

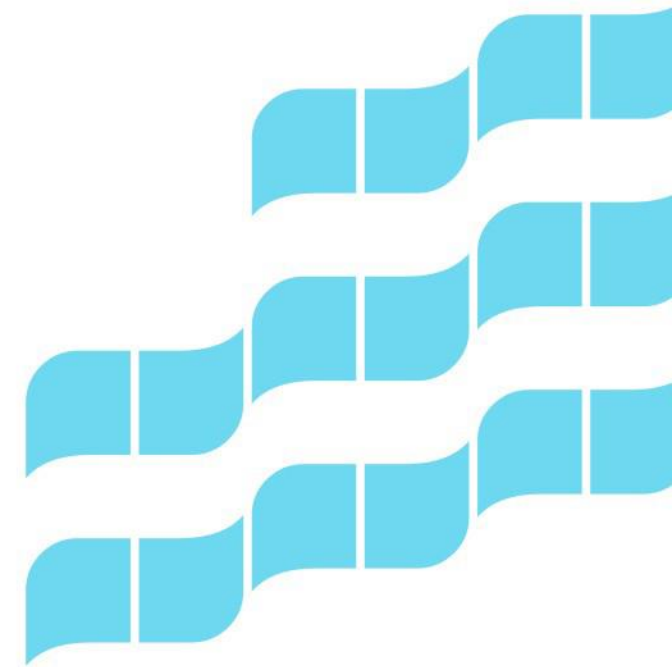


Työntekijäkokemuksen parantaminen

Niina Pietikäinen, henkilöstöjohtaja,
2.11.2020



TAMPERE



Kaupunkitasoiset toiminnan painopisteet

LASTEN JA NUORTEN
HYVINVOINTIEROJEN
KAVENTAMINEN

HIILINEUTRAALISUUDEN
EDISTÄMINEN

KAUPUNGIN KASVUN
VAHVISTAMINEN JA
HALLINTA

TOIMINNAN JA
PALVELUPROSESSIEN
UUDISTAMINEN

TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN
PARANTAMINEN

Hyvä työntekijäkokemus näkyy ja tuottaa tulosta



Yhteinen suunta ja oman työn arvostus ovat ehtona onnistumiselle.



Vetovoimainen työnantaja saa parhaat tekijät.



Hyvä työntekijäkokemus heijastuu suoraan hyvään asiakaskokemukseen ja työn tuottavuuteen.

Miksi mittaamme työntekijäkokemusta?

- Hyvä työntekijäkokemus parantaa palvelun laatua ja työn tehokkuutta.
- Työntekijäkokemus muodostuu omista henkilökohtaisista kokemuksista ja havainnoista.
- Työntekijäkokemus -termin voi tiivistää yhteen kysymykseen: **miltä työntekijästä tuntuu?**
- Kehittämisen näkökulmasta tulee ensin pystyä tunnistamaan ne **tarpeet ja odotukset**, jotka lisäävät hyvinvointia työpaikoilla.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen (QWL)

kategoriat

kysymykset

Päämäärät ja luovuus

- Hyödynnämme innovatiivisuutta työn kehittämisessä
- Minua kannustetaan osaamisen kehittämiseen
- Työpaikan ilmapiiri on innostava
- Esimieheni palkitsee ja kannustaa minua
- Tavoitteemme ovat innostavia

Yhteenkuuluvuus ja identiteetti

- Työprosessimme ovat toimivia ja tehokkaita
- Minulla on tarpeeksi mahdollisuuksia vaikuttaa työhöni
- Meillä on hyvä yhteishenki
- Esimieheni tukee minua työssäni
- Koen, että työpanostani arvostetaan

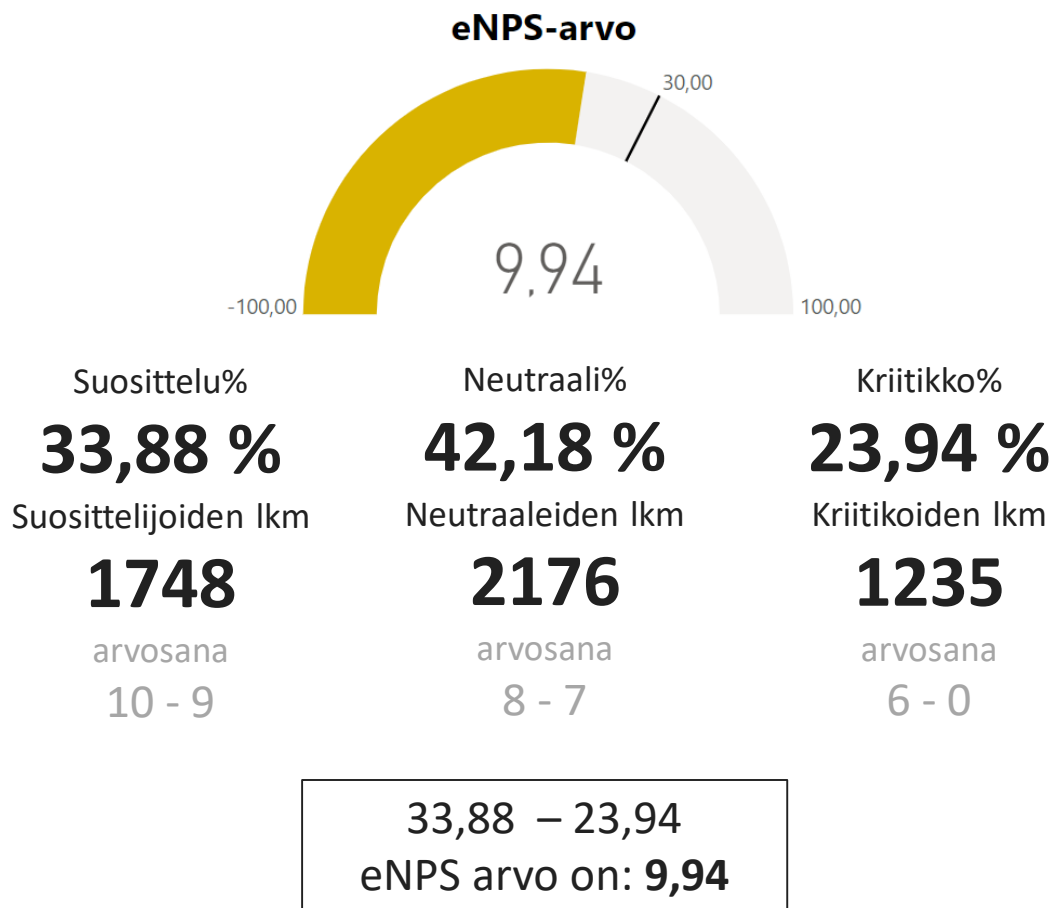
Fyysinen ja emotionaalinen turvallisuus

- Työpaikan ongelmiin puututaan nopeasti ja tehokkaasti
- Osaamiseni riittää työtehtävien hoitamiseen
- Työyhteisössämme ei sallita muita loukkaavaa käyttäytymistä
- Koen, että esimieheni luottaa minuun
- Johtaminen on meillä oikeudenmukaista

- Tuloksista muodostetaan Quality of Working Life (QWL) **tulos voi vaihdella 0 - 100 % välillä**. Suomalaisilla työpaikoilla keskimääräinen tulos on noin 60 % .
- Mitä suurempi QWL indeksi on, sitä suurempi vaikutus hyvällä työntekijäkokemuksella on henkilöstön suorituskykyyn ja tuottavuuteen.
- Lisäksi tuloksissa kuvataan kunkin väittämän toteutuminen, jonka avulla on mahdollista päästä konkreettisesti sopimaan niistä käytännön toimenpiteistä joihin tartutaan työntekijäkokemuksen

Työntekijäkokemuksen mittaaminen (eNPS)

”Suositteletko työpaikkaasi omille ystäville tai kollegoillesi asteikolla 0 – 10?”



- Tyytyväisyys työnantajaan employee Net Promoter Score (eNPS) lasketaan vähentämällä **suositelijoiden** (9 – 10) suhteellisesta prosenttiosuudesta **kriitikoiden** (0 – 6) suhteellinen prosenttiosuus. **Neutraaleiden** (7 – 8) osuus saa laskennassa nolla-arvon.
- **Tulos voi vaihdella -100 ja +100 välillä.**
 - -10 ja + 10 välillä tyydyttävä
 - +10 ja +30 välillä hyvä
 - +50 ja yli loistava

Olennaista:

Tunnistaa tarpeet ja odotukset,
kehittää toimintaa yhdessä ja
varmistaa vaikuttavuus –
jatkuva dialogi,
toimenpiteiden kytkeminen arkeen ja
systemaattinen seuranta.



KOKEMUS

TAMPERE.