



**Pelastuslaitosten
kumppanuusverkosto**

**Kumppanuusverkoston työhyvinvointiryhmän
fiilismittari-pilotin loppuraportti**

Sisällys

Fiilismittarin käyttöönotto.....	3
Pilotin eteneminen	3
Käyttäjätilastot	4
Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen käyttäjätilastot	4
Keski-Suomen pelastuslaitoksen käyttäjätilastot.....	4
Palautekysely	5
Keski-Suomen pelastuslaitoksen palautekyselyn tulokset	5
Keski-Suomen pelastuslaitoksen vapaata palautetta palvelusta	6
Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen palautekyselyn tulokset.....	6
Johtopäätökset	6

Fiilismittarin käyttöönotto

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos (LUP) ja Keski-Suomen pelastuslaitos (KSP) käyttivät Vibemetricsin kehittämää fiilismittaria 3 kuukauden ajan 3/2018 - 5/2018. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen puolelta kokeiluun osallistui 577 työntekijää ja Keski-Suomen pelastuslaitokselta 105 työntekijää.

Palveluntarjoajan mukaan Vibemetrics fiilismittari on palvelu, joka antaa organisaatioille mahdollisuuden kuunnella työntekijöiden kokemuksia jatkuvasti. Saadun palautteen avulla organisaatio voi oppia nopeammin ja kehittää toimintaansa. Vibemetrics fiilismittari osallistaa työntekijät reaaliaikaisella fiiliksen antamisella ja kommenteilla yhteiseen dialogiin. Se mahdollistaa nopean reagoinnin organisaatorakenteen mukaisesti. Työntekijät käyttävät palvelua anonymisti.

Fiilismittarin käyttöönoton valmistelu alkoi vuoden 2018 alussa. Valmisteluun liittyi pari kokousta ja yhteydenpitoa palaverien välillä. Ennen aloitusta käytiin läpi palvelun toiminta ja suunniteltiin viesti henkilöstölle. Aloituksen yhteydessä molempien organisaatioiden sisällä tiedotettiin ja otettiin käyttöön toimintamalleja, jossa palvelun tuloksia käydään läpi yhdessä. Henkilöstön suuntaan ensimmäiset tiedotteet lähtivät helmikuun lopussa.

Tiedottamisessa käytettiin palveluntarjoajan materiaalia, jota muokattiin pilotissa mukana olevien pelastuslaitoksien tarpeisiin sopivaksi. Viestinnässä käytettiin koko henkilöstölle suunnattua viikkoinfoa, sähköpostia, infonäyttöjä ja itse Vibemetrics järjestelmää. Viestinnässä tuotiin esille itse kolmen kuukauden pilotointi, mutta pääasia viestintä koski anonymiteettiä, mittarin käyttöä ja pelisääntöjä. Viestinnässä pyrittiin saamaan mittarista ja sen käytöstä positiivinen ja rakentava keskusteluympäristö. Työntekijöiltä toivottiin rakentavaa palautetta, ideoita, hyvin toimivia käytänteitä ja onnistumisen elämyksiä.

Pilotin käynnistyessä työntekijät saivat sähköpostiin linkin, jonka kautta he pystyivät halutessaan lataamaan mobiilisovelluksen omaan puhelimeen. Keski-Suomen pelastuslaitoksella sovellus ladattiin myös ajoneuvo-kohtaisiin puhelimiin. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella ajoneuvo-kohtaisiin puhelimiin mobiilisovellusta ei ladattu.

Pilotin eteneminen

Pilotti alkoi varovaisesti, kokeilevan uteliaasti. Aluksi kommentit olivat varovaisia, pysyttiin turvallisilla aihealueilla ja tutustuttiin fiilismittarin toimintaan. Alkuvaiheen jälkeen tuli muutama pitkään työntekijöitä vaivannut asia esille ja päästiin keskustelemaan soveltuvin osin aiheista. Keski-Suomen pelastuslaitoksella pidettiin esimiesten kesken palaverieita, joissa vaikeimmat asiat käsiteltiin ja sovittiin, miten asiat hoidetaan ja kuka vastaa. Keski-Suomen pelastuslaitoksella reagoimaan päästiin pääsääntöisesti saman päivän aikana. Osa prosesseista on vielä kesken, mutta niistä on tiedotettu ja niihin palataan ratkaisujen kanssa. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella ohjeistettiin esimiehiä asioiden käsittelyssä. Esille tulleiden asioiden käsittelyssä ei kuitenkaan täysin onnistuttu. Osassa asioista käsittely ja keskustelu jäivät kesken.

Toisen kuukauden aikana kommentointi sekä fiilisten ilmaisu laski selvästi ja anonymiteetti epäilytti henkilöstöä molemmissa pelastuslaitoksissa. Keski-Suomen pelastuslaitoksella tuli ehdotus, että poistetaan työpistetieto ja Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella ehdotettiin kommenttien antamisen ajankohdan poistamista. Molemmissa oli taustalla epäily anonymiteetin toteutumisesta. Ehdotetut korjaavat toimenpiteet tehtiin pilotoinnin aikana.

Keski-Suomen pelastuslaitoksella kolmantena kuukautena kommenttien määrä kasvoi parantuneen anonymiteetin vuoksi, mutta samalla rakentavan kritiikin osuus väheni huomattavasti. Oli selkeästi enemmän ”pahan mielen purkauksia”. Aktiivisuus laski rakentavien kommentointien kohdalla koko ajan. Keski-Suomen pelastuslaitoksella pyrittiin kannustamaan käyttöä esimiesten reagointiaktiivisuudella, mutta se ei vaikuttanut kommenttien lisääntymiseen. Henkilöstö kävi aktiivisesti seuraamassa mittaria, mutta osallistuminen jäi muutamien henkilöiden varaan. Kirjoitusasusta päätellen oli muutama hyvin aktiivinen ”huutelija” ja siihen pari aktiivista reagoijaa. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella viimeisen kuukauden aikana kommentointi muuttui negatiivisemmaksi ja asioita ei päästy käsittelemään asianmukaisesti, keskustelun jäädessä vain fiilismittariin.

Käyttäjätilastot

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen käyttäjätilastot

577 työntekijästä 74 % kävi palvelussa ja heistä 57 % osallistui. Pilotoinnin aikana annettiin 1995 signaalia fiiliksistä. Sen lisäksi tuloksia katsottiin 6700 kertaa mittausjakson aikana. Keskivertoviikkona saatiin reilu 165 signaalia ja 560 katsomiskertaa. Keskivertotyöntekijä katsoi kerran viikossa tuloksia ja antoi yhden signaalin joka kolmas viikko.

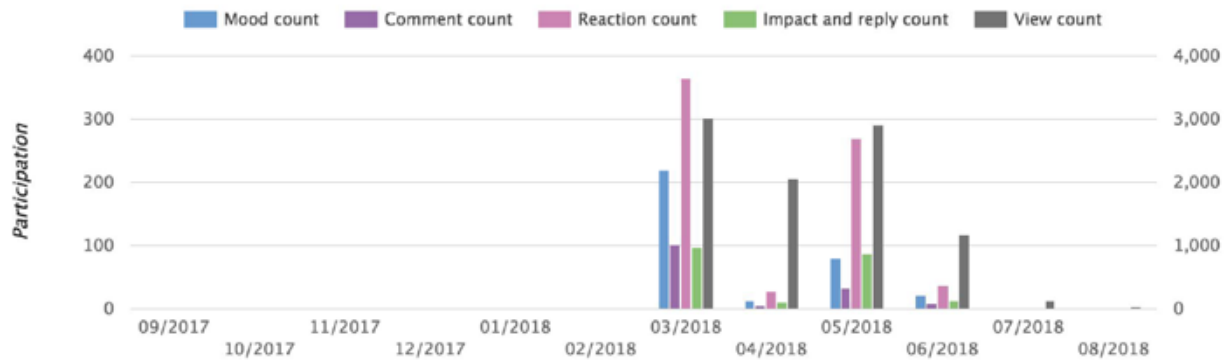
Tuloksien perusteella voidaan todeta, että Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen henkilöstöstä vain osa lähti kertomaan fiiliksistään. Varsinkin muiden ihmisten kommentteihin reagointi jäi vähäiselle. Ihmiset kyllä katsoivat tuloksia, mutta kovin harva kuitenkin itse antoi palveluun fiiliksistään. Palavereissa ja kommentteissa nousi esille pelko siitä, että palvelu ei olisi täysin anonymi.

Keski-Suomen pelastuslaitoksen käyttäjätilastot

105 työntekijästä 94 % kävi palvelussa ja heistä 73 % osallistui. Pilotoinnin aikana annettiin 1392 signaalia fiiliksistä. Sen lisäksi tuloksia katsottiin 7500 kertaa mittausjakson aikana. Keskivertoviikkona saatiin reilu 100 signaalia ja 600 katsomiskertaa. Keskivertotyöntekijä katsoi viikossa tuloksia 6 kertaa ja antoi yhden signaalin.

Tuloksien perusteella voidaan todeta, että Keski-Suomen pelastuslaitoksen henkilöstöllä on vahva tarve tulla kuulluksi. Osallistuminen olisi voinut olla suurempi. Sen syynä voi olla pelko anonymiteetista tai sitten palvelua ei osata käyttää. Johdon näkökulmasta korostui paremman hallittavuuden tarve ja parempi mahdollisuus tarttua esille nousseisiin asioihin.

- n. 1400 signaalia työelämästä parin kuukauden aikana
- Katselumäärät n. 2500/kk
- 105 käyttäjää, keskimäärin kerran päivässä katsottu tuloksia



Palautekysely

Molemmille organisaation työntekijöille lähetettiin palautekysely pilotin lopuksi. Yhteiseksi vastausprosentiksi tuli 16% (N=105). Kyselyn alhaiseen vastausprosenttiin mahdollisesti vaikutti osaltaan myös kesäloma-aika, jolloin kysely toteutettiin.

Kyselyn tulokset yhdistettynä kummastakin organisaatiosta:

- 33 % vastaajista oli sitä mieltä, että fiilismittaus lisäsi työhyvinvointia.
- 77 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu on toimiva.
- 54 % vastaajista oli sitä mieltä, Vibemetricsin avulla voidaan tukea työssä onnistumista.

Näiden lisäksi kyselyllä saatiin paljon vapaamuotoista palautetta.

Keski-Suomen pelastuslaitoksen palautekyselyn tulokset

Onko Fiilismittari lisännyt työhyvinvointiasi?

29 29:sta ihmisestä vastasi tähän kysymykseen

1	Ei	18 / 62%
2	Kyllä	11 / 38%

Oliko käytössä oleva alusta toimiva?

29 29:sta ihmisestä vastasi tähän kysymykseen

1	Kyllä	23 / 79%
2	Ei	6 / 21%

Uskotko, että sinun työssä onnistumistasi voidaan tukea Vibemetricsin avulla?

29 29:sta ihmisestä vastasi tähän kysymykseen

1	Ei	15 / 52%
2	Kyllä	14 / 48%

Keski-Suomen pelastuslaitoksen vapaata palautetta palvelusta

"Hyvä kanava tuoda ongelmia esiin matalalla kynnyksellä ja niihin reagoidaan johtoportaan toimesta. Välillä turhaa huutelua."

"Täysin tarpeeton kanava purkaa turhautumistaan ja voi lähes tulkoon vastuutta kertoa työpaikan juoruja ja epäkohtia."

"Kaikki saa äänensä kuuluviin. Tulee ajoittain viestejä jotka eivät ole rakentavia. Kirjoittajilla pitäisi olla ehdotus asian korjaamiseksi tai asiallinen kysymys."

"Henkilöstö ei käyttänyt mittaria."

"Palaute joka tulee kasvottomana ilman nimeä ei mielestäni oli tarkoituksenmukaista. Varmasti paljon hyviä asioita tuli esiin mittarin kautta, mutta välillä tuntui enemmän itkumittarilta."

"Hyvä applikaatio. Madaltaa kynnystä ottaa mieltä painavat asiat esille. Lisäksi saa hyvän mielen kun lukee toisten hyvistä fiiliksistä ja onnistumisista. Paha mieli ei onneksi ole niin tarttuvaa sorttia :)."

"Nimettömyys poiki hieman epäasiallista kommentointia ja "huutelua", joka uskoakseni vaikutti negatiivisesti työhyvinvointiin. Samoin yksittäisten henkilöiden asioiden ja murheiden jatkuva vellominen sai liikaa huomiota."

"Helppo väylä antaa palautetta ja tuoda esille epäkohtia myös niille, kelle kynnys kasvokkain puhumiseen/nimellä esiintymiseen on korkea. Toisaalta lietsoo myös turhaa ilmapiirin myrkyttämistä jos aktiivisimmat kommentoijat ovat niitä kellä aina joku huonosti. Toisaalta, organisaatiomme esimiehet olivat aktiivisia vastaamaan esille nousseisiin huoliin/palautteisiin."

"Huhujen levittämiseen, provosointiin ja anonyymien huuteluun ihan toimiva homma. Jotta tämä toimisi meidän organisaatiossa pitäisi johdon uskaltaa vastata, ja ottaa kritiikkiä vastaan."

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen palautekyselyn tulokset

Tämän loppuraportin laadintaan mennessä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen osalta ei ole saatu palveluntarjoajalta vastaavia tuloksia kuin Keski-Suomen pelastuslaitos.

Johtopäätökset

Pilottijakson palautekyselyn alhaisen vastausprosentin perusteella ei voida tehdä selkeitä johtopäätöksiä fiilismittarin soveltuvuudesta ja hyödyllisyydestä. Loppukyselyyn vastaajien mielestä järjestelmä koettiin hyväksi, mutta vastaajia oli kokonaisuudessaan erittäin vähän. Lisäksi Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen tieto- ja palautekyselystä ei saatu. Pilottijakso antoi kummallekin organisaatiolle kuitenkin tietoa henkilöstöä puhuttavista aiheista. Palvelun käyttö kokonaisuudessaan jakoi mielipiteitä. Varsinkin Keski-Suomen pelastuslaitoksella pilottivaiheen aikana kehitettiin uusia toimintamalleja, joilla esille nousseita ongelmia voidaan jatkossa paremmin käsitellä.

Suurimmiksi haasteiksi palvelun käytössä osoittautuivat:

- Nimetön negatiivinen kommentointi
- Johdon osallistuminen
- Aktiivisuus kokonaisuudessaan alhainen. Mittaustulosten perusteella aktiivisuutta(katsomista) on paljon, mutta osallistumista vähän.

Keskeiset huomiot:

- Fiilispalautteen johtamisen pelisäännöt tulee selventää
- Palautteenantoa tulisi ohjata teemoilla.
- Nimettömään negatiiviseen kommentointiin tulisi vaikuttaa reagoinnilla ja kaksisuuntaisella anonyymillä viestinnällä.
- Työntekijöiden motivoiminen palvelun