

Riikka Niilo-Rämä

**ASIAKASKOKEMUKSEN
KEHITTÄMINEN
RATKAISUASIAANTUNTIJAN TYÖSSÄ
ITSENSÄ JOHTAMISEN JA
ITSETUNTEMUKSEN AVULLA**

Opinnäytetyö

Tradenomi

Liiketalouden koulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

| | |
|-----------------|---|
| Tutkintonimike | Tradenomi (AMK) |
| Tekijä/Tekijät | Riikka Niilo-Rämä |
| Työn nimi | Asiakaskokemuksen kehittäminen itsensä johtamisen avulla ratkaisuasiantuntijan työssä |
| Toimeksiantaja | Kela |
| Vuosi | 2022 |
| Sivut | 34 sivua, liitteitä 5 sivua |
| Työn ohjaaja(t) | Nina Hartikainen |

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten itsensä johtamisella ja itsetuntemuksella voidaan kehittää asiakaskokemusta Kelan ratkaisuasiantuntijan työssä. Opinnäytetyö on toteutettu eteläisen vakuutuspiirin asumistukiryhmälle. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa työyhteisölle tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset olivat: miten asiakaskokemusta voidaan parantaa ratkaisuasiantuntijan työssä itsensä johtamisen ja itsetuntemuksen avulla sekä millainen merkitys itsensä johtamisella ja itsetuntemuksella on asiakaskokemukseen ratkaisuasiantuntijan työssä? Teoriaosuus käsittelee itsensä johtamista, itsetuntemusta sekä asiakaskokemusta yleisellä tasolla sekä myös asiakaskokemusta Kelassa.

Opinnäytetyö tehtiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto hankittiin eteläisen asumistukiryhmän viideltä ratkaisuasiantuntijalta sähköpostitse lähetetyn haastattelulomakkeen avulla. Aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysiä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että ratkaisuasiantuntijan työssä asiakaskokemukseen voidaan vaikuttaa tunnistamalla omat vahvuudet ja kehityskohdet. Itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen merkitys ratkaisuasiantuntijan työssä on merkityksellinen.

Asiasanat: itsetuntemus, itsensä johtaminen, asiakaskokemus

| | |
|------------------|---|
| Degree | Bachelor of Business Administration |
| Author (authors) | Riikka Niilo-Rämä |
| Thesis title | Developing customer experience by self-management and self-knowledge in the work of a solution specialist |
| Commissioned by | The Social Insurance Institution of Finland |
| Time | 2022 |
| Pages | 34 pages, 5 pages of appendices |
| Supervisor | Nina Hartikainen |

ABSTRACT

This thesis was made for the benefit of the Social Insurance Institution's workers in the Southern Insurance District who process benefit applications. The aim of the thesis was to produce information that could be utilized in the development customer experience in the work community. The focus was on the concepts of self-management and self-knowledge and their significance in the work of a solutions specialist.

The theoretical part examined with self-management, self-knowledge, and customer experience from a general perspective and customer service also more specifically from the perspective of the Finnish Insurance Institution. The thesis is a qualitative study and the material of which was obtained by means of a questionnaire an interview form sent by e-mail to five solution specialists in the Southern Insurance District. The material was analyzed using content analysis.

The results of the study suggest that in the work of a solution specialist, customer experience can be influenced by identifying one's own strengths and areas for development. The importance of self-knowledge and self-management in the work of a solution specialist is appears to be quite significant.

Keywords: self-knowledge, self-management, customer experience

SISÄLLYS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TOIMEKSIANTAJA..... | 7 |
| 3 | ASIAKASKOKEMUS | 8 |
| 3.1 | Asiakaskokemuksen määritelmiä..... | 8 |
| 3.2 | Asiakaskokemus Kelassa | 10 |
| 3.3 | Asiakaskokemuksen mittaaminen..... | 12 |
| 3.4 | OKR-Malli | 14 |
| 3.5 | Asiakaskokemuksen kehittäminen..... | 15 |
| 3.6 | Henkilöstökokemus..... | 16 |
| 4 | ITSENSÄ JOHTAMINEN..... | 17 |
| 4.1 | Reflektointi..... | 18 |
| 4.2 | Työhyvinvointi..... | 18 |
| 4.3 | Vahvuuksien hyödyntäminen..... | 19 |
| 4.4 | Motivaatio | 19 |
| 4.5 | Työelämätaidot..... | 20 |
| 5 | ITSETUNTEMUS..... | 22 |
| 6 | TUTKIMUSMENETELMÄ | 23 |
| 6.1 | Aineiston kerääminen | 24 |
| 6.2 | Aineiston analysointi..... | 25 |
| 7 | TULOKSET..... | 26 |
| 8 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 29 |
| 8.1 | Toimenpidesuosituksset ja jatkotutkimusehdotukset..... | 30 |
| 8.2 | Oma pohdinta | 30 |
| | LÄHTEET..... | 31 |

LIITTEET

Liite 1. Oman osaamisen johtaminen

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Haastattelulomake

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakaskokemuksen kehittäminen itsensä johtamisen ja itsetuntemuksen avulla ratkaisuasiantuntijan työssä. Tarkoituksena on tutkia, miten suunnitelmallisella itsensä johtamisella ja itsetuntemuksella voidaan parantaa asiakaskokemusta Kelan ratkaisuasiantuntijan työssä.

Idea opinnäytetyön aiheesta syntyi omasta aloitteestani ja mielenkiinnonkohteistani. Digitaalisen liiketoiminnan opinnot sekä oma aiempi esimiestyökokemus kaupan alalta vaikuttivat osaltaan aiheen valintaan. Olen työskennellyt Kelassa ratkaisuasiantuntijana toukokuusta 2020 ja koen hyödyllisenä saadessani tehdä opinnäytetyöni omalla työpaikallani. Opinnäytetyön tekeminen kehittää omaa ammattitaitoani päästessäni syventymään aiheeseen ja tullen oppimaan asioita, joita voin soveltaa omassa työssäni. Uskon, että alustaitoni kehittyvät tutustuessani itsensä johtamiseen, itsetuntemukseen ja asiakaskokemukseen. Opinnäytetyön aihe liittyy myös Kelan strategiseen tavoitteeseen asiakaskokemuksen kehittämiseen. Oma asiakasymmärrykseni laajenee opinnäytetyötä tehdessä. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda työyhteisölle tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Tutkimuskysymyksenä on: *miten asiakaskokemusta voidaan parantaa ratkaisuasiantuntijan työssä itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen avulla?*

Tutkimuksen alakysymyksenä on: *millainen merkitys itsetuntemuksella ja itsensä johtamisella on asiakaskokemukseen ratkaisuasiantuntijoiden työssä eteläisen vakuutuspiirin asumistukiryhmässä asiakaskokemuksen kehittämisen näkökulmasta?* Tutkimus toteutetaan laadullisena ja tutkimusaineisto kerätään haastattelun avulla.

Tutkimuksen taustaa

Osallistuin Kelan asumistukiryhmän työbarometriryhmään ”Minä oman työni johtajana”, jonka tavoitteena oli toiminnan kehittäminen ja asiakkaan sujuvan asioinnin lisääminen. Työryhmämme koostui kolmesta ratkaisuasiantuntijasta. Työryhmän vetäjänä toimi tiimipäällikkö.

Työryhmämme työskenteli Skypen välityksellä joulukuussa 2021 aloittaen aiheen käsittelyn ensimmäisessä palaverissa 3.12.2021. Aihetta työstiin työryhmässä viikoilla 49 ja 50 käsittelemällä itsensä johtamista ja pohtimalla konkreettisia ja helposti toteutettavia toimenpiteitä toiminnan kehittämiseen. Välikatsaukset tiimipäällikön kanssa pidettiin 10.12 ja 17.12.2021. Loppuyhteenveto pidettiin 21.12.2021.

Työryhmän työskentelyn perusteella syntyi lomake (liite 1), jonka avulla työntekijät asettavat itselleen omat tavoitteensa sekä kehittämiskohteet. Lomakkeen avulla on tarkoitus pohtia omia vahvuuksia ja kehittämiskohteita myös asiakkaan näkökulma huomioiden ja tarkastella, miten omalla toiminnallaan voi parantaa asiakkaan sujuvaa asiointia. Lomaketta on tarkoitus käyttää apuna valmistautuessa kehityskeskusteluihin. Omaa kehittymistä ja tavoitteiden toteutumista on tarkoitus seurata läpi vuoden.

Kelan strategiaan kuuluu asiakaskokemuksen kehittäminen ja tässä opinnäytetyössäni tutkin asiakaskokemuksen kehittämistä ratkaisuasiantuntijan näkökulmasta. Teoriaosuudessa käsittelen asiakaskokemusta, itsensä johtamista sekä itsetuntemusta eri lähteiden avulla. Tämä opinnäytetyö kohdistuu eteläisen vakuutuspiirin asumistukiryhmään, jossa viiden henkilön testiryhmä pilotoi työryhmän tuotoksen perusteella kehitettyä lomaketta.

2 TOIMEKSIANTAJA

Kansaneläkelaitos eli Kela on itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kela toimii eduskunnan valvonnassa huolehtien Suomessa asuvien ja ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta. (Kela 2022a.) Kelan organisaatioon kuuluu viisi eri tulosyksikköä: asiakkaan lähipalvelut, valtakunnalliset asiakkuuspalvelut, IT-palvelut, tietopalvelut ja yhteiset palvelut sekä kaksi toiminnallista yksikköä: johdon tukiyksikkö ja viestintäyksikkö (kuva 1).

Kelan strategiasta organisaatioksi 1.9.2021



* Eduskunnan valitsemat

Kuva 1. Kelan organisaatio (Kela 2022c)

Valtakunnallisten asiakkuuspalveluiden tulosityksikön vastuulla on etuuksien ratkaisutoiminta ja ehdotukset etuuslainsäädännön kehittämiseksi. Asiakkuuspalvelujen tulosityksikön vastuuna on kaikissa palvelukanavissa tapahtuva asiakaspalvelu, asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. (Kela 2022b.)

3 ASIAKASKOKEMUS

3.1 Asiakaskokemuksen määritelmiä

Kari Korkeakoski (2019, 19) kuvaa kirjassaan Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus, asiakaskokemuksen siten, että asiakaskokemus on asiakkaan yrityksestä muodostama käsitys, joka on syntynyt kohtaamisissa eri kosketuspisteissä, yrityksen herättämien tunteiden sekä asiakkaan uusien ja vanhojen mielikuvien perusteella. Villanin (2018, 27) mukaan erinomainen asiakaskokemus edellyttää ymmärrystä siitä, että asiakkaiden päätöksiin vaikuttavat logiikan lisäksi myös tunteet.

”Asiakaskokemus on se mielikuva ja tunne, joka asiakkaalle muodostuu kaikista kohtaamisista yrityksesi edustajien, kanavien ja palveluiden kanssa” (Ahvenainen ym. 2017, 9–10). Myös yrityksen brändi ja asiakkaan kokema tunnepohjainen side brändiin vaikuttavat siihen, miten asiakas kokee tarjottavan

palvelun. Kokonaisvaltaiseen asiakaskokemukseen vaikuttaa tunteet, joita yritys asiakkaassa herättää. Digitalisaatio mahdollistaa tehokkaat työkalut asiakaskokemuksen tuottamiseksi. (Ahvenainen ym. 2017, 10–11.)

Oikeanlaisten työntekijöiden rekrytointi on paras tapa varmistaa asiakaskeinen kulttuuri. Asiakkaan kokemus riippuu aina ihmisistä ja heidän tavoistaan toimia. Asiakaspalvelukulttuurin rakentaminen onnistuu sitä paremmin, mitä valmiimpia työntekijät siihen ovat ja miten lähellä yrityksen ja työntekijän arvomaailmat ovat toisiaan. Työntekijöitä valitessa tulisi kiinnittää huomiota seuraaviin ominaisuuksiin: uteliaisuuteen etsiä uutta tietoa ja tapoja tehdä asioita paremmin, kykyyn oivaltaa uutta, sitoutumiseen ja kykyyn sitouttaa muita sekä päättäväisyyteen saavuttaa tavoitteita, vaikka eteen tulisi vastoinkäymisiä. (Gerdt & Korhonen 2016, luku 3.)

Asiakaspalvelun laadun varmistaminen on tärkeintä yrityksissä, joissa tähdätään erinomaiseen asiakaskokemukseen. Jokaisella työntekijällä tulisi olla lupa toimia oman harkintansa mukaisesti yksittäisissä palvelutilanteissa siten, että asiakaskokemus olisi paras mahdollinen. Mitä suurempi yritys on kyseessä, sitä suurempi ongelma on, jos työntekijät eivät koe voivansa tehdä aloitteita tai niiden ei koeta johtavan eteenpäin. (Hiila ym. 2019, luku 4.1.)

Kallosen ja Kuhmosen (2021, 14) mukaan tulevaisuuden johtajalta vaaditaan asiakaskokemuksen johtamisen taitoja. Asiakkaan odotukset muuttuvat ja palveluiden halutaan olevan helppokäyttöisiä, aina saatavilla ja henkilökohtaisia. Asiakkaat toivovat asiantuntevaa opastusta uusien palvelukanavien ja tuotteiden käytössä. Henkilökunnalle on korostettava yrityksen herättämien tunteiden ja mielikuvien tärkeys.

Henrietta Aarnikoivu (2005, 16) määrittelee asiakaspalvelun asiakkaan ja asiakaspalvelijan väliseksi kohtaamiseksi, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää yrityksessä sitoutumisen asiakaskeisyyden arvoon.

Asiakaspalvelussa palvelukokemuksen tuottaminen asiakkaalle on avainasemassa. (Aarnikoivu 2005, 19). Asiakaskeskeisyys ilmenee yrityksen asiakaslähtöisenä toimintana. Merkityksellistä on, miten asiakaskeskeisyys konkretisoituu asiakaslähtöiseksi toiminnaksi. (Aarnikoivu 2005, 30–31.)

Luottamus, maine ja laatu syntyvät teoista. Hyvän palvelukokemuksen olennainen osa on asiakkaan kokema luottamus yritystä kohtaan. Asiakaspalvelijan ammattitaito ja asennoituminen asiakkaaseen on merkittävä luotettavuuskuvan syntymisessä. Asiakkaan luottamus herää asiakaspalvelijan osoittaessa aitoa palveluasennetta, kunnioitusta, ystävällisyyttä ja vaivannäköä asiakkaan puolesta. (Aarnikoivu 2005, 82.)

Asiakaskokemus paranee yhteistyön avulla. Yhteistyötä tehdessä erilaisia näkökulmia voidaan hyödyntämään paremmin, jolloin asiakkaat kokevat palvelun laadun parantuneen. (Ristikangas ym. 2021, 127.)

Korkiakosken (2019, 211) mukaan asiakaskokemus koostuu tehokkuudesta, helppoudesta ja tunteesta. Strategia tulee valita siten, että se tarjoaa valmiudet tuottaa parasta asiakaskokemusta valitsemilleen asiakkaille, näiden haluamalla tavalla.

3.2 Asiakaskokemus Kelassa

Kelassa asiakaskokemus muodostuu muun muassa etuuspäätöksistä (Kela 2018). Kelan kolme strategiaa sisältävät toisiinsa liittyviä tavoitteita, jotka ovat luottamus ja yhteistyön vahvistaminen, tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen sekä asiakaskokemuksen kehittäminen. Työntekijöiden selkeä ymmärrys erilaisista asiakasryhmistä, yksilöllisten tarpeiden huomioiva palvelu eri kanavissa ja viranomaisyhteistyö luo erinomaisen asiakaskokemuksen. (Kela 2022e.)

Saarijärven ja Puustisen (2020, 19) mukaan asiakaskokemus on noussut voimakkaasti viimeisen vuosikymmenen aikana yritysten ja julkisten organisaatioiden strategiseen sanastoon. Asiakaskokemus on noussut keskeiseksi strategiseksi tavoitteeksi toimialasta riippumatta. Esimerkiksi Kela on nostanut

strategiseksi tavoitteeksi asiakaskokemuksen, jonka se toteaa koostuvan muun muassa etuuspäätöksistä, neuvonnasta ja asiakaspalvelusta.

Kelan toimintakertomus vuodelta 2020 kertoo asiakaskokemuksen selvityksen mukaan asiakkaiden kokeneen palvelutason erinomaiseksi. Ennen koronaa, helmikuussa 2020, asiakkaat arvioivat Kelan puhelinpalveluista saadun palvelun asteikolla 0–10, keskimäärin 8. Loppuvuodesta keskimääräinen arvosana nousi yhdeksään. (Kela 2020a.)

Kelan toimintakertomuksen mukaan vuonna 2020 mitattiin asiakastytyvyyttä Kelan verkkoasiointipalveluihin sekä Kelan verkkosivuihin kokonaisuutena. Myös asiakkaiden kokemusta asiakaspalvelusta selvitettiin. Tyytyväisyyttä asiakaspalveluun selvitettiin mobiilikyselyllä siten, että asiakkailta tiedusteltiin asiointiin päätteeksi tekstiviestitse tyytyväisyyttä saatuun palveluun ja asian hoitamiseen. Mobiilikyselyitä tehtiin vuoden aikana neljänä ajankohdana puhelinpalvelussa ja palvelupisteillä asioineille. Kela selvittää asiakkaiden näkemyksiä ja tarpeita myös asiakasraatien avulla. (Kela 2020a.)



Kuva 2. Ratkaisutyön malli. (Kelan intranet 9.3.2020)

Ratkaisutyön mallin mukaisesti asiakkaan kohtaaminen ratkaisutyössä alkaa asiakkaaseen tutustumalla. Asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi tulee selvittää asiakkaan elämäntilanne ja aiempi asiointi Kelassa. Asiakkaan tarpeeseen tulee tutustua selvittämällä muun muassa miksi asiakas lähestyy meitä nyt ja mitä hän kertoo tilanteestaan? Käsittelijän tulee ratkaisutyössä

selvittää, tarvitaanko asiankäsittelyä varten lisätietoa vai onko Kelassa jo tarvittavat tiedot asiankäsittelyä varten. Päätöksen tulisi olla asiakkaan näkökulmasta selkeä. Asiakkaan jatkon varmistamiseksi tulee esimerkiksi huolehtia siitä, että kaikki tarpeellinen tieto on huolellisesti dokumentoitu (kuva 2).

Yleisen asumistuen etuosohjeen mukaan asumistukihakemusta käsitellessä ensimmäiseksi kartoitetaan ruokakunnan kokonaistilanne Kelassa olevien taustatietojen avulla. Epäselväksi jäävät asiat tulee täydentää ensisijaisesti asiakkaalta puhelimitse. Tarvittaessa hyödynnetään viestipalvelua tai kirjettä. Asiakasta tulee tarvittaessa ohjata hakemaan myös muita etuuksia. (Kela 2022g.)



Kuva 3. Asiakaskohtaamisen periaatteet (Kelan intranet 9.3.2020)

Toimintaa ohjaavia asiakaskohtaamisen periaatteita ovat: arvostus, yksilöllisyys, rohkeus, luottamus, läpinäkyvyys ja ennakointi (kuva 3).

3.3 Asiakaskokemuksen mittaaminen

Yrityksessä tulisi olla selkeä asiakaskokemuksen mittaussmalli, joka palvelee muutosta kohti asiakaskeskeisempää toimintaa (Korkiakoski 2019, 208).

Suositteluhalukkuuden mittari, Net Provide Score (NPS) kertoo prosenteissa, kuinka suuri joukko asiakkaista on valmis suosittelemaan yritystä tuttavilleen,

ystävillään tai kollegoilleen. Useimmiten NPS:ää mitataan kyselyissä tai palautelomakkeissa kysymyksen, kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystämme ystäväillesi tai kollegoillesi, avulla. NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden suhteellisesta osuudesta kriittisesti suhtautuvien suhteellinen osuus, jolloin lopullinen luku sijoittuu lukujen -100 ja +100 välille. (Ahvenainen ym. 2017, 24.)

Asiakastytyväisyysindeksi, Customer Satisfaction Index (CSAT/CSI) mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä tarkemmin määritellyn asian suhteen. Asiakkaan väivannäön mittarilla, Customer Effort Score (CES) mitataan, kuinka paljon väivannäkää asiakkaalta vaaditaan tietyn asiointitapahtuman tai -kanavan parissa. Tästä on kehitetty myös uusi versio, CES 2.0, jonka tarkoituksena on helpottaa muun muassa asiakasuskollisuuden tulkintaa vastauksien perusteella. (Ahvenainen ym. 2017, 26–28.)

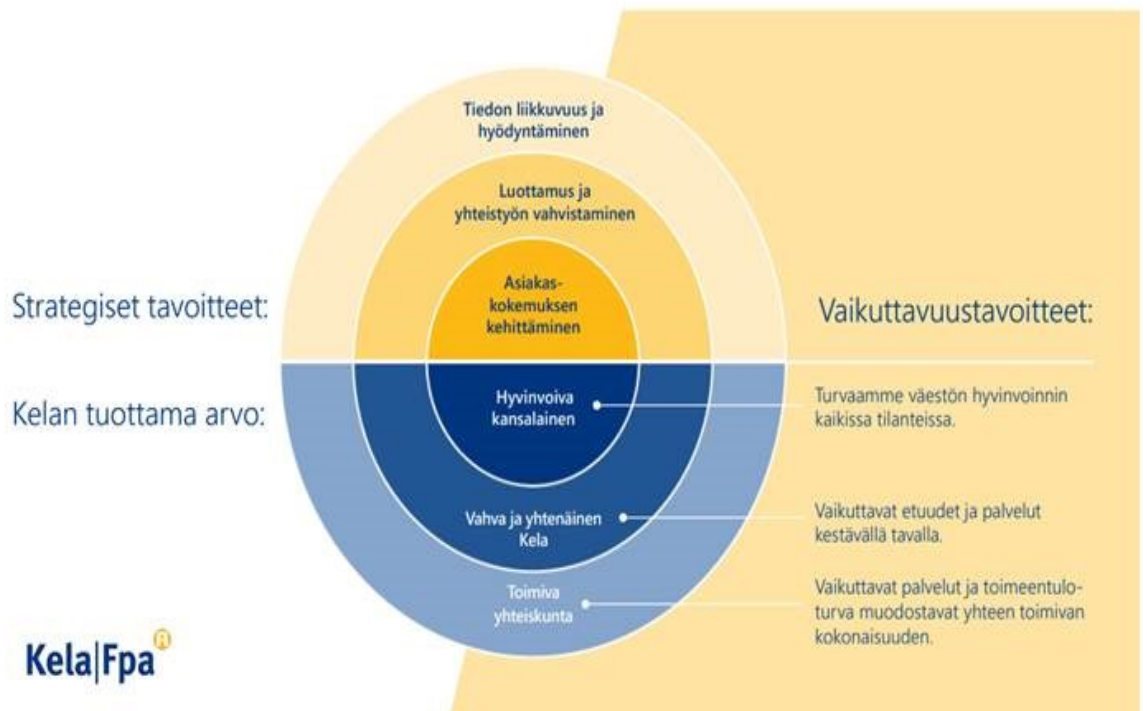
NPS, CSAT ja CES mittareiden lisäksi muita asiakaskokemusmittareita ovat asiakkaan poistumaa (Customer Churn Rate) mittaava mittari, jonka avulla voidaan ennustaa muutoksia asiakaskäyttäytymisessä. Asiakaspoistuma mittaa sitä, miten moni asiakas vaihtoi toimittajaa, ei uusinut tilaustaan tai perui tilauksensa. Keskimääräinen käsittelyaika (Average Handling Time) mittaa keskiarvoaikaa siitä, kuinka kauan asiakkaan asian ratkaiseminen kesti. Asiakkaan asian ratkaisu ensikontaktilla (First Contact Resolution) mittaa asiakkaiden määrää, joiden asia saadaan ratkaistua ensimmäisellä kerralla tai ensimmäisessä yhteydenottokanavassa. (Ahvenainen ym. 2017, 29.)

Saarijärven ja Puustisen mukaan asiakaskokemuksen mittaaminen on vaikeaa eikä tutkimuskirjallisuudessa ei ole vielä määritelty yksiselitteisesti parasta mittaria tai mittareiden yhdistelmää, jonka voisi kytkeä asiakaskokemuksen systemaattiseen mittaamiseen. Asiakaskokemus muodostuu monista asiakaspalvelupolun varrella kohdatuista kosketuspisteistä eikä kaikkia kosketuspisteitä voi mitata. On oleellista tunnistaa asiakastytyväisyyden, kasvun ja kannattavuuden kannalta tärkeimmät kosketuspisteet ja kytkeä relevantit mittarit näihin kohtiin. (Saarijärvi ym. 2020, 231–232.)

3.4 OKR-Malli

OKR-Malli (Objectives & Key Results) on malli organisaation tavoitteiden johtamiseksi ja yrityksen strategian toteuttamiseen. OKR-Mallissa tavoitteet tuodaan näkyväksi koko organisaatiolle ja kaikki organisaation tasot voivat asettaa omat tavoitteensa tukemaan kokonaiskuvaa. Johdon asettamien tavoitteiden perusteella muut tiimit asettavat omat tavoitteensa näihin pohjautuen ja avoimesti keskustellen. (Hämäläinen ym. 2020, 15–16.)

Kelassa on käytössä tavoitejohtamisen OKR-malli. Kelan strategiaan kuuluu kolme tavoitetta: luottamus ja yhteistyön vahvistaminen, tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen sekä asiakaskokemuksen kehittäminen (kuva 4).



Kuva 4. Kelan strategiset tavoitteet (Kela 2022d.)

Kelan strategista suuntaa konkretisoiva tavoite on, että palvelut perustuvat asiakasymmärrykseen ja asiakkaat saavat palvelua tarpeidensa mukaan. Asiakkaat kyetään ohjaamaan asiakasymmärryksen pohjalta heille sopivaan palveluun. Tiedolla johtamisen tasoa nostamalla asiakasymmärrys paranee ja

asiakasymmärryksen kertymistä tukevat myös kehitettävät toimintamallit, järjestelmät ja tietovarannot sekä digitaalisten palveluiden asiakaskokemus parane. OKR tekee strategian onnistumisen näkyväksi. (Kela 2022d.)

Tarja Kallonen ja Annemari Kuhmonen (2021, 20) toteavat, että perinteisestä osaamisen johtamisesta on siirrytty yhä enemmän osallistavaan osaamisen kehittämiseen. Johdon rakentamasta strategiasta henkilöstö selvittää yhteistyössä johdon kanssa, mitä uutta osaamista strategian toteuttaminen vaatii.

3.5 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Mikäli yritys on asettanut tavoitteekseen parhaan asiakaskokemuksen, on Kilpisen mukaan tärkein strategisen kyvykkyyden toteuttaja asiakkaan kohtaava asiakaspalvelija, jonka on lunastettava yrityksen lupaus asiakaskohtaamisissa. Sama asiakaskokemus tulisi pystyä lunastamaan monikanavaisesti. (Kilpinen 2022, luku 7.)

Korkiakosken (2019, 41–46) mukaan asiakaskokemuksen kehittämistä ei voida rajata yksittäisiin osa-alueisiin. Asiakaskokemuksen kehittäminen liittyy organisaation seuraaviin osa-alueisiin: Digitalisaatioon, brändiin, asiakaspalveluun, myyntiin, palvelumuotoiluun, yrityskulttuuriin ja tukifunktioihin. Asiakaskokemuksen kehittämisessä ongelmana on asiakaskokemuksen ymmärtäminen väärin tai liian rajallisesti. Tyypillinen esimerkki siitä on, että johto päättää tuoda asiakaskokemuksen strategian ytimeen miettimättä tarkemmin, mitä se omalle yritykselle tarkoittaa, tällöin riskinä on, että joku tulkitsee asiakaskokemuksen tarkoittavan digitalisaation kehittämistä ja toinen uskoo asiakaskokemuksen olevan palvelumuotoilua.

Killströmin (2020, 10–18) mukaan henkilöstön merkitys on entistä merkityksellisemmässä roolissa, kun tavoite on asiakkaille positiivisten tunteiden luominen. Tunnelähtöisessä ajattelussa huomio kiinnitetään henkilöstöön eli asiakaskokemuksen tuottajiin. Killströmin (2020, 182) toteaa tunteiden mahdollistavan asiakkaan lähelle pääsemisen ja hienojen kokemusten luomisen, mutta niiden hyödyntämiseksi on välttämätöntä tarkastella toimintaa eettisestä näkökulmasta.

3.6 Henkilöstökokemus

Korkiakoski (2019, 21–22) määrittelee henkilöstökokemuksen olevan työntekijän näkemys työnantajasta, ja se on syntynyt vuorovaikutuksen, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Kyseessä on globaalisti asiakaskokemusta tuoreempi näkökulma, ja yritykset seuraavat aiempaa tarkemmin työntekijöidensä motivaatiota, viihtymistä ja sitoutumista, koska ne vaikuttavat asiakaskokemukseen välittömästi.

Useissa julkisissa kirjoituksissa ja sosiaalisen median kirjoituksissa on todettu, että asiakaskokemus on yhtä kuin henkilöstökokemus. Suuressa osassa viitataan siihen, että henkilöstö luo asiakaskokemuksen. Yhtälö ei ole näin yksiselitteinen, vaikka se on olemassa. Yksittäiset yritykset ovat löytäneet yhteyden asiakaskokemuksen- ja henkilöstökokemuksen välillä. (Korkiakoski 2019, 15–18.)

Kela tutkii jatkuvasti henkilöstöbarometrin avulla henkilöstön kokemuksia työhyvinvoinnista, esimiestyöstä, työyhteisön toiminnasta ja Kelasta työnantajana. Tutkimustietoa käytetään sekä henkilöstöjohtamisen välineenä että toiminnan kehittämiseen. (Kela 2022f.)

Kelan henkilöstöbarometrin mukaan hyvänä työpaikkana Kelaa piti 90 % vastaajista ja työhönsä tyytyväisiä oli 84 % vastaajista. Edellisen vuoden tuloksiin verrattuna työhönsä tyytyväisten osuus kasvoi 3 % ja vastaajat kokivat aiempaa enemmän, että omaan työhön on hyvät vaikutusmahdollisuudet. (Kela 2020.)

Vuosittaisissa henkilöstöbarometrin tuloksissa raportoidaan henkilöstöön liittyviä tunnuslukuja. Valtaosa henkilöstöstä kokee, että omalla työllä on vaikutusta asiakkaan palvelukokemukseen ja käytössä olevat toimintatavat mahdollistavat hyvän asiakaskokemuksen tuottamisen. Muutos on aiempiin vuosiin verrattuna myönteinen (Kela 2020b.)

4 ITSENSÄ JOHTAMINEN

Sydänmaanlakka (2017, 297) määrittelee itsensä johtamisen itseen kohdistuvana vaikuttamisprosessina, jossa pyritään ohjaamaan kehoa, ajatuksia, tunteita ja arvoja itsereflektion avulla kohti laajempaa, syvällisempää ja konkreettisempää tietoisuutta.

Itsensä johtaminen on itseen kohdistuvaa vaikuttamista ja kurinalaista itsensä ohjaamista. Se on jatkuvaa muuttumista, uuden oppimista, vanhan poisoppimista, juurtuneiden asenteiden kyseenalaistamista sekä vastuunottamista itsestä ja toisista. Tässä muuttuvassa maailmassa kokonaisvaltaisesti itsestä huolehtiminen sekä omien voimavarojensa suuntaaminen haluamallaan tavalla edellyttää jatkuvaa uusitumista. (Salmimies 2008, 21.)

Niinivaara (2019, 29–41) kertoo itsensä johtamisella olevan yli kolmekymmenvuotinen tutkimusperinne, joka kehittyy ja laajenee jatkuvasti. Itsensä johtamista voi harjoittaa mm. esimies tai työntekijä. Itsensä johtaminen on prosessi, jossa ihminen vaikuttaa itseensä ja täten ohjaa ja motivoi itseään suoriutumaan vaaditusti. Itsensä johtaminen perustuu useisiin tausta teorioihin, vaikka onkin oma itsenäinen mallinsa. Niinivaaran (2019, 51) mukaan työntekijän itsensä johtaminen hyödyttää myös yhteisöä ja organisaatiota.

Kyky uudistua on ainoa mahdollisuus elää ympäristön kanssa tasapainossa. Elämä on täynnä muutoksia ja on tärkeää huolehtia omasta uudistumisvalmiudesta ja kehittää sitä. On tärkeää uskaltaa poistua omalta mukavuusalueeltaan. *Lähtökohta* itsensä johtamiseen on oman vision määrittely, jonka seurauksena syntyy tavoitekartta. (Sydänmaanlakka 2017, 94.)

Salmimiehen (2008, 22–23) mukaan itsensä johtamisen perusta on itsetuntemuksen lisääntymisessä. Vain opettelemalla tuntemaan itsensä ja ohjaamaan itseään, on mahdollisuus löytää omat vahvuutensa ja keinot itsensä toteuttamiseen. Myös toiset ihmiset tulee huomioida. Itsensä johtaminen on toiset huomioon ottavaa toimintaa sekä vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa.

Kurttilan ja Aallon (2021, 40) mukaan itsensä johtamisen osa-alueita ovat muun muassa: ajattelun johtaminen, tunteiden johtaminen, toiminnan johtaminen, taito ottaa etäisyyttä omaan tekemiseen, taito haastaa omaa ajatteluaan, tietoisuus omasta motivaatiosta ja tavoitteista, tietoisuus omista vahvuuksista ja heikkouksista sekä tietoisuus omista valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuuksista.

4.1 Reflektointi

Reflektointi eli asioiden syvälinen arviointi on oman toiminnan, sen perusteiden ja seuraamusten arviointia ja pohtimista. Kokemusten kerääminen ei ole riittävää, vaan meidän olisi myös arvioitava ja työstettävä niitä suunnitelmallisesti. Syväoppimista ei tapahdu ilman syvällistä arviointia. Reflektointi tulisi sisällyttää osaksi työtehtäviämme, ja sitä tulisi harjoitella aktiivisesti riittävästi aikaa varaamalla, ja tekemällä siitä osan arjen rutiinia. Näin voi parhaiten varmistaa jatkuvan kehittymisen. (Sydänmaanlakka 2017, 81–83.)

Kilpisen mukaan jokainen on oman osaamisensa paras asiantuntija. Työntekijöiden tulisi itse tai lähijohtajansa tukemana tunnistaa yrityksen strategiaan kytkeytyvä oma henkilökohtainen osaamisensa. Valmentavalla otteella voidaan tukea henkilöä tunnistamaan nämä omassa työssään. Usein se motivoi kehittämään omaa osaamistaan ja tunnistamaan keinot tavoitteen saavuttamiseksi. (Kilpinen 2022, luku 7.)

4.2 Työhyvinvointi

Uni, stressi ja palautuminen ovat yhteydessä työntekijän päätöksentekokykyyn, muistiin ja motivaatioon. Lähtökohta tuottavalle ja osaavalle työntekijälle lähtee hyvinvoinnista. Liikunta parantaa pitkäkestoista oppimista ja keskittymistä. (Kallonen & Kuhmonen 2021, 168.)

Työnhallinnalla on merkittävä vaikutus ihmisten hyvinvointiin. Työnhallinta tarkoittaa sitä, miten hyvin työntekijä itse kokee hallitsevansa työnsä. Edellytykset työnhallinnalle ovat selkeä työrooli, työn mielekkyys, työn itsenäisyys, osaamisen käyttö ja kehittyminen ja osallistumismahdollisuudet. (Sydänmaanlakka 2017, 36)

Työntekijöiden tulisi kokea, että he tekevät merkityksellistä työtä. Työntekijän tulisi pohtia miten hän huolehtii itsestään siten, että voi hyvin ja kehittyy. Itsensä kehittäminen on tärkeä investointi omaan itseen. Myös rekrytoinneissa tulisi huomioida henkilön kiinnostus itsensä kehittämiseen. (Kallonen & Kuhmonen 2021, 164.)

4.3 Vahvuuksien hyödyntäminen

Jokaisella on omat vahvuutensa. Salmimies (2008, 218–220) muistuttaa keskittymään niihin osaamisalueisiin ja vahvuuksiin, jotka ovat jo valmiiksi hyvät. Näihin keskittymällä syntyy positiivinen kierre, josta saa energiaa myös haastavampiin tuloksiin. Tapa työskennellä on yksilöllistä. Kun olemme tietoisia itsellemme parhaista toimintatavoista, niitä voi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan. Pystyvyyden kokemus, eli tunne siitä, että pystyy selviytymään haasteellisestakin tilanteesta, vaikuttaa päätöksentekoon ja siihen, miten toimii.

Pennosen (2021, 149) mukaan minäkuvan kielteisyys tai kielteisyys heijastuu siihen, millainen työntekijä henkilö on. Myönteinen minäkuva auttaa hahmottamaan omat vahvuudet ja rajoitukset realistisesti. Kielteinen minäkuva voi aiheuttaa haittaa työelämässä, joka näkyy muun muassa alisuoriutumisessa tai liian alhaisena tavoitetasona.

Itsetuntemus luo tyytyväisyyden ja hallinnan tunteita. Omia vahvuuksiaan hyödyntämällä voidaan olla aikaansaavia. Oman asenteen merkitys on kuitenkin ratkaisevinta. Sisäisiä ajatusmalleja on mahdollista muokata, oleellista on kyky muuttua. (Hiila ym. 2019, luku 4.8.)

4.4 Motivaatio

Sydänmaanlakka toteaa kirjassaan, että työmotivaatio on yleensä silloin parhaimmillaan, kun työntekijä motivoituu työnsuoritukseen itse, kokee palavaa halua, intohimoa tai työn imua. Itsensä motivointi on tärkeä osa ammatillista älykkyyttä. (Sydänmaanlakka 2017, 230.)

Pennosen mukaan omien motivaatiotekijöiden tunteminen on yksi keskeisistä työuran itseohjauksen lähteistä. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Ulkoisessa motivaatiossa lähteinä toimivat ympäristöstä

saadut palkkiot tai rangaistukset. Esimerkkejä ulkoisista palkkioista työelämässä ovat mm. palkka, kannustepalkkiot, kehu ja arvostus. Sisäisessä motivaatiossa motivaatio on sisäisesti syntynyt. Sisäinen motivaatio saa meidät toimimaan omasta tahdostamme. Tällöin toiminta itsessään tuntuu palkitsevalta. On tyypillistä, että sisäinen motivaatio on pitkäkestoisempi ja sen on todettu edistävän myönteisiä tunteita oppimista kohtaan. Sisäisesti motivoituneiden on todettu olevan tyytyväisempiä elämään ja voivan paremmin kuin pelkästään ulkoisesti motivoituneiden. (Pennonen 2021, 89–90.)

Työntekijöiden jaksamisen ja työpaikan arvojen välillä on osoitettu olevan suora yhteys. Vahva eettinen kulttuuri työpaikalla vähentää kuormittavuutta ja uupumusta. (Pennonen 2021, 109.)

Työelämässä menestymisen kannalta tulisi tunnistaa, mikä itseä motivoi ja miten omaa motivaatiota voi vahvistaa. Motivoituminen on henkilökohtaista, ja on tärkeää pystyä itse motivoimaan itseään. (Hiila ym. 2019, luku 1.8.)

4.5 Työelämätaidot

Kallosen ja Kuhmosen (2021, 18–20) mukaan kolme tärkeintä työelämätaitoa ovat itsensä johtaminen, sosiaalinen kyvykkyys ja luovuus. Myös tietotekniset taidot mm. digitaalinen älykkyys ja tiedon hyödyntäminen on erityisen tärkeä taito, jotta voidaan kehittää tulevaisuudessa tarvittavaa vahvempaa osaamista. Yrityksen strategiasta, tavoitteista ja arvoista syntyvät osaamistarpeet.

Jatkuvan oppiminen tulisi olla näkyvä osa yrityksen strategiaa ja arvoja. Jatkuva oppiminen tulisi kuulua jokapäiväiseen arkeen työelämässä. Työnantajan tulisi mahdollistaa työntekijän kehittyminen ja osaamisen vahvistaminen ja tähän tulisi varata riittävästi aikaa. Oppimistulosten seuranta, mittaaminen ja palkitseminen ovat työnantajan vastuulla. (Kallonen & Kuhmonen 2021, 165.)

Oppiminen on mielekästä silloin, kun työntekijä itse voi kertoa omat vahvuutensa ja sen mitä hän on kiinnostunut oppimaan. Työn imun saavuttavat helpommin sisäisesti motivoituneet oppijat. Työn mielekkyys vahvistaa sisäistä motivaatiota. Sisäisesti motivoitunut ei koe työtään yhtä kuormittavaksi kuin ai-

noastaan palkan vuoksi työskentelevä henkilö. Osaamisen kehittäminen, vapaus, esimiehen luottamus, työpaikan sosiaaliset suhteet, kannustava työilmapiiri ja työn merkityksellisyys asiakkaille synnyttävät työmotivaatiota. Saatu palaute on tärkeä motivointikeino. Omasta työsuorituksesta saatu palaute on edellytys oppimiselle ja työstä suoriutumiselle. Jos tehdystä työstä ei saa palautetta lainkaan, voi syntyä tunne työn merkityksettömyydestä. (Kallonen ym. 2021, 167–168.)

Kelan vuoden 2020 henkilöstötilinpäätöksen mukaan työelämäosaamisen osa-alueita on neljä, ja ne auttavat kohtaamaan tämän päivän ja tulevaisuuden työn haasteita. Osa-alueet ovat: uudistumiskyky, työskentelytapa, työyhteisötaidot ja digitaidot (kuva 5).



Kuva 5 Työelämäosaaminen Kelassa (Kela 2020b).

Pennosen mukaan työelämässä vaadittavia taitoja ammattiosaamisen lisäksi ovat elämänhallintataidot, kommunikointitaidot, taito johtaa ihmisiä ja tehtäviä sekä innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen sekä valmiudet jatkuvaan oppimiseen. (Pennonen 2021, 68.)

Pennonen määrittelee alaistaitojen tarkoittavan työntekijän halua ja kykyä toimia työyhteisössään rakentavalla tavalla, myönteisellä asenteella, perustehtä-

vän suuntaisesti, esimiestä ja työtovereita tukien. Alaistaitoihin kuuluu resurs-
sien järkevä käyttö, oma-aloitteisuus ja osallistuminen aktiivisesti työpaikan
kehittämistyöhön. (Pennonen 2021, 128.)

Tiimiäykirja kertoo Ilmarisen vuonna 2017 julkaisemasta Future score -tutki-
muksesta, johon osallistui yli 800 työnantajaa ja yli 2 400 työntekijää ympäri
Suomea. Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden ja yritysten muutoskykyä.
Tutkimuksen tulosten mukaan tulevaisuuden tärkeimpiä työelämätaitoja ovat
itsetuntemukseen, vuorovaikutukseen ja muutoskykyyn liittyvät taidot. (Hiila
ym. 2019, luku 4.0.)

Organisaatioissa työskennellään yhteistyöllä asiakkaan parasta ajatellen.
Mitä, miten, milloin ja miksi, määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Tii-
meissä asiakas on ydinasia, jokainen tiimissä tekee työnsä mahdollisimman
hyvän asiakaskokemuksen tuottamiseksi, hyödyntäen omaa ammattitaitoaan
ja yhteistyössä kollegoiden kanssa. (Ristikangas ym. 2021, 123–125.)

5 ITSETUNTEMUS

Itsetuntemus on yksilön oma ymmärrys itsestä. Itsetuntemus on taitoa havain-
noida itseään ja tunnistaa omia persoonallisuuden piirteitä. Se on kykyä tie-
dostaa omia tunteita, ajattelua ja kehon tuntemuksia. Itsetuntemus on myös
sitä, että tunnistaa ja ymmärtää omat voimavaransa, vahvuutensa, kehittämis-
kohteensa, tarpeensa, motiivinsa, arvonsa ja tavoitteensa. Kyseessä on jat-
kuva prosessi, sillä muutamme jatkuvasti. (Pennonen 2021, 11.)

Hakolan, Hiilan ja Tukiaisen (2019, luku 1.2) mukaan itsetuntemusta tarkastel-
lessa yksilön näkökulmasta, voidaan löytää seuraavat näkökulmat: tietoisuus
itsestä, itsen eri puolien tunnistaminen, vahvuuksien hyödyntäminen, itsetunto
ja motivaatio. He määrittelevät itsetuntemuksen olevan sitä, että ihminen pys-
tyy tarkastelemaan itseään itsensä ulkopuolelta. On tärkeää kyetä erottele-
maan omat vahvuudet sekä heikkoudet. Omien vahvuuksien hyödyntäminen
luo onnistumisen tunteita.

Itsetuntemuksessa tarvitaan Dunderfeltin mukaan kykyä ottaa etäisyyttä omasta tekemisestään ja omista sisäisistä kokemuksistaan, eli taitoa havainnoida itseään ja elämää. Katsoo, kuuntelee ja tuntee ja kerää informaatiota omasta itsestä. (Dunderfelt 2011, 29.)

Itsetuntemus vaikuttaa työhyvinvointiin. Mitä parempi itsetuntemus on, sitä paremmin ymmärtää omaan työhyvinvointiinsa vaikuttavat tekijät ja sen, kuinka omilla toimillaan voi vaikuttaa työhyvinvointiinsa. (Pennonen 2021, 20.)

Pennozen mukaan ammatillinen osaaminen on tärkeä osa työhyvinvointia, jonka on todettu vaikuttavan kokemukseen työn kuormittavuudesta sitä vähentäen. Tunne oman osaamisen hyödyntämisestä työssä sekä työssä onnistumisessa on huomattava. (Pennonen 2021, 67.)

Työntekijöistä saadaan paras irti, kun töissä on työntekijöitä, jotka tuntevat itsensä ja, tiedostavat missä ovat hyviä ja mihin tarvitsevat apua. Oppiminen on nopeaa ja tuloksellista kun työntekijöiden taidot kehittyvät, heille merkityksellisissä asioissa ja sopivassa tahdissa. Jotta tämä toteutuisi, tarvitaan itsetuntemusta. (Hiila ym. 2019, luku 1.1.)

Syventyvä itsetuntemus mahdollistaa omien arvojen ja vahvuuksien mukaisien valintojen tekemisen. Ihmiset kokevat elämänsä merkityksellisemmäksi, sekä suoriutuvat paremmin, kun he käyttävät omia vahvuuksiaan. (Kilpinen 2022, luku 6.)

Salmimiehen (2008, 216) mukaan itsetuntemuksen lisääntyessä itsensä johtaminen on ennustettavampaa ja tuloksellisempaa. Itsetuntemusta voidaan kehittää muun muassa henkilökohtaisten pohdintojen avulla. (Salmimies 2008, 216.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Vilkan (2015, 118) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen.

Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Ihmistä suositaan tiedonkeruussa ja kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotannan menetelmää käyttäen. Tyypillisesti tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimussuunnitelman edetessä. (Hirsjärvi ym. 1997, 164.)

Laadullista tutkimusprosessia voi kuvailla myös tutkijan oppimisprosessiksi, jossa koko tutkimuksen ajan tavoitteena on tutkijan tietoisuuden kasvattaminen tarkasteltavasta ilmiöstä ja sitä ohjailevista tekijöistä. (Kiviniemi 2018, luku 1.)

Valli (2018, luku 1) toteaa kyselylomakkeen olevan yksi perinteisimmistä tutkimusaineiston keruun tavoista. Valli muistuttaa olemaan huolellinen kysymysten tekemisessä ja muotoilussa, sillä perusta tutkimuksen onnistumiselle on kysymyksissä. Ne eivät saa olla johdattelevia ja niiden tulee olla yksiselitteisiä.

6.1 Aineiston kerääminen

Tutkimusaineisto kerättiin sähköpostitse haastattelulomakkeen avulla. Ennen haastattelulomakkeen lähettämistä pyysin toimeksiantajan ohjeistuksen mukaisesti haastateltavilta ja heidän esimiehiltään luvan haastattelun tekemiseen. Luvat saatuani lähetin haastattelulomakkeet sähköpostitse. Aikaa vastaukseen oli 10 päivää ja kaikki vastaukset tulivat määräajassa. Muistutusviestille ei tässä tapauksessa ollut tarvetta. Haastatteluun osallistuivat kaikki 5 testiryhmään osallistunutta ratkaisuasiantuntijaa eteläisestä asumistukiryhmästä.

Virtuaalisia haastatteluja voi tehdä sähköpostitse ja ne voivat olla strukturoituja, strukturoimattomia, yksilö- tai ryhmähaastatteluja, yksityisiä tai eriasteisesti julkisia. Lomakkeen avulla tehtävissä haastatteluissa kysymysten muotoiluun tulee kiinnittää huomiota. Virtuaalinen haastattelu vaatii erilaisia vuorovaikutustaitoja kuin kasvotusten tehtävä haastattelu. (Ruusuvuori ym. 2005, 265–269.)

Vaihtoehtona aineiston keräämiselle oli myös haastattelujen toteuttaminen Skypein välityksellä, mutta haastatteluun tarvittavien tallennusoikeuksien ja käytettävissä olevien resurssien vuoksi haastattelut toteutettiin sähköpostitse.

Virtuaalihaastattelun olennaisia piirteitä ovat fyysinen etäisyys osallistujien välillä ja viestinnän tekstipohjaisuus puheen sijaan. Virtuaalisen haastattelun etuna pidetään sitä, ettei haastattelijan ja haastateltavan tarvitse olla samassa paikassa, joten ilman lisäkustannuksia voidaan ihmisiä tavoittaa myös kauem-paa. Aineiston muoto vaikuttaa myös raportointiin. Vastausten ollessa vastaa-jan esittämässä tekstimuodossa, niitä on sellaisenaan helppo käyttää tutki-musraportissa. (Ruusuvuori ym. 2005, 266–270)

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena eivät ole tilastolliset yleistykset vaan siinä on pyrkimys kuvata esimerkiksi ilmiötä tai asiaa tai ymmärtää tiettyä toi-mintaa. Joten tärkeää on, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkitta-vasta asiasta mahdollisimman paljon. Tutkimusraportista tulee käydä ilmi, mi-ten tiedonantajien valinta on tehty. Valinnan tulee olla perusteltua. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 3.)

Haastattelulomake (liite 2) lähetettiin tutkimukseen osallistuville saatekirjeen (liite 3) kanssa. Haastattelulomake testattiin ennen tutkimukseen osallistuville lähettämistä. Testaamisessa huomioitiin muun muassa kyselyyn vastaami-seen kuluva-aikaa, kysymysten selkeyttä ja järjestystä.

6.2 Aineiston analysointi

Sisällön analyysi on laadullisen tutkimuksen tapa, jossa etsitään merkityssuh-teita ja merkityskokonaisuuksia. Sisällönanalyysiä voidaan tehdä aineistoläh-töisesti tai teorialähtöisesti. (Vilka 2015, 163.)

Vilkan (2021, luku 2) mukaan laadullisen tutkimuksen analyysillä tavoitellaan oman aineiston syväoppimista niin, että hajanaiselta tuntuva aineisto tiivistyy ja täsmentyy. Sisällön analyysi jaetaan karkeasti pragmaattiseen ja narratiivi-seen analyysiin.

Tämän tutkimuksen aineiston analysoimisessa käytettiin aineistolähtöistä ana-lyysia. Vilkan mukaan (2015, 163–164) aineistolähtöisessä sisällönanalyy-sissä tutkijan tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta esimerkiksi jonkinlai-nen toiminnan logiikka tai tutkimusaineiston ohjaamana jonkinlainen tyypillinen kertomus.

Sisällönanalyysi alkaa alkuperäisen datan pelkistämällä (reduointi) ja aineistosta karsitaan epäolennainen pois esimerkiksi tiivistämällä. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään (klusterointi) ja käsitteellistetään (abstahointi). Sisällön analyysi pohjautuu tulkintaan ja päättelyyn. Siinä edetään aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.)

7 TULOKSET

Taustakysymyksenä osallistujilta kysyttiin, kuinka kauan he ovat työskennelleet Kelassa ratkaisuasiantuntijana. Kaikki vastasivat työskennelleensä 2–5 vuotta. Toisena kysymyksenä pyysin osallistujia määrittelemään asiakaskokemuksen omin sanoin. Kuten Vilka (2015, 132) toteaa, tutkija tietää mitä avainsanat teoriakirjallisuuteen perustuen tarkoittavat, mutta haastateltaville sanan merkitys voi olla toinen.

Asiakaskokemuksen määrittelyssä esiin tulee asiakkaan kokemus asiointitilanteesta. Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen on positiivisen asiakaskokemuksen kannalta olennaista.

"Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen on asiakkaalle tärkeää"

"Asiakkaan ja organisaation välinen vuorovaikutussuhde asiakkaan silmin"

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta edistää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista ja toteutuksesta. Aineiston tuottamisen olosuhteista tulee kertoa selkeästi ja totuudenmukaisesti. Aineiston analysoinnissa keskeistä on luokittelujen tekeminen. Lukijalle kerrotaan luokittelun syntyneeseen vaikuttavat tekijät perusteluineen. Tulosten tulkinta vaatii tutkijalta kykyä punnita vastauksia ja tarkastella niitä teoreettisesti. Tutkijan tulee perustella päätelmänsä esimerkiksi suorilla haastatteluoitteilla. (Hirsjärvi ym. 1997, 232–233.)

Vastaajat kokevat yksimielisesti voivansa vaikuttaa omassa työssään asiakaskokemuksen parantamiseen. Yhteydenotot asiakkaalle, soittaminen ja viestintä toistuvat vastauksissa asiakaskokemukseen vaikuttamisen keinoina. Oman osaamisen kehittyessä sekä kokemus työnhallinnasta auttavat paremman asiakaskokemuksen luomisessa.

"Oman osaamisen parantaminen auttaa antamaan paremman asiakaskokemuksen, mitä paremmin oman työn hallitsee, sitä paremmin pystyy asiakasta auttamaan"

Kaksi vastaajaa viidestä mainitsee selkeän päätöksen parantavan asiakaskokemusta. Yksi vastaajista tuo lisäksi esiin sen, että omalla työpanoksella voi edesauttaa parempaa asiakaskokemusta jopa silloin, kun asiakkaan saama päätös on ollut pettymys.

"Päätöksissä kiinnitän huomiota selkeyteen ja pyrin tekemään päätöksestä asiakkaalle selkeän ja ymmärrettävän."

Vastauksissa oli hajontaa, kun pohdittiin ajatuksia asiakaskokemukseen vaikuttamisesta omassa työssä Kelalla työskentelyn aikana. Kaksi vastaajaa kokee, etteivät omat ajatukset asiakaskokemukseen vaikuttamisesta ole omassa työssä muuttuneet Kelalla työskentelyn aikana. Kolme vastaajaa kertoo ajatustensa muuttuneen. Kokemuksen karttuessa itsellä nähdään enemmän vaikutusmahdollisuuksia, jolloin osataan kiinnittää huomiota asiakaskokemusta parantaviin asioihin. Hyvänä asiana nähdään asiakkaan asioiden kokonaisvaltainen hoitaminen sen sijaan, että tavoitteena olisi tehdä mahdollisimman monta työtä päivässä. Esiin nousee se, että nykyään täytyy tietää enemmän myös muista etuuksista.

Haastattelun vastauksissa tuli esille, että omien vahvuuksien tunnistamisessa on vaihtelua. Kaksi vastaajaa viidestä on sitä mieltä, että omien vahvuuksien tunnistaminen vaihtelee tai omat vahvuudet tunnistetaan vain osittain. Kaksi vastaajaa kokee tunnistavansa omat vahvuudet hyvin. Vain yksi vastaajista koki, että omien vahvuuksien tunnistaminen ei ole helppoa ollenkaan.

Vastausten perusteella itsetuntemus ja työkokemus ovat avainasemassa omien vahvuuksien tunnistamisessa. Erään vastaajan mukaan omien vahvuuksien tunnistamisen helppous voi johtua siitä, että aktiivisesti reflektoi omaa työtään. Esiin nousi myös muilta saatu palaute ja sen vaikutus omien vahvuuksien tunnistamisessa.

" Muiden ihmisten kommenttien myötä on oppinut tunnistamaan omia vahvuuksia"

" Toisinaan saatan olla sokea osaamalleni asialle ja tarvitaan toinen henkilö osoittamaan tämä vahvuus puolestani"

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että heidän vahvuutensa ovat muuttuneet työuran aikana. Vahvuuksien muuttumisen voi tulosten perusteella nähdä liittyvän olennaisesti iän ja työkokemuksen karttumiseen. Myös vastuun ja onnistumisen lisääntyminen kehittävät vastausten perusteella omia vahvuuksia. Itsevarmuuden kasvaessa on muodostunut uusia vahvuuksia.

Tuloksista käy ilmi, että työelämän lisäksi myös yksityiselämässä koetut tilanteet koetaan omia vahvuuksia kehittävänä.

"Itsensä johtamisen ja omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen työssä linkittyy erottamattomasti itsetuntemukseen myös työn ulkopuolella."

Omien kehityskohteiden tunnistamisen helppoudessa oli haastateltavien keskuudessa eroavaisuutta. Omien kehityskohteiden tunnistaminen koetaan avuksi oman osaamisen kehittymiselle. Muilta saatava palaute koetaan tärkeäksi ja auttaa myös tunnistamaan omia kehittämiskohteita.

" Joskus joistain asioista ei tiedä tekevänsä väärin tai tiedä paremmasta tavasta tehdä"

"Toivoisinkin, että työn laadullisia ja määrällisiä tavoitteita arvioitaessa käytäisiin enemmän läpi seurannasta nousevia kehityskohteita"

Kaksi viidestä vastaajasta on sitä mieltä, että omien kehittämiskohteiden tunnistaminen on helppoa. Kolme viidestä vastaajasta on sitä mieltä, että omien kehityskohteiden tunnistaminen on ajoittain hankalaa tai ei osaa täysin vastata.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että kaikki pilottiin osallistuneet eteläisen vakuutuspiirin asumistukiryhmän ratkaisuasiantuntijat kokevat voivansa vaikuttaa asiakaskokemuksen parantamiseen omassa työssään. Kelan strategiaan kuuluu asiakaskokemuksen kehittäminen, joten on merkityksellistä, että kaikki tutkimukseen osallistuneista kokevat yksimielisesti voivansa vaikuttaa asiakaskokemukseen omassa työssään.

"Autan ja neuvon asiakasta sekä ohjaan mahdollisesti vireillä olevia etuuksia käsittelyyn. Päätöksissä kiinnitän huomiota selkeyteen ja pyrin tekemään päätöksestä asiakkaalle selkeän ja ymmärrettävän."

Tutkimuskysymyksenä oli, miten asiakaskokemusta voidaan parantaa ratkaisuasiantuntijan työssä itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen avulla sekä alakysymyksenä, millainen merkitys itsetuntemuksella ja itsensä johtamisella on asiakaskokemukseen ratkaisuasiantuntijan työssä.

Vastauksena tutkimuskysymykseen voidaan todeta, että tunnistamalla omat vahvuudet ja kehittämiskohteet on mahdollisuus luoda yksilölliset toimenpiteet ratkaisuasiantuntijan työn tueksi ja näin parantaa asiakaskokemusta. Itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen merkitystä voidaan pitää ratkaisuasiantuntijan työssä merkittävänä.

"Itsetuntemuksen ja itseohjautuvuuden lisääminen Kela-työssä edellyttää myös sitä, että ihmisillä on työkaluja itsetuntemuksen lisäämiseen ja oman työn sanoittamiseen myös työn ulkopuolella."

Kilpinen (2022, luku 7) on todennut, jokaisen tulisi itse tai esihenkilönsä avulla tunnistaa oma henkilökohtainen osaamisensa. Työntekijän itsensä johtaminen

hyödyttää Niinivaaran (Pietiläinen & Syväjärvi toim. 2019, 51) mukaan myös organisaatiota.

8.1 Toimenpidesuosituksat ja jatkotutkimusehdotukset

Itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen avulla voidaan vaikuttaa asiakaskokemukseen ja näitä taitoja tulisi myös omassa työssään kehittää. Omia vahvuuksia ja kehittämiskohteita tulisi aktiivisesti ja säännöllisesti reflektoida. Kuten tutkimuksen tulokset ja teoria aiheesta kertovat, omissa vahvuuksissa ja kehityskohteissa tapahtuu muutoksia jatkuvasti ja niiden tunnistaminen ei ole aina helppoa.

Toimenpiteenä ehdottaisin, että koulutusta itsensä johtamisesta ja itsetuntemuksesta järjestettäisiin säännöllisesti oman työn tueksi. Omia vahvuuksia ja kehittämiskohteita olisi tarpeen tarkastella myös muulloin, kuin vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Tarvittaessa voisi hyödyntää esimerkiksi työnohjaajaa ammatillisen kehittymisen tukena. Kuten Sydänmaanlakka (2017, 81–83) on todennut, itsereflektoinnin tulisi olla osa työn arkirutiineja.

Itsetuntemuksen ja itsensä johtamisen vaikutuksia asiakaskokemukseen olisi hyödyllistä tutkia laajemmin tutkimalla ratkaisuasiantuntijoiden henkilökohtaisia vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Toistuvatko esimerkiksi samat kehityskohteet ja vahvuudet, kun tarkastellaan suurempaa osallistujamäärää? Jatkotutkimusehdotuksena olisi tarpeellista myös selvittää etätöön vaikutuksia asiakaskokemukseen.

8.2 Oma pohdinta

Tämän opinnäytteen tekeminen on laajentanut omaa ymmärrystäni asiakaskokemuksesta, itsensä johtamisesta ja itsetuntemuksesta sekä näiden asioiden välisestä yhteydestä. Haastavinta oli aiheen rajaaminen.

Työn, opiskelun ja perhe-elämän yhteensovittaminen oli ajoittain haastavaa. Kaiken kaikkiaan koin opinnäytetyön tekemisen positiivisena ja itseäni kehittävänä prosessina ja opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin mielestäni hyvin.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 1.painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro. Saatavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen\(\(20\)asiakaskokemus\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/GAIBHXCTEB#kohta:Ylivoimainen((20)asiakaskokemus((20)/piste:b0) [viitattu 16.4.2022]

Dunderfelt, T. 2011. Minä – Onnistujaksi joka olen. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. 2019. Opas muuttuvaan työelämään. Tiimiäly. Jyväskylä: Tuuma-kustannus

Hämäläinen, S. & Sora H. 2020. Strategia arkeen OKR-mallilla. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 22.painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Kallonen, T., Kuhmonen A. 2021. Jatkuva oppiminen: Työelämän tärkein taito. 1.painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari Oy.

Kela 2018. Kelan vuosi 2018. Saatavissa: <https://toiminta.kertomus.fi/2018/kelan-vuonna-2018/> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2020a. Kelan vuosi 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: [0e40794f-3a1c-4d13-9d40-a8661c434f00 \(kela.fi\)](https://www.kela.fi/documents/10180/17802081/Henkilostotilinpaatos.pdf/98b4a980-e330-41c2-a103-427e80c09e3e?version=1.2) [viitattu 30.4.2022]

Kela. 2020b. Henkilöstötilinpäätös 2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/17802081/Henkilostotilinpaatos.pdf/98b4a980-e330-41c2-a103-427e80c09e3e?version=1.2> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022a. Tietoa Kelasta. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tarkoitus-ja-arvot> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022b. Tulosityksiköt. Saatavissa: <https://www.kela.fi/tulosityksikot> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022c. Kelan strategiasta organisaatioksi. PDF-dokumentti. Saatavissa: [7eaf516a-8bf6-4cc2-93c0-2d82242cc624 \(1920×1080\) \(kela.fi\)](https://www.kela.fi/documents/20124/410405/kelan-strategia-2022.pdf/3e628398-7638-ee1a-189a-b52be2d8a267) [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022d. Strategia. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://beta.kela.fi/documents/20124/410405/kelan-strategia-2022.pdf/3e628398-7638-ee1a-189a-b52be2d8a267> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022e. Kelan strategia. Saatavissa: <https://www.kela.fi/strategia?inheritRedirect=true> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022f. Henkilöstöbarometri. Saatavissa: <https://www.kela.fi/jatkuvat-palvelut> [viitattu 30.4.2022]

Kela 2022g. Yleinen asumistuki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10192/3239691/Yleinen%20asumistuki.pdf> [viitattu 14.5.2022]

Kilpinen, P. 2022. Inhimillinen strategia. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JAC-BFXETEB#kohta:Inhimillinen\(\(20\)strategia/piste:tAF](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/JAC-BFXETEB#kohta:Inhimillinen((20)strategia/piste:tAF) [viitattu 14.4.2022]

Kiviniemi, K. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. E-kirja. PS-kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524518758> [viitattu 14.5.2022]

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAGBGXDTEB#kohta:Asiakaskokemus\(\(20\)ja\(\(20\)henkil\(\(f6\)st\(\(f6\)kokemus/piste:t1/](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/BAGBGXDTEB#kohta:Asiakaskokemus((20)ja((20)henkil((f6)st((f6)kokemus/piste:t1/) [viitattu 16.4.2022]

Kurttila, M. & Aalto, P. 2021. Pomon parhaat ratkaisut. E-kirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari. Saatavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/pomon-parhaat-ratkaisut-2021#kohta:Pomon\(\(20\)parhaat\(\(20\)ratkaisut](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/pomon-parhaat-ratkaisut-2021#kohta:Pomon((20)parhaat((20)ratkaisut) [viitattu 16.4.2022]

Pietiläinen, V. & Syväjärvi, A. (toim.) 2019. Johtamisen psykologia. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pennonen, M. 2021. Itsetuntemuksesta apua työhyvinvointiin. 1. painos. Helsinki: Duodecim.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu, Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ristikangas, M., Ristikangas, V., Lönnroth, A & Ristikangas V. 2021. Valmentava tiimin johtaminen. Yhdessä ohjautuvuus ja systeminen ajattelu onnistumistekijöinä. Helsinki: Alma Talent.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus – Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo Oy

Salmimies, R. 2008. Onnistu itsesi johtamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Salmimies, R. & Ruutu, S. 2014. Itsensä johtaminen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/CABBBXXTBBAED#kohta:ITSENS\(\(c4\)\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\)/piste:b0/](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/CABBBXXTBBAED#kohta:ITSENS((c4)((20)JOHTAMINEN((20)/piste:b0/) [viitattu 16.4.2022]

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs Itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. 4. painos. Helsinki: Alma Talent.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Tammi. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789520400118> [viitattu 15.5.2022]

Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524515160> [viitattu 14.5.2022]

Valli R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. E-kirja. PS-kustannus. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524518758> [viitattu 14.5.2022]

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus

Villani, I. Transform Customer Experience: How to Achieve Customer Success and Create Exceptional CX. 2018. E-kirja. John Wiley & Sons, Incorporated. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=5649350> [viitattu 14.5.2022]

Pohdi omaa osaamistasi työelämäosaamisen ja kokonaisvaltaisen työskentelytavan osa-alueiden kautta.

*Poimi alla olevista osa-alueista 2 vahvuutta ja 2 kehittämiskohdetta. Pohdi valintojasi seuraavien kysymysten kautta:

1. Miten hyödynnät vahvuuksia työssäsi? Mistä olet saanut positiivista palautetta?
2. Missä haluaisit vielä kehittyä? Onko kehittämisesi tiellä jotain haasteita? Miten ratkaiset haasteet?

Kaikki toimintamme tähtää asiakkaan sujuvaan asiointiin. Valittuasi vahvuudet ja kehittämiskohteet, pohdi *miten voit omalla toiminnallasi parantaa asiakkaan kokemusta?*

| Uudistumiskyky | Työskentelytapa ja digitaidot | Työyhteisötaidot | Kokonaisvaltainen työskentelyote |
|--|---|---|--|
| <i>Ongelmaratkaisutaidot</i> <i>Oman osaamisen kehittäminen</i> | <i>Kyky toimia tavoitteellisesti</i> <i>Rohkeus kokeilla ja soveltaa</i> <i>Itseohjautuvuus</i> <i>Asiakasymmärrys</i> <i>Tiedon haku- ja arviointitaidot</i> <i>Tietoturvan ja suojan perusteet</i> | <i>Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot</i> <i>Viestintätaidot</i> <i>Kannustaminen ja palautteenantaminen</i> <i>Verkosto-, kumppanuus- ja sidosryhmäosaaminen</i> | <i>Asiointi helppoa, nopeaa ja sujuvaa</i> <i>Asiakkaan yksilöllisyys huomioitu</i> <i>Päätös ajallaan, oikein ja ymmärrettävä</i> <i>Asiakasta ohjattu jatkotoimenpiteistä ja annettu riittävästi aikaa toimia</i> |

Hei,

Liite 2/5

Opiskelen Kymenlaakson Ammattikorkeakoulussa liiketalouden koulutusohjelmassa tradenomin tutkintoon johtavassa koulutuksessa. Teen opinnäytetyötä asiakaskokemuksen kehittämistä itsensä johtamisen ja itsetuntemuksen avulla ratkaisuasiantuntijan työssä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia miten itsensä johtamisella ja itsetuntemuksella voidaan parantaa asiakaskokemusta.

Pyydän nyt kirjallista suostumustasi siihen, että saan haastatella sinua opinnäytetyötäni varten sekä hyödyntää jo aiemmin täyttämäsi oman osaamisen johtaminen -lomaketta.

Suostumalla annat luvan haastatteluun ja aineiston käyttöön opinnäytetyössäni. Voit antaa suostumuksesi sähköpostitse vastaamalla tähän viestiin. Suostumuksesi saatuaani, saat haastattelukysymykset sähköpostitse. Tarvittaessa voit olla minuun myös yhteydessä Skypen välityksellä tai puhelimitse.

Aineistoa hyödynnetään vain kyseisessä opinnäytetyössä. Kerätty aineisto tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Haastateltavien henkilötiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä haastateltavat ole tunnistettavissa opinnäytetyössä. Osallistuminen on vapaaehtoista ja antamasi luvan voit perua milloin tahansa.

Ystävällisin terveisin,
Riikka Niilo-Rämä
p. 040 739 9380

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakaskokemuksen kehittäminen itsensä johtamisen ja itsetuntemuksen avulla ratkaisuasiantuntijan työssä. Tarkoituksena on tutkia, miten suunnitelmallisella itsensä johtamisella ja itsetuntemuksella voidaan parantaa asiakaskokemusta Kelan ratkaisuasiantuntijan työssä. Itsensä johtamiseen tarvitaan itsetuntemusta, kykyä tunnistaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa. Itsetuntemuksen lisääntyessä myös itsensä johtaminen on tehokkaampaa.

Vastaaminen vie aikaa noin 20–30 minuuttia.

Taustakysymykset:

*Kuinka kauan olet työskennellyt ratkaisuasiantuntijana? 1) alle 1 vuotta
2) 2–5 vuotta 3) 6–10 vuotta
4) 11–20 vuotta 5) yli 20 vuotta*

TEEMA 1 Asiakaskokemus:

Asiakaskokemuksen kehittäminen on yksi Kelan arvoista.

Miten määrittelet asiakaskokemuksen omin sanoin?

TEEMA 2 Itsetuntemus:

Onko omien vahvuuksien tunnistaminen sinulle helppoa?

- Jos vastasit kyllä, mistä ajattelet sen johtuvan?*
- Jos vastasit ei, mistä ajattelet sen johtuvan?*

Koetko, että vahvuutesi muuttunut työurasi aikana? Perustele vastauksesi

Onko omien kehityskohteiden tunnistaminen sinulle helppoa?

- Jos vastasit kyllä, mistä ajattelet sen johtuvan?*
- Jos vastasit ei, mistä ajattelet sen johtuvan?*

TEEMA 3 Vaikutusmahdollisuudet/Kehittäminen:

Koetko voivasi vaikuttaa omassa työssäsi asiakaskokemuksen parantamiseen?

- Jos vastasit kyllä, mistä ajattelet sen johtuvan?*
Jos vastasit ei, mistä ajattelet sen johtuvan?

Onko ajatuksesi asiakaskokemukseen vaikuttamisesta omassa työssäsi muuttanut Kelalla työskentelyn aikana?

Tuliko itsellesi mieleen jotain tähän teemaan liittyen esimerkiksi Oman osaamisen johtaminen -lomaketta täyttäessä tai tässä sähköpostihaastattelussa, jonka haluaisit tuoda esiin?

Kiitos!