

# Työhyvinvointimuotoilu - projektien ilot ja murheet

TEKSTI | Susanna Virta, Minna Pietikäinen

Onko työhyvinvointimuotoilu sinulle tuttua? Tiedätkö mitä hyötyä siitä on ja mikä siinä voi olla haasteellista? Kerromme tässä artikkelissa neljän organisaation kokemuksista heidän toteuttaessaan työhyvinvointimuotoilu -projektejaan syksyllä 2021. Projektit toteutettiin yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun työhyvinvointimuotoilu -palvelun kanssa.

Työhyvinvoinnin ja työkyvyn tukemisen prosessit ovat monissa yrityksissä nousseet entistä suuremmissa määrin kehittämisen kohteeksi. Viime aikoina erityisesti työelämän ja työntekotapojen muutokset sekä koronapandemian tuomat poikkeusolot ovat pakottaneet ajattelemaan työn tekemistä kokonaan uudella tavalla. Kehitettäessä työhyvinvointia on tärkeää osallistaa työntekijöitä muutoksen suunnittelemiseen ja toteutukseen. Näin työntekijät pääsevät antamaan oman panoksensa työhyvinvoinnin ylläpitämiseen ja myös sitoutuvat sen myötä helpommin uusiin toimintatapoihin. (Laitinen 2022; Tilastokeskus 2021.) Useissa organisaatioissa onkin jo huomattu, että on tärkeää ymmärtää yhä syvemmin työntekijää ja hänen tarpeitaan sekä toiveitaan (Huhta & Myllyntaus 2021; Whitter 2019).

Työhyvinvointimuotoilulla tarkoitetaan työhyvinvoinnin ja niihin liittyvien tekijöiden työntekijälähtöistä kehittämistä palvelumuotoilun keinoin. Työhyvinvointimuotoilussa työntekijät osallistuvat aktiivisesti työhyvinvoinnin kehittämiseen ja pääsevät näin itse vaikuttamaan omaan työhönsä. Työhyvinvointimuotoilu pohjautuu työntekijäkokemuksen ymmärtämiseen ja työntekijöiden kuulemiseen sekä osallistamiseen työhyvinvoinnin kehittämisessä. Työhyvinvointimuotoilu -projekteissa edetään palvelumuotoilun prosessin mukaisesti ja sen menetelmiä soveltaen. Erilaiset laadulliset haastattelut sekä havainnot kuuluvat työhyvinvointimuotoiluprosessin alkuvaiheisiin. Näistä kerätty tieto puretaan ja kiteytetään kehittämisen kohteiksi ja ratkaisut ideoidaan yhdessä työntekijöiden kanssa. (Jaakola, Pietikäinen & Purola, 2020; Päckilä & Pietikäinen 2021.) Seuraavassa kerromme Laurea-ammattikorkeakoulun työhyvinvointimuotoilu -palvelun asiakkaiden kokemuksia työntekijäkeskeisestä kehittämistyöstä projektien puolivälissä. Asiakkaat olivat Helsingin kaupunki, Folkhälsan, Kustannusosakeyhtiö Otava sekä Evidensia Eläinlääkäripalvelut Oy.

## Työhyvinvointimuotoiluprojektin lähtökohdat

Työhyvinvointimuotoilussa, kuten missä tahansa kehittämistyössä, on oleellista määrittää kehittämiskohde projektin alussa. Mitä haastetta lähdetään ratkomaan, mitä mahdollisuuksia

etsimään tai mitä hyviä käytäntöjä edelleen kehittämään? Projektin aluksi jokaisen neljän asiakasorganisaation kanssa määriteltiin projektien tavoitteet ja tehtiin projektisuunnitelmat. Lisäksi koottiin tavoitteeseen liittyvä aiempi tieto hyödyntäen mm. aiemmin tehtyjen työhyvinvointikyselyjen ja pulssikyselyiden tuloksia. Sen jälkeen suunniteltiin kullekin organisaatiolle teemahaastattelun rungot ja haastateltiin jokaisessa organisaatiossa 15-20 työntekijää.

Työhyvinvointimuotoilu –projektien alussa koettiin hämmennystä sekä kiireen tuntua, sillä palvelumuotoilun menetelmät olivat asiakasorganisaatioille uusia ja tietoa työntekijöiden kokemuksista kertyi haastattelumenetelmällä huomattavan paljon. Palvelumuotoilun menetelmät auttoivat hyvin rajaamaan kehittämisen kohteita ja konkretisoimaan prosessin etenemistä.

”Alkuperäinen asetelma on tässä vielä siis tarkentumassa.”

”Nyt hahmotetaan paremmin mihin ollaan menossa ja mitä me saadaan tästä lopulta käyttöön.”

Asiakasorganisaatiot kokivat kehittämistyön aikataulun erityisesti projektin alkuvaiheessa kohtalaisen tiukaksi. Kehittämistyölle ei välttämättä oltu osattukaan varata riittävästi aikaa, ja moni koki sen myös vievän aikaa perustyöltä.

”Tämä vie itse asiassa aika paljon työaika, kun tämä on niin nopeatempoista ja koko ajan pitää tehdä jotain ja selkeyttää sitä ajatusta itselleenkin.”

Usein organisaatioissa projekteja suunnitellaan ja toteutetaan varsin pitkään.

Palvelumuotoilun projektit sen sijaan ovat nopeita, nämäkin projektit kestivät vain puoli vuotta. Tästä on se hyöty, että tällöin saadaan lyhyessä ajassa suunniteltua ja testattua uusia toimintatapoja, eikä aikaa hukata turhaan työhön. Vaikka välillä ajan löytäminen yhteiselle kehittämiselle oli haastavaa, kaikki asiakasorganisaatiot kokivat alun pienen hämmennyksen jälkeen ajankäytöllisten haasteiden selkiytyvän ja projektin vauhdikkaan aloituksen hyväksi asiaksi.

”...ajankäyttö on haasteellista, mutta mä koen myös, että nyt on päästy sellaiseen hyvään ajankäyttöön.”

”Yleensä kun on projekteja niin niitähän suunnitellaan vähän pidempään jo ennen sitä aloitusta. Mutta tämä nopea startti teki myös sen, että me on nopeasti saatu kerättyä informaatiota

meidän nykytilanteestamme...kyselyjen ja haastattelujen turvin...”

”...lähdettiin vauhdikkaasti ja koko ajan tunne, että prosessissa mennään eteenpäin.”



## Palvelumuotoilun menetelmien hyödyt

Työntekijöiden teemahaastattelut olivat asiakkaiden kehittämisryhmille silmiä avaavia ja konkretisoivat sitä, miksi työntekijäkokemuksen kerääminen on tärkeää (kuva 1).

Asiakasorganisaatiot kokivat, että ne toivat uutta merkittävää tietoa työhyvinvoinnin kehittämiseen ja jopa itsessään paransivat työhyvinvointia lisäämällä työntekijöiden kuulluksi tulemisen kokemusta.

Haastattelut vahvistivat kokemusta siitä, että kehittämistyössä tehdään oikeita asioita ja ratkaistaan juuri oikeita, työntekijöille tärkeitä konkreettisia ongelmia.

”...kun päästiin haastattelemaan...niin tuli fiilis, että tehdään oikeita asioita – jotain konkreettista – ja vahvistui tunne, että kyllä prosessi kantaa.”

”Kuunteleminen voimaannuttaa sekä haastateltavaa että haastattelijaa.”

”...nämä tällaiset avoimet kysymykset, joihin henkilöt itse tuottavat sen sisällön, kertoo meille paljon enemmän ja läheisemmin siitä arjesta, jota he elää.”

”Ideana on se, että kuunnellaan kentällä olevia työntekijöitä, että he oikeasti kertovat omista kokemuksistaan.”

Asiakasorganisaatioissa koettiin palvelumuotoilun prosessi ja menetelmät toimiviksi työhyvinvoinnin kehittämisessä. Asiakasorganisaatiot oppivat projektissa käyttämään uusia työntekijäkeskeisiä kehittämisen tapoja ja palvelumuotoilun menetelmät koettiin kiinnostaviksi ja erilaisiksi. Palvelumuotoilun prosessin ja menetelmien hyödyntäminen mahdollisti sen, että työntekijät pääsivät aidosti vaikuttamaan asioihin.

”Projektin työntekijälähtöinen näkökulma on saanut todella

positiivista palautetta.”

”Tällä hetkellä prosessi tuntuu todella motivoivalta, koska me kaikki meidän projektiryhmässä näemme, mitä tästä tulee.”

”Tämä ei oikeasti ole jotain, mitä olemme vain keksineet, vaan tämä tulee heiltä [työntekijöiltä] ja tämä on heille suunniteltu; työntekijöiden ajatuksia, mistä lähdetään liikkeelle.”

”Työntekijät ovat myös sitä mieltä, että ollaan oikeiden asioiden äärellä ja löydetty oikeat kipupisteet ja kehityskohteet.”



Kuva 1. Palvelumuotoilun menetelmien hyötyjä. Lähde: kuvapankkikuvat Word/Microsoft

## Projektin haasteita

Haastaviksi asioiksi työhyvinvointimuotoilussa koettiin ajan riittävyys sekä kyky pidättäytyä omista ennako-oletuksista. Alun tavoitteen asetannan jälkeen tuli pystyä heittäytymään kuulemaan aidosti työntekijöiden toiveita, tarpeita ja ajatuksia. Tämä koettiin asiakasorganisaatioissa oppimisen paikkana, sillä perinteisesti projektille asetetaan tavoite, joka sitten vaan toteutetaan suunnitelman mukaan. Työhyvinvointimuotoilussa alussa suunniteltu tavoite sen sijaan on lähtökohta, jota työntekijöiden haastattelut ja työpajojen ideoinnit voivat muuttaa. Prosessin edetessä syntyy oivalluksia ja opitaan uutta.

”Ettei anna niiden omien vanhojen asenteiden vaikuttaa...nyt kun astutaan tämmöiseen uuteen prosessiin missä tehdäänkin

asiaa vähän eri tavalla, niin että uskaltautuu siihen. Se on ehkä semmoinen hyvä tulevaisuuden vinkki muille, että voi ja kannattaa ehkä varautua siihen, että pitää olla avoimin mielin uusille asioille.”

## **Palvelumuotoilun ammattilaiset kehittämisen apuna**

Asiakasorganisaatiot pitivät Laurean tukea projektin aikana tärkeänä ja yhteistyötä mielekkäänä. Laurean työhyvinvointimuotoilijat kannustivat asiakkaiden kehittämisryhmiä työskentelyssä ja kantoivat vastuuta prosessin etenemisestä. Työhyvinvointimuotoilijoiden kannustus ja vastuunkanto prosessin etenemisestä herätti asiakasorganisaatiossa luottamusta ja tyytyväisyyttä, sillä työhyvinvointimuotoilu oli asiakkaille uusi kehittämisen tapa. Laurean työhyvinvointimuotoilijat pitivät asiakasorganisaatiot hyvin ajan tasalla siitä, mitä seuraavaksi tehdään ja mitä esim. projektin tietyissä vaiheista seuraa. Näin asiakasorganisaation projektit etenivät suunnitellusti. Erityisesti konkreettinen tekeminen yhdessä ammattitaitoisten työhyvinvointimuotoilijoiden kanssa sai kiitosta asiakkailta. Myös Laurean henkilöstö ja apuna olleet opiskelijat olivat innostuneita projektista ja siinä syntyneistä ideoista sekä ratkaisuista.

”...Olen ainakin itse tykännyt tosi paljon [yhteistyöstä Laurean kanssa] eikä projekti olisi edennyt ollenkaan tällä tavalla, jos ei Laurea olisi tässä mukana.”

”Meillä on myös ollut hyvin luonteva keskusteluyhteys, joka on ollut erittäin hyvä siinä kohdassa, kun on palloeltu ideoita.”

”Kun kysyy, niin varmasti saa tukea ja vastauksia.”

”...on kyllä ollut tosi kivaa tehdä työtä niiden palvelumuotoilijoiden kanssa. He ovat niin fiksuja ja löytävät aina sen ytimen sieltä. Mä ihailen sitä heidän osaamistaan.”

## **Yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa – sparrauksesta voimaa ja uusia näkökulmia**

Työhyvinvointimuotoilun prosessiin kuului oman kehittämisprojektin lisäksi säännölliset työpajat ja sparraus muiden asiakasorganisaatioiden välillä. Nämä koettiin hyväksi lisäksi sekä uusien ajatusten ja ideoiden herättäjiksi. Se että asiakasorganisaatiot olivat eri

toimialoilta ei haitannut, vaan oli paremminkin rikkaus. Muiden organisaatioiden sparraus ja kysymykset toivat esille uudenlaisia näkökulmia, joita asiakasorganisaatio ei itse ollut osannut ajatella.

”Sitten on tarkentunutkin jotkut asiat ja sitten on saanut tietoa, että miten muissa organisaatioissa on lähdetty etenemään.”

## Lopuksi

Nämä haastattelut tehtiin työhyvinvointimuotoilu -projektien puolesta välissä. Haastattelujen vastaukset ilmentävät iloa uuden kehittämistavan oppimisesta sekä hyvän tavoitteen asetannan ja toimivien menetelmien merkitystä onnistuneelle kehittämistyölle. Projektien kesto on aina rajallinen. Keskeistä on sen ymmärtäminen, että kaikkea ei voi eikä edes kannata ratkaista yhdellä kertaa. Sen sijaan kussakin projektissa voi keskittyä muutamaan kehittämiskohteeseen kerrallaan ja toteuttaa loput ideat myöhemmin.

Ensimmäinen puolen vuoden työhyvinvointimuotoilu -projekti on vähän kuin siemen työntekijäkeskeiselle työhyvinvoinnin kehittämistyölle ja alku siihen pohjautuvalle jatkuvalla kehittämistyölle. Kolmanneksella Laurean asiakasorganisaatioista onkin ollut halu ja tarve jatkaa yhteistyötä Laurean kanssa tuotosten yksityiskohtaisen kehittämisen ja testaamisen parissa. Osa asiakkaista puolestaan on kokenut hyväksi keskittyä itsenäiseen kehittämistyöhön projektista saatujen oppien ja suuntaviivojen voimin.

”Ensimmäisessä projektissa saavutettiin sellainen malli, jota ehdottomasti halusimme jalostaa...”

Tämän artikkelisarjan ensimmäinen artikkeli julkaistiin marraskuussa 2021 ([Päkkilä & Pietikäinen 2021](#)) ja tämä on sarjan toinen artikkeli. Kolmas ja viimeinen artikkeli, jossa kerrotaan näiden samojen asiakasorganisaatioiden kokemuksista projektin loppuvaiheessa ja tuotoksia kehittämistyön päätyttyä julkaistaan kevään 2022 aikana.

Kirjoittajista Susanna Virta on palvelumuotoilun YAMK -opiskelija Laurea-ammattikorkeakoulussa. Hän on analysoinut asiakkaille tehdyt haastattelut tätä artikkelia varten sekä osallistunut kirjoittamiseen. Minna Pietikäinen toimii Laurea-ammattikorkeakoulussa työhyvinvointimuotoilu-palvelun projektipäällikkönä ja tämän artikkelin toisena kirjoittajana.

### **Tervetuloa kehittämään työhyvinvointia työntekijäkeskeisesti yhdessä Laurean kanssa**

*Haluaisitteko kehittää organisaationne työhyvinvoinnin tuen prosesseja aiempaa kohdennetummiksi ja vaikuttavammiksi? Voisitteko hyödyntää organisaationne työhyvinvoinnin kehittämisessä työntekijöittenne osaamista ja innostusta aiempaa paremmin?*

Helpottaisiko se organisaationne työkykyjohtamista ja esimiestyötä?

Laurea-ammattikorkeakoulu tarjoaa teille työkalut ja prosessin, jolla saavutatte asettamanne tavoitteet työntekijäkeskeisesti työskennellen. Työhyvinvointimuotoilu -palvelumme avulla toteutatte konkreettisen, noin puoli vuotta kestäväen työhyvinvoinnin kehittämissuorituksen palvelumuotoilua hyödyntäen. Tarjoamme teille kehittämistyön ohjauksen, henkilöstön valmennuksen ja kahden palvelumuotoilijan työpanoksen sekä työskentelyn fasilitoinnin. Työhyvinvointimuotoilu sopii kaikille yrityksille, kunnille, säätiöille ja yhdistyksille.

Lue lisää nettisivuiltamme ja ilmoittaudu siellä sivun alareunasta webinaariin kuulemaan lisää.  
<https://www.laurea.fi/tyoelamapalvelut/tyohyvinvointimuotoilu/>

## Lähteet:

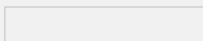
- Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Helsinki: Alma Talent.
- Jaakkola, H., Pietikäinen, M. & Purola, A. 2020. Työhyvinvointimuotoilu osallistamisen ja työhyvinvoinnin kehittäjänä. Laurea Journal 10/2020. Viitattu 28.1.2022.  
Työhyvinvointimuotoilu osallistamisen ja työhyvinvoinnin kehittäjänä | Laurea Journal
- Laitinen, J. 2022. Korona ja hyvinvointialueille siirtyminen haastavat sote-työntekijöiden jaksamista. Viitattu 28.1.2022. Uutinen 14.1.2022. Korona ja hyvinvointialueille siirtyminen haastavat sote-työntekijöiden jaksamista | Työterveyslaitos (ttl.fi)
- Päckilä, S. & Pietikäinen, M. 2021. Työhyvinvointimuotoilu työhyvinvoinnin kehittämisen menetelmänä. Viitattu 11.2.2022. Laurea Journal 11/2021. Työhyvinvointimuotoilu työhyvinvoinnin kehittämisen menetelmänä | Laurea Journal
- Tilastokeskus, 2021. Koronakriisin vaikutukset palkansaajien työoloihin. Viitattu 28.1.2022. Työpaperi 1/2021: Koronakriisin vaikutukset palkansaajien työoloihin (stat.fi)
- Whitter, B. 2019. Employee Experience. Lontoo & New York: Kogan Page Limited.

URN <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022030822365>



**Susanna Virta**

palvelumuotoilun YAMK –opiskelija



**Minna Pietikäinen**

minna.pietikainen(at)laurea.fi  
projektipäällikkö

kokemukset

palvelumuotoilu

työhyvinvointi

työhyvinvointimuotoilu