

# PAREMPAA TYÖNTEKIJÄKOKEMUSTA

---

*paremmassa ICT-ympäristössä*

---



**TYÖNTEKIJÄKOKEMUS** tarkoittaa työntekijän kokemusta työyhteisöstä, työstä, työn merkityksellisyydestä, yhteistyöstä, toimintaympäristöstä, työvälineistä ja -malleista, johtamisesta ja ylipäänsä kaikesta, mitä työssä ja työpaikalla tapahtuu tai ei tapahdu.

*Kokemukset voivat olla työntekijää motivoivia ja häntä työpaikkaan sitouttavia. Ne voivat olla myös työpaikasta poistyöntäviä ja pahimmillaan jopa uuvuttavia ja työkyvyttömyyttä aiheuttavia.*

*Onko työntekijäkokemus vain uusi termi henkilöstötyytyväisyydelle, henkilöstön hyvinvoinnille, työtyytyväisyydelle tai -viihtyvyydelle? Osin ehkä on, osin ei.*

*Työntekijäkokemuksen voisi todeta kuvaavan tyytyväisyyttä tai viihtyvyyttä kattavammin kaikkia niitä kokemuksia, tuntemuksia ja ajatuksia, joita työntekijälle kertyy työssään. Uudesta asiasta ei silti ole kyse.*

**TÄMÄ OPAS** kertoo siitä, miten keskeisessä roolissa nykypäivän työelämässä on ICT-ympäristön toiminnallisuus ja miten ICT-ympäristöä kehittämällä voidaan aidosti ja merkittävästi parantaa työntekijäkokemusta.

## JOHTAMINEN ON YKKÖSASIA

Vuosien ja vuosikymmenien aikana tehdyt lukuisat tutkimukset vahvistavat sen, että johtamisella on erittäin suuri merkitys henkilöstön hyvinvoinnin, motivaation ja sitoutumisen kannalta. Johtamisella vaikutetaan kaikkeen organisaation tekemiseen, toimintamalleihin ja työtapoihin.

Organisaatioissa on ymmärretty, että HR ei yksin vastaa henkilöstötyytyväisyydestä.

Yhä useammin työtä tehdään tietotekniikkaa eri tavoin hyödyntämällä. IT ei sekään ole enää yksistään IT-osaston asia – se on merkittävä osa liiketoiminnan ja henkilöstön johtamista.



---

## *IT:n rooli organisaatiossa nyt ja tulevaisuudessa*

---

**ORGANISAATIOSTA** riippuen IT:llä on hyvin erilaisia rooleja. Rooli ei välttämättä ole määräydy yrityksen koon tai toimialan perusteella vaan enemmänkin siitä, miten merkittäväksi ja liiketoimintakriittiseksi ICT-ympäristö koetaan. Yhä useammassa organisaatiossa merkittävimmät liiketoimintariskit ja siten liiketoiminnan jatkuvuus ovat riippuvaisia ICT-ympäristöstä. Joissakin organisaatioissa lyhyt tietoliikenne- tai järjestelmäkatkos voi aiheuttaa merkittäviä tappioita, asiakasmenetyksiä tai mainehaittoja. Tietoturvaan liittyvät riskit ja niiden näkyvyys mediassa ovat lisänneet myös liiketoimintajohdon ymmärrystä ja kiinnostusta ICT-ympäristön toimivuutta kohtaan.

**IT - TOIMINNON ROOLEJA** voivat olla esimerkiksi:

- + Strateginen liiketoiminnan kehittäjä
- + Teknologiamahdollisuuksien esittelijä
- + Tukitoiminto käyttäjille
- + ICT-infran ylläpitäjä
- + Työyhteisön toiminnan kehittäjä
- + Uusien liiketoimintojen, palveluiden ja paremman asiakaskokemuksen mahdollistaja
- + Työyhteisö- ja työntekijäkokemuksen parantaja?
- + Työnantajaimagon kohottaja

Laajimmillaan IT:n rooli voi olla näitä kaikkia. Yhtä lailla moni näistä rooleista kuuluu myös liiketoimintajohdolle ja HR:lle.

On hyvä arvioida, minkälainen toiminto IT on tällä hetkellä ja mihin sen tulisi pyrkiä. Alla on kuvattu neljä tyypillistä toimintamallia. IT voi toki olla myös yhdistelmä näistä toimintamalleista:

1. IT on **tukitoiminto**, jossa huolehditaan, että infra on kunnossa ja käyttäjät saavat tukea perusasioissa. Muutoin vastuut ja kehitystyö on hajautettu. IT ei ole mukana strategiatyössä eikä osallistu johtoryhmätyöskentelyyn.



2. IT on edelleen tukitoiminto, mutta osallistuu **ICT-ympäristön kokonaiskehitykseen** esimerkiksi tuomalla esille uusia teknologiamahdollisuuksia.
3. IT **vastaa ICT-ympäristön kokonaisuudesta** ja osallistuu omalta osaltaan strategiatyöhön ainakin investointien näkökulmasta.
4. IT:llä on **strateginen rooli liiketoiminnan, palveluiden ja työyhteisön kehittämisessä pitkäjänteisesti**. IT huomioi eri toimintojen tarpeet ja sovittaa niitä yhteen siten, että strategiset tavoitteet saavutetaan.

---

## *Työntekijäkokemuksen arviointia ja kehittämistä erilaisin tavoin*

**HENKILÖSTÖTUTKIMUKSIA** on tehty vuosikymmenien ajan lukuisilla eri menetelmillä. Markkinoilta löytyy lukuisia luotettavia, tieteellisesti testattuja tutkimusmenetelmiä. Useat organisaatiot toistavat tutkimuksia tietyin väliajoin sekä suunnittelevat ja toteuttavat toimenpiteitä tulosten perusteella.

Harvoin tutkimuksilla arvioidaan kuitenkaan tarkemmin ICT-ympäristön vaikutusta työntekijäkokemukseen. Henkilöstötutkimukset sisältävät toki usein työväliseisiin ja toimintamalleihin liittyviä kysymyksiä ja näiden yhteydessä saattaa olla kysymyksiä ICT-ympäristöstä tai ainakin mahdollisuus vapaasti kommentoida esimerkiksi omaa työntekeä edistäviä tai haittaavia asioita.

**KÄYTETTÄVYYDEN JA KÄYTTÄJÄKOKEMUKSEN** arvioinnilla on myös pitkät perinteet. Järjestelmiä ja erityisesti käyttäjäliittymiä suunnitellaan tutkien eri tavoin käyttäjän tarpeita, toimintamalleja ja kokemuksia. Tavoitteena on luonnollisesti saada aikaiseksi mahdollisimman hyvä ja helppo käyttökokemus ja saavutettavuus erilaisilla laitteilla.

**DIGITAALISTEN PALVELUIDEN PALVELUMUOTOILU** perustuu samaan ajattelutapaan. Palvelumuotoilussa käytetään kuitenkin osin erilaisia tapoja kuin perinteisessä käyttökokemus- ja käyttäjäliittymäsuunnittelussa. Yleensä palvelumuotoilun menetelmiä hyödynnetään varsinkin uusia digitaalisia (webbi)palveluita suunniteltaessa. Asiakkaan näkökulma on vahvasti mukana palvelumuotoilussa. Asiakas voi olla myös sisäinen asiakas.





---

## *Vuoropuhelu liiketoiminnan, HR:n, IT:n ja käyttäjien kesken*

---

**ENSIMMÄINEN ASKEL** on edesauttaa liiketoimintojen, IT:n, HR:n ja muiden mahdollisten toimintojen yhteistyötä strategisella tasolla. Esimerkiksi ymmärrettävä ja visuaalinen kokonaiskuva nykyisestä IT-ympäristöstä toimii hyvänä keskustelun avauksena ja usein silmien avaajana siitä, kuinka laaja rooli IT:llä on liiketoiminnan ja organisaation toiminnan kannalta.

**KOKONAISKUVA** ICT-ympäristöstä puuttuu kuitenkin yllättävän monesta organisaatiosta. Lisäksi organisaatiossa voi olla ns. varjo-IT. Tämä tarkoittaa esimerkiksi toimintojen itsenäisesti käyttöönottamia sovelluksia, jotka eivät ole IT:n tiedossa tai hallinnassa. Varjo-IT voi tuottaa yllättävien kustannusten lisäksi tietoturvariskejä sekä vaikeuttaa ICT-ympäristön kokonaiskehitystä.

**IT-HAASTEIDEN** kanssa kuluu huomattava määrä hukka-aikaa, joka olisi vältettävissä. Tyypillisiä aikasyöppöjä ovat tietojen ja dokumenttien etsiskely, kirjautumisongelmat ja verkkoyhteyksien toimimattomuus. Rutiinimaista, toistettavaa työtä tehdään paljon ja samoja asioita ylläpidetään useissa järjestelmissä ja tiedostoissa. Käsitys hukka-ajan määrästä ja kustannuksista on usein varsin hatara.

**NYKYTILANNETTA** arvioitaessa löydetään yleensä lukuisa joukko pullonkauloja ja prosessien katkoskohtia. Osa yhteistyötä, työn sujuvuutta ja toimintaa haittaavista tekijöistä on jo johdon tiedossa, mutta harvoin johto tuntee kovin tarkasti toiminnan yksityiskohtia – varsinkaan kaikkien toimintojen ja henkilöstöryhmien osalta.

**TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYSTÄ** on siksi kuultava ja tutkittava viimeistään tässä vaiheessa. Työntekijät osaavat parhaiten kertoa työarkea helpottavista ja hankaloittavista asioista. Yksinkertainen käyttäjäkysely antaa jo hyvin tietoa, ja haastatteluilla, keskusteluryhmillä tai erilaisilla palvelumuotoilun keinoilla voidaan täydentää ja täsmentää tietoa. Tutkimuksessa keskitytään nimenomaan ICT-ympäristöä koskevaan työntekijäkokemukseen. Samalla voidaan tunnistaa esimerkiksi ohjeistustarpeita, osaamisaukkoja tai tietoturvakäytäntöjen toteutumista.



Työntekijäkokemuksen tutkimuksen tulisi kattaa kaikkien erilaisten toimintojen näkökulmat. Vaikka osa järjestelmästä onkin ehkä yhteisiä kaikille toiminnoille, voi käyttötapa ja -kokemus vaihdella toiminnoittain. Myös yksilötasolla työtehtävät ovat erilaisia ja työntekijäkokemus on aina yksilöllinen asia. Toinen saattaa kokea saman asian työntekoa sujuvoittavaksi tekijäksi ja toiselle se on taas tuskastuttava, toistuva rutiini.

Alla olevassa kuvassa on esitetty esimerkkejä eri toiminnoissa työntekijäkokemukseen mahdollisesti vaikuttavista tekijöistä.



Kun kokonaiskuva nykytilanteesta alkaa hahmottua, on aika ryhtyä yhteistyössä laatimaan käsitystä tavoitetilanteesta ja sinne pääsemisestä. Johdon lisäksi käyttäjien edustajia kannattaa ottaa mukaan seuraavien asioiden suunnitteluun:

- + Liiketoiminnan eri toimintojen tarpeiden tunnistaminen
- + Nykytilan analysointi ja tavoitetilan määrittely
- + ICT:n johtamis-, ohjaus- ja palvelumallin määrittely ja kehittäminen



- + ICT-ympäristön ja digitalisaation strateginen tiekartta
- + Toimenpiteet lyhyellä tähtäimellä

**TIEKARTTA** ulottuu yleensä usealle vuodelle. Osa puutteista ja pullonkaloista voidaan puolestaan ratkaista nopealla aikataululla ja pienin kustannuksin. Työntekijäkokemuksen kannalta on tärkeää saada aikaiseksi toivottuja ja näkyviä parannuksia.

Kokonaisuutta koskevan ymmärryksen lisäämiseksi on viestittävä niin nyky- kuin tavoitetilasta sekä suunnitelluista ja toteutetuista toimenpiteistä. Lienee myös itsestään selvää, että käyttäjät ovat mukana uudistusten toteutuksessa ja pääsevät vaikuttamaan onnistuneen lopputuloksen aikaan saamiseksi

---

### ***Miten IT:llä edistetään työntekijäkokemusta käytännössä?***

---

ICT-ympäristössä tehtävät toimenpiteet eivät tietenkään korvaa kaikkea muuta, jolla parannetaan työntekijäkokemusta: hyvää johtamista, mielekkäitä työtehtäviä, arvostusta ja palautteenantoa, henkilöstön muistamista ja palkitsemista, joustavia työntekomahdollisuuksia jne. IT tulee kuitenkin väistämättä kasvattamaan merkitystään työntekijäkokemuksessa ja olemaan olennaisessa roolissa myös edellä mainittujen muiden asioiden mahdollistajana.

**EDELLÄKÄVIJÄYRITYKSET** pystyvät tarjoamaan ympäristön, jossa työnteko on sujuvaa ja mielekästä moderneilla työkaluilla. Kilpailu hyvistä tekijöistä kiihtyy ja siksi kaikki positiivisesti työntekijä- ja työyhteisökokemukseen sekä maineeseen vaikuttavat tekijät ovat tärkeitä niin rekrytoinnin kuin henkilöstön motivaation ja sitoutumisen kannalta.

Alla on esitetty muutamia esimerkkejä, joissa tyypillisimmin esiintyy mahdollisuuksia parantaa työntekijäkokemusta IT:n keinoin:

### **MYYNTI JA MARKKINOINTI**

- + Toimiva CRM-järjestelmä integraatioineen
- + Myyntimahdollisuuksien ja muiden myynnin mittareiden seuranta
- + Markkinoinnin työkalujen hyödyntäminen





- + Sisäisen markkinoinnin tehostaminen
- + Digitaalisten palveluiden käyttö markkinointiin ja myyntiin

## VIESTINTÄ

- + Teamsin tehokäyttö
- + Dokumenttien hallinta, Sharepoint ja Intranet järkevänä kokonaisuutena
- + Muut viestintäkanavat ja yhteistyön mahdollistavat työkalut M365-ympäristössä

## TUOTANTO

- + Kriittisten pisteiden tunnistaminen ja minimointi
- + Huoltokatkojen ajoittaminen ja niiden keston minimointi
- + Varmistukset ja Disaster Recovery-suunnitelmat
- + Kahdennukset
- + Varalaitteet
- + 24/7-palvelu, varallaolo, päivystys, tarkastukset

## HR

- + Automatisoidut työkulut perusprosesseihin HR:lle (esim. työsuhteiden aloitukset ja lopetukset)
- + Hyvät työolosuhteet ja vaivaton pääsy järjestelmiin ja tiedostoihin niin toimistolla kuin etänä
- + Tietoturvalliset yhteydet ja laitteet arkaluonteisen tiedon välittämiseen
- + Käyttäjien osaamisen kehittäminen

## IT

- + ICT:n kehityssuunnitelmat ja budjetointi tiekartan avulla
- + Järjestelmäkilpailutukset, -valinnat ja -käyttöönnotot
- + Uusien teknologioiden kokeilumahdollisuudet
- + Pilvistrategiat ja -siirtymät
- + Azure-arkkitehtuuri, -migraatiot ja -sovellukset
- + Hybridiratkaisut, kapasiteetti- ja sijoituspalvelut, yksityiset pilvipalvelut
- + Tietoturvan kehittäminen



- + Lisäresurssit erityistilanteisiin ja -tarpeisiin
- + Helpot ja joustavat laitehankinnat ja laitteiden käytöstä poisto
- + Helppo laitehallinta ja jatkuva näkymä ympäristöön

## LIIKETOIMINTA- JA TALOUSJOHTO

- + Strategiaa ja liiketoimintaa tukeva ICT-tiekartta
- + Riskikartoitukset ja -analyysit, kriittisten toimintojen tunnistaminen
- + Liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma
- + Toipumissuunnitelmat
- + Tietoturvan ja -suojan edistäminen
- + Raportointijärjestelmät ja -portaalit, integraatiot
- + Digitaaliset palvelut asiakkaille
- + Asiakaskohtaiset liiketoimintakriittiset ratkaisut erityistarpeisiin
- + Kustannusten ennakoitavuus
- + Rahoitusratkaisut

**JOKAISEN TYÖNTEKIJÄN** kannalta voidaan saavuttaa toimivan IT:n keinoin mm. seuraavia hyötyjä:

Automatisoidut työnkulut rutiiniprosesseihin  
 Osaava, monikanavainen tukipalvelu käytettävissä  
 Laitteet ja tarvikkeet työhön sopivia, toimivia ja ajan tasalla  
 Ohjelmistot, pääsyoikeudet ja asetukset tarpeen mukaan  
 M365-ympäristön työkalujen käyttäminen tehokkaasti  
 Tietoturvalliset toimintatavat



## Miten IT:llä edistetään työntekijäkokemusta

Vaikuttiko kaikki edellä mainittu työläältä? Sitä sen ei todellakaan tarvitse olla. Käytännössä tuloksia saadaan aikaiseksi kohtuullisen pienellä vaivalla työpajoissa ja käyttäjä tutkimuksella. Etuna on myös se, että työntekijäkokemus voi olla se liima, joka yhdistää liiketoiminnan, HR:n, IT:n ja muut toiminnot aidosti yhteen suuntaan ja tavoitteeseen pyrkiväksi kokonaisuudeksi. IT:n tarkastelu työntekijäkokemuksen kautta edistää myös IT:n ymmärrettävyyttä, sillä keskustelua tulee käydä työntekijöiden ja liiketoiminnan kielellä.

Alla on esitetty esimerkinomaisesti projekti, jonka tuloksena syntyy nyky- ja tavoitetilan kuvaus sekä tiekartta ICT-ympäristön kehittämiseksi siten, että liiketoiminnan tavoitteet saavutetaan käyttäjäkokemusta samalla parantaen. Viisivaiheinen toteutus voidaan viedä läpi parissa kuukaudessa esimerkiksi osana liiketoimintastrategian suunnittelua.

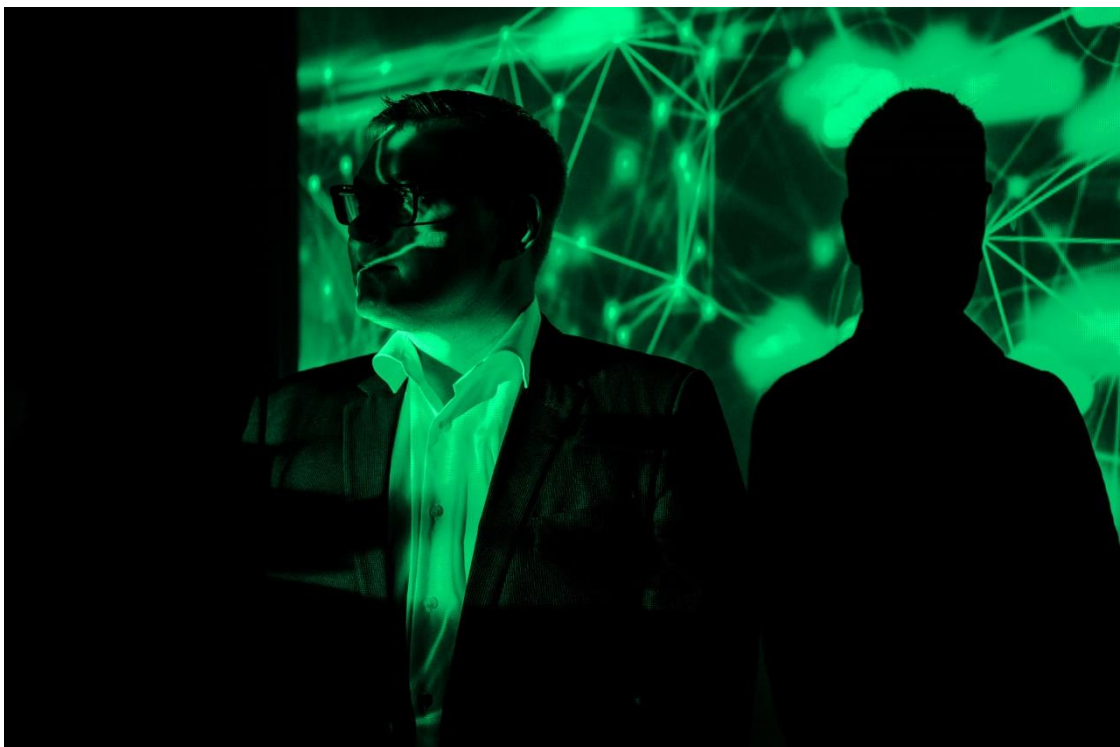
## ETENEMINEN VAIHEITTAIN



---

*Haluaisitko jutella lisää aiheesta?*

---



Ota yhteyttä meihin  
joko puhelimitse 010 832 7202 tai sähköpostitse [sales@prog-it.net](mailto:sales@prog-it.net).

