

Työkaluja ja toimintatapoja yhteisen tietämyksen luomiseen ja työtyytyväisyyden parantamiseen työyhteisössä (LYHTY)

Tiivistelmä

Työelämä vaatii työntekijöiltä jatkuvaa oppimista ja osaamisen kehittämistä. Asiantuntijana kehittyminen edellyttää koulutuksen lisäksi informaalia työssä oppimista ja osaamisen jakamista työyhteisössä. Yritysten henkilöstöllä on runsaasti kokemuksen mukanaan tuomaa tietoa, joka ei itsestään muutu yhteisön yhteiseksi osaamispääomaksi. Myös toimintaympäristöissä liikkuu valtavasti tietoa, joka auttaisi suunnittelemaan tulevaisuuden toimenpiteitä, kunhan tieto tunnistettaisiin ja löydettäisiin. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää tiedon tunnistamisen ja jakamisen haasteita asiantuntijatyössä sekä löytää työntekoon helposti kytkeytyviä ratkaisuja organisaatiossa piilevän tiedon ja ympäristön heikkojen signaalien löytämiseen, muokkaamiseen sekä jakamiseen.

Alkuhaastattelujen ja -kyselyiden perusteella yritysten nykyiset tietokäytännöt olivat puutteellisia. Suurimmiksi haasteiksi nousivat tarjolla olevan tiedon suuri määrä, olennaisen ja tarpeellisen tiedon löydettävyyden sekä tiedonhaku yleisesti haittaava ajanpuute ja kiire. Talven 2012–2013 aikana toteutimme yrityspartnereidemme kanssa tutkimuspilotit, joissa etsittiin ratkaisuja muun muassa näihin haasteisiin.

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että sosiaalinen media voi tarjota erilaisia toimintatapoja ja työkaluja tiedon yhteisölliseen tuottamiseen, tallentamiseen ja jakamiseen. Tässä tutkimuksessa selvitettiin kahden tällaisen ratkaisun sovellettavuutta asiantuntijaorganisaatioiden arkeen. Finanssi- ja vakuutusalan koulutusorganisaatiossa kokeiltiin erityisen wikityökalun, TrendWikin, käyttöä toimintaympäristön heikkojen signaalien löytämisessä ja jakamisessa. Vakuutusalan organisaatiossa puolestaan pyrittiin tukemaan hajautettua asiantuntijatyötä uuden verkkotyötilan ja sen tarjoaman keskustelutyökalun avulla.

TrendWiki toimi hyvin tiedon kokoamispaikkana. Ohjelmaa pidettiin helposti opittavana ja selkeänä, ja työntekijät kokivat löytävänsä wikin kautta lähteitä ja asioita, joita he eivät välttämättä itse olisi tulleet etsineeksi. Pilotointiaika oli kuitenkin melko lyhyt (4kk), joten wikiin kertyneen sisällön perusteella oli vielä hankalaa tehdä johtopäätöksiä tulevaisuuden trendeistä. Organisaatiossa kuitenkin tunnistettiin työvälineen mahdollisuudet pidemmällä aikavälillä.

Toisen pilotin aloitus viivästyi organisaatiomuutoksen takia, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa pilotista saatuihin tuloksiin. Verkkotyötilaan integroitu keskustelualue jäi pilotin aikana miltei käyttämättömäksi. Etätyöntekijät tuntuivat suosivan tiedonjakamisessa reaaliaikaisia kommunikaatiovälineitä, ja keskustelutyökalun käytön ongelmana oli osin myös se, että se oli integroitu epäselväksi ja sekavaksi koettuun internet-työtilaan. Etätyöntekijät suhtautuivat teknologisiin ratkaisuihin kuitenkin myönteisesti, kunhan tarjotut välineet vain olivat toimivia. Keskustelualueen sijasta videoneuvottelut saivat pilotin aikana paljon suosiota kommunikaatiovälineenä.

Piloteista saatujen kokemusten perusteella yritysten kannattaisi lähteä rohkeasti kokeilemaan sosiaalisen median työkaluja tiedonjakamisen tukena. Asiantuntijatyössä työntekijät näyttäisivät suhtautuvan työn kehittämiseen positiivisesti, vaikka valmista työkalua ei heti saataisikaan käyttöön. Kokeilun myötä valittua työkalua voidaan kehittää vielä paremmin organisaation tarpeisiin sopivaksi