



Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen

Emmi Arima

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä Emmi Arima
Tutkinto Tradenomi
Opinnäytetyön nimi Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen
Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 1
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä tarkoitetaan digitaalisella työntekijäkokemuksella ja digitaalisella työympäristöllä. Tarkoituksena on selvittää, miksi yritysten kannattaisi kehittää digitaalista työympäristöä ja lopulta löytää konkreettisia keinoja, joilla yritykset voisivat lähteä ympäristöään parantamaan. Työssä selvitetään myös, mitä työntekijät arvostavat omassa digitaalisessa työympäristössään.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona IT-palveluyhtiö StarIT Oy:lle, joka keskittyy tarjoamaan asiakkailleen erilaisia IT-palveluita, ja yhdessä asiakkaidensa kanssa kehittää ja ylläpitää digitaalisia työympäristöjä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan digitaaliseen työympäristöön vaikuttavia tekijöitä ja syitä, mitkä ovat johtaneet siihen, että yritysten ylipäättään tulisi miettiä digitaalisia työympäristöjä. Teoriaosuudessa käydään läpi hybridityötä ja sen mukana tulevia haasteita.</p> <p>Tutkimus suoritettiin kvantitatiivista, eli määrällistä, tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Kysely toteutettiin nettikyselylomakkeella LinkedIn-verkostolle. Kyselyn lomake toteutettiin Webropol-kyselylomakkeen avulla ja linkki jaettiin LinkedIn-julkaisun yhteydessä. Kyselylomake oli lyhyt ja siinä keskityttiin selvittämään työntekijän kokemuksia digitaaliseen työympäristöön liittyen. Kyselyn luotettavuus kärsi suppean vastaajamäärän johdosta, joten merkittäviä johtopäätöksiä pelkästään sen avulla ei pystytty saamaan.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella digitaalinen työntekijäkokemus muodostuu digitaalisen työympäristön toimivuudesta, eli yritysten panostuksesta, toimivasta ohjeistuksesta, yhteisöllisyyden luomisesta uudenaikaisessa hybridiympäristössä sekä toimivasta ja ennakoivasta IT-tuesta. Sen lisäksi, että tekniseen osaan panostetaan, tulisi yritysten huomioida digitaalisten työympäristöjen suunnittelussa ja toteutuksessa myös niiden tärkein voimavara, eli ihmiset.</p> <p>Opinnäytetyöprosessi alkoi aiheidealla sekä lähdemateriaalin keruulla maaliskuussa 2022. Kysely tehtiin huhtikuussa ja lopullinen opinnäytetyö valmistui toukokuun lopussa 2022.</p>
Asiasanat Digitaalinen työntekijäkokemus, digitaalinen työympäristö, hybridityö, yrityskulttuuri

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimeksiantajan esittely ja keskeiset käsitteet.....	3
2.1	StarIT:n palvelutarjonta	3
2.2	Opinnäytetyön keskeiset käsitteet	4
3	Digitaalinen työntekijäkokemus	5
3.1	Digitaalinen työympäristö	7
3.2	Tietoturva ja IT:n rooli kehityksessä	8
3.3	Hybridityö	9
3.4	Työntekijä kaiken keskiössä	11
4	Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen nykytilasta tavoitetilaan	13
4.1	Viestintä ja ohjeistus digitaalisen työympäristön kehittämisessä.....	14
4.2	Turvallinen ja toimiva ympäristö ihmislähtöisesti	15
5	Tutkimus digitaalisesta työntekijäkokemuksesta	16
5.1	Kyselytutkimuksen toteutus	16
5.2	Kyselytutkimuksen vastaukset.....	17
6	Johtopäätökset ja ehdotukset digitaalisen työympäristön parantamiseksi.....	21
6.1	Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus	21
6.2	Kehitysehdotukset digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamiseen	22
7	Pohdinta opinnäytetyön prosessin sujuvuudesta	24
7.1	Kyselytutkimuksen onnistuminen.....	24
7.2	Oman opinnäytetyöprosessin arviointi	25
7.3	Oman oppimisen arviointi ja ammatillisen kehittymisen arviointi	26
	Lähteet.....	27
	Liitteet	29
	Liite 1. Kyselylomake.....	29

1 Johdanto

Teknologian kehittyessä vauhdikkaasti myös digitaalinen työympäristö on saanut uuden merkityksen ja kehityksen perässä voi olla haastavaa pysyä ilman erillistä panostusta (Berg & Gustafsson 2018, 16). Yritykset, jotka ovat panostaneet digitaaliseen työntekijäkokemukseen jo ennen koronapandemiaa, saattavat olla etulyöntiasemassa verrattuna yrityksiin, jotka alkavat vasta nyt miettiä oman digitaalisen työympäristön puutteita (Forrester Consulting 2021, 3).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mitä tarkoittaa digitaalinen työntekijäkokemus ja tutkia kuinka sitä voitaisiin parantaa. Tutkimus antaa vastauksen siihen, mitä käytännössä tarkoittaa digitaalinen työntekijäkokemus, eli mitkä tekijät vaikuttavat hyvään digitaaliseen työntekijäkokemukseen ja millä keinoilla yritykset saavat parannettua työntekijöidensä digitaalista työympäristöä, jolla on suora vaikutus digitaaliseen työntekijäkokemukseen. Tämän opinnäytetyön lukijalle tulee selkeä kuva siitä, miten yrityksen kannattaa lähteä kehittämään omaa digitaalista ympäristöään ja miksi niin kannattaa tehdä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii IT-palveluyhtiö StarIT Oy, joka tarjoaa asiakkailleen kokonaisvaltaisia IT-ulkoistuspalveluita. Yrityksen loppukäyttäjäpalvelussa keskiössä on nimenomaan yritysten työntekijät ja heidän digitaalinen työympäristönsä. Loppukäyttäjäpalvelut helpottavat työntekoa ja tekevät siitä sujuvampaa ratkaisemalla IT-ympäristön ongelmat nopeasti niin, että työntekijä saa keskittyä omaan työhönsä käyttämättä ylimääräistä aikaa digitaalisten työvälineiden käyttöönottoon ja tarvittaessa korjaamiseen. (StarIT 2021)

Tutkimus perustuu kahteen osa-alueeseen. Aihetta tutkitaan kirjallisuuden ja muun lähdeaineiston avulla sekä kyselyllä, mikä toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena. Kvantitatiivinen tutkimus, eli määrällinen tutkimus, edellyttää tutkimusaiheen tuntemista, jotta tarvittavat kysymykset pystytään luomaan (Kananen 2010, 75). Tähän opinnäytetyöhön valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, sillä työllä halutaan selvittää, miten tutkimuksen teoreettinen osuus saadaan vietyä käytäntöön (Kananen 2010, 156). Tämän työn avulla halutaan viedä käytäntöön yritysten digitaalisen työympäristön parantaminen. Tutkimus koostuu teoriaosuudesta, mikä käsittää opinnäytetyön luvut 2–4. Luvussa 5 käydään läpi tutkimus ja sen tulokset, jota seuraa johtopäätökset ja kehitysehdotukset luvussa 6. Viimeinen luku, eli luku 7, sisältää pohdinnan opinnäytetyön prosessin sujuvuudesta ja onnistumisesta, sekä oman oppimisen arviointia.

Työn teoriaosuudessa keskitytään digitaaliseen työntekijäkokemukseen yritysten päättäjien näkökulmasta katsottuna ja kyselyllä selvitetään, miten työntekijät kokevat oman digitaalisen ympäristön ja siihen vaikuttavat tekijät. Työn teoreettisessa osuudessa keskitytään syihin, miksi

yritysten on hyvä miettiä ja lähteä kehittämään omaa digitaalista työympäristöään, parantaa digitaalista työntekijäkokemusta ja mitä hyötyjä siitä on yritykselle. Kyselyn avulla saadaan selville, mitä työntekijät odottavat työnantajalta ja mitkä tekijät vaikuttavat heidän tehokkaaseen ja miellyttävään digitaaliseen työkokemukseensa.

Opinnäytetyöprosessi alkoi maaliskuussa 2022 viikolla 11, kun opinnäytetyön aihe-ehdotus laitettiin Wihiin hyväksyttäväksi. Aikataulutavoite on hyvin tiukka ja vaatii paljon työtä ja itsensä johtamisen taitoja. Suunnitellussa aikataulussa on pysyttävä, sillä aikataulu ei sisällä yhtään ylimääräisiä viikkoja eikä suuremmille muutoksille ole aikaa. Opinnäytetyön varsinainen työosio, eli tutkimustyö ja kirjoittaminen suunniteltiin alkamaan ennen ensimmäistä seminaaria, kun suunnitelma opinnäytetyöstä esiteltiin seminaarissa ja aihetta valikoitui opponoimaan toisen opinnäytetyön tekijä. Heti ensimmäisessä seminaarissa saatiin neuvoja aiherajaukseen liittyen ja aihetta päädyttiinkin supistamaan, jotta opinnäytetyöstä tulisi selkeämpi ja aikataulussa olisi helpompaa pysyä. Aikataulusta tehtiin taulukko, jota seuraamalla olisi helpompaa muistaa kullekin työvaiheelle ennakkoon määritelty aika.

Taulukko 1. Suunniteltu aikataulu opinnäytetyölle

Työvaiheet	viikko
1. Aihe-ehdotus Wihiin	11
2. Aiheen hyväksyminen – työn suunnittelua	12
3. Työn hahmottelua ja aloitus	13–15
4. Teoriaosuus + kyselyn teko + lähetys	16
5. Kyselylinkin voimassaolo	17–18
6. Yhteenveto tuloksista, analysointi, johtopäätökset	19–20
7. Viimeistelyä ja palautus	21–22

2 Toimeksiantajan esittely ja keskeiset käsitteet

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona IT-palveluita tarjoavalle StarIT Oy:lle. StarIT Oy on vuonna 2011 perustettu yritys ja keskittyy tarjoamaan kokonaisvaltaista IT-ulkoistusta. StarIT on suomalainen yritys, mutta asiakkaita yritykseltä löytyy Suomen lisäksi myös Ruotsista, Saksasta, Virossa, Espanjasta sekä Yhdysvalloista. Yrityksen päätoimipaikka on Espoo ja toinen toimisto sijaitsee Tampereella. StarIT:n ihanteellinen asiakas on kasvu- ja teknologia-alan yritys. Työntekijöitä StarIT:llä on tämän opinnäytetyön kirjoitushetkellä hieman yli 20, mutta tavoitteena on kasvattaa toimintaa ja vuoden loppuun mennessä lähes tuplata työntekijämäärää. Kasvua yrityksessä määrittää uudet asiakkuudet sekä asiakkaiden oma kasvu.

Tämä opinnäytetyö on yritykselle ajankohtainen, sillä yrityksessä on parhaillaan käynnissä strategia- ja brändiuudistus. StarIT:n ydinbisnes ja erityisesti loppukäyttäjäpalvelut tullaan jatkossa esittämään digitaalisen työntekijäkokemuksen ympärille koostuvina palveluina. Tämän opinnäytetyön avulla saadaan vastaus siihen, mitä digitaalinen työntekijäkokemus käytännössä tarkoittaa ja mihin asioihin yritysten kannattaa ensin kiinnittää huomiota, kun he haluavat digitaalista työntekijäkokemusta parantaa. Opinnäytetyön lopputulosta voidaan hyödyntää StarIT:n asiakkaiden digitaalisen työympäristön kehittämisessä ja myynnin tukimateriaalina, kun asiakkaille esitellään yrityksen palveluita ja keskustellaan siitä, millainen on toimiva digitaalinen työympäristö.

2.1 StarIT:n palvelutarjonta

Yrityksen ilme sekä nettisivut ovat uudistumassa samaan aikaan, kun tätä opinnäytetyötä tehdään. Jatkossa StarIT:n palvelut esitetään työntekijäkeskeisemmin painottaen palveluita enemmän loppukäyttäjäkokemukseen ja erilaisten prosessien automatisointiin. Koko palvelurepertuaari muodostuu loppukäyttäjäpalveluiden lisäksi laitetoimituksista, verkkopalveluista, erilaisista pilvipalveluista sekä tietoturvasta. Kaikki nämä edellä mainitut palvelut tuotetaan työntekijälähtöisesti.

Yrityksen loppukäyttäjäpalvelussa keskitytään yrityksen työntekijän palvelemiseen erilaisissa tukitehtävissä ja laitehankinnoissa. Yhdessä asiakkaiden kanssa StarIT haluaa ylläpitää ja kehittää digitaalista työympäristöä. StarIT:n tavoitteena on luoda asiakkaalle sujuvaa, henkilökohtaista sekä proaktiivista loppukäyttäjäkokemusta, mikä on tämänkin tutkimuksen mukaan tärkeä osa digitaalista työntekijäkokemusta. StarIT pyrkii automatisoimaan erilaisia työvaiheita ja muun muassa uuden työntekijän aloittaminen tai vanhan työntekijän lähteminen ovat StarIT:n itsepalveluportaalin kautta tehtyinä manuaalista työtä helpottavia tekijöitä.

2.2 Opinnäytetyön keskeiset käsitteet

Tämän opinnäytetyön keskeiset käsitteet liittyvät digitaalisen kehityksen kautta syntyneisiin käsitteisiin ja ne kuvataan tässä kohdassa tarkemmin.

Digitalisaatio tarkoittaa jonkin analogisen, kuten esimerkiksi äänilevyjen ja valokuvien muuttamista digitaaliseen muotoon. Teknologia mahdollistaa digitalisaation tapahtuvan. Hyvä esimerkki palveluiden muuttamisesta digitaaliseksi on pankin paperisen asuntolainahakemuksen muuttuminen sähköiseksi lomakkeeksi pankin verkkopalvelussa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22)

Digitaalinen työntekijäkokemus, lyhennettynä DEX, tulee englanninkielisistä sanoista Digital Employee Experience. Työntekijälähtöiset digitaaliset työvälineet muodostavat digitaalisen työntekijäkokemuksen. (Heikkilä 18.6.2021)

Digitaalinen työympäristö tarkoittaa digitaalista osuutta työympäristöstä, eli sitä mikä ei ole fyysinen. Käsittää työnantajan työntekijälleen tarjoamat teknologiat, jotka parantavat työn tehokkuutta ja yhteydenpitoa muuhun työyhteisöön, mm. HR-järjestelmät, sähköposti, applikaatiot ja CRM-järjestelmät. (Miller & Marsh 2014, 78)

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan palvelun loppukäyttäjää, eli henkilöä, jolle palvelu viime kädessä tuotetaan. Tässä opinnäytetyössä loppukäyttäjä on yrityksen työntekijä, joka käyttää työnantajan tarjoamia digitaalisia työvälineitä ja esimerkiksi IT-tukea. (StarIT 2021)

IT-ulkoistuksella tarkoitetaan yrityksen ulkopuolista IT-palveluita tarjoavaa yritystä, mikä on kokonaisvastuussa yrityksen IT-ratkaisuista, tai vain tietystä osasta. Tässä opinnäytetyössä puhutaan ulkoistetusta loppukäyttäjien IT-tuesta, joka sisältää työasemat, erilaisten järjestelmien ylläpidon ja help deskin. (StarIT 2021)

Hybridityöllä tarkoitetaan monipaikkaista työtä, mikä on yleistynyt koronapandemian myötä ihmisten tehdessä töitä paikkariippumattomasti. Hybridityössä yhdistyy toimisto- ja etätyöskentely. Fyysisen työpaikan lisäksi töitä voi tehdä esimerkiksi kotoa, kahvilasta tai mökiltä käsin. (If 2021)

HR on lyhenne sanoista Human Resources, ja sillä tarkoitetaan yrityksen inhimillisiä voimavaroja. HR huolehtii yrityksessä asioista, mitkä liittyvät ihmisiin. HR:n vastuulla on henkilöstön hyvinvointi. (Leinonen 9.3.2018)

3 Digitaalinen työntekijäkokemus

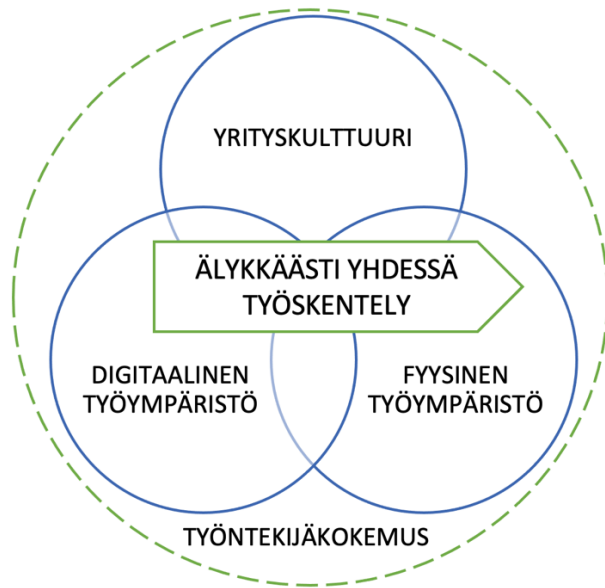
On tärkeää ymmärtää, että vuonna 2022 työ ei ole enää pelkkä määränpää. Perinteisen yhdeksästä viiteen fyysisesti työpaikalla - työn muututtua paljon monimuotoisemmaksi, toimivan ja tehokkaan digitaalisen työympäristön merkitys korostuu (Miller & Marsh 2014, 79). Toimivalla digitaalisella työympäristöllä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä ympäristöä, mikä käsittää työntekijän digitaaliset työvälineet, kuten käytettävät järjestelmät, tietokoneen ja puhelimen, eli mahdollistaa nykyaikaisen työskentelyn.

Työntekijät ovat nyt ja tulevaisuudessa pakotettuina omaksumaan nopeasti useita eri järjestelmiä ja vastaanottamaan suuria määriä tietoa sähköpostitse ja muiden eri kanavien kautta. Samaan aikaan työstä on tulossa ennalta-arvaamatonta, vaativaa, monimutkaista ja muuttuvaa. Tästä huolimatta työntekijöiltä odotetaan luovuutta, yhteistyökykytaitoja ja joustavuutta. (Berg & Gustafsson 2018, 25)

Aiemmin pelkästään jonkinlaista lisäarvoa yrityksille tuonut digitaalinen työntekijäkokemus tuntuu pian olevan enemmänkin välttämättömyys, kuin lisähyöty. Digitaalinen työntekijäkokemus tulee olemaan yksi yritysten kilpailuvalteista, sillä se mahdollistaa yritysten tärkeimmän voimavaran, eli sen ihmisten, onnistumisen (Forrester Consulting 2021, 3). Koronapandemian myötä suurin osa, elleivät kaikki, yrityksen työntekijät siirtyivät etätyöskentelyyn ja yritykset joutuivat vauhdittamaan digitaalisen työympäristön muutosta (World Wide Technology 2022). Osa yrityksistä on tehnyt siirtymää digitaalisempaan suuntaan jo aiemmin, mutta osalla yrityksistä digitaalisen työympäristön keskeneräisyys aiheuttaa vielä enemmän turhautumista kuin varsinaista hyötyä. Joka tapauksessa, kehitys on ja tulee olemaan vauhdikasta ja perässä tulisi pysyä, jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä (Miller & Marsh 2014, 77).

Suomessa digitaalinen työntekijäkokemus on käsitteenä vielä verrattain tuore ja vasta hiljalleen yritykset alkavat tiedostamaan sen todellisen merkityksen työntekijöiden arjessa. Teknologian kehittyessä ja muutuessa jatkuvasti, on yritysten joko mukauduttava kehitykseen tai oltava itse kehittämässä sitä. Yritysten tulee olla innovatiivisia ja ketteriä digitaalisen ympäristön kehittämisessä ja hyödyntämisessä. (Berg & Gustafsson 2018, 12)

Työntekijäkokemukseen vaikuttaa useampi asia, ja digitaalinen työntekijäkokemus on osa kokonaisuutta, vastaten nimensä mukaisesti digitaalisesta kokemuksesta. Jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä, on sen pystyttävä tarjoamaan parasta mahdollista työntekijäkokemusta (Berg & Gustafsson 2018, 13). Alla kuva työntekijäkokemuksen muodostumisen hahmottamista varten.



Kuva 1. Työntekijäkokemuksen osatekijät (mukaillen Berg & Gustafsson 2018,13)

Työntekijäkokemus muodostuu yllä olevista kuvassa näkyvistä tekijöistä. Toimiva digitaalinen ja fyysinen työympäristö yhdistettynä erinomaiseen yrityskulttuuriin mahdollistavat älykkään ja tehokkaan yhdessä työskentelyn. On otettava huomioon myös näiden, erityisesti digitaalisuuden, jatkuva kehitys ja muutos. Ajantasaisuus vaatii hereillä oloa ja jatkuvaa reagoitua muutoksiin. Teknologian kehittyttyä ihmisillä on jatkuvasti tarve olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa digitaalisesti, riippumatta siitä missä olemme. Tällä vapaa-ajan toimintatavalla on suora vaikutus siihen, miten työntekijät haluavat olla muiden kanssa vuorovaikutuksessa myös työpäivien aikana. (Berg & Gustafsson 2018, 13–14)

Yrityskulttuurilla on kaiken teknisen toteutuksen ohessa tärkeä rooli tässä yhtälössä. Sen lisäksi, että mietitään teknisiä toteutuksia, on kohdattava työntekijä aina yksilönä (Shivakumar 2020, luku 2). Yrityskulttuuri muokkaantuu ihmisryhmistä, eli yhdellä yksittäisellä työntekijällä ei voi olla omaa kulttuuria. Yrityskulttuurissa korostuu se, millaisia yritys ajattelee työntekijöidensä olevan. Tämä voi tarkoittaa yrityksen pitävän työntekijöitään esimerkiksi ahkerina ja eteenpäin pyrkivinä ja luotettavina. Toisaalta yritys voi ajatella työntekijöistään täysin päinvastaisestikin (Huhta & Myllyntaus 2021, 168–169). Koronapandemian laannuttua on mielenkiintoista nähdä, kuinka moni yritys antaa työntekijöidensä jatkaa työskentelyä etänä, kuinka moni velvoittaa työntekijöidensä palaavan toimistolle ja kuinka monessa yrityksessä aletaan kehittämään hybridityötä tukevaa ympäristöä. Tätä käydään tarkemmin läpi hybridityön kohdalla luvussa 3.3.

3.1 Digitaalinen työympäristö

Digitaalinen työympäristö tarkoittaa ympäristöä, jossa työntekijä työskentelee. Se ei kuitenkaan tarkoita fyysistä tilaa, eli esimerkiksi toimistotilaa, jossa tehdään töitä, vaan välineitä, joita työntekijä käyttää työpäivän aikana saadakseen tehtyä työnsä mahdollisimman tehokkaasti. Teknologian merkitys on digitaalisessa työympäristössä oleellista ja ratkaisevaa. (World Wide Technology 2022) Digitaalinen työympäristö on lyhyesti sanottuna paljon enemmän, kuin pelkkä yrityksen intranet (Miller & Marsh 2014, 94).

Digitaalinen työympäristö koostuu fyysisten laitteiden lisäksi erilaisista digitaalisista työkaluista ja sovelluksista. Tarpeellisia ja yleisimpiä ohjelmia, joita yrityksillä on, ovat muun muassa riskienhallinta- ja aikataulutussjärjestelmät, erilaiset kalenterit ja HR-järjestelmät. Erilaisten järjestelmäkokonaisuuksien suunnittelussa on otettava huomioon toimivat sekä työn kannalta oleelliset integraatiot toisiin järjestelmiin, jotta työn tuottavuus ei kärsi. Työntekijän joutuessa syöttämään samaa tietoa useisiin eri järjestelmiin se on sekä aikavievää, että turhaa. (Shivakumar 2020, luku 2)

Jokaisella yrityksellä on olemassa digitaalinen työympäristö, vaikka sitä ei olisikaan tullut sen enempää ajateltua tai siihen olisi mitenkään tietoisesti panostettu. Digitaalisen työympäristön olemassaoloa enemmän ratkaisevaa on se, onko digitaalinen työympäristö sillä tasolla, että se tukee työntekijän työskentelyä, vai aiheuttaako se enemmänkin haittaa ja vie työaikaa pois olennaisesta. Jos työntekijän käyttämää digitaalista työympäristöä ei ole mietitty sen tarkemmin, se harvoin on näissä tapauksissa tarpeeksi hyvä. (Miller & Marsh 2014, 94) Monella yrityksellä työympäristön taso ei ole lähelläkään sitä tasoa, mitä tulevaisuuden työ tarvitsee (Forrester Consulting 2021, 3).

Teknologian sanotaan olevan tehokkainta silloin kun se on näkymätöntä. Hyvään ja soljuvaan työntekoon ei kiinnitä sen kummemmin erityistä huomiota, koska työnteko sujuu ja teknisiä ongelmia ei ilmene. Toisaalta taas, jos IT ei toimi, se huomataan välittömästi, sillä monesti työt keskeytyvät täysin (Miller & Marsh 2018, esipuhe). Kuvitellaan esimerkiksi tapaus, jossa aloitellessa työpäivää huomataan, ettei työkone yhdistykään yrityksen tai kotitoimiston verkkoon, laitteet tai sovellukset toimivat hitaasti, sovellukset kaatuvat tai tulee ilmoitus, että laite pitää päivittää ja uudelleen käynnistää. Tehokkaan työpäivän alkuun edellä mainitut tapahtumat eivät ole ihanteellisia eikä toivottuja (Flower 2022, 6).

3.2 Tietoturva ja IT:n rooli kehityksessä

Työympäristön koostuessa monista eri laitteista ja digitaalisista järjestelmistä, tietoturvan merkitys korostuu. Yrityksen on taattava etätyöskenteleville työntekijöilleen turvallinen päätelaiteympäristö. Forrester Consultingin tekemän tutkimuksen mukaan vastaajat olivat kokeneet yli viisi tietoturtaa viimeisen vuoden aikana. Tietoturvaloukkausten voidaan siis sanoa olevan melkein arkipäivää ainakin IT-alan yrityksissä. (Forrester Consulting 2021, 6–7)

Forrester Consultingin (2021, 10) laatimassa tutkimuksessa raportoidaan lähes jokaisen yrityksen kärsivän huonosta tietoturvasta, ainakin päätelaitteiden osalta. Onnistunut päätelaitteiden suojaaminen hajautetussa työympäristössä edellyttää määriteltyjä etätyöskentelykäytäntöjä, säännöllisiä tarkistuksia laitteiden ja määritysten yhteensopivuudesta sekä onnistunutta korjausta tarpeen mukaan.

Sijaintiriippumaton työ aiheuttaa uudenlaisia haasteita yrityksille, kun toimintoja ei ole suunniteltu tukemaan hajautettua työvoimaa ja yritys tuhlaa aikaa asioihin, jotka saataisiin tehtyä järkevämminkin (Forrester Consulting 2021, 10). Yrityksen olisi tärkeää tarjota työntekijöilleen jonkinlainen tapahtumien hallintajärjestelmä tukitarpeiden ilmoittamista ja käsittelemistä varten (Shivakumar 2020, luku 9). Järjestelmien avulla saadaan läpinäkyvyyttä ilmoitusten seurantaan ja niiden käyttäminen on helppoa. Yritysten tulisi myös miettiä selviääkö se itse kaikista teknisistä asioista, vai olisiko tehokkaampaa suunnitella ja toteuttaa asioita osaavan kumppanin kanssa.

Vuonna 2020 Nexthinkin tilaaman ja Flowerin (2022, 8) tekemän tutkimuksen mukaan keskiarvo päätteellä työskentelevä kärsii suurin piirtein jopa 100:sta IT-keskeytyksestä vuodessa. Jos ajatellaan isoa yritystä, jolla on 10 000 työntekijää, voi se kärsiä pahimmillaan 25 miljoonan dollarin kuluista pelkästään näistä IT-keskeytyksistä johtuen. Samassa tutkimuksessa työntekijät kertoivat kuitenkin raportoineensa ainoastaan noin puolet (tutkimuksessa ilmoitettu 55 %) heidän teknisistä ongelmistaan IT-osastolle. Toisaalta työntekijät totesivat tutkimuksessa IT-ongelmien raportoimatta jättämisen johtavan aina väistämättä suurempiin ongelmiin. Syy IT-ongelmien raportoimatta jättämiselle ei selvinnyt tästä raportista.

Samalla kun yritysten työympäristöt kehittyvät, tulisi IT-osastojen olla innovatiivisia. Yritysten olisi hyvä miettiä tarkempaa vastuunjakoa ja uusien roolien kehittämistä, kun ympäristöt laajenevat. Digitaalisen työympäristön kehittämisen seurauksena syntyy tulevaisuudessa esimerkiksi seuraavanlaisia rooleja: loppukäyttäjäkokemusjohtaja, henkilöstöjohtaja, innovaatiojohtaja ja työpaikkakokemusjohtaja. Nämä nimikkeet tuovat jumi-tilanteiden tilalle uudenlaisia tapoja

toimia, kun uudet tehtävänimikkeet antavat vapauden muokata tehtävästä tarpeen mukaisia. (Flower 2022, 37)

3.3 Hybridityö

Koronapandemian aikana muodostui uusi normaali, kun ihmiset päätyivät pääasiassa työskentelemään etäyhteyksin kotitoimistoilta ja myös yritykset, joissa etätyöskentely ei ennen pandemiaa ollut sallittua, joutuivat uuden eteen. Nyt kun pandemia on helpottanut ja paluu toimistolle osittain tapahtunut, on muodostunut uusi työnteon käsite: hybridityöskentely. Tämän työskentelymallin hyvinä puolina nähdään esimerkiksi työmatka-aikojen lyheneminen, kun työpaikoille ei tarvitse ajaa, kun samat työt hoituvat myös kotitoimistolla. Työskentely tehostuu, kun esimerkiksi asiakaskäyntien matkoihin ei kulu aikaa sekä työn ja vapaa-ajan välinen joustavuus korostuu. Hyvien puolien lisäksi hybridityöskentelyn haasteina pidetään muun muassa yhteisöllisyyden ylläpitämistä ja satunnaisia kohtaamisia. Yritykset pohtivat miten synkronoida henkilöstön lähi- ja etätyöt mahdollisimman hyvin sekä miten johtaa hybridityöskentelyä onnistuneesti. (Muutostaito s.a.)

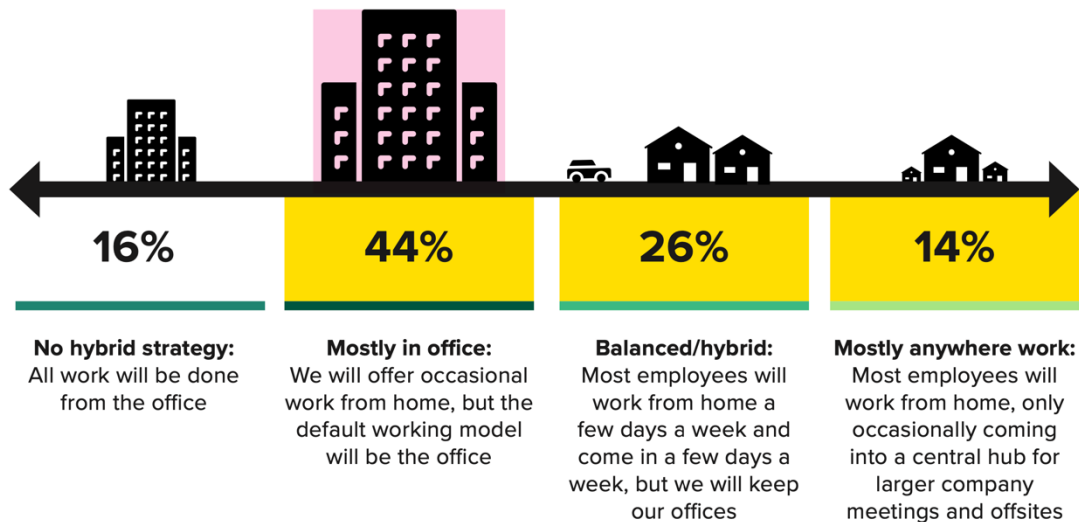
Markkinoinnissa yleistyneen omnichannel-käsitteen voidaan ajatella toimivan myös digitaalisen työympäristön suunnittelussa. Omnichannel, jolla tässä tapauksessa tarkoitetaan monikanavaisuutta, on hyvä tavoiteltava yrityksille, jotka ovat kiinnostuneet kehittämään digitaalisen työympäristön sujuvuutta. Nykyajan monitaitoiset työntekijät odottavat työpaikaltaan saumatonta ja soljuvaa käyttäjäkokemusta niin palveluissa kuin tiedonjaossa. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että kaiken olennaisen tulisi onnistua laiteriippumattomasti, esimerkiksi myös mobiilisti. (Shivakumar 2020, luku 1)

Yritysten on pystyttävä vastaamaan nykypäivän hajautetun työn vaatimuksiin.

Hybridityöympäristön toimivuus parantaa digitaalista työntekijäkokemusta ja sen toimivuudella on suuri merkitys silloin, kun yritykset pyrkivät houkuttelemaan ja pitämään työvoimaa, joka vie heidät kohti menestystä (Forrester Consulting 2021, 5). Tästä on hyvä esimerkki suomalainen IT-yhtiö Gofore Oyj, joka on osaaajapulassa houkuttellut riveihinsä työntekijöitä nimenomaan paikkariippumattomuudella. Goforella henkilöstöön panostetaan ja se onkin yksi halutuimmista työpaikoista IT-alalla (Arvopaperi 2021).

Forrester Consultingin tekemässä raportissa, joka käsittelee digitaalista työntekijäkokemusta, on tutkimuksen perusteella saatu alla olevan kuvan mukainen ennuste siitä, millaiselta hybridityön jakauma tulee mahdollisesti näyttämään seuraavien kahden vuoden aikana.

Predicted Hybrid Work Strategy Over The Next Two Years



Kuva 2. Ennuste työkäytäntöjen jakaumasta (Forrester Consulting 2021, 6)

Forrester Consultingin tekemään tutkimukseen vastasi 336 päätöksentekijää IT-alalta. Heistä ainoastaan 16 % on kyselyn mukaan sitä mieltä, ettei yritys tule tukemaan hybridityöskentelyä jatkossa, vaan kaikki työ tullaan tekemään toimistolta käsin. 44 % vastaajista uskoo työn tapahtuvan jatkossa jälleen enimmäkseen toimistolta käsin, mutta mahdollisuus etätyöskentelyyn tulee olemaan silloin tällöin. Noin neljäsosa, eli 26 % päättäjistä uskoo hybridityöskentelyn tehokkuuteen, jolloin suurin osa työntekijöistä työskentelee jatkossakin kotoa käsin, mutta tulevat myös toimistolle, suurin piirtein 50/50 jakaumalla. Sen sijaan täyteen sijaintiriippumattomuuteen luottaa 14 % vastaajista. Sijaintiriippumattomuus tarkoittaa sitä, että työntekijät tulevat pääosin työskentelemään jatkossakin kotoa käsin, mutta käyvät silloin tällöin tapaamisissa toimistoilla ja asiakkaiden luona. Tulevaisuuden houkuttelevimmat työpaikat tulevat olemaan niitä, joissa paikkariippumattomuus on mahdollista. (Forrester 2021, 5–6)

Kuten kaikessa, myös hybridityössä, on omat haasteensa. Ollessamme välittömässä yhteydessä työpaikan asioihin jatkuvasti, työ- ja vapaa-ajan rajat muuttuvat häilyväksi. Tähän esimerkiksi saksalainen Volkswagen teki radikaalin muutoksen huomattuaan, ettei olekaan hyvä asia, että työntekijät lukevat esimerkiksi työsähköpostiaan työajan ulkopuolella ja loma-aikoina. Volkswagen päätti vuonna 2011 sulkea pääsyt palvelimille tietyiltä työntekijöiltään, jolloin he pystyivät lähettämään ja vastaanottamaan työsähköpostejaan vain rajatusti alkaen vasta tuntia ennen

työvuoroa ja päättyen jo tunti työvuoron jälkeen. Tällainen toiminta ei kuitenkaan monilla muilla yrityksillä toimisi, ja esimerkiksi hieman kevyempi tapa lähestyä tätä ongelmaa, oli Deutsche Telekomilla. Yrityksessä päätettiin täsmentää sitä, ettei esimiehet ja johto voi olettaa saavansa vastauksia työntekijöiltä työajan ulkopuolella. Työ- ja vapaa-ajan selkeyttäminen yrityksessä toi enemmän suunnitelmallisuutta ja siten myös tehokkuutta työpäiviin. Sen myös todettiin lisäävän työntekijöiden tyytyväisyyttä ja onnellisuutta kyseisen työn ja vapaa-ajan, kuten perhe-elämän, yhdistämisessä. (Miller & Marsh 2014, 58)

3.4 Työntekijä kaiken keskiössä

Digitaalisen työympäristön toimivuus näkyy nimenomaan työntekijän työn sujuvuudessa ja työn tuottavuudessa. Hyvin toteutetulla ympäristöllä on suuri merkitys työntekijöiden sitouttamisessa (Shivakumar 2020, luku 1). Digitaalinen ympäristö, joka on selvästi mietitty pidemmälle, tarjoaa paremmat puitteet tehdä töitä mielekkäästi ja etenkin tehokkaasti. Digitaalisella työympäristöllä on suora vaikutus digitaaliseen työntekijäkokemukseen. Työnantajan tulisi suunnitella työntekijöiden välineistöä esimerkiksi kuluttajakäyttöön tarkoitettujen laitteiden pohjalta. Työvälineistön tulisi olla vähintään yhtä mukavia ja sujuvia käyttää, kuin mitä työntekijät vapaa-ajallaankin käyttäisivät. Tämän ajatuksen pohjalta on yrityksen helpompaa miettiä käyttäisikö työntekijä juuri näitä valittuja laitteita myös vapaa-ajallaan. Työvälineiden ollessa samankaltaisia kuin vapaa-ajan laitteet, yritys varmistaa, että hankitut työvälineet tulevat käyttöön ja ovat mieluisia käyttää. Työvälineistä päättäessä yrityksen olisi hyvä pohtia, tukevatko ne myös tulevaisuuden hybridityömallia, eli monipaikkaisuutta. (Huhta & Myllyntaus 2021, 191–192)

On myös selvää, että samalla kun yrityksissä omaksutaan suuri määrä digitaalisia muutoksia, työnantajan olisi tärkeää muistaa selkeä ja helposti löydettävä ohjeistus. Tämä nousee esille myös kyselyssä, joka toteutettiin osana tätä tutkimusta. Shivakumar (2020, luku 9) toteaa esimerkiksi hakutoiminnon tärkeyden työntekijöille useasti kirjassaan. Kaikki tarpeellinen informaatio tulisi olla henkilökunnan saatavilla nopeasti ja helposti, silloin kun työntekijä tietoa tarvitsee. Hakutoiminnoilla löydettäisiin kohdennettu tieto järkevimmän. Se, missä mikäkin tieto tulisi olla löydettävissä, riippuu täysin yrityksen järjestelmästä ja niiden käyttötarkoituksista.

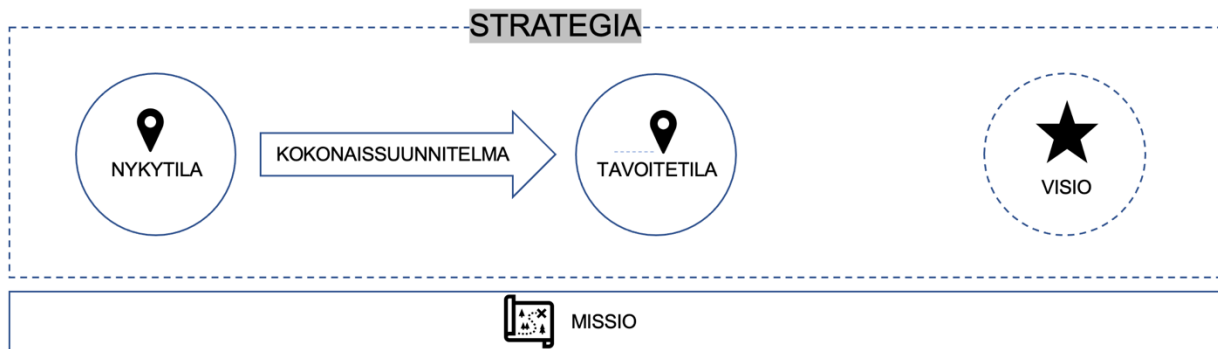
Siitä huolimatta onko työntekijä yrityksessä vain vuoden tai kymmenen vuotta, digitaalisen työntekijäkokemuksen tulisi olla työtä tukeva ja innostava. Työntekijän työelinkaari voidaan karkeasti määritellä neljään vaiheeseen, jotka ovat: rekrytointi, perehdytys, eteneminen ja lähtö. Rekrytointivaiheessa potentiaaliset ja tulevat työntekijät arvioivat kokemustaan yrityksestä heti ensimmäisestä kontaktista lähtien, eli jo ennen kuin tulevat palkatuiksi yrityksen palveluun. Perehdytys on ratkaiseva vaihe työssä onnistumisen kannalta. Perehdytyksen jälkeen alkaa

etenemisvaihe, jossa työntekijää täytyy tukea ja rohkaista tarttumaan uusiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin. Tämä vaihe kestää siihen saakka, kunnes työntekijä lopettaa yrityksessä. Se, mitä monet yritykset eivät ymmärrä, on se, että myös lähdön aikana on tärkeää jättää työntekijälle positiivinen kokemus. Sillä miten työntekijän lähtö hoidetaan yrityksen osalta, voi olla suuri merkitys nykyisiin ja tuleviin työntekijöihin. (Step Two 2018)

4 Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen nykytilasta tavoitetilaan

Tässä luvussa käydään läpi käytännön toimia, joita yritysten tulisi miettiä, kun päätetään lähteä kehittämään digitaalista työympäristöä. Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen lähtee digitaalisen työympäristön nykytilan selvittämisestä. Ensimmäinen tehtävä on rehellinen selvitys siitä, missä tarkalleen ottaen mennään nykyisen työympäristön suhteen (Berg & Gustafsson 2018, 96).

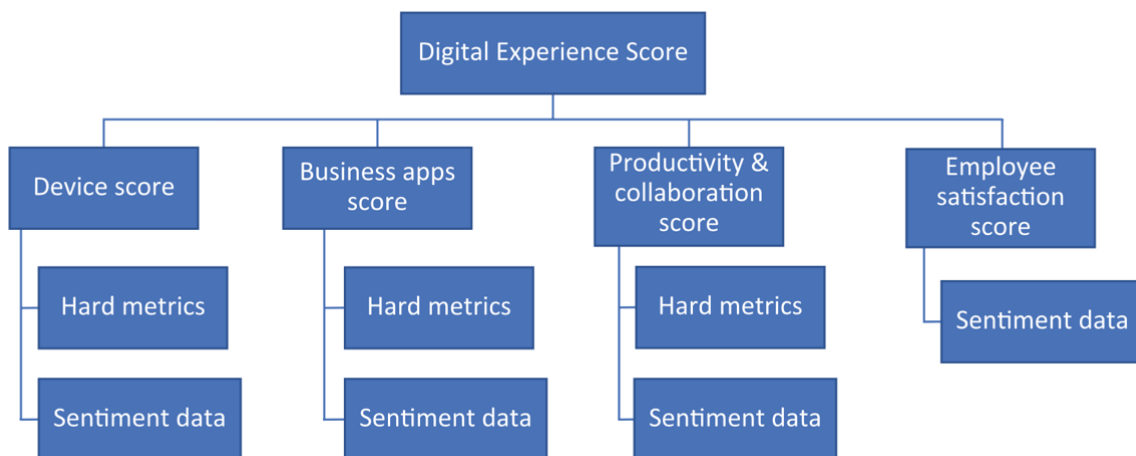
Kun nykytilaa lähdetään selvittämään, olisi hyvä tehdä samalla myös tavoitetilan määrittäminen. Minkälaisen tilan yritys haluaa digitaalisen työympäristön saavuttavan muutoksilla, joita ympäristöön suunnitellaan. Yrityksen visio astuu tässä kohdassa myös merkitykselliseen rooliin, koska määrittämällä sen, yritykselle pysyy selkeämpänä se, mitä halutaan saavuttaa pitkässä juoksussa, eli vuosien aikana. Kun strategia, eli määrittäminen nykytilasta, tavoitetilasta ja visiosta on tehty, tulisi laatia kokonaissuunnitelma siitä, miten yritys pääsee nykytilasta tavoitetilaan ja millä aikavälillä toteutus tehdään. Strategia visioituna alla olevassa kuvassa. (Berg & Gustafsson 2018, 96)



Kuva 3. . Strategian osa-alueet (mukaillen Berg & Gustafsson, 96)

Tavoitteiden saavuttamiseen projektille tulisi määrittää vastuhenkilö. On todettu, että useasti suunnitelmia tehdään, mutta toteutus jää uupumaan juuri siitä syystä, ettei projektilla ole selkeää vastuuhenkilöä, joka viime kädessä pitää tarvittavista asioista, kuten esimerkiksi aikataulusta, kiinni. On tärkeää myös osallistaa yrityksen muut työntekijät mukaan muutokseen, eikä kehittää ympäristöä ainoastaan päättäjien toimesta. Se, että työntekijät usein niin sanotusti taistelevat muutosta vastaan, aiheuttaa joko projektin keskeytymisen kokonaan tai vähintään hidastaa sitä huomattavasti. Kun työntekijät ovat mukana luomassa muutosta, on projektin onnistumisen todennäköisyys suurempi. (Berg & Gustafsson 2018, 97)

Kun niin kutsuttu kehitysprosessin peruslinjaus (ammattikielellä baseline) on määritelty, on kehityksen seuraaminen huomattavasti helpompaa ja tarkempaa. Peruslinjauksen avulla ongelmien tunnistaminen on helpompaa ja niihin reagoiminen onnistuu pienemmällä viiveellä, kuin ilman selkeää peruslinjausta. Vielä jos pystytään yhdistämään työntekijöiden tunteet tekniseen dataan, saadaan aikaan parempia tuloksia digitaalisen työntekijäkokemuksen kannalta. (Flower 2022, 12–13)



Kuva 4. Digitaalisen kokemuksen mittaus (Flower 2022, 13)

Kuten yllä olevasta kuvasta näkee, digitaalista kokemusta voidaan mitata eri tavoin, riippuen siitä mitä halutaan mitata. Esimerkiksi laitteisiin liittyvää kokemusmittausta voidaan tehdä datan perusteella, mutta jos halutaan tarkemmin tietää mitä työntekijät kokevat käyttäessään laitetta tarvittaviin toimintoihin, olisi tärkeää kerätä myös subjektiivista näkemystä suoraan työntekijältä. Eri sovellusten toimivuutta mitataan samalla tavalla, eli hyödyntäen dataa sekä työntekijöiden kokemuksia. Yksinkertaiseen dataseurantaan ja tunteisiin perustuvaa mittausyhdistelmää olisi hyvä hyödyntää myös tuottavuuden ja yhteistyön mittauksessa. Pelkän dataseurannan avulla ei tässäkään osiossa pääse pitkälle, koska muuten ei voida mitenkään aidosti saada selville sitä, miten työntekijät itse kokevat tuottavuuden ja yhteisöllisyyden. Ainoastaan työntekijätyytyväisyyttä mitataan pelkästään yhdellä tavalla, eli tunnetietoja hyödyntäen. (Flower 2022, 13)

4.1 Viestintä ja ohjeistus digitaalisen työympäristön kehittämisessä

Digitaaliseen työympäristöön kuuluvien järjestelmien käyttöönotto vaatii enemmän kuin ilmoituksen työntekijöille, että uudet työvälineet ovat nyt saatavilla. Digitaalisen työympäristön parantaminen vaatii hyvää viestintää, IT:n ja HR:n yhteistyötä sekä työntekijöiden osallistamista suunnitteluun ja jalkauttamiseen. Suuremmat käyttöönotto projektit tulisi tehdä osissa, eikä

kerralla, jotta jokainen ehtii sopeutua muutoksiin. (Heikkilä 18.6.2021) Olisi myös tärkeää miettiä jokaisen järjestelmäkokonaisuuden kohdalla sen merkitystä ja tarpeellisuutta yritykselle. Uuden digitaalisen työvälineen tulisi tehostaa työympäristöä jollain tavalla, kuten parantaa yhteydenpitoa sekä tuottavuutta, mutta etenkin parantaa työntekijäkokemusta (Unily 2020).

Teknisen tuen tarve ja riittävä ohjeistus nousivat esiin myös Heikkilän (18.6.2021) kirjoittamassa blogissa, kuten myös tämän opinnäytetyön yhteydessä tehdyssä kyselyssä. Selkeä ohjeistus kaikesta ympäristöön liittyvästä on erityisen tärkeää työntekijäkokemuksen kannalta. Tänä päivänä tiedon täytyy olla helposti, kuten hakusanoin, itsenäisesti löydettävissä ja myös jaettavissa (Shivakumar 2020, luku 1). Tieto voi löytyä esimerkiksi intranetistä, tai asiakkailla käytössä olevasta itsepalveluportaalista. Intranet tai itsepalveluportaali mahdollistavat esimerkiksi opastusvideoiden katselun käyttäjälle sopivalla ajalla (Heikkilä 18.6.2021).

4.2 Turvallinen ja toimiva ympäristö ihmislähtöisesti

Tietoturvan merkitys digitaalisen työympäristön kehittämisessä on myös oleellinen. Yritysten olisi hyvä ottaa käyttöön erilaisia työkaluja, jotka havainnoivat, monitoroivat sekä raportoivat kaikki tietoturvaloukkaukset sekä epänormaalin verkkotoiminnon. Tulisi myös tehdä ja pitää ajan tasalla luettelo sovelluksista ja käyttöjärjestelmistä, joita käytetään ja toimimaan sen mukaan. Yrityksen tulisi selvittää myös miksi kyseisiä järjestelmiä ja toimintoja käytetään ylipäätään ja määrittää oikea ratkaisu tarpeisiin nähden. Ilman näitä toimintoja on vaarana turvallisuus- ja tietomurrot, jotka voivat olla hyvin kalliita yrityksille. (Flower 2022, 20)

Osana opinnäytetyön tutkimusta tehdyssä kyselyssä nousi esiin korostettu tietoturva, mikä haittaa tehokasta ja sujuvaa työskentelyä. Yritysten tulisi tarvittaessa käyttää ulkoistettua apua, jotta tietoturva saadaan toimimaan sujuvasti, eikä työntekijän työaika kulu siihen, että tietyt toiminnot estävät kirjautumisen helposti. Tähän yrityksille olisi ratkaisuna esimerkiksi kertakirjautumisen mahdollistava SSO, eli Single Sign On. SSO lisää tietoturvaa ja helpottaa käyttöä vähentämällä tarvittavien salasanojen määrää. (ITpedia 2018)

IT:n tulisi jatkossa olla ihmiskeskeistä, eikä niinkään pelkästään tekniikkafokusoitunutta. Ihmisläheinen IT keskittyy työntekijän tarpeisiin ja taitoihin. Tähän tarvitaan esihenkilöiltä empaattisempaa lähestymistapaa. Tällä saadaan kuitenkin enemmän tehokkuutta työhön, kun huomioidaan työntekijät yksilöinä ja pystytään hyödyntämään heidän erilaisia taustojaan. Vuonna 2020 tehdyn gallupin mukaan yritykset, jotka panostivat digitaaliseen työntekijäkokemukseen, kokivat kannattavuuden, tuottavuuden ja työntekijäsitoutumisen parantuneen. (Flower 2022, 35)

5 Tutkimus digitaalisesta työntekijäkokemuksesta

Tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista, eli määrällistä, tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään tutkimusongelmaa läpi yritysten päättäjien näkökulmasta ja käsitellen enemmän työnantajan hyötyjä digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamisella. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen selvitettiin eri alojen työntekijöiden mielipiteitä digitaalisen työympäristön merkittävimmistä tekijöistä. Tutkimuksessa selvitettiin myös työntekijöiden mielipiteitä digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamiseen.

Kyselyllä haluttiin saada tärkeimpänä asiana selville se, kokevatko yritysten työntekijät digitaalisen työntekijäkokemuksen olevan merkittävä asia ja mitkä asiat tarkalleen ottaen ovat sen muodostumisessa heille tärkeimpiä. Kysely tehtiin anonymisti, eikä siinä eritelty mitenkään esimerkiksi ikäluokkia tai tarkempia ammatteja.

5.1 Kyselytutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön empiirisessä osassa hyödynnettiin kyselyä, mikä jaettiin tekijän omalle LinkedIn-verkostolle. Verkoston koko, eli kontaktien määrä, oli kyselyhetkellä 355 henkilöä. LinkedIn päättyi kyselyn jakelukanavaksi sen helppouden vuoksi ja tekijä uskoi kyselyn tavoittavan sitä kautta suuremman yleisön. Tekijän LinkedIn-verkosto koostuu pääasiassa kohderyhmän työntekijöistä, eli niiden yritysten, joiden on täytynyt koronapandemian myötä siirtyä etätyöskentelyyn. Kysely oli kompakti kokonaisuus ja siinä oli viisi monivalintakysymystä ja lopussa vapaaehtoinen avoin kysymys, jolla haluttiin saada selville uusia näkökulmia digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamiseen. Avoimella kysymyksellä haettiin nimenomaan sellaisia tekijöitä, mitä ilman kyselyä ei välttämättä olisi osattu edes ajatella. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehtoina oli vaihtoehdot, kuten "en ollenkaan, melko, erittäin tärkeä sekä en osaa sanoa". (Liite 1. Kyselylomake.)

Kysely toteutettiin Webropol-kyselyalustalla suunnitellussa aikataulussa, eli huhti-toukokuun vaihteessa, viikkojen 17–18 aikana. Tarkalleen ottaen kysely oli auki 26.4.-8.5.2022. Kyselyllä tavoitettiin oman verkoston kautta 638 silmäparia, mutta vastauksia saatiin ainoastaan 18 kappaletta.

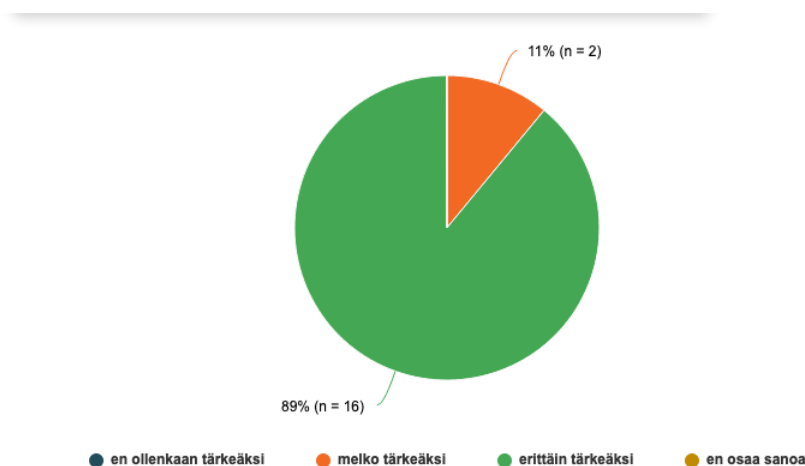
Kyselyssä selvitettiin kuinka tärkeäksi työntekijät kokevat yritysten panostuksen digitaaliseen työympäristöön. Tähän ei ole löytynyt vastausta muista lähteistä työntekijöiden näkökulmasta, joten kysymys toi vastauksen tähän. Toisena kysyttiin mihin digitaalisiin työvälineisiin työntekijät kiinnittävät eniten huomiota ja/tai kokevat tärkeimmäksi. Vastausvaihtoehtoina oli eri järjestelmät

sekä mahdollisuus kertoa omin sanoin mikä voisi olla tärkeintä. Tällä haluttiin antaa mahdollisuus tuoda uusia asioita esiin. Kolmantena kysyttiin kuinka tärkeänä työntekijät pitävät sitä, että työnantaja tarjoaa toimivan loppukäyttäjätuen. Tällä kysymyksellä haetaan vastausta siihen, ovatko työntekijät ylipäättään kokeneet tarvetta IT-tuelle työssään.

Neljäntenä selvitettiin, kuinka suuri merkitys sillä on, jos työnantaja antaa työntekijän valita vapaasti työvälineet, joita käyttää. Esimerkkinä mainittiin tietokone, puhelin ja muut oheislaitteet, kuten näyttö ja kuulokkeet. Viidentenä kysyttiin, kuinka suuri vaikutus työnantajan tarjoamalla digitaalisella työympäristöllä on päätökseen pysyä samassa työpaikassa. Tällä kysymyksellä saatiin vastaus siihen, voisiko työnantaja pitää digitaalista ympäristöä yhtenä tärkeänä tekijänä positiivisen työntekijäkokemuksen aikaan saamisessa. Kuudennella, eli viimeisellä kysymyksellä haluttiin kerätä uutta tietoa siitä, mitä työntekijät saattaisivat tarvita omaan digitaaliseen työympäristöönsä, jotta digitaalinen työntekijäkokemus olisi positiivinen. Tässä vastausvaihtoehtoina oli ainoastaan vapaa tekstikenttä, johon pystyi joko vastaamaan tai jättää kokonaan vastaamatta.

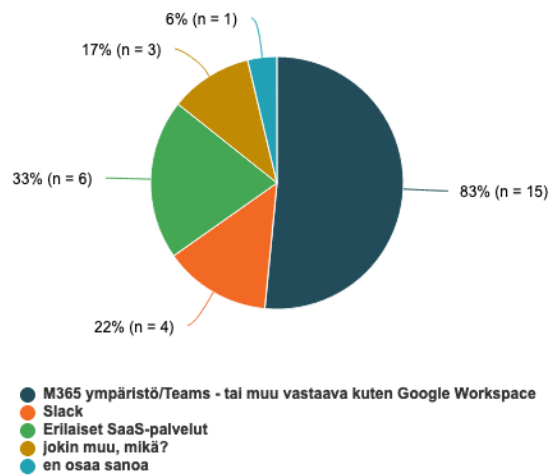
5.2 Kyselytutkimuksen vastaukset

Ensimmäisen kysymyksen vastaukset antoivat selkeän kuvan siitä, että työntekijät kokevat yritysten tarjoaman digitaalisen työympäristön heille tärkeänä. Kukaan vastaajista ei kokenut, että digitaalinen työympäristö ei olisi heille tärkeä, tai etteivät he osaisi ottaa asiaan kantaa.



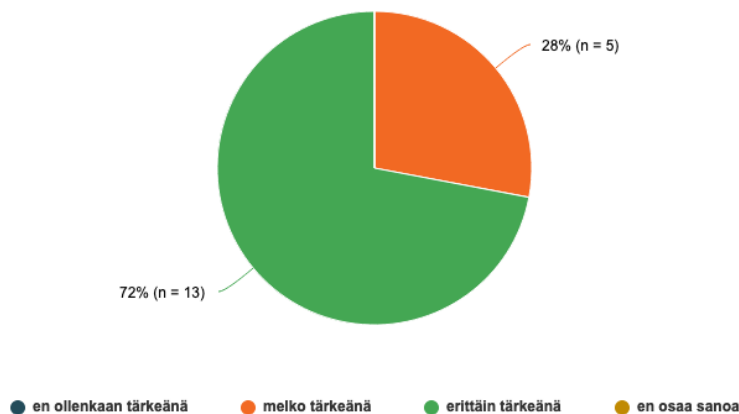
Kuva 5. 89 % vastaajista pitää digitaalista työympäristöä erittäin tärkeänä (Webropol)

Toiseen kysymykseen oli mahdollista valita useampi vaihtoehto ja vastauksia kertyi 29 kappaletta. Yhdeksi tärkeimmäksi vastaajista 83 % koki M365 ympäristön sekä sen sisältämät ohjelmat, kuten Teamsin. Tässä vastausvaihtoehdossa viitattiin myös muihin vastaaviin, kuten Google Workspace.



Kuva 6. Jakauma tärkeimpien digitaalisten työvälineiden välillä (Webropol)

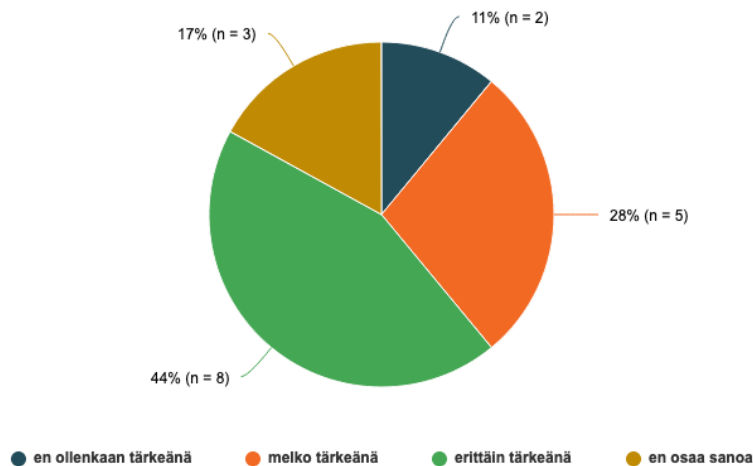
Vastaajista 33 % piti erilaisia SaaS-palveluita (Software as a Service – ohjelmisto palveluna) tärkeimpänä. Vastaajista 22 % koki keskustelualusta Slackin yhdeksi tärkeimmistä työvälineistä. 6 % vastaajista ei osannut sanoa mikä olisi tärkein digitaalinen työväline heille. 17 % vastaajista kertoi pitävänsä jotain muuta, kuin mainittuja, heille tärkeimpänä. Tähän kohtaan oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti oman vastauksen. Vastauksissa kerrottiin esitysalustojen, työnantajan omien järjestelmien sekä työtehtävissä olevien pakollisten järjestelmien olevan tärkeimpiä.



Kuva 7. Toimivan loppukäyttäjätuen merkitys (Webropol)

Kolmannessa kysymyksessä (Kuvio 3.) jakauma vastaajien kesken oli selkeä, eikä kukaan vastaajista kokenut työnantajan tarjoaman loppukäyttäjätuen olevan heille merkityksetön asia. Melko tärkeänä toimivaa loppukäyttäjätukea piti 28 % vastaajista ja erittäin tärkeänä 72 %.

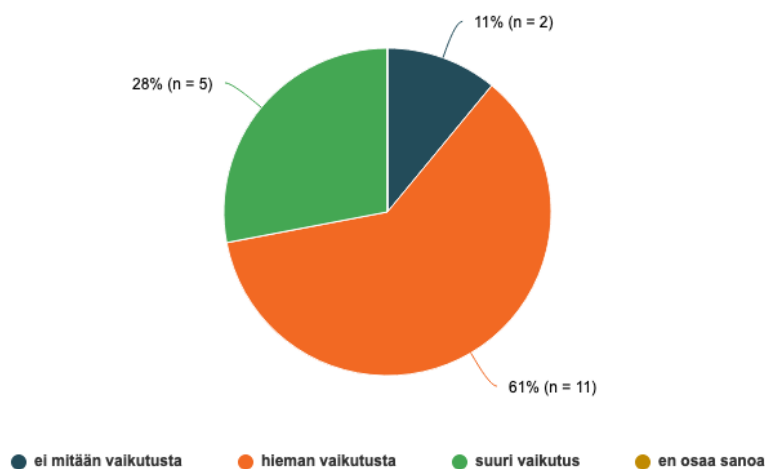
Neljäs kysymys koski työvälineitä ja sen tarkoituksena oli selvittää, kuinka suuri merkitys sillä on, jos työnantaja antaa valita käytettävät työvälineet. (Kuvio 4.) Tässä kysymyksessä tarkoitettiin nimenomaan fyysisiä laitteita, kuten tietokonetta ja puhelinta.



Kuva 8. Vapaasti valittavien työvälineiden merkitys työntekijälle (Webropol)

Vastaukset eivät ole yksimielisiä siitä, onko työvälineiden valitseminen vapaasti heille merkityksellistä. 11 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei asia ole heille ollenkaan tärkeä. Melko tärkeänä työvälineiden vapaasti valittavuutta piti 28 % vastaajista ja erittäin tärkeänä asiaa piti suurin osa vastaajista, eli 44 %. Vastaajista 17 % ei osannut sanoa mitä mieltä valitsemisen merkityksellisyydestä olivat.

Viidennellä ja viimeisellä monivalintakysymyksellä selvitettiin, kuinka suuri vaikutus on työnantajan tarjoamalla digitaalisella työympäristöllä päätökseen pysyä samassa työpaikassa. (Kuvio 5.)



Kuva 9. Digitaalisen työympäristön merkitys työpaikassa pysymiseen. (Webropol)

Vastauksista selviää, ettei asialla ole suurimmalle osalle vastaajille suurta merkitystä. 61 % vastaajista koki, että asialla on hieman vaikutusta ja 11 % vastasi, ettei asialla ole mitään vaikutusta samassa työpaikassa pysymiseen. Vastaajista 28 % oli sitä mieltä, että digitaalisella työympäristöllä on suuri vaikutus siihen, pysyvätkö he samassa työpaikassa. En osaa vastauksia tuli tähän kysymykseen 0 kpl.

Viimeisenä oli avoin kysymys liittyen vastaajan omaan tämänhetkiseen digitaaliseen työympäristöön. Kysymyksellä haluttiin selvittää olisiko jotain muita asioita, mitkä vaikuttavat positiivisesti digitaaliseen työntekijäkokemukseen. Tähän vastasi kaikista (18 kpl) vastaajasta neljä. Vastauksissa nostettiin esille palveluiden intuitiivisuus, jatkuva kehittäminen ja uusien mahdollisuuksien tutkiminen. Tietoturvan merkitys mainittiin myös tässä osiossa. Tietoturvaa pidetään tärkeänä, mutta kyseenalaistettiin sen ylikorostuneisuus samalla kun käytettävyys kärsii. Tiedon tallentamista ja löytämistä pidettiin myös haastavana digitaalisen työympäristön laajetessa hallitsemattomasti. Avainsanoiksi positiivisen digitaalisen työntekijäkokemuksen onnistumiseen nostettiin tarpeellisuus, loogisuus ja ohjeistus.

Tutkimuksen avulla saatiin selville, että suurimmalle osalle vastaajista digitaalinen työympäristö on suhteellisen tärkeä osa työn toimivuutta ja siihen kiinnitetään huomiota ainakin yleisellä tasolla. Onnistuneella digitaalisella työympäristöllä ei kuitenkaan juurikaan ole vaikutusta samassa työpaikassa pysymiseen.

6 Johtopäätökset ja ehdotukset digitaalisen työympäristön parantamiseksi

Tässä luvussa käydään läpi kehitysehdotuksia digitaalisen työympäristön parantamiseksi tämän tutkimuksen tuloksien perusteella. Tässä tutkimuksessa teoriaosuudella ja kyselyllä on joitain yhtäläisyyksiä, kuten ohjeistukseen liittyvät toiminnot. Kysely tehtiin tukemaan työn teoreettista osuutta työntekijän näkökulmalla, kun taas teoreettinen osuus käsittelee työntekijäkokemusta enemmän päättäjien näkökulmasta, sillä he ovat yleensä yrityksissä ne henkilöt, jotka digitaalisen ympäristön kehittämistä vastaavat. Työllä haettiin konkreettisia keinoja työntekijäkokemuksen parantamiseen, eli vastaus siihen mistä yrityksen kannattaa lähteä liikkeelle parantaakseen työntekijöiden digitaalista työympäristöä ja sitä kautta syntyvää digitaalista työntekijäkokemusta.

6.1 Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

LinkedInissa suoritetussa kyselyssä saatiin vastauksia vähän siihen nähden, kuinka moni ihminen näki julkaisun ja viittauksen kyselyyn. Kuten luvusta 5, jossa kyselyn tutkimuksia avataan tarkemmin, voi huomata kyselyn nähneen 638 henkilöä, mutta ainoastaan 18 päätyi vastaamaan siihen.

Kyselyn tuloksia tulee arvioida kahden käsitteen avulla, jotka ovat: reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetista puhutaan, kun mietitään tulosten luotettavuutta. Reliabiliteetilla arvioidaan, onko kysely toistettavissa, eli saadaanko sama tulos, jos mittaus toistetaan uudelleen (Kananen 2010, 128–129). Käytännössä mitä suurempi otos on, sitä luotettavampia tuloksetkin ovat. Otoksen ollessa pieni, myös tulos on sattumanvarainen (Vilkkä 2021, 134). Tämän opinnäytetyön kyselyn reliabiliteetti määriteltäisiin vähäiseksi jo pelkästään vastaajamäärän ollessa niin pieni, ettei siitä voi tehdä oikeastaan minkäänlaisia johtopäätöksiä.

Validiteetti taas kuvaa tutkimuksen pätevyyttä. Määrällisessä tutkimuksessa validiteettia arvioidaan esimerkiksi sillä, miten kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisältö ja muotoilu sekä vastausasteikko vaikuttaa vastaamiseen. Se miten tutkimustuloksia mitataan, saattaa sisältää monenlaisia epätarkkuuksia, joista tekijän tulee olla tietoinen, jotta voi ymmärtää tuloksia oikein. Olisi hyvä arvioida kuinka paljon tietoja puuttuu, eli esimerkiksi mikä on tutkimuksen alipeitto ja peittovirhe. Alipeitolla tarkoitetaan sitä, ettei tavoiteta perusjoukkoon kuuluvia ryhmiä ja peittovirhe liittyy siihen, ettei perusjoukkoon kuuluva henkilö pysty syystä tai toisesta vastaamaan. (Vilkkä 2021, 136)

Tämän tutkimuksen osalta myös validiteetti voidaan kyseenalaistaa. Vastausvaihtoehdot olivat melko riittävät, mutta jäävät kuitenkin joltain osin sattumanvaraisiksi. Kyselyssä

vastausvaihtoehdoista jäi uupumaan esimerkiksi vaihtoehto ”jokseenkin tärkeänä”. Nyt kyselyssä oli vastausvaihtoehdot ”en osaa sanoa” lisäksi ”en ollenkaan tärkeä”, ”melko tärkeä”, ja ”erittäin tärkeä”. Yksi asteikko lisää olisi voinut lisätä vastausten pätevyyttä, kun vastaajat olisivat voineet löytää itselleen parhaiten sopivimman vastausvaihtoehdon suuremmasta määrästä vastausvaihtoehtoja. Paremmat vaihtoehdot olisi voinut olla: en ollenkaan, hieman, jokseenkin ja erittäin. Jokaiseen kysymykseen vastattiin, eikä katoa ollut siltä osin. Ainoastaan toisessa kysymyksessä yksi henkilö oli vastannut ”en osaa sanoa”.

6.2 Kehitysehdotukset digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamiseen

Kuten luvussa 4 tekijä toteaa, että parantaakseen yrityksen digitaalista työntekijäkokemusta, on alkuun selvitettävä olemassa olevan digitaalisen työympäristön nykytila ja määrittää tavoitetila, eli tila, johon halutaan kehitysprosessilla päästä. Kaikkeen suunnitteluun olisi hyvä pystyä osallistamaan myös työntekijöitä, jotta saadaan erilaista näkökulmaa asioihin myös heiltä. Aivan kuten kyselyn viimeisen kysymyksen vastauksissa nostettiin esille se, ettei tietoturva-asioiden suunnittelussa ole otettu huomioon käytettävyyttä ja kirjautumiset koettiin työläiksi. Kun projektiin otetaan mukaan eri tehtävissä toimivia työntekijöitä, saadaan siihen näkemystä ja kokemusta eri toimintojen käyttäjiltä, mikä nousi esiin myös teoriaosuudessa, luvussa 4.1., jossa mainittiin esimerkiksi IT:n ja HR:n yhteistyöstä. Tekijän työkokemuksen ja näkemyksen mukaan nämä kaksi saattavat mielipiteiltään erota toisistaan merkittävästi, kun otetaan puheeksi esimerkiksi HR-järjestelmän käyttöönotto. HR ajattelee asioita enemmän työntekijän kannalta, kun taas IT ottaa kantaa lähinnä teknisiin asioihin.

Puhuttaessa hybridityöstä, johtamiseen tulee uusia haasteita ja tässä kohtaa korostuukin työpaikan digitaalisessa työympäristössä olevat yhteydenpitovälineet. Kyselyn tuloksissa enemmistö oli vastannut tärkeimmän digitaalisen työvälineen olevan M365 ympäristö sisältäen sähköpostin ja Teamsin sekä keskustelualusta Slackin. Tekijän mielestä tämä kertoo siitä, että kun ollaan eri paikoissa, kuten kotona, toimistolla, mökillä tai eri maassa, työntekijöille on tärkeää olla osa yhteisöä ja pystyä kommunikoidaan työkavereiden kanssa välineillä, jotka ovat sitä varten kehitettyjä. Teamsissä ja Slackissä voi työasioiden ohessa vaihtaa muitakin kuulumisia. Yhteydenpitovälineet ovat tärkeä osa yrityskulttuuria, josta tekijä kertoo tarkemmin luvussa 3. Yrityskulttuurin muodostaa ihmiset, jotka yrityksessä työskentelevät, ja mikäli työskennellään etänä, olisi työnantajan hyvä järjestää kaikille mahdollisuus olla osa sitä yhteisöä.

Lisäksi ohjeistuksen merkitys nousi esille sekä kyselyssä, että tutkimuksen teoreettisessa osuudessa. Kyselyssä tästä ei kysytty erikseen, mutta viimeisessä avoimessa kysymyksessä mainittiin tiedon tallentamisen ja löytämisen olevan haastavaa. Tekijä uskoo, että tässä vastaaja

viittaa nimenomaan siihen, ettei ohjeistus ole ollut riittävää sen osalta, mihin mikäkin tieto tulisi tallentaa ja mistä tietoa voisi etsiä. Voi olla myös kyse järjestelmästä, joista ei esimerkiksi löydy kunnolla toimivaa hakutoimintoa. Samaan toimintoon viitataan myös luvussa 4.1, jossa viittaus Shivakumarin toteamaan tiedon löytämisestä. Tieto tulisi olla saavutettavissa helposti ja itsenäisesti juuri sinä aikana, kun työntekijä tietoa tarvitsee. Tekijän näkemys on, että se mikä kullekin yritykselle on lopulta sopivin paikka tälle toiminnolle, riippuu täysin yrityksen digitaalisesta ympäristöstä, eli siitä mitä järjestelmiä on käytössä.

Helpon ja toimivan IT-tuen merkitys nousi esille sekä kyselyssä että teoriaosuudessa. Kyselyssä kysymykseen toimivan loppukäyttäjätuen merkityksellisyydestä vastattiin sen olevan joko melko tärkeä tai erittäin tärkeä. Eli kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, etteikö työnantajan tarjoamalla IT-tuella olisi merkitystä. Myös luvussa 3.2 käsitellään samaa asiaa. Flowerin tutkimuksen mukaan IT-keskeytykset voivat käydä yrityksille kalliiksi ja nostettiin esiin se, kuinka työntekijät silti saattavat jättää keskeytykset raportoimatta. Tekijä päättelisi tästä, ettei työntekijät halua keskeyttää työntekoaan ja alkaa selvittämään IT-tuen kanssa ongelmien perimmäistä syytä, vaan työtä jatketaan heti kun ongelmat loppuvat. Näissä tapauksissa keskeytykset siis oletettavasti ovat kuitenkin pienempiä, eikä sellaisia, että työnteko keskeytyisi täysin. Toimivan ja ennaltaehkäisevän IT-tuen merkitys korostuu näissä tilanteissa, joissa ongelmatilanteet tulisi pyrkiä estämään tekemällä tietynlaisia toimia suunnitellessa digitaalista työympäristöä.

Tutkimuksen perusteella ensimmäiset ja tärkeimmät asiat, joita yrityksen tulisi ottaa huomioon digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamisessa, on yhteisöllisyyden huomioiminen ottamalla huomioon eri näkökulmia eri työtehtäviin perustuen, hybridityön asettamien haasteiden huomioiminen ja johtamisen taito sekä ohjeistuksen merkitys. Tekniset asiat ovat oleellinen osa digitaalista työntekijäkokemusta, ja joko panostamalla omaan sisäiseen IT-osaamiseen tai ulkoistettuun apuun vältetään monet turhat keskeytykset. Lopputulemana tutkimusmateriaalin perusteella voisi pitää kuitenkin sitä, että yrityksen tulee muistaa jokainen työntekijä ihmisenä ja yksilönä. Työnantajan tulisi huomioida työntekijöiden erilaiset tarpeet ja taidot ja suunnitella työympäristö ja käytettävät työvälineet sen mukaisesti. Tähän viitataan myös luvussa 4.2, jossa todettiin empaattisuuden merkitys tulevaisuuden esihenkilöillä. Kun digitaalista työympäristöä lähdetään kehittämään ja peruslinjaus saadaan määriteltyä, on teknistä dataa ja tunnemittareita hyödynnettävä ja reagoitava niihin.

7 Pohdinta opinnäytetyön prosessin sujuvuudesta

Opinnäytetyöprosessini lähti liikkeelle maaliskuussa, kun ilmoittauduin kevään opinnäytetyöryhmään mukaan. Ajatuksenani oli suorittaa opinnäytetyöprosessi pidemmällä aikavälillä, eli ajattelin aloittavani prosessin maaliskuussa 2022 niin että viimeistelin opinnäytetyöni syksyllä 2022. Kuitenkin opintoaikani päättyessä kevääseen, päätin etten enää pitkitä opintojani syksylle ja ryhdyin kiireisellä aikataululla suunnittelemaan ja toteuttamaan opinnäytetyötäni.

Aiheen työlleni keksin sattumalta eräänä työpäivänä, kun kävimme työpaikalla läpi uutta lähestymistapaa palveluihimme. Työni toimeksiantajaksi tuli luonnollisesti työnantajani StarIT Oy, joka kuitenkin antoi minulle vapauden toteuttaa työstä omannäköiseni ja päätin, että keskityn työssä digitaalisen työntekijäkokemuksen parantamiseen. Olen tyytyväinen tästä mielenkiintoisesta aiheesta ja se on mielestäni onnistunut jo siitä syystä, ettei aikaisempia opinnäytetöitä aiheesta löytynyt.

7.1 Kyselytutkimuksen onnistuminen

Osana tutkimusta suoritettiin kysely, jonka alkuperäinen suunnitelma oli erilainen. Minulla ei ennestään ollut juurikaan minkäänlaista kokemusta kyselyjen tekemisestä. Olin suunnitellut toteuttavani kyselyn StarIT:n asiakkailta, mutta aikataulun ollessa niin tiukka, tein päätöksen ja tein kyselyn Webropolilla ja julkaisin sen omalla tililläni LinkedInissa. Ajattelin, että verkostoni ollessa kuitenkin kohtalaisen suuri, kyselyn päätyisi näkemään useampi ihminen. Siitä huolimatta, että kysely tavoitti yli 600 LinkedIn-käyttäjää, vastauksia tuli vain 18. Kysely epäonnistui mielestäni täysin, koska sen luotettavuus kärsi huomattavasti vastaajamäärän ollessa niin pieni. Olisin voinut saada enemmän vastauksia, mikäli olisin tehnyt useita julkaisuja kyselystä ja jakanut jokaisella kerralla linkin uudelleen. Tällöin kyselyyn olisi aina jokaisella julkaisulla tullut joitain vastauksia lisää. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, sillä jätin kyselyn auki lomani ajaksi ja suljin sen kun palasin. En pystynyt pitkittämään linkin voimassaoloa, koska minun täytyi päästä analysoimaan kyselyn tuloksia, jotta pystyisin suunnitellussa aikataulussa.

Jälkikäteen ajateltuna olisin voinut miettiä myös kysymyksistä täsmällisempiä tutkittavaan aiheeseen liittyen. Kysymysten joukossa olisi mielestäni ollut tärkeää olla kysymyksiä koskien hybridityötä, josta kerrotaan teoriaosuudessa. Olisi ollut tärkeää tietoa selvittää millaista työmuotoa vastaajat aikovat suosia, tai mitä heidän työnantajansa suosittelee jatkossa, kun pandemian jälkeen on hiljalleen palattu toimistoille. Saako etätyöskentely mahdollisesti jatkua ja miten työnantaja on koronapandemian aikana, ja sen jälkeen panostanut digitaaliseen työympäristöön,

vai onko lainkaan. Olisi ollut myös tärkeää tietää kuinka usein työntekijät kohtaavat työssään IT-ongelmia. Tutkimuksessa selvitettiin ainoastaan sitä pitävätkö työntekijät toimivaa IT-tukea tärkeänä. Mielenkiintoinen lisä tulosten analysointiin olisi saavutettu sillä, että kyselyssä olisi myös selvitetty vastaajan toimiala. Uskoisin, että sillä, millä alalla vastaaja työskentelee, on merkitystä digitaalisen työympäristön merkityksellisyydessä. Teknologia-alalla työskenteleville digitaalinen työympäristö on esimerkiksi merkityksellisempi kuin normaalia toimistotyötä tekevälle, koska teknologia-alalla työvälineiden tulee olla tehokkaampia ja tarkemmin suunniteltuja kyseiseen työhön. Koin, että oli haastavaa tehdä johtopäätökset kyselystä ja teoreettisesta osuudesta. Vaikka löysin useita yhtäläisyyksiä, tarkemmin mietittyjen kysymysten avulla olisin saanut helpommin tulkittavampia vastauksia ja ne olisi ollut helpompi yhdistää teoriaan ja näin ollen saada validimpia tuloksia.

7.2 Oman opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi osui kiireiselle keväälle, kun työskentelin täysipäiväisesti ja suoritin tutkintoon kuuluvia syventäviä opintoja ja muita puuttuvia kursseja samanaikaisesti, jotta valmistuisin ajallaan. Sekä opinnoille, että etenkin tälle opinnäytetyölle olisin halunnut antaa enemmän aikaa, sillä aihe oli niin mielenkiintoinen. Alkuperäistä aihetta muokattiin ensimmäisen seminaarin jälkeen ja nyt ajateltuna se oli järkevää, sillä alkuperäisessä aiheesta olisi ollut haastavampaa pysyä. Työntekijäkokemuksen digitaalisen aspektin ollessa Suomessa vielä suhteellisen uusi, löytyi tästä rajatummastakin aiheesta paljon kirjoitettavaa. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisin halunnut tutkia aihetta vieläkin syvällisemmin. Haastavaa olikin löytää oleellimmat tiedot aiheajauksen kannalta ja pysyä niissä. Alkuun ajattelin, että on vaikeaa löytää lähdemateriaalia, tai ainakaan suomenkielistä kirjallisuutta ei tuntunut löytyvän. Onnistuin kuitenkin löytämään aiheeseen sopivaa englanninkielistä kirjallisuutta.

Työn tavoitteet saavutettiin, koska sain tutkimuksen avulla selville, mitä on digitaalinen työntekijäkokemus ja avattua sitä lukijalle tarkemmin. Sain myös selkeitä käytännön asioita, joilla yritykset voivat lähteä selvittämään oman digitaalisen työympäristönsä tilaa ja sitä kautta parantamaan sitä. Kysely olisi voinut onnistua paremmin, mutta sain siitä myös tärkeää tietoa työntekijöiden näkökulmasta katsottuna, tosin sen luotettavuus on kyseenalainen otannan jäädessä niin pieneksi. Kysymyksiä voisi jatkojalostaa tarkemmiksi ja kyselyn voisi suorittaa myöhemmin uudelleen esimerkiksi alkuperäisen suunnitelmani mukaisesti StarIT:n asiakkaille.

Aikataulussa pysyminen jännitti alusta alkaen ja ajattelin, että se on suurin haaste prosessin aikana. Kouluikäisen lapsen äitinä myös muuttuviin tekijöihin oli varauduttava ja tehtävä työtä eteenpäin aina kun oli mahdollista. Työni aikataulu lähti aiheen jättämisestä viikolla 11 päättyen

palautukseen viikolla 22. Kaiken kaikkiaan siis aikataulu oli laadittu tiukasti 11 viikon ajalle. Varsinaisen työn pääsin aloittamaan vasta ennen seminaaria viikolla 15, joten kirjoittamiselle ei jäänyt aikaa kovinkaan paljon. Prosessin aikataulussa pysyminen vaati siis paljon itsensä johtamisen taitoja, stressinhallintaa ja onnistunutta aikataulutusta työ- ja koulupäivienkin osalta. Asioiden priorisointia ei myöskään voi unohtaa. Kaikki vapaa-aika mitä työn ja muiden kurssien jälkeen jäi, meni tämän opinnäytetyön tekemiseen. Lopussa huomasin, että työn viimeistelyyn kului oletettua enemmän aikaa, mitä en ollut ottanut aikataulussa huomioon niin hyvin. Pysyin kuitenkin suurin piirtein alkuperäisessä suunnitelmassani ja sain palautettua työni ajallaan toukokuun lopussa 2022. Tilanteen huomioon ottaen olen lopputulokseen tyytyväinen ja näissä olosuhteissa tein parhaani.

7.3 Oman oppimisen arviointi ja ammatillisen kehittymisen arviointi

Oli mukavaa löytää opinnäytetyölle aihe, josta olen kiinnostunut. Teoriaosuudessa tästä oli selvästi hyötyä, koska lähdemateriaali oli monipuolista ja innostavaa luettavaa. Aion varmasti lukea tähän liittyvää kirjallisuutta vielä lisää ja syventää taitojani digitaaliseen työntekijäkokemukseen vaikuttavista asioista, sillä tiedän niiden kehittävän ammattitaitoani digitaalisen työntekijäkokemuksen osaajana. Opinnäytetyöprosessin tutkimus opetti paljon ja sain arvokasta tietoa, jota voin hyödyntää heti työssäni. Toivon, että opinnäytetyössä on uusia näkökulmia, joita yritykset pystyvät hyödyntämään kiinnostuessaan kehittämään omaa digitaalista työympäristöään ja työntekijäkokemusta. Tiedon lisäksi opinnäytetyö opetti minulle projektimaista työskentelytapaa, johon kuuluu eri vaiheita ja osa-alueita, mutta joista lopulta muodostuu yhtenäinen kokonaisuus. Tämä sama projektimainen työtapa kuuluu myös yritysten alkaessa suunnittelemaan digitaalista työympäristöään ja sen parantamista pitkän aikavälin suunnitelmalla. Kaiken kaikkiaan koko prosessi oli erilainen ja opettavainen kokemus.

Lähteet

Arvopaperi 2021. Gofore Oyj:n tilinpäätöstiedote 1.1.-31.12.2021: Goforen kasvu jatkui ja kannattavuus parani – erityisen vahva 18 prosentin orgaaninen kasvu jälkimmäisellä vuosipuoliskolla. Luettavissa: <https://www.arvopaperi.fi/porssitiedotteet/gofore-oyj-gofore-oyjn-tilinpaatostiedote-1131122021-goforen-kasvu-jatkui-ja-kannattavuus-parani-erityisen-vahva-18-prosentin-orgaaninen-kasvu-jalkimmaisella-vuosipuoliskolla/ca812d59-4ef4-5b01-b0f3-bd69840faaa7>. Luettu: 29.5.2022.

Berg, O. & Gustafsson, H. 2018. Digital workplace strategy & design: a step-by-step guide to an empowering employee experience. Unicorn Titans AB. Sweden.

Flower, T. 2022. Digital Employee Experience for dummies. Nextthink Special Edition. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken, New Jersey.

Forrester Consulting 2021. Digital Employee Experience Maturity Enables The Future Of Anywhere Work. Lontoo. Luettavissa: <https://www.1e.com/downloads/gated/reports/forrester-future-of-anywhere-work.pdf>. Luettu: 14.5.2022.

Heikkilä, C. 18.6.2021. Digitaalinen työympäristö vai digitaalinen työntekijäkokemus? North Patrol blogi. Luettavissa: <https://intranet-ostajanopas.fi/2021/06/18/digitaalinen-tyoymparisto-vai-digitaalinen-tyontekijakokemus/>. Luettu: 22.5.2022.

Huhta, M. & Myllyntaus V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus: rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijasi kadehtivat. Alma Talent. Helsinki.

If 2021. Hybridityö ja työn järjestäminen. Luettavissa: <https://www.if.fi/yrittajasiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutukset/hybridityo-ja-tyon-jarjestaminen>. Luettu: 22.5.2022.

Ilmarinen, V. & Koskela K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 14.5.2022.

ITpedia 2018. Mikä on Single Sign On? Luettavissa: <https://fi.itpedia.nl/2018/05/11/wat-is-single-sign-on/>. Luettu: 22.5.2022.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Leinonen, A. 9.3.2018. Mitä kuuluu HR:n tehtäviin? Jamk. Luettavissa:

<https://blogit.jamk.fi/liiketalous/2018/03/09/mita-kuuluu-hrn-tehtaviin/>. Luettu: 26.5.2022.

Miller, P. & Marsh, E. 2014. The digital renaissance of work: delivering digital workplaces fit for the future. Gower Publishing Limited. Surrey.

Muutostaito s.a. Etätyö ja hybridityö. Luettavissa: <https://www.muutostaito.fi/etatyo/>. Luettu: 26.5.2022.

Shivakumar S.K. 2020. Build a Next-Generation Digital Workplace. Apress, Berkeley, CA. E-kirja. Luettu: 13.5.2022.

StarIT Oy 2021. End User Services. Luettavissa: <https://starit.fi/services/end-user-services/>. Luettu: 26.5.2022.

Step Two 2018. What Is Digital Employee Experience? Luettavissa:

<https://www.steptwo.com.au/papers/what-is-digital-employee-experience/>. Luettu: 14.5.2022.

Unily 2022. How to implement a digital workplace. Luettavissa: <https://www.unily.com/insights/blogs/how-to-implement-a-digital-workplace>. Luettu: 22.5.2022.

Vilkkä, H., 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. PS-Kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 26.5.2022.

World Wide Technology 2021. Digital Employee Experience 101: What is DEX and Why Is It Important? Luettavissa: <https://www.wwt.com/article/provide-your-employees-an-outstanding-digital-experience>. Luettu: 13.5.2022.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Digitaalisen työntekijäkokemuksen parantaminen

Kuinka tärkeäksi koet yritysten panostuksen digitaaliseen työympäristöön? - en ollenkaan tärkeäksi, melko tärkeäksi, erittäin tärkeäksi, en osaa sanoa

Mihin digitaalisiin työvälineisiin kiinnität eniten huomiota/koet tärkeimmäksi? -M365 ympäristö/Teams - tai muu vastaava kuten Google Workspace, Slack, Erilaiset SaaS-palvelut, jokin muu, mikä?, en osaa sanoa

Kuinka tärkeänä pidät sitä, että työnantaja tarjoaa työntekijöilleen toimivan loppukäyttäjätuen? - en ollenkaan tärkeänä, melko tärkeänä, erittäin tärkeänä, en osaa sanoa

Kuinka suuri merkitys on, jos työnantaja antaa työntekijän valita vapaasti työvälineet, joita käyttää (kuten tietokone, puhelin ja muut oheislaitteet kuten näyttö, kuulokkeet)? - en ollenkaan tärkeänä, melko tärkeänä, erittäin tärkeänä, en osaa sanoa

Kuinka suuri vaikutus työnantajan tarjoamalla digitaalisella työympäristöllä on päätökseen pysyä samassa työpaikassa? - ei mitään vaikutusta, hieman vaikutusta, suuri vaikutus, en osaa sanoa

Puuttuuko digitaalisesta työympäristöstäsi vielä jotain, mikä vaikuttaisi positiivisesti työntekijäkokemukseen, mitä?