

KITKE; KYTKE: HUOLLA: PUTSAA KEHITTÄMISHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Miten kehittämishankkeen toteutus sujui

Hankkeen toteutus sujui suunnitelman mukaisesti. Hankkeessa saavutettiin merkittävää kustannustehokkuuden nousua esimiestyötä kehittämällä. Uutena toimintamallina otettiin käyttöön tiedolla johtaminen ja sen apuna uusia digitaalisia työvälineitä.

Muutos toteutui merkittävänä digiloikkana koko yhtiön henkilöstön osalta. Lähtötilanteessa puolet henkilöstöstä ei käyttänyt sähköpostia tai digitaalisia välineitä.

Hankkeen avulla saatiin merkittäviä muutoksia esimiestyöskentelyyn. Esimiesten ja henkilöstön välille syntyi parempi yhteistyö, positiivinen asenne sekä ratkaisukeskeinen valmentava työote. Esimiehet siirtyivät myös konkreettisesti yhteiseen työtilaan. Tämä muutos tuki esimiesten keskinäistä yhteistyötä ja edesauttoi tiedolla johtamista.

Yhteisissä kehittämistyöpajoissa keskityttiin asiakaspalvelun ja -prosessien laadun kehittämiseen.

Asiakkaat osallistuivat kehittämishankkeeseen loppuvaiheessa.

Luetteloi hankkeen toteuttamiseen osallistuneiden henkilöiden nimet ja henkilötyökuukaudet

Työpajoihin osallistumisista tuli 123 työpäivää. Hankkeen infot koko henkilöstölle 323 työpäivää. Muutospajat 152 työpäivää.

Miten alkuperäiset hakemuksessa asetetut tavoitteet saavutettiin

Kustannustehokkuuden nousua on päästy parantamaan edistämällä yhteistyötä sekä yksilöiden, yhteisöjen että verkostojen osalla. Turha epä tietoisuus on jäänyt pois. Henkilöstön vaikutusmahdollisuudet ovat lisääntyneet. Uusia työnkuvia ja roolituksia on syntynyt ja kehitetään edelleen tukemaan toimintaa.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli herättää innostusta onnistumisten rakentamiseen. Henkilöstö arvioi, että positiivinen asenne ja vastuunotto työstä on parantunut. Henkilöstöllä on enemmän mahdollisuuksia mielipiteiden ilmaisuun ja rohkeutta sanoa asiat suoraan. Henkilöiden väliset suhteet ja yhteistyötaidot ovat parantuneet (yksilötasoa). Yhteisön tasolla yksiköiden välinen yhteistyö on lisääntynyt. Yhteistyö tehdään esimerkiksi tiimin kesken parityöskentelynä ja uusissa koko organisaation yhteisissä työpajoissa. Yhteiset tavoitteet ovat kirkastuneet ja yhteen hiileen puhaltaminen on lisääntynyt.

Yhteistyö asiakkaiden kanssa on parantunut. Palvelupyynnöt ovat nykyisin sähköisessä muodossa. Tämä on tuonut selkeyttä sopimuksiin sekä edistänyt tiedonkulkua. Myönteinen asiakaspalaute on lisääntynyt. Uudet digitaaliset välineet (intra, Whatsup, tekstariyhymät) ovat parantaneet aktiivisuutta ja viestintää yhtiön sisäisissä verkostoissa.

Kokemukset luovan osaamisen hyödyntämisestä muutoksen tukena ovat olleet positiivisia. Työpajat ovat rohkaisseet uuden oppimiseen, kokemustiedon jakamiseen ja vahvistaneet uskallusta lähteä tekemään uutta. Taidelähtöiset menetelmät toivat esille työpajoihin osallistuneiden yksilöllisiä voimavaroja, pelkoja, unelmia ja toiveita. Tämä tieto tuki muutosta passiivisesta työntekijän roolista aktiiviseen. Hankkeen konkreettisena tuloksena syntyi muutosagenttien ryhmä, joka osallistui kehittämisideoiden jatkokehittelyyn yhtiön johdon ja esimiesten kanssa ja toimi viestin välittäjänä työntekijöille. Keskustelu henkilöstön ja esimiesten kesken jatkui myös yksilöllisinä työnkuva- ja tavoitekeskusteluina.

Mitä hyötyä kehityshankkeesta on laajemmin suomalaiselle työelämälle

Toimintalähtöinen kehittämistyöskentely tuotti uuden näkökulman sekä rakennemuutokseen, yrityksen toimintakulttuurin uudistamiseen ja konsultoivan asiantuntijatyön vaikuttavuuteen kulttuurilähtöisiä menetelmiä hyödyntäen.

Hanke tuotti tärkeää tietoa luovan osaamisen hyödyntämisestä perinteisellä palvelualalla. Uusien resurssien ja toimintamallien käyttöönotto lisäsi henkilöstön osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia muutosprosessin aikana. ReDoMe -metodin avulla työntekijät tunnistivat oman oppijaprofiilinsa ja saivat valita sopivia työskentelytapoja sen mukaan. Metodin avulla varmistettiin työntekijöiden 100% osallistuminen muutoksen suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja arviointiin. Luovaa osaamista hyödynnettiin myös työllistämällä taiteilijoita, ottamalla käyttöön luovia menetelmiä ja hyödyntämällä NewBeat Oy:n ja Taiken asiantuntemusta. Lisäksi hankkeessa työllistettiin osatyökykyisiä taiteilijoita ja luotiin verkostoja paikallisiin kulttuuritoimijoihin.

Toimintalähtöinen kehittäminen soveltuu erittäin hyvin palvelualalle. Peräti 70% henkilöstöstä arvioi olevansa toiminnallinen oppija. Osallisista 50% v arvioi että taidetyöpajoilla oli eniten vaikutusta heittäytymiseen ja innostumiseen. Peräti 95% piti ratkaisukeskeisen työtteen käyttöä kannatettavana tai erittäin kannatettavana. Johtoryhmästä 90% arvioi työskentelyn edistäneen muutosmyönteisyyttä. Muutosmyönteisyyden aikaansaaminen rakennemuutosalla on yksi hankkeen parhaista saavutuksista.

Hankkeessa kehitettiin uusia välineitä kulttuurilähtöisen toiminnan mittaamiseen ja arviointiin. Muutoksen portaat mittariston avulla henkilöstö pystyi arvioimaan muutosmyönteisyyttä hankkeen aikana. Turhautuminen ja väsyminen väheni 50%:sta 26%:iin. Loppuarviossa 40% on luopumassa jostain ja tekee tilaa uudelle, 34% on innostunut ja löytänyt uusia näkökulmia työhön.

Alkuperäisten tavoitteiden lisäksi hanke on tuottanut tietoa vastuullisen yrityskulttuurin kehittämisestä ja osatyökykyisten työllistamisestä.

Mitä jatkoideoita tai -toimia kehittämissankkeen tiimoilta nousi

Yhteistyö hankekumppanien osalta jatkuu esimiesvalmennuksena. Yhtiössä mietitään myös uusia tapoja toteuttaa yhteiskuntavastuita.

Hankkeen lopussa järjestettiin kolme asiakastapahtumaa: Hiekkahässäkkä kuntalaisille, Ihminen on hyvä asia kampanja taidetyöpajat paikallisen koulun 6-luokkalaisille sekä Asiakastilaisuus kuntapäättäjäille ja kunnan operatiiviselle johdolle.

Yhtiö on osa kuntakonsernia ja asiakastilaisuuden tavoitteena oli herätellä myös omistajalle innostusta uusien kehittämisvälineiden käyttöönottoon.

Yhteistyöhön liittyvien ideoiden kehittäminen omistajatahon kanssa mm hankkeen synnyttämien toimintamallien pohjalta.

Miten kehittämishankkeen tuloksista tiedottamisessa onnistuttiin

Tuloksista on tiedotettu asiakastilaisuuksissa, yhtiön sisäisissä tiedotusvälineissä (intra, sähköposti) sekä lehdistötilaisuuksilla ja -tiedotteilla medialle.

Lisäksi tuloksista tiedotetaan NewBeat Oy:n kanavissa mm. ReDoMe-sivustolla, johon kootaan hankkeen aikana tuotettua videomateriaalia ja osallistujien haastatteluja.

Hankkeen tavoitteena on jatkossa jakaa tietoa Taiteen edistämiskeskuksen kanavissa ja Työsuojelurahaston viestinnässä sekä suomalaista työelämää koskevilla foorumeilla ja seminaareissa.