

DISAINMÕTLEMISE PÕHIMÕTTED  
JA  
PERSONALIPRAKTIKAD



AIVI KULLAMA





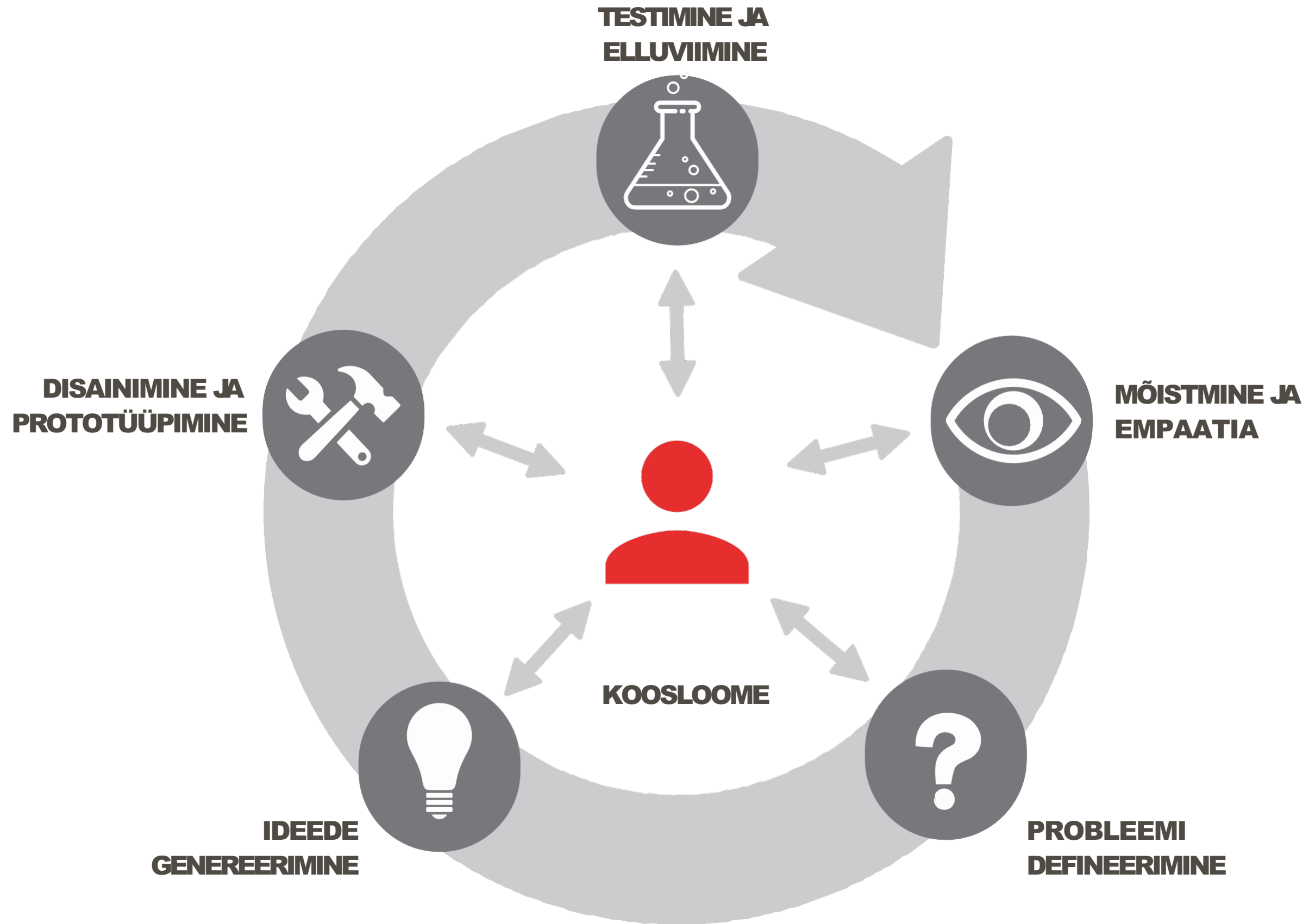
"Design thinking casts HR in a new role.

It transforms HR from a "**process developer**" to an "**experience architect**".

It empowers HR to reimagine every aspect of work: the physical environment; how people meet and interact; how managers spend their time; and how companies select, train, engage and evaluate people."

DELOITTE

# DISAINMÕTLEMINE: PROTSESS





*"If I were given one hour to save the planet,  
I would spend 55 minutes defining the problem  
and 5 minutes resolving it."*

Albert Einstein



## TÄNANE ÜLESANNE

**midagi, mida te kõik  
kogenud olete...**



TÄNÄNE ÜLESANNE

**"Esimene tööpäev"**



# GRUPITÖÖ PÕHIMÕTTED

4-6 inimest grupis:

- 1 kasutaja ehk töötaja, kelle kogemust uurime
- 1-2 disainer/intervjueerija
- 2-3 vaatleja/märkmete tegija/ajajälgija

Ole avatud meelega,  
ole mõistev ja kannatlik nii enda kui teiste suhtes  
see on tempokas harjutus  
ja aega tahaks alati rohkem!



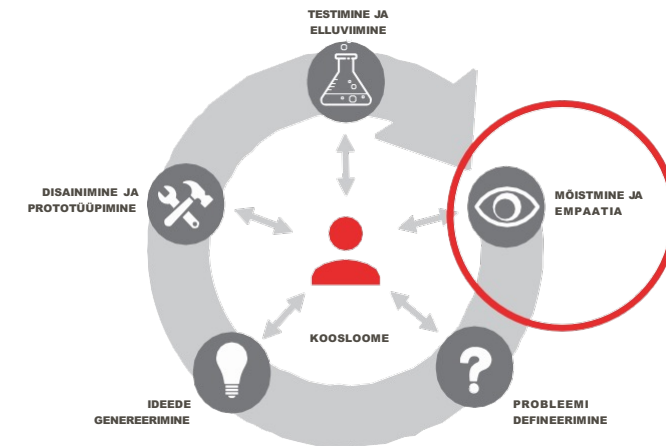


# SAAME TUTTAVAKS

🕒 5 min



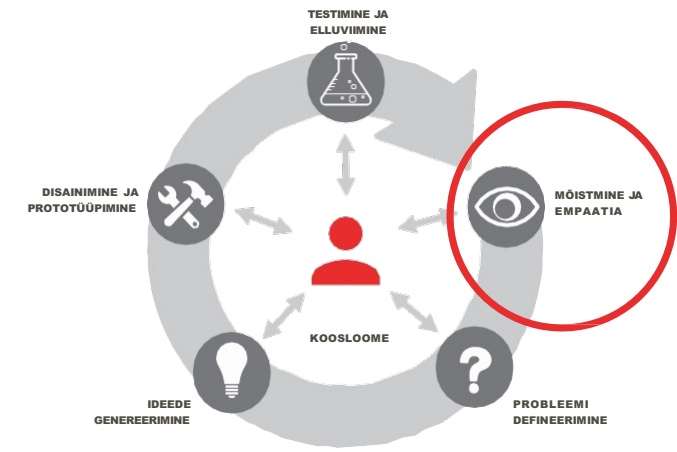
- Nimi
- Minu viimane või meeldejäävaim esimene päev ja 1-2 märksõna, mis assotsieerub Su esimese päevaga
- Grupi kokkulepe rollide osas:
  - töötaja, kelle esimest päeva uurime
  - disainer/intervjueerijad
  - vaatleja/märkmete tegijad



# UURIME TÖÖTAJAKOGEMUST

🕒 5 min

- Kvalitatiivne uuring - intervjuu, vaatlus jt.
- Mitu?  
Kuniks info on küllastunud ehk midagi uut ei lisandu
- Uurime lugusid " räägi viimasest korrast kui...."
- Kuulame töötajakogemust - valupunkte ja probleemseid olukordi, positiivseid ja negatiivseid emotsioone
- Küsi alati MIKS.
  - Kui keegi tundis esimesel päeval segadust, siis ei pruugi see olla samal põhjusel, mis sinule segadust tekitaks



Meetod:  
intervjuu

Eesmärk: saada võimalikult põhjalik info töötaja vajadustest, soovidest, emotsioonidest, teekonnal juhtunust ja kogetust.

# Tööleht

## 1 5 min Uurimine

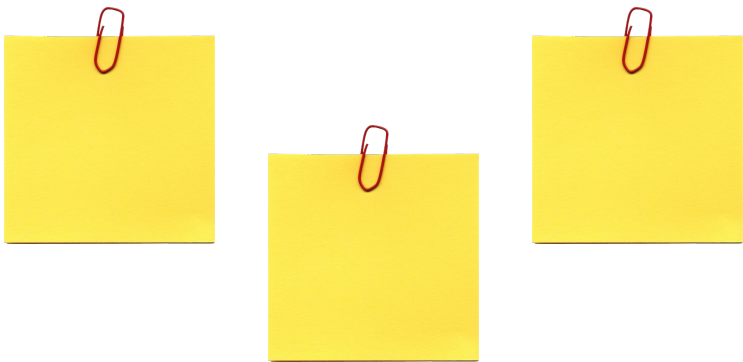
Mõistmine ja empaatia

**TÖÖTAJA**  
Ole avatud, jaga oma kogemust ja konkreetseid näited

**DISAINER/INTERVJUEERIJA**  
Ole sõbralik ja meeldiv.  
Lase viimasest esimesest päevast rääkida, uuri murekohti, mõista milliseid emotsioone ta koges ja MIKS.

**VAATLEJA/MÄRKMETE TEGIJA**  
Kuula ja tee märkmeid (post-it) ja aseta töölehele

**Räägi oma viimasest esimesest päevast**




**Mis Sind üllatas? Miks?**



**Mis segadust tekitas, frustreris? Miks?**



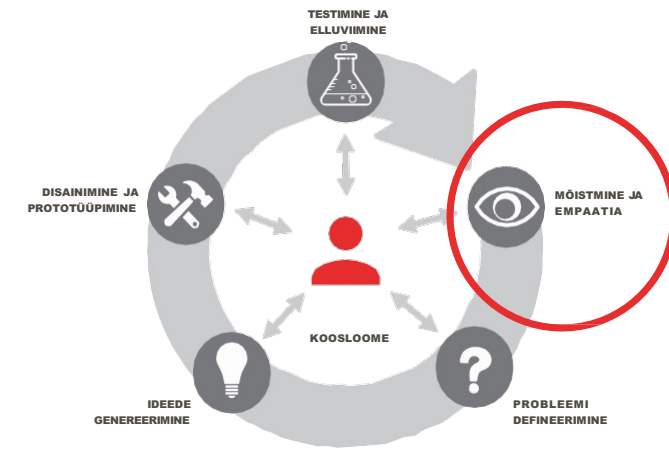
**Millest puudust tundsid? Miks?**





# SÜNTEESIME: TÖÖTAJA TEEKOND

🕒 10min



- Mõtestame intervjuude ajal kuuldu ja kaardistame töötaja teekonna, mida kujundama hakkame
- Tooge välja 5 olulisemat momenti töötaja teekonnal ja märgi need kronoloogiliselt teekonnale
- Lisage juurde emotsioonide kõver, kuidas ta ennast erinevates punktides tundis (rõõmsad/kurvad näod, tsitaat) ja põhjused, mis neid tekitasid.
- Tervikliku teekonna jaoks märkige nii negatiivsed kui ka positiivsed hetked

Meetod:  
teekonna  
kaardistamine

Eesmärk: mõista töötaja kogemust teekonnal etappides, kaardistada nii valupunktid kui ka positiivsed hetked.

2

🕒 10 min

Mõistmine ja empaatia

# Töötaja teekond - oluliste hetkede kaardistamine

TÖÖTAJA; INTERVJUEERIJA; MÄRKMETE TEGIJA  
Koostöös - jagage intervjuu ajal tehtud tähelepanekuid ja kaardistage teekond

Mida ta tegi

Five empty dotted-line rectangular boxes for notes.

Kuidas ta ennast tundis

A solid horizontal line for notes.

Miks ta nii tundis?

Millised probleemid või meeldivad asjad juhtusid?



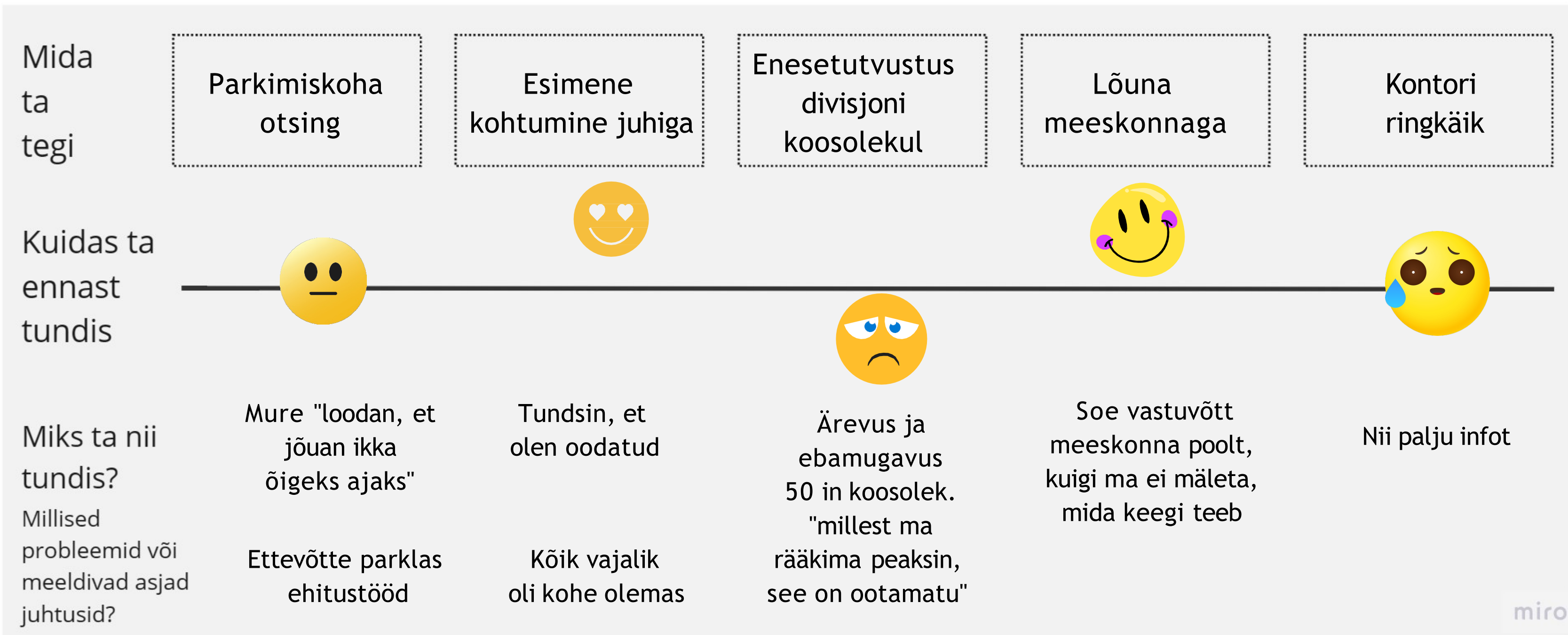
2

🕒 10 min

Mõistmine ja empaatia

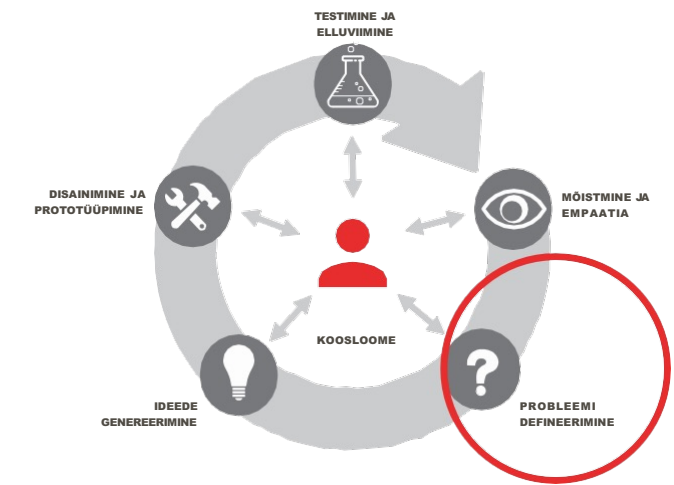
# Töötaja teekond - oluliste hetkede kaardistamine

TÖÖTAJA; INTERVJUEERIJA; MÄRKMETE TEGIJA  
Koostöös - jagage intervjuu ajal tehtud tähelepanekuid ja kaardistage teekond



# PROBLEEMI MÄÄRATLEMINE

🕒 5min



- Valime kõige "valusama hetke" ja kirjeldame kuidas ta ennast tundis ja mis võis olla on töötaja tegelik vajadus
- Me ei pruugi teada kõiki detaile, kuid kogutud info ja parima teadmise pealt saame vajaduse määratleda
- Loomme kokkuvõtliku "pildi" - mida me oleme siiani teada saanud, mis on töötaja vajadus ja mille lahendamisele tahame fokuseerida

3

🕒 5 min

## Probleemi määratlemine töötaja vaatenurgast

Probleemi  
defineerimine

TÖÖTAJA; INTERVJUEERIJA; MÄRKMETE TEGIJA

Koostöö - otsustage, milline on see samm teekonnast, mis vajab parendamist ja tehke kokkuvõte seni teadasaadust.

Rääkisime ... (nimi)

Tegevus esimesel  
päeval

Ta tundis  
ennast...

Usume, et ta tegelik  
vajadus on ...

3

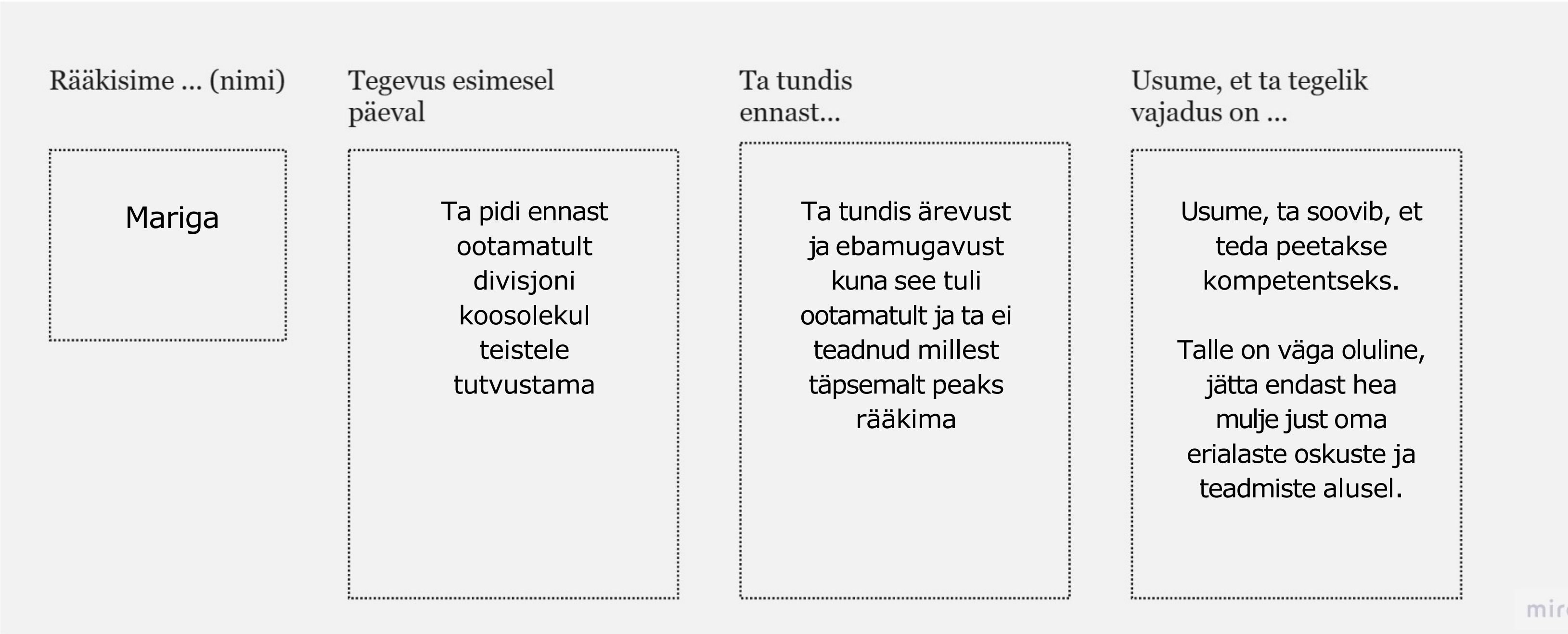
🕒 5 min

# Probleemi määratlemine töötaja vaatenurgast

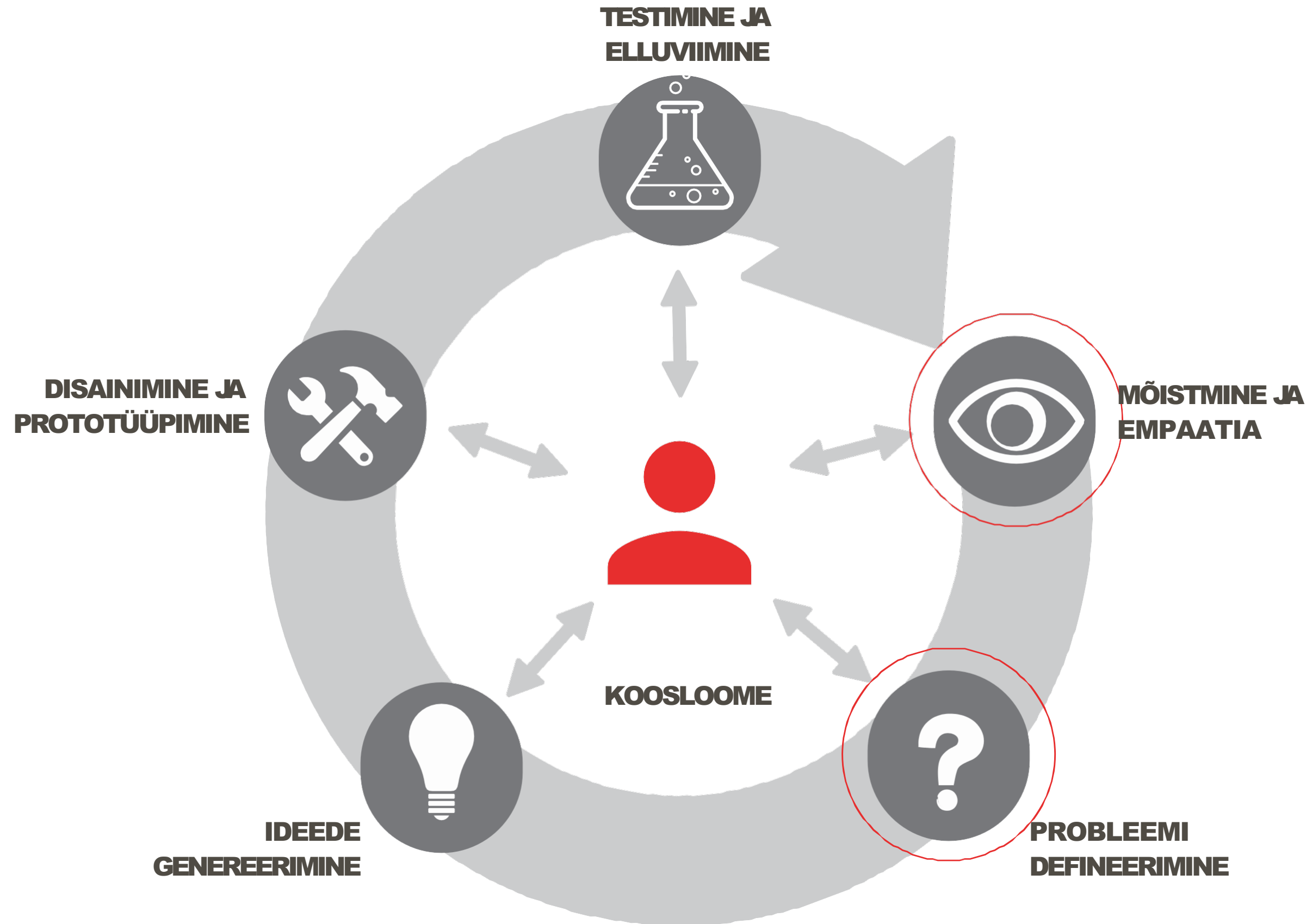
Probleemi defineerimine

TÖÖTAJA; INTERVJUEERIJA; MÄRKMETE TEGIJA

Koostöö - otsustage, milline on see samm teekonnast, mis vajab parendamist ja tehke kokkuvõtte seni teadasaadust.



# DISAINMÕTLEMINE: PROTSESS





# TAGASISIDE JA KOGEMUS



- Jaga - millise probleemi tuvastasite
- Taipamine, mis ülesande käigus tekkis
- Millal veel töötajakogemuse kujundamisel kasutaksin sellist lähenemist



# INSPIRATSIOONIALLIKAD

Improving Onboarding with Employee Experience Journey Mapping: A Fresh Take on a Traditional UX Technique  
Uurimustöö - põhjalik ja ohtrate näidetega sisseelamise uurimus, kasutades töötaja teekonna kaardistamist.

Innovation Training

Lingid disainmõtlemise artiklitele, Ted talks, workshop ideed, videod jms

Employee Experience Design Lab – Design Thinking for HR

How to Use Design Thinking in HR

Manage employee experience with journey maps

Service Design tools

Avalike digiteenuste tööriistakast



AITÄH  
KOOSLOOMAST!