

1 Työntekijät saavat uusia tapoja antaa palautetta – Kokkolan kaupunki kehittää työntekijäkokemusta

<https://www.sttinfo.fi/tiedote/tyontekijat-saavat-uusia-tapoja-antaa-palautetta-kokkolan-kaupunki-kehittaa-tyontekijakokemusta?publisherId=69818722&releaseId=69931197>

2. Sähköinen uutiskirje 1/2022

Työntekijäkokemuksen ja sisäisten palvelujen kehittämishanke

Tammi-huhtikuussa toteutuu pilottivaihe uudesta hankkeestamme! Lue lisää ja hae mukaan!



Mitä hyödyimme?

- työhyvinvointi vahvistuu
- uusia ja parempia työyhteisön sisäisiä palveluita työntekijöille
- sujuvampaa yhteistyötä organisaatorajojen yli
- parempaa johtamista ("johtamisen palveluita")
- positiivinen työntekijäkokemus vahvistuu, joka osaltaan vahvistaa positiivista ulkoista asiakaskokemusta (kuntalaiskokemusta)
- saamme ihmislähtöisen kehittämisen konkreettisia työkaluja sujuvamman työn tueksi

Toteutus ja osallistuminen

Pilotti toteutetaan kuudessa työpajassa, joiden kesto on noin kaksi tuntia kerrallaan. Työpajoista neljä toteutuu virtuaalisesti ja kaksi livetapaamisina. Lisäksi tehdään välitehtäviä ja työskennellään yhteisöllisesti virtuaalisessa oppimisympäristössä. Ulkopuolisena asiantuntijana toimii Workday Designers Oy

Pilottiin voi osallistua toimialasta ja tehtävästä riippumatta. Kokonaisuus soveltuu sekä työntekijöille että esihenkilöille.

Mukaan pääsee 40 nopeinta! Keskustele oman esihenkilösi kanssa ja ilmoittaudu heti tai viimeistään 20.1.2022 mennessä sähköpostilla henkilostopalvelut@kokkola.fi.

3. Sähköinen uutiskirje 6 /2022

Kokkolassa ajatellaan ensin ihmistä

Kokkolan kaupungissa ihmislähtöinen kehittäminen on nostettu keskeiseksi tavaksi tarjota kaupunkilaisille palveluita hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen kera. Palveluita haluttiin lähteä kehittämään erityisesti kaupungin työntekijöiden



muotoiluosaamista lisäämällä. Muotoilua käytetään yhä enenevässä määrin palveluiden kehittämisessä, sillä se tarjoaa tarve- ja ihmislähtöisen lähestymistavan asiakkaisiin — eli ihmisiin. Hankkeen rahoituksesta on vastannut puoliksi Työsuojelurahasto.

Projektin päättyi toukokuun lopussa, ja päätöstilaisuudessa saimme kuulla niin uusista, prosessin aikana kehitetyistä palveluista kuin osallistujien oivalluksista ja opeistakin. Prosessin aikana syntyi esimerkiksi useampia palaveri- ja matalan kynnyksen keskusteluihin liittyviä käytäntöjä, joihin kutsutaan monipuolisesti asianomaisia tiedonkulun edistämiseksi. Lisäksi syntyi muun muassa hyvinvointipäiväidea sekä erilaisia alustoja sille, miten varsinaista työskentelyä helpotetaan ja miten kuullaan parhaiten asiakkaiden ääni.

Lue lisää intran Ajankohtaisista!

4. Intra 31.5.2022

Ihmislähtöinen kehittäminen

31.5.2022

Kokkolan kaupungissa ihmislähtöinen kehittäminen on nostettu keskeiseksi tavaksi tarjota kaupunkilaisille palveluita hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen kera. Palveluita haluttiin lähteä kehittämään erityisesti kaupungin työntekijöiden muotoiluosaamista lisäämällä. Muotoilua käytetään yhä enenevässä määrin palveluiden kehittämisessä, sillä se tarjoaa tarve- ja ihmislähtöisen lähestymistavan asiakkaisiin — eli ihmisiin. Hankkeen rahoituksesta on vastannut puoliksi Työsuojelurahasto.

Työelämän muotoilutoimisto **Workday Designers** toimi kumppanina kokkolalaisten palveluiden kehittämisessä ja design-maturiteetin kasvattamisessa. Reilun kolmen kuukauden mittaisen projektin aikana syvennyttiin palvelumuotoiluprosessiin ja muotoajatteluun. Muotoiluprosessi on työväline ja menetelmä, jonka kautta voi lähestyä mitä tahansa haastetta. Prosessin vaiheet ovat empatia, tutkimus, määrittäminen, ideointi, prototyyppi, testaus ja implementointi.

Empatiasivun vaiheessa astutaan sen ihmisen saappaisiin, kenelle palvelua halutaan kehittää: tarkoituksena on ymmärtää tämän ihmisen aidot tarpeet. Tarpeita selvitetään tutkimusvaiheessa esimerkiksi laadullisilla haastatteluilta tai havainnoimalla ihmisiä. Kun pohjatyö on tehty, voidaan siirtyä määrittämään muotoiluhaaste eli "ongelma", johon halutaan löytää ratkaisu. Ideointivaiheessa luovuus saa kukkia ja vilskeimmätkin ratkaisuideat voi sanoa ääneen. Tämän jälkeen keskitytään jalostamaan yhtä ideaa pidemmälle, konkreettiseksi prototyyppiä, jotta ideaa voidaan sitten testata varhaisessa vaiheessa. Testausvaiheessa nähdään, mitä muutoksia prototyyppi vielä tarvitsee tai onko se edes toimiva. Lopulta muutosten ja jatkokehittämisen myötä päästään implementoimaan palvelu eli ottamaan se käyttöön.

Projektin päättyi toukokuun lopussa, ja päätöstilaisuudessa saimme kuulla niin uusista, prosessin aikana kehitetyistä palveluista kuin osallistujien oivalluksista ja opeistakin. Lopulta esiteltiin kymmenen erilaista palvelua, joiden asiakkaina oli niin kaupungin työntekijöitä kuin asukkaitakin.

Prosessin aikana syntyi esimerkiksi useampia palaveri- ja matalan kynnyksen keskusteluihin liittyviä käytäntöjä, joihin kutsutaan monipuolisesti asianomaisia tiedonkulun edistämiseksi. Lisäksi syntyi muun muassa hyvinvointipäiväidea sekä erilaisia alustoja sille, miten varsinaista työskentelyä helpotetaan ja miten kuullaan parhaiten asiakkaiden ääni.

Muutos aitoon, ihmislähtöisen kehittämisen suuntaan on iso, ja ilkin erityisen merkittävää kuulla, kuinka muotoiluprosessi oli osallistujien keskuudessa sisäistetty ja se koettiin työkaluksi, jota halutaan käyttää tulevaisuudessakin. Keskeisimmät oivallukset liittyivät siihen, kuinka prosessissa voi palata myös takaisinpäin sekä siihen, kuinka iso, hämäristä ongelmaa ei tarvitse ratkaista kerralla ja yhtenä kokonaisuutena. Tärkeää on lähteä jostain liikkeelle, vaikka ihan pienestä. Loppukyselyn myötä todettiin myös, että design-maturiteetin koettiin lisääntyneen ja osallistujien kokemukset projektista olivat myönteisiä. Muotoilu on toivottavasti tullut jäädäkseen Kokkolaan, ja sparrailu Workday Designersin kanssa jatkuu onneksi vielä syksyllä!