

Uusi tutkimus: Työntekijäkokemuksen ja asiakaskokemuksen taso romahtanut suomalaisessa työelämässä

Kestävän kasvun nykytilatutkimuksessa tarkasteltiin kolmatta kertaa suomalaisten organisaatioiden työntekijä- ja asiakaskokemuksen johtamista sekä kestävän kasvun rakennustekijöitä. 355 vastaajan aineisto osoittaa työntekijä- ja asiakaskokemuksen tason heikentyneen merkittävästi. Samaan aikaan tutkimuksesta ilmenee, että positiivisesti erottuvat yritykset, joilla on selkeä strategia, tahtoa panostaa hyvinvointiin ja kasvuun sekä myönteinen tapa suhtautua kehittämistyöhön.

Markkinointi- ja viestintätoimisto Aava & Bangin toteuttamassa, kestävän kasvun johtamista tutkivassa [Kestävän kasvun nykytilatutkimuksessa](#) nousi esiin, että työntekijäkokemuksen ja asiakaskokemuksen taso on suomalaisissa organisaatioissa heikentynyt merkittävästi aiempien vuosien tutkimuksiin verrattaessa. Yli 350:n vastaajan aineisto osoittaa resurssien niukkuuden vaarantavan asiakaskokemuksen laadun ja strategian epäselvyyden haastavan organisaatioiden kasvutavoitteita. Siinä, missä kaksi vuotta sitten yli 70 % yrityksistä raportoi liikevaihdon kasvua, vastaava luku oli nyt pudonnut hieman yli 40 prosenttiin.

– Toisaalta tutkimuksessa nousee esiin myös alihyödynnettyjä voimavaroja, kuten kaupallisen yhteistyön kehittäminen, datan käyttäminen, tekoälyn hyödyntäminen ja systemaattinen brändin kehittäminen, tutkimuksen toteuttamisesta vastannut **Vilja Laaksonen** kertoo.

Samaan aikaan tulokset kertovat, että parhaiten menestyviä yrityksiä yhdistää osaaminen työntekijä- ja asiakaskokemuksen johtamisesta. Nämä yritykset ovat valmiita tekemään jatkuvia panostuksia kasvun ja hyvinvoinnin edistämiseksi ja heitä yhdisti myös myönteinen ja ratkaisukeskeinen suhtautuminen kehittämiseen.

– Kestävää kasvua rakennettaessa on tärkeää tunnistaa, että muutos ei ole haaste, joka organisaation tulisi ratkaista. Se on hyvin johdettuna mahdollisuus luoda kestävämpiä toimintamalleja ja vahvistaa kulttuuria, täsmentää Laaksonen.

Kestävän kasvun keskiössä on selkeys, kannattavuus, tasapaino sekä ihmisläheisyys.

Tutkimuksen taustalla on ajatus siitä, että kestävässä kasvussa pidetään huolta sekä ihmisistä että tuloksesta. Tulokset osoittivat jo kolmatta kertaa hyvän työntekijäkokemuksen ja hyvän asiakaskokemuksen olevan yhteydessä toisiinsa. Työn arvostuksen kokemuksella

oli vahvin yhteys työntekijän halukkuuteen suositella omaa työpaikkaansa muille ja se selitti yksittäisistä väittämistä kaikista parhaiten sekä eNPS- että NPS-tulosta.

– Kestävän kasvun positiivinen kierre syntyy, kun työntekijät pitävät huolta asiakkaista ja asiakkaiden hyvinvointi taas huolehtii organisaation menestyksestä. Vahvan työntekijäkokemuksen taustalla taas on selkeä strategia, yhteiset arvot sekä jaetut tavoitteet, toteaa Laaksonen.

Vaikka tulokset peräänkuuluttavat strategian selkeyttä, toiminnan jatkuvuutta ja systemaattista johtamista, osoittavat ne sitoutuneen organisaation olevan myös muutoskyvykäs.

– Huomisen työelämä vaatii johdolta myönteistä suhtautumista muutokseen, selkeää strategiaviestintää ja kykyä juurruttaa strategia osaksi arkea. Työhönsä sitoutunut ja tavoitteensa tunteva työntekijä antaa hyvän kiertää, mikä näkyy lopulta myös parempana asiakaskokemuksena, kiteytää Laaksonen.

Lisätietoja:

Vilja Laaksonen, FT
Toimitusjohtaja, Aava & Bang
+358 50 347 2299
vilja.laaksonen@bang.fi

Laura Moilanen
Markkinointijohtaja, Aava & Bang
+358 40 516 9649
laura.moilanen@bang.fi

Aava & Bang on markkinointi- ja viestintätoimisto, joka yhdistää syvän asiakas- ja työntekijäymmärryksen luovaan suunnitteluun, vaikuttavaan viestintään ja vahvaan digiosaamiseen yli 70 asiantuntijan voimin. Yritys rakentaa sisältä vahvoja brändejä, erottuvaa B2B-markkinointia ja Suomen parasta työyhteisöviestintää. Lisätietoja tutkimuksesta osoitteessa bang.fi/kestavakasvu.

Kestävän kasvun nykytilatutkimus lyhyesti

- Kestävän kasvun nykytilatutkimus on ensimmäinen asiakas- ja työntekijäkokemusta vuosittain kartoittava tutkimus Suomessa. Tutkimus julkaistaan kolmatta kertaa torstaina 30.1.2025.
- 112-sivuinen tutkimusraportti on ladattavissa maksutta osoitteessa bang.fi/kestavakasvu
- Tutkimuksen vastausaika oli avoinna 19.8.–30.9.2023 ja 355 vastaajan joukko koostui asiantuntijoista sekä päättäjistä.
- Tutkimuksen toteuttamisesta vastaa Aava & Bang Oy ja Aava & Bangin toimitusjohtaja, tutkija sekä vuorovaikutukseen erikoistunut viestinnän tohtori (FT), Vilja Laaksonen.



Kuvassa: Vilja Laaksonen, kuvaaja: Mikko Joonas



Kuvassa: Vilja Laaksonen, kuvaaja: Jussi Judin