käynnissä olevia digitaalisia toimintoja. (4) **Innovatiivinen**. DEX tarjoaa uuden tavan erottua kilpailijoista. (5) **Inhimillinen**. Henkilökunta on selkeästi sijoitettu digitaalisen työntekijäkokemuksen keskipisteeseen, johon he kuuluvat. Nämä edut löytyvät organisaation jokaisesta tasosta.

Maailmanlaajuisessa liike-elämään erikoistuneen asiantuntija-, konsultti- sekä vero- ja lakipalveluiden Deloitte-firmassa työskentelevien Flynnin ja Mazorin (2017) mukaan digitaalinen työntekijäkokemus on nykyaikana todella tärkeää ja lähitulevaisuudessa koko työntekijäkokemus perustuu siihen. Digitaalinen työntekijäkokemus (digital employee experience, DEX) heijastaa sitä, kuinka tehokkaasti työntekijät ovat vuorovaikutuksessa työpaikan digitaalisten työkalujensa kanssa. Edistyneet digitaaliset kokemukset, joista nykypäivän työntekijät nauttivat yksityiselämässään, ovat asettaneet organisaatioille korkean riman, mutta mahdolliset liiketoiminnalliset hyödyt voivat olla vaivan arvoisia. Kun työntekijät kokevat teknologiaa, joka toimii heille työssään, he ovat matkalla kohti positiivista työntekijäkokemusta, joka voi lisätä organisaatioskokisuutta, sitoutumista ja tuottavuutta. Digitaalisten ja mobiilityökalujen räjähdysmäinen määrä on noussut auttamaan HR-suunnittelua ja tarjoamaan erinomaisen työntekijäkokemuksen. Erilaiset tunnistetut sovellustyypit kuten tuottavuus- ja yhteistyösovellukset, sitoutumis- ja palautesovellukset, suorituskyvynhallintasovellukset, hyvinvointisovellukset sekä työntekijöiden palvelualustat tukevat monipuolisesti digitaalista työntekijäkokemusta. Nämä sovellus- ja ohjelmistotyypit on kuvattu tarkemmin taulukossa 1.

Sovellustyyppi	Kuvaus
Tuottavuus- ja yhteistyösovellukset	Uudet työkalut ovat edistyneet huomattavasti perinteisen sähköpostin lisäksi tuottavuuden ja sitoutumisen parantamiseksi. Ne voivat tukea tiimikeskeistä yhteistyötä ja tarjota kiinnostavia alustoja oppimiseen, tavoitteiden kohdistamiseen ja suorituskykyyn.
Sitoutumis- ja palautesovellukset	Uudet pulssitutkimustyökalut tulvivat markkinoille ja korvaavat perinteiset vuosittaiset sitoutumistutkimukset.
Suorituskyvynhallintasovellukset	Uudet jatkuvan suorituskyvyn hallinnan tuotteet, jotka sisältävät palautetyökaluja, ovat syntyneet
Hyvinvointisovellukset	Hyvinvointisovellukset edistävät kuntoilua, yhteisöjä ja kilpailuja.
Työntekijöiden palvelualustat	Nämä työkalut tarjoavat integroidun työntekijäkokemuksen transaktio- ja palvelutarpeisiin yhdistämällä chatbotit ja luonnollisen kielen käsittelyn tapausten hallintaan, sisälönhallintaan ja helppokäyttöisiin mobiili- ja verkkoportaaleihin.

Taulukko 1: Digitaalista työntekijäkokemusta edistävät sovellus- ja ohjelmistotyypit (mukailen Flynn ym. 2017)



Poissonin (2020) mukaan on monia tekijöitä, jotka vaikuttavat digitaaliseen työntekijäkokeemukseen, mukaan lukien tietokoneen tai ohjelman hidas käynnistyminen, verkkoyhteysongelmat, vanhentuneet laitteistot ja ohjelmistot ja paljon muuta. Hyvä digitaalinen työntekijäkokeemus tuo selkeitä hyötyjä yrityksen/organisaation näkökulmasta. Työntekijät ovat onnellisempia ja tuottavampia. Upea digitaalinen työkokemus vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen ja potentiaalisten työntekijöiden päätöksiin. Kun työpaikoissa on toimiva digitaalinen ympäristö, työntekijöiden työ sujuu paremmin ja itsenäisemmin, ja se näkyy IT-tukitukettien määrässä, jolloin IT-palvelut pystyvät käyttämään lisää aikaa kehittämiseen ja innovointiin. Toimiva digitaalinen ympäristö mahdollistaa ongelmien valvontaa, tutkintaa ja ennakointia, tarkoittaa korkeampaa asiakastytyväisyyttä sekä parantaa organisaation tuloksia pitkällä aikavälillä.

#### 2.4 Työntekijän sitoutuminen

Samoin kuin työntekijäkokeuksessa, ei ole olemassa yhtenäistä määritelmää työntekijän sitoutumiselle (employee engagement, EE), mutta siihen monet tutkijat viittaavat tarkoittaen työntekijöiden ja organisaation arvojen ja asenteiden kohtaamista. Bridgerin (2015, 7-8) mukaan työntekijöiden on prosessi, jossa ihmiset osallistuvat henkilökohtaisesti organisaation menestykseen. Työntekijän tyytyväisyys ja sitoutuminen ovat eri asioita. Sitoutuminen on asenteen ja käytöksen kysymys: työntekijä sitoutuu, kun hän on ylpeä työpaikasta ja hän on lojaali sitä kohtaan. Sitouttamalla työntekijä helpotetaan toivotun liiketuloksen saavuttamista. Sitoutuminen on kaksisuuntainen prosessi: organisaatio mahdollistaa ja edistää työntekijän sitoutumista, mutta työntekijän itse täytyy vapaaehtoisesti ja tietoisesti haluta sitoutua. Jos organisaation ja työntekijän arvot eivät kohtaa, sitoutuminen ei onnistu pitkällä ajanjaksoilla.

MacLeod ja Clarke (2009, 9) määrittelevät työntekijöiden sitouttamista työpaikkalähestymistapana, joka on suunniteltu varmistamaan, että työntekijät ovat sitoutuneita organisaationsa tavoitteisiin ja arvoihin, sekä he ovat motivoituneita osallistumaan organisaation menestykseen ja pystyvät samalla kehittämään omaa hyvinvointiaan. He vahvistavat myös Bridgerin (2015) näkemystä pitämällä sitoutumista kaksisuuntaisena prosessina. Sitoutuneilla organisaatioilla on vahvat ja autenttiset arvot ja selkeät todisteet luottamuksesta ja oikeudenmukaisuudesta. Kaksisuuntaiset lupaukset ja sitoumukset työnantajien ja henkilöstön välillä ymmärretään ja ne täyttyvät.

Bridger (2015, 27, 53) nostaa esiin riippuvuussuhteen työntekijöiden sitoutumisen ja asiakaskokemuksen välillä. Koska asiakkaiden mielikuvat voivat vaikuttaa merkittävästi yrityksen liiketoimintaan, kannattaa harkita sitouttamisstrategioita keinona parantaa asiakaskokemusta. Kaikki lähtee työntekijän sitoutumisesta. Jos organisaatiolla on sitoutunutta työvoimaa, positiiviset vaikutukset nähdään liiketoiminnan suorituskyvyssä ja tuloksissa. Kuvio 11 kiteytyy

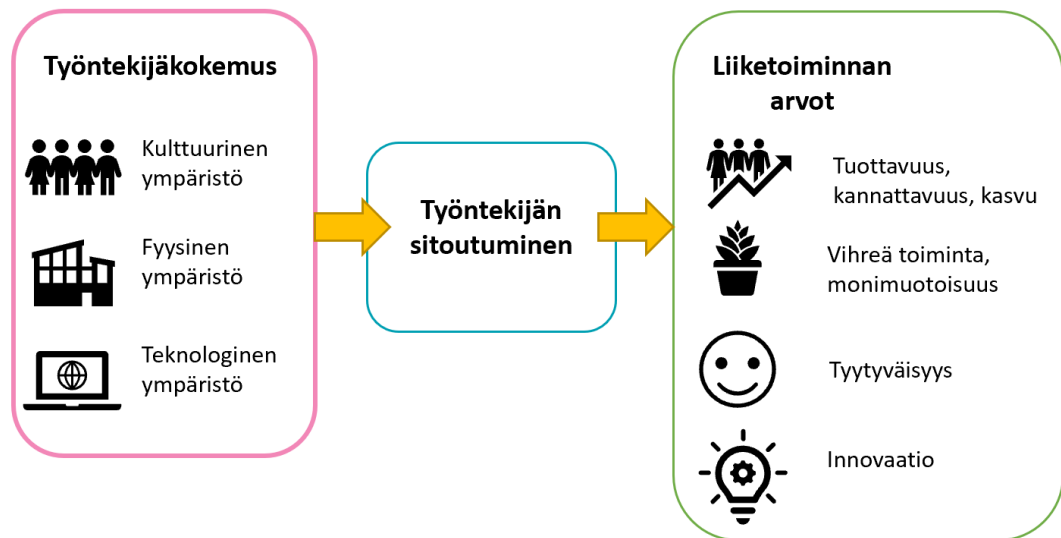
Bridgerin (2015) tyytyväisyyden edun mallin, jonka mukaan sitoutunut työntekijä, tekee kovemmin työtä ja mahdollistaa lisää menestystä itselleen ja organisaatioon.



Kuvio 11: Tyytyväisyyden etu (mukaillen Bridger 2015, 53)

Maylett ym. (2017, 28) korostavat myös työntekijän tärkeyttä organisaation brändin näkökulmasta. Työntekijät luovat organisaation brändin. Työntekijät ovat organisaation brändi. Jos organisaatiolla on täysin sitoutuneita työntekijöitä, jotka välittävät asiakkaiden tyytyväisyydestä, muut asiat kuten logo tai vanhentunut verkkosivusto jäävät toissijaiseksi. Brändi elää työntekijöiden suoritusten, vuorovaikutuksen ja aidon huolenpidon kautta joka työpäivä.

Morgan (2017, 157-165) myös linkittää työntekijäkokemuksen ja työntekijän sitoutumisen organisaation liikearvoon. Organisaatiot, jotka investoivat työntekijöiden kokemukseen investoimalla kolmeen ympäristöön (kulttuurinen, teknologinen, fyysinen), saavat erittäin sitoutuneita työntekijöitä. Erittäin sitoutuneen työvoiman ansiosta organisaatio saa valtavan liikearvon. Näillä organisaatioilla on korkeammat asiakastyytyväisyyspisteet ja -sijoitukset. Näillä organisaatioilla ovat houkuttelevimmat ja arvostetuimmat työpaikat. Nämä organisaatiot ovat myös älykkäämpiä, innovatiivisimpia, vihreämpiä, onnellisempia ja monipuolisempia. Kokonaisvaltainen onnellisuus organisaatiossa on korkeampi. Kuviossa 12 on kuvattu työntekijäkokemuksen kehittämisen ja työntekijän sitoutumisen kautta toteutetut liiketoiminnan tulokset.



Kuvio 12: Työntekijäkokemuksen liiketoiminnan tuloksia (mukaillen Morgan 2017, 164)

Bersinin (2015) kahden vuoden ajan toteutetun tutkimuksen mukaan vuorovaikutus organisaation ja työntekijän välillä on täysin muuttunut. Valta on siirtynyt nyt työntekijälle. Nykyinen malli pakottaa johtajia oppia rakentamaan organisaatio, jossa työntekijät ovat intohimoisia, herkkiä ja luovia avustajia. Tutkimuksen tuloksena tunnistettiin viisi pääelementtiä, jotka vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen ja tekevät organisaatiosta vastustamattoman. (1) **Merkityksellinen työ.** Tärkein osa työntekijän sitoutumista on työtehtävän sopivuus. Organisaation on varmistettava, että työt ovat merkityksellisiä, että työntekijöillä on oikeat työkalut ja autonomia menestyäkseen ja että valitaan oikea henkilö oikeaan tehtävään. (2) **Hyvän hallinnon edistäminen.** Kaikki hallintotasot ovat tärkeitä, strategisesta johdon linjauksesta keski-johtoon ja operatiiviseen lähihenkilön hallintamalliin. Kun organisaatio on selkeästi määritelty tavoitteet, jotka kirjataan ylös ja jaetaan vapaasti, kaikki tuntevat olonsa mukavammaksi ja töitä saadaan tehtyä paremmin. (3) **Joustavan, inhimillisen ja osallistavan työpaikan luominen.** Työntekijät arvostavat, että työpaikka on monimuotoinen, joustava, inhimillinen ja osallistava, jossa näkyy organisaation halukkuus kuunnella työntekijöiden näkökulmia. (4) **Kasvumahdollisuuksien luominen.** Oppimismahdollisuudet, ammatillinen kehittyminen ja urakehitys ovat työntekijöiden tyytyväisyyden tärkeimpiä tekijöitä. (5) **Vision, päämäärän ja läpinäkyvyyden luominen johtamisessa.** Puhumalla tulevaisuudesta, jakamalla visiota ja muuttamalla liiketoimintastrategia mielekkäiksi ylin johtajat sitouttavat lopulta kaikki organisaation jäsenet sanojensa, viestiensä ja toimintansa kautta.

## 2.5 Tietoperustan synteesi

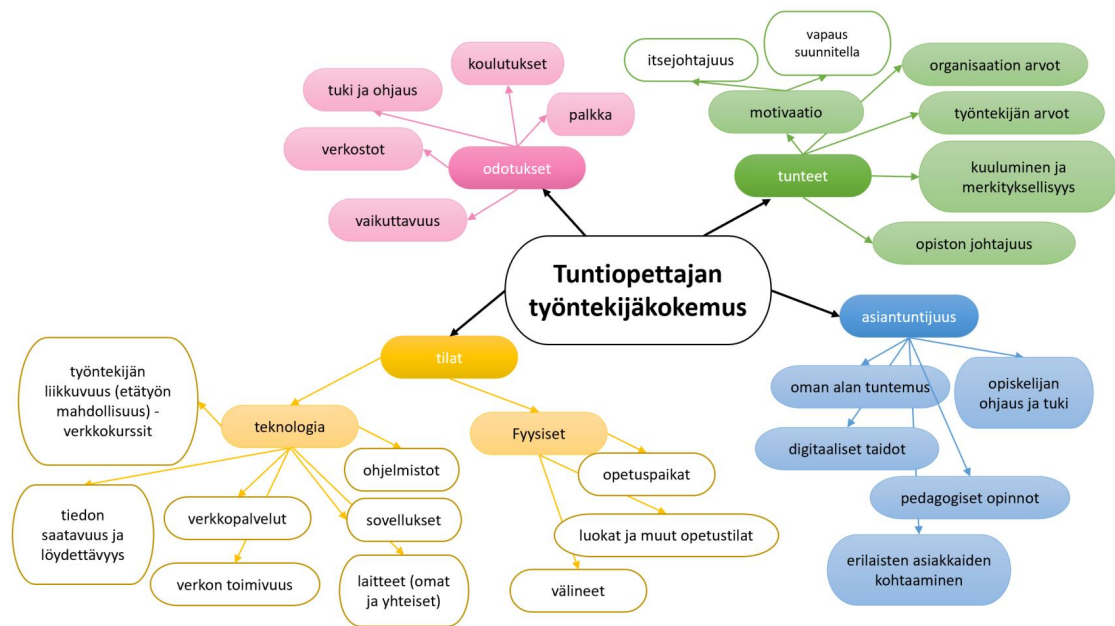
Tämän opinnäytetyön tietoperustassa käytiin läpi seuraavia kokonaisuuksia: vapaa sivistystyö, vapaan sivistystyön merkitys, tuntiopettajien rooli kansalaisopistoissa, työntekijäkokemus ja

sen alla digitaalinen työntekijäkokemus sekä työntekijän sitoutuminen. Vapaan sivistystyön tuntiopettajista oli vaikea saada tutkittua tietoa. Kuten Sinisalo (2014, 11) toteaa, tieteellisissä julkaisuissa ei juuri ole tarkasteltu tietoa vapaan sivistystyön tuntiopettajista. Olisi tärkeä kuunnella heidän kokemuksiaan ja näkemyksiään, koska ilman heitä ei ole mahdollista saada kokonaiskuvaa opistojen toiminnasta, tarpeista ja tulevaisuudesta.

Espoon työväenopistossa tuntiopettajien kanssa solmitaan määräaikainen työsopimus. Työsuhte alkaa kausittain opiston yhteisestä opettajakokouksesta tai ensimmäisestä opetuskerrasta ja päättyy, kun viimeinen opetustunti on pidetty. Kyseessä voi olla muutaman tai satojen tuntien työmäärä.

Kuten aikaisemmin on tullut esille, palkanmaksu ei ole enää tärkein tekijä työntekijöiden sitoutumisen ja motivoimisen kannalta. Varsinkin kun monella tuntiopettajalla on toinen päivätyö, on tärkeää selvittää seuraavassa osuudessa, mitkä ovat tärkeimpiä ajureita osallistumaan opistojen toimintaan. On tärkeä luoda prosesseja, jotka auttavat heitä pääsemään mukaan nopeasti organisaation prosesseihin, kulttuuriin ja pelisääntöihin ja ylipäättänsä kehittämään heidän työntekijäkokemustaan.

Tietoperustan tutkituista aiheista tämän opinnäytetyön kirjoittajalle avautui uusia ja tärkeitä tuntiopettajien työkokemukseen vaikuttavia seikkoja. Kuvioon 13 on koottu tämän opinnäytetyön kirjoittajan havaitsemia tuntiopettajien työntekijäkokemuksen vaikuttajia, jotka ovat tärkeitä nostaa, kun halutaan kehittää tuntiopettajien työntekijäkokemusta. Ne on ryhmitelty neljään pääteemaan: odotukset, tunteet, asiantuntijuus ja tilat. Koska yksi opinnäytetyön tavoite on kehittää verkkopalvelu, joka parantaa tuntiopettajien työntekijäkokemusta, digitaaliset työntekijävaikuttajat ovat tarkemmin avattu kuviossa. Kuvio 13 löytyy myös isompana kuviona liitteestä 3.



Kuvio 13: Kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat

### 3 Tutkimuksellinen kehittämistyön asetelma, eteneminen ja käytetyt menetelmät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ymmärtää, mitä työntekijän kokemus tarkoittaa ja mistä elementeistä heidän kokemuksensa syntyy. Tämän opinnäytetyön tavoite on ymmärtää kansalais- ja työväenopiston tuntiopettajien työntekijäkokemusta ja tämän pohjalta konseptoida tuntiopettajille uusi verkkopalvelu, jonne on koottu ohjeet, materiaalit ja ajankohtaista tietoa. Uuden verkkopalvelun kehittämistä ei lähdetty viemään eteenpäin pelkästään teknisen kehittämisen näkökulmasta, vaan haluttiin erityisesti tehdä se tuntiopettajien näkökulmasta. Kehittämiprojektiin osallistui erilaisia asiantuntijoita: tuntiopettajien edustajia, työväenopiston koulutuspäällikköitä, nykyisen sivuston päivittäjiä ja verkkoviestinnän asiantuntijoita. Jatkuva vuorovaikutus asiantuntijoiden välillä antoi hyvät eväät oikeassa tavoitteen saavuttamisen kannalta suunnassa pysymiseen.

Kuten Juslén (2011, 77-78) korostaa, on tärkeä varmistaa, että uudistamisprojekti käynnistyy oikeista syistä. On tärkeä miettiä, onko tarpeellista lähteä uudistamaan kokonaispalvelua. Verkkopalvelu kannattaa lähteä uudistamaan vain silloin, kun kyse on asiakaskohderyhmien tarpeisiin vastaamisesta ja asiakaskokemuksen parantamisesta sekä liiketoiminnan edistämisestä. Sisäiset intressit ja väärä vallan käyttö eivät ole oikeita lähtökohdita uudistamiseen. Johdannossa avatut lähtökohdat ja taustatiedot täyttävät Juslénin vaatimuksen uuden verkkopalvelun kehittämiprojektin käynnistämiseen.

Tässä luvussa tutustutaan ensin kehittämistyön lähtökotaan, taustaan ja nykyisen tilanteen kartoitukseen. Sen jälkeen käydään läpi kehittämistyöhön valittua lähestymistapaa, käytettyjä menetelmiä ja miten kehittämistyö käytännössä toteutettiin. Ensin esitellään kehittämistyön lähestymistavaksi valittu palvelumuotoilun teoriaa ja keskitytään Tuulaniemen (2013) palvelumuotoilun prosessiin. Seuraavaksi käydään läpi kehittämistyön vaiheita ja niissä käytettyjä menetelmiä. Tämän luvun lopussa kuvataan, miten aineistoa säilytettiin ja miten se hävitetään.

### 3.1 Lähtökohdat ja nykyisen tilanteen kartoitus

Espoon työväenopistossa toimii vuosittain noin 700 tuntiopettajaa. Suuremmalle osalle tämä on sivutyö, joten ajan puutteen takia opiston kanssa asioimisen täytyy sujua helposti ja prosessit ja ohjeet olla selkeitä. Työväenopisto rakensi sisäisesti kuusi vuotta sitten Omnian blogiportaalissa oman ohjesivuston tuntiopettajille. Idea oli koota lyhyesti yhteen paikkaan tärkeimmät ohjeet suurelle määrälle tuntiopettajia. Työväenopisto kehitti sivustoa itse ilman ulkopuolisia asiantuntijoita tai kohderyhmän edustajia. Sivusto syntyi ja kehittyi työväenopiston organisaation viestinnällisten tarpeiden näkökulmasta. Alustana käytettiin WordPressiä.

Opinnäytetyön tekijä tutustui kuuden vuoden aikana kertyneisiin palautteisiin. Tuntiopettajilta tulleet palautteet kuvaavat kattavasti nykyistä tilannetta: vaikka tietyt asiat löytyvät hyvin nykyisestä verkkosivustosta, monet tuntiopettajat nostavat tärkeitä käytettävyyteen ja sisältöön liittyviä ongelmia. Palautteiden mukaan nykyisen sivuston rakenne, sisältö ja tekniikka, eivät palvele kovin hyvin kohderyhmää. Nykyisen verkkosivuston löydettävyyys ei ole hyvä. Käyttäjille on vaikea hahmottaa sivustoa osana blogiportaalia. Osoite on harhanjohtava eikä siitä tule selväksi, mistä on kyse. Nykyinen sivusto löytyy osoitteesta <https://blogit.omnia.fi/tuntiopettajat/>, mutta osoitetta ei ole mainostettu aktiivisesti missään kanavassa. Tuntiopettajat saavat tietoa sivustosta ja sivuston osoitteesta melkein pelkästään sähköpostin välityksellä, kun he asioivat työväenopiston työntekijöiden kanssa. Tuntiopettajat kaipaavat myös parempaa viestintää ja vuorovaikutusta opiston ja heidän välillään.

Espoon työväenopistossa on noussut viime aikana puhetta siitä, miten tuntiopettajien työoloja voidaan parantaa, miten viestitään heille paremmin sekä miten heidän kokemustansa ja sitoutumista voidaan kehittää. Syksyllä 2021 Omnian verkkoviestintä lähti tukemaan Espoon työväenopistoa kehittämään tuntiopettajan työntekijäkokemusta ja vetää Espoon työväenopiston tuntiopettajien verkkopalvelun kehittämisprojektia. Tuntiopettajat olivat aktiivisesti mukana koko projektin aikana.

Uuden verkkopalvelun hallintajärjestelmä oli annettu etukäteen. Omniassa on linjattu, että kaikki tukisivustot ja hankesivustot luodaan aina WordPress-alustalla. Omnian verkkoviestinnästä ja IT-palveluista löytyy WordPress-asiantuntijoita. Tämä oli hyvä projektin kannalta, kun alusta ei muuttunut. Päivittäjät osaavat jo käyttää kyseistä alustaa.

### 3.2 Parempi palvelu palvelumuotoilun avulla

Kehittämisprojektissa lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun asiantuntija Tuulaniemi (2013, 126) kuvaa palvelun kehittämisen palvelumuotoiluprosessia ainutkertaisena tilaisuutena luoda jotain uutta. Se on luovan ongelmanratkaisun prosessi. Sitä ei voida tarkasti määritellä eikä rajata sillä tavalla, että malli toimisi täydellisesti kaikenlaisten palvelujen kehittämisessä kaikissa mahdollisissa tilanteissa. Tämä ei ole heikkous vaan vahvuus.

Stickdornin (2012, 28-34) mukaan palvelumuotoilun vahvuus on juuri se, että se ei ole tarkasti määritelty eikä rajattu tiettyyn alueeseen. Palvelumuotoilu on monitieteinen lähestymistapa, jossa yhdistyvät eri tieteenalojen erilaiset menetelmät ja työkalut. Palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhtä selkeää ja tyhjentävää määritelmää. Palvelumuotoilijoita on hyvin erilaisia ja heillä on erilaisia taustoja ja työskentelytapoja. Palvelumuotoilua voidaan kuvata viiden periaatteen kautta: (1) käyttäjäkeskeisyys (user-centred), (2) yhteissuunnittelu (co-creative), (3) sarja toisiinsa liittyviä vaiheita (sequencing), (4) aineettomien palveluiden aineellistaminen (evidencing) ja (5) holistinen kokonaisvaltainen (hollistic).

1. Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeinen prosessi. Asiakas on asetettava palvelusuunnitteluprosessin ytimeen. Tämä edellyttää asiakkaan aitoa ymmärrystä. Käyttäjäkeskeinen lähestymistapa tarjoaa yhteisen kielen, jota kaikki voivat puhua: palvelun käyttäjän kieltä.
2. Yhteissuunnittelu mahdollistaa loppukäyttäjien ja muiden sidosryhmien osallistumista palvelun suunnitteluprosessiin.
3. Palvelumuotoilussa palvelua ajatellaan polkuna, sarjana toisiinsa liittyviä vaiheita. Kaikki palveluprosessit muodostavat kolme palvelujaksoa: esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu.
4. Palvelun aineetonta kokemusta voidaan helpottaa aineellisin tavoin, kuten esim. tarroilla ja kylteillä. Nämä aineelliset todisteet voivat siten pidentää asiakaskokemusta palvelun käytön jälkeen. Ne voivat myös lisätä asiakasuskollisuutta, ja asiakkaat voivat suositella palvelua muille.
5. Palvelumuotoilu on kokonaisvaltainen prosessi. Vaikka käytännössä on mahdotonta harkita jokaista palvelun osa-aluetta, tulisi kuitenkin aina avata laajemmin konteksti, jossa palveluprosessi tapahtuu. (Stickdorn 2012, 36-45.)

Tuulaniemi (2013, 41) osoittaa, kuinka oleellista on palvelumuotoilussa tuoda palvelun suunnitteluun kaikki palvelun osalliset, kuten kaikki asiakassegmentit, mutta myös kaikki palvelun tuotantoon liittyvät tahot. Kun kaikki tahot osallistuvat palvelun kehittämiseen jo suunnitteluvaiheesta, he sitoutuvat yhteistoimintaan. Asiakaskokemus on tärkeä osa

palvelumuotoilussa, koska asiakas on aina osa palvelua. Asiakas luo oma kokemusta joka kerta hän käyttää sitä palvelua.

Polaine (2013, 41) puolestaan korostaa, että palvelumuotoilussa suunnitellaan palveluita yhtä paljon palvelun tarjoajalle kuin asiakkaalle. Palvelumuotoilu on suunnittelua ihmisten kanssa eikä vain heille, ja juuri tässä se eroaa perinteisestä käyttäjakeskeisestä suunnittelusta. "Ihmiset" eivät tarkoita vain asiakkaita tai käyttäjiä, se tarkoittaa myös palvelun tarjoamisen parissa työskenteleviä ihmisiä. Heidän kokemuksensa, sekä heidän tietämyksensä että sitoutumisensa työhön, on tärkeä palvelun jatkuvalla menestykselle.

Tuulaniemi (2013, 117) jatkaa, että yhteinen kehittäminen ei tarkoita kuitenkaan, että kaikki palvelun osalliset päättävät minkälainen palvelu rakennetaan. Se tarkoittaa sitä, että kehittämisprosessissa huomioidaan laaja-alaisesti kaikki palveluun kuuluvat asiat ja tekijät. Palvelumuotoilun asiantuntijat valitsevat palvelulle sopivimmat elementit.

Kuviossa 14 kuvataan Tuulaniemen (2013, 128-131) palvelumuotoilun kehittämä prosessi, joka koostuu viidestä osasta. Ensimmäinen vaihe on **määrittely**. Määrittelyvaiheen tavoite on hahmottaa, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat tilaajan tavoitteet. Toisena tavoitteena on ymmärtää palvelun tuottavaa organisaatiota ja sen tavoitteita sekä mitä hyötyjä palvelu tuo käyttäjälle ja sen tuottavalle organisaatiolle. Määritellään suunta, mihin halutaan päästä. Toinen vaihe on **tutkimus**. Tutkimusvaiheen tavoite on laajentaa ymmärrystä käyttäjien tarpeista, tavoitteista ja odotuksista. Toisena tavoitteena on tarkentaa strategisia palvelun tuottavan organisaation tavoitteita. Kolmas vaihe on **suunnittelu**. Suunnitteluvaiheen tavoite on kehittää ratkaisuja suunnitteluongelmaan organisaation ja asiakkaan tavoitteiden ohjaamana. Tavoitteena on ideoida ja hahmotella uuden palvelun suuri kuva eli konsepti. Kuvataan suurimmat linjat ja keskeinen idea, ideoita ja konsepteja testaamalla vuorovaikutustilanteissa. Neljäs vaihe on **tuotanto**. Tuotantovaiheen tavoite on viedä uusi palvelukonsepti markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi pilottien ja beta-versioiden avulla. Esilanseerauksen ja kehitystyön jälkeen tapahtuu varsinainen palvelun lanseeraus. Viides ja viimeinen vaihe on **arviointi**. Arviointivaiheen tavoite on palvelun vakiintuminen tuotannossa ja sen jatkuva kehittäminen.



Kuvio 14: Palvelumuotoilun prosessi (vrt. Tuulaniemi 2013, 128)



Palvelumuotoilu on erinomainen tapa käsitellä monimutkaisuutta, jakamalla sen osiin, mutta ymmärtämällä silti kokonaisuuden. Monet muut tieteenalat tekevät näin muilla alueilla, mutta palvelut ovat keskeisiä elämässämme ja kohtaamissamme monimutkaisissa sosiaalisissa, ekologisissa ja taloudellisissa ongelmissa, joten tarvitsemme palveluajattelua niiden ratkaisemiseksi. Tärkeintä on, että palvelumuotoilu tarjoaa paitsi erilaisen tavan ajatella näitä ongelmia, myös työkalut ja menetelmät niiden ratkaisemiseksi suunnittelun, toteutuksen ja mittauksen kautta. (Polaine 2013, 189.)

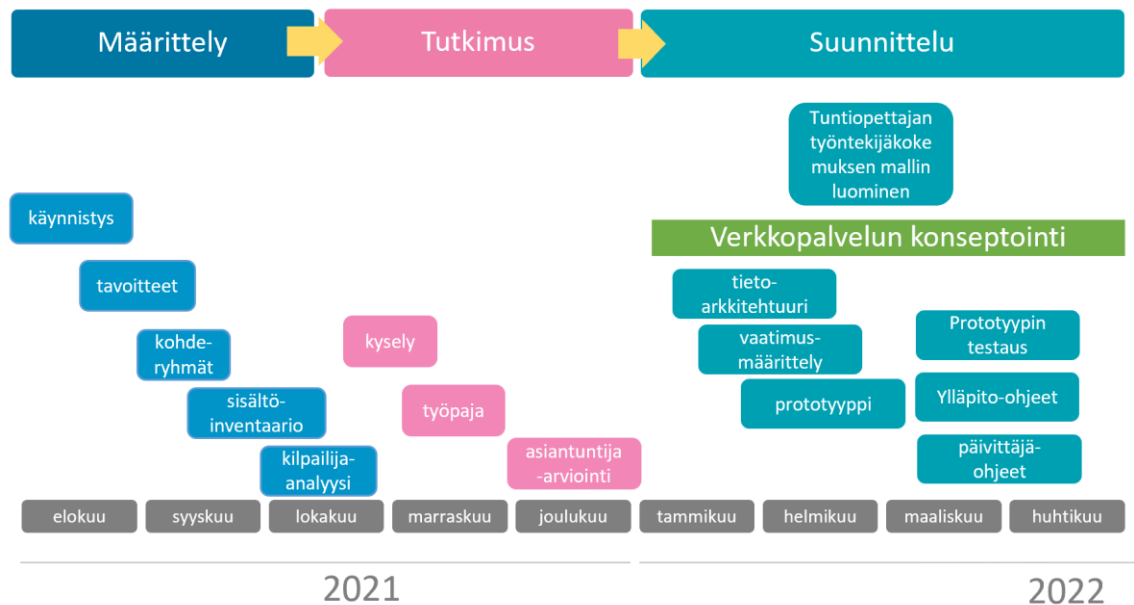
Tämän opinnäytetyön kehittämistyö pohjautuu Tuulaniemen (2013) laatimaan palvelumuotoilun prosessimalliin. Jokaisessa vaiheessa käytettiin useita käyttäjälähtöisiä, osallistavia ja luovia palvelumuotoilun menetelmiä. Selkeyden vuoksi tässä kehittämisprojektissa käytetyt menetelmät on kuvattu kunkin palvelumuotoiluprosessin vaiheen yhteydessä. Jokainen käytetty menetelmä on esitelty omassa kohdassaan. Ensin on menetelmän kuvaus, sitten avataan toteutusta ja lopuksi menetelmän avulla saadut tulokset.

Teknologian kehittyminen on mahdollistanut kokonaan uudenlaisten palvelujen syntymisen. Se on muuttanut yritysten toimintatapoja ja on tarjonnut monia uusia mahdollisuuksia. Internet, tietoliikenne, tietokoneet ja langattomat laitteet avaavat jälleen monia mahdollisuuksia. Kaikki nämä uudet teknologiat toimivat palvelun mahdollistajina. Teknologian avulla palvelut voidaan tarjota uusilla tavoilla ja ne tarjoavat lisäarvoa uusista näkökulmista. Tekniikka on muuttanut suhteita asiakkaiden ja palveluntarjoajien välillä, ja tämä tuo uusien mahdollisuuksien lisäksi myös uusia haasteita. Kaiken kaikkiaan verkot ja tekniikka ovat muuttuneet rajusti viimeisen kahden vuosikymmenen aikana. Kuitenkaan mikään tietokone, kone tai robotti ei pysty huomioimaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita riittävästi. Tekniikka tarjoaa uusia mahdollisuuksia toimittaa palveluita ja mahdollistaa uudenlaisia palveluja, mutta asiakkailla on omia tarpeita, haluja ja tunteita ja on tiettyjä palveluja, joita tietokoneet ja tekniikka ei voi tarjota samalla tavalla kuin ihmiset voivat. Palvelumuotoilu laittaa asiakkaat keskiöön ja se voi auttaa luomaan uusia suhteita organisaatioiden ja asiakkaiden välille. (Moritz 2005, 25-27.)

### 3.3 Kehittämistyön etenemisaikataulu

Espoon työväenopiston tuntiopettajien uuden verkkopalvelun kehittäminen ajoittui noin yhdeksän kuukauden ajan jaksolle. Se alkoi elokuussa 2021 ja loppui huhtikuussa 2022. Syksyllä 2021 keskityttiin aineiston keräämiseen ja syvän ymmärryksen saamiseen. Keväällä oli suunnitteluvaihe. Tämän kehittämistyön ulkopuolelle jäävät pois aikataulusyistä tuotannon ja arvioinnin vaiheet. Opinnäytetyön tulokset luovutettiin Espoon työväenopistolle huhtikuussa 2022. Uusi verkkopalvelu toteutetaan teknisesti kesällä 2022 ja julkaistaan syksyllä 2022. Tämän opinnäytetyön loppuun kuitenkin on lisätty kehittämisideoita, joita voidaan toteuttaa

verkkopalvelun käytönoton jälkeen. Kehittämistyössä käytetyt tärkeimmät menetelmät sekä työn ajallinen eteneminen on kuvattu kuviossa 15. Liitteestä 2 löytyy kuvio suurempana kuviona.



Kuvio 15: Kehittämistyön aikataulu vaiheittain

Kehittämistyötä työstettiin mahdollisimman paljon yhdessä: säännölliset viikoittaiset tsekkaukset, työpajat ja reaaliaikaiset keskustelut, jotka kaikki mahdollistivat jatkuvaa keskustelua, sujuvaa kehittämistä, nopeita korjaustoimenpiteitä ja aikataulussa pysymistä. Yhteydenpito ja tapaamiset toteutettiin kokonaan verkossa.

### 3.4 Määrittelyt ohjaavat kehittämisen suuntaa

Tuulaniemen (2013) palvelumuotoilun prosessimallin ensimmäinen vaihe on määrittely, jonka tavoitteet ovat tarkentaa ja kuvata ratkaiseva ongelma ja luoda ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Kehittämistyön lähtökohdat, toimeksianto ja toimeksiantajan esittelyt kuvattiin aikaisemmin tämän opinnäytetyön 1.2 ja 3.1 luvuissa. Tässä aluluvussa käydään läpi muita määrittelyvaiheessa käytettyjä menetelmiä. Määrittelyvaiheessa keskityttiin varsinkin nykyisen tuntiopettajien sivuston tutustumiseen.

#### 3.4.1 Kehittämistyön tavoitteet ja mittarit

Tämä opinnäytetyö on osa suurempaa kehittämissuoritusta, jonka Espoon työväenopiston on käynnistänyt: Espoon työväenopiston tuntiopettajien kokemuksen parantaminen. Espoon työväenopisto on asettanut kokonaisprojektille eri tavoitteita. Ensimmäisenä tavoitteena on kehittää tuntiopettajien kokemusta Espoon työväenopiston työntekijänä. Toisena tavoitteena on

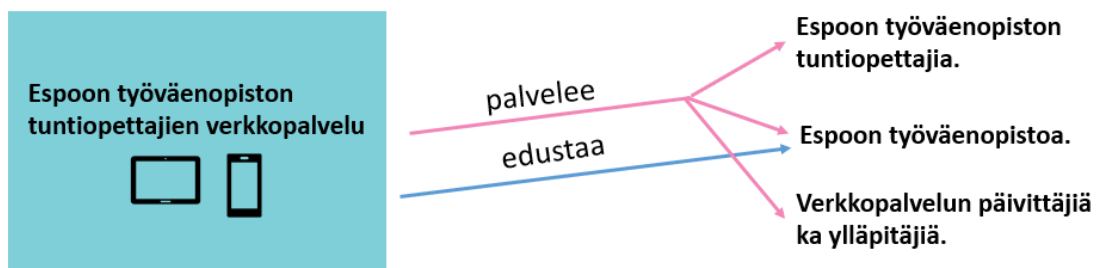
luoda looginen, asiakaslähtöinen ja viestinnällinen verkkopalvelu Espoon työväenopiston tuntiopettajien käyttöön. Palveleva ja toimiva verkkopalvelu helpottaa tuntiopettajien työtä, ja tekee Espoon työväenopiston miellyttäväksi työnantajaksi, kun asiointi sujuu helposti. Kolmantena tavoitteena on kehittää materiaalia ja ohjeita tuntiopettajille, sekä parantaa ajankohtaisen tiedon viestintää tuntiopettajien työn ja opetuksen tueksi. Neljäntenä tavoitteena on kehittää kattava dokumentaatio verkkopalvelun ylläpidon, sisällöntuotannon ja päivittämisen näkökulmasta. Jokaisen tavoitteen onnistumisen seuraamiseen on asetettu eri mittareita. Taulukossa 2 avataan kaikki tavoitteet, niiden mittarit, mittaustavat ja mittaamisen ajankohdat.

Tavoite	Mittarit toteutumisen arvioimiseksi	Mittaustapa	Mittausajankohta
Tuntiopettajien kokemusta työntekijänä paranee.	- Tuntiopettajien palautteiden määrä - kysely	Forms-kysely & palautteiden läpikäynti	- Kyselyn toteuttaminen vuosittain kevään aikana - Jatkuva palautteiden käsittely
Uusi verkkopalvelu tukee ja ohjaa tuntiopettajia. Verkkopalvelu edistää viestintää tuntiopettajien ja opiston välillä.	- Jatkuvien tuntiopettajien palautteiden määrä - Verkkopalvelun julkaisun jälkeen tuntiopettajille tehtävä kysely	Forms-kysely & palautteiden läpikäynti	- Kyselyn toteuttaminen n. 6 kk julkaisun jälkeen - Jatkuva palautteiden käsittely
Palvelussa oleva materiaalia ja ajankohtaista tietoa tarjoaa tukea työn ja opetuksen toteuttamiseen.	- Tuntiopettajien palautteiden määrä - Verkkopalvelun julkaisun jälkeen tuntiopettajien tehtävä kysely	Forms-kysely & palautteiden läpikäynti	- Kyselyn toteuttaminen n. 6 kk julkaisun jälkeen - Jatkuva palautteiden käsittely
Ohjeet helpottavat ylläpitäjien, päivittäjien ja sisällöntuottajien työtä.	- Päivittäjien ja ylläpitäjien palautteiden määrä	Forms-kysely & palautteiden läpikäynti	- Kyselyn toteuttaminen n. 6 kk julkaisun jälkeen - Jatkuva palautteiden käsittely

Taulukko 2: Tuntiopettajien verkkopalvelun kehittämisprojektin tavoitteet ja mittarit

### 3.4.2 Uuden verkkopalvelun kohde- ja käyttäjäryhmät

Uuden verkkopalvelun pääkohderyhmänä ovat erityisesti Espoon työväenopiston tuntiopettajat, joille uusi verkkopalvelu oli suunnattu. Tuntiopettajien lisäksi verkkopalvelu palvelee myös toimeksiantajaa. Se edustaa opistoa vastuullisena ja palvelevana työnantajana verkossa. Verkkopalvelun ylläpitäjät ja päivittäjät käyttävät myös uutta hyvin suunniteltua ja vakaata palvelua. Kuvio 16 näyttää verkkopalvelun kokonaisympäristöä.



Kuvio 16: Uuden verkkopalvelun kokonaisympäristö

### 3.4.3 Hallittavan sisällön laadun ja määrän arviointi sisältöinventaarion avulla

Toimintaympäristön ymmärtäminen syvennettiin käytössä olevan verkkopalvelun sisältöinventaarion avulla. Vanhalle verkkopalvelulle tehtiin sisältöinventaarior, jossa verkkoviestinnän asiantuntijat pääsivät listaamaan olemassa olevaa rakennetta sekä sisältöä (sivu, dokumentti) ja arvioimaan sivun sisällön laatua. Päätaavoitteena oli ymmärtää, paljonko sisältöä alkutilanteessa on, ja mikä se laatu on. Haluttiin myös välttää turhan, ylimääräisen ja triviaalisen sisällön viemistä uuteen verkkopalveluun.

Allen ja Chudley (2012, 380-382) nostavat sisältöinventaarion merkitystä verkkopalvelujen kehittämissuhteissa. Sisältöinventaarior tuo ymmärrystä sisällön määrästä ja laadusta. Inventaarior tuottaa intuitiivisen, käyttökelpoisen ja helposti ymmärrettävän ja johdonmukaisen tietoarkkitehtuurin kehitettävästä sisällöstä. Se auttaa paljastamaan olennaisia oivalluksia, jotka voivat vaikuttaa suunnittelun suuntaan ja strategiaan. Sisältöinventaarior tuottaa yleensä sivulistauksen taulukkomuotoisena, jossa on ainakin seuraavat elementit: sivun otsikko, sivun UR-osoite, tyyppi (sivu, dokumentti), sisällön laatu, sivun kohderyhmät ja huomiot.

Nykyisen verkkosivuston sisältöinventaarior tuotti mielenkiintoisia löydöksiä. Olemassa olevasta vanhasta tuntiopettajien verkkosivustosta löytyi kymmeniä sivuja. Useat sivut eivät olleet palvelun rakenteessa ja monet niistä eivät olleet linkitettyinä, ne toimivat vain lisäsivuna johonkin aiheeseen tai yksinkertaisesti ne oli luotu ja unohdettu tai julkaistu vahingossa.

Sisältöinventaariorissa käytiin läpi kaikki sivut, mutta ei kaikkia tiedostoja. Niitä oli noin 1 300. Inventaariorissa käytiin läpi ainoastaan tärkeimpiä ja eniten käytettyjä dokumentteja. Samasta dokumentista oli ladattu sivuston mediakirjastoon jopa 20 eri versiota.

Sisältöinventaariorista syntyi sisältölistaus Excel-taulukkona. Listauksessa olivat tietyt sarakkeet, jotka auttoivat jäsentämään kokonaisuusmäärän ja tietyt elementin ominaisuudet ja tunnisteet: Sarake ID, sivun otsikko, tyyppi (sivu, tiedosto), sisällön laatu, huomiot ja URL-osoite. Allenin ja Chudleyn (2012) ehdottamaa kohderyhmäsaraketta ei koettu tarpeelliseksi, koska ainoa kohderyhmä nykyiselle ja tulevalle verkkopalvelulle on Espoon työväenopiston tuntiopettajat. Laatu-sarakkeessa käytettiin tuttua liikennevalojen värikoodeja: vihreä tarkoitti, että sisältöelementti on hyvä ja sitä voidaan käyttää sellaisenaan, keltainen väri merkitsi pieniä tai keskikokoisia korjauksia ja punainen tarkoitti sisällön uudelleen miettimistä ja kirjoittamista.

Sisältöinventaariorin tärkeimpinä tuloksina olivat seuraavat: 24 sivun sisältö oli uudelleen kirjoitettava, koska niiden sisältö oli vanhentunut. 21 sivun sisältöä oli muokattava ja korjattava, koska sisällön tyyli ja selitykset eivät olleet käyttäjystävällisiä. Sisältöinventaariorin jälkeen päätettiin, että ei yhtään dokumenttia siirrettäisiin automaattisesti uuteen verkkopalveluun, vaan luodaan uudestaan vain tarvittavat dokumentit saavutettaviksi ja ajan tasaisiksi.

Sisältöinventaariorin avulla tunnistettiin myös tarvittavat uuden palvelun sisältöjen vastuuhenkilöt osastojen tasolla: HR-palvelut, IT-palvelut, pedagoginen asiantuntija, toimipistepalvelut, markkinointi tai verkkoviestintä.

Sisältöinventaariorin avulla pystyttiin suunnittelemaan ja aikatauluttamaan sisältöjen uudelleentuottamistarpeita. Tämän työkalun avulla tunnistettiin myös tuplaantuneet ja hajallaan olevat sisällöt. Kuvioista 17 löytyy osa sisältöinventaariorin taulukosta esimerkkinä. Liitteessä 3 on kokonainen sisältöinventaariorin Excel-taulukko sivujen osalta.

27	Opetus-pääsivu	menu-otsikko			#
28	Pedagogiset periaatteet	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/pedagogiset-periaatteet/
29	Senioripedagogiikka	sivu			/senioripedagogiikka/
30	Läsnaololista ja kurssipäiväkirja	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/lasnaololista-ja-kurssipavakirja/
31	Tekijänoikeusasiat	sivu			/tekijanoikeusasiat/
32	Opiskelijoiden neuvonta ja ohjaus	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei. Teksti	/opiskelijoiden-neuvonta-ja-ohjaus/
33	Kestävä tulevaisuus	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei. Teksti	/kestavan-kehityksen-suunnitelma/
34	Kursor, kurssien hallinta	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	/verkkosovellukset-opetuksessa/
35	Moodle lähiopetuksen tukena	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	/moodle-lahioetuksen-tukena/
41	Moodle ja Zoom -kokoukset	sivu		luonnos. Unohdettu	
42	Moodle ja Teams -verkkokokoukset	sivu		luonnos. Unohdettu	
43	Markkinointi	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	/kurssimarkkinointi/

Kuvio 17: Esimerkki sisältöinventaariorista poimittu sisältö

Sisältöinventaariorin tekemisen aikana tunnistettiin avainsanoja tuntiopettajien työntekijäkokeumuksen muodostumiseen. Nämä avainsanat vastaavat tietoperustan löydöksiä. Nykyisestä

sivustosta löytyy sovellusten, ohjelmistojen ja laitteiden käyttöohjeita, pedagogiikkaan liittyvät nostoja, työsuhteeseen liittyvät ohjeita sekä erilaisia yhteystietoja.

#### 3.4.4 Miten muut organisaatiot ohjaavat ja tukevat tuntiopettajia?

Toimintaympäristön ymmärtämistä syvennettiin seuraavaksi markkina- ja kilpailutilanteen tutkimuksella. Tässä vaiheessa tutustuttiin muiden oppilaitosten ratkaisuihin tuntiopettajien tukemiseen ja ohjaamiseen. Kilpailija-analyysin avulla pystyttiin katsomaan laajemmin, miten oppilaitokset ovat ratkaisseet saman tarpeen.

Kilpailija-analyysi (benchmarkkaus) on palvelumuotoilun menetelmä, jonka kautta saadaan laajempaa ymmärrystä alasta ja kehitettävästä tuotteesta. Benchmarkkaus mahdollistaa oman toiminnan kehittämistä ja toisilta oppimista. Prosessi koostuu tutkimisesta, havainnoinnista, arvioinnista, vertailemisesta ja kiinnostuksesta muihin organisaatioihin. Benchmarkkauksessa nousee esiin hyviä hyödynnettäviä toimintatapoja, mutta myös muiden virheitä, joten voimme välttää niiden toistumisen. Tämän menetelmän avulla päästään tutustumaan muiden toimijoiden logiikkaan ja saman ongelman muihin lähestymistapoihin. Benchmarkkauksen tavoite ei ole kopioida muiden tuotetta tai logiikkaa vaan saada hyviä vinkkejä ja inspiraatiota oman tuotteen tai palvelun kehittämiseen. (Tuulaniemi 2013, 138-139.)

Sinkkonen ym. (2009, 56-57) korostavat myös, että kilpailija-analyysi ei ole kopiointia. vaan idea on hyödyntää muiden tuotteen hyviä ominaisuuksia ja soveltaa niitä oman tuotteen kehittämiseen. Toisen organisaation valittu ratkaisu voi toimia prototyyppinä omien ideoinnin testaamiseen. Se voidaan tehdä kaikissa tuotteen tai palvelun kehittämissvaiheissa. Luonteva hetki tehdä benchmarkkaus on kehittämisen alkuvaiheessa, kun uusia ideoita oman tuotteen tai palvelun pohjaksi kerätään. Tässä vaiheessa sen antama tieto on hyödyllistä suunnittelupäätöksen tekemiseen myöhemmässä vaiheessa. Kun benchmarkkaus tehdään tuotteen valmistuksen jälkeen, se auttaa tarkastamaan millainen tuote saatiin aikaiseksi muihin kilpailijoiden verrattuna.

Tässä kehittämistyössä verkkoviestintäasiantutijat kävivät läpi toisten oppilaitosten lähestymistapoja digitaaliseen tuntiopettajien ohjaamiseen ja tukemiseen. Espoon työväenopisto oli ratkaissut tämän tarpeen verkkosivuston kautta, mutta oli tärkeä vielä tutkia, millä muilla keinoilla tämä voidaan toteuttaa ja miten niissä sisältö esitellään. Päätavoitteena oli tarkentaa sopiva toteutus ongelman ratkaisemiseen.

Analyysissa tutkittiin yhteensä viittä organisaatiota. Sille asetettiin kolme eri tutkittavaa aluetta: tekninen ratkaisu, sisällön laajuus ja laatu sekä hyvät ja huonot ominaisuudet tai huomiot. Tutkitut organisaatiot ja tärkeimmät nostot näytetään seuraavasti:

**Koskelan setlementti.** Koskela on rakentanut myös internet-ohjesivuja omille tuntiopettajille. Sisältö on aika suppea. Sisältö liittyy pelkästään palkanmaksuun ja korvauksiin. Ohjeet ovat peda.net-palvelussa ja vaikeasti löydettävissä. Hyvänä puolina on se, että ohjeet ovat helposti päivitettäviä, kun sisältö löytyy suoraan netistä. Ohjeet tarkistettiin 29.9.2021 osoitteesta <https://peda.net/koskela/ohjeita-tuntiopettajalle>.

**Helsingin työväenopisto.** Suomen suurin työväenopisto palvelee omia tuntiopettajia pdf-dokumenttien kautta. Ohjeet ovat kattavia ja sisältävät työehtosopimukseen, opetukseen, pelisääntöihin, turvallisuuteen, oikeuksiin, etuihin ja velvollisuuksiin liittyviä sisältöjä. Sisällön tyyli on selkeä ja käyttäjälähteinen. Dokumentista löytyy tuntiopettajan visuaalinen huone-  
taulu, johon on koottu tärkeimmät muistuttavat asiat. Pdf-dokumentin ratkaisu tuo esiin vaikeita vältettäviä ongelmia. Yksi iso ongelma on versionhallinta: analyysin aikana löytyi netistä vuoden 2019-2020 tuntiopettajaopas tämän hetken voimassa olevasta versiosta lisäksi. Toinen iso ongelma on pdf-sisällön oikeellisuuden ylläpitäminen. Analyysin hetkellä useat yhteystiedot dokumentissa olivat jo vanhentuneita. Ohjeet tarkistettiin 30.9.2021 osoitteesta <https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/KasKo/tyovaenopisto/S21-Tyovis-TuntiOpett-Opas-2021-2022-A4-FI-fin-WEB.pdf>.

**Jyväskylän avoin yliopisto.** Tuntiopettajaohjeet löytyvät suljetusta ympäristöstä, joten tutkija ei päässyt tutustumaan niihin. Riippuen siitä, miten tunnukset ja pääsy annetaan, käyttäjähallinta voi olla vaikea ylläpitää. Ohjeet tarkistettiin 5.10.2021 osoitteesta [https://www.avoin.jyu.fi/fi/yhteistyö/tuntiopettajille\\_ ja\\_ ohjaajille/tuntiopettajille\\_ ja\\_ tuutoreille](https://www.avoin.jyu.fi/fi/yhteistyö/tuntiopettajille_ ja_ ohjaajille/tuntiopettajille_ ja_ tuutoreille).

**Vantaan aikuisopisto.** Vantaan aikuisopiston nettisivulta löytyy ainoastaan linkki v. 2018-2019 tuntiopettajaohjeen pdf-dokumenttiin. Dokumentin sisältö on aika suppea. Sieltä löytyy lyhyesti tietoa palkanmaksusta ja korvaamisista sekä pari ohjetta verkkoresurssien ja opetustilojen käytöstä. Useat yhteystiedot ovat väärin ja oli myös rikkoutuneita linkkejä. Ohjeet tarkistettiin 5.10.2021 osoitteesta [https://sivistysvantaa.fi/material/attachments/yY6sSZp58/tuntiopettajien\\_ohje\\_2018-19-180523.pdf](https://sivistysvantaa.fi/material/attachments/yY6sSZp58/tuntiopettajien_ohje_2018-19-180523.pdf).

**Saarijärven kansalaisopisto.** Kansalaisopisto on tuottanut tuntiopettajille yhden nettisivun, josta löytyy muutama muistettava asia: työsopimuksen allekirjoittaminen, yhteydenotto, ovet ja avaimet. Sisältö on suppea ja tyyliltään on kuiva. Ohjeet tarkistettiin 8.10.2021 osoitteesta <https://www.saarijarvi.fi/kansalaisopisto/tuntiopettajille>.

Analyysin tärkeänä johtopäätöksenä oli se, että tulevaisuudessakin palvelaan tuntiopettajia verkkopalvelun kautta eikä jonkun esimerkiksi pdf-dokumentin kautta. Palvelun on oltava helppo löytää. Visuaaliset huoneentaulut ja muistilistat ovat houkuttelevia tapoja koota visuaalisesti ja ystävällisesti tärkeimpiä huomioita. Viestinnälliset ja tiedottamisohjeet tukevat tuntiopettajia omin opiskelijoiden vuorovaikutuksessa. Markkinointiohjeet antavat hyviä

vinkkejä oman kurssin paikkojen täyttämiseen. Yhteystietojen oikeellisuus on todella tärkeä varmistaa ja pitää ajan tasalla.

#### 3.4.5 Määrittelyvaiheen yhteenveto

Määrittelyvaiheen tarkoitus oli saada paras mahdollinen aloitus koko kehittämisprojektille. Tämän takia tässä vaiheessa verkkoviestintäasiantuntijat käyttivät paljon aikaa aiheeseen tutustumiseen ja vapaaseen keskusteluun. Kehittämistyön tavoitteiden ja niiden mittareiden määrittelyasetti tärkeitä ajureita kehittämistyöhön. Niihin vielä palattiin ja niitä tarkastettiin kehittämistyön loppuvaiheessa.

Tässä vaiheessa käytiin läpi vanhaa verkkosivustoa, josta löydettiin paljon kehitettäviä kohtia ja prosesseja. Tärkein on, että nykyistä tilannetta ei lähdetä arvostelemaan, koska nämä tulokset ovat todella arvokkaita, sillä ne antavat selkeitä kehittämistarpeita, kuten tässä tapauksessa: sisällön avaaminen lukijanäkökulmasta, sisällön tyyli, laatu ja ajantasaisuus. Sivuston ylläpidossa ja päivityksessä tarvitaan myös parannuksia. Toinen tärkeä päätös, johon päädyttiin tässä vaiheessa, oli se, että vaikka nykyisessä verkkosivustossa on paljon kehitettävää ja korjattavaa, ei sitä haluta korvata pdf-dokumentilla, joka toimisi oppaana. Pdf-oppaan ylläpitäminen on työläämpää. Se on myös yksisuuntainen ja ”tunnekylmä” ratkaisu. Opisto kertoo tuntiopettajille, mitä heidän täytyy tehdä, mutta ei helpoteta vuorovaikutusmahdollisuuksia. Opas ei kehitä tuntiopettajien työntekijäkokemusta.

#### 3.5 Ymmärrysten syventäminen tutkimisen avulla

Määrittelyvaiheen tuloksena saatiin hyviä nostoja ja teemoja, joita lähdetiin syventämään tutkimusvaiheessa. Tämän vaiheen tavoite oli laajentaa ymmärrystä käyttäjien tarpeista, tavoitteista ja odotuksista. Tämä tehtiin eri osallistavien menetelmien keinoin, joissa tuntiopettajia itse oli aktiivisesti mukana.

##### 3.5.1 Asiakkaan kokemuksen ja näkemyksen kerääminen kyselyllä

Ratkaisevan ongelman kokonaisymmärtäminen vaatii kohderyhmän kuuntelemista. Nykyiset Espoon työväenopiston tuntiopettajat ovat parhaita kertomaan, mihin tarkoituksiin he käyttävät nykyistä verkkopalvelua ja mitä siltä odottavat. Kyselyllä myös haluttiin saada tietoa siitä, miten viestintä ja vuorovaikutus toimivat tuntiopettajien kohdalla. Noin 700 tuntiopettajaa tekee työtä Espoon työväenopistossa, joten kyselyn avulla toivottiin saada heidän yhteistä näkemystään matalalla kynnyksellä.

Ojasalon ym. (2009, 108-109) sekä Vanhalan (2005, 17-18) mukaan kyselyt ovat toimiva työkalu saada iso määrä vastaus suhteellisessa lyhyessä ajassa. Kyselyt sopivat erinomaisesti ihmisten mielipiteiden, ideoiden ja tunteiden keräämiseen joistakin asioista. Ne ovat edullisia ja helppoja tehdä ja myös helppoja markkinoida. Niiden avulla voidaan alkaa saada tuloksia



pian julkaisun jälkeen. Kyselyt eivät ole hyviä erityisten näkemysten keräämiseen ihmisten todellisuudesta käyttäytymisestä. Tämä johtuu siitä, että mitä ihmiset sanovat tekevänsä ja mitä he todella tekevät ovat usein kaksi eri asiaa. Kyselyjä on hyvä käyttää, jos on jo olemassa riittävä tieto tutkivasta aiheesta. Hyvän kyselyn suunnittelu vie aikaa, ja kiireessä tehtynä se voi helposti epäonnistua tavoitteiden saavuttamisessa. Kysely on tehokas työkalu tietokeräämiseen, mutta sillä on myös ongelmia: suunnittelu on haastava, vastausmäärä voi jäädä vähäiseksi ja joskus vastaukset osoittavat, että kysymyksiä ei ole ymmärretty halutulla tavalla.

Kyselyjä voidaan käyttää eri tutkimusvaiheissa: kehittämisen alkuvaiheissa kuten esitutkimusvaiheessa tai määrittämisen vaiheessa niiden kautta voidaan kerätä tietoa kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tunteista. Suunnitteluvaiheessa ne voivat kertoa eri toteutusvaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia. Toteutusvaiheessa yleensä kyselyjä ei käytetä, mutta valmiin tuotteen tai palvelun arviointia voidaan tehdä kyselyjen avulla. (Vanhala 2005, 19-20.)

Allen ja Chudley (2012, 239-242) ryhmittelevät kyselyn kysymystyyppit kolmeen ryhmään: objektiivinen, subjektiivinen ja avoin kysymys. Kaikissa näissä tyypeissä on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Taulukossa 3 on avattu tärkeimmät hyvät ja huonot puolet jokaisesta kysymystyyppistä.

Kysymystyyppi	Hyvät puolet	Huonot puolet
Objektiivinen kysymys	Selkeä vastaus. Vastaus on lyhyt ja ytimekäs. Vastaus on asiallisesti oikea.	Vastauksesta puuttuu syvyys. Vastaus perustuu siihen, että vastaaja muistaa tietyt yksityiskohdat.
Subjektiivinen kysymys	Ei ole "oikeaa" vastausta. Vastaajan vastaus tulee heijastaa tunnetta tai subjektiivista tuomiota. Vastaajat voivat valita useista vaihtoehdoista. Vastaus on helppo analysoida.	Vastaaja voi valita parhaiten sopivan vastauksen, joka ei välttämättä ole tarkka vastaus. Vastaajat voivat valita neutraalin tai keskimmäisen vaihtoehdon, jos heillä on siihen mahdollisuus tehdä niin.
Avoin kysymys	Vastaajalla on avoin kenttä, johon hän voi kirjoittaa mitä tahansa. Vastaaja voi joustavasti kertoa, mitä hän haluaa. Mahdollistaa rajoittamaton vastausmuoto.	Aikaa vievää analysointia. Vastaukset tulkitsee analyttikko, joka voi tulkita/väärin tulkita vastaukset valitsemallaan tavalla. Ihmisten on vaikeampi täyttää, koska se saa heidät ajattelemaan.

Taulukko 3: Allenin ja Chudleyn (2012) kyselyn kysymystyyppien ryhmittely

Espoon työväenopiston kysely suunniteltiin verkkoviestinnän ja opiston edustajien yhteistyönä. Kyselyn avulla haluttiin saada tuntiopettajien mielipiteitä omin sanoin, joten kysely koostui erityisesti avoimista kysymyksistä. Kaikki kysymykset olivat pakollisia. Vastausten anonyymisyys kannusti opettajia antamaan rehellisiä vastauksia. Kyselyn tavoitteena oli saada vastauksia eri kysymysaiheisiin. Ensimmäiset kysymykset liittyivät nykyisen vanhan verkkosivuston toimivuuteen: miten se toimii ja mitä hyvää sekä kehitettävää sivustossa on. Viimeinen kysymys liittyi viestintään ja vuorovaikutukseen opiston ja tuntiopettajien välillä.

Kysely toteutettiin lokakuun 2021 puolivälissä Microsoft Forms -kyselytyökalulla. Kysely lähetettiin noin 700 tuntiopettajille sähköpostilla ja uutiskirjeen kautta. Kyselyn vastausaika oli kaksi viikkoa. Yhteensä saatiin 87 vastausta.

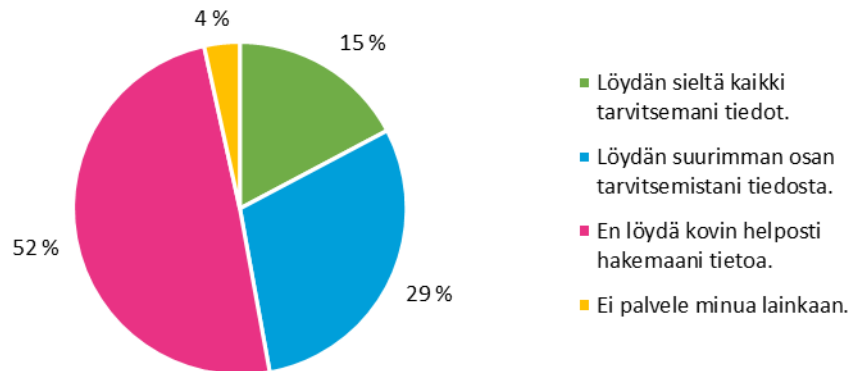
Kyselyssä oli seitsemän kysymystä:

1. Mitä mieltä olet nykyisestä tuntiopettajien sivustosta? (valintakysymys)
2. Mitä hyvää sivustolla on? (avoin kysymys)
3. Mitä kehitettävää sivustolla on? (avoin kysymys)
4. Mitä tietoa kaipaavat sivustolta? (avoin kysymys)
5. Mitä tietoa eniten haetaan sivustosta? (avoin kysymys)
6. Miten viestintä ja vuorovaikutus opiston kanssa toimivat kohdallasi verkkosivuston ulkopuolella? (avoin kysymys)

#### **Mitä mieltä olet nykyisestä tuntiopettajien sivustosta?**

Kysymyksen 1 mukaan yli puolet vastaajia (52 %) ei löydä helposti tarvittavaa tietoa, 29 % vastaajista löytää suurimman osan tarvitsemistaan tiedoista. Ainoastaan 15 % sivuston käyttäjistä vastasi löytävänsä kaikki tarvitsemaansa tiedot. 4 % koki, että sivusto ei palvele heitä ollenkaan. Kuviossa 18 näkyy visuaalisesti vastaustulokset.

## Mitä mieltä olet nykyisestä tuntiopettajien sivustosta?



Kuvio 18: Vastaustuloksen visuaalinen kuvaus

### Mitä hyvää ja mitä kehitettävää sivustolla on? Mitä kaipaavat sivustolla?

Kysymykset 2, 3 ja 4 olivat avoimia kysymyksiä. Nykyien sivusto sisältää hyödyllistä tietoa ja ajankohtaisia asioita. Sivustosta löytyy työsuhteeseen liittyvät hyvät ohjeet. Verkko-opetuksesta on myös hyvä opastus. Hyödylliset linkit eri järjestelmiin helpottavat tuntiopettajien työtä. Visuaalisesti sivuston fonttia keuhutettiin. Vastaajien mukaan sivustosta löytyy useita kehittämiskohteita. Monelle on vaikea tietää, mistä tiedot löytyvät ja varsinkin yhteystietojen paikka ei ole looginen. Ne löytyvät useita pakoista ja monet ovat vanhentuneita. Lomakkeet eivät aina löydy helposti. Sivustossa on useita rikkinaisia linkkejä. Sivuston rakenne on ylipäättänsä monelle epäloogista. Selkeämpää rakennetta kaivataan. Joiden prosessien ja ohjeiden kuvaukset ovat vaikeaa ymmärtää. Sivuston osoite on vaikea muistaa. Visuaalisesti on liikaa mustavalkoista. Sivusto on liian tekstipainotteinen sekä siihen kaivataan lisää visuaalisuuta. Vastaajat kaipaavat ohjeita kurssikuvauksen kirjoittamiseen ja lisätietoa työväenopistosta ja Omniasta.

### Mitä tietoa eniten haet sivustolta?

Viidessä avoimessa kysymyksessä tuntiopettajien vastaukset keskittyivät seuraaviin aiheisiin: omassa työssä he tarvitsevat ohjeita työsuhteen prosesseista, kuten esim. poissaolo- ja matkalaskuohjeita ja lomakkeita. Yhteystiedot ovat myös hyvin olennaisia (oman kurssialan suunnittelijat, kurssin assistentit, toimipisteiden yhteystiedot). Järjestelmälinkkejä ja ajankohtaiset tiedot nousivat myös tärkeiksi aiheiksi.

### Miten viestintä ja vuorovaikutus toimii opiston kanssa kohdallasi verkkosivuston ulkopuolella?

Kysymyksen 6 mukaan suuremmalle osalle tuntiopettajista viestintä ja vuorovaikutus opiston kanssa sujuu kohtuullisesti hyvin, mutta tietyt ongelmat toistuvat monen kohdalla: monelle on vaikea olla yhteyksissä opistoon, koska vastauksien saaminen heidän kysymyksiinsä kestää liikaa. Monelle on helpompaa soittaa suoraan, kuin lähettää sähköposteja tai etsiä tietoa verkosta. Muutamat valittivat siitä, että heille ei tule ajoissa tietoa tapahtuneista muutoksista (esihenkilön vaihto, luokan vaihto, tapaamiset, kokoukset).

#### 3.5.2 Syvempää ongelman ymmärrystä ja yhteistä keskustelua virtuaalisen pöydän äärellä

Verkkoviestinnän asiantuntijat halusivat varmistaa kyselyn vastauksia ja syventää ymmärrystään niihin. Yhteinen toiminnallinen työpaja, jossa oli tuntiopettajien edustajat ja Espoon työväenopiston työntekijät, mahdollisti avointa ja rentoa keskustelua tarpeista monesta näkökulmasta.

Yksi tapa ratkaista tietty ongelma tai kehittää joitakin ideoita ryhmätyönä ovat työpajat. Työpajoissa aika on dedikoitu ideoiden luomiseen tai eteenpäin asian viemiseen. Toiminnallisten ja osallistavien tehtävien avulla ryhmät voivat saavuttaa toimivan ja etukäteen määritellyn tavoitteen. Yksinkertaisesti sanottuna asioista keskustellaan kokouksissa, kun työpajoissa tehdään asioita. Tästä erosta johtuen kokoukset sopivat parhaiten monien aiheiden pinnalliseen käsittelemiseen, kun taas työpajat sopivat parhaiten aiheen syvälliseen ja keskittyneeseen käsittelemiseen. Työpajoihin sopivat tilanteet, jotka vaativat eri ryhmien panosta ja yksimielisyyttä. Työpajat käyvät usein läpi sarjan divergent(laajeneva)-and-convergent (lähenevä)-sekvenssejä. Laajenevassa vaiheessa jäsenet tuottavat monia ideoita tai synnyttävät suuren määrän aiheeseen liittyviä panoksia. Lähenevässä vaiheessa ryhmät tunnistavat ja ymmärtävät syntyneiden ideoiden ja panosten sisältämät mallit ja teemat ja työskentelevät sitten priorisoidakseen ideoita, jotka ovat toteuttamiskelpoisimpia tai joilla on suurin potentiaali. (Kaplan, 2020.)

Opinnäytetyön tekijän vetämä työpaja järjestettiin marraskuussa 2021 verkossa. Verkkotapaaminen pidettiin Teams-kokouksena. Työpajaan osallistuivat kaksi tuntiopettajaa, nykyisen sivuston päivittäjä (Espoon työväenopiston koordinaattori), nykyisen sivuston omistaja ja päivittäjä (työväenopiston koulutuspäällikkö) ja kaksi verkkoviestinnän jäsentä.

Työpajalle asetettiin seuraavat tavoitteet: ymmärtää, miten tuntiopettajat käyttävät nykyistä sivustoa, tietää, mitkä ovat tärkeimmät sisällöt ja toiminnallisuudet, tunnistaa kattavasti sivuston puutteita ja ongelmia (rakenteelliset, visuaaliset, tekniset), koota uusien sisältökokoaisuuksien ja toiminnallisuuksien tarpeita sekä tunnistaa viestintä- ja vuorovaikutuskokemuksia.

Työpajassa käytettiin Miro-boardia. Työpaja oli puoliksi strukturoitu. Osallistujille annettiin aluksi kolme eri teemaa keskusteltavaksi: nykyisen sivuston visuaalisuus, sivuston rakenne ja sisältö sekä sivuston hallinta ja sivuston toiminnallisuudet. Osallistujilta pyydettiin antamaan rehellisiä ja vapaita kommentteja niistä teemoista. Osallistujilla oli käytössään kaksi eri lappua: vihreillä lappuilla he antoivat positiivisia kommentteja ja pinkillä kortilla he toivat esille kehitettäviä tai puutteellisia sisältöjä. Vetäjä antoi osallistujille 15 minuuttia aikaa käydä lisäämässä lappuja ja jopa käydä sivustossa ja tarkistaa rauhassa käyttökokemusta. He voivat keskustella keskenään avoimesti. Yhteinen lappuläpikäynti ja keskustelu kesti noin tunnin. Siinä aikana syntyi selkeitä teemakokonaisuuksia.

### Sivuston visuaalisuus

Nykyisen sivuston visuaalisuudesta osallistujat kommentoivat, että käytetty fontti oli helppo lukea, mutta sen koko vaihteli läpi sivuston. Ulkoasu koettiin tylsäksi ja sekavaksi, jopa rauhattomaksi punaisten linkkien takia. Sivusto ei näyttäytynyt oikein mobiilissa. Sivustoon ladatut visuaaliset esitepohjat olivat tuntiopettajien mielestä miellyttäviä. Omnian visuaalisesta brändistä tykättiin paljon. Päävalikko (menu) oli visuaalisesti sekava. Alkuperäiset Miro-boardin tulokset esitellään kuviossa 19.



Kuvio 19: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston visuaalisuus

## Sivuston rakenne ja sisältö

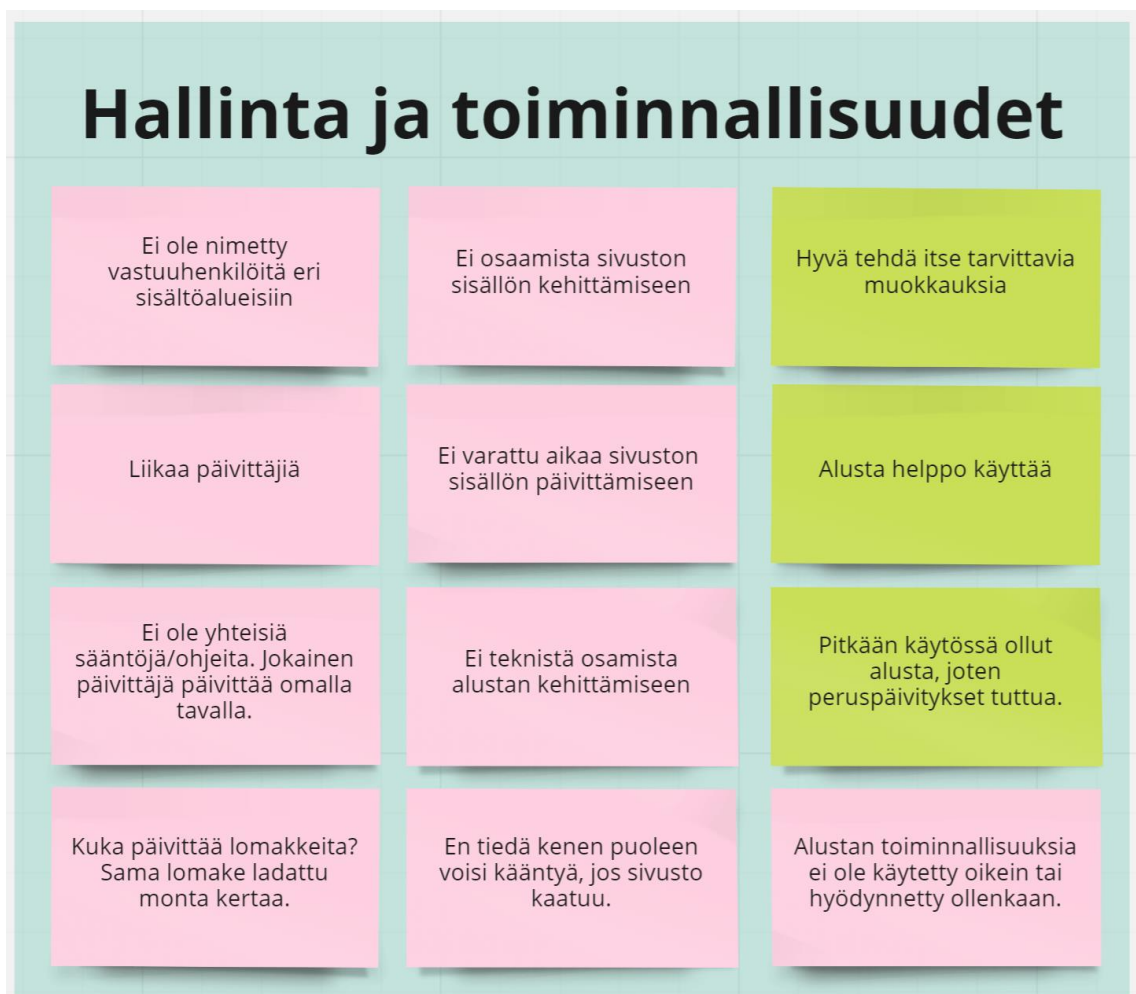
Sivustosta löytyivät hyvät ja kattavat ohjeet, mutta jotkut ohjeet olivat liian pitkiä ja vaikeaa seurata. Samaan aiheeseen liittyvät sisällöt löytyvät eri sivuista rakenteesta. Ajankohtaista sisältöä oli helppoa löytää, mutta sen järjestyksen logiikka oli vaikea ymmärtää. Yhdeksi tärkeäksi ongelmaksi nousi yhteystietojen löytäminen. Ne eivät olleet ajan tasalla eikä keskitetynä yhteen kokonaisuuteen. Jotkut ohjeet olivat vanhentuneita. Linkit vaativat myös korjauksia, kun sivustosta löytyi useita rikkiäisiä linkkejä. Tietyt kokonaisuudet puuttuivat tai olivat kehittämistarpeessa, kuten turvallisuusasiat, IT-ohjeet, yhteystiedot ja koulutusmahdollisuudet. Tuntiopettajille oli monessa tilanteessa helpompi soittaa ja kysyä suoraan, kun alkaa selailla sivuja ja yrittää selvittää itse asiaa. Alkuperäiset Miro-boardin tulokset kuvataan kuviossa 20.



Kuvio 20: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston rakenne ja sisältö

## Sivuston hallinta ja toiminnallisuudet

Sivuston hallinnassa oli useita puutteita. Ei ollut määritelty teknistä ylläpitäjää, joka huolehtisi alustan päivittämisestä tai varmuuskopioiden eheyden varmistamisesta. Uusia päivittäjiä ei koulutettu sivuston käyttöön eikä päivittäjäohjeita ollut olemassa. Sisällön vastuuhenkilöt eivät olleet määritelty. Useat osallistujat nostivat teknisen tai päivittämisen osaamisen puutteita tärkeäksi ongelmaksi. Alustan helppokäyttöisyyttä keuhutettiin. Alkuperäiset Miro-boardin tulokset esitellään kuviossa 21.



Kuvio 21: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston hallinta ja toiminnallisuudet

### Kehitettävät sisällöt, toiminnallisuudet sekä viestintä- ja vuorovaikutusideat

Työpajan toisessa osassa kaikki jäsenet yhdessä kokosivat uuteen osioon mitä kaikkea uudessa verkkopalvelussa on tärkeää ja vaatii kehitystä. Kaikkia uusia toimintoja ja ideoita käsiteltiin yhdessä. Jotkut eivät suoraan liittyneet uuteen verkkopalveluun, mutta ne olivat arvokkaita

työntekijäkokemuksen kehittämisen näkökulmasta. Alkuperäiset Miro-boardin tulokset havainnollistetaan kuviossa 22.



Kuvio 22: Työpajan Miro-board, kehittämisideat

Kehittämisideoita kerättiin paljon. Ideat ryhmiteltiin kolmeen pääteemaan: sisältöön liittyvien ohjeiden kehittäminen (ym. verkkoympäristöt, pedagogiikka, ohjaus),



toiminnallisuuksien lisääminen (ym. koulutus- ja tapahtumakalenterit, responsiivinen ja käytettävä palvelu, työpaikkailmoituksia ja uutisia Omniasta), yhteisöllisyys ja kuuluvuus (lisätietoa opistosta ja Omniasta, tukiryhmät, chatti, lisää koulutuksia, yhteisiä kehittämispäiviä). Espoon työväenopisto ja itse tuntiopettajat kaipasivat koulutus- ja tapahtumakalentereita. Työpajan aikana tuntiopettajat saivat tiedot tulevista koulutuksista ja tapahtumista yleisesti sähköpostin kautta.

### 3.5.3 Asiantuntija-arviointi täydentää tiedonkeruuta uudesta näkökulmasta

Kehittämiprojektissa verkkoviestinnän asiantuntijat tekivät kevyttä asiantuntija-arviointia edellisestä verkkopalvelusta. Päätavoitteena oli päästä itse katsomaan käytännössä alkuperäisen verkkopalvelun tilannetta. Tämä asiantuntija-arviointi toimi täydentävänä aineistokeräysmenetelmänä.

Korvenrannan (2005, 111-114) mukaan asiantuntija-arvioinnin avulla asiantuntijat pääsevät itse kokemaan tuotteen tai palvelun käyttäjäkokemusta. Arviointi voidaan tehdä kaikissa tuotteen tai palvelun kehittämisvaiheissa, mutta yleensä se tehdään silloin, kun tuote on vielä hyvin kesken. Asiantuntija-arvioinnin menetelmän vahvuudet ovat muun muassa seuraavat: se on halpa, yleensä ei vaadi rekrytointia eikä aiheuta palkkakuluja ja tuottaa nopeasti tuloksia. Menetelmässä on myös heikkouksia: loppukäyttäjän näkemystä ei saada, arvioijalla on subjektiivinen näkemys eikä yksin pysty huomaamaan kaikkia käytettävyysongelmia. Arvioijalle voi olla myös vaikea asettua käyttäjän rooliin. Arvioinnin tuloksiin vaikuttavat arvioijan taidot ja kokemukset.

Tässä kehittämiprojektissa kaksi verkkoviestinnän asiantuntijaa tutki sillä hetkellä olevaa verkkosivustoa kahdesta näkökulmasta. He tutkivat sen julkista puolta, jossa he ottivat asiakkaan roolin ja tunsivat mitä asiakas kokee ja näkee, kun käyttää verkkopalvelua. He myös tutkivat verkkopalvelun hallintaympäristöä, sen teknologiaa, asetuksia, päivitys- ja ylläpitoprosesseja. Molemmat asiantuntijat kävivät läpi palvelua ja kirjoitti omia huomioita kolmesta näkökulmasta: sivuston sisältö, sivuston rakenne ja käytettävyys, sivuston ulkoasua ja sivuston hallinta. Loppuvaiheessa molemmat verkkoviestinnän asiantuntijat keskustelivat omista löydöksistä ja tekivät yhteisen raportin taulukon muodossa. Sivuston sisällön, rakenteen ja käytettävyyden näkökulmasta asiantuntijat löysivät erilaisia ongelmia. Rakenne on eri osioiden kohdalla epälooginen. Päävalikon kautta sivuston selailu on haastavaa, kun siinä käytetyt termit ovat joskus pitkiä ja vaikea ymmärtää. Lomakkeiden kokonaistilanne on puutteellinen. Sivusto ei ole responsiivinen, joten mobiilissa se ei näy oikein. Ulkoasu on rauhaton ja peruselementtien ulkomuoto vaihtelee sivuston sisällä. Sivuston teknisen turvallisuuden taso on kehitettävä. Päivittäjille on annettu ylimääräisiä tarpeettomia oikeuksia. Ylläpito- ja päivittäjien roolit ja vastuut ovat epäselviä. Taulukosta 4 löytyy lopulliset löydökset:

Alue	Havainto
Sivuston sisältö, rakenne ja käytettävyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sivuston rakenne on epälooginen.</li> <li>- Valikon otsikot eivät vastaa sisältöä.</li> <li>- Valikon termit liian pitkiä, jopa kolme riviä.</li> <li>- Sama aihe käsitellään eri sivuilla.</li> <li>- Sivun otsikko ei vastaa sivun sisältöä.</li> <li>- Ajankohtaista sisältöä lisätään yhdelle sisältösivulle peräkkäin, ei hyödynnetä alustan artikkeli-sisältötyyppejä.</li> <li>- Lomakkeiden nimet ovat sekavia, monta versiota, epäselvä mikä on oikea.</li> <li>- Ylimääräistä tarpeetonta sisältöä monella sivulla: kaikki some-linkit toistuvat kaikilla sivuilla.</li> <li>- Sivustolta löytyy asiakkaille tarkoitetut ohjeet, vaikka sivusto ei ole tarkoitettu missään tapauksessa heille.</li> <li>- Sivusto on vaikea löytää.</li> <li>- Sivusto on hidas.</li> <li>- Kuvat latautuvat hitaasti.</li> </ul>
Sivuston ulkoasu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rauhaton ulkoasu, punaiset linkit</li> <li>- Kuvapankkia ei ole hyödynnetty.</li> <li>- Eri fonttikokoja käytetty teksteissä.</li> <li>- Kuvat eivät noudata Omnian visuaalista brändiä.</li> </ul>
Sivuston hallinta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paljon päivittäjiä, suurin osa ei enää aktiivisia</li> <li>- Entisillä työntekijöillä vielä päivittäjätunnuksia.</li> <li>- Liikaa oikeuksia, lähes täydet oikeudet kaikille.</li> <li>- Päivittäjiä ei kouluteta alustan käyttöön.</li> <li>- Useita keskeneräisiä ja tuplaantuneita sivuja luonnostilassa.</li> <li>- Kaikki asetukset eivät ole kunnossa.</li> <li>- Alusta on helppo käyttää.</li> <li>- Alusta on tuttu.</li> <li>- Selkeä varmuuskopioprosessi puuttuu.</li> <li>- Alustan päivityssuunnitelma puuttuu (tietoturvapäivitykset ja säännölliset alustan ja lisäosioiden versiopäivitykset).</li> </ul>

Taulukko 4: Asiantuntija-arvioinnin lopulliset löydökset teemoittain

#### 3.5.4 Tutkimusvaiheen yhteenveto

Tutkimusvaiheesta saatujen havaintojen pohjalta muodostuivat ensimmäiset näkemykset uudesta verkkopalvelusta. Tuntiopettajat käyttävät nykyistä sivustoa monipuolisesti, joten uuden verkkopalvelun täytyy toimia teknisesti hyvin mobiilissa ja työpöydällä, ja sen logiikan täytyy olla helppo ymmärtää. Sivustosta löytyy jo paljon tärkeitä tietoja, mutta sen sisällön laatu vaihtelee. Sivustosta löytyy myös turhaa sisältöä. Tärkeä havainto verkkoviestinnän asiantuntijoille oli se, että heidän tarvitsee antaa tukea ja ohjata tarkemmin sisällöntuottajia sekä opettaa heitä tiivistämään ohjeita ja sisältöä lukijan näkökulmasta.

Tässä vaiheessa saatiin arvokasta tietoa tuntiopettajan työntekijäkokemuksista kyselyn ja työpajan kautta. Työväenopisto oli keskittynyt tähän asti ohjeiden ja prosessien viestimiseen, mutta arkipäivän kiire ei antanut mahdollisuuksia kuulemaan tarkemmin tuntiopettajien tarpeita ja toiveita varsinkin opistoon kuulumisen tunteiden näkökulmasta.

### 3.6 Ideoista konseptiksi

Edellisissä vaiheissa kertynyt tieto toimi hyvänä pohjana ratkaisujen kehittämiseen. Tässä suunnitteluvaiheessa kehitettiin tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen malli sekä kehitettiin uutta verkkopalvelua.

Tässä vaiheessa käytettiin induktiivista päättelyä. Induktiivisen päättelyn avulla tehdään yleisiä johtopäätöksiä empiirisistä havainnoistaan. Tämän tyyppisessä tutkimusprosessissa edetään havainnoista ja löydöistä teorian rakentamiseen, yksilöllisestä yleiseen. (Ghuri ja Grønhaug 2005, 15). Tässä kehittämistyössä tutkimusaineistosta ja aikaisemmissa vaiheissa kerätyistä yksittäisistä tiedoista syntyivät erilaiset teemat, joiden alle tunnistetut työntekijäkokemuksen muodostamiseen vaikuttajat järjestettiin. Digitaalisen maailman merkitys korostuu jatkossa työntekijäkokemukseen vaikuttajana. Tuntiopettajien työntekijäkokemus holistisena käsitteenä alkoi muodostua tässä vaiheessa.

Kertyneestä aineistosta ja kehitetystä ymmärryksestä syntyivät uuden verkkopalvelun rakenne, palvelun vaatimusmäärittely sekä uuden verkkopalvelun konsepti prototyypin muotona. Tutkijalle suunnittelun lähtökohta oli selkeä. Uuden verkkopalvelu ja sen sisältö suunnitellaan vastaamaan kohderyhmän tarpeisiin, tavoitteisiin ja odotuksiin erilaisista näkökulmista. Päättävänä oli luoda mahdollisimman hyvä asiakaskokemus. Suunnittelussa priorisoidaan hyvää ja selkeää tekstisisältöä muiden koristeiden ja visuaalisten elementtien sijaan. Kirjoitetaan ytimekkäitä ja oikein jäsentelyjä tekstejä asiakkaan kielellä. Kuvataan verkkopalvelun tietorakenne ja navigointi sekä tarvittavat toiminnallisuudet käyttäjien tarpeiden ratkaisemiseen. Hyvä verkkopalvelu ohjaa ja kehottaa asiakkaita suorittamaan toimintoja. Se tarjoaa myös tilaisuuksia vuorovaikutukseen. (Juslén 2009, 158-159.)

#### 3.6.1 Tietoarkkitehtuurin rakentaminen käsittekartan avulla

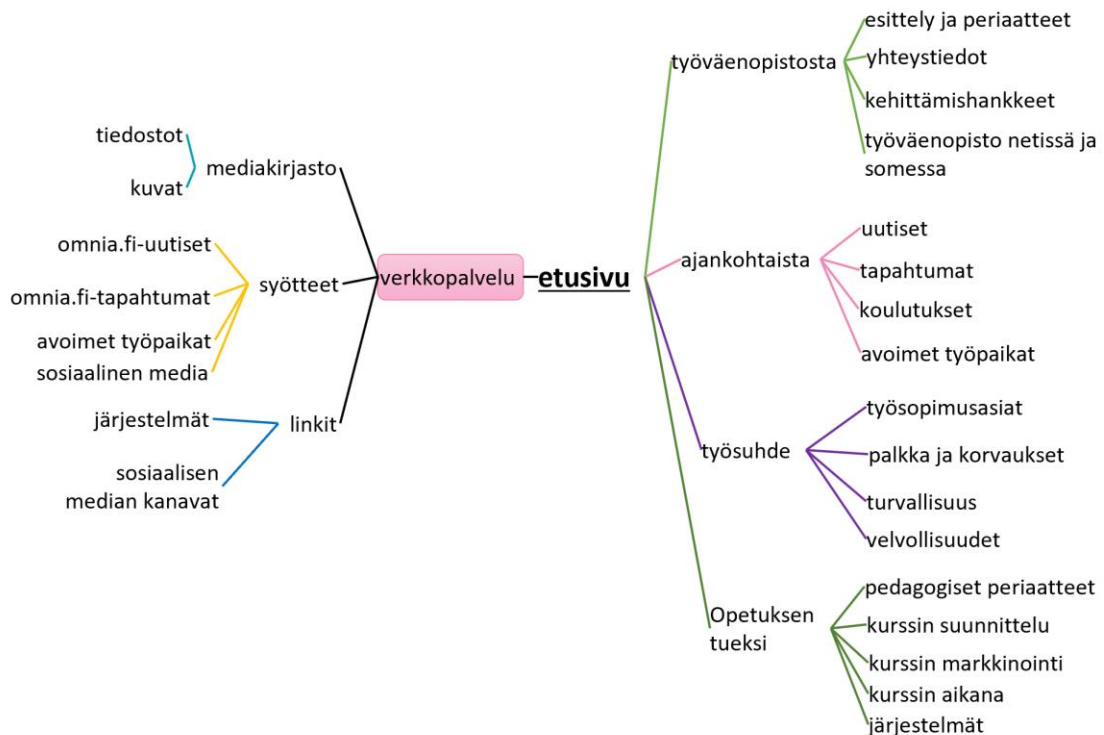
Suunnittelussa aloitettiin konseptimaan uutta verkkopalvelua tärkeimpien muodostettujen aihepiirien ympärille. Uuden verkkopalvelun käyttäjäpolkujen hahmottaminen sekä sisällön arkkitehtuurin ja hierarkian määrittelemisen oli ensimmäinen vaihe. Päättävänä oli esittää visuaalisesti ja helposti ymmärrettävästi palvelun rakennetta ja sisällön hierarkiaa.

Tietoarkkitehtuuri tuo järjestystä kaaokseen. Internetissä käyttäjä yleensä joutuu kahlaamaan paljon informaatiota, ennen kuin hän löytää tarvitsevansa tietoa. Tietoarkkitehtuuri auttaa ratkaisemaan tämän ongelman. Tietoarkkitehtuuri pyrkii helpottamaan tiedon

etsimistä ja tehtävien suorittamista tietyltä verkkosivustolta. Verkkosivustot ovat yhä monimutkaisempia ja tarjoavat erilaisia useita kokemuksia eri asiakkaille. Näiden järjestelmien suunnittelusta tulee yhä monimutkaisempaa, kun otetaan huomioon erilaisia käyttöskenarioita, joita on tuettava (Allen ja Chudley 2012, 368-369). Käyttäjäkokemuksen kannalta verkkosivuston tai sovelluksen tietoarkkitehtuuri on kriittinen, koska sen kautta muodostuu kokemuksen perusta. Tietoarkkitehtuuri määrittelee vaihtoehtoja, joita käyttäjällä on ja milloin heillä on vaihtoehtoja, sekä määrittelee kuinka he liikkuvat sivuston kautta ja kuinka helposti he voivat löytää tarvittavaa tietoa. Hyvä verkkosivuston tietoarkkitehtuuri kertoo käyttäjälle missä hän on, miten on tullut ja miten pääsee eteenpäin. Se tukee informaation ja prosessin assimiloimista. Liiketoiminnan näkökulmasta tietoarkkitehtuuri on erittäin tärkeää. Hyvän tietoarkkitehtuurin avulla käyttäjien on helppo löytää sopivia tuotteita sekä muita vaihtoehtoja. (Allen ja Chudley 2012, 368-369; Sinkkonen ym. 2009, 184-185.)

Tietoarkkitehtuuri yleensä esitetään visuaalisesti sivustokarttana. Sivustokartta perustuu käsitekartan konseptiin. Tuulaniemi (2013, 140) käsittelee kirjassaan käsitekartan hyviä ominaisuuksia. Käsitekartat ovat visuaalisia kaavioita jostakin aihepiiristä. Ne ovat työkaluja visuaaliseen ajatteluun ja tiedonhallintaan. Niitä käytetään kokonaisuuden hahmottamiseen, jäsentämiseen ja esittelemiseen. Käsitekartta koostuu tyypillisesti keskeisestä aiheesta, jonka haarat yhdistävät useita käsitteitä tai kokonaisuuksia. Niiden keskenään syntyneet riippuvuudet ja vuorovaikutukset kuvataan viivoilla. Käsitekartat ovat tehokkaita, koska visuaaliset kaaviot ja avaukset auttavat hahmottamaan ja omaksuma paremmin asiakokonaisuuksia kuin pelkkä teksti.

Ideointipajasta saaduista tuloksista suunniteltiin verkkopalvelu, jossa navigointi ja päätasot olivat: **Ajankohtaista** (uutiset, tapahtumat, koulutukset ja avoimet työpaikat). **Opetuksen tuoksi** (sisältää opetukseen liittyvät ohjeet ja prosessikuvaukset). **Työsuhde** (sisältää työsopimukseen ja työntekijänä toimimiseen kuuluvat ohjeet) sekä **Tietoa työväenopista** (sisältää yleistietoa opiston toiminnasta, arvoista ja yhteystiedot). Myös suunniteltiin **mediakirjaston** organisointi (kaksi pääkansiota: kuvat ja tiedostot). Toivotut **syötteet** muista järjestelmistä olivat myös kuvattu. Kuviossa 23 on esitetty uuden verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri ensimmäisellä ja toisella tasolla. Vasemmalla puolella näkyvät muut tarvittavat sisältötyypit ja niiden hierarkiaa. Kuvio 23 löytyy suurempana kuviona liitteestä 5.



Kuvio 23: Uuden verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri

Toisen tason otsikot eivät ole käytännössä sivuja, ne ovat otsikoita, jotka kokoavat eri alasisivuja. Sivustolle asetettiin looginen raja: ei tehdä alasisivuille uusia alasisivuja niin, ettei sivuston rakenne ylitä kolmatta tasoa. Liitteestä 5 löytyy kokonainen verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri kaikki tasot avattuna.

### 3.6.2 Laadukas vaatimusmäärittely on onnistumisen kulmakivi

Uuden verkkopalvelun rakentaminen oli suunniteltu tehtäväksi verkkoviestinnän teknisen asiantuntijan toimesta. Koska uuden teknisen verkkopalvelun rakentaminen ei siirretty ulkopuoliselle toimittajalle, raskas ja virallinen vaatimusmäärittelydokumentti ei koettu tarpeelliseksi. Projektiryhmän asiantuntijat laativat sen tilalle heille palvelevan vaatimusmäärittelyn, johon koottiin kaikki uuden palvelun tarvittavat ominaisuudet, vaatimukset ja toiminnallisuudet. Dokumenttiin koottiin tutkimus- ja suunnitteluvaiheessa nousseet tarpeet, visuaaliset määrittelyt ja toivotut toiminnallisuudet. Asiantuntijat palasivat käyttäjistä saatuun aineistoon ja varmistivat, että heidän tarpeensa vietiin toteutukseen.

Verkkopalvelun teknisen vaatimusmäärittelyn dokumentti on eritelmä, jossa hahmotellaan selkeästi projektin tarkoitus, tavoitteet, toiminnot ja tekniset rajoitukset. Lyhyesti sanottuna se ilmaisee, mitä varten verkkosivusto on tarkoitettu, mitä se tekee ja miten se saavuttaa tämän. Verkkopalvelun vaatimuksia koskeva asiakirja hahmottelee verkkopalvelun

ominaisuudet, toiminnot ja ominaisuudet sekä vaiheet, jotka vaaditaan rakentamisen suorittamiseen. Sen tulee sisältää tekniset tiedot, tarpeet, toiminnallisuusasetukset käyttäjävaatimukset, saavutettavuus- ja käytettävyyksivaatimukset sekä tekniset turvallisuusvaatimukset. Se sisältää myös ylläpito- ja tukivaatimukset. Dokumentin tarkoitus on varmistaa, että palvelun omistaja(t) ja toimittaja sopivat projektin yksityiskohdista. Hyvä spesifikaatiodokumentti tarkoittaa sujuvampaa, tarkempaa toteutusta ja projektin arviointia. Puutteellinen tai epätarkka vaatimusmäärittely vaikeuttaa verkkopalvelun rakentamista toteutusvaiheessa ja jopa voi aiheuttaa isoja lisäkustannuksia myöhemmässä vaiheessa (Sinkkonen ym. 2009, 49; Karvonen ja Tommila 2001, 124-137.)

Tuntiohjaajien verkkopalvelun kehittämissuunnitelman vaatimusmäärittely toimii rautalankana verkkopalvelun toteutusvaiheessa. Kun suunnitteluvaiheessa mietitään ja suunnitellaan huolellisesti tärkeimmät määritelmät, toteutus sujuu hallitusti. Vaatimusmäärittelyyn oli koottu tekniset tiedot palvelimesta ja alustasta, tärkeimmät tarvittavat toiminnallisuudet ja miten ne saavutetaan. Dokumenttiin sisältyi myös suunnitellut käyttöliittymän ja visuaaliset määritelmät. Tärkeänä tavoitteena oli saada käyttäjäystävällinen ja visuaalisesti houkutteleva palvelu. Dokumentissa oli myös kuvattu tarvittavat käyttäjäroolit ja mitä kaikkea jokainen rooli pystyy tekemään. Tässä uudessa palvelussa tavallisille päivittäjille rajataan huomattavasti palvelun rakenteen muokkaamiseen ja ylläpitoon liittyviä oikeuksia. Tulevan palvelun mediakirjastolle asetettiin uusia asetuksia. Uusien alakansioiden kautta päivittäjät pääsevät hallitsemaan helpommin ladattuja dokumentteja ja kuvia. Niiden versioiden korvaamista helpotettiin. Analytiikka- ja seurantatyökalut sekä saavutettavuusmäärittelyt olivat myös huomioitu. Vaatimusmäärittelyssä kuvattiin erilaisia RSS-feed-tarpeita: omnia.fi-uutiset, omnia.fi-tapahtumat ja työpaikkailmoitukset. Kuviossa 24 esitellään uuden verkkopalvelun teknisen vaatimusmäärittelyn sisällysluettelo. Turvallisuuden syistä kokonainen vaatimusmäärittely ei voida laittaa liitteeksi.

# Vaatimusmäärittely

1. Tekninen ympäristö
  - a. Web-osoite
  - b. Web-palvelin
  - c. Turvallisuus
2. Verkkopalvelun hallinta
  - a. Varmuuskopiot
  - b. Hallintapaneeli
  - c. Päivittäjäroolit
  - d. Ylläpitotehtävät
  - e. Tietosuoja
3. Visuaalinen maailma
  - a. Päävärit
  - b. Teema
  - c. Kuvamaailma
4. Sisältötyypit
  - a. Perussivut
  - b. Uutiset
  - c. Tapahtumat
5. Toiminnallisuudet
  - a. Tapahtuma- Ja Koulutuskalenteri
  - b. Uutiskooste
  - c. RSS-syötteet
  - d. Chat
  - e. Kuvagalleria
6. Muut määritelmät
  - a. Linkit
  - b. Saavutettavuus

Kuvio 24: Vaatimusmäärittelyn sisällysluettelo

### 3.6.3 Ylläpito- ja päivittäjäohjeet vahvistavat verkkopalvelun terveyttä

Tärkeänä osana kehittämissuunnitelmassa oli varmistaa, että sekä päivittäjillä että teknisillä ylläpitäjillä oli riittävä osaamista ja selkeä suunnitelma suorittamaan päivityksiä ja ylläpitotehtäviä. Ylläpito-ohjeet sisältävät ylläpitotehtäviä ja prosesseja sekä verkkopalvelun tekniset asetukset. Verkkoviestinnän tekninen ylläpitäjä käy kerran viikossa tarkistamassa, että kaikki päivitykset ovat ajan tasalla ja tekee käsin kokonaisen varmuuskopion, joka säilytetään web-tilan ulkopuolella (Teamsin tiedostonkansiossa). Tällä tavalla, jos koko web-tila vahingoittuu,

aina yksi varmuuskopio on löydettävissä toisesta paikasta. Turvallisuuteen liittyvistä syistä teknisiä ylläpito-ohjeita ei voida lisätä liitteeksi.

Jatkossa verkkopalvelun sisällön päivittäminen rajautuu aluksi alle viiteen päivittäjään, joten on tärkeä saada heille riittävästi aikaa päivitystöihin ja sisällön tarkistamiseen. Päivittäjille luotiin kattava teknisen päivittämisen ohjedokumentti, jossa oli selkeästi kuvattu tarvittavat toiminnot verkkopalvelun sisällönpäivittämiseen (teksti- ja kuvasisällöt sekä dokumentit). Kuviossa 25 näkyy päivittäjäohjeen dokumentin sisällysluettelo.

### Päivittäjäohjeet

- Verkkopalveluun kirjautuminen ja uloskirjautuminen
- Uutisen luominen ja poistaminen
  - Artikkelin kuvan lisääminen
  - Kategorioiden valitseminen
- Tapahtuman luominen ja poistaminen
  - Artikkelin kuvan lisääminen
  - Kategorioiden valitseminen
- Sisällön muokkaaminen
  - Sisällön editointi
  - Esikatselu
  - Julkaisu
- Sisällön muotoileminen
  - Otsikot
  - Luettelot
  - Ankkurit
  - Haitarit
  - Taulukot
  - Videopotukset
- Mediakirjasto (kuvat ja asiakirjat)
  - Tiedoston lisääminen ja poistaminen
  - Tiedoston korvaaminen
  - Tiedoston nimeäminen
- Linkin luominen ja muokkaaminen
  - Ulkoiset linkit
  - Sisäiset linkit

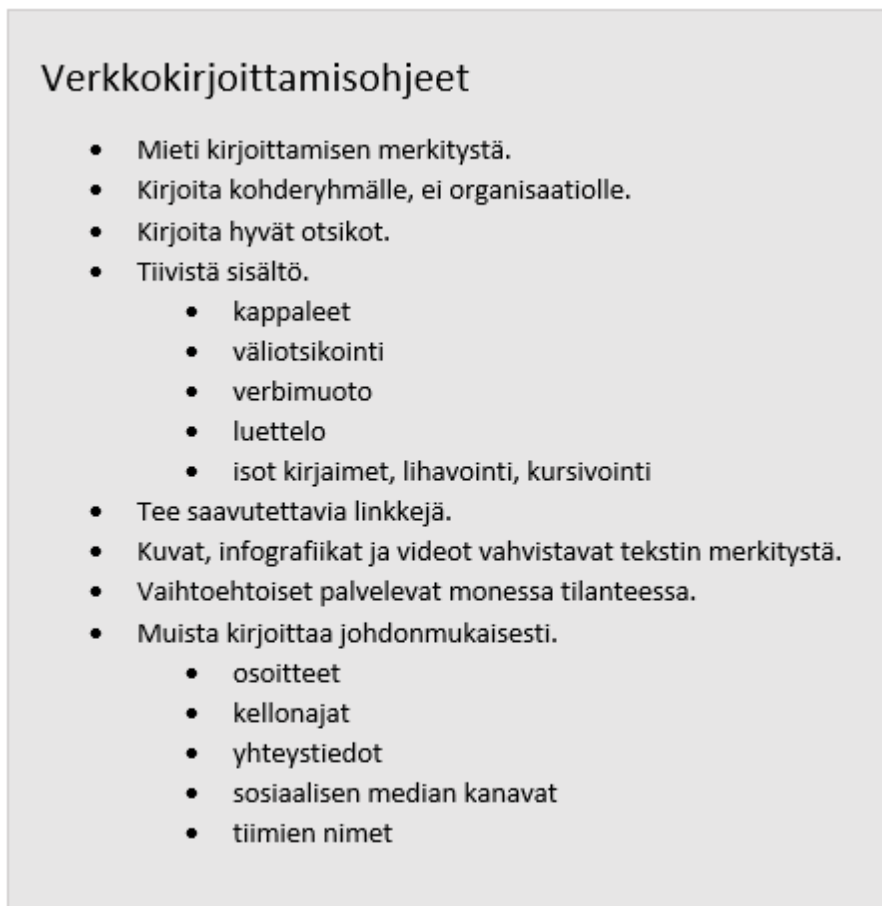
Kuvio 25: Päivittäjäohjeen sisällysluettelo



### 3.6.4 Verkkokirjoittamisohjeet - Content is the king

Juslénin (2009, 167-169) mukaan sisältö on tärkein menestystekijä verkkopalveluissa. Sisältö voidaan esitellä monipuolisesti, esim. tekstien, kuvien, videoiden tai graafisen materiaalien kautta. Niistä kaikista tärkein on teksti. Hyvä sisältö on tärkein syy, miksi ihmiset tulevat verkkopalveluun. Sisältö on hyvä kirjoittaa suoraan kohderyhmälle selkeästi ja ymmärrettävästi. Internettiin ei voida kirjoittaa samalla tavalla kuin paperille. Ihmiset lukevat nettisivuja epälineaarisesti ja hyppäämällä paikasta toiseen. Kannattaa kirjoittaa selkeästi ja ytimekkäästi välttämällä pitkiä ja raskaasti luettavia kappaleita.

Verkkoviestinnän asiantuntijat laativat verkkokirjoittamisohjeet helpottaakseen päivittäjien työtä ja laadukasta ja johdonmukaista sisältöä jatkossakin. Kuviossa 26 esitellään verkkokirjoittamisohjeiden sisällysluettelo. Verkkokirjoittamisohjeet sisälsivät muun muassa saavutettavuuteen liittyvät ohjeet, Omnian omat kirjoitussäännöt, linkkien ja tiedostojen nimeämisen hyviä käytänteitä, otsikkotyyliä, sopivia tekstin tyylin ja pituuden ohjeita.



Kuvio 26: Verkkokirjoittamisohjeiden sisällysluettelo

Kirjoittamisohjeet keskittyvät luonnollisesti tekstikirjoittamiseen. Verkkokirjoittamisohjeiden laatimisen tavoitteena on luoda kattava ja helposti luettava ohjekirja, jonka kautta päivittäjä oppivat tuottamaan laadukasta ja johdonmukaista sisältöä. Ohjeisiin tuotiin myös loogisia linkkejä, jolla johdatetaan päivittäjiä keskittymään oikean ja sopivan sisällön tuotantoon; esimerkiksi ohjeista löytyy: ”Älä käsittele asioita, jotka eivät ole olennaisia lukijoille” tai ” Älä poikkea aiheesta”. Kuviossa 27 esitellään esimerkkinä verkkokirjoittamisohjeista poimittu otsikoinnin ja sisällön ohjeet.

## **HYVÄT OTSIKOT JA TIIVIS TEKSTI**

- Kirjoita ytimekkäitä, kuvaavia ja koukuttavia otsikoita, jotka liittyvät sisältöön.
- Käytä väliotsikoita helpottamaan luettavuutta.
- Keskity olennaiseen ja tiivistä.
- Käsittele vain niitä asioita, jotka ovat olennaisia lukijoille. *Kiva tietää* –faktat ovat harvoin välttämättömiä.
- Tuo aina esille asian *hyödyt* tai *haitat*, jos se on mahdollista. Tuo esille myös se, jos aiheessa on jotain *uutta*.
- Pysy aiheessa. Moni tulee sivulle *otsikon* perusteella: he odottavat, että teksti käsittelee nimenomaan otsikon aihetta.
- Lyhennä virkkeet ja lauseet ytimekkäiksi.
- Käytä sanoja, joita lukijakin käyttää. Älä käytä kielikuvia tai sanontoja.
- Mieti kenelle kirjoitat!

Kuvio 27: Verkkokirjoittamisohjeiden esimerkki, otsikoinnin ja sisällön hyvät käytänteet

### 3.6.5 Prototyyppi

Silloin kun uuden verkkopalvelun sisältörakenne, sivujen nimet ja vaatimusmäärittely olivat valmiit, verkkoviestinnän asiantuntijat kehittivät konkreettisen verkkopalvelun prototyypin, jonka avulla varmistettiin palvelun rakenteen ja kokonaisuuden toimivuus. Prototyyppi rakennettiin rautalankamallin menetelmällä.

Prototyyppi on malli, joka auttaa palvelun tai tuotteen suunnittelussa ja kehittämisessä. Prototyypin avulla voidaan testata nopeasti ja edullisesti tuotteen tai verkkopalvelun kehitetyn konseptin toimivuutta, kiinnostavuutta ja helppokäyttöisyyttä. Palvelun tai tuotteen strategisen, taloudellisen ja logistisen sopivuus tuottavalle organisaatioille voidaan myös testata

prototyypin avulla, koska se tuo syvempää ymmärrystä kehityskohteesta. (Tuulaniemi 2013, 196-198.)

Verkkopalvelun näkökulmasta prototyyppi voi olla mikä tahansa malli tai esittely siitä, miltä verkkopalelu näyttää, kun se julkaistaan. Se voi olla mitä tahansa paperiluonnoksesta interaktiiviseen HTML-prototyyppiin. Verkkopalvelun prototyyppi antaa sidosryhmille mahdollisuuden nähdä, miltä loppupalvelu tulee näyttämään jo projektin elinkaaren alussa. Prototyypit edustavat digitaalisen tuotteen ensimmäisiä rakennuspalikoita ja ne antavat mahdollisuuden suunnittelijoille tutkia ideoita ja toteuttaa niitä nopeasti ja edullisesti. Prototyyppien avulla voidaan oppia virheistä ja tehdä tarvittavia muutoksia saadakseen toimiva lopullinen tuote. Prototyyppi tuottaa täydellisen tulosteen käytettävyydestä. Vaikka prototyyppauksesta on tullut erittäin suosittu tekniikka UX-ammattilaisten keskuudessa, koska se voi olla halpa, nopea ja hauska tapa herättää ideoita eteen, se ei ole täydellinen tekniikka. Etuina ovat muun muassa: prototyypit ovat nopeita ja helppoja tehdä. Prototyypit pakottavat suunnittelijoita miettimään tarkasti ideoita, visualisoida ne ja sitten selvittää, kuinka ne vastaavat käyttäjien syötteisiin. Prototyypit ovat tuotos, jonka asiakkaat ja sidosryhmät voivat helposti ymmärtää ja tarjota hyödyllistä palautetta siitä, onko se mitä he haluavat/tarvitsevat. Prototyypit antavat uskoa, että jokin toimii ja samalla paljastavat suunnitteluongelmia. Useita prototyyppimalleja on saatavilla uudelleen käytettäväksi. Haittoina ovat muun muassa: prototyyppien rakentaminen voi viedä aikaa. Prototyyppien korjaaminen palautteiden perusteella voi viedä myös liika aikaa. Prototyypit eivät aina näytä kauniilta. (Allen ja Chudley 2012,443-452)

Stickdorn (2018, 184) suosittelee rautalankamalleja (wireframe) digitaalisten tuotteiden ja ohjelmistojen prototyyppien rakentamisen menetelmäksi. Rautalankamalleja ovat ei-graafisia kaavioita verkkopalvelun tai ohjelmiston asettelusta tai järjestelystä, mukaan lukien navigointirakenteet ja sisältöelementtejä. Rautalankamalleja yhdistävät taustalla olevan rakenteen (mukaan lukien käytettävissä olevat toiminnot tai tietoarkkitehtuuri) visuaaliseen suunnitteluun. Rautalankamallit auttavat suunnittelutiimiä ymmärtämään ja tutkimaan, kuinka ohjelmiston eri osat toimivat yhdessä.

Verkkoviestinnän asiantuntijat valitsivat uudesta verkkopalvelusta tärkeimmät sivut ja näkymät ja tekivät niistä kuvia, jotka sisälsivät sivujen otsikon, sisältökuvauksen, kuva-alueet, tiedostojen nimet ja tärkeimmät toiminnallisuudet/painikkeet. Nämä kaikki kuvat yhdessä muodostuivat prototyypin rautalankamallin. Prototyyppi tehtiin seuraavista sivuista: etusivu, uutinen, tapahtuma, koulutus, perussivu, ajankohtaistasivu. Näistä sivuista kehitettiin työpöytänäkymiä. Kuviossa 28 esitellään esimerkkinä tapahtumasivun työpöytänäkymän rautalankamalli. Kun prototyypin kokonaisuus oli valmis, järjestettiin kevyt käyttäjättestaus.



Tapahtumakuva

Etusivu → Tapahtumat → Tuntiopettajien päivä

## Tuntiopettajien päivä

Ilmoittaudu (Forms) →

Teaser/Ingressi

Tällä sivulla:

- [Tapahtuman kuvaus](#)
- [Tapahtuman ohjelma](#)
- [Lisätiedon antaja](#)

ankkuri:  
klikattaessa  
hypätään oikeaan  
sisältökohtaan

### Aika

6.8.2022 10.00–14.00

### Paikka

Itätuulenpiha, 1  
02100, Espoo

### Tapahtuman kuvaus

Lorem ipsum .....

### Tapahtuman ohjelma

- 10.00–10.30 lorem ipsum
- 10.30–11.00 lorem ipsum
- 11.00–11.30 lorem ipsum
- 11.30–12.00 lounas
- 12.–13.00 lorem ipsum
- 13.–14.00 lorem ipsum

haitarin alle lisätään pidempiä  
ohjeita ja kuvauksia.

Saapumisohjeet



Pysäköinti



### Lisätietoja

Maija Meikäläinen, koordinaattori  
maija.meikalainen@omnia.fi

? Apua

Kuvio 28: Tapahtumasivun rautalankamalli

### 3.6.6 Prototyyppien testaus

Kehittämistyö kulminoitui käyttäjätestaukseen, jonka avulla päästiin saamaan oikealta kohde-ryhmältä palautetta rakennetun konseptin rakenteesta ja toimivuudesta. Testaaminen oikeiden käyttäjien kanssa on paras tapa selvittää, toimivatko kehitetyt konseptit ja ideat. Käyttäjätestin suorittaminen paljastaa oivalluksia, joita ei olisi koskaan voitu arvata, ja ehdottaa parannuksia, jotka tekevät tuotteesta erottuvan. Käytettävyydestä on helppoa, eikä sen tarvitse olla kallista. (Allen ja Chudley 2012, 98.)

Nielsen Norman Groupin vanhempi käyttäjäkokemusasiantuntija Moran (2019) korostaa myös, kuinka tärkeä käytettävyydestä on suunnitteluongelmien ja kehittämismahdollisuuksien havainnoimiseen. Nykyaikaisen käyttöliittymän suunnittelussa on monia muuttujia ja vielä enemmän muuttujia on ihmisen aivoissa. Yhdistelmien kokonaisuus on valtava. Ainoa tapa saada UX-suunnittelu oikein on testata sitä. Käytettävyydestä tavoitteet vaihtelevat tutkimuksesta riippuen, mutta ne sisältävät yleensä seuraavat: tuotteen tai palvelun suunnittelun ongelmien tunnistaminen, paranemismahdollisuuksien paljastaminen ja kohdekäyttäjän käyttäytymisestä ja mieltymyksistä oppiminen. Paranemismahdollisuuksien paljastaminen. Kohdekäyttäjän käyttäytymisestä ja mieltymyksistä oppiminen. Käytettävyyden testausistunnossa tutkija (kutsutaan "fasilitaattoriksi" tai "moderaattoriksi") pyytää osallistujaa suorittamaan tehtäviä, yleensä käyttämällä yhtä tai useampaa käyttöliittymää. Kun osallistuja suorittaa jokaisen tehtävän, tutkija tarkkailee osallistujan käyttäytymistä ja kuuntelee palautetta. Käyttäjää ei koskaan testata, vain käyttöliittymää. Käytettävyydestä voi olla joko kvalitatiivista (laadullista) tai kvantitatiivista. Laadullinen käytettävyydestä keskittyy käyttäjien oivalluksien ja havaintojen keräämiseen tuotteen tai palvelun käyttäessään. Laadullinen käytettävyydestä on paras käyttökokemuksen ongelmien havaitsemiseen. Toisaalta kvantitatiivinen käytettävyydestä keskittyy käyttökokemusta kuvaavien mittareiden keräämiseen.

Stickdorn (2018, 185) nostaa tärkeimmät rautalankamallin prototyypin testausten lopputulokset: tutkimustiedot (erityisesti bugit, havaintoja ja uusia ideoita), raakaa videomateriaalia ja valokuvat, päivitetty dokumentaatio, rautalankamalli ja huomiot. Testaus alkaa valitsemalla testaajat, ja tarkentamalla testauksen laajuutta (testataanko koko palvelu vai vain osa sitä, mitkä osat kiinnostavat eniten ja halutaanko vain tunnistaa oikea rakenne vai halutaanko myös testata kokemusta.). Viimeinen valmisteluvaihe on rautalankamallien valmistelu. Testaus alkaa esittelemällä rautalankamalleja ja luodaan konteksti tulevasta verkkopalvelusta, jossa näitä rautalankamalleja käytetään. Myös avataan visuaalinen maailma sekä tärkeimmät elementit. Esittelyn jälkeen testaukseen osallistujat pääsevät antamaan palautetaan ja kehittämistiimi sekä testaajat voivat keskustella herättävistä tunteista, havainnoiduista asioista ja kehittämisideoista. Kaikki dokumentoidaan reaaliaikaisesti.

Espon työväenopiston uuden verkkopalvelun puolentoista tunnin konseptin testaamiseen osallistui testaja kaks Espoon työväenopiston tuntiohjaajaa, jotka eivät olleet osallistuneet tähän projektiin aikaisemmin. Testauksen päätarkoitus oli testata verkkopalvelun sisältö-rakennetta ja tärkeimpiä toiminnallisuuksia varsinkin työntekijäkokemuksen näkökulmasta. Testaussessiossa kerrattiin alustavia kokemuksia, kehitettäviä kohteita sekä kehittämisideoita.

Testaajien palautteet olivat varsinkin hyviä. Sisältö oli hyvin jäsennelty. Termit olivat selkeitä ja kaikki ymmärsivät sivujen otsikot samalla tavalla. He osasivat arvata oikein, mistä osiosta sisältö voisi löytyä. Testajat innostuvat chatista, rekrytointi-ilmoituksista ja uudesta koulutus- ja tapahtumakalenterista. Yhteystietojen uusi paikka oli näkyvä, mutta sisällön järjestys ei ollut täysin looginen. Yhteystietosivu oli paremmin nostettu, mutta sivun sisällön järjestys oli vielä tarkennettava. Testajat kaipasivat tarkempaa kuvaa Omnian muusta tarjonnasta, jotta he voivat opastaa paremmin asiakkaita. Etusivun järjestykseen ehdotettiin myös muutoksia. Yleissävy palvelussa oli lähestyttävä ja lempeä. Etusivulla olevat introtekstit ja työväenopiston johdon terveiset nostavat samaan työperheeseen kuuluvuuden tunnetta. Testausaikana syntyivät erilaiset kehittämisideat. Nämä kehittämisideat voidaan toteuttaa vasta silloin kun verkkopalvelu on toteutettu ja julkaistu. Kehittämisideat liittyivät yhteystietohaun kehittämiseen, englanninkieliseen sisällön laajentamiseen sekä visuaalisuuden edistämiseen. Taulukkoon 5 on koottu kaikki kehittämisideat sekä jokaisen idean toteuttamiskuvaukset.

Kehittämisaihe	Kuvaus
Yhteystietohaku	Oma haku yhteystietoihin. Vaatii ohjelmointia ja integraatio Omnian työntekijöiden tietokantaa. Toteutus jää myöhemmäksi ilman konkreetista aikataulua.
Englanninkielinen versio ympäristö	Laajennetaan englanninkielinen sisältö ja rakennetaan oma kieliversio verkkopalvelussa. Vaatii sisällön kääntämistä, sisällön ylläpitoa ja pieniä teknisiä muutoksia. Toteutua alustavasti suunniteltu syksylle 2022.
Mediapankki	Luodaan Espoon työväenopiston toiminnasta visuaalinen materiaalipankki, josta löytyy videoita ja kuvia tuntiohjaajille vapaasti käytettävissä omassa opetusmateriaaleissa ja opetustunneilla.

## Taulukko 5: Prototyypin testauksessa noussut kehittämisideat

### 3.6.7 Suunnitteluvaiheen yhteenveto

Suunnitteluvaiheen tavoitteena oli saada ratkaisu kehitettyä niin pitkälle, että se on valmis viettäväksi tuotantoon. Suunnitteluvaiheessa toteutetut tuotteet kuten uuden verkkopalvelun rakenne, konsepti, vaatimusmäärittely ja prototyyppi esitettiin työväenopistolle ja yhdessä tehtiin viimeisiä viilauksia sekä tarkennettiin tulevien vaiheiden aikataulua. Espoon työväenopiston oman aikataulun syistä suunnitteluvaihe oli tässä opinnäytetyössä läpi viedyn kehittämisprojektin viimeinen vaihe.

Verkkopalvelun konseptoinnin suunnittelussa korostettiin tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittämistarpeita. Erilaisten RSS-syötteiden avulla tuodaan lisää tietoa Omniasta ja sen sisällä työmahdollisuuksia. Laajempaa tietoa työväenopistosta, sen toiminnasta ja periaatteista tuo jatkossa tuntiopettajalle lähemmäksi opistoa ja vapaan sivistystyön merkitystä. Taapahtuma- ja koulutuskalenteri sekä uutistoiminto tuovat tärkeää ajankohtaista tietoa tuntiopettajille. Helposti toteuttava chati mahdollistaa nopeaa ja sujuvaa vuorovaikutusta tuntiopettajien ja opiston välillä. Chatissa opisto vastaa kysymyksiin tiettyinä aikoina viikossa. Jos chati ei ole auki, sitten tuntiopettajat voivat chatin kautta laittaa kysymyksen, ja opisto palaa heti kun mahdollista.

Uuden verkkopalvelun ja siihen liittyvien tuotosten lisäksi suunnitteluvaiheessa syntyi myös tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen malli, joka esitellään tuloksena luvussa 4.

### 3.7 Tuotanto- ja arviointivaiheet vievät projektin loppuun myöhemmin

Tämän opinnäytetyön ulkopuolelle jäivät tuotanto- ja arviointivaiheet. Tämän opinnäytetyön tulosten toimivuus voidaan arvioida vasta silloin kun tulokset on otettu käyttöön. Arviointivaiheessa arvioidaan ratkaisuja erilaisten mittareiden avulla. Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen kehitetyn mallin toimivuus sekä työntekijäkokemuksen kehittämiseen ehdotettujen ratkaisujen vaikuttavuus selviää tarkemmin ajan kuluessa. Uuden verkkopalvelun tekninen tuotanto ja sen julkaiseminen on aikataulutettu vuoden 2022 loppukesään ja alkusyksyyn. Tähän vaiheeseen kuuluu myös tulosten jatkokehittäminen.

### 3.8 Aineiston säilyttäminen ja hävittäminen

Opinnäytetyön laatimisessa käytetyt aineistot ja materiaalit säilytettiin tämän opinnäytetyön kirjoittajan Laurean OneDrive-pilviasemalla. Aineisto koostui teksteistä, yhteiskehittämisalustojen visuaalisista aineistoista, pdf-tiedostoista ja muistiinpanotiedostoista. Muut käytetyt työkalut hallittiin Omnian pilvessä Omnian tunnuksella (Teams, Forms). Etätyöpajassa

käytettiin Miro-työkalua, ja sinne jäivät työpajan tulokset. Henkilötietoja ei löydy mistään aineistosta.

Kun tämä opinnäytetyö valmistuu, ja kaikki lopulliset dokumentit on luovutettu Laureaan ja toimeksiantajalle, hävitetään kaikki aineistot Laurean OneDrivestä ja Mirosta. Omnian palvelimilla olevat aineistot poistetaan vasta sitten kun uusi verkkopalvelu on julkinen ja toiminnassa.

#### 4 Kehittämiprojektin tulokset

Tässä luvussa esitellään tämän kehittämistyön tulokset, jotka antavat vastaukset opinnäytetyön ohjaaviin kysymyksiin, tarkastelemalla tietoperustassa ja kehittämistyössä nousseet havainnot. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ymmärtää, mitä työntekijän kokemus tarkoittaa ja mistä elementeistä heidän kokemuksensa syntyy. Tämän opinnäytetyön tavoite oli ymmärtää tuntiopettajien työntekijäkokemusta ja tämän pohjalta kehittää tuntiopettajille uusi verkkopalvelu, jonne on koottu ohjeet, materiaalit ja ajankohtaista tietoa. Lisäksi luotiin myös ylläpito- ja päivittäjäohjeet. Nämä kaikki uudet tulokset toimivat pohjana tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittämisessä.

##### 4.1 Tuntiopettajan työntekijäkokemuksen muodostuminen kansalais- ja työväenopiston kontekstissa

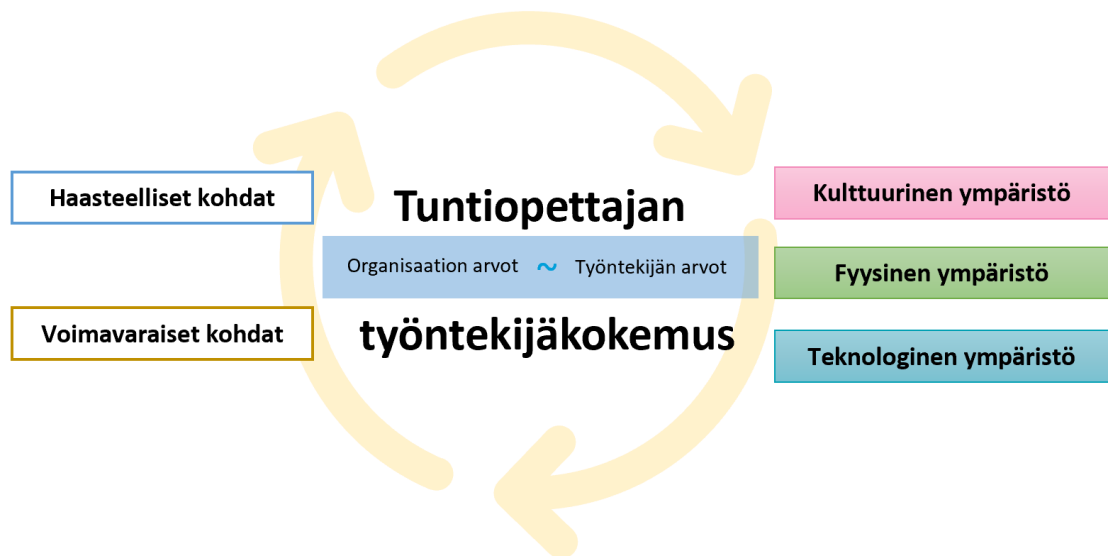
Tietoperustasta nousi esiin tuntiopettajan työn merkitys vapaassa sivistystyössä, sillä suurin osa opetustyöstä jää tuntiopettajien harteille. Tuntiopettajien työmäärä vaihtelee huomattavasti tuntiopettajien välillä, toiselle se on sivutyö ja toiselle se on päätyö. Monet opettavat eri opistoissa samaan aikaan, mikä tarkoittaa, että samalla alueella toimivat opistot taistelevat samoista tuntiopettajien resursseista. Tuntiopettajilla ei ole samoja oikeuksia tai etuja kuin ”virallisilla” opiston kokopäiväisillä työntekijöillä. Esimerkiksi tuntiopettajien työsuhde ja palkanmaksu katkeaa kesäloman aikana, jolloin he ovat työttöminä tuntiopettajan työn osalta. Tietoperustan tuloksena koottiin työntekijäkokemuksen vaikuttajia ja ne ryhmiteltiin neljään pääteemaan: odotukset, tunteet, asiantuntemus ja tilat. Nämä havainnot avattiin kuviossa 13.

Kehittämistyön osuudesta saatiin lisää tärkeitä havaintoja tuntiopettajien työntekijäkokemuksesta suoraan projektiin osallistuneilta tuntiopettajilta. Tiedon keräämisen vaiheessa tehtiin kysely ja pidettiin työpaja, joiden avulla tuntiopettajat pääsivät kertomaan omin sanoin omia kokemuksia. Verkkopalvelun prototyypin testaukseen osallistui kaksi tuntiopettajaa, jotka antoivat myös omia näkemyksiään. Tuntiopettajat tarvitsevat selkeät ohjeet työsopimukseen liittyviin asioihin sekä opetustehtäviin. He kaipaavat parempaa vuorovaikutusta opiston kanssa ja selkeitä yhteydenoton kanavia ja prosesseja. Digitaaliseen maailmaan siirtyminen



aiheuttaa tuntiopettajille painetta. Opetus ja prosessit ovat viime vuosina äkillisesti siirtyneet verkkoon, joten on tärkeä vahvistaa tuntiopettajien digitaitoja ja tukea heitä uusissa digitaalisissa haasteissa. Tuntiopettajat nostivat itse useaan kertaan viime vuosina nousseen haasteen, joka aiheuttaa tuntiopettajille painetta opetustyössä: asiakkaiden monipuolistuminen. Tällä hetkellä samalla opetustunnille kokoontuvat hyvin erilaisia asiakkaita, joilla on hyvin erilaisia taustoja, valmiuksia, odotuksia ja tarpeita.

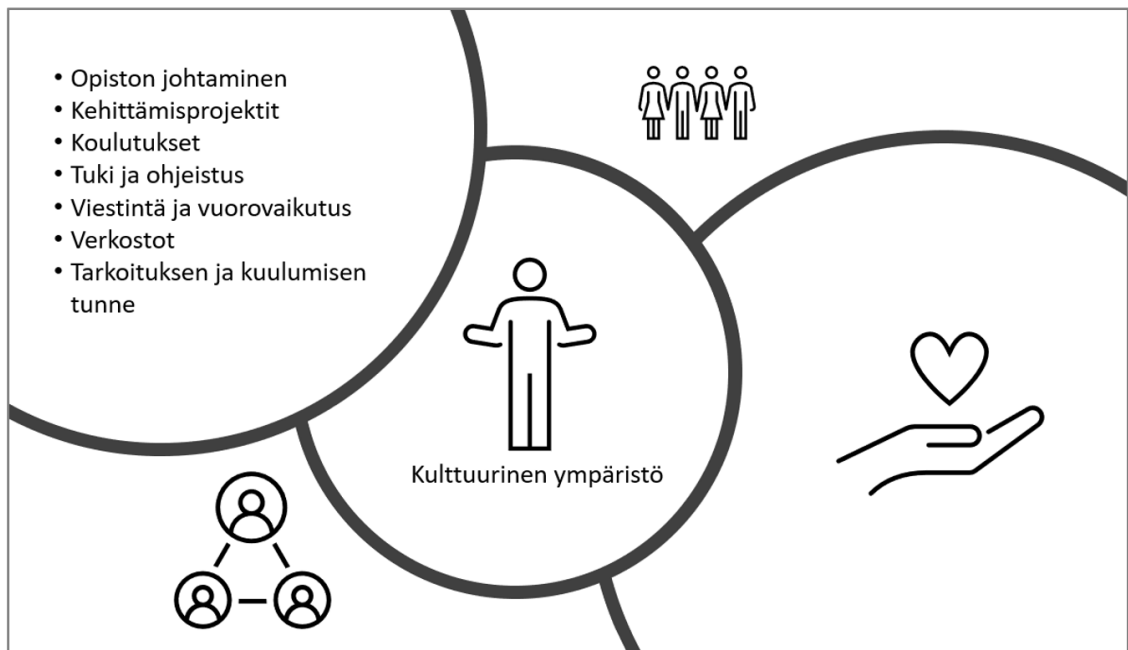
Kaikista havainnoista ja uusista opituista avauksista syntyi uusi malli, joka kuvaa tuntiopettajien työntekijäkokemusta kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Malli perustuu Morganin (2015) kolmeen ympäristöön. Malli myös sisältää tuntiopettajien voimavaroja ja esiintyneitä haasteita. Seuraavaksi avataan jokaisesta alueesta työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Kuvio 29 kuvaa tämän mallin pääalueet.



Kuvio 29: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen malli

#### 4.1.1 Tuntiopettajien kulttuurinen ympäristö

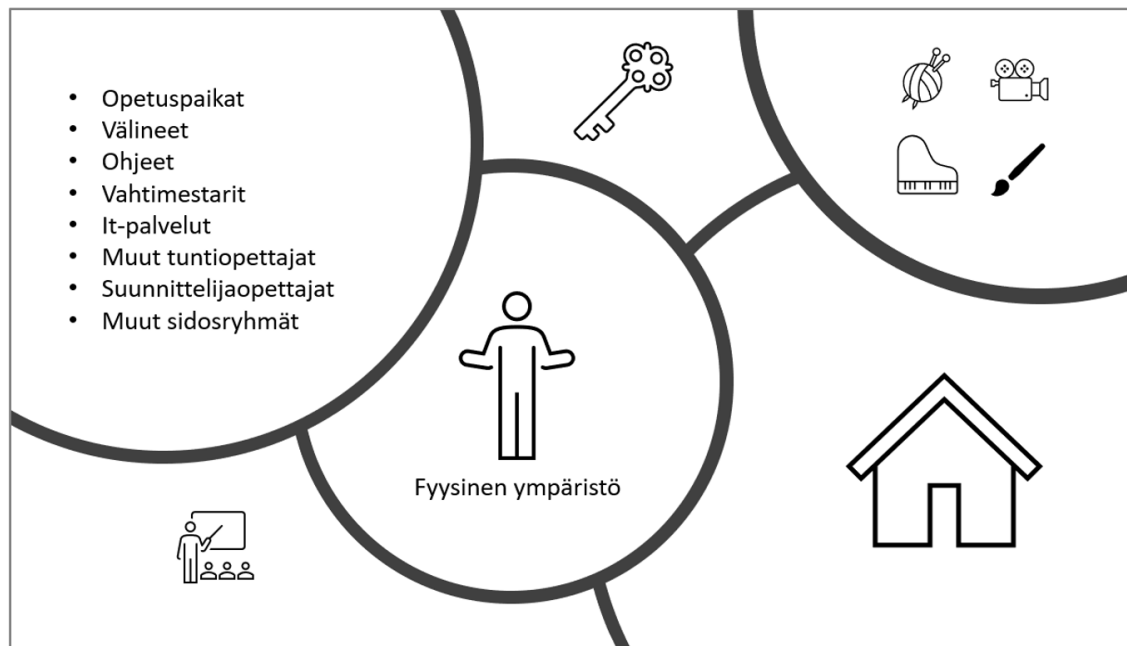
Morganin mukaan (2015) **kulttuurinen ympäristö** on kaikki mitä tunnet. Yhteisiin arvoihin pohjautuva kulttuuri näkyy helposti jokapäiväisissä käytännöissä. Sitä on johtamistyyli, työntekijöiden tarkoituksenmukaisuus, organisaatorakenne ja ihmiset, jotka muodostavat organisaation. Tuntiopettajat arvostavat tarkoituksen ja kuulumisen tunnetta. Tuntiopettajat kaipaavat helpompaa ja nopeampaa vuorovaikutusta ja lisää yhteishetkiä muiden tuntiopettajien kanssa. Kehittämishankkeisiin osallistuminen on tärkeää tuntiopettajille, koska niiden kautta he pääsevät tekemään monipuolisempaa työtä ja/tai kouluttautumaan. Opiston johtamistyyli ja tuki vaikuttavat myös tuntiopettajien kokonaiskokemukseen. Kuviossa 30 esitellään tuntiopettajien työntekijäkokemukseen vaikuttajat kulttuurisen ympäristön osalta.



Kuvio 30: Tuntiopettajien kulttuurisen ympäristöön vaikuttajat

#### 4.1.2 Tuntiopettajien fyysinen ympäristö

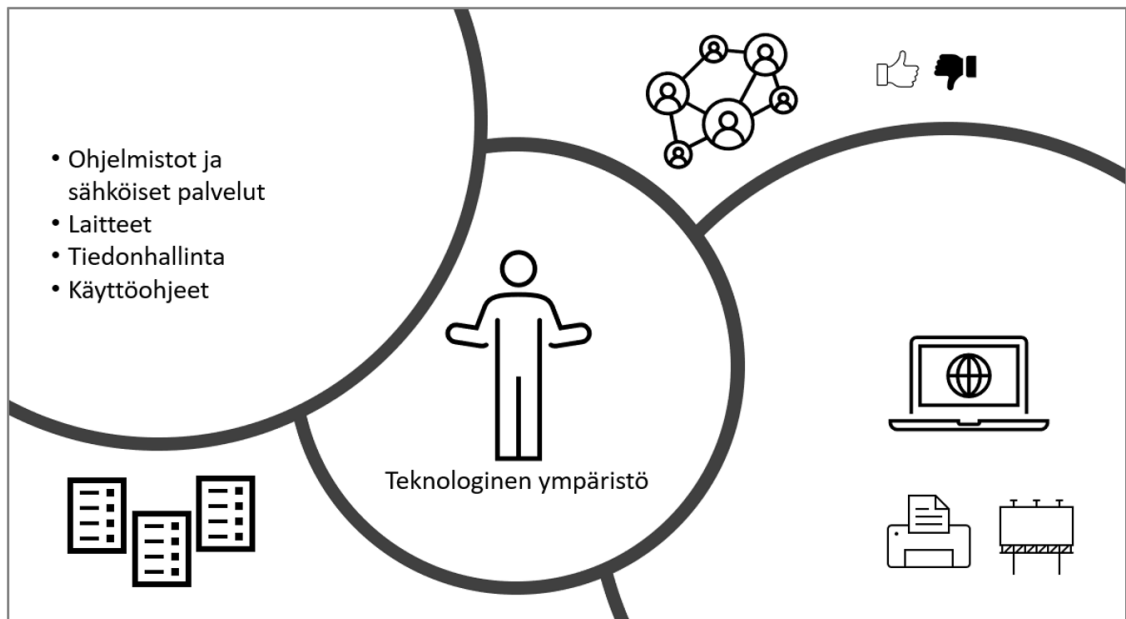
Morganin (2015) mukaan fyysinen ympäristö on kaikki, mitä voimme nähdä, koskettaa, maistaa ja haistaa. Se koostuu toimiston seinillä roikkuvasta taiteesta organisaation tarjoamiin aterioihin, toimistokopeista avoimeen pohjaratkaisuun, johon työntekijä voi istua. Se koostuu myös ihmisistä, joiden kanssa tehdään töitä, ja kaikesta siltä väliltä. Fyysinen ympäristö, jossa tuntiopettajia tekevät työtä, vaikuttaa monella tavalla heidän työntekijäkokemuksensa. Opetuspaikat ovat hyvin erilaisia keskenään. Kurseja pidetään esimerkiksi tavallisissa opetusluokissa, käsityöluokissa, keittiöissä, taideluokissa, kuntosaleilla ja ulkona. Opetuspaikka riippuu erityisesti kurssiaiheesta. On kolme asiaa, joita tuntiopettajat kaipaavat: Ensimmäinen on tarkempaa tietoa opetuspaikasta ennen kuin he menevät ensimmäistä kertaa opettamaan. Näitä ovat esimerkiksi pysäköintimahdollisuudet, oven ja luokan sijainti, hätäpoistumisohjeet ja taukotilat. Toinen tuntiopettajien kaipaama asia on parempia ohjeita välineistä, esimerkiksi koneiden käytöstä ja välineiden säilytystiloista. He myös tarvitsevat tahojen yhteystiedot, kenelle voi soittaa nopeasti tarvittaessa, esimerkiksi vahtimestarit ja IT-palvelut. Kolmanneksi tuntiopettajille on myös tärkeä tuntee työväenopiston henkilökuntaa ja saman alan muita tuntiopettajia. Kuviossa 31 kuvataan tuntiopettajien työntekijäkokemuksen vaikuttajat fyysisen ympäristön osalta.



Kuvio 31: Tuntiopettajien fyysiseen ympäristöön vaikuttajat

#### 4.1.3 Teknologinen ympäristö

Morganin (2015) mukaan teknologinen ympäristö on kaikki työkalut, joita työntekijät käyttävät työnsä suorittamiseen. Tämä sisältää kaikki sovellukset, ohjelmistot ja verkko-oppimistyökalut sekä niiden käyttökokemukset ja suunnittelulementit. Tämä sisältää myös mobiililaitteita, kannettavia, pöytätietokoneita ja videoneuvotteluratkaisuja, joihin työntekijöillä on pääsy. Viime aikana verkko-opetus on lisääntynyt, ja myös opiskelijahallinta tehdään digitaalisessa työympäristössä. Sosiaalisen median kanavien käyttö on myös kehittynyt kurssien markkinoinnin, verkostojen rakentamisen ja opetuksen hyödyntämisessä. Tuntiopettajat tarvitsevat hyviä atk-taitoja, hyvä digitaalista tukea ja ohjeita, kuten esimerkiksi tietokoneiden kirjautumisprosessista tai projektorin tai tulostimien käytöstä. Kuviossa 32 kuvataan tuntiopettajien työntekijäkokemukseen vaikuttajat teknologisen ympäristön osalta.



Kuvio 32: Tuntiopettajien teknologisen ympäristöön vaikuttajat

#### 4.1.4 Tuntiopettajien voimavarat ja haasteet

Tuntiopettajilla on todella arvokkaita voimavaroja, jotka auttavat heitä onnistumaan opetus-tehtävissä. Nämä voimavarat antavat heille tukea ja voimaa ratkaisemaan tulevia haasteita. He ovat hyvin motivoituneita, koska he ymmärtävät vapaan sivistystyön merkitystä yhteiskunnassa ja koska heillä on vapaus suunnitella omia kursseja. He ovat itseohjautuvia ja monet viihtyvät monipuolisissa opiskelijaryhmissä. He näkevät lyhyessä ajassa, miten heidän työnsä vaikuttaa opiskelijoiden kehittymiseen.

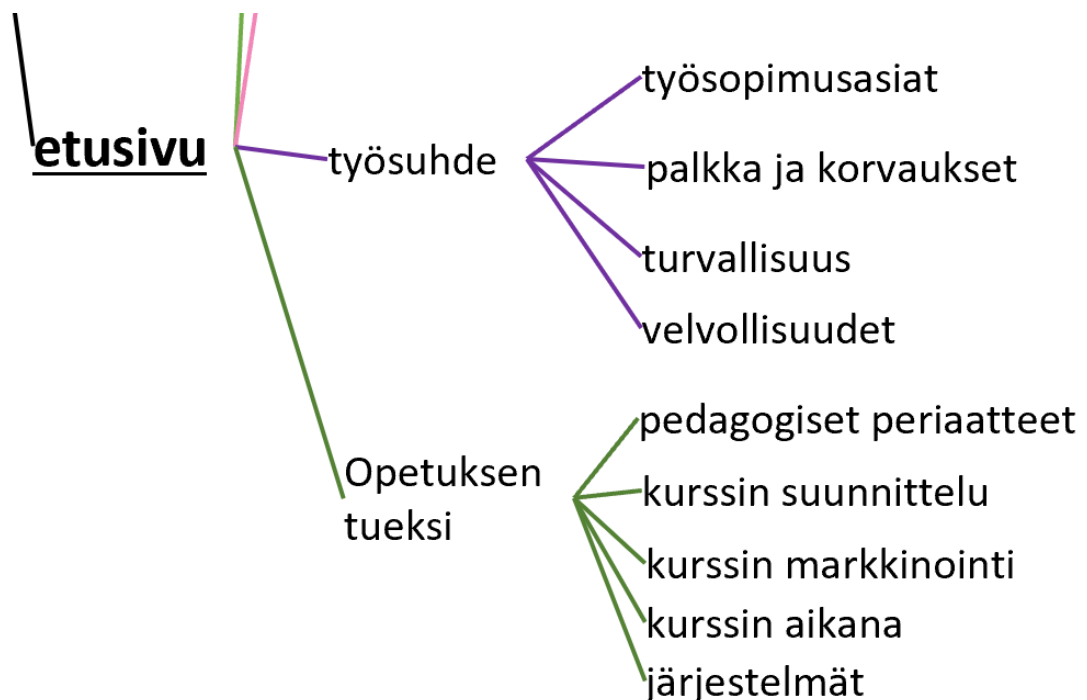
Tuntiopettajat kohtaavat erilaisia haasteita työssään. Palkka ja määräaikaisuus ovat isoimpia kipukohtia. Laaja asiakaskohderyhmä aiheuttaa myös tuntiopettajille haasteita. Monet asiakkaat tarvitsevat tukea ja ohjausta, joten tuntiopettajat kaipaavat lisää pedagogista, digitaalista ja ohjausosaamista. Tiimityön ulkopuolelle jääminen ja rajattu vuorovaikutus opistojen ja muiden tuntiopettajien kanssa painavat monen tuntiopettajan mieltä.

#### 4.2 Vapaan sivistystyön tuntiopettajien tarvitsema tukimateriaali ja sitoutumisen parantamiseen

Tuntiopettajille kehitetyt ohjeet ja tukimateriaalit voivat toimia erottumistekijänä työnantajan toimivalle opistolle. Jos tuntiopettaja kokee, että jonkun opiston kanssa toimiminen on helppoa ja sujuvaa, hän todennäköisesti tekee työtä tämän opiston kanssa eikä toisessa opistossa, jossa prosessit ja ohjeet ovat epäselviä ja kaikki näyttää vaikealta.

## Selkeät ohjeet ja prosessikuvaukset

Kehittämisprojektin kautta kävi ilmi, että tuntiopettajat tarvitsevat ohjeita erilaisista teemoista: työsopimukseen liittyvät ohjeet mahdollistavat hyvän alun yhteistyöhön ja kurssin suunnitteluun liittyvät ohjeet auttavat tuntiopettajia rakentamaan kurseja opiston linjauksen mukaisesti. Tuntiopettajia kannustetaan osallistumaan kurssin markkinointiin, jotta saadaan riittävästi asiakkaita ilmoittautumaan kurssille. Kurssin aikana tuntiopettajat tekevät opiskelijoiden hallinta- ja tukitehtäviä, joten hyvät ohjeet helpottavat tuntiopettajien työtä. Hyvät pedagogiset käytänteet tarjoavat tuntiopettajille monipuolisia menetelmiä opetus- ja ohjaustehtäviin. Opistoissa käytetään erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia, joten sekä kattavat että pikaohjeet auttavat tuntiopettajia saamaan ajoissa digitaaliset välineet haltuun. Kehittämisestä ilmi tulleet kokoavat ohjeiden teemat toimivat rautalankana kehitetyn verkkopalvelun sisältörakenteeseen. Kuviossa 33 näkyy uuden verkkopalvelun sisältörakenteen ensimmäisen ja toisen tason ohjeiden osalta.



Kuvio 33: Verkkopalvelun sisältörakenne ohjeiden osalta

## Ajankohtaistietoa ja yhteishengen nostaminen

Hyvien ohjeiden ja selkeiden prosessein laatimisen lisäksi tuntiopettajien sitoutumista voidaan parantaa lisääkeinoin. Kehittämisessä tehdyn kyselyn ja pajan avulla saatiin tuntiopettajilta tärkeitä huomioita. Opiston seminaareihin ja kehittämispäiviin osallistumismahdollisuuksien lisääminen tarjoaa tuntiopettajille hyviä tilaisuuksia verkostoitumiselle toisten

opettajien ja opiston henkilökunnan kanssa. Kehittämispäivät ja koulutukset tuovat uutta osaamista ajankohtaisista aiheista. Toinen hyvä tapa päästä lähemmäksi tuntiopettajia on perustaa vertaisryhmiä, joissa osallistujat voivat keskustella yhteisistä haasteista ja oppia toisten hyvien kokemusten kautta. Kun tietoa opistosta ja sen arvoista ja periaatteista on tiedossa, tuntiopettajat voivat tuntee, miten molempien arvot kohtaavat, joten työn merkitys ja kuuluvuuden tunne kasvavat. Avoimien työpaikkojen nostaminen esille tuntiopettajille antaa uusia työmahdollisuuksia. Opiston kannattaa työllistää tuntiopettajia, koska he tuntevat jo opiston toimintaa ja arvostavat opiston periaatteita ja merkitystä. Kuviossa 34 näkyy uuden verkkopalvelun sisältörakenteen ensimmäinen ja toinen taso ajankohtaista ja opistosta -tietojen osalta.



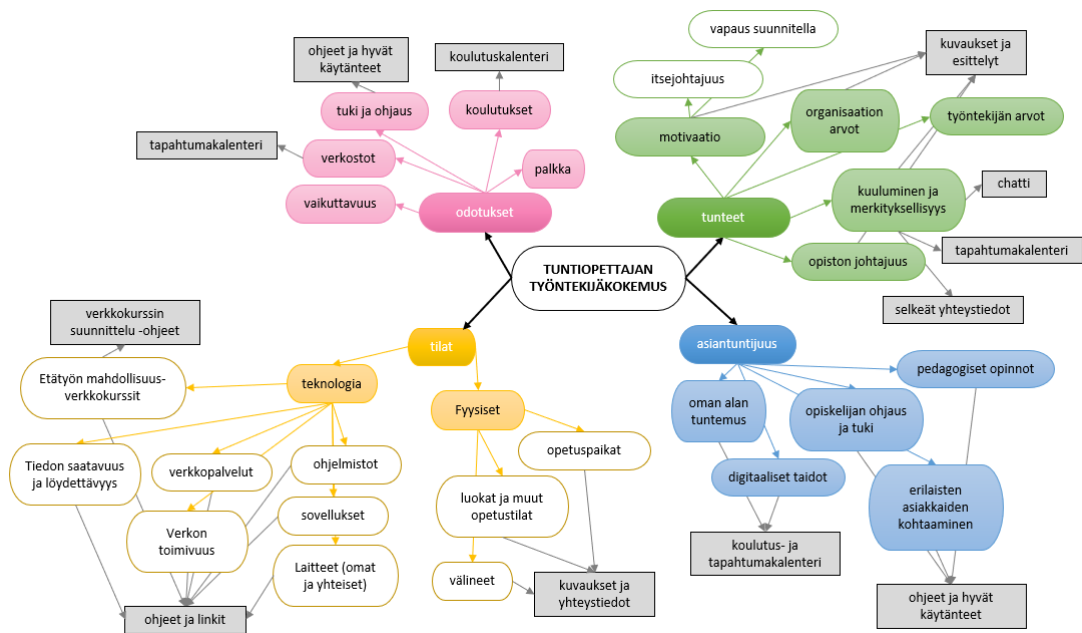
Kuvio 34: Verkkopalvelun sisältörakenne ajankohtaista ja opistosta -tietojen osalta

#### 4.3 Tuntiopettajakokemuksen tukeminen verkkopalvelun avulla

Nykyaikana suurin osa keskustelusta opiston ja tuntiopettajan välillä tapahtuu digitaalisessa ympäristössä. Monet opistot lähettävät tarvittavat materiaalit tuntiopettajille sähköpostitse. Monet myös ovat julkaisseet digitaalista materiaalia, jotka auttavat tuntiopettajia perehtymään opiston prosesseihin. Tässä kehittämistyössä tutustuttiin muiden oppilaitoksen ratkaisuihin. Monella on sähköisiä esitteitä (pdf-muodossa), jotka kokoavat tärkeimpiä ohjeita ja yhteystietoja. Kuten kehittämisprojektissa kuvattiin, tässä ratkaisussa on tärkeitä ratkaisevia puutteita. PDF-tiedoston sisältö helposti jää päivittämättä, kun tulee muutoksia prosesseissa

tai yhteystiedoissa. Toinen iso puute on, että tärkeää tietoa ei ole helposti löydettävissä, vaan irrallisena yhden linkin takana. Tiedostojen versioiden hallintaprosessi ei ole mutkaton. Kun sitä ei ymmärretä, helposti kokonaisuuden hallinta tulee monimutkaiseksi: sama tiedosto ladataan useaan kertaan, joten kun tulee päivittämistarve, täytyy muistaa päivittää kaikki ladattujen tiedostojen versiot. Usein tiedostot jäävät vanhentuneina nettiin, kun uusia versioita julkaistaan, mutta vanhoja ei muisteta poistaa. Nämä kaikki huomiot vahvistivat kehitetyn ratkaisun näkemyksen: tuntiopettajia palvellaan paremmin digitaalisen verkkopalvelun kautta. Tämä uusi ja toimiva verkkopalvelu vaikuttaa suoraan tuntiopettajien työntekijäkokemukseen, varsinkin tuntiopettajien digitaaliseen työntekijäkokemukseen.

Tietoperustan tuloksena tunnistettiin tuntiopettajan työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat (kuvio 13). Verkkopalvelun kautta voidaan vahvistaa hyvää kokemusta monen vaikuttajan osalta. **Tapahtuma- ja koulutuskalenterin** kautta voidaan tuoda helpommin löydettäväksi tuntiopettajille tarkoitetut tapahtumat ja koulutukset, joten yhteenkuuluvuuden ja merkityksellisyyden tunne vahvistuu, sekä verkostoituminen ja erilaisten taitojen kehittäminen myös vahvistuvat. **Hyvät ohjeet ja käytänteet** auttavat kehittämään työntekijäkokemusta monesta näkökulmasta: Tekniset ohjeet helpottavat verkon, järjestelmien, sovellusten ja laitteiden käyttöä. Opiskelijoiden tuki ja ohjaus sujuu paremmin. Pedagogisten menetelmien ohjeet ja käytänteet antavat tuntiopettajille hyviä työkaluja opetuksen pitämiseen. Tilojen ja opetusvälineiden **kuvaukset** auttavat tuntiopettajia hahmottamaan paremmin fyysistä opetusympäristöä. **Selkeät ja kattavat yhteystiedot** helpottavat jatkoselvityksiä erilaisissa tapauksissa. Opistojen arvojen ja johtajuuden **kuvaukset ja esittelyt** nostavat tuntiopettajien motivaatiota ja kuuluvuuden tunnetta. Chatti helpottaa reaaliaikaista yhteydenottoa ja kehittää arvostamisen tunnetta. Kuviossa 35 havainnollistetaan tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat ja miten niitä kehitetään verkkopalvelun avulla. Kuva löytyy suurempana kuviona liitteestä 5.



Kuvio 35: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajien ja verkkopalvelun toiminnallisuuden yhdistelmä (mukaillen kuvio 13)

#### 4.4 Verkkopalvelun esittely

Tässä kehittämistyössä konseptoidun ja pilotoitun verkkopalvelun päätehtävänä on tukea ja parantaa tuntiopettajien työntekijäkokemusta. Uuden verkkopalvelun rakenne ja toiminnallisuudet vastaavat tuntiopettajilta tulleisiin tarpeisiin. Uudesta verkkopalvelusta löytyy heille tarkoitettuja ohjeita, uutisia, tapahtumia ja koulutusmahdollisuuksia. Uusi verkkopalvelu palvelee tuntiopettajia monesta näkökulmasta. Seuraavaksi avataan, miten verkkopalvelu tukee tuntiopettajien työntekijäkokemusta.

#### Vuorovaikutuksen parantaminen

Uudessa verkkopalvelussa kullakin aihesivulla esitellään aiheesta lisätietojen antaja. Esimerkiksi Tapiolan toimipiste sivulla näkyy sekä Tapiolan toimispisteen aluevastaavan että vahtimestarit yhteystiedot. Tämän lisäksi Yhteistietojen kattava esittelysivu on nostettu ylämenuun omaksi elementiksi. Yhteystietojen sivulta löytyvät kaikki tuontiopettajille tärkeät ihmiset ja tahot ryhmiteltyinä.

Toinen tärkeä vuorovaikutusta parantava toiminnallisuus on chatti. Chatti näkyy suljettuna jokaisen sivun alareunassa. Tuntiopettaja pääsee keskustelemaan opiston kanssa klikkaamalla painiketta. Chatin palveluajan ulkopuolella tuntiopettaja voi kirjoittaa viestin, johon opisto vastaa, kun chatti avautuu seuraavan kerran.



## **Ajankohtaista**

Yhteenkuuluvuuden ja arvostamisen tunnetta kasvatetaan uudessa verkkopalvelussa muun muassa ajankohtaisen sisällön kautta. Uudessa verkkopalvelussa esitellään uutisia, tapahtumia, koulutuksia ja avoimia työpaikkoja.

## **Ohjeet ja kuvaukset**

Monipuoliset ohjeet luovat kattavan tietopaketin, josta tuntiopettajat saavat tarvittavat tiedot omaan työhönsä. Verkkopalvelusta löytyvät pedagogiset ohjeet ja käytänteet, tekniset ohjeet (esimerkiksi sovellusten, oppimisympäristön, verkkoon kirjautumisohjeet), työsuhteen liittyvät ohjeet (muun muassa työsopimus, poissaolot, matkakorvaus) ja käytännön ohjeet (esimerkiksi toimipisteiden kuvaukset, välineiden käyttöohjeet).

## **Esittelyt**

Omnian, opiston ja tiimien esittelyt tuovat paremman kuvan tuntiopettajille Omnia ja opiston toiminnasta, joten he saavat lisää varmuutta esimerkiksi opiskelijoiden ohjaukseen.

## **Visuaalinen materiaali**

Uudessa verkkopalvelussa käytetyt kuvat ja visuaaliset elementit kehitetään yhteisöllisyyden teeman ympärillä.

## **Verkkopalvelun kokonaiskonsepti**

Tämän kehittämisprojektin avulla saatiin uuden verkkopalvelun suunnitelma valmiiksi toteutettavaksi. Suunnittelukonsepti koostuu kolmesta tuotoksesta: Uuden verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri on kuvattu käsitekartan avulla (kuvattu luvussa 3.7.1). Vaatimusmäärittely (kuvattu luvussa 3.7.2) kuvaa suunnitellut tekniset vaatimukset ja toiminnallisuudet, ja se ohjaa verkkopalvelun teknistä toteutusta. Uuden verkkopalvelun prototyypin rautalankamalli (kuvattu luvussa 3.7.5) näyttää miltä palvelun käyttöliittymä näyttää tuntiopettajille. Kuviossa 36 esitellään uuden verkkopalvelun etusivu.



# Ihanaa, että olet osa perhettämme

kuva-alue

Tietopaketti tuntiopettajille

## Uutiset

kuva-alue

Tapiolan tilaremontti  
valmis  
18.3.2022

kuva-alue

Matkakorvausohje  
uudistunut  
11.3.2022

kuva-alue

Opetusministeriön  
vierailu Tapiolan  
tiloissa  
9.3.2022

## Tapahtumat

kuva-alue

Moodle-työpaja  
Espoon keskus  
20.3.2022 16.00–17.30

kuva-alue

Digitaidot-  
vertaisryhmän  
tapaaminen  
Olari  
22.3.2022 16.00–17.30

kuva-alue

Digitaidot-  
vertaisryhmän  
tapaaminen  
Olari  
22.5.2022 16.00–17.30

Kuvio 36: Tuntiopettajien verkkopalvelun etusivun rautalankamalli

Uuden verkkopalvelun hallinnan kehittämiseksi toteutettiin myös verkkokirjoittamisohjeet sekä ylläpito- ja päivittäjäohjeet. Verkkokirjoittamisohjeet (esitelty luvussa 3.6.4) auttavat sisällöntuottajia kirjoittamaan sisältöä johdonmukaisesti ja saavutettavasti. Ylläpito- ja päivittäjäohjeet (kuvattu luvussa 3.6.3) helpottavat ylläpitäjien ja päivittäjien työtä verkkopalvelun hallintotehtävissä.

## 5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa esitellään aluksi tutkimuksen johtopäätökset. Pohdinnassa peilataan opinnäytetyön tuloksia tietoperustassa käsiteltyihin aikaisempiin tutkimustuloksiin sekä arvioidaan käytettyjä tutkimus- ja kehittämismenetelmiä. Myöhemmin kuvataan tutkimustulosten merkitys ja hyödynnettävyys (toimeksiantajalle ja laajemmin) ja annetaan jatkokehittämis ehdotuksia.

### 5.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli ymmärtää, mitä tuntiopettajien työntekijän kokemus tarkoittaa ja mistä elementeistä heidän kokemuksensa syntyy. Kehittämistyötä ohjaavat kysymykset olivat: Mistä elementistä tuntiopettajien työntekijäkokemus koostuu kansalais- ja työväenopistojen kontekstissa. Minkälaisia ohjeita, materiaaleja ja tukea tuntiopettajat tarvitsevat oman työn tekemiseen ja oman osaamisen kehittämiseen sekä tuntiopettajien sitoutumisen parantamiseen. Miten tuntiopettajakokemuksen syntymistä voidaan tukea verkkopalvelun avulla.

Edellä läpi käydyn tutkimuksen perusteella tuntiopettajan työntekijäkokemus syntyy kolmen ympäristön tekijöistä: kulttuurinen, fyysinen ja teknologinen ympäristö. Erilaiset haasteet vaikuttavat myös tuntiopettajien työntekijäkokemuksiin ja niihin vastaavat omat tuntiopettajien voimavarat. Keskeisenä työntekijäkokemukseen vaikuttajana ovat opiston arvot, ja miten nämä arvot kohtaavat tuntiopettajan omiin arvoihin. Kun nämä kaikki vaikuttajat laitetaan yhteen, syntyy tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaava malli. Tämä malli havainnollistetaan kuviossa 37.



Kuvio 37: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaava malli

Kulttuurinen ympäristö vaikuttaa tuntiopettajien työntekijäkokemukseen varsinkin tunteiden osalta. Tuntiopettajille on tärkeä yhteenkuuluvuuden ja tarkoituksen tunne. Kun opisto on avoin viestinnässä ja vuorovaikutuksessa ja tarjoaa yhteistilaisuuksia ja koulutuksia, tuntiopettajien työntekijäkokemus paranee. Fyysinen ympäristö vaikuttaa työntekijäkokemukseen käytännön ja tunteiden näkökulmasta. Kun opettajille tarjotaan tarvittavat tiedot toimipisteistä, opetustiloista ja tärkeät sidosryhmät ovat tiedossa, he voivat keskittyä opetustehtäviin eikä aikaa mene toissijaisiin asioihin. Teknologinen ympäristö vaikuttaa varsinkin digitaaliseen työntekijäkokemukseen. Tarjoamalla tuntiopettajille selkeitä käyttöohjeita ja linkkejä tarvittaviin järjestelmiin, hän pystyy saada haltuun uutta teknologiaa vaivattomasti. Tuntiopettaja on itsevarma ja pystyy ohjaamaan paremmin omia opiskelijoita digitaalisissa haasteissa.

Tuntiopettajat kohtaavat erialisia haasteita työssään. Palkka ja määräaikaisuus ovat huonoimpia puolia. Asiakkaan ja opiston osalta voi tulla myös korkeat odotukset muun muassa

seuraavista asioista: opiskelijan tuki ja ohjaus, digitaaliset taidot, pedagoginen osaaminen tai jatkuva kouluttautuminen omalle alalle. Toinen tärkeä haaste on monipuolisen opiskelijaryhmän kohtaaminen. Samassa luokassa olevien opiskelijoiden taustat ja lähtökohdat ovat hyvin erilaisia keskenään ja tuntiopettajan täytyy löytää oikea tapa saavuttaa jokainen. Vaikka opetustyössä tuntiopettajat kohtaavat erilaisia haasteita, heillä on myös voimavaroja, joilla he vastaavat niihin haasteisiin. Tuntiopettajat ovat motivoituneita ja itseohjautuvia ja vapaus suunnitella omia kursseja tuo merkitystä ja vaikuttavuuden tunnetta työhön.

Opisto voi kehittää tuntiopettajien työntekijäkokemusta ja heidän sitoutumistaan varmistamalla, että heillä on tarvittavat tiedot ja tuki koko työsuhteen aikana. Opisto voi lisätä koulutuksia, joiden kautta tuntiopettajat voivat päivittää ja laajentaa osaamistaan. Yhteisten päivien lisääminen kehittää yhteishenkeä ja verkostoitumismahdollisuuksia. Vertaisryhmät voivat auttaa tuntiopettajia oppimaan toisten kokemuksiltaan.

Tuntiopettajille tarkoitettu toimiva digitaalinen verkkopalvelu kehittää tuntiopettajien digitaalista työntekijäkokemusta. Verkkopalvelun kautta tuntiopettajat saavat tarvittavia ohjeita ja vuorovaikutusta opiston kanssa paikasta ja ajasta riippumatta. Hyvät tekniset ohjeet auttavat tuntiopettajia hallitsemaan käytössä olevia järjestelmiä ja digitaalisia oppimis- ja työympäristöjä. Verkkopalveluun voidaan lisätä chatti, jonka kautta tuntiopettajat voivat reaaliaikaisesti olla vuorovaikutuksessa opiston kanssa ja saada nopean vastauksen tai ohjeen heidän ongelmaansa. Verkkopalvelun tulee olla hyvin ylläpidetty ja hallittu, jotta palvelun laatu ja toimivuus säilyvät pitkän aikaa. Kehitetyt verkkokirjoittamisohjeet sekä ylläpito- ja päivittäjähöjeet ohjaavat ylläpitäjien ja päivittäjien tehtäviä.

## 5.2 Pohdinta

Johdannossa avattu elinikäisen oppimisen käsitteen merkitys korostui tutkijalle tätä oppinäytetyötä tehtäessä. Kehittämistyöhön osallistuneet tuntiopettajat ja Espoon työväenopiston henkilökunta toivat vahvasti esille elinikäisen oppimisen merkityksen ja vapaan sivistystyön roolin ihmisten jatkuvassa kehityksessä. Ihminen oppii koko elämän ajan, ja iso osa oppimisesta ei tapahdu formaalissa koulutuksessa vaan se tapahtuu non-formaalisten koulutusten kautta. Elinikäinen oppiminen edistää hyvinvointia, iloa, osallisuutta, kestävä kehitystä ja tasa-arvoa. Se on jokaisen ihmisen oikeus, ikään, sukupuolen, taustan ja kulttuurin riippumatta. (Isacsson, 2020). Tietoperusta ja kehittämistyön tulosten analyysi korostavat kansalaisopistojen ja sen tuntiopettajien sitoutumista kansalaisyhteiskuntaa tukevaan aktiiviseen osallistumiseen. Kehittämistyöhön osallistuneet ymmärtävät monipuolisen opiskelijaryhmän haasteita. Erilaisten kehitettävien ohjeiden, materiaalien ja keinojen tarpeita tuotiin esille ohjaamaan, tukemaan ja opettamaan paremmin monipuolista ja moninaista opiskelijakuntaa.

Tämän oppinäytetyön tulokset vahvistavat monesta näkökulmasta tietoperustassa esiteltyjä teemoja ja käsitteitä. Kyselyssä ja työpajassa tuntiopettajat nostivat halukkuutta

kouluttautua enemmän. Poikela (2009, 30) oli aikaisemmin myös nostanut, miten tuntiopettajat kokevat vaikeana päästä tarvittaviin koulutuksiin. Tuntiopettajien itse nostama koulutus-halukkuus on samalla linjalla kuin Morganin (2017, 114-115) havainto: henkilökohtaisen kehi-tyksen halu toimii tärkeänä tekijänä positiivisen työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Ke-hittämissä edetessä Morganin (2015) kolme työntekijäympäristöä tuli esille tärkeänä osana tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostamisen rakentamista. Tiedonkeruumenetel-mien kautta tulleet uudet ilmiöt jakautuvat hyvin Morganin asetelmaan.

Sekä tietoperusta että kehittämistehtävän tulokset korostavat hyvän viestinnän ja vuorovaiku-tuksen merkitystä. Tuntiopettajille on tärkeää saada sujuvaa ja toimivaa viestintää opiston kanssa. Tulokset vahvistivat Koiviston (2021, 45) tutkimuksen tulokset: Useat tuntiopettajat kaipaavat tiiviimmin keskustelua, vertaistukea ja ohjausta. Monet tuntiopettajat kokevat sa-moja tunteita ja käyvät läpi samoja asioita ja tilanteita, joten spontaanit keskustelut ja oh-jaushetket voivat vähentää yksinäiseksi olon kokemista.

Kehittämistyön tulokset vahvistavat Plaskoffin (2017, 137-140) työntekijäpolun määritelmää. Työntekijän matkaa alkaa jo työhaun vaiheessa, ennen ensimmäistä työpäivää ja jatkuu työ-suhteen päättymisen jälkeen. Tuntiopettajien kohdalla tämän työntekijäpolun määritelmä ko-rostuu. Pääkaupunginseudulla opistot taistelevat samoista tuntiopettajien resursseista, joten opistoille on tärkeä erottua muista opistoista tarjoamalla kutsuvia työpaikkoja ja esittäyty-mällä luotettavana ja selkeänä työnantajana. Kun tuntiopettaja on valinnut opiston, työsuh-teen aikana hyvän vuorovaikutuksen ylläpitäminen on tärkeä onnistumistekijä opistoille. Tun-tiopettajien määrälläinen työn luonne tarkoittaa sitä, että työsuhteen päättymisen jälkeen helposti voidaan palata opettamaan samaan opistoon, joten on tärkeää pitää hyvät välit en-tisten tuntiopettajien kanssa. Dynaaminen ja kehittyvä tarjonta tarkoittaa opistolle, että tun-tiopettajatarve voi syntyä melko äkillisesti.

Palvelumuotoilun prosessin sekä palvelumuotoilun menetelmien käyttäminen tässä kehittä-mistyössä näyttäytyivät toimiviksi lähestymistavoiksi työntekijäkokemuksen sekä digitaalisen verkkopalvelun kehittämisessä. Tuulaniemen (2013) palvelumuotoilun prosessimalli tuki ke-hittämissä etenemistä. Palvelumuotoilun laajoja ja monipuolisia menetelmiä hyödynnettiin tämän kehittämistyön eri vaiheissa ja niitä voidaan käyttää enemmän monen työelämän tilan-teissa. Kehittämistyön vaiheita ja työn kokonaiseteneminen on dokumentoitu tarkasti tässä dokumentissa.

### 5.3 Eettisyys, luotettavuus ja tutkijan rooli

#### **Eettisyys**

Tässä kehittämistyössä varmistettiin eettisyyttä monin tavoin. Kyselyyn, työpajaan ja testauk-seen osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistuville ilmoitettiin, että tilaisuutta ei

tallennettaisi ja että muusta tallennetusta aineistosta ei voida tunnistaa lähdettä. Kehittämiprojektissa ei kerätty turhaan ylimääräistä tietoa eikä arkaluonteista tietoa kerätty ollenkaan. Työpajassa ja testaustilanteessa pyrittiin luomaan turvallinen ja avoin ympäristö, jotta keskustelu olisi avointa, sujuvaa ja aitoa. Aiemmat tehdyt tutkimukset ja käytetyt lähteet toimivat tutkijalle isona tukena. Ne auttoivat hahmottamaan laajemmin tutkittavaa kokonaisuutta, ymmärtämään syvemmin työtä ohjaavien kysymysten merkityksen ja luomaan tämän opinnäytetyön rakenteen.

### **Luotettavuus**

Tutkija on varmistanut tämän kehittämistyön luotettavuutta eri keinoin jokaisessa kehittämistyön vaiheessa. Luotettavuuden lisäämiseksi tutkija on huomionnut menetelmätriangulaation, eli aineiston hankinnassa käytettiin useita tiedonkeruumenetelmiä, jotka auttavat saamaan kattavampaa ja monipuolisempaa aineistoa (Puusa ja Juuti 2020, 177). Tutkimustyössä käytettiin monipuolisia tiedonkeräysmenetelmiä. Jokainen menetelmä antoi uutta tietoa eri näkökulmasta: Kyselyn, työpajan ja testauksen kautta saatiin tietoa suoraan tutkimuksen kohde-ryhmältä (tuntiopettajat). Asiantuntijatutkimuksen, sisältöinventaarion ja kilpailija-analyysin avulla saatiin kerättyä viestinnän ja tietotekniikan asiantuntijoiden näkemyksiä. Työpajaan osallistui myös opiston henkilökuntaa, joten arvokasta tietoa organisaation/työntekijän näkökulmasta huomioidiin myös. Tutkija oli ollut töissä itse työväenopistossa kaksi vuotta ja vaikka hän siirtyi uusiin tehtäviin yli viisi vuotta sitten, yhteistyö opiston kanssa on jatkunut näiden viiden vuoden aikana, joten tutkijalla oli paljon tärkeää hiljaista taustatietoa.

Puusan ym. mukaan (2020, 170-172) luotettavuus voidaan paremmin arvioida, kun tutkija raportoi yksityiskohtaisemmin ja konkreettisemmin tutkimuksen eri vaiheita. Tutkijan jatkuva reflektointi omaan tutkimusprosessiinsa kehittää tutkimuksen luotettavuutta. Kehittämistyön aikana tutkija peilasi uusia havaintoja ja tuloksia tietoperustaan. Tutkija on kuvannut ja raportoinut tarkasti koko kehittämistyön etenemistä ja täydentänyt sitä erilaisilla kuvioilla. Tutkija on reflektoinut säännöllisesti tutkimustyön etenemisestä välituloksista sekä käytetyistä menetelmistä. Kehittämistyön luotettavuuden ja eettisyyden varmistamiseksi tutkija on peilannut toisen viestinnän ja tietotekniikan asiantuntijan kanssa kehittämistyön etenemistä, uusia tulleita havaintoja ja seuraavaksi tulevia vaiheita.

### **Tutkijan rooli**

Tutkijalla oli tässä kehittämistyössä erilaisia rooleja tutkijan lisäksi: palvelumuotoilija, viestinnän asiantuntija ja tietotekniikan asiantuntija. Tutkijalle oli helppoa toimia sekä viestinnän että tietotekniikan asiantuntijana, koska hänellä on nämä roolit omassa arkipäivätyössä. Palvelumuotoilijan rooli oli verrattain uusi rooli tutkijalle. Tutkija pääsi hyödyntämään laajasti aiemmin opittuja palvelumuotoilun teorioita ja menetelmiä. Palvelumuotoilun menetelmien valitseminen ja niiden teoriaan vahvemmin tutustuminen vei tutkijalta paljon aikaa,

mutta oli hänelle mielekästä työtä. Tämän kehittämistyön kautta tutkija on saanut varmuutta nostaa esiin omaa asiantuntijuutta palvelumuotoilijana tulevaisuuden projekteissa ja kehittämistöissä. Tutkijan laajasta ammattiosaamisesta oli paljon hyötyä kehittämistyössä. Hänen oli esimerkiksi helppoa ymmärtää työpajaan osallistuneita, mutta oltava huolellinen, ettei puutu aktiivisesti pajan dynamiikkaan tai sisältöön. Tutkija perehtyi fasilitoinnin periaatteisiin työpajan suunnitteluvaiheessa. Fasilitaattori ei toimi ryhmän jäsenenä ja on neutraali keskusteluissa. Fasilitaattori auttaa parantamaan prosesseja, mutta ei osallistu päätöksentekoon. (Schwarz 2017, 15.). Fasilitoijana toimiminen oli tutkijalle mukavuusalueen ulkopuolella. Neutraali kollegoiden tunteiden ja näkemysten kuunteleminen oli mielenkiintoista ja selväntävää.

Yhteistyö työelämän ja muiden toimijoiden kanssa on ollut tiivistä ja vuorovaikutteista koko kehittämistyön aikana. Yhteistyö jatkuu, sillä tutkija on aktiivisesti mukana uuden verkkopalvelun teknisessä toteutuksessa sekä verkkopalvelun konseptin ja osa-alueiden jatkokehittämisessä tuntiopettajien työntekijäkokemuksen edistämiseksi.

Tutkija kiittää työkollegoita ja kehittämistyöhön osallistuneita hyvästä yhteistyöstä, arvokkaista keskusteluista ja rehellisistä palautteista työn etenemisestä. Erityiset kiitokset toimeksiantajalle Espoon työväenopistolle.

#### 5.4 Rajoitukset

Opinnäytetyön tulokset lisäsivät parempaa ymmärrystä tuntiopettajien työntekijäkokemuksesta. Vaikka tietoperustasta ja kehittämistyöstä kertyneet tiedot nostot vahvistavat tämän opinnäytetyön tuloksia, tuntiopettajien työntekijäkokemuksesta voisi tehdä syvempiä ja kattavampia johtopäätöksiä, jos tutkittaisiin useampia opistoja. Kohdeorganisaatio palvelee pääkaupunginseudulla, missä toimii useita opistoja. Muiden pääkaupunginseudun ja pääkaupunginseudun ulkopuolisten opistojen tutkiminen antaisi lisää ulottuvuuksia tuntiopettajien arki työhön. Tässä opinnäytetyössä tutkimus rajattiin kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostamiseen, mutta vapaaseen sivistystyöhön kuuluvat kansalais- ja työväenopistojen lisäksi kansanopistot, opintokeskukset, kesäyliopistot ja liikunnan koulutuskeskukset (OKM 2022) ja kaikissa toimii tuntiopettajia eri määrissä, joten heidän työntekijäkokemuksensa tutkiminen muissa opistojen muodoissa antaisi arvokasta lisätietoa. Kuten Sinisalo toteaa (2014, 11) vapaan sivistystyön tuntiopettajista ei löydy paljon tieteellisiä julkaisuja, joten kaikki tutkimukset auttavat rakentamaan parempaa kuvaa tuntiopettajien arvokkaasta työstä.

Kehittämistyön raamit rajoittivat tietyllä tavalla kokonaistutkimusta. Kehittämistyö keskittyi joissain keskusteluissa liikaa digitaaliseen verkkopalvelun kehittämiseen. Syy tähän oli, että tämän uuden verkkopalvelun kehittäminen oli konkreettinen tavoite, joka oli helppo hahmottaa ja viedä eteenpäin. Toinen tapaus, jossa kiinnitettiin liikaa huomiota tekniseen



verkkopalveluun, oli kyselyn rakentamisessa. Olisi voitu kysyä selkeämmin tuntiopettajien palautetta työntekijäkokemuksesta. Tämän kehittämistyön tutkijalle tuli halukkuus päästä sisälle työntekijäkokemuksen syvempään tutkimiseen, mutta tutkija olisi tarvinnut paljon enemmän aikaa ja resursseja. Jos kehittämistyö aloitettaisiin nykyisellä tiedolla ja osaamisella, tutkija olisi jakanut tarkemmin työntekijäkokemuksen kehitettäviä tilaisuuksia ja keskusteluja konkreettisen verkkopalvelun kehittämistilanteista.

### 5.5 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittämisehdotuksia

Opinnäytetyön toimeksiantaja Espoon työväenopisto on arvioinut tulokset erittäin hyödyllisiksi ja ne on käyttöön otettu monipuolisesti organisaatiossa. Tämän opinnäytetyön tulokset tuovat uutta huomioitavaa mutta myös ratkaisuja Espoon työväenopiston tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittämiseen. Opinnäytetyön tuloksena on syntynyt uutta tietoa tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä sekä tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaavaa mallia käytetään jatkossa kohdeorganisaatiossa resurssien ennakoivassa suunnittelussa ja tulevaisuissa kehittämissuunnitelmissa. Vertaisryhmien muodostuminen sekä tuntiopettajille tarkoitettujen koulutusten ja yhteisten päivien lisääminen tarkoittavat muutoksia opiston toiminnassa ja resurssien suunnittelussa. Uuden verkkopalvelun konseptin tekninen toteutus alkaa kesällä 2022. Tällä hetkellä työväenopisto tuottaa verkkopalvelun sisällöt tämän opinnäytetyössä syntyneen konseptin mukaisesti. Sisällöntuottajat ovat myös tutustuneet verkkokirjoittamisohjeisiin ja ovat antaneet hyvän palautteen ohjeista. Päivittäjä- ja ylläpitäjäkoulutukset ovat aikataulutettu elokuun alkuun.

Kehittämiprojektin kautta kehitetyt tekniset dokumentit hyödynnetään jatkossa laajasti Omnian sisällä. Omniassa on jatkuvasti käynnissä kymmeniä kehittämishankkeita ja projekteja. Verkkopalvelun kehittämismallia ja verkkokirjoittamisohjeita voidaan käyttää suoraan muissa vastaavissa projekteissa. Ylläpito- ja päivittäjäohjeiden sekä vaatimusmäärittelyn dokumenttien runko ja sisältö voivat toimia myös pohjana uusien verkkopalvelujen omiin ohje- ja vaatimusdokumentteihin.

Espoon työväenopiston lisäksi tuloksia voidaan käyttää muussa Omnian toiminnassa ja tutkijan vastuualueella. Tämän opinnäytetyön kautta tutkija on päässyt käyttämään käytännössä syvästi palvelumuotoilun teoriaa ja menetelmiä. Opiteut menetelmät ja tehdyt pohdinnat ovat antaneet tutkijalle ja muille verkkoviestinnän asiantuntijoille uutta osaamista kehittämistyöhön, oman asiantuntijuuden esille tuomiseen ja käyttäjäkeskeiseen kehittämiseen. Tästä kehittämistyöstä saatiin hyviä nostoja ja käytänteitä, joita helposti voidaan käyttää muissa kehittämissuunnitelmissa:

- Määritellään **selkeä kehittämisprosessi ja työnjako**: Innostus kehittämiseen tarvitaan. Projektiin osallistujien innostus ja sitoutuminen on tärkeä projektin

onnistumisen kannalta. Osallistujille täytyy varmistaa resursseja ja työaika. Projektin onnistuminen edellyttää johdon tukea ja ymmärrystä.

- Tarvitaan **yhteinen ja selkeä ymmärrys ratkaistavasta ongelmasta**. Palvelumuotoilu perustuu siihen, että määritellään oikein mitä asiakkaan ongelmaa ollaan ratkaisemassa. On tärkeä varmistaa, että kaikki projektin työntekijät ja muut sidosryhmät ymmärtävät lähtökohdat, ongelmat ja tavoitteet samalla tavalla. Tuloksiin päästään, kun **selkeät tavoitteet** ja niiden mittarit ovat määritelty oikein.
- **Asiakasymmärrystä** kannattaa syventää erilaisin menetelmin: uuden prosessin, palvelun tai tuotteen kohderyhmiltä tulisi kysyä tarpeista ja toiveista monipuolisemmin.
- Kannattaa ottaa toimivat **palvelumuotoilun menetelmät käyttöön**. Onnistuneisiin lopputuloksiin päästään, kun tehdään oikeita päätöksiä oikealla pohjatiedolla. Oikeat menetelmät auttavat pysymään oikealla ajattelutavalla. Menetelmät kannattaa harjoittaa tapauskohtaisesti.
- **Kilpailija-analyysi** samalta ja muilta toimialoilta tuo uusia ideoita, uusia avauksia ja syvempää ymmärrystä ratkaistavasta ongelmasta.
- **Prototyypin** laatiminen ja **testaus** kannattaa: On helppoja tapoja kokeilla suunniteltuja ratkaisuja. Uusien ideoiden testaaminen pienimuotoisesti on helppoa ja luontevaa.

Tuntiopettajien työnkuva, tehtävät ja tarpeet ovat hyvin samanlaisia kaikissa kansalaisopistoissa, joten opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää laajemmin muissa kansalaisopistoissa ja myös vapaan sivistystyön muissa oppilaitostyypeissä sekä organisaatioissa, jotka työllistävät osa-aikaisia tai kausiopettajia. Kehittämistyön etenemistapaa voidaan hyödyntää erilaisissa organisaatioissa, jotka haluavat kehittää itse tuntiopettajien työntekijäkokemusta ja/tai uutta verkkopalvelua omille tuntiopettajille tai osa-aikaisille opettajille. Tuotettujen ohjeiden rungot voivat toimia myös muille organisaatiolle hyvänä pohjana omien ohjeiden ja tukimateriaalin kehittämisessä.

Luotua mallia voidaan laajentaa tulevaisuudessa tarkentamalla siinä olevia käsitteitä ja lisäämällä uusia vaikuttajia. Verkkopalvelun rakennetta ja sisältöä voidaan laajentaa tulevaisuudessa uusilla osa-alueilla ja sisällöllä. Uusia toiminnallisuksia kuten oma yhteystietohaku voidaan tulevaisuudessa kehittää. Tämä vaatii integraation rakentamista Omnian henkilöstöjärjestelmän ja tuntiopettajien verkkopalvelun välillä.

Ideoita tulevaa tutkimusta varten löydettiin sekä tietoperustasta että kehittämistyöstä. Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syvällisempi ymmärtäminen sekä sen vaikutusten arviointi oppilaitoksen toimintaan edellyttäisi ilmiön laajempaa ja syvällisempää tutkimista. Lopuksi konkreettisena mielenkiitoisena jatkotutkimusaiheena voidaan ehdottaa, miten tuntiopettajien työntekijäkokemuksen kehittäminen ja heidän sitoutumisensa vaikuttaa opistojen

tarjontaan ja opiston asiakaskokemuksiin. Kuten Bridger (2015, 7) toteaa, työntekijäkokemus ja työntekijän sitoutuminen liittyvät suoraan asiakaskokemukseen.

## Lähteet

### Painetut

Allen J. & Chudley J. 2012. *Smashing UX Design: Foundations for Designing Online User Experiences*. West Sussex: Wiley & Sons.

Bridger, E. 2015. *Employee engagement*. Philadelphia: Kogan Page.

Ghuri, P. & Grønhaug, K. 2005. *Research methods in business studies: A practical guide*. Kolmas painos. Harlow: Pearson Education.

Grönroos, C. 2009. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: WSOYpro.

Juslén, J. 2011. *Nettimarkkinoinnin karttakirja*. Helsinki: Tietosykli.

Juslén, J. 2009. *Netti mullistaa markkinoinnin: hyödynnä uudet mahdollisuudet*. Helsinki: Talentum.

Karvonen, I. & Tommila, T. 2001. Toiminnanohjausjärjestelmän vaatimusten määrittely pk-yrityksessä. Teoksessa Kettunen, J. & Simons, M. *Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto pk-yrityksessä. Teknologia lähtöisestä ajattelusta kohti tiedon ja osaamisen hallintaa*. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus. 124-137.

Knight, W. 2019. *UX for Developers: how to integrate user-centered design principles into your day-to-day development work*. New York: Apress.

Korvenranta, H. 2005. Asiantuntija-arvioinnit. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) *Käytettävyydestä tutkimuksen menetelmät*. Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. 111-124.

Maylett, T. & Wride, M. 2017. *The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performers, and Drive Results*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: WSOYpro.

Parkkinen, J. 2002. *Hyvään verkkopalveluun!* Helsinki: Inforviestintä.

Schwarz, M. 2016. *The Skilled Facilitator*. 3. painos. New Jersey: Wiley and sons.

Sinkkonen I., Nuutila E. & Törmä S. 2009. *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Hämeenlinna: Karisto.

Stickdorn, M. 2012. *What is service design?*. Teoksessa Stickdorn, M. S., Schneider, J. & Stickdorn, M. *This Is Service Design Thinking: Basics-Tools-Cases*. 5. painos. Amsterdam: BIS Publishers. 28-45.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. & Schneider, J. 2018. *This is service design methods: A companion to this is service design doing*. Sebastopol: O'Reilly Media.

Takatalo, E. 2010. *Toimiva työyhteisö: näkökulmia opistojen kehittämiseen*. Vantaa: Kansanvalistusseura: Vapaa sivistystyön yhteisjärjestö 2010.

Tuulaniemi, J. 2013. *Palvelumuotoilu*. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Talentum.

Vanhala, T. 2005. Kyselylomakkeet käytettävyytutkimuksessa. Teoksessa Ovaska, S., Aula, A. & Majaranta, P. (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampere: Tampereen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos B-2005-1. 17-36

## Sähköiset

- Amsler, S. & Churchville, F. Content management system (CMS). TechTarget. Viitattu 28.12.2021. <https://searchcontentmanagement.techtarget.com/definition/content-management-system-CMS>
- Bersin, J. 2015. Becoming irresistible: A new model for employee engagement. Deloitte Insights. Viitattu 10.3.2022. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/deloitte-review/issue-16/employee-engagement-strategies.html>
- Cumberland, N. 2021. Quotes of famous people. Viitatti 22.4.2022. <https://quote-park.com/quotes/1909430-nigel-cumberland-once-you-stop-learning-you-start-dying-i-first/>
- Flynn, J. & Mazor, A. 2017. The employee experience: Culture, engagement and beyond. Deloitte Insights. Viitattu 2.3.2022. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html>
- Gheidar, Y.& ShamiZanjani, M. 2020. Conceptualizing the digital employee experience. Strategic HR Review, Vol. 19 (3), 131-135. Viitattu 5.3.2022. <https://doi-org.nelli.laurea.fi/10.1108/SHR-01-2020-0004>
- Ford, H. 2022. Henry Ford - Quotes and phrases. Henry Ford. Viitattu 22.4.2022. <https://www.henry-ford.net/english/quotes.html>
- Isacsson, A. 2020. Elinikäinen oppiminen muuttuvassa maailmassa. eSignals Haga-Helia. Viitattu 20.4.2022. <https://esignals.fi/teemat/jatkuva-oppiminen/elinikainen-oppiminen-muuttuvassa-maailmassa/>
- Kansalaisopistojen Liito 2022. Kansalaisopistot pähkinäkuoreessa. Viitattu 2.1.2022. <https://kansalaisopistot.fi/kansalaisopistot-pahkinankuoreessa/>
- Kansalaisopistojen Liito 2017. Kansalaisopisto kunnan voimavarana. Viitattu 2.1.2022. [http://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2017/11/Kansalaisopisto\\_kunnan\\_voimavarana\\_2017.pdf](http://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2017/11/Kansalaisopisto_kunnan_voimavarana_2017.pdf)
- Kaplan, K. 2020. UX Workshops vs. Meetings: What's the Difference?. Nielsen Norman Group. Viitattu 22.1.2022. <https://www.nngroup.com/articles/workshops-vs-meetings/>
- Kirkko-Jaakkola, P. 2019. Vapaa sivistystyö tuottaa hyvinvointia ja luo kunnille säästöjä. Blogikirjoitus. OAJ. Viitattu 4.2.2022. <https://www.oaj.fi/ajankohtaista/blogiartikkelit/OAJ-blogi/2019/vapaa-sivistystyo-tuottaa-hyvinvointia-ja-luo-kunnille-saastoja/>
- Koivisto, K. 2021. Musiikin tuntiopettajat ja muuttuva kansalaisopistopedagogiikka. Opinnäytetyö. Yrkehögskolan Novia. Vaasa. Viitattu 10.4.2022. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/506420/Musiikin%20tuntiopettajat%20ja%20muuttuva%20kansalaisopistopedagogiikka.pdf>
- Laki vapaasta sivistystyöstä 632/1998. Viitattu 2.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980632>

- Lapuan kansalaisopisto 2022. Opettajuuden uudet ulottuvuudet - vapaan sivistystyön opettajien täydennyskoulutuksia verkossa 2021. Viitattu 9.2.2022. <https://peda.net/lapua/lk/hankkeet/ttt>
- MacLeod, D. & Clarke, N. (2009). Engaging for Success: enhancing performance through employee engagement. Engage for success. Viitattu 28.2.2022. <https://engageforsuccess.org/wp-content/uploads/2015/08/file52215.pdf>
- Manninen, J. 2018. Kansalaisopiston aikuisopiskelijat luokkakuvassa. Kansalaisopistojen liiton julkaisuja 3. Viitattu 9.2.2022. [https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/09/Kansalaisopiston\\_aikuisopiskelijat\\_luokkakuvassa\\_2018.pdf](https://kansalaisopistojenliitto.fi/wp-content/uploads/2018/09/Kansalaisopiston_aikuisopiskelijat_luokkakuvassa_2018.pdf)
- Moran K. 2019. Usability Testing 101. Nielsen Norman Group. Viitattu 28.3.2022. <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>
- Morgan, J. 2014. The five trends shaping the future of work. Jakob Morgan. Viitattu 20.2.2022. <https://thefutureorganization.com/five-trends-shaping-future-work/>
- Morgan, J. 2015. The Three Environments That Create Every Employee Experience. Jakob Morgan. Viitattu 28.2.2022. <https://forbes.com/sites/jacobmorgan/2015/12/15/the-three-environments-that-create-every-employee-experience/>
- Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. E-kirja. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. E-kirja. Köln: KISD.
- Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. Nielsen Norman Group. Viitattu 3.1.2022. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2022. Vapaa sivistystyö. Viitattu 2.1.2022. <https://mi-nedu.fi/vapaa-sivistystyo>
- Omnia 2022a. Tietoa Espoon työväenopistosta. Viitattu 2.1.2022. <https://www.omnia.fi/koulutustarjonta/espoon-tyovaenopisto/tietoa-espoon-tyovaenopistosta>
- Omnia 2022b. Eväät erinomaiseen etäopetukseen (EVERET). Viitattu 9.2.2022. <https://www.omnia.fi/hankkeet/evaat-erinomaiseen-etaopetukseen-everet>
- Plaskoff, J. 2017. Employee experience: the new human resource management approach. Strategic HR Review, Vol. 16, 3/2017, 136-141. Viitattu: 26.2.2022. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/employee-experience-new-human-resource-management/docview/1948745171/se-2?accountid=12003>.
- Poikela, E., Granö, M., Keurulainen, H., Kuusipalo, P., Silvennoinen, P., Jokinen, J., Knubb-Manninen, G. & Silvennoinen, H. 2009. Vapaan sivistystyön opetushenkilöstön kelpoisuus, osaaminen ja työolot. Koulutuksen arviointineuvoston julkaisuja 42. Viitattu 4.2.2022. [https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/KAN\\_42.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2014/09/KAN_42.pdf)
- Poisson, L. 2020. Digital Employee Experience: What You Need to Know About DEX. Lakeside. Viitattu 5.3.2022. <https://www.lakesidesoftware.com/digital-employee-experience-what-you-need-know-about-dex/>
- Polaine, A., Løvlie, L., Reason, B. & Lovlie, L. 2013. Service design: From insight to implementation. E-kirja. New York: Rosenfeld Media.

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

Robertson, J. 2018. What is digital employee experience (#DEX)?. Step Two. Viitattu 15.3.2022. <https://www.steptwo.com.au/papers/what-is-digital-employee-experience/>

Sallila P. 1991. Vapaan sivistystyön tehtävistä. Aikuiskasvatus 11 (4), 202-203. Viitattu 3.1.2022. <https://doi.org/10.33336/aik.96765>

Sinisalo, M. 2014. Lähikuvassa kansalaisopiston tuntiopettaja. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere. Viitattu 5.3.2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95752/GRADU-1403173870.pdf>

Tampereen yliopiston kirjasto 2022. Avoin lähdekoodi ja ohjelmat. Viitattu 2.1.2022. <https://libguides.tuni.fi/tutkimusaineistojen-hallinta/lahdekoodi>

Tegze, J. 2019. Why employee experience is important. Jan Tegze. Viitattu 26.2.2022. <https://tegze.eu/why-employee-experience-is-important/>

Tilastokeskus 2022. Elinikäinen oppiminen. Viitattu 22.4.2022. [https://www.stat.fi/meta/kas/elinikai\\_oppim.html](https://www.stat.fi/meta/kas/elinikai_oppim.html)

Towards Lifelong Learning. 2019. Sitra. Viitattu 22.4.2022. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/09/towards-lifelong-learning.pdf>

WordPress 2022a. Viitattu 2.1.2022. <https://wordpress.org>

WordPress 2022b. Administration Screens. Viitattu 2.1.2022. <https://wordpress.org/support/article/administration-screens/>

Kuviot	
Kuvio 1: Koettu palvelun kokonaislaatu (mukaillen Grönroos 2009, 105) .....	8
Kuvio 2: Kehittämistyön ohjaavat kysymykset.....	10
Kuvio 3: Ensimmäisen teoreettisen osuuden aiheet .....	13
Kuvio 4: Toisen tietoperustan osuuden teoreettiset aiheet .....	13
Kuvio 5: Kansalaisopiston tuottamat hyödyt ja taloudelliset vaikutukset (mukaillen Manninen 2018, 118) .....	15
Kuvio 6: Kansalaisopiston opiskelijatyypit (Manninen, 2018).....	16
Kuvio 7: Työntekijäpolku (mukaillen Plaskoff 2017, 138).....	20
Kuvio 8: Työntekijäkokemuksen muotoilu (mukaillen Morgan 2017, 8).....	20
Kuvio 9: Työntekijäkokemuksen kolme ympäristöä (mukaillen Morgan 2015) .....	22
Kuvio 10 Tärkeitä hetkiä työntekijäkokemuksessa (mukaillen Morgan 2017, 202) .....	23
Kuvio 11: Tyytyväisyyden etu (mukaillen Bridger 2015, 53).....	26
Kuvio 12: Työntekijäkokemuksen liiketoiminnan tuloksia (mukaillen Morgan 2017, 164).....	27
Kuvio 13: Kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat .....	29
Kuvio 14: Palvelumuotoilun prosessi (vrt. Tuulaniemi 2013, 128) .....	32
Kuvio 15: Kehittämistyön aikataulu vaiheittain .....	34
Kuvio 16: Uuden verkkopalvelun kokonaisympäristö .....	36
Kuvio 17: Esimerkki sisältöinventaarista poimittu sisältö .....	37
Kuvio 18: Vastaustuloksen visuaalinen kuvaus.....	43
Kuvio 19: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston visuaalisuus.....	45
Kuvio 20: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston rakenne ja sisältö .....	46
Kuvio 21: Työpajan Miro-board, nykyisen sivuston hallinta ja toiminnallisuudet .....	47
Kuvio 22: Työpajan Miro-board, kehittämisideat .....	48
Kuvio 23: Uuden verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri .....	53
Kuvio 24: Vaatimusmäärittelyn sisällysluettelo .....	55
Kuvio 25: Päivittäjäohjeen sisällysluettelo .....	56
Kuvio 26: Verkkokirjoittamisohjeiden sisällysluettelo.....	57
Kuvio 27: Verkkokirjoittamisohjeiden esimerkki, otsikoinnin ja sisällön hyvät käytänteet ....	58
Kuvio 28: Tapahtumasivun rautalankamalli.....	60
Kuvio 29: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen malli .....	65
Kuvio 30: Tuntiopettajien kulttuurisen ympäristöön vaikuttajat .....	66
Kuvio 31: Tuntiopettajien fyysiseen ympäristöön vaikuttajat.....	67
Kuvio 32: Tuntiopettajien teknologisen ympäristöön vaikuttajat .....	68
Kuvio 33: Verkkopalvelun sisältörakenne ohjeiden osalta .....	69
Kuvio 34: Verkkopalvelun sisältörakenne ajankohtaista ja opistosta -tietojen osalta .....	70
Kuvio 35: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajien ja verkkopalvelun toiminnallisuuksien yhdistelmä (mukaillen kuvio 13).....	72



Kuvio 36: Tuntiopettajien verkkopalvelun etusivun rautalankamalli.....	74
Kuvio 37: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen syntymistä kuvaava malli .....	76

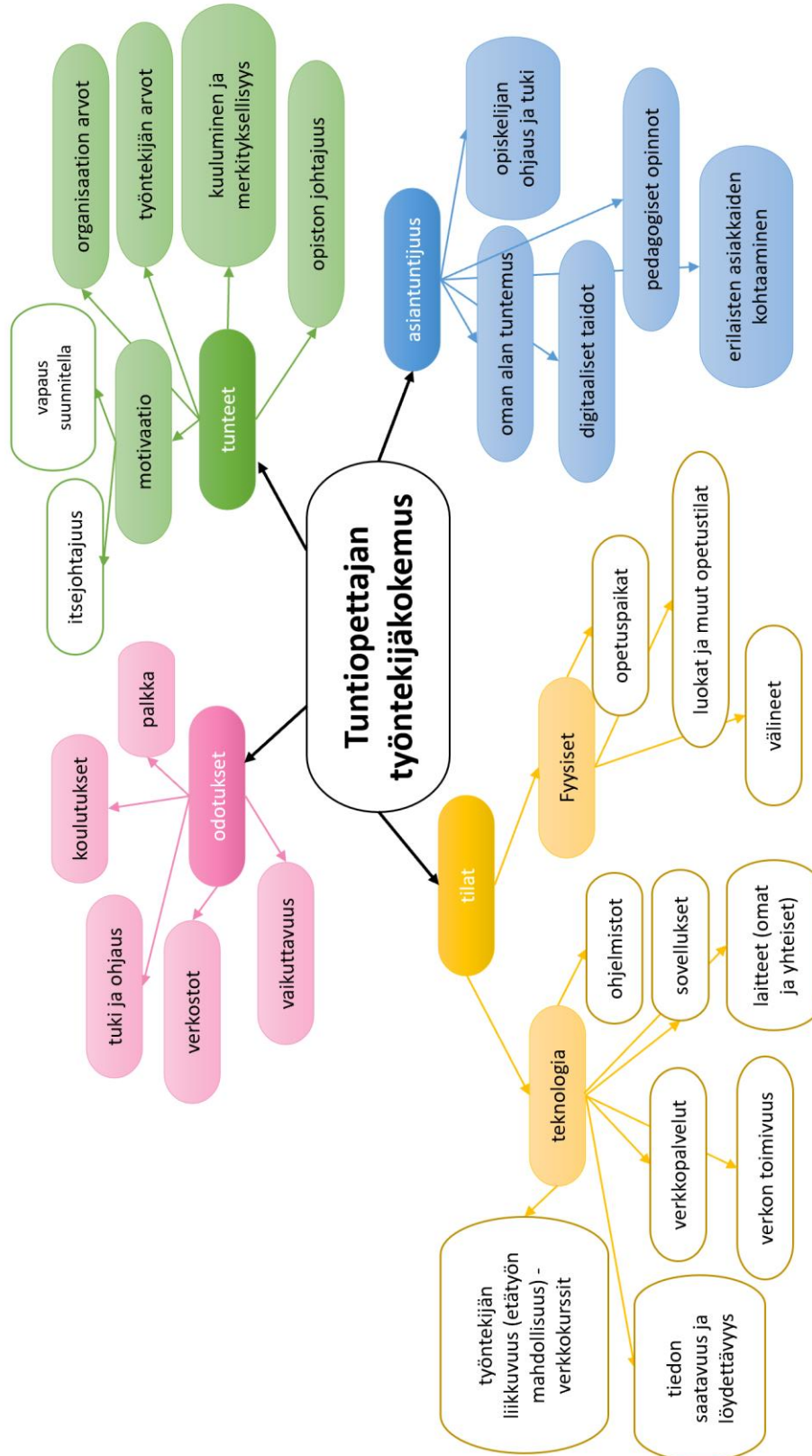
## Taulukot

Taulukko 1: Digitaalista työntekijäkokemusta edistävät sovellus- ja ohjelmistotyypit (mukaillen Flynn ym. 2017) .....	24
Taulukko 2: Tuntiopettajien verkkopalvelun kehittämissuorituksen tavoitteet ja mittarit .....	35
Taulukko 3: Allenin ja Chudleyn (2012) kyselyn kysymystyyppien ryhmittely .....	41
Taulukko 4: Asiantuntija-arvioinnin lopulliset löydökset teemoittain .....	50
Taulukko 5: Prototyypin testauksessa nousseet kehittämissuoritteet .....	63

## Liitteet

Liite 1: Kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat.....	92
Liite 2: Kehittämistyön etenemisaikataulu vaiheittain.....	93
Liite 3: Sisältöinventaarior .....	94
Liite 4: Tuntiopettajien verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri .....	95
Liite 5: Tuntiopettajien verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri kaikki tasot avattuna .....	96
Liite 6: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajien ja verkkopalvelun toiminnallisuuksien yhdistelmä .....	97

Liite 1: Kansalais- ja työväenopistojen tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajat



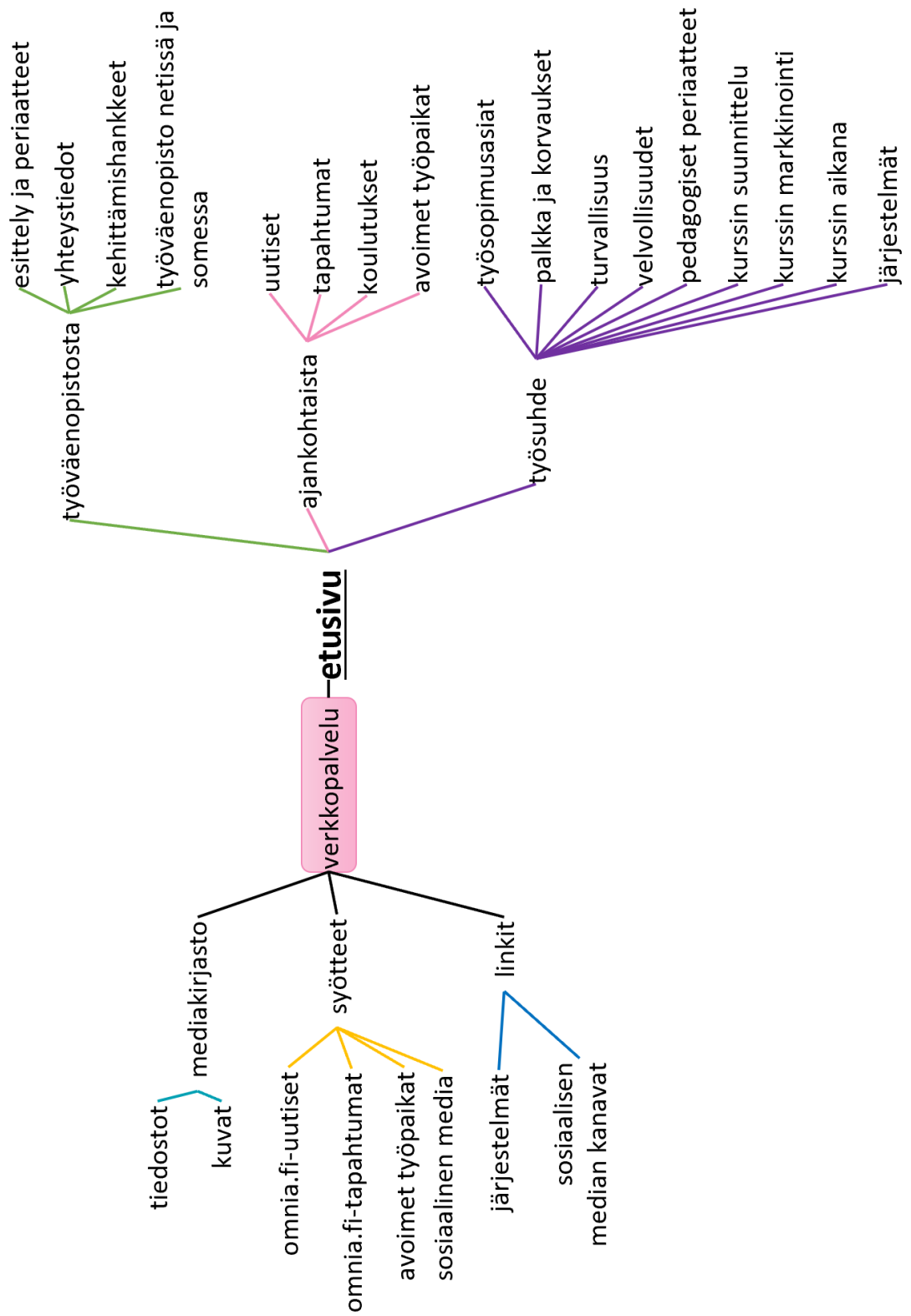
Liite 2: Kehittämistyön etenemisaikataulu vaiheittain



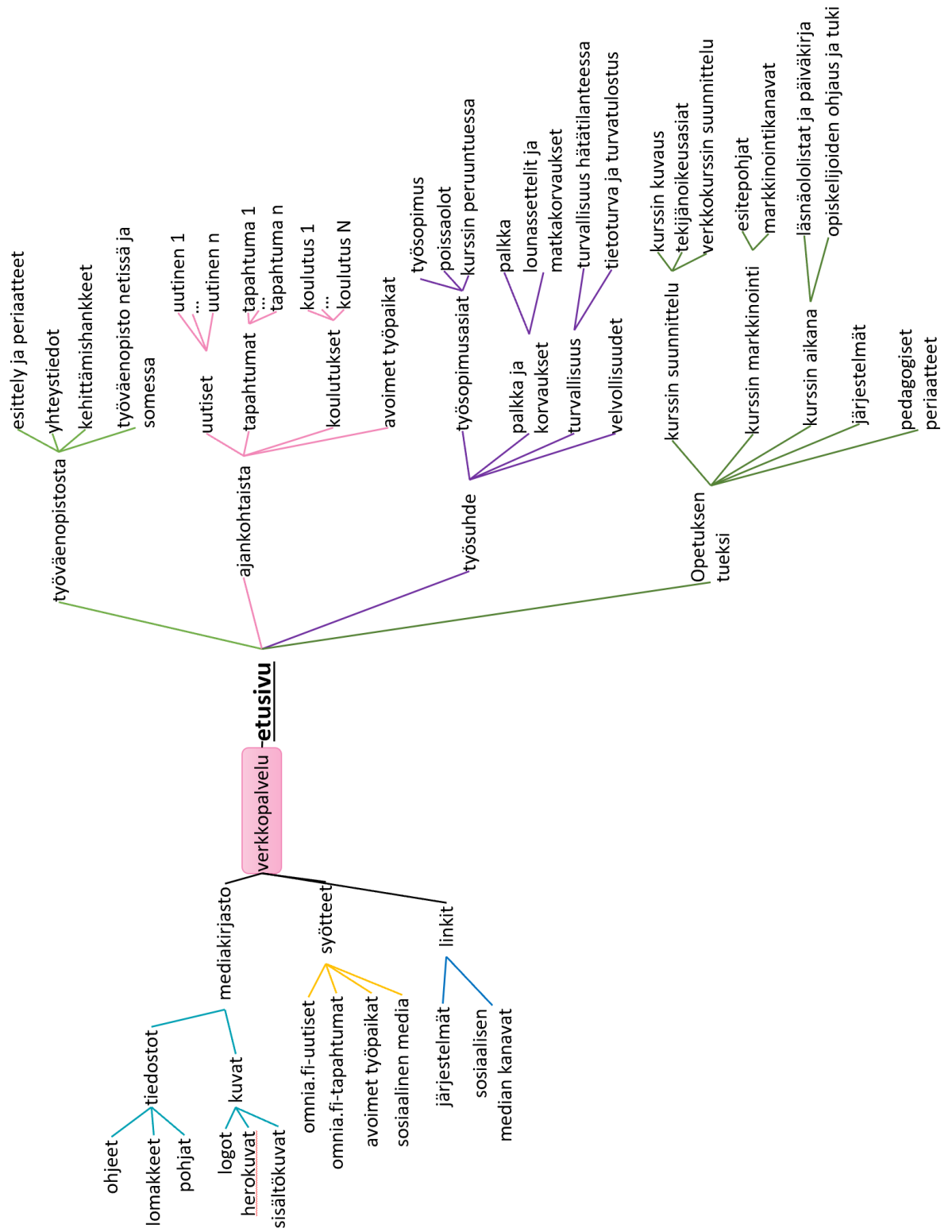
## Liite 3: Sisältöinventaarior

ID	Nimi/otsikko	Tyyppi	Laatu	Huomiot	URL-osoite (alaosoitteet)
1	Etusivu	sivu		vanhentunut	/
2	Espoon työväenopisto	sivu		linkki vie etusivulle!	/home/
3	Ajankohtaista	sivu		Ei ajan tasalla	/ajankohtaista/
4	OpeAreena pe 21.1.2022	sivu		Uutinen tehty sivuna	/opeareena-26-8-2021/
5	Muutokset 2018, kysymyksiä ka vastauksia	sivu		Uutinen tehty sivuna	/muutokset-2018-kysymyksiä-ja-vastauksia/
6	Johdon terveiset	sivu		sisältö viittaa 2019-kokoukseen	/johdon-terveiset/
7	Työsuhde-pääsivu	Menu-otsikko			#
8	Tuntiopettajana työväenopistossa	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/tuntiopettajana-tyovaenopistossa/
9	Työsopimus	sivu			/tyosopimus/
10	Jos kurssi peruuntuu	sivu			/kurssi-peruuntuu/
11	Palkka	sivu		monimutkaisesti selitetty	/palkka/
12	Matkakorvaukset	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/matkakorvaukset/
13	Lounassetelit	sivu			/lounassetelit/
14	Mitä jos sairastun	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/mita-jos-sairastun/
15	Ohjeet ja lomakkeet	sivu		vanhentuneita lomakkeita ja tyhjää!	/ohjeet-ja-lomakkeet/
16	Opetusjärjestelyt-pääsivu	sivu		tyhjä!	/opetusjarjestelyt/
17	Kurssien suunnittelu	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/kurssien-suunnittelu/
18	Opetustilat ja välineet	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/opetustilat-ja-valineet/
19	Opiskelijoiden turvallisuus	sivu			/turvallisuus/
20	Aulapalvelut	sivu			/aulapalvelut/
21	Kirjasto, oppimateriaalit, kopiointi	sivu		monimutkaisesti selitetty	/oppimateriaalit-ja-kopioiminen/
22	Osaamisalueet-pääsivu	Menu-otsikko			#
23	Liikkuva ja hyvinvoiva espoolainen	sivu		otsikko ja sisältö ei ajantasalla	<a href="#">/hyvinvoiva-espoolainen/</a>
24	Luova ja taitava espoolainen	sivu		otsikko ja sisältö ei ajantasalla	<a href="#">/luova-ja-taitava-espoolainen-2/</a>
25	Uudistuva, aktiivinen ja kansainvälinen	sivu		otsikko ja sisältö ei ajantasalla	<a href="#">/uudistuva-aktiivinen-ja-kansainvalinen-</a>
26	Suomi toisena kielinä ja omaehtoinen	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/suomen-kieli-vapaan-sivistystyon-</a>
27	Opetus-pääsivu	menu-otsikko			#
28	Pedagogiset periaatteet	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	/pedagogiset-periaatteet/
29	Senioripedagogiikka	sivu			/senioripedagogiikka/
30	Läsnäololista ja kurssipäiväkirja	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei	<a href="#">/lasnaololistat-ja-kurssipaivakirja/</a>
31	Tekijänoikeusasiat	sivu			/tekijanoikeusasiat/
32	Opiskelijoiden neuvonta ja ohjaus	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei. Teksti	<a href="#">/opiskelijoiden-neuvonta-ja-ohjaus/</a>
33	Kestävä tulevaisuus	sivu		asiasisältö ok, tyyli ei. Teksti	<a href="#">/kestavan-kehityksen-suunnitelma/</a>
34	Kursor, kurssien hallinta	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/verkkosovellukset-opetuksessa/</a>
35	Moodle lähiopetuksen tukena	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/moodle-lahiopetuksen-tukena/</a>
41	Moodle ja Zoom -kokoukset	sivu		luonnos. Unohdettu	
42	Moodle ja Teams -verkkokokoukset	sivu		luonnos. Unohdettu	
43	Markkinointi	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/kurssimarkkinointi/</a>
44	Information in English	sivu		linkit puuttuvat	<a href="#">/information-in-english/</a>
45	Having an hourly paid teacher's contract	sivu			<a href="#">/having-an-hourly-paid-teachers-contract/</a>
46	Contract	sivu		monimutkaisesti selitetty	<a href="#">/contract/</a>
47	If the course is cancelled	sivu		monimutkaisesti selitetty	<a href="#">/if-the-course-is-cancelled/</a>
48	Salary	sivu		monimutkaisesti selitetty	<a href="#">/salary/</a>
49	Copying	sivu		monimutkaisesti selitetty	<a href="#">/copying/</a>
50	Kursor, course management	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/kursor-course-management/</a>
51	Online teaching	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="#">/information-in-english/online-teaching/</a>
52	Rekisteriseloste	sivu		sisältö ja linkit ei ajan tasalla	<a href="https://blogit.omnia.fi/evasteet-ja-">https://blogit.omnia.fi/evasteet-ja-</a>
53	Saavutettavuusseloste	sivu		sisältö ei ajan tasalla	<a href="https://blogit.omnia.fi/saavutettavuusseloste">https://blogit.omnia.fi/saavutettavuusseloste</a>
54	Palaute tai kehitysidea	lomake			<a href="#">/yhitydennottolomake/</a>
55	Didaktiikkaa tuntiopettajalle (työn alla)	sivu		luonnostila, ei käytössä	

Liite 4: Tuntiopettajien verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri



Liite 5: Tuntiopettajien verkkopalvelun tietoarkkitehtuuri kaikki tasot avattuna





Liite 6: Tuntiopettajien työntekijäkokemuksen muodostumisen vaikuttajien ja verkkopalvelun toiminnallisuuksien yhdistelmä

