

Valmennus

Nörtit joutuvat takaisin kouluun

Ict-henkilöstölle opetetaan yrityksen kokonaiskuvan luomista, johtamisoppeja ja asiakkaan ymmärrystä.

Arja Vartia

arja.vartia@kauppaalehti.fi

Suurin osa ict-alan toimenkuvista on viime vuosina muuttunut perusteellisesti, varsinkin ne, jotka liittyvät ict-palveluiden tuottamiseen.

Aikaisemmin yleensä toimenkuvaan kuului huolehtia, että sovellukset, palvelimet, verkkoyhteydet, työasemat, läppärit, puhelimet toimivat ja yrityksen oma tietohallintoväki itse korjasi myös viat, jos niitä ilmeni.

Nyt nämä työt on ulkoistettu tai jos ei ole vielä, niin se tehdään lähiaikoina. Ict-henkilöiden työnkuvaan kuuluu pitää huolta siitä, että asiakastytyväisyys pysyy vähintäänkin samana, riippumatta siitä, kuka palvelun toimittaa.

Toimenkuvassa tämä näkyy siinä, että sen sijaan että tekee itse, pitää osata johtaa ja rakentaa hyvä yhteistyö toimittajien kanssa sekä pitää suhteet kunnossa asiakkaaseen päin. Tämä on toimenkuvan suuri muutos, sillä osaaminen ja taidot, joita tarvitaan johtamiseen, suhteiden hoitoon ja ylläpi-

toon, ovat aivan erilaisia kuin mitä tarvitaan silloin, kun hoitaa asian itse alusta loppuun”, muistuttaa Sofigaten ict-Akatemian valmentaja **Katri Riikonen**.

”Siksi monella yrityksellä on vaikeuksia saada toteutettua niitä kustannushyötyjä, mitä ulkoistamisella on haettu, sillä käytännössä ihmiset eivät osaa johtaa ja ohjata ulkoistuskumppaneita. Usein yrityksen it-henkilöstö vanhasta tottumuksista pyrkii tekemään asiat itse, jolloin yritys maksaa ikään kuin kaksinkertaisen hinnan jonkun palvelun toteuttamisesta tai ongelman hoitamisesta”, Riikonen muistuttaa.

TOIMENKUVAN muutokseen liittyy sekin, että samalla kun itse tekemisen määrä on vähentynyt, tavoitteena on, että tietohallinto pystyy käyttämään enemmän aikaa kehittääkseen uusia konsepteja ja ratkaisuja. Tämä taas edellyttää kommunikointitaitoja, innovointikykyä sekä syvällisempää liiketoiminnan ymmärtämisestä.

Laitteiden ja järjestelmien toimittajien puolella on myös käynnissä toimenkuvan muutokset, jot-



Ict-osaamisen lisäys toimialoittain/tehtävittäin

Teknolohiateollisuuden yrityksissä

Talous ja rahoitus	39
HR/HRD	19
Viestintä ja markkinointi	28
Myynti	32
Tutkimus ja tuotekehitys	45
Hankinnat, osto ja logistiikka	38
Tuotanto (tavarat ja palvelut)	53
Huolto, kunnossapito, ylläpito, asiakastuki	31
Jokin muu	7

(N = 459)

LÄHDE: TEKNOLOGIATEOLLISUUS RY

ka johtuvat muun muassa automatisoinnista. Myös toimittajilta toivotaan hyviä kommunikointitaitoja, ymmärrystä asiakkaan liiketoiminnasta, ketteryyttä, nopeita ratkaisuja sekä innovointikykyä.

”Asiakkaat tarvitsevat toimittajien apua toteuttamaan uudet rat-

kaisut ja konseptit, joita yrityksissä kehitetään. Jos toimittaja ei kykene joustavaan toimintaan vaan pitäytyy tiukasti siinä, mitä sopimuksissa on sovittu, johtaa se helposti yhteistyön purkamiseen heti, kun sopimus antaa siihen mahdollisuuden”, Riikonen näkee.

Tarvitaan siis täydentävää koulutusta, jossa pääpaino on kaikessa muussa kuin teknologiassa tai tekniikan osaamisessa.

Perinteisestä tekniikkakeskeisestä nörttiajattelusta on opittava pois, jotta pärjää kiristyvässä kilpailussa.

Järkevä viesti kulkee vaikka saappaat

Tärkeintä on pitää keskustelun kanavat avoimina.

Hia Sjöblom

kl.extra@kauppaalehti.fi

”Viesti pitää saada ymmärretyksi ja hankkeen sisältö laajasti tutuksi. Asia pitää kertoa niin, että se ymmärretään oikein”, Järki-hankkeen projektijohtaja **Eija Hagelberg Baltic Sea Action Groupista** sanoo määrätietoisesti.

Järjessä paiskitaan töitä luonnon monimuotoisuuden ja puhtaan Itämeren puolesta.

”Olemme vieneet päättäjiä pelon laidalle keskustelemaan ja katsomaan käytännössä ruoan tuotannon ympäristökysymyksiä. Siellä vaikuttajat, päättäjät ja työn toteuttajat puhuvat saappaat savessa yhteisistä asioista.”

Hagelberg korostaa miten tärkeää on pitää monipuoliset kanavat avoimina.

”Keskustelu on tärkeää, mutta kuunteleminen on ehkä vielä tärkeämpää. Se antaa eväät ymmärtämiseen ja tahtoon tehdä oikeanlaisia tekoja. On ajateltava siirtojen seuraus- ja vaikutuksia. Kun osapuolet ymmärtävät toisiaan, turhat konfliktit vältetään.”

Homma kuulostaa kovin yksinkertaiselta ja selkeältä. Ongelmia



KESKUSTELUA JA KUUNTELUA. ”Tässä tuhansien hankkeiden maassa on valtavasti väliä sillä, miten viestiä viedään kuluttajille, päättäjille, vaikuttajille ja toteuttajille”, Järki-hankkeen projektijohtaja Eija Hagelberg painottaa.

tulee, kun yksi päätös on yhdelle vähemmän hyvä kuin toiselle. Siitäkin päästään yli avoimella keskustelulla.

”**HANKKEISSA** toimitaan monilla tasoilla. Kyse on hyvästä vaikuttamisviestinnästä, joka itse asiassa on ”sivistyneempi” sana lobbaukselle”, Hagelberg toteaa.

Vuonna 2009 alkanut Järki-hanke on valinnut suorien sanojen ja käytännönläheisen tien. Maa- ja metsätalouden ratkaisuja haetaan peltojen laidalla, metsän reunalla ja traktorin ajohytissä.

”Lanta on lantaa, ruoka ruokaa, myrky myrkyä, raha euroja ja ötökät ötököitä.”

Järki-hankkeen viesteillä on

HIA SJÖBLOM