

# Asiantuntijatyön työntekijäkokemuksen kehittäminen

Palvelumuotoilun menetelmin

Asiantuntijatyön työntekijäkokemuksen  
kehittäminen palvelumuotoilun menetelmin

LAB Ammattikorkeakoulu  
Muotoiluinstituutti  
Muotoilija (AMK)  
Kokemus- ja palvelumuotoilu  
Kevät 2023  
Katariina Juurikka  
Opinnäytetyö 56 sivua

Developing Employee Experience with  
Service Design methods

LAB University of Applied Sciences  
Institute of Design  
Bachelor of Culture and Arts  
Experience and Service Design  
Spring 2023  
Katariina Juurikka  
Bachelor's thesis 56 pages



 **LAB University of  
Applied Sciences**

**Muotoiluinstituutti  
LAB Ammattikorkeakoulu**

**Ohjaus**

Auli Haarnio  
Kokemus- ja palvelumuotoilun lehtori

**Opponentti**

Riikka Miettinen  
Kokemus- ja palvelumuotoilun opiskelija



**Toimeksiantaja  
Azets Insight Oy**

**Ohjaus**

Herkko Valkama  
Director

Pirkko Siekkinen  
Business Unit Manager

## Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön aiheena oli työntekijäkokemuksen kehittäminen palkkahallinnon asiantuntijoille. Tutkimus- ja kehityskohteena oli kansainvälinen taloushallinnon yritys Azets Insight Oy. Työn tavoitteena oli kehittää uudenlainen toimintamalli, jolla työntekijäkokemusta voitaisiin jatkossa ylläpitää ja kehittää.

Tutkimus- ja kehittämistyössä käytettiin käyttäjälähtöisiä menetelmiä, kuten kyselyä, luotainta ja yhteiskehittämistyöpajaa. Tietopohjasta pohjautui työntekijäkokemuksen eri osa-alueisiin sekä näiden tutkimiseen ja kehittämiseen palvelumuotoilun menetelmin. Tutkimuksessa avattiin myös erilaisia palvelumuotoilun hyötyjä työntekijäkokemuksen kehittämiseen liittyen.

Tutkimuksen löydökset tuottivat toivottua materiaalia, josta muodostui teemoitetut työn kehittämisen avainkortit. Konsepti avainkorteista sisälsi kahdeksan erilaista teemaa, jotka pohjautuivat tutkimuksesta saatuun käyttäjätietoon. Lopputuotosta voidaan hyödyntää niin kehityskohteena olleen tiimin työntekijäkokemuksen kehittämiseen, kuin myös laajentaa koko organisaation tasolle.

**Asiasanat:** palvelumuotoilu, työntekijäkokemus, muotoilu, käyttäjäkeskeinen suunnittelu

## Abstract

The aim of this research was to develop employee experience to the specialists working with payroll. The commissioning company was international payroll and HR company Azets Insight Oy. The goal of this research was to develop new procedure of working and measure the employee experience in a new way.

During the research and development phase of this project different user-based methods were used, such as inquiry, probe and co-creation workshop. The research was conducted as a qualitative research. The theoretical background was based on different aspects of employee experience and different service design methods were applied in this research. The research introduced also different aspects and benefits of using service design methods.

The research provided desirable material and the final product was a concept of thematical work based keycards. The concept included eight different topics which were all based on the user research of this research. The final product can be utilized among the research group of this study as well it can be expanded to the rest of the organization.

**Keywords:** service design, employee experience, design, user centered design

# Sisällys

<b>1. Johdanto</b>	<b>1</b>	<b>5. Tutkimus</b>	<b>21</b>
1.1 Lähtökohdat	2	5.1 Tutkimusmenetelmät	22
1.2 Prosessikuvaus	3	5.2 Laadullinen tutkimus	22
1.3 Kohderyhmän kuvaus	4	5.3 Hyvät tutkimuskäytännöt	23
		5.4 Kysely	23
<b>2. Tutkimusasetelma</b>	<b>5</b>	5.5 Luotain	32
2.1 Tutkimuksen lähtökohdat	6	5.6 Työpaja	37
2.2 Tutkimusongelma	7		
2.3 Viitekehys	8		
		<b>6. Työntekijäkokemuksen nykytila</b>	<b>47</b>
<b>3. Muotoilu kehittämistyössä</b>	<b>9</b>	6.1 Tämän hetkinen työntekijäkokemus	48
3.1 Muotoiluajattelu	10	6.2 Teemoitetut työn kehittämisen avainkortit	50
3.2 Palvelumuotoilu	12	6.3 Toimintamalli	52
3.3 Menetelmät	14		
3.4 Prosessin vaiheet	15		
		<b>7. Yhteenveto</b>	<b>53</b>
<b>4. Työntekijäkokemus muotoilun kentällä</b>	<b>16</b>	7.1 Loppupohdinta	54
4.1 Työntekijäkokemus	17	7.2 Oman oppimisen arviointi	55
4.2 Työntekijäkokemus kohderyhmässä	17	7.3 Ohjaajien kommentit	56
4.3 Työntekijäkokemuksen tutkiminen	19		

## Käsitteet

Alla käsitteitä, joita tässä tutkimuksessa tullaan käyttämään. Nämä käsitteet ovat muotoiluajatteluun perustuvia ja palvelumuotoilussa tyypillisesti käytettäviä menetelmiä.

**Affinity Diagram** Samankaltaisuuskaavio, joka on suunniteltu työkaluksi tiedon jäsentelyyn ja samankaltauuksien löytämiseen.

**Luotain** Luotaimet ovat itsedokumentointi – ja päiväkirjamenetelmä, jossa tutkimuskohteena oleva henkilö dokumentoi omaa tekemistään.

**Muotoiluajattelu** Ongelmanratkaisuun käytettävä luova prosessi.

**Palvelumuotoilu** Muotoiluajatteluun perustuva monialainen yhteiskehittämismenetelmä, joka sisältää monipuolisia työkaluja ja menetelmiä ongelmanratkaisuun.

**SWOT-analyysi** Nelikenttämenetelmä, johon on tarkoitus merkitä vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

**Tuplatimantti** Luovaan ongelmanratkaisuun käytettävä menetelmä. Kahteen vaiheeseen jaettu prosessi, jossa ensimmäisessä vaiheessa määritellään ongelma, jota lähdetään ratkaisemaan ja toisessa vaiheessa pyritään ratkaisemaan ongelma oikein oikeilla menetelmillä. Lopuksi kaavailtu kehitysidea vielä testataan käyttäjillä ja validoidaan.

**Työntekijäkokemus** Työntekijäkokemuksen tarkoitus on kuvata miten ja millaisia asioita työntekijät kokevat työpäivänsä aikana tai millaiseksi he kokevat olonsa organisaatiossa.

**Työpaja** Lyhytkestoinen tapaaminen, seminaari tai kurssi, jossa pääpaino yhdessä tekemiselle, jakamiselle ja kehittämiselle.

# 1. Johdanto

1.1 Lähtökohdat

1.2 Prosessikuvaus

1.3 Kohderyhmän kuvaus

## 1.1 Lähtökohdat

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asiantuntijatyön työntekijäkokemuksen kehittämistä palvelumuotoilun menetelmin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ja tutkia asiantuntijoiden työntekijäkokemuksen nykytilaa, sen toiveita ja mahdollisia kipupisteitä. Työntekijäkokemusta on tärkeää tutkia, jotta sitä voidaan parantaa entisestään ja kehittää entistä paremmaksi. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Azets Insight Oy, ulkoistettuun palkanlaskentaan ja HR palveluluihin keskittyvä kansainvälinen yritys. Opinnäytetyön tahtotilana on selvittää työntekijäkokemuksen nykytilaa palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen ja kehittää näiden tulosten perusteella uusi toimintamalli, jolla työntekijäkokemukseen voitaisiin keskittyä jatkossa paremmin.

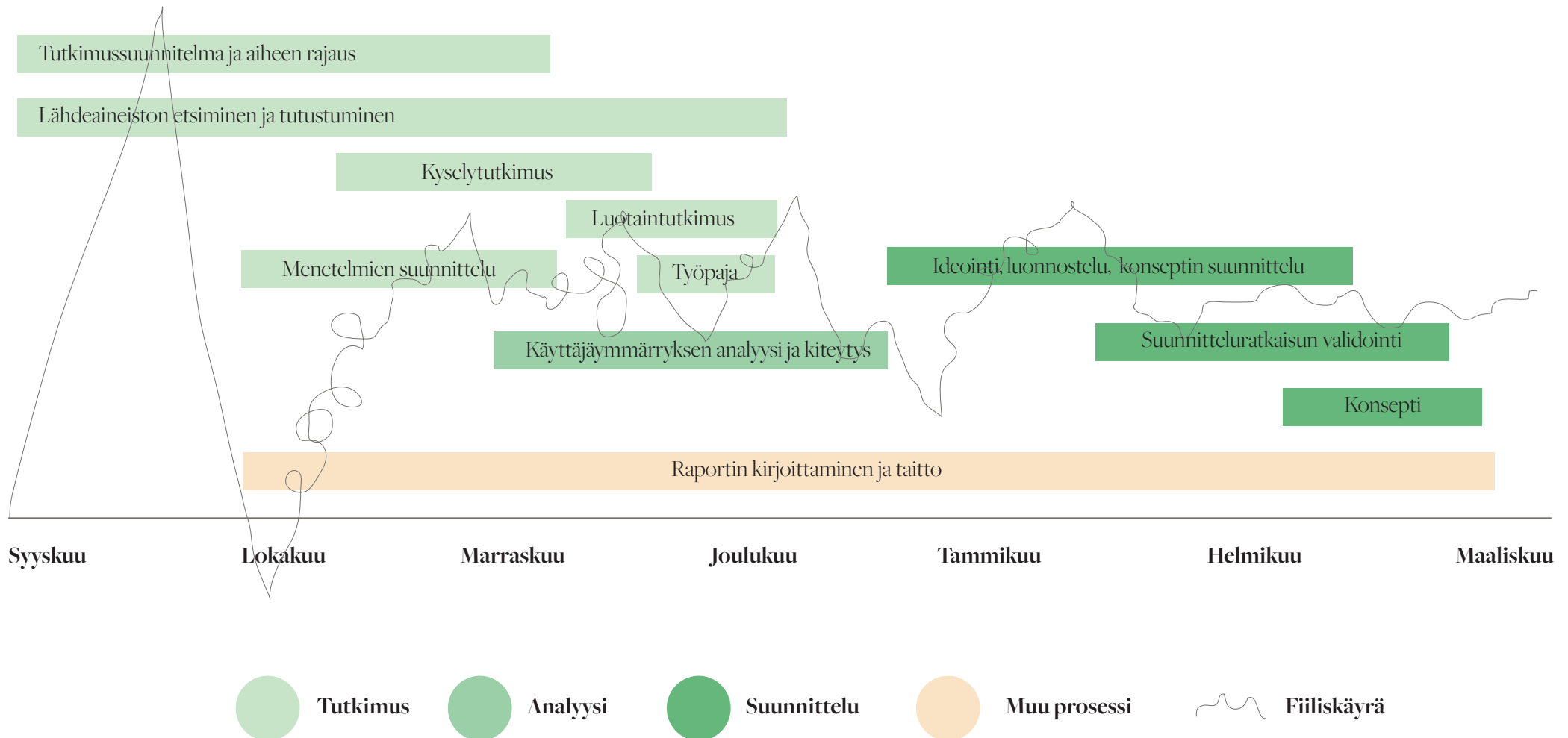
Tutkimus tehdään laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen ja palvelumuotoilun menetelmillä. Tutkimusmenetelminä ovat kysely, luotain ja työpaja. Kaikki nämä menetelmät toteutettiin vuoden 2022 loppupuolella. Osallistujia kyselyyn oli 16, työpajaan osallistui neljä asiantuntijaa ja luotain lähetettiin neljälle asiantuntijalle. Tutkimukseen osallistui palkkahallinnon asiantuntijoita, joilla kaikilla oli erittäin tehokas ja asiantunteva ote työntekoon. Kysely lähetettiin koko tutkimuskohteenä olevalle tiimille, luotaimeen ja työpajaan konsultoin tiimin vetäjää, ja päädyimme yhdessä valitsemaan kyseiset henkilöt niihin. Valinnoissa painotimme erilaisuutta, halusimme asiantuntijoita erilaisilla taustoilla ja työkokemuksella, jotta vastaukset olisivat mahdollisimman rikkaita ja monipuolisia.

Opinnäytetyö toimi hyvänä mahdollisuutena yhdistää oma työkokemukseni palkkahallinnon alalta kokemus- ja palvelumuotoilun opintoihini. Oli mielenkiintoista tutustua vanhaan työtiimiini uusin tutkijan silmin ja löytää sieltä sellaisia tarpeita, joista en ollut ollut aiemmin tietoinen. Henkilökohtainen tavoitteeni oli päästä tekemään omaa tutkimusta itsenäisesti, sukeltaa syvemmin palvelumuotoilun menetelmiin ja tutustua työntekijäkokemukseen paremmin.



# 1.2 Prosessikuvaus

Prosessi visualisoituna aikajanalle syys-maaliskuu.  
Fiiliskäyrä kuvaa prosessin aikana syntyneitä tunnetiloja.



### 1.3 Kohderyhmän kuvaus

Azets Insight on kirjanpitoon, palkanlaskentaan ja henkilöstöpalveluihin (HR) keskittyvä kansainvälinen yritys. Yritys toimii kuudessa eri maassa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään palkanlaskentatiimiin Nordic- ADP:-hen jossa on tällä hetkellä töissä 24 palkkahallinnon asiantuntijaa. Tiimin asiakasyritykset sijaitsevat ympäri Eurooppaa ja työkieli on englanti. Asiantuntijoilla on erilainen työhistoria, sillä osa on tehnyt vastaavaa työtä yli 15 vuotta ja osa on vasta työuransa alussa. Azets Insight on kasvava yritys, johon palkataan koko ajan lisää henkilökuntaa. ( Azets, 2023.)

Olen työskennellyt Azets Insightilla kuusi vuotta ja tehnyt perinteistä palkanlaskentaa ja siihen liittyviä henkilöstöhallinnontehtäviä. Työ vaatii hyviä projektinhallintataitoja, joustavaa työnsuunnittelua sekä luovaa ongelmanratkaisukykyä, hyvää asiakaspalvelua unohtamatta. Koin, että olisi mielenkiintoista tehdä opinnäytetyö työpaikalleni, sillä olihan minulla paljon kokemusta itse työntekemisestä ja siitä millaisia kehityskohteita siellä saattaisi olla työntekijäkokemukseen liittyen. Koin, että tällä nopeaa vauhtia kasvavalla alalla olisi tärkeää pysähtyä miettimään miten työntekijät kokevat työnsä tekemisen, millaisia kipupisteitä siellä mahdollisesti olisi ja millaisia toiveita heillä olisi tulevaisuuden työntekijäkokemuksen kehittämiseen liittyen.

Työ on vaativaa kokoaikaista uuden oppimista ja kiireen sietämistä, ja tämän vuoksi koin, että olisi tärkeää saada erilaisia näkökulmia itse tämän työn asiantuntijoilta, miten he työarkensa kokevat ja miten he siellä viihtyvät. Halusin myös saada heitä pohtimaan miten he kokevat työnsä merkityksellisyyden ja kokevatko he, että voivat vaikuttaa työnsä sisältöön haluamallaan tavalla. Minulla oli joitain ennakko-oletuksia, miten oletin asiantuntijoiden työnsä kokevan, ja millaisia kipupisteitä siellä saattaisi tulla vastaan. Kirjoitin nämä kaikki ylös, jotta ne eivät vaikuttaisi tutkijan rooliini vaan, että saisin aloitettua työntekemisen puhtaalta pöydältä.

# 2. Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimuksen lähtökohdat

2.2 Tutkimusongelma

2.3 Viitekehys

## 2.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja kehittää asiantuntijatyön työntekijäkokemusta palvelumuotoilun menetelmin. Lähtökohtana on selvittää työntekijäkokemuksen nykytilaa, ja tutkia mistä asioista se koostuu ja mitkä ovat sen mahdollisuudet, vaikuttavuus ja kipupisteet.

Työntekijäkokemus on kohdeyrityksessä merkittynä strategiaan, ja siihen ollaan kiinnostuneita panostamaan. Tutkimustyön avulla tuotettaisiin lisäarvoa siitä, miten työntekijäkokemusta voitaisiin parantaa tulevaisuudessa ja tutkia jos, siinä olisi mahdollisuuksia uuden toimintamallin kehittämiseksi tämän teeman ympärille.

Työntekijäkokemus ja siihen paneutuminen koetaan tärkeäksi kilpailueduksi kilpailulla toimialalla. Työntekijäkokemuksella voi olla suora tai epäsuora vaikutus asiakastyytyväisyyteen, jos työntekijät kokevat olevansa tärkeitä ja heidän työpanostaan arvostetaan, suoriutuvat he töistään paremmin, jolla taas on suora vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Tämän hetken työntekijäkokemusta on tärkeä tutkia, jotta päästään kehittämään oikeita asioita asiantuntijatyöhön.

## 2.2 Tutkimusongelma

Tutkimustyön tavoitteena on tuottaa ratkaisuja seuraaviin ongelmien ratkaisuihin: työsuunnittelun epätasainen työmäärä, työn- ja vapaa-ajan tasapaino ja työhön liittyvien kipukohtien selvittäminen. Tutkimuskohdeella on käytössään työsuunnittelupohja, johon kaikkien työtehtävät ovat merkittyinä ja sitä päivitetään päivittäin. Asiakastöiden volyymi on suuri ja asiakasmäärät jakautuvat oman osaamisen mukaan. Tutkimustyön tehtävänä on selvittää työntekijöiden kokemusta työnteosta, sen mahdollisuuksista, vaikuttavuudesta, motivaatiosta kuin myös kipukohdista. Työntekijäkokemus on osa Azets Insightin strategiaa ja tutkimustyön tärkeä osa onkin saada kuva työntekijäkokemuksen nykytilasta ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon, jotta työntekijäkokemusta voitaisiin entisestään parantaa. Tutkimuskysymyksiksi nousi lopulta:

- Miten työntekijäkokemusta voidaan tutkia palvelumuotoilun menetelmin ja millaista tietoa tämän avulla on mahdollista kerätä?
- Millaiset menetelmät sopivat tämän tyyppisen tutkimuksen tutkimiseen?
- Voiko tutkimuksessa hankittua tietoa hyödyntää työntekijäkokemuksen kehittämiseen?

## 2.3 Viitekehys

Palvelumuotoilu tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia työntekijöiden työnteon ja työntekijäkokemuksen tutkimiseen, siiloja rikkovan ihmislähtöisen ja ratkaisukeskeisen lähestymistavan vuoksi. Tutkijan on tärkeää kohdata aidosti kohderyhmää ja haastatella heitä, heidän mahdollisista toiveistaan, kipupisteistä ja haasteista. Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun avulla voidaan löytää oikeita ja piileviä tarpeita, joita voidaan lähteä kehittämään matalalla kynnyksellä. Tärkeää on oikeanlainen lähestymistapa ja tarpeiden kartoittaminen, jotta voidaan kehittää oikeaa tarvetta tai kipukohtaa. (Lopushinsky, 2022.)

Työkulttuurin ja osaamisen näkökulmasta palvelumuotoilun liiketoimintahyödyt heijastuvat työntekijäkokemukseen sekä erilaisten sisäisten toimintatapojen ja oman osaamisen kehittämisessä. Tällä kaikella on vaikutus työhyvinvointiin kuin myös työtyytyväisyyteen ja asiakaslähtöisen kulttuurin vahvistamiseen. Työntekijäkokemukseen keskittymällä ja sitä kehittämällä saadaan suoria hyötyjä liiketoimintaan. Näitä ovat esimerkiksi; työhyvinvoinnin parantuminen, sitoutuminen ja motivaatio työnteokseen ja sairauspoissaolojen vähentyminen. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 170-172.)

Sisäiset toimintamallit kehittyvät myös ja niillä on vaikutusta työprosessien suunnittelun parantamiseen, viestinnän tehostamiseen, toimintamallien selkeytyminen ja kehittämistoiminnan kehittyminen. Muotoilun avulla saadaan yritykseen jalkautettua uudenlaista ajattelua ja uudenlaisia tapoja kehittää monenlaisia, välillä kompleksisiäkin ongelmia, käyttäjälähtöisesti. Koivisto mainitsee kirjassaan, että tutkimustulokset Yhdysvalloissa tehdystä tutkimuksesta muotoilua hyödyntävistä yrityksistä ovat hyvin selkeitä. Yritykset, joissa muotoilu oli osana strategiaa, kaksinkertaistivat arvonkehityksensä suhteessa yrityksiin, joissa sitä ei hyödynnetty. (Koivisto ym. 2019, 170-172.)

# 3. Muotoilu kehittämistyössä

3.1 Muotoiluajattelu

3.2 Palvelumuotoilu

3.3 Menetelmät

3.4 Prosessin vaiheet

### 3.1 Muotoiluajattelu

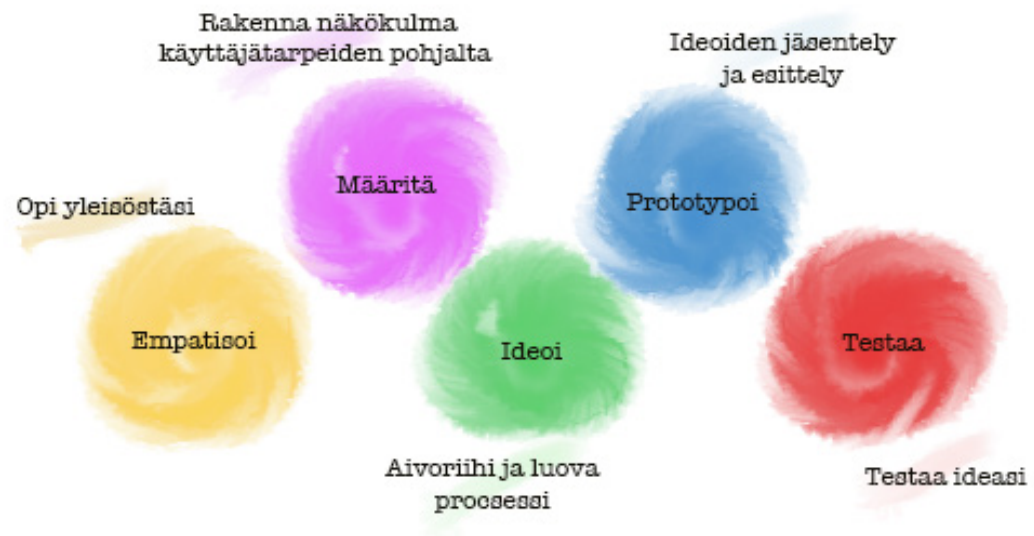
Muotoiluajattelu on iteratiivinen prosessi, jossa pyritään ymmärtämään käyttäjää, haastamaan oletuksia sekä uudelleen ymmärtämään ongelmia ja hakemaan niihin vastauksia. Muotoiluajattelussa pyritään hakemaan uudenlaisia ratkaisuja ja ajatusmalleja, sellaisia, jotka eivät ole alun alkaen olleet ensisijaisia ajatuksissamme. Muotoiluajattelu tarjoaa ratkaisukeistä lähestymistä ongelmanratkaisuun. (Dam & Siang, 2020.)

Muotoiluajattelua voidaan yleisesti hyödyntää missä tahansa ongelmanratkaisussa, oli sitten kyseessä palvelut, kokemukset, prosessit tai liiketoiminnan kehittäminen. (Koivisto ym. 35.) Muotoiluajattelussa keskiössä on pyrkimys ymmärtämään käyttäjää, jolle tuotetta tai palvelua suunnitellaan. Ajattelussa tärkeää on empatia ja käyttäjän empatisointi, jotta voimme oikeasti yrittää ymmärtää käyttäjää ja sen tarpeita. Muotoiluajattelun hyödyntäminen on erittäin hyödyllistä, jos ongelma, jota pyritään ratkaista, on monitahoinen tai tuntematon.

Tällöin muotoiluajattelun avulla siihen voidaan hakea uutta näkökulmaa muotoilemalla ongelma uudelleen käyttäjälähtöisesti, joissa hyödynnetään erilaisia ajatusmyllyjä, kuin myös luovaa testausta ja prototypointia. Muotoiluajattelussa tärkeää on jatkuva kokeilullisuus, jossa hyödynnetään erilaisia luovia menetelmiä aina piirtämisestä testaamiseen sekä rohkeaa uusien ideoiden ja konseptien testaamista ja kokeilua. (Dam & Siang, 2020.)

Muotoiluajattelu on yleisimmin jaettu kolmesta seitsemään eri vaihetta, kaikki nämä eri versiot ovat kuitenkin samanlaisia, vaiheiden määrästä riippumatta. Lopushinsky on määritellyt muotoiluprosessin sisältämään viisi eri vaihetta, jotka ovat: empatisointi käyttäjien kanssa, määrittele ongelma oikein käyttäjien kanssa, ideoi haastamalla oletuksia innovatiivisesti, prototypointia luomalla rohkeasti uutta sekä testaamalla uusia vaihtoehtoja. (Lopushinsky, 2022.)





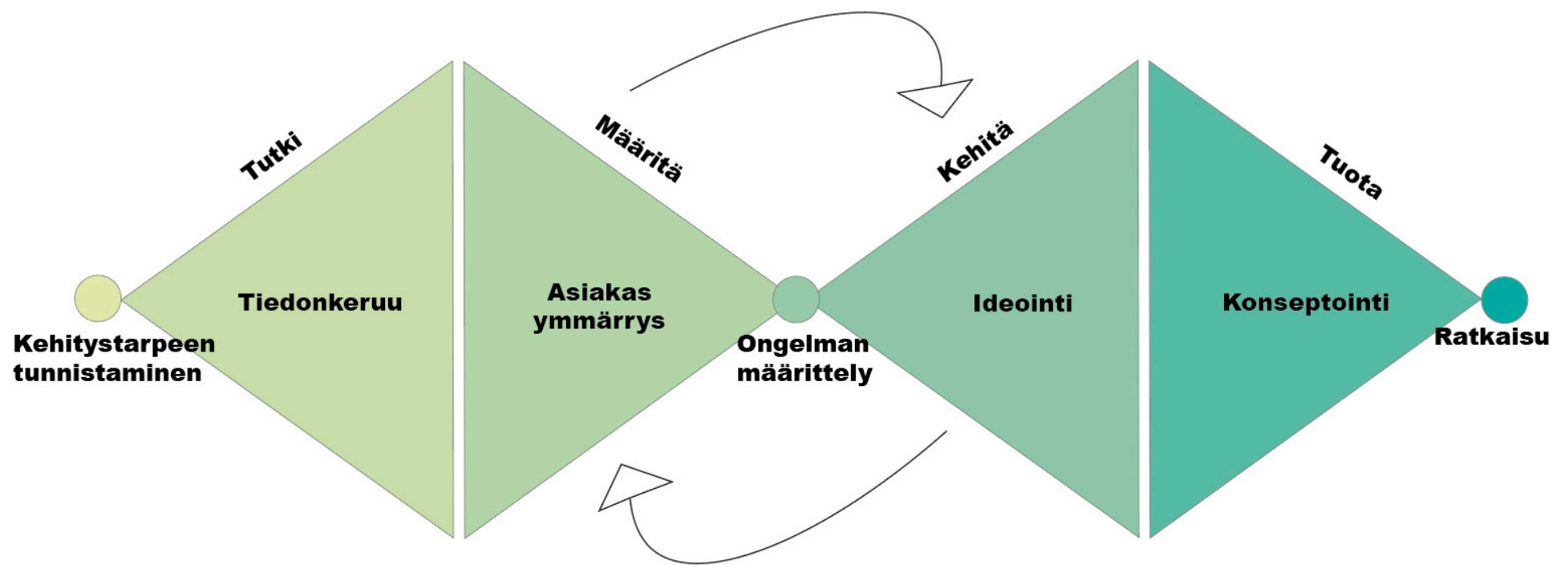
Kuvio 2: Muotoiluprosessi visualisoituna (Mukailtu Lopushinsky 2022)

### 3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla ei ole tarkkaa määrittelyä ja alana se on myös suhteellisen uusi. Palvelumuotoilu on monialaista yhteiskehittämistä sekä tietynlainen toimintapa. Palvelumuotoilun voi käsittää myös työkalupakina ja eräänlaisena prosessina. Prosessi noudattaa tietynlaista mallia, jota hyödyntämällä pystytään keskittymään luovaan ongelmanratkaisuun. Palvelumuotoilun vahvuus piilee siinä, että erilaiset osaamisalueet voivat hyödyntää palvelumuotoilua yhteiskehittämisen välineenä kehittäessään uusia ja toimivampia palveluita. (Tuulaniemi, 58-61.)

Palvelumuotoilulla voidaan luoda uutta tai kehittää olemassa olevia palveluita olemaan haluttavampia, toimivampia ja käyttäjäystävällisempiä. Se on luova ja käytännöllinen lähestymistapa kehittää olemassa olevia palveluita tai innovoida täysin uusia. Palvelumuotoilun tavoite on yhteiskehittäminen organisaatioissa siiloja rikkovan lähestymistavan ansiosta. (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 18-22.)

Stickdorn on määritellyt palvelumuotoilun pääperiaatteet, jotka toimivat pohjana kaikelle tekemiselle. Niitä on viisi ja ne ovat seuraavanlaiset. Käyttäjälähtöisyys, jossa otetaan kaikkien näkemykset huomioon. Yhteissuunnittelu, kaikki sidosryhmät otetaan mukaan prosessiin. Johdonmukaisuus, palvelun eri vaiheiden ja näkökulmien havainnollistaminen esimerkiksi visualisoinnin avulla. Todenmukaisuus, palvelut tulee toteuttaa oikeassa ympäristössä ja päätösten tulee tuottaa arvoa. Kokonaisvaltainen, palvelun ympäristö ja elinkaari tulee ottaa huomioon. (Stickdorn ym. 2018, 24-25.)



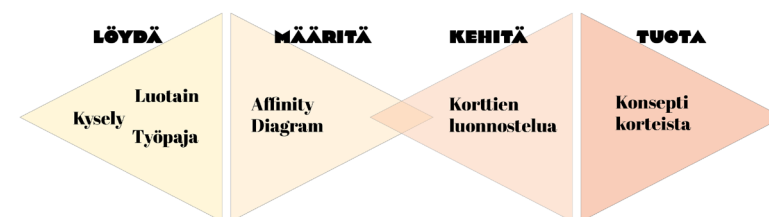
Kuvio 3: Tuplatimantti visualisoituna (Mukailtu Stickdorn 2018, 314)

### 3.3 Menetelmät

Tässä tutkimuksessa käytettiin palvelumuotoilulle tyypillisiä menetelmiä. Käyttäjäymmärrystä haluttiin kerätä mahdollisimman selkeillä ja käyttäjäystävällisillä menetelmillä. Suurin syy tähän oli, ettei prosessi veisi ylimääräistä aikaa kiireisiltä asiantuntijoilta ja, että heille eri menetelmät olisivat mielekkäitä ja helposti lähestyttäviä. Alun löydä vaiheeseen valikoitui seuraavat menetelmät: kysely, luotain ja työpaja. Nämä olivat helppo ja käyttäjäystävällinen tapa saada tarkoituksenmukaista käyttäjätietoa kohderyhmästä.

Määritä vaiheessa dataa analysointiin samankaltaisuuskaavion avulla. Tämä menetelmä oli omiaan monipuolisen ja suhteellisen laajan datan jäsentelyyn ja samankaltauuksien ryhmittelyyn. Tässä vaiheessa datasta saatiin hyviä teemoja, joita voitaisiin jatkotyöstää. Kehitä vaiheessa aloin ideoimaan samankaltaisuuskaaviosta löydettyjen teemojen pohjalta eräänlaisia kortteja. Kortit sisälsivät datasta nousseita teemoja ja kipukohtia, joihin selkeästi toivottiin muutosta. Kortit suunniteltiin visuaalisesti houkutteliviksi, jotta ne kiinnittäisivät positiivista huomiota ja niitä olisi mukava käyttää työnteon tukena.

Tuota vaiheessa kortit esiteltiin organisaation esihenkilöille, jolloin he pystyivät kommentoimaan korttien käytettävyyttä ja miettimään niiden jatkomahdollisuuksia organisaatiossa. Kuviossa näkyvät tutkimukseen käytetyt menetelmät.



Kuvio 4: Käytetyt menetelmät visualisoituina tuplatimanttiin (Katariina Juurikka)

### 3.4 Prosessin vaiheet

Palvelumuotoilun menetelmiä käytettäessä prosessi etenee tietyssä syklissä. Palvelumuotoilu ja sen määrittäminen täysin yhdenmukaisesti tai tiettyyn kategoriaan meneväksi prosessiksi ei ole mahdollista. Ei ole siis täysin mahdollista kuvata yhdenlaista prosessia, joka toimisi kaikenlaiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilun prosessi sisältää yleisen toimintarungon prosessista, jota voidaan soveltaa erilaisiin kehitystehtäviin. Prosessin on tarkoitus säästää erilaisia resursseja ja vapauttaa aikaa luovaan työhön. (Tuulaniemi 2016, 126.)

Seuraavan sivun kuvassa visualisoituna perinteisesti käytetty tuplatimantti. Prosessi etenee vasemmalta oikealle. Ensin on tärkeää tunnistaa oikea ongelma, jota lähdetään ratkaisemaan. Tämän jälkeen alkaa tiedonkeruu aiheen ympäriltä. Tiedonkeruu vaihe on tärkeä, jotta saadaan oikeanlainen käsitys ongelmasta ja sen nyansseista. Tämän jälkeen asiakasymmärrystä haetaan erilaisilla menetelmillä muun muassa kyselyillä, työpajoilla ja havainnoinnilla. Tässä vaiheessa tärkeää on kerätä oikeanlaista asiakasymmärrystä, jotta päästään syvälle käyttäjälähtöiseen tietoon. Palvelumuotoiluprosessi on iteratiivinen, jossa on mahdollista aina palata taaksepäin, jos jokin vaihe tuntuu tarvitsvan lisävahvistusta, ennekuin siinä voidaan edetä eteenpäin. Empatisointi on tärkeä osa tätä vaihetta, ja se on yksi tärkeä menetelmä käyttäjälähtöisen tiedon saantiin.

Asiakasymmärrysvaiheen jälkeen saadaan käsitys ongelmasta, jota lähdetään kehittämään tuplatimantin toisessa vaiheessa. Ideointi vaiheessa yleensä visualisoidaan monia erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, joita voidaan vielä myöhemmin jatko työstää eteenpäin. Tässä vaiheessa voidaan vielä palata takaisinpäin asiakasymmärrysvaiheeseen ja ongelman määrittelyyn. Tuplatimantti on joustava prosessi, jossa voidaan palata aina taaksepäin, jos tuntuu että ongelmassa olisi hyvä palata taaksepäin hakemaan ideoita. Ideointi vaiheen jälkeen ratkaisuvaihtoehtoja testataan käyttäjillä, jonka jälkeen tehdään lopulliset ratkaisuvaihtoehdot ja konseptointi.

# 4. Työntekijäkokemus muotoilun kentällä

4.1 Työntekijäkokemus

4.2 Työntekijäkokemus kohderyhmässä

4.3 Työntekijäkokemuksen tutkiminen

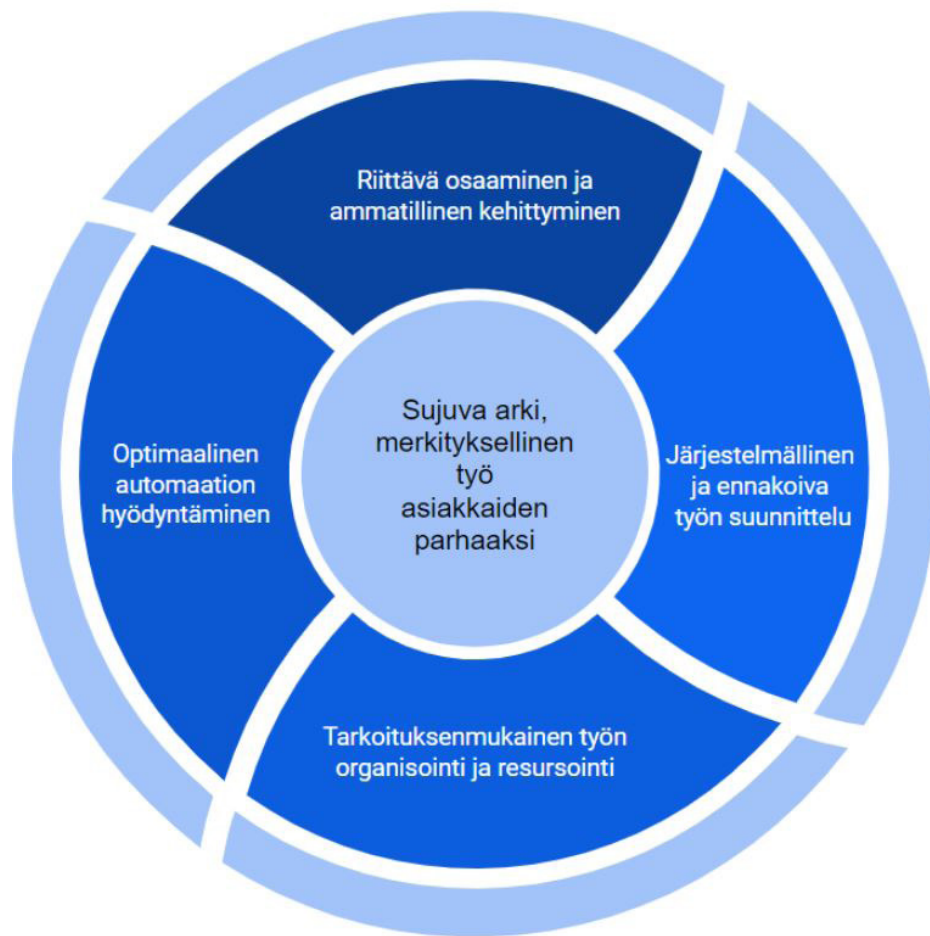
## 4.1 Työntekijäkokemus

Työntekijäkokemuksen tutkiminen palvelumuotoilun menetelmin tarjoaa ainutlaatuisen tilaisuuden päästä kurkistamaan työntekijöiden mielenmaisemaa. Nykypäivän työelämä on erittäin kilpailtua ja erottuminen siellä on tärkeä kilpailuetu. Työntekijäkokemukseen keskittyminen ja siihen panostaminen saattaa olla ratkaisevassa roolissa työntekijän sitouttamisessa.

Työntekijäkokemuksen tutkimisen avulla, organisaatio voi kehittyä työntekijälähtoisemmäksi. Kehittäminen on vaikuttavampaa, kun ymmärtään ne juurisyyt, mitkä asiat tuovat työntekijöille merkitystä tai millaisia valintoja työntekijät itse tekisivät työssään. Fokusoitumalla työntekijäkokemuksen kehittämiseen, voidaan kehittämistoimenpiteet kohdistaa suoraan sinne mistä niistä on suurin hyöty. Näin ollen työntekijöiden sekä organisaation kannalta merkityksellisimmistä kohtauspisteistä tulee myös organisaation kehittämisen kannalta tärkeimpiä, ja jotka luovat lisäarvoa myös työntekijöille. Työntekijäkokemustyön tarkoituksena on rakentaa työntekijöille merkityksellisiä ja voimavaroja lisääviä keinoja ja samaan aikaan pyrkiä vähentämään kuormittavia tai häiritseviä vaatimuksia. (Huhta & Myllyntaus 2021, 123-136.)

## 4.2 Työntekijäkokemus kohderyhmässä

Työntekijäkokemus on käsitteenä laaja, ja se voikin kattaa organisaatiossa erilaisia osa-alueita aina työhyvinvoinnista työn imuun. Tämän vuoksi sitä voi olla vaikeaa määritellä tai rajata tarkasti. Organisaatiolla tulisi olla yhteinen näkemys siitä, mitä on työntekijäkokemus ja mitä kaikkea se pitää sisällään omassa organisaatiossa. Seuraavan sivun kuviossa visualisoituna Azets Insightin työntekijäkokemus, ja miten se on strategiaan määritelty.



Ohessa esitelty miten Azets Insight määrittelee työntekijäkokemuksen strategiasaan.

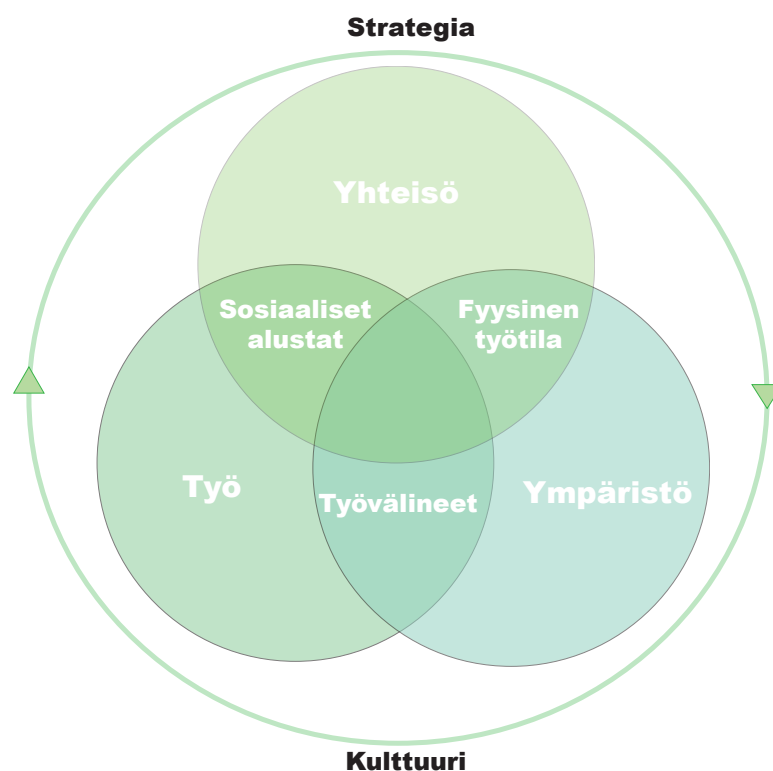
Työntekijäkokemus on työnantajan ja työntekijän vuorovaikutuksessa syntyviä tunteita, ajatuksia, kokemuksia työnteosta, työstä itsessään ja organisaatiosta työnantajana. Sillä voidaan tarkoittaa ihmisen kokemusta kokonaisuudessaan vuorovaikutushetkestä työnantajan kanssa, tai yksittäisistä työn tekemiseen liittyvistä asioista. Kuten kehityskeskustelu tai exit keskustelu. Työntekijäkokemuksen kehittämisessä tärkeää on, pyrkiä parantamaan työntekijäkokemusta kokonaisuudessaan, keskittymällä kokonaisarvion parantamiseen. Jotta voidaan luoda lisäarvoa työntekijöille, on tärkeää kehittää työntekijöiden työsuhteen elinkaarta ja erilaisia kontaktipisteitä yhdessä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 120-121.)

Kuvan kaappaus 1: Azets Insightin työntekijäkokemuskaavio. (Valkama 2022.)



### 4.3 Työntekijäkokemuksen tutkiminen

Työntekijäkokemuksen kehittämisessä tai sen strategiassa tulisi tehdä rohkeita valintoja, siitä mihin halutaan keskittyä ja mihin panostaa. Oikeilla valinnoilla voidaan keskittyä oikeisiin asioihin ja panosta niihin ja samalla kehittää niistä kilpailutekijöitä. Organisaatio voi näin ollen erottua muista kilpailijoista ja samalla rakentaa omaa identiteettiään ja työnantajabrändiään. (Huhta & Myllyntaus 2021, 194.)



Kuvio 5: Työntekijäkokemukseen kuusi vaikuttavaa tekijää, mukailtu Lesserin mukaan. (Katariina Juurikka)

Työelämän aikana työntekijäkokemukseen vaikuttaa kolme kuvassa edellisellä sivulla nähtyä isompaa osa-aluetta, jotka muodostavat vielä kolme pienempää osa-aluetta. Näitä olisi kaikkia on tärkeää tutkia ennen kuin lähetään kehittämään työntekijäkokemusta pidemmälle. Kuvassa näkyvät kuusi seikkaa lyhyesti avattuina:

- Työ käsittää oman kehittymisen ja vaikutusmahdollisuudet työssä ja ymmärryksen oman työn sisällöstä ja sen mahdollisuuksista.
- Ympäristö käsittää fyysisen työtilan, valoineen ja ergonomisine työvälineineen.
- Sosiaalinen ympäristö käsittää yhteisön, jossa on mahdollisuus kehittyä ja jakaa tietoa.
- Työvälineillä tarkoitetaan välineitä ja ohjelmistoja, joilla työtä tehdään.
- Fyysinen työtila kattaa erilaiset työtilat neuvotteluhuoneista aina hiljaisiin huoneisiin, joissa työtä tehdään.
- Sosiaaliset alustat kattavat erilaiset alustat ja tiedonjaon välineet työpaikalla.

Työntekijäkokemusta voidaan myös parantaa kiinnittämällä huomiota työntekijän ja työnantajan tarpeiden erottamisella ja muokkaamalla niitä vastaamaan työntekijän tarpeita, jotta hän kokee merkityksellisyyttä ja voi vaikuttaa työnsä sisältöön. Turhien työvaiheiden poistamisilla, viestinnän läpinäkyvyydellä sekä tiedon vastaanottamisella ja antamisella voidaan vaikuttaa positiivisesti työntekijäkokemukseen. Palautteen saamisella ja antamisella on myös suuri merkitys työntekijän viihtyvyyden kannalta. Kaikilla näillä on suuri vaikutus siihen, millaiseksi työntekijä kokee olonsa organisaatiossa ja kuinka sitoutuneena hän jatkossa pysyy. (Lesser, Mertens, Barrientos, & Singer 2016.)

# 5. Tutkimus

5.1 Tutkimusmenetelmät

5.2 Laadullinen tutkimus

5.3 Hyvät tutkimuskäytännöt

5.4 Kysely

5.5 Luotain

5.6 Työpaja

## 5.1 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkimuksessa on käytetty palvelumuotoiluprosessiin tyypillisesti kuuluvia menetelmiä. Menetelmät valikoituivat kohderyhmän ja aihealueen perusteella. Alun perin tähän tutkimukseen oli suunniteltu muutamia muitakin menetelmiä, muun muassa havainnointia ja haastatteluita. Kävin muutamia arvokkaita keskusteluja ohjaajani kanssa, ja tulimme siihen tulokseen, että tutkimukseen valitut lopulliset menetelmät tulisivat tuottamaan tarpeeksi laadukasta ja arvokasta dataa, joten ei olisi tähdellistä laajentaa menetelmäkenttää kohtuuttomasti.

## 5.2 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on toteutettu laadullisen tutkimuksen periaatteita hyödyntäen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksessa olevaa ilmiötä tai teemaa tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Oleellista on, että ollaan kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden ajatuksista, kokemuksista ja merkityksistä, joita he tutkimukselle antavat. Laadulliselle tutkimukselle oleellista on tuottaa yksityiskohtaista ja arvokasta tietoa valitusta ilmiöstä. Tämän tyyppistä tietoa pyritään hankkimaan kohderyhmän luonnollisesta ympäristöstä, ja tähän valitaan tutkimukseen sopivat menetelmät. Laadullista tutkimusta tehdessä tärkeää on muistaa tutkijan rooli, ja oman ajattelun tärkeys tutkimusta tehdessä. (Juuti & Puusa 2020, 9-13.)

Laadullista tutkimusta tehdessä tärkeää on tehdä tutkimussuunnitelma, johon kuuluu monia eri vaiheita. Näitä vaiheita ovat esimerkiksi: aiheen valinta, tavoitteiden asettaminen, tutkimuskysymysten valinta ja rajaaminen, viitekehysten laatiminen, aineiston hankinta ja siihen paneutuminen, aineiston analysointi sekä tulosten raportointi ja tutkimuksen arviointi. Laadukas tutkimussuunnitelman tekeminen auttaa tutkimusta tehdessä, ja se toimii hyvänä ohjenuorana tutkimuksen läpi, jotta tutkimus on looginen ja aihe pysyy tietyissä raameissa. (Juuti & Puusa 2020, 14-15.)

### 5.3 Hyvät tutkimuskäytänteet

Tämä opinnäytetyö on toteutettu hyviä tutkimuskäytänteitä noudattaen. Suomessa hyvä tieteellinen käytäntö ja ohjeistus perustuu vuonna 2012 päivitettyyn HTK-ohjeeseen. HTK on lyhenne seuraavasta: Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käytäntö Suomessa. Tutkimusetiikan näkökulmasta hyvä tutkimus ottaa huomioon seuraavat seikat: tutkimuksessa noudatetaan hyviä ja rehellisiä tutkimuskäytänteitä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksessa sovelletaan eettisiä ja kestäviä tutkimus-, tiedonhankinta-, ja arviointimenetelmiä. Tutkimukseen tarvittavat tutkimusluvut ovat hankittuina ja, työ suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan tieteelliselle tutkimukselle tarkoitetulla vastuullisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

### 5.4 Kysely

Kyselyillä tyypillisesti tarkoitetaan koko henkilöstölle tehtävää henkilöstökyselyä. Tämän tyyppisiä kyselyitä toteutetaan yleensä varsin vakiintuneella tavalla, ja niillä on usein pitkät perinteet yrityksen sisällä. Kyselyt usein pitävät sisällään teemoja ja asioita, joita HR osasto pitää tärkeinä tai mielenkiintoisina. Kysymykset muotoillaan väittämiksi ja osa kysymyksistä on muotoiltu Likertin asteikolla. Kyselyt sisältävät monipuolisia kysymyksiä, jotka ovat jaoteltu monivalinnoiksi ja vapaavalinnaisiksi vaihtoehtoiksi. Kyselyjen tarkoitus on usein verrata tilannetta kilpailijoihin, työntekijöiden hyvinvoinnin nykytilan kartoitusta tai etsiä kehityskohteita organisaation sisältä. Koko henkilöstölle tehtävien kyselyjen etuna on niiden markkinointi yrityksen sisällä ja niihin kannustetaan ja kehoitetaan vastaamaan. Näin ollen vastausprosentti on usein hyvä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 82-83.)

Huhta mainitsee kirjassaan, että haaste tämän tyyppisissä kyselyissä on usein niiden pinnallisuus ja se, että ne tehdään joko johdon tai henkilöstöosaston tarpeiden mukaan, eikä niissä ole huomioitu asioita, joita olisi oikeasti tärkeää tutkia. Prosessit ovat usein myös pitkiä ja työntekijät turhautuvat tai jopa unohtavat mitä ovat vastanneet ja mitä kyselystä edes haluttiin. Työntekijöiden rooli jää helposti liian pinnalliseksi, mikä taas vaikeuttaa sitoutumiseen ja kehittämistöön. (Huhta & Myllyntaus 2021, 83.)

Tavoite tulee kirkastaa ja sen tulisi olla työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Kysely tulisi ennen kaikkea rakentaa niin, että se palvelee työntekijöitä ja heidän tarpeitaan, ja että kysymykset liittyvät heille tärkeisiin ja merkityksellisiin asioihin. Näin ollen pystytään tulosten perusteella kehittämään käytännön työntekijäkokemusta paremmaksi organisaatiossa. (Huhta & Myllyntaus 2021, 83.)

Tuplatimantin ensimmäisessä vaiheessa oli tavoitteena kartoittaa työntekijäkokemuksen nykytilaa, sen kipupisteitä, onnistumisia ja toiveita. Tähän tarkoitukseen rakensin kyselyn, jota muokkasimme vielä ohjaajieni kanssa. Kysely toteutettiin Google formsilla ja se sisälsi 26 kysymystä. Osa oli monivalintoja ja osa avoimia kysymyksiä. Henkilöiden sukupuolta tai ikää ei kyselyssä kysytty, sillä sen ei koettu tuovan mitään oleellista lisäarvoa vastauksiin. Tiimissä on 24 henkilöä ja kyselyyn vastasi 16 henkilöä, jolloin vastausprosentti oli 66 %.

Laadullista tutkimusta tehdessä vastausprosentti on riittävä. Kyselyä olisi ollut mielenkiintoista laajentaa muuallekin yrityksen toimintoihin, mutta aikataulun puitteissa se ei ollut mahdollista.

Kyselyyn rakennettiin erityyisiä vastausvaihtoehtoja kysymysten teemoista riippuen. Koin, että oli tärkeää, että kysymysvaihtoehdot sisälsivät variaatiota, jotta kysely pysyy mielekkään näköisenä ja oloisena ja että vastaajat tekevät sen mielenkiinnolla loppuun asti. Kyselyn teemat liittyivät tämänhetkisen työntekijäkokemukseen, sen hyviin ja haastaviin puoliin, työn vaikuttavuuteen sekä etätyöhön. Näissä kysymyksissä viriteltiin vastaajia työntekijäkokemuksen maailmaan. Sen jälkeen kyselyssä kysyttiin tiimin yhteisöllisyydestä ja sen tämän hetken tilanteesta. Yhteisöllisyyteen liittyen, tärkeää tämän jälkeen oli kysyä, saiko ongelmatilanteissa apua kollegoilta ja mitkä asiat mahdollisesti helpottivat työn tekemistä ja mitkä puolestaan hidastivat sitä.

Haastetilanteiden kartoittamisella, haluttiin saada selvyttä mitä asioita haastavat tilanteet mahdollisesti pitivät sisällään. Palautteen saamisella kartoitettiin henkilökohtaisen palautteen tilannetta, ja saiko sitä riittävästi tai toivoisiko sitä saavansa enemmän. Ammatillisen osaamisen ylläpitoa ja siihen osallistumista kartoitettiin seuraavana. Loppuun vielä kysyttiin, mikä helpottaisi työn tekemistä kiireessä ja kokiko vastaaja tulleen kuulluksi työyhteisössä ja kokiko hän, että hänen mielipiteensä ja ideat olivat tervetulleita. Viimeisenä hieman unelmoitiin, ja kysyttiin millainen, olisi unelmien työntekijäkokemus. Koin, että loppuun pieni unelmointi olisi paikallaan, jotta kyselyssä olevat asiat jäisivät sinne ja unelmointi jäisi viimeisenä mieleen. Kysely liitteenä 1.

Olen työskennellyt kyseisessä tiimissä muutamia vuosia, ja minulla oli omia ajatuksia ja ennakko-oletuksia työntekoon ja työntekijäkokemukseen liittyen. Työ on nopeatempoista ja kiireistä ja vaatii ripeää ongelmanratkaisukykyä ja työ tarjoaa hyvät mahdollisuudet itsensä kehittämiseen. Työkalvereiden tuki ja apu sekä kannustava esimies ovat omiaan luomaan hyvää työilmapiiriä. Suurimpia haasteita omalla kohdallani olivat samanaikaiset asiakaspyyntö yhdistettynä aikapaineeseen, jolloin vaarana oli, että asiakastytyväisyys saattoi kärsiä. Työpäivät saattavat myös venyä kiireisenä aikana kuukausittain, mikä saattaa osaltaan vaikuttaa työntekijäkokemukseen negatiivisesti. Kirjoitin ennakko-oletukseni ylös, ja pyrin näin saamaan ne pois mielestäni, jotta sain tutkijan rooliini tyhjän mielen.

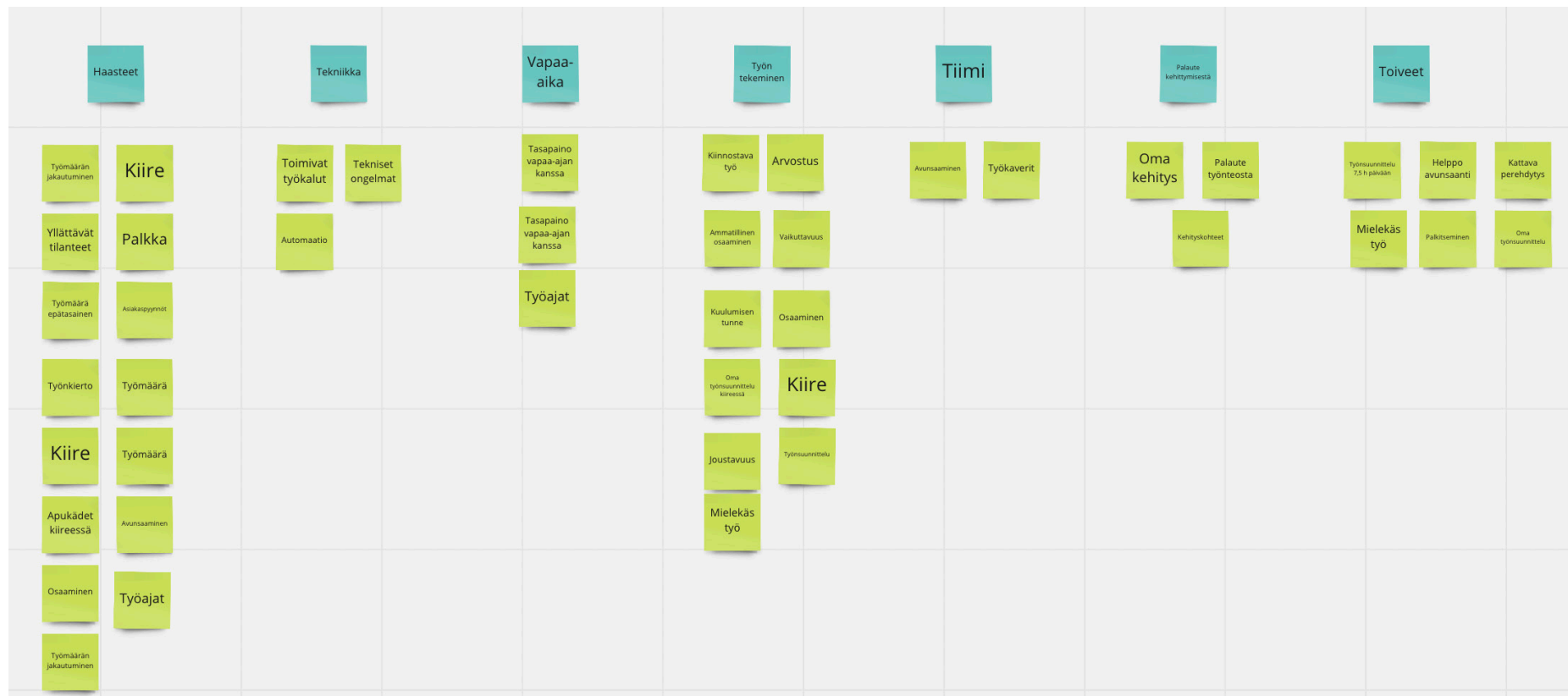
Halusin kyselyllä selvittää työntekijäkokemuksen nykytilaa ja pyrin rakentamaan kysymykset niin, että ne tarjoaisivat monipuolisia vaihtoehtoja monivalintoihin kuin myös tarpeeksi rajattuja kokonaisuuksia avoimiin kysymyksiin. Alla olevassa kuvassa esimerkit muutamasta kysymyksestä ja niiden vastauksista,



Kuvan kaappaus 2: Kuva kyselyn vastauksista Miro alustalla.







Kuvan kaappaus 4: Datan analysointia affinity diagramia hyödyntäen.

Edellä olevat kuvat kuvaavat datan analysoinnin vaiheita kyselyn tulok-  
sista. Ensin kaikki vastaukset vietiin miro alustalle ja tämän jälkeen niistä  
haettiin yhtäläisyyksiä, jonka jälkeen ne niputettiin samankaltaisuuskaa-  
vioon. Samankaltaisuuskaavioon tuli seitsemän eri otsikkoa. Kaikki edellä-  
olevat kuvat ovat miroalustalta.

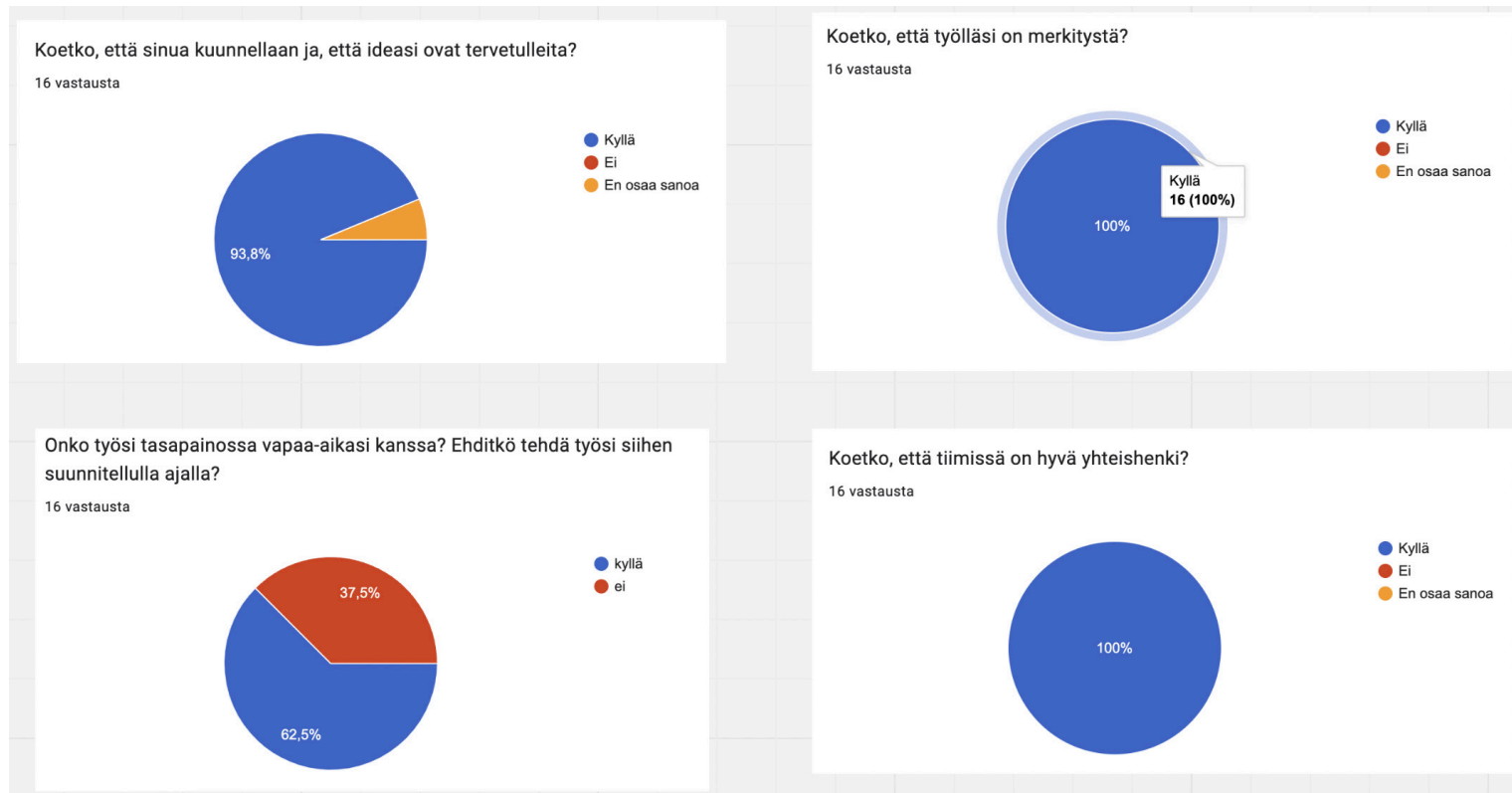
Tässä tutkimuksessa käytettiin jokaisessa eri vaiheessa datan analysoin-  
tiin samaa menetelmää, samankaltaisuuskaaviota englanniksi tutummin  
affinity diagramia. Samankaltaisuuskaavio on yleisesti palvelumuotoilussa  
käytettävä tehokas menetelmä datan järjestelyyn. Menetelmä on hyvä  
suurten kokonaisuuksien järjestelyyn ja erilaisten teemojen yhtäläisyyk-  
sien löytämiseen. Tyypillisesti post it laput ovat tähän hyvä menetelmä,  
mutta myös online pohjaiset työkalut ovat erittäin käteviä, kuten tässä  
tutkimuksessa on käytetty Miro alustaa. Samankaltaisuuskaaviota käyte-  
tään tyypillisesti määritä ja ideoi vaiheissa ja se onkin tärkeä osa muotoilu-  
prosessia. (Dam & Siang, 2023.)

Vieressä muutamia vastaajien palautteita kyselystä.

”Kiitos kyselystä ja siitä,  
että teet työtä työnteon  
parantamiseksi :)”

”Tämä oli tosi kiva kysely :)”

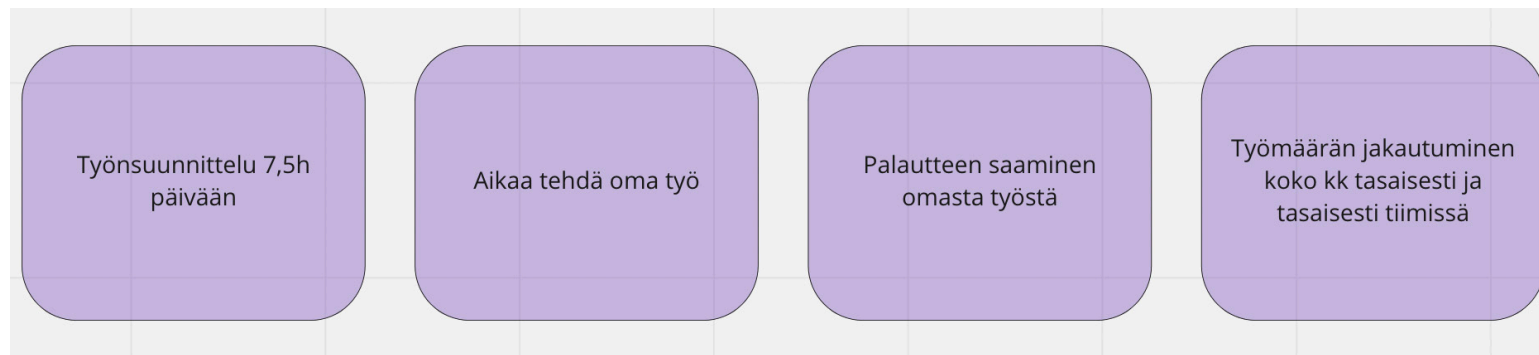
”Hyvä kysely! Tsemppiä opiskeluun!”



Kuvan kaappaus 5: Kyselyn vastauksista muodostuneita havainnollistavia piirakkakuvioita.

Kyselyssä oli muutamia vastausvaihtoehtoja, joista muodoistui vastausten perusteella piirakkakuvioita. Kuvassa näkyy, että yhteishenki ja työn merkityksellisyys saavat täydet 100%. Osa vastaajista ei osaa vastata, ovatko omat ideat tervetulleita ja miten niihin kenties suhtauduttaisiin. Työn ja vapaa-ajan tasapaino sai hieman huonommat arvosanat, sillä 37,5% koki, ettei normaalityöaika riitä suoritumaan omista töistä.

Vastaukset tuottivat toivottua materiaalia ja vastaajat vastasivat avoimesti ja monipuolisesti kaikkiin kysymyksiin. Vastauksista oli jo tässä vaiheessa huomattavissa helposti muutamia yhtäläisyyksiä, joita voisi jatkokehittää. Näistä kerrotaan myöhemmin lisää. Omaan rooliini olin tyytyväinen, sillä olin rakentanut kyselyn, jossa päästiin tarpeeksi syvälle työntekijäkokemuksen tutkimiseen ja sieltä oli löydettävissä oikeita kipupisteitä, kuin myös onnistumisen tunteita. Sain kiitosta kyselystä vastanneilta, mikä tuntui tietenkin mukavalta.



Kuvan kaappaus 6: Neljä teemaa, jotka nousivat datan analysoinnista.

Kyselystä nousi neljä teemaa, jotka vaikuttivat olevan tietynlaisia kipupisteitä. Kaksi niistä liippasivat läheltä toisiaan, kuvan ensimmäinen ja viimeinen kuvio. Työsuunnittelun toivottiin olevan suunniteltu, niin että se mahdollistaisi työn tekemisen 7,5 tuntiin. Työpäivät venyivät joka kuukausi varsinkin kiireisimpään aikaan, ja työmäärä ei ollut tasaisesti jaoteltu tiimin sisällä. Osalla asiantuntijoista oli toistuvasti liikaa työtä ja se kuormitti heitä ja samaan aikaan osa asiantuntijoista koki, että työmäärä oli sopiva.

Kiire, toistuvat asiakaspyynnöt ja liian suuri työkuorma vaikuttivat suuresti siihen, että oman työn tekemiseen kunnolla ei tuntunut olevan riittävästi aikaa. Työn ehti juuri ja juuri tehdä, mutta koettiin, että sen voisi tehdä laadukkaammin, jos ei olisi niin kiire. Työmäärän tarkastaminen tiimin sisällä oli toivottua, jotta se vapauttaisi enemmän aikaa tehdä oma työ rauhassa ja hyvin.

Koettiin että, omasta työstä, sen laadusta tai omasta kehittymisestä ei tullut juurikaan palautetta. Yleisesti tiimin työnjälkeä kehuttiin esihenkilön toimesta, mutta henkilökohtaisesti sitä ei tullut. Tähän toivottiin muutosta, jotta saisi varmuutta omasta osaamisesta, missä asioissa on hyvä, missä olisi kehitettävää ja miten työstään yleisesti suoriutui.

## 5.5 Luotain

Luotaimet ovat itsedokumentointi – ja tietynlainen päiväkirjamenetelmä. Tutkimuksen kohteena oleva henkilö täyttää annettujen materiaalien mukaan tehtäviä tai täyttää esimerkiksi päiväkirjaa. Luotaimet ovat erinomainen menetelmä silloin, kun tutkijalla ei ole mahdollisuutta havainnoida kohderyhmää sen omassa ympäristössä. Luotaimet ovat toimivia myös silloin kun kohderyhmä on sen verran suuri, että esimerkiksi sen havainnointi ei ole mahdollista. (Tuulaniemi 2016, 151.)

Tyypillinen luotain on esimerkiksi päiväkirja, johon täytetään tietyn tyyppisiä tehtäviä, kartta, johon merkitään tiettyjä paikkoja tai vaikka jonkin tyyppinen palautemateriaali, johon merkitään kokemuksia ja tunteita tietyillä visuaalisilla kuvilla tai väreillä. Tutkimusjakson jälkeen luotain lähetetään takaisin tutkijalle, joka analysoi ja tulkitsee vastaukset. Luotaimessa on tärkeää miettiä mitä ja miten asioita kysytään, sillä vastaukset ja tulokset ovat hyvin pitkälti sellaisia kuin kysymysten asettelu on ollut. (Tuulaniemi 2016, 151-152.)

Tässä tutkimuksessa luotaimen käyttö oli ensiarvoisen tärkeää monestakin syystä. Asiantuntijat työskentelevät lähes kokonaan etänä omilta työpisteiltään, joten alkuun suunniteltu havainnointi yhtenä menetelmänä alkoi tuntua haastavalta ja lähes mahdottomalta. Havainnointi olisi helppo toteuttaa toimistoympäristössä, mutta etänä se vaatisi työntekijöiltä enemmän ponnistelua ja työnsuunnittelua, ja koin, että en halua kuormittaa tai vaivata työntekijöitä tämän tiimoilta yhtään vaadittua enempää, niin päätin että havainnoinnin sijaan luotain olisi oiva menetelmä saada tietoa työpäivän kulusta.

Luotaimen suunnittelussa oli tärkeää, että se on ennen kaikkea käyttäjälähtöinen eikä sen käyttöönotto vaatisi ylimääräistä ponnistelua tai vaivannäköä. Luotainta suunniteltaessa koin, että excel voisi olla hyvä väline siihen. Kohderyhmä käyttää exceliä päivittäin ja se on heille tuttu, ja tämän vuoksi käyttäjäystävällinen. Ajatuksena oli, että excel luotaimeen työntekijät kirjaisivat noin tunnin tarkkuudella, miten työpäivä sujuu, millaisia työtehtäviä he tekevät, mihin aikaa menee ja mikä tärkeintä, sujuisiko työpäivä niin kuin oli suunniteltu vai keskeytyykö omien töiden teko esimerkiksi yllättävien tehtävien takia.

Luotaimessa oli myös fiilismittari, johon merkattaisiin tietyillä väreillä, millainen fiilis kunkin työtehtävän kohdalla oli. Koin, että olisi tärkeää myös huomioida tunteet, jotta saadaan kartoitettua tunnetiloja ja kokemuksellisuutta työtehtäviin liittyen. Tunteiden merkitsemisellä toivoin saavani tietää, millaiset työtehtävät tuovat mahdollisesti iloa ja millaiset työtehtävät sen sijaan mahdollisesti aiheuttavat negatiivisia tunteita. Koin, että näiden havainnoimisella voisin jatko työstö vaiheessa ottaa erilaiset toiveet ja jatkoideat paremmin käyttäjälähtöisesti huomioon.

Tunteiden tuottamiseen osallistuu laaja hajautettu hermoverkko, jonka eri osat vastaavat tunneprosessin monimutkaisesta prosessista. Kukaan perustunteeseen pohjautuu omanlainen yleismaailmallinen tunteen ilmaus ja henkilökohtainen tapa reagoida. Tunteiden sääntely ja niihin reagointi ovat ihmismielen kokemusmaailman keskeinen olo. Tietoiset tunnekokemukset toimivatkin omien tunteiden automatiikan apuna. Erilaiset tunnekokemukset saattavatkin olla ensimmäisiä tietoisia kokemuksia, joita ihmisille on syntynyt evoluution myötä. Tunteiden ja kokemuksellisuuden mittaaminen ei ole yksinkertaista, sillä siihen vaikuttaa henkilön taustat, kokemukset, ympäristö kuin myös tämänhetkinen elämäntilanne. (Nummenmaa, 2023.)

Keskustelin luotaimesta ja siihen liittyvistä toiveista ja tarpeista ohjaajieni kanssa ja lopulta tulimme siihen tulokseen, että vaihtaisimme luotaimen jo olemassa olevaan työaikakirjausjärjestelmään. Suurin syy oli, että se on kohderyhmällä jo käytössä ja siihen täytyisi muutenkin kirjata päivän työtehtävät ja niihin käytetyt ajat. Koimme, että se olisi kaikista käyttäjäystävällisin kohderyhmän kannalta, eikä vaatisi ylimääräistä ponnistelua, jonka vuoksi se voisi jäädä tekemättä kokonaan.

Luotain toteutettiin työaikakirjausjärjestelmällä nimeltä Severa. Kohderyhmä täyttäisi järjestelmään päivän työtunnit, asiakastyöt ja vielä lisäksi he merkitsisivät tunnetilan työtehtäviin liittyen. Asteikko oli yhdestä viiteen, numeron yksi ollessa huono, ja numeron viisi ollessa erinomainen. Luotain menetelmä annettiin neljälle henkilölle, ja heitä ohjeistettiin miten kyseessä olevilta kahdelta päivältä työaikakirjaukset tulisi merkitä ja että, fiilisnumero tulisi lisätä jokaisen työtehtävän perään myös. Kohderyhmäläiset kirjaisivat työtunnit ja fiilisnumerot samalla viikolla kahdelle eri päivälle; maanantaille ja torstaille. Halusimme nähdä, oliko tietyllä viikonpäivällä merkitystä fiilisnumeroihin tai vaikuttiko viikonpäivä kiireeseen työtehtäviä tehdessä.

Tiiminvetäjän kanssa valitsimme neljä asiantuntijaa täyttämään luotainta. Valitsimme neljä henkilöä, joilla oli erilainen työkokemus ja eri määrä asiakastöitä. Halusimme nähdä myös vaikuttaisiko asiakasmäärä fiilisnumeroon ja teettäisikö se esimerkiksi työtä paljon enemmän kuin heillä keillä ei ollut niin paljoa asiakastöitä. Luotainta täytettiin hyvin ja kaikki asiantuntijat täyttivät fiilisnumeroita hyvin ja osa jopa avasi, miksi fiilis oli tietynlainen tiettyjä työtehtäviä tehdessä. Tämä tuntui hyvältä, sillä minun ei tarvinnut arvailla miksi fiilis oli esimerkiksi ollut huono, ellei sitä olisi vähän avattu.



Vastaukset purettiin samalle miroalustalle mihin työpaja ja kyselykin oli purettu. Halusin, että kaikki data olisi samassa paikassa, jotta sitä olisi helppo myös vertailla. Purin datan henkilöittäin ja molemmat eri päivät allekkain, jotta näkisin helposti, oliko päivillä suurta eroa määrissä tai fiilikissä. Dataa purettaessa huomasin, että työtehtävät ja niihin liittyvät fiilikset oli merkitty jokaisella henkilöllä samalla tavalla.

Fiilikset olivat kaikilla hyviä normaaleja ja niin sanottuja perustöitä tehdessä. Tähän kuuluivat peruspalkanlaskentaa ja palkanlaskentaprosessiin automaattisesti kuuluvat tehtävät. Näissä jokaisella oli hyvä fiilis ja kirjauksista huomasin, että työtehtävät olivat kaiken kaikkiaan mieluisia kaikille. Tärkeä huomio mielestäni oli myös, että ongelmatilanteita oli kiva ratkoa, jos siihen sai avukseen toisen asiantuntijan. Ehkä tässä yhteisöllisyyden merkitys kasvoi ja tehtäviä oli sen vuoksi kiva ratkoa yhdessä.

Korjaukset, asiakkaiden ilmoittamatta jääneet asiat ja ylimääräiset korjaukset asiakastöiden palkanlaskentaan sen sijaan vaikuttivat negatiivisesti fiiliksiin. Muutama asiantuntija laittoi huonon fiilisnumeron tällaisten tapausten kohdalle. Yhden asiantuntijan kohdalla huonoon fiilikseen vaikutti, jos korjaustöitä joutui tekemään jonkun toisen henkilön tekemän virheen vuoksi.

Yhden asiantuntijan kohdalla perus palkanlaskentatyötä tehdessä fiilis oli huono. Syitä tähän ei oltu avattu, joten jäi arvailujen varaan oliko asiakasmateriaalissa ongelmia vai miksi fiilis jäi yhtäkkiä huonommaksi kuin yleensä työtä tehdessä. Oma työtä oli mukavaa ja helppoa tehdä, jos siihen sai keskittyä rauhassa eikä tule yllättäviä asiakaspyyntöjä. Työn teosta selkeästi nautittiin ja siihen liittyvä prosessi vaikutti olevan tuttu ja turvallinen.

Robotiikan toimivuus vaikutti myös olennaisesti omaan fiilikseen. Robotiikan toimiessa oletetulla tavalla fiilis oli hyvä, mutta jos robotiikka toimi hitaasti tai huonosti, fiilis heti laski. Robotiikkaan luotettiin kovasti, sillä parhaimmillaan se nopeutti työntekemistä olennaisesti. Yhden asiantuntijan kohdalla tekniikka ei toiminut oletetulla tavalla, jonka vuoksi tarvitsi pyytää apua muualta. Tämä laski fiiliksiä työtehtävään liittyen.

Alla olevaan kuvaan merkitty ylemmälle riville maanantaille merkityt fiilikset ja alemmalla rivillä on torstaille merkityt fiilikset. Fiiliksiä ja työtehtäviä on merkitty suunnilleen saman verran päivästä riippuen ja jokaisella asiantuntijalla oli selkeästi samanlainen tyyli täyttää fiiliksiä luotaimeen ja analysoida niitä.



## 5.6 Työpaja

Työpajat ovat hyviä tapoja hankkia syvempää ymmärrystä ja tietämystä tutkittavan kohderyhmän tarpeista. Työpajoissa tyypillisesti hyödynnetään ryhmäkeskusteluja ja yhteissuunnittelun menetelmiä. Työpajan onnistumisen ja hyödynnettävyyden mittarina toimii hyvä fasilitaattori, joka osaa ohjata yhteistyötä sekä ymmärtää kohderyhmää. Fasilitaattorin rooli on tärkeä, sillä keskustelun onnistumisen kannalta on tärkeää pysyä aiheessa ja samalla pitää huolta aikataulusta, ja että työpajan ennalta asetetut tavoitteet täyttyvät. (Huhta & Myllyntaus 2021, 111.)

Työpaja on fasilitoitu keskustelu valutuista teemoista, mutta jokaisella työpajalla on omat tavoitteet ja toteutustavat. Fasilitaattori on keskustelun vetäjä, ja voi olla joko yksi työpajaan osallistujista tai ulkopuolinen tutkija, kaikki riippuu työpajan resursseista ja sille asetetuista tavoitteista. Työpajan kesto voi olla aina muutamasta tunnista muutamaan päivään. Tärkeää niissä on kuitenkin etukäteen mietitty tarkka aikataulu, ja siinä pysyminen. Työpajat ovat hyviä laadullisen tutkimuksen menetelmiä, ja niihin osallistujat valitaan usein mahdollisimman kattavasti erilaisista toiminnoista, jotta saadaan mahdollisimman monipuolista näkökulmaa. Työpajat ovat osittain puolistrukturoituja haastatteluita, sillä suunnitteluvaiheessa tehty suunnitelma sisältää aikataulun lisäksi tiettyjä kysymyksiä keskustelun tueksi. Fasilitaattorin arviolle jää, miten kysymykset käytännössä kysytään ja missä vaiheessa, jotta työpaja ei häiriinny niistä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 112.)

Työpajan tarkoitus on tyypillisesti ratkaista joku ongelma, hakea siihen näkökulmia tai luonnostella sitä seuraavaan vaiheeseen. Tärkeää työpajassa onkin yhteissuunnittelu ja yhdessä ideointi ja tekeminen. Osallistujat ovat tasavertaisia, ja kaikkien mielipiteet ja huomiot ovat yhtä merkitseviä. Työpajan lopputuotosten tai luonnosten tulevat olla sellaisia, että kaikki ovat niihin sitoutuneita ja niitä on ratkottu yhteissuunnittelun menetelmin. Työpajojen avulla on luontevaa jatko työstää mahdollisia aiempia kyselytutkimusten tai muiden laadullisten menetelmien kautta ilmenneitä ongelmia tai kehitysideoita eteenpäin yhdessä. Työpajoissa voi myös luontevasti hyödyntää muitakin laadullisia menetelmiä, esimerkiksi kohderyhmän havainnointia tutkimustiedon keräämiseen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 112.)

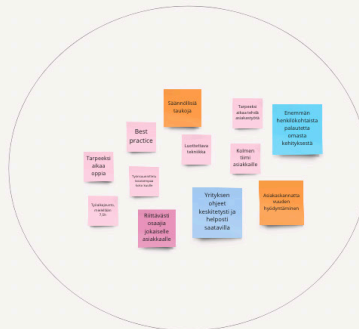
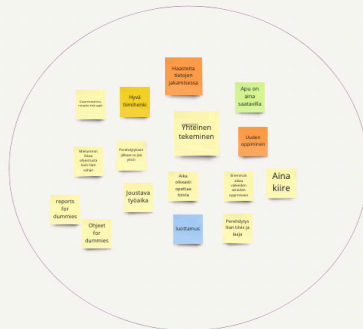
Työpajat ovat hyvä keino sitouttaa osallistujia, sillä niissä osallistujat pääsevät ääneen ja heidän mielipiteitään kuunnellaan. Se on myös osoitus organisaatiolta, että se arvostaa työntekijöitään ja että heidän mielipiteillään on merkitystä. Tämän tyylinen viestintä yrityksen suunnalta antaa kuvan, että se on kiinnostunut työntekijöistään ja heidän mielipiteistään. Erittäin tärkeää työpajojen jälkeen on viestiä osallistujille ja organisaatiolle, mitä niissä käytiin läpi, millaisia ajatuksia siellä heräsi ja mikä tärkeintä, millaisiin lopputulemiin siellä päädyttiin. Viestintä työpajan jälkeen on siis vähintään yhtä tärkeää kuin itse työpajan onnistuminen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 112-113.)

Työpajan tarkoituksena pohtia  
työntekijäkokemusta, sen myötäilaa ja mistä asioista se koostuu tällä hetkellä.

Ämän jälkeen siirrytään tulevaisuuteen, ja unelmoidaan villisti mitä se voisi olla  
tulevaisuudessa ja mistä asioista silloin koostuu.

Yhteisnunnittelu ja kehittäminen työkalu.

## Nykytilanne



The diagram illustrates three organizational structures:

- Functional Structure:** A hierarchical structure where employees are grouped by function. The top level is "Funktionsbereich" (Functional Area), which branches into "Technische Bereiche" (Technical Areas) and "Unternehmensbereiche" (Business Areas). The "Technische Bereiche" include "Technische Entwicklung", "Technische Fertigung", and "Technische Wartung". The "Unternehmensbereiche" include "Finanzen", "Marketing", and "Vertrieb".
- Divisional Structure:** A structure where employees are grouped by product line or market. The top level is "Spartenbereich" (Divisional Area), which branches into "Produktbereich" (Product Area), "Markenbereich" (Brand Area), and "Dienstleistungsbereich" (Service Area). The "Produktbereich" includes "Produktentwicklung", "Produktfertigung", and "Produktwartung". The "Markenbereich" includes "Markenentwicklung", "Markenfertigung", and "Markenwartung". The "Dienstleistungsbereich" includes "Dienstleistungsentwicklung", "Dienstleistungsfertigung", and "Dienstleistungswartung".
- Matrix Structure:** A structure where employees are grouped by project and function. The top level is "Projektbereich" (Project Area), which branches into "Projektentwicklung", "Projektfertigung", and "Projektwartung". The "Projektentwicklung" includes "Projektentwicklung", "Projektfertigung", and "Projektwartung". The "Projektfertigung" includes "Projektentwicklung", "Projektfertigung", and "Projektwartung". The "Projektwartung" includes "Projektentwicklung", "Projektfertigung", and "Projektwartung".

38

Edellisen sivun kuvassa näkyy työskentelypohja, jolle osallistujat saivat linkin. Suunnitelmana oli, että ensimmäiseen ympyrään merkattiin postit lappuihin työntekijäkokemuksen nykytilaa, mistä asioista se koostui ja mitä pitää sisällään. Toiseen ympyrään visioitaisiin villisti, mitä työntekijäkokemus voisi tulevaisuudessa olla, jos mitään rajoja ei olisi ja kaikki olisi mahdollista. Näiden vaiheiden jälkeen vastauksia jaoteltiin nelikenttään. Vastaukset arvotettaisiin kukin omaan lokeroonsa niiden tarpeiden perusteella. Nelikentän vaihtoehdot olivat: pakollinen, hyödyllinen, ihan kiva ja ei tarpeellinen. Tarkoituksena oli keskustella yhdessä mitkä tarpeet olivat minkäkin arvoisia, jotta jokaiselle saatiin arvo. Tämän vaiheen jälkeen toteutettaisiin nopea äänestys, jossa arvoille annettiin vielä pisteytykset: 1, 2 tai 3. Numeron yksi ollessa vähiten tärkeä ja numeron kolme ollessa tärkein, ja arvokkain.

Työpaja toteutettiin juuri ennen joulua, sillä toiveena oli, että kaikki kolme menetelmää olisivat jouluun mennessä suoritettuina. Työpajalle oli toisinaan haastavaa löytää hyvää ajankohtaa, sillä työntekijöillä joulukuu oli erittäin kiireistä aikaa, ja jopa 1,5 tunnin työpaja tuntui olevan liian pitkä olla pois työtehtävien ääreltä. Työpajaan kutsun sai viisi henkilöä.

Nämä valitsimme yhdessä tiiminvetäjän kanssa. Kaikilla viidellä oli hie-  
man erilainen työtausta ja kokemus, jonka koimme olevan arvokasta  
työpajaan. Yksi henkilö perui osallistumisensa, vedoten kovaan kiiree-  
seen. Työpajaan kirjuriksi sain opiskelukaverini, sillä koin, että en ehdi itse  
kirjata kaikkea ylös vaan apukädet olisivat erittäin tervetulleita.

Työpaja alkoi muutama minuutti myöhässä, johtuen muutamasta poissa-  
olosta työpaikalla ja työpajaan osallistuvat osallistuivat vielä ennen työ-  
pajaa nopeaan aamupalaveriin, jossa jaettiin poissaolijoiden työtehtäviä.  
Tässä vaiheessa huomasin, miten kriittistä asiantuntijoiden työ oli, sillä  
työtehtävät oli mitoitettu kaikille tarkalleen, ja jos yksikin olisi joistain  
syystä pois, tehtävät täytyisi kiireesti jakaa muille tekijöille sillä niiden teke-  
minen sitten kun kaikki työntekijät olisivat taas paikalla, olisi liian myö-  
häistä. Alustin työpajaa visuaalisella esityksellä, jossa kerroin aikataulusta  
ja asioista, joita työpaja tulisi pitämään sisällään.

Työpaja oli rakennettu niin, että alkuun kerroin aikataulusta ja sen jälkeen esittelin Sitran vuoden 2020 megatrendikortit, joihin oli valittu tulevaisuuden työteontrendejä. Näiden oli tarkoitus avata aisteja tulevaisuuden työteonmalleihin, millaista se saattaa olla ja mitä asioita pitää sisällään. Sitra on kansainvälisesti vaikuttava vastuullinen tulevaisuustalo, joka toimii erilaisten kokeilujen ja innovatiivisten toimintamallien edistäjänä. Sitra on riippumaton ja sen rahoitus tulee eduskunnalta aikoinaan saadulta peruspääoman sijoitustuotoilta (Sitra 2022).

Koin, että Sitran megatrendikortit olisivat hyvä alustus aiheeseen. Kävimme megatrendit läpi, ja asiantuntijat kommentoivat, että trendit kuulostivat tutuilta ja, että he toimivat työssään jo korttien visioimalla tavalla. Esimerkkinä automaation käyttö työnteon tukena, työn muuttuminen lähes kokonaan etätyöksi sekä suurien ja uusien kokonaisuuksien nopea omaksuminen ja käyttöönotto tuntuivat tutuilta. Huomasin, että kortit olivat hyvä alustus aiheeseen, sillä kaikki neljä osallistujaa kommentoivat niitä ja olivat selkeästi avoimin mielin tulevasta.

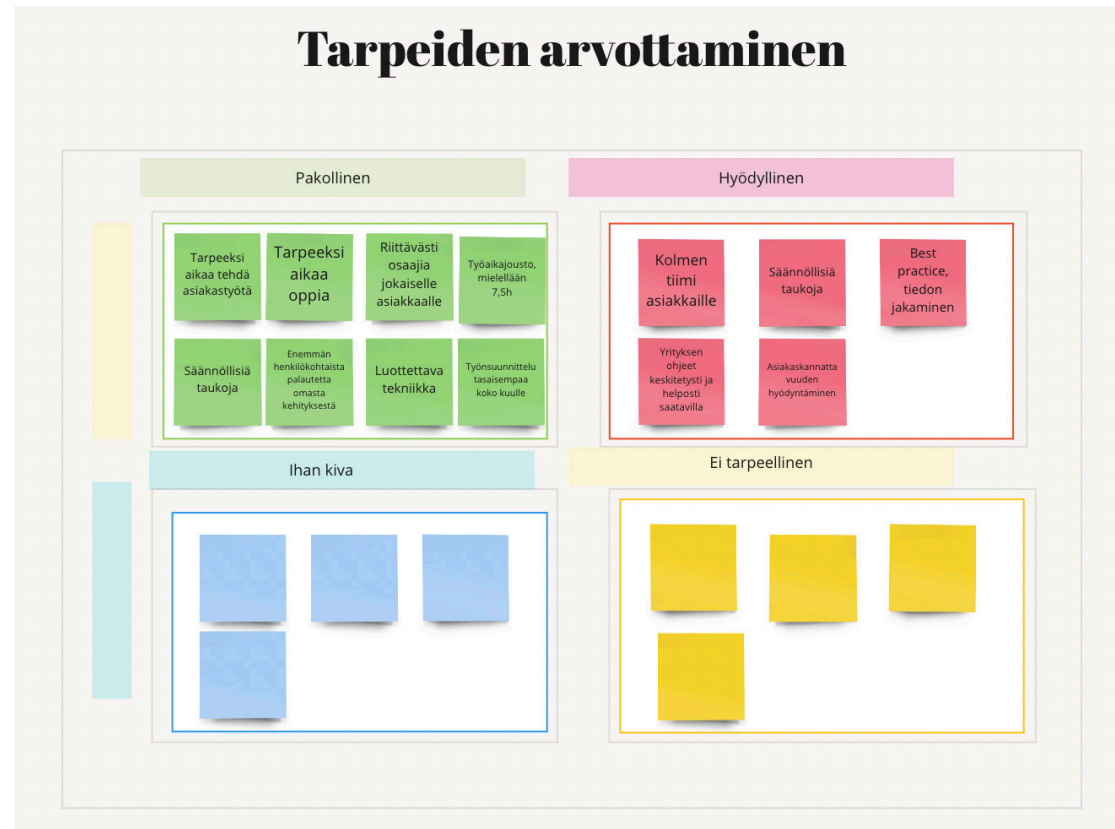
Korttien jälkeen siirryimme Miro yhteiskehittämisalustalle. Alusta oli uusi kaikille osallistujille, mutta kaikki oppivat äkkiä miten post it lappuja täytetään ja miten alustalla liikutaan. Alustalle oli merkitty kaksi ympyrää, joissa olivat otsikot; nykytila ja tulevaisuus. Ensiksi keskityimme nykytilaan. Ensimmäiseen ympyrään osallistujien tulisi merkitä millainen on heidän tämän hetken työntekijäkokemus. Työntekijäkokemus oli rajattuna työn vaikuttavuuteen, merkityksellisyyteen ja motivaatioon. Kannustin osallistujia juttelemaan keskenään ja samalla kirjoittamaan asioita rohkeasti post it lappuihin.

Osallistujat alkoivatkin äkkiä juttelemaan aiheesta ja laput täyttyivät tekstistä. Ensimmäisenä he mainitsivat tiimin yhteishengen olevan hyvä, ja halusivat ehdottomasti mainita sen. Huomasin, että hyvä yhteishenki vaikutti myös työpajaan. Osallistujilla oli keskenään turvallinen olo ja he pystyivät kommentoimaan ja juttelemaan todella avoimesti kaikesta, mikä tuntui hyvältä. Tähän kohtaan oli varattu aikaa 20 minuuttia ja sitten siirryimme seuraavaan kohtaan, tulevaisuus.

Tässä kohtaa tarkoituksena oli pohtia tulevaisuuden työntekijäkokemusta. Kehotin pitämään aiemmat huomiot mielessä, mutta muistutin myös, että ne eivät saisi rajata unelmointia liikaa. Kehotin osallistujia haaveilemaan isosti ja unohtamaan säännöt ja normit. Tässä kohtaa halusin kannustaa unelmointiin yli rajojen ja saada heidän luovuuttaan esiin. Tulevaisuuden työntekijäkokemuksen miettiminen oli selkeästi vähän haastavampaa, sillä alkuun kukaan ei meinannut keksiä mitään. Kannustin taas keskusteluun, ja sillä tuntuikin olevan hyvä vaikutus yhteiseen tekemiseen. Alun hitaamman osuuden jälkeen osallistujat pääsivät vauhtiin ja 20 minuuttia tuli täyteen yllättäen. Keskustelu pyöri suurelta osin teemojen parempi työnsuunnittelu, säännölliset tauot, osaamisen jakamisen ja kiireen vähentämisen ympärillä.

Nykytilan työntekijäkokemuksen ja tulevaisuuden työntekijäkokemus tehtävien jälkeen siirryimme vielä viimeiseen tehtävään, muunneltuun swot analyysiin, nelikenttäanalyysiin, johon arvottaisimme vielä tulevaisuuden työntekijäkokemuksen teemat. Vaihtoehtoina siinä olivat: pakollinen, hyödyllinen, ihan kiva ja ei tarpeellinen. Muokkasin swot analyysia tarkoituksella, sillä swot analyysin tyypilliset vahvuudet ja heikkoudet- kentät eivät olleet mielestäni tähän parhaat mahdolliset. Sen sijaan tärkeämpää oli pohtia yhdessä erilaisten teemojen arvoja toisiinsa nähden ja nelikenttä sai nimekseen tarpeiden arvottaminen.

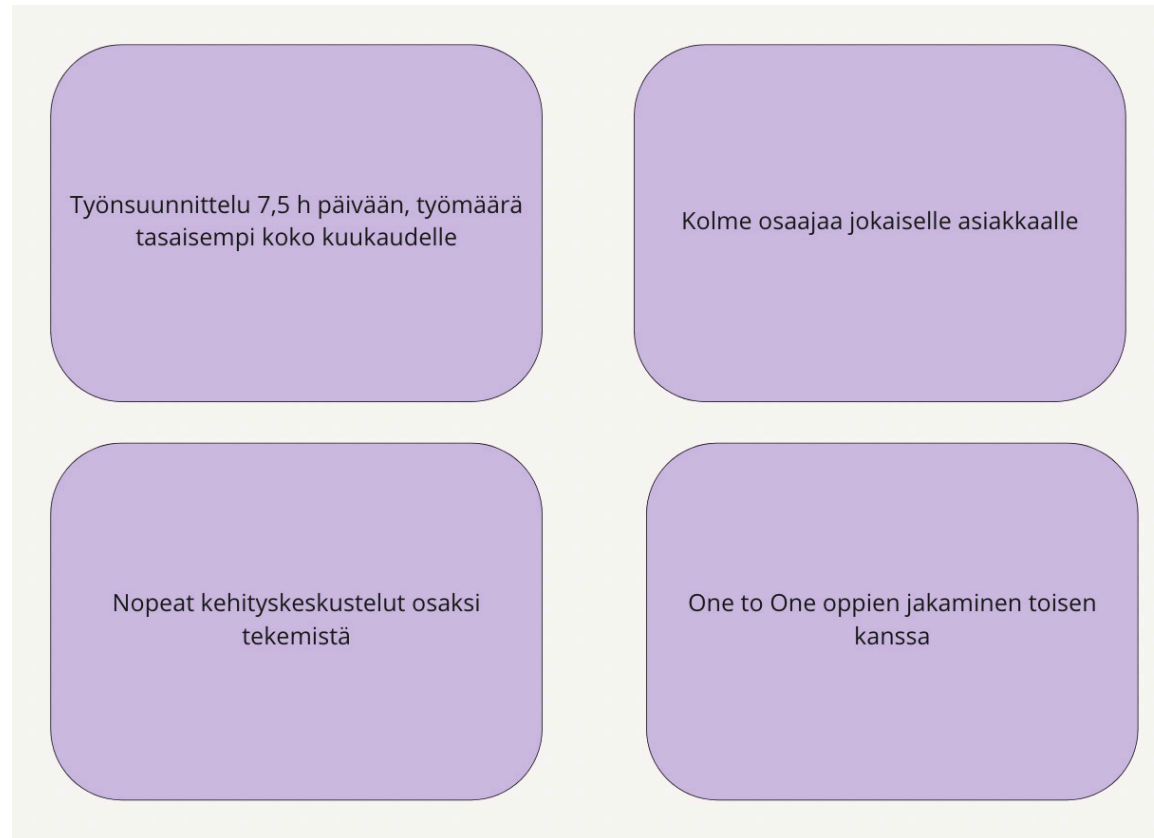
Tämä tehtävä lähti nopeasti vauhtiin ja nopeasti kentät pakollinen ja hyödyllinen täyttyivät post it lapuista. Tämä vaihe selvästi inspiroi myös palaamaan edelliseen tulevaisuuden työntekijäkokemuksen unelmointiin, sillä sinne lisättiin vielä muutamia asioita, jotka koettiin tärkeiksi. Tarpeiden arvottaminen tuntui olevan mielekäästä osallistujille, sillä se ehkä konkretisoi sitä, mitä asioita pitäisi tapahtua tai muuttua, jotta unelmien työntekijäkokemukseen voitaisiin jonain päivänä päästä. Oli myös mielenkiintoista huomata, että kohdat ihan kiva ja ei tarpeellinen, jäivät tyhjiksi. Tästä voisi päätellä, että valitut tarpeet olivat niin tärkeitä, että niitä ei haluttu sivuuttaa laittamalla niitä sellaisiin kohtiin, joista niitä ei ehkä enää jatkossa huomioitaisi.



Kuvan kaappaus 9: Tulevaisuuden työntekijäkokemuksen tarpeiden arvottamista Miro alustalla.

Kuvassa näkyvissä miten työpajan osallistujat halusivat arvottaa tulevaisuuden työntekijäkokemuksen teemoja. Pakolliseksi koettiin kahdeksan teemaa ja hyödylliseksi viisi teemaa. Mielenkiintoista tässä oli, että kahteen alempaan lokeroon, ihan kiva ja ei tarpeellinen, ei valittu yhtäkään teemaa. Tästä voisi päätellä, että teemat, joita työpajassa käsiteltiin, olivat kaikki tärkeitä ja jokseenkin ehkä jopa kriittisiä, ja niihin toivottiin reagoitua.





Kuvan kaappaus 10: Neljä nostoa tarpeiden kartoituksesta, jotka nousivat tärkeimmiksi.

Työpajan datasta nousi neljä teemaa, jotka selkeästi aiheuttivat eniten keskustelua osallistujien kesken. Teemat näkyvät edellisellä sivulla. Koettiin, että työnsuunnittelu tulisi suunnitella koko kuukaudelle niin, että työn saa tehtyä siihen varatulla ajalla 7,5 tuntiin. Jos työpäivät toistuvasti menevät tämän yli, koettiin että se vaikuttaa negatiivisesti työntekemiseen. Tämä keskustelu myös avasi puheen liukumatyön hyötyihin. Työpäivän voi suunnitella niin, että päivällä voi mennä, vaikka kuntosalille ja jatkaa töitä myöhemmin iltaan. Osallistujat olivat tästä yhtä mieltä, että se tuntui työnteossa mukavalta, vapaus tehdä omannäköisiä päiviä.

Suuren asiakasmäärän ja siitä aiheutuvien kiiretilanteiden vuoksi, asiantuntijat kokivat, että olisi hyvä, jos jokaisella asiakkaalla olisi kolmen hengen osajatiimi. Näin ollen yllättävät poissaolot eivät tuntuisi niin kriittisiltä, sillä osajia olisi tarpeeksi jokaiselle asiakkaalle. Osallistujat kokivat, että juuri yllättävät poissaolot tai kiiretilanteet aiheuttavat välillä tilanteita, että tietyille asiakkaille ei ole tarpeeksi tekijöitä, mikä vaikeuttaa omaa työnsuunnittelua ja siitä suoriutumista normaalin työajan puitteissa.

Työpajassa nousi pinnalle sama teema kuin aiemmin suoritettussa kyselyssä, itsensä kehittäminen ja siitä saatava palaute. Koettiin, että henkilökohtaista palautetta ei saada tarpeeksi. Tiimipalaverissa kyllä keuhuttiin kaikkia yleisesti, mutta sen koettiin olevan liian pintapuolista, eikä palautteesta pystynyt päättelemään missä itse oli hyvä ja missä asioissa voisi olla kehitettävää. Toivottiin nopeita säännöllisin väliajoin tehtäviä kehityskeskustelutyyppejä tapaamisia esihenkilön kanssa. Näissä tapaamisissa voitaisiin hyödyntää asiakkaille tehtyä asiakaskannattavuus matriisiä, johon asiakkaat ovat antaneet palautetta asiantuntijoiden tekemästä työstä. Kehityskeskusteluihin voitaisiin ottaa tueksi tämä matriisi, ja sen lisäksi keskustella jokaisen kanssa jokaisen omasta kehittymisestä ja osaamisen tasosta tai tarpeista.

Puheeksi nousi usein myös tapa tehdä työtä. Koettiin, että tiimin sisällä on liian monenlaista toimintamallia tehdä samaa työtä ja sen koettiin vaikeutavan ja hidastavan työntekemistä. Iso osa onnistunutta ja nopeaa työntekemistä oli automaation hyödyntäminen. Tiimissä hyödynnettiin paljon automaatiota ja robotiikkaa. Koettiin kuitenkin, että osalla asiantuntijoista saattoi olla hiljaista tietoa, mitä voisi olla hyvä jakaa ja toisaalta osalla asiantuntijoita saattoi olla työtä helpottavia ja nopeuttavia tapoja toimia, joita olisi myös hyvä jakaa toisille.

Keskustelu ajautui siihen, että jospa tiimissä voitaisiin tehdä tietynlaista one-to-one oppimista asiantuntijoiden kesken. Tietyin väliajoin tiimissä valittaisiin pari, jonka kanssa jaetaan tapoja tehdä työtä ja parhaita vinkkejä. Ajatus tässä oli, että molemmat saisivat jakaa omia hyviä käytäntöjä ja samalla havainnoida toisen tekemää työtä, ja antaa rakentavaa palautetta, miten asioita voisi harkita tehdä toisella tavalla. Tämän toivottaisiin helpottavan työn tekemistä erityisesti kiiretilanteissa ja vähentävän kuormitusta jäädä yksin omien töidensä kanssa.

Työpajan suunnittelu sujui hyvin, teemaan päädyttyäni suunnittelutyö sujui kuin itsestään. Koin että, tärkeää työpajan onnistumisen kannalta oli, että se olisi herkullinen visuaalisuudellaan, kompakti ja napakka kestoltaan ja, että se ei veisi keneltäkään yhtään ylimääräistä aikaa, kuin mitä sille oli varattu. Aiemmin suunniteltu arvojen äänestäminen työpajan loppuun yhdestä kolmeen, jätettiin juuri aikataulusyistä pois. Työpaja alkoi hieman myöhässä muiden työtilanteesta johtuen, joten tein äkkiä päätöksen jättää sen pois. Ajattelin myös, ettei se välttämättä toisi mitään lisäarvoa päästessämme teemojen arvottamiseen nelikenttään.

Omaan rooliini fasilitaattorina olin tyytyväinen. Työpaja jännitti aika paljon, sillä olihan se ensimmäinen, jonka olin suunnitellut alusta asti kokonaan itse. Ohjaajani Auli oli onneksi ehtinyt kommentoida sitä ennen työpajaa, ja sain varmuutta, että olen oikeilla jäljillä aiheeni kanssa. Esitys, jonka valmistin toimi hyvänä punaisena lankana, jotta muistin varmasti kaikki asiat, joita tulisi käsitellä. Ennakkoon olin vähän jännittänyt erityisesti sitä, että jos ihmiset eivät puhuisi mitään, miten saisin heidän puhumaan. Ja toinen asia mitä jännitin, oli se, että miten saisin osallistujat oikeasti unelmoimaan tulevaisuuteen. Työpajan alkaessa huomasin heti, että ennakkojännittämiseni olisi todennäköisesti turhaa, sillä kaikki olivat puheliaita ja iloisia alusta alkaen, ja koin että luottamus ryhmän sisällä alkoi heti. Se antoi itsevarmuutta jatkoon, ja uskon, että rentouduin tämän ansiosta, enkä murehtinut tulevia tehtäviä liikaa ennakkoon.

Huomasin, että tehtäviä miettiessä osallistujat olivat alkuun hiljaisia, ja kun mainitsin että voisin antaa avuksi jotain sanasyötteitä, millä ajatuksia voisi saada auki, se vapautti osallistujat, ja he alkoivatkin ideoida vauhdilla. Olin ylpeä itsestäni ja jokseenkin yllättynekin, kuinka pystyin hetkessä keksimään lennossa ratkaisuja, jos alkoi tuntua, että osallistujat tarvitsivat apua. Uskon, että empatiakykyni ansiosta luin tilanteita herkästi, sillä halusin kaikille osallistujille turvallisen ja tervetulleen olon. Työpaja onnistui mielestäni hyvin, ja sain varmuutta omaan tekemiseeni ja suunnittelutaitoihini kuin myös rooliini fasilitaattorina.

” Hyvä työpaja, hyvin vedit! :)  
-Osallistuja

# 6. Työntekijäkokemuksen nykytila

6.1 Tämänhetkinen työntekijäkokemus

6.2 Teemoitetut työn kehittämisen avainkortit

6.3 Toimintamalli

## 6.1 Tämänhetkinen työntekijäkokemus

Työntekijäkokemuksen nykytilan kartoittaminen palvelumuotoilun menetelmillä oli arvokasta ja tärkeää. Menetelmien avulla saatiin selville tämän hetken työntekijäkokemuksen tilaa ja se sai arvosanaksi 4,23 kyselyssä. Tähän vaikutti suuresti etätyömahdollisuus ja liukumatyöaika. Työtä sai tehdä omassa tahdissa ja pitää päivän aikana pitempiä taukoja, jos siltä tuntui. Työntekeminen myös koettiin merkitykselliseksi ja sen vuoksi sitä oli mukava tehdä. Asiantuntijat kokivat, että heidän työtään arvostettiin ja työn tekemisellä oli merkitystä heille. Työhön suunnitellut koulutukset ja webinaarit koettiin erittäin tärkeiksi ja mielekkäiksi työn onnistumisen ja mielekkyyden kannalta.

Asiantuntijoiden osaaminen työssään on erinomaista ja työnteosta ja siinä kehittämisessä ollaan kiinnostuneita. Tutkimus toi esille monia seikkoja asiantuntijoiden tämän hetken työntekijäkokemuksesta. Työn tekemisestä ollaan kiinnostuneita ja ammattilypeys loistaa vastauksista. Asiantuntijat ovat sitoutuneita työn tekemiseen, ja ovat valmiita jopa joka kuukausi venyttämään työpäivää, jotta tietyt työtehtävät saadaan hoidetuiksi. Tämä kertoi mi-nulle, että työhön suhtaudutaan vakavasti ja siitä halutaan suoriutua parhaalla mahdollisella tavalla. Asiantuntijat ovat työssään erittäin itseohjautuvia, ja he omaavat äärimmäisen hyviä ongelmanratkaisutaitoja. He osaavat hyödyntää omaa osaamista ja yhdistää sitä luovaan ongelmanratkaisuun, mikä onkin toisinaan ratkaisevaa työnsuorituksen kannalta.

Osaamista jaettiin hyvin ja apua koettiin saatavan aina kun oli tarvetta. Asiantuntijat kävivät päivittäin aamupalaverissa läpi tulevan päivän työtehtävät ja kertoivat mahdolliset avun tarpeet tai jos oli aikaa auttaa muita päivän töissä. Tämä loi tiettyä luottamuksen kulttuuria työympäristössä ja kertoi siitä, että kaikkien haluttiin suoriutuvan työtehtävistään parhaalla mahdollisella tavalla. Avun tarjoaminen kertoi myös välittämisestä hyvästä hengestä. Tiedon ja osaamisen jakamisen koettiin kyselyn vastausten perusteella olevan ensiarvoisen tärkeää monille. Kyselyn perusteella yhteishengen koettiin olevan hyvä, ja että etätyöaika ei ole vaikuttanut siihen negatiiviset vaan päinvastoin positiivisesti. Avun saaminen ja nopeiden keskusteluiden koettiin olevan etätyöaikana jopa helpompaa, kuin toimistossa ollessa. Etätyöajan siis koettiin parantavan työntekijäkokemusta avun saantiin ja yhteishenkeen.

Työntekijäkokemus koettiin kaiken kaikkiaan hyväksi, ja työssä viihdyttiin. Motivaatio työnteekemiseen oli hyvä ja siinä haluttiin olla hyviä ja kehittyä vielä paremmaksi. Työn kiireisyys, oman vaikuttavuuden vähäisyys työnsisältöön ja työpäivien jatkuva venyminen sen sijaan koettiin toisinaan haastaviksi. Näistä puhuttiin jo aiemmin tutkimuksessa enemmän. Tietystä kipukohdista huolimatta työhön haluttiin panostaa ja siihen oltiin sitoutuneita.

Uskon, että onnistuneeseen työntekijäkokemukseen vaikuttivat suuresti hyvä yhteishenki, avun saaminen tarvittaessa, etätyön tekeminen, kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus kehittyä alalla. Näistä palasista on antoisaa kehittää toimintaa entistä paremmaksi, sillä perusasiat työntekijäkokemukseen liittyen ovat hyvällä tolalla ja avoimuus uuteen ja uuden omaksumiseen koetaan positiiviseksi.

## 6.2 Teemoitetut työn kehittämisen avainkortit

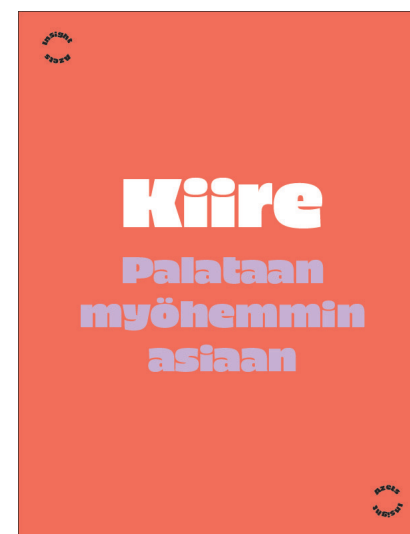
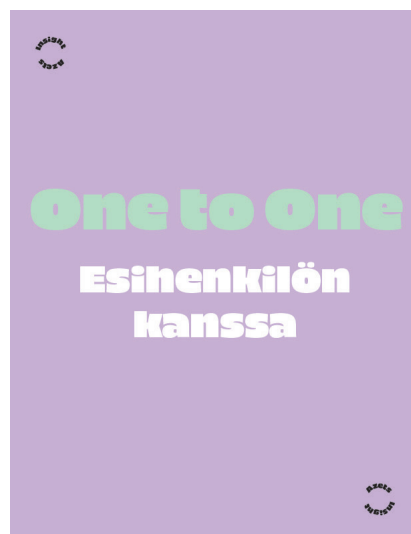
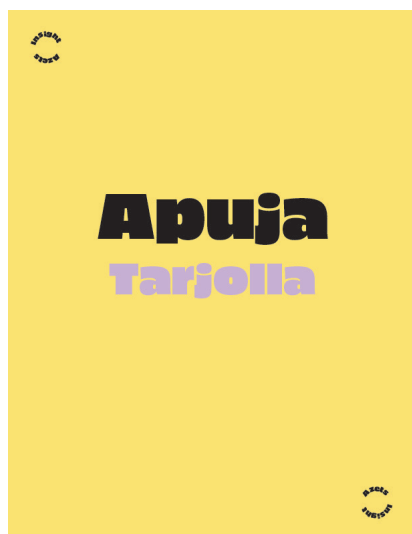
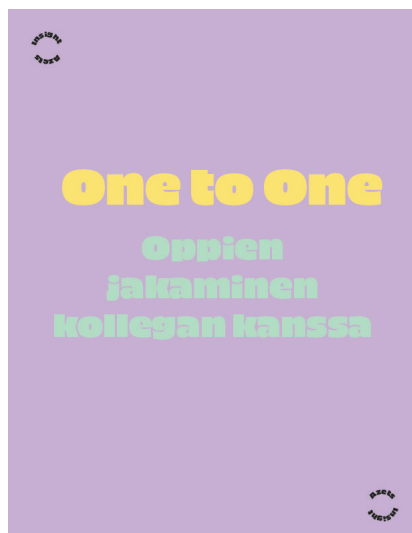
Suunnittelutyö alkoi tammikuussa 2023. Tässä vaiheessa dataa oli analysoitu samankaltaisuuskaavioon ja sieltä nousi teemoja, joita voisi jatkokehittää. Teemat olivat hyvin käytännönläheisiä ja niihin oli helppo tarttua. Työpajassa käytössä olleet Sitran megatrendikortit toimivat keskustelun ja ajattelun herättelynä. Tästä teemoitetusta korttien hyödyntämisestä nousi kehitystyön edetessä työskentelyyn teemoja, jotka olisivat olennaisia työn kehittämisessä. Keskustelin ohjaajani Aulin kanssa teemojen mahdollisuuksista ja näiden keskustelujen perusteella kortit työnteon tueksi nousivat valituksi jatkosuunnittelukohteeksi.

Näihin kortteihin valittaisiin datasta valittuja teemoja ja ne toteutettaisiin visuaalisesti korttien muodossa. Teema-aihiot kuljettivat kehitystyötä eteenpäin kohti konseptia, joka jalostui teemalliksi korteiksi, joita voisi käyttää arjessa työnteon tukena. Tästä syntyi ajatus konseptista, teemoite-  
tuista työnkehittämisen korteista.

Tyypillisesti tämäntyyppiset kortit ovat fyysisiä ja laminoituja, joita voidaan hyödyntää fyysisissä työympäristöissä. Tässä tutkimuksessa fyysiset kortit eivät olisi vaihtoehto, sillä työtä tehdään lähes kokonaan etänä, joten korttien tulisi olla virtuaalisesti käytettäviä ja hyödynnettäviä. Kortit sisältävät aina yhden datasta nousseen teeman tai aiheen. Kortit ovat värikkäitä, ja tähän sain inspiraation Azetsin ohjaajaltani, joka on usein toivonut visuaalisuutta ja värikkyyttä yrityksen powerpoint pohjiin ja esityksiin. Halusin siis, että kortit olisivat väreiltään ja tyljiltään erilaisia kuin mitä yrityksen tavanomaiset mallit. Värivalintoihin päädyin erilaisten testaamisien kautta ja fontin halusin olevan paksu ja pehmeä. Halusin, että kortit olisivat ystävällisen näköisiä, sillä osa niissä olevista teemoista on vakavasti otettavia ja jokseenkin vaikeita ottaa puheeksi, niin halusin että kortit toisivat lempeyttä ja helppoutta sekä madaltaisi kynnystä näiden käyttöönottoon. Käyttäjälähtöisyys oli tärkeä osa suunnittelua, ja halusin pitää kortit mahdollisimman simppeleinä, jotta niiden käyttö olisi selkeää ja mielekästä asiantuntijoille.

Seuraavalla sivulla kahdeksan erilaista teemaa sisältävää teemakorttia asiantuntijoille. Teemakortit on nimetty asiantuntijoiden toiveiden mukaisesti.





Kuva 11: Kahdeksan visualisoitua teemakorttia.

### 6.3 Toimintamalli

Opinnäytetyötä suunnitellessa ja toimeksiantajan kanssa jutellessa tuli puheeksi tämän tutkimuksen lopputulos. Toimeksiantaja toivoi tutkimuksen lopputulokseksi uudenlaista toimintamallia. Tältä toivottiin helppoutta, ja semmoista, mikä voisi olla mahdollinen ja käyttäjäystävällinen toteuttaa myös näin etätyöaikana. Toimintamalli jäi muhimaan ja koko kehitystyön ajan pidin mielessäni, mihin tämän tutkimuksen toivottiin päätyvän, tai ainakin sen, millaista lopputuotosta tältä toivottiin.

Suunnitteluvaiheessa kehitetyt teemoitetut työn kehittämisen avainkortit täytyi suunnitella toimintamalliin sopiviksi. Asiantuntijoilla oli päivittäinen aamupalaveri, jossa käytiin tulevan päivän työt ja avun tarpeet läpi. Nämä tapaamiset olivat suhteellisen nopeita tapaamisia ja niissä oli usein kiirettä, niin nämä eivät olisi ehkä oikea paikka toimintamallin jalkauttamiselle. Sen sijaan, joka viikko tapahtuva tiimipalaveri voisi olla potentiaalisempi tilaisuus hyödyntää kortteja. Kortteja voitaisiin myös hyödyntää tarvittaessa, joko päivittäin aamupalaverissa tai miten he kokevat sen tarpeelliseksi.

Esimerkiksi, jos joku asiantuntija valitsisi one to one esihenkilön kanssa, se tarkoittaisi nopeaa kehityskeskustelutyypistä tapaamista asiantuntijan toiveesta. Ja jos joku valitsisi esimerkiksi apua tarjolla kortin, silloin siihen tulisi reagoida sen osoittamalla tavalla, ja etsiä kyseiselle asiantuntijalle työpari, jota auttaa. Korttien ajatuksena on käyttäjälähtöinen osallistaminen, sillä tasolla, että asiantuntijat saavat itse nostaa valitsemiaan teemoja esille siihen varattuna aikana ja esihenkilö osaa varautua näihin asianmukaisesti. Tässä kuukausittain tapahtuvassa korttihetkessä asiantuntijat pääsisivät ääneen ja voisivat nostaa valittuja teemoja esille, ja näin ollen saada niihin toivomaansa reagointia ylempää. Tällä toimintamallilla kehitetään koko työyhteisön toimivuutta.

Avainkorttien esittelyn jälkeen ohjaajani innostuivat niistä, ja alkoivat pohdita miten he voisivat jatkohyödyntää niitä, niin tämän tiimin tasolla, kuin koko yritystä koskevana uutena toimintamallina. Kortit koettiin erittäin hyviksi ja potentiaalisiksi, ja ohjaajani halusivat rauhassa miettiä, miten he voisivat implementoida avainkortit yritystasolla. Korttikonseptiaihio, jonka kehitin koettiin hyväksi, ja niiden jatkotyöstäminen jäi yrityksen vastuulle.

# 7. Yhteenveto

7.1 Loppupohdinta

7.2 Oman oppimisen arviointi

7.3 Ohjaajien kommentit

## 7.1 Loppupohdinta

Palvelumuotoilun avulla voidaan yrityksessä ratkoa monimutkaisia asioita ja kehittää niihin uudenlaisia ratkaisuja. Palvelumuotoiluun panostaminen usein maksaa itsensä takaisin, sillä palvelumuotoilun menetelmillä kehitetyt ratkaisut ovat asiakaslähtöisiä perustuen oikeaan tarpeeseen ja lisäävät pitkällä tähtäimellä asiakastyytyvää asiakastytyvää. Kun kehitetty ratkaisu on asiakkaille oikeasti tarpeellinen, se on myös yrityksen näkökulmasta kannattavaa. Sisäisten prosessien kehittämällä voi olla myös liiketoimintaa hyötyjä yritykselle, esimerkiksi prosessin kipupisteiden vähentyminen, käytettävyyden parantuminen, palvelujen nopeutuminen ja tehostuminen sekä ongelmatilanteiden vähentyminen. (Koivisto ym. 169-170.)

Tutkimuksessa oli alusta alkaen selvää, että kehitystarpeita tulisi todennäköisesti löytymään. Palvelumuotoilun avulla päästiin syvälle asiakasymmärrykseen ja pian oli selvää, että tämä tutkimus tulisi olemaan tärkeä asiantuntijoiden kannalta. Tutkimus toi ilmi kipupisteitä, kehitystarpeita kuin myös onnistumisten jakamista ja ammattitaitoa.

Nämä kaikki olivat arvokkaita teemoja, joita oli mielekästä jatko työstää, sillä koin koko tutkimuksen ajan, että tälle olisi tarvetta. Tutkimus antoi äänen asiantuntijoille, ja he pääsivät avautumaan ja kertomaan ajatuksiinsa erilaisten menetelmien avulla. Kannustaminen avoimuuteen ja oman työn vaikuttavuuteen, saivat heidät luottamaan prosessiin. Vastaukset ja keskustelut kertoivat luottamuksesta ja siitä, että he luottivat tutkimuksen tuovat hyödyllistä dataa heidän kannaltaan, jota voitaisiin jatko hyödyntää innovatiivisesti. Asiantuntijoille oli alusta asti selvää, että työtä tehtäisiin heidän tarpeisiinsa ja, että heidän mielipiteillään oli merkitystä. Uskon, että tämän ansiosta tutkimusta oli jouhevaa tehdä, sillä kaikki osallistujat olivat avoimia ja innokkaita ottamaan osaa jokaiseen vaiheeseen.

## 7.2 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen ja antoisa kokemus ja toteutti itselleni antamani tavoitteen itsenäisen tutkimuksen tekemistä yksin. En ollut aikaisemmin tehnyt itsenäisesti palvelumuotoiluun liittyvää prosessia kokonaan itsekseni ja alkuun tämä jännitti jonkin verran. Tiesin palvelumuotoiluprosessin teoriatasolla ja koulusta oppimillani taidoilla. Tässä tutkimuksessa kaikki langat olivat omissa käsissäni ja vaikka se alkuun tuntui jännittävältä ja oli siinä myös oma viehätyksensä ja kutkuttava tunne.

Prosessissa tukena olivat koulun puolelta Auli Haarnio, joka auttoi aina kun tarvitsin suuntaviivoja ja sparrausta. Toisinaan prosessissa tuli vaiheita, joissa en tiennyt miten edetä ja juttutuokiot Aulin kanssa aina auttoivat eteenpäin. Sain myös palvelumuotoiluystävältäni hyviä vinkkejä työpajaan, jonka jälkeen suunnittelu sai uutta vauhtia. Tutkimusta tehdessä tärkeäksi koinkin, että vaikka tein tätä yksin, tiesin että saisin aina apua jostain läheltä, mikäli tilanne sitä vaatisi. Vapaus tehdä oman näköistä tutkimusta oli motivoivaa ja monella kynnyksellä ylitin itseni, muun muassa kortteja suunnitellessani. Visuaalinen suunnittelu on aina ollut haastavinta minulle, ja kun tein avainkortteja sekä opinnäytetyön taittoa, koin sen ensi kertaa hauskaksi ja mielekkääksi. Olin itsevarma valinnoistani, mikä oli vähän yllättävää ja uutta.

Mieltäni lämmitti se, millaisen tunnelman sain työpajaan luotua. Siellä vallitsi kiireetön, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Osallistujat tunsivat toisensa etukäteen mikä varmasti vaikutti luottamuksen nopeaan muodostumiseen, mutta uskon, että omalla rennolla ja johdonmukaisella otteellani sain ylläpidettyä luottamusta ja avointa kulttuuria yllä. Palautteena sain yhdeltä osallistujalta, että työpaja oli kiva ja, että vedin sen hyvin. Toinen palaute tuli kirjuriltani, joka kehui, että työpaja oli rakennettu hyvin ja oli tarpeeksi kompakti. Olin myös avannut aikataulun ja tavoitteet selkeästi ja näin ollen kaikki tiesivät mitä työpajassa tulee tapahtumaan ja missä vaiheessa.

Erityisen ylpeä olin prosessin hallintataidoistani, siitä kuinka aikataulutin tekemistäni ja olin aina yhden stepin edellä aikataulua, jos mahdollista. Tein työtä systemaattisesti ja aloin heti täysillä hommiin aihe-seminaarin aiheen hyväksymisen jälkeen. Tein tutkimusta ja kirjoittamista aina kun olin suunnitellut, enkä luistanut niistä päivistä. Omat vahvuuteni loistivat tässä työssä; aikatauluttaminen, suunnittelu ja projektin kokonaisuuden tiukka hallinta. Taisin myös saada uusia vahvuuksia; työkalupakkiin lisää luovia ongelmanratkaisutaitoja ja varmuutta visuaaliseen suunnitteluun.

### 7.3 Ohjaajien kommentit

Katariinan opinnäytetyö asiantuntijatyön työntekijäkokemuksen kehittämistä palvelumuotoilun keinoin on erittäin ajankohtainen ja hyödyllinen teema meille yrityksenä. Katariina tarttui aiheeseen innolla ja työsti aihetta itsenäisesti, kuitenkin niin, että kävimme muutaman keskustelun miten aihetta rajataan ja millä ryhmällä työpajoja kannattaa toteuttaa.

Opinnäytetyön rakenne on yleisesti selkeä ja looginen, ja sen perusteella oli helppo seurata tutkimusprosessia. Tutkimus oli hyvin mietitty ja toteutettu. Lopputulemana mm. työn kehittämisen avainkortit ovat mielenkiintoinen idea ja niiden käyttöä toiminnassamme tulemmme miettimään tulevaisuudessa. (Valkama, 2023.)

## Lähteet

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J., Forsberg, S., 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki. Alma Talent.

Tuulaniemi, J., 2016 Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki. Talentum Pro.

Huhta, M., Myllyntaus, V., 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Liettua. Alma Talent.

Sticdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M., Schneider, J., 2018. This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioners' handbook. Kanada. O'Reilly Media Inc.

Juuti, P. & Puusa, A., 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna. Gaudeamus Oy.

## Sähköiset

Azets. 2023. Azets Suomessa. Viitattu 27.2.2023. Saatavissa: [azets.fi/yritys/azets-suomi/](https://azets.fi/yritys/azets-suomi/)

Dam, R. & Siang, T. 2022. What Is Design Thinking and Why It Is So Popular?. Mediastreet. Viitattu 9.11.2022. Saatavissa: <https://mediastreet.ie/what-is-design-thinking-and-why-is-it-so-popular/>

Dam, R. & Siang, T. 2023. Affinity Diagrams: How to Cluster your Ideas and Reveal Insights. Interaction Design. Viitattu 27.1.2023. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/article/affinity-diagrams-learn-how-to-cluster-and-bundle-ideas-and-facts>

Hyvä tieteellinen käytäntö. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 30.1.2023. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Lesser, E., Mertens, J., Barrientos, M., & Singer, M. 2016. Designing Employee Experience: How a unifying approach can enhance engagement and productivity. IBM. Viitattu 27.1.2023. Saatavissa: <https://www.ibm.com/downloads/cas/ZEND5PM6>

Lopushinsky, P., 2022. Employee Experience can make or break your organization. Playficient. Viitattu 29.11.2022. Saatavissa: <https://www.playficient.com/employee-experience-design/#howto>

Nummenmaa, L. 2017. Mistä puhumme, kun puhumme tunteista. Tieteessä tapahtuu 2. Viitattu 1.2.2023. Saatavissa: <file:///Users/katariina/Downloads/61791-Artikkelin%20teksti-68161-1-10-20170322.pdf>

Sitra. 2022. Mikä Sitra? Strategia. Viitattu 21.12.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/aiheet/strategia-2/#mika-sitra>

Valkama, H. 2022. VS: Opinnäytetyö. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Juurikka, K. Lähetetty 29.8.2022.

Valkama, H. 2023. VS: Opinnäytetyö. Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Juurikka, K. Lähetetty 22.3.2023.



## Kuvat

Kuvan kaappaus 1: Azets Insightin työntekijäkokemuskaavio. (Valkama 2022.)

Kuvan kaappaus 2: Kuva kyselyn vastauksista Miro alustalla.

Kuvan kaappaus 3: Kuva kyselyn analysointivaiheesta Miro alustalla.

Kuvan kaappaus 4: Datan analysointia affinity diagramia hyödyntäen.

Kuvan kaappaus 5: Kyselyn vastauksista muodostuneita havainnollistavia piirakkakuvioita.

Kuvan kaappaus 6: Neljä teemaa, jotka nousivat datan analysoinnista.

Kuvan kaappaus 7: Luotain vastausten purku Miro alustalle.

Kuvan kaappaus 8: Työpajan työskentelypohja Miro alustalla.

Kuvan kaappaus 9: Tulevaisuuden työntekijäkokemuksen tarpeiden arvottamista Miro alustalla.

Kuvan kaappaus 10: Neljä nostoa tarpeiden kartoituksesta, jotka nousivat tärkeimmiksi.

Kuva 11: Kahdeksan visualisoitua teemakorttia. (Katariina Juurikka)

## Kuviot

Kuvio 1: Prosessi visualisoituna

Kuvio 2: Muotoiluprosessi visualisoituna (Mukailtu Lopushinsky 2022)

Kuvio 3: Tuplatimantti visualisoituna (Mukailtu Stickdorn 2018, 314)

Kuvio 4: Käytetyt menetelmät visualisoituina tuplatimanttiin (Katariina Juurikka)

Kuvio 5: Työntekijäkokemukseen kuusi vaikuttavaa tekijää, mukailtu Lesserin mukaan. (2016)

# Liitteet

## Liite 1. Kysely

### Työntekijäkokemuksen nykytilan kartoitus

Nimeni on Kataariina Juurikka ja opiskelen kokemus- ja palvelumuotoilua ja teen opinnäytetyötä työntekijäkokemuksen kehittämiseen liittyen Azets Insightille.

Osana tätä prosessia teetän kyselyn tämän hetkisille työntekijöille. Kyselyn tarkoitus on kartoittaa tämän hetkistä työntekijäkokemusta ja löytää sitä kautta mahdollisia haasteita, kipupisteitä kuin myös onnistumisen tunteita. Kysely toteutetaan anonymisti, eikä vastauksia voi yhdistää suoraan kehenkään henkilöön. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 min ja muistathan vastata rehellisesti, jotta voimme kehittää asioita aina vain paremmiksi. Kysely sisältää monivalintoja sekä muutamia avoimia kysymyksiä.

Kiitos ajastasi! :)

**\*Pakollinen**

1. Kuinka kauan olet työskennellyt alalla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- ☐ Alle 5 vuotta  
☐ 6-10 vuotta  
☐ 11 vuotta tai enemmän

2. Kuinka kauan olet työskennellyt Azetsilla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- ☐ Alle 5 vuotta  
☐ 6-10 vuotta  
☐ 11 vuotta tai enemmän

Nykytila

3. Millä numerolla kuvailisit tämän hetkistä työntekijäkokemustasi? (1 huono 5 erittäin hyvä) \*

*Työntekijäkokemuksella tarkoitetaan tässä tapauksessa tyytyväisyyttäsi ja motivaatiotasoasi työhön sekä kokemustasi työn merkityksellisyydestä ja siitä kuinka voit vaikuttaa työhösi ja sen sisältöön.*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Huono

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin hyvä

4. Missä asioissa työntekijäkokemuksesi on hyvä? (voit valita useita vaihtoehtoja) \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- ☐ Työsuunnittelu  
☐ Työyhteisöön kuulumisen tunne  
☐ Osaaminen  
☐ Minua arvostetaan työssäni  
☐ Tasapaino töiden ja vapaa-ajan välillä  
☐ Avun saaminen  
☐ Pystyn vaikuttamaan oman työni sisältöön  
☐ Kiinnostava ja mielekäs työ  
☐ Joustavuus  
☐ Työajat ja palkka  
☐ Muu: \_\_\_\_\_

5. Entä missä asioissa työntekijäkokemuksessasi olisi kehitettävää? (voit valita useita vaihtoehtoja) \*

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Työnsuunnittelu
- ☐ Työyhteisöön kuulumisen tunne
- ☐ Osaaminen
- ☐ Minua arvostetaan työssäni
- ☐ Tasapaino töiden ja vapaa-ajan välillä
- ☐ Avun saaminen
- ☐ Pystyn vaikuttamaan oman työni sisältöön
- ☐ Kiinnostava ja mielekäs työ
- ☐ Joustavuus
- ☐ Työajat ja palkka

☐ Muu: \_\_\_\_\_

6. Pystytkö vaikuttamaan oman työsi sisältöön? \*

Merkitse vain yksi soikio.

En ollenkaan

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin paljon

7. Koetko, että työlläsi on merkitystä? \*

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa

8. Miten etätyö vaikuttaa työntekijäkokemukseesi? \*

Merkitse vain yksi soikio.

Negatiivisesti

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin positiivisesti

9. Kuinka merkityksellistä sinulle on, että sinulla on vapaus valita työskenteletkö etänä vai toimistolla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Ei ollenkaan tärkeää

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin tärkeää

10. Onko tiimisi yhteisöllisyys muuttunut kokemuksesi mukaan etäaikana? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Ei ollenkaan

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Todella paljon

11. Koetko, että tiimissä on hyvä yhteishenki? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa

12. Ongelmatilanteissa, saatko apua kollegoiltasi?

*Merkitse vain yksi soikio.*

En ollenkaan

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin hyvin

13. Millaiset asiat aiheuttavat haasteita työpäivän aikana? Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- ☐ Yllättävät tilanteet
- ☐ Huono työsuunnittelu
- ☐ Tekniset ongelmat
- ☐ Työergonomia
- ☐ Liikaa töitä
- ☐ Kiire
- ☐ Jokin muu, mikä?

14. Jos vastasit edelliseen jokin muu voisitko perustella miksi

---

---

---

---

---

15. Mitkä asiat helpottavat päivittäistä työn tekemistäsi? \*

---

16. Entä mitkä asiat hidastavat päivittäistä työn tekemistäsi? \*

---

17. Mikä on tällä hetkellä henkilökohtaisesti mielestäsi suurin haaste työn sujuvuuden kannalta? \*  
Entä mitä tilmissä voisi tehdä asian ratkaisemiseksi tai edistämiseksi?

---

---

---

---

---

Kehittäminen

18. Koetko, että työpanostasi arvostetaan? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

19. Saatko palautetta tekemästäsi työstä? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

En ollenkaan

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Erittäin paljon

20. Millaisista asioista toivoisit erityisesti saavasi palautetta? \*

---

---

---

---

---

21. Onko sinulla mahdollisuutta ylläpitää ammatillista osaamista esim. koulutuksilla, luennoilla, webinaareilla, monipuolisten työtehtävien, kollegayhteistyön ja -sparrauksen, uuden oppimisen ym. avulla \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

☐ Kyllä

☐ Ei

22. Mitkä asiat helpottaisivat työn tekemistä kiireessä? \*

---

---

---

---

---

23. Koetko, että sinua kuunnellaan ja, että ideasi ovat tervetulleita? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa

24. Onko työsi tasapainossa vapaa-aikasi kanssa? Ehditkö tehdä työsi siihen suunnitellulla ajalla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

☐ kyllä

☐ ei

25. Jos vastasit edelliseen kysymykseen ei, voisitko perustella miksi

---

---

---

---

---

26. Loppuun vielä, millainen olisi mielestäsi unelmien työntekijäkokemus? Mitä \*  
asioita se pitäisi sisällään ja mistä asioista se koostuisi? Voit listata niin monia  
asioita kuin haluat!

---

---

---

---

---

27. Tässä voit jättää palautetta kyselystä, tai ihan mistä haluat :)

---

---

---

---

---

---

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms