

Henkilöstön, vuorovaikutuksen sekä johtamisen kehittäminen etätyössä ohjelmistotoimialalla

LOPPURAPORTTI

31.5.2022

Salla Arvonen

Sisällysluettelo

1. Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen	3
2. Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys organisaatiollesi ja soveltajalle/asiantuntijalle	3
3. Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija	3
4. Hankkeen toteutuminen ja eteneminen	6
5. Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset	7
6. Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet	8
7. Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä	8
8. Organisaation ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot	9

1 Lähtötilanne kohdeorganisaatiossa ja syyt hankkeen käynnistämiseen

Yhtiössä oli 32 työntekijää, joista 29 työskenteli päätuotteen eli isännöinnin kokonaisjärjestelmä Hausvisen parissa. Hausvise-tiimi jakautuu tuotekehitykseen, käyttöönottoon ja koulutukseen, asiakastukeen, myyntiin sekä tukitoimintoihin, kuten laskutukseen. Yhtiön päätoimipiste oli Porissa, lisäksi oli toimitilat Tampereella ja Vantaalla. Hausvise-tiimi toimi 95%:sti Porissa. Hakijaorganisaation toiminta oli suunniteltu tiimityön malliin, jossa ollaan samassa toimitilassa läsnä suurimman osan työaika.

Covid-19 Pandemia aiheutti suuria muutoksia työskentelymetodeihin ja uudenlaiseen työskentelytilanteeseen jouduttiin ilman suunnitelmallisuutta. Jotta uuteen tilanteeseen ja toimintaympäristöön saataisiin selkeät mallit ja menetelmät, sekä osaamistason nousu, jotta voitaisiin säilyttää yrityksen kilpailukyky sekä mahdollistaan työntekijöiden työssäjaksaminen, osaamisen laatu sekä työn vertaistuki, lähdettiin käynnistämään hanke. Hausvise tiimin työssä korostuu voimakkaasti kouluttamisen tarpeet, koska järjestelmä on laaja ja vaatii paljon kouluttamista ja tuotteen käyttöönoton yhteydessä asiakkaalle järjestetään 16 eri koulutusta.

2 Hankkeen kuvaus, tavoitteet ja merkitys organisaatiollesi ja soveltajalle/asiantuntijalle

Hankkeen keskeinen tavoite oli kehittää uusia, vuorovaikutteisia asiantuntijatyötapoja digitaalisessa työ- ja oppimisympäristössä ohjelmistotoimialalla.

Kehitystyön tavoitteena oli pureutua työn muutoksen ja uuden asiantuntijuuden rakentamiseen, miten toimitaan uudessa työn todellisuudessa vuorovaikutteisesti ja aikaansaavasti parhaalla tavalla – myös ihmisten jaksamisen ja johtamisen kannalta.

3 Hankkeessa sovellettu tutkimus ja ulkopuolinen asiantuntija

Hankkeen toteuttaja Psykologipalvelu FOKKA Oy. Hankkeen valmentajana toimii työterveyspsykologi Soile Aho, jolla on ammatillista kokemusta yli 25 vuoden ajalta.

Teoreettinen tausta ja tutkimuksellinen tieto, joita sovellettiin hankkeessa on laaja ja monipuolinen. Pohjana ovat työn ja työhyvinvoinnin perusteet, organisaatiopsykologian keskeiset teoriat ja tutkimukset.

Seuraavassa esiteltynä ne tutkimukset, joita erityisesti sovellettiin tässä hankkeessa:

Närhinen, Jussi (2020) Social Capital in Digitised Servicescape. Jyväskylän yliopisto 4.6.2020. Väitöskirjassa tarkastellaan kokonaisvaltaista kuvaa siitä, miten asiakaskokemus muodostuu digitalisoituvassa palvelussa. Tutkimuksessa pureudutaan siihen, mikä on ihmisten välisten suhteiden ja sosiaalisten verkostojen merkitys asiakaskokemukselle. Miten monikanavainen palvelumaisema tukee luottamusta, ihmiskontakteja ja asiakasyhteisöjä?

Festum Softwaren kehitystyön kannalta on keskeistä kehittää työtapoja, jotka yhdistävät digitaalisuuden ja inhimillisen toiminnan eli miten sovelletaan mm. digitaalisesti tehtävää asiantuntijapalvelua ja ohjausta.

Kaltainen, Janne (2018) Dymacis of trust, fairness, cognitive appraisals, and work engagement in organizational changes : Development and test of a theoretical model. Helsingin yliopisto 20.10.2018. Merkittävässä työn muutoksissa riskinä on työntekijöiden hyvinvoinnin vaarantuminen. Tutkimuksessa valaistetaan hyvin työn imun ja työntekijöiden pärjäämisarvioiden vahvistamisen merkitystä muutostilanteessa. Väitöskirja tarkastelee organisaatiomuutosta, mutta sen tulokset ovat sovellettavissa myös isoon työn muutokseen. Festum Sofwaressa asiantuntijoiden työn vahva digitalisoituminen muuttaa yhteistyötä, työpäivien sisältöä, toimintatapoja, työtilojen tarvetta, johtamista. Keskeistä on muotoilla työtä niin, että sekä työn imu että tunne selviytymisestä ja työssä onnistumisesta säilyy murroksessa.

Hakanen, Miia (2017) The development and management of interpersonal trust. Jyväskylän yliopisto 29.3.2017. Tutkimuksessa kuvataan ja luodetaan luottamuksen määrätietoisesta kehittämisen ja johtamisen menetelmiä tapaustutkimuksen kautta. Luottamus on erittäin keskeistä kaikissa organisaatioissa ja verkostoissa. Luottamus on keskeinen onnistumisen elementti huipputiimiä rakennettaessa. Festum Softwaren asiantuntijatiimin johtamisessa ja työnteossa keskeistä on turvata luottamuksen ja siihen vaadittavan ihmisten välisen fyysisen kohtaamisen säilyttäminen myös korona-ajalla terveysturvallisesti ja jatkossa - entistä digitalisoituvammassa työnteokotavassa.

Saariketo, Minna (2020) Kuvitelmia toimijuudesta koodin maisemissa. Tampereen yliopisto 15.5.2020. Väitöskirjan kahdessa osatutkimuksessa tuodaan osuvasti esiin ajatuksia siitä, miten ihmiset kokevat päivittäisten toimintaympäristöjen teknologiavälitteisyyden. Tutkimuksessa avataan ihmisten kokemuksia suhteessa koodin maisemiin sanoilla ahdistuneisuus, voimattomuus ja tyytymisen sävyttämänä toimijuuden mallina. Keskeinen pohdinta tutkimuksessa on: Millaisen teknologian kanssa ihmiset haluavat arjessa elää? Festum Sofwaren perustehtävän kannalta teknologian ”ihmisystävällisyydellä” ja käytettävyydellä on suuri merkitys. Työn kuormittavuuden näkökulma tulee olla mukana digitalisoituvassa työssä ja elämässä.

Pirmagomedov, Rustam (2020) Facilitating Internet of Things on the Edge. Tampereen yliopisto 12.5.2020 Ihmistä ympäröi tällä hetkellä monta älykästä teknologista ”rengasta” tai ympäristöä ja niiden keskiössä on ihminen. Tutkimuksessa kuvataan erilaisia ihmisen toimintaa helpottamaan tai auttamaan tarkoitettua ohjelmistoa ja digisovellusta. Niiden luotettava toiminta on avainasemassa ihmisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Toimivuuden turvaaminen on keskeistä – ihmiset turvaavat järjestelmien toimivuutta. Miten asiantuntijoiden työ- ja toimintakykyä turvataan työssä – tämä näkökulma on vahvasti esillä Festumin hankkeessa.

Valli, Laura (2020) Kuolema kuittaa univelan?: Tutkimus resilienssistä ja resilienssipotentiaalin johtamisesta kriisinhallintaorganisaatiossa. Tampereen yliopisto 2020. Tässä tutkimuksessa keskitytään resilienssin, ihmisen mukautumiskyvyn merkitykseen paineistetussa työssä ja siitä miten resilienssiä voi johtaa parhaiten. Tutkimuksessa korostetaan ihmisten välisen vuorovaikutuksen turvaamista sekä ihmisen perustarpeiden, kuten unen ja ravinnon merkitystä ihmisen työ- ja toimintakykyyn. Festum Sofwaren henkilöstön työhyvinvoinnin, työ- ja toimintakyvyn kannalta on erittäin merkityksellistä johtaa ja pitää huolta koko henkilöstön resilienssivarastosta. Kuormittuneisuuden hallinta ja riittävä vuorovaikutus ovat keskeisiä.

Alasoini, Tuomo (2019) Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun: Millaista tutkimusta ja kehittämistä tarvitaan? Työterveyslaitos 2019. Digitaalitekniikan kehitys muuttaa työtä monin tavoin. Pohdinnat siitä, miten digitalisaatioon kytkeytyvä muutos työssä muovaa työelämän laatua ovat hyviä uudelleen ajattelun aineksia.

Kokkinen, Lauri.Toim.(2020) Hyvinvointia työstä 2030-luvulla: skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos 2020. Raportissa pohditaan tutkimusten

valossa työelämän muutoksia. Tuovaisuuden työelämässä korostuvat arvaamattomuus ja yllättävät muutokset. Ajattelu- ja toimintatavat uudistuvat nopeaa. Hyvinvointi ja ihmisten työ- ja toimintakyvyn turvaaminen ovat keskeisiä tekijöitä siinä, millä ehdoilla suomalainen työelämä tuottaa hyvinvointia myös tulevaisuudessa. Tulevaisuuden ”näkeminen” Festumin työssä siten, että työelämän laatu, ihmisten työhyvinvointi ja ketterä toimintatapa digitaalisessa toimintaympäristössä ovat toisiaan tukevia – ovat keskeisiä hankkeessa hyödynnettäviä tutkimustuloksia.

4 Hankkeen toteutuminen ja eteneminen

Hanke on toteutunut ja edennyt suunnitellun mukaisesti, joskin erittäin motivoituneen henkilöstön vuoksi, aikataulu on ollut suunniteltua nopeampi.

Vaihe 1 1.4.-30.4.2021

Muutoksen perusteet, toimintaympäristön nopea muutos, tulevaisuuden työtavat, ajattelu- ja toimintaympäristön muutoksen hahmottaminen, muutoksen mahdollisuudet ja riskit, digitaalisuus ja inhimillinen vuorovaikutus – tahtotila.

Vaihe 2 1.5.-31.7.2021

Innovointi, osaamistarpeet uudessa tilanteessa, oppiminen digitaalisessa ympäristössä, kouluttajan työ ja vuorovaikutteisuus digitaalisessa yhteistyössä, osaaminen nyt ja tulevaisuudessa, digitaalisuus ihmisen apuna, digitaalinen ympäristö ja oppiminen, miten ihminen oppii parhaiten, kouluttajan työn erityishaasteet digiympäristössä, vuorovaikutteisuuden rakentamisen.

Vaihe 3 1.8.-31.12.2021

Teknologisten ratkaisujen mahdollisuudet ja rajat yhteistyössä ja vuorovaikutteisuudessa, ryhmädynamiikka ja digitaaliset välineet, käytännön harjoitteet, simulaatiot, kokeilut, protoilu siitä, miten teknologia taipuu yhteistyön ja vuorovaikutteisuuden kasvattamisessa, oppimisen vastustaminen, ryhmädynaamiset tilat; riippuvuus, taistelu-pako, vale-yhteisyys, ryhmän ohjaamisen.

vaihe 4 1.1.-31.3.2022

Kokeileva kehittäminen käytännössä, koulutustilanteiden simulaatiot ja kehittäminen digitaalisesti, vastarinta oppimisen osana, vastarinnan ilmiöt vuorovaikutuksessa, että digitaalisessa ympäristössä, perustehtäväkeskeinen työote ja sitä tukevat työtavat, kouluttajan roolin sisäistäminen ja työmenetelmät, kouluttajan työn kuormittavuus ja elpymiskeinot.

Vaihe 5–7 1.4.-30.4.2022

Oppimistilanteiden ennakkovalmistelu, onnistumisen turvaaminen, check-listojen laadinta ja muotoilu, roolikuvausten tekeminen, oppimistilanteiden kuormittavuuden säätelyn keinot, kouluttajan työkalupakin sisällön tuottaminen, oppimistilanteiden ohjaaminen kouluttajan työssä, harjoittelu.

Vuorovaikutuksen turvaaminen yli tiimirajojen, muutosten hallinta ja ongelmien ratkaisukeinot ketterässä tiimityössä, lähityöskentelyn merkitys, työssä jaksamista edistävät keinot digitaalisessa työympäristössä ja innovaatiot tähän, vuorovaikutteinen tiimityö käytännössä, case-study, muutosten hallinnantyyvälineet, teknologiset ja live-vuorovaikutteiset, kognitiivisen kuormittuneisuuden ehkäisy, työn tauottamisen merkitys aivoterveydelle, työn rajaamisen keinot, kotona työskentely, vapaa-aika.

Uuden normaalin kuvaaminen prosessina, sisäinen koulutus digitaalisesti, prosessikuvaus, osaamisen laajentaminen sisäisesti, näiden menetelmien kehitystyö, digiosaaminen.

5 Hankkeen tulokset, hyödyt ja vaikutukset

Hankkeen tuloksena organisaation on sitoutunut omaan toimintaan, jossa keskiössä on henkilöstön jaksaminen, laaja osaamisen taso sekä sujuva vuorovaikutus niin digitaalisilla välineillä etätyössä toteutettuna kuin lähityössä samassa toimistossa toteutettuna. Hyötynä ja vaikutuksena on henkilöstön parantunut työssäjaksaminen ja vertaistuen saavuttaminen myös digitaalisia välineitä käyttäen.

Tavoitteena oli kokonaisuudessaan saavuttaa vähintään sama ketterä ja helppo vuorovaikutuksen keinovalikoima ja toimintatavat arjen työssä, mitä on saavutettu tiiviissä tiimiorganisaatiossa lähityöskentelynä.

Henkilöstön työssäjaksamisen edellytyksenä on luoda edellytykset etätyönä suoritettavaan työhön innovatiivinen työskentelyote sekä ketterä selviytyminen rutiiniluonteisista tehtävistä ilman lisäkuormitusta sen vuoksi, että työskennellään aiempaa enemmän etätyössä ja silti kyetään säilyttämään hiljaisen tiedon arvokas pääoma henkilöstön keskuudessa.

Työssäjaksamista parantaa kouluttamisen osaamisen kasvattaminen, henkilöstön kouluttamisen taidot perustuvat omaan kokemukseen ja etenkin digitaalisilla välineillä tapahtuvassa kouluttamisen tilanteissa, missä vuorovaikutus on rajattua, kouluttajan ammatillinen osaaminen vaatii osaamisen kasvattamista.

6 Hankkeen arviointi ja mahdolliset jatkotoimenpiteet

Hanke eteni nopeammin, kuin alkuperäinen suunnitelma oli, sillä henkilöstö oli erittäin motivoitunut hankkeen sisällöstä ja motivoitumisen ylläpitämiseksi katsottiin parhaaksi nopeuttaa hankkeen aikataulua. Hankkeen myötä saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja opittuja toimintatapoja harjoittamalla saadaan jatkossa työstettyä työyhteisön toimintaa entistä sujuvammaksi.

Mainittavia jatkotoimenpiteitä ei hankkeelle ole asetettu.

7 Viestintä ja yleinen hyödynnettävyys suomalaisessa työelämässä

Hankkeen keskeinen tavoite oli kehittää uusia, vuorovaikutteisia asiantuntijatyötapoja digitaalisessa työ- ja oppimisympäristössä ohjelmistotoimialalla.

Työsuojelurahaston tukeman rahoituksen myötä kehitystyön tavoitteena oli pureutua työn muutoksen ja uuden asiantuntijuuden rakentamiseen, miten toimitaan uudessa työn todellisuudessa vuorovaikutteisesti ja aikaansaavasti parhaalla tavalla – myös ihmisten jaksamisen ja johtamisen kannalta.

Kehitystyön tuloksena saavutetut toimintamallit voidaan katsoa yleisesti hyödynnettäviksi suomalaisessa työelämässä parantamaan digitaalisen ja vuorovaikutteisen yhteistyön laatua työn ja työtehtävien näkökulmasta.

8 Organisaation ja ulkopuolisen asiantuntijan yhteystiedot

Organisaation tiedot:

Visma Real Estate Oy (ent. Festum Software Oy)

Salla Arvonen, Director, People & Culture

p 040 740 8372

salla.arvonen@visma.com

Asiantuntijatahon yhteystiedot:

Soile Aho

Työterveyspsykologi, työnohjaaja

Psykologipalvelu Fokka Oy

puh. +358 400 527 502

soile.aho@fokka.fi