

# **Microsoft Teamsin hyödyntäminen tiimi- työssä**

**Case: Uponor Oyj**

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Lehtonen, Tommi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 36 + 2	Valmistumisaika 2021
Työn nimi <b>Microsoft Teamsin hyödyntäminen tiimityössä</b> Case: Uponor Oyj		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Ohjaavan opettajan nimi, titteli ja organisaatio Minna Ulmala, tietojenkäsittelyn lehtori, LAB-ammattikorkeakoulu		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Satu Torkkel, Senior IT Business Analyst, Uponor Oyj		
Tiivistelmä <p>Työ käsittelee Microsoft Teamsin hyödyntämistä tiimityössä. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Uponor Oyj:lle. Työn tavoitteena oli selvittää, miten Microsoft Teamsin käyttöönotto on muuttanut tiimien viestintää ja yhteistyötä, ja miten uuden sovelluksen ominaisuudet on otettu käyttöön tiimeissä. Toimeksiantaja halusi saada tietoa myös siitä, miten Microsoft Teamsin käyttö on vähentänyt sähköpostitse käytävää sisäistä viestintää.</p> <p>Teoriaosuudessa käsitellään tiimityötä, tiimiälyä, Microsoft Teamsia ja sen ominaisuuksia. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen haastattelututkimuksena. Teemahaastattelut järjestettiin syksyn 2020 aikana. Tutkimusaineisto muodostui kolmen tiimin ja yhteensä 11 haastateltavan vastauksista.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Teamsin käyttöönoton jälkeen tiimien viestintä ja yhteistyö on muuttunut tehokkaammaksi ja aikaisempien tiimityöskentelytapojen tilalle löydettiin uusia tapoja kuten tiedostojen muokkaaminen yhdessä tiimin kesken ja tiimien kanavilla käytävä keskustelu. Tulosten perusteella myös sähköpostin käyttö Uponorin sisäisessä viestinnässä vähentyi.</p>		
Asiasanat Tiimityöskentely, tiimi, tiimityö, tiimiäly, Microsoft Teams		

## Abstract

Author(s) Lehtonen, Tommi	Type of Publication Bachelor's thesis	Published 2021
	Number of Pages 36 + 2	
Title of Publication <b>Utilizing Microsoft Teams in teamwork</b> Case: Uponor Oyj		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Name, title and organization of the supervising teacher Minna Ulmala, senior lecturer, LAB University of Applied Sciences		
Name, title and organization of the client Satu Torkkel, Senior IT Business Analyst, Uponor Oyj		
Abstract <p>The thesis deals with utilization of Microsoft Teams in teamwork. The thesis was done as an assignment for Uponor Oy. The objective of this study was to examine how the implementation of Microsoft Teams has changed the communication and collaboration of teams, and how the features of the new application have been implemented in teams. The client also wanted information how the use of Microsoft Teams has reduced internal email communication.</p> <p>The theoretical part deals with teamwork, team intelligence, Microsoft Teams as an application and its features. The study was conducted using a qualitative research method as an interview study. Thematic interviews were conducted during the fall of 2020. The research material consisted of the responses of three teams and a total of 11 interviewees.</p> <p>The results of the study show that since the introduction of Teams, team communication and collaboration has become more effective and new ways of Teams features have been found to replace previous teamwork practices, for example sharing and editing files together between teams and communicating through team channels. Based on the results, the use of e-mail in Uponor's internal communications also decreased.</p>		
Keywords Teamwork, team, team intelligence, Microsoft Teams,		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta.....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset .....	1
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aineisto.....	2
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	3
2	Tiimityöskentely .....	4
2.1	Tiimityöskentelyn taustaa.....	4
2.2	Työporukasta tiimiksi .....	4
2.3	Tiimiäly .....	5
2.4	Tiimityöskentely kilpailuetuna .....	7
3	Microsoft Teams .....	9
3.1	Microsoft Teamsin esittely .....	9
3.2	Teamsin ominaisuudet.....	10
3.2.1	Pikaviestintä ja ryhmäkeskustelut .....	10
3.2.2	Tiimit ja kanavat.....	10
3.2.3	Verkkokokoukset .....	12
3.2.4	Tiedostojen jakaminen.....	13
4	Case Uponor .....	15
4.1	Yritysesittely .....	15
4.2	Tutkimusprosessi.....	15
4.3	Haastattelujen toteuttaminen .....	16
4.4	Haastattelujen tulokset .....	18
4.5	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	30
4.6	Luotettavuus .....	32
5	Yhteenveto .....	34
	Lähteet .....	35

## Liitteet

Liite 1. Haastattelun kysymykset

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön tausta

Tämän opinnäytetyön aihe kypsyi opinnäytetyön kirjoittajan mielessä vuoden 2020 aikana. Helmikuussa 2020 aloitettu työharjoittelu Uponorilla koki suuren muutoksen, kun COVID-19 virus levisi maailmanlaajuisesti pandemiaksi (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2020). Tämän seurauksena useimmissa yrityksissä siirryttiin työskentelemään etänä. Kotitoimistoissa työskentely otettiin käyttöön myös Uponorilla.

Opinnäytetyön kirjoittaja oli ehtinyt juuri opetella työnkuvansa perusteet toimistoympäristössä, kun tuli määräys, että kaikkien toimihenkilöiden tulisi siirtyä etätöihin välittömästi. Samaan aikaan yrityksen sisällä oli valmisteltu uuden yhteistoiminta-alustan, Microsoft Teamsin käyttöönottoa. Teams korvasi aikaisemmin käytössä olleen Skype for Business -sovelluksen tuoden mukanaan paljon uusia ominaisuuksia ja mahdollisti uudenlaisen tavan tiimityöskentelylle. Koronaviruksen ja siitä johtuneen etätöyryntäyksen takia Teamsin käyttöönottoa aikaistettiin, jotta etätöihin siirtyneille tiimeille saataisiin parempi alusta työskennellä yhdessä etänä.

Opinnäytetyön kirjoittaja mietti työharjoittelun aikana mahdollisuuksia tehdä opinnäytetyötänsä yhteistyössä Uponorin kanssa. Uponor on Suomessa vuonna 1918 perustettu yritys, joka on yksi maailman johtavista rakennus- ja ympäristötekniikan järjestelmien toimittajista. Liiketoimintaa Uponor harjoittaa 26 eri maassa. (Uponor Oyj). Aiheeksi valikoitui esimiehen kanssa pidettyjen palaverien jälkeen Microsoft Teams ja miten sitä hyödynnetään tiimityöskentelyssä. Erityisesti aiheen valinnassa haluttiin keskittyä siihen, miten Teamsin käyttöönotto on yrityksessä onnistunut ja miten sen ominaisuuksia on osattu tiimien kesken hyödyntää.

## 1.2 Opinnäytetyön tavoite, rajaus ja tutkimuskysymykset

Vuosi 2020 on ollut erikoinen vuosi työmaailmassa ja tässä opinnäytetyössä haluan pureutua siihen, miten Microsoft Teams sovelluksena on auttanut erityisesti toimeksiantajan tiimejä toimimaan tässä tilanteessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia sitä, miten Microsoft Teamsin käyttöönotto on muuttanut tiimien viestintää ja yhteistyötä ja miten uuden sovelluksen ominaisuudet on otettu käyttöön tiimien kesken. Toimeksiantaja halusi saada tietoa myös siitä, miten Microsoft Teamsin käyttö on vähentänyt sähköpostitse käytävää sisäistä viestintää. Näiden asioiden selvittämistä varten järjestettiin haastattelut Uponor Oyj:n kolmen eri työntekijätiimin kanssa. Rajaus on tehty niin, että haastattelut tehdään ainoastaan Suomessa toimiville tiimeille ja työntekijöille. Haastattelut rajattiin Suomessa toimiviin

tiimeihin, koska opinnäytetyön tekijän ja Uponor Oyj:n yhteyshenkilön mielestä tämä koettiin järkeväksi toteutustavaksi. Tutkimus haluttiin pitää maltillisen laajuisena, jotta laatu ei kärsisi. Haastatteluihin valittiin tiimejä eri konttoreista, jotta mahdolliset eroavaisuudet eri konttoreiden tavoista hyödyntää Teamsia tulisi haastattelujen vastauksissa esille.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on:

”Miten Microsoft Teamsin käyttöönotto on muuttanut tiimin viestintää ja yhteistyötä tiimin sisällä ja tiimien välillä?”

Alatutkimuskysymykset ovat:

”Miten Microsoft Teamsin käyttöönotto on vaikuttanut sähköpostitse käytävän viestinnän määrään?”

”Miten Microsoft Teamsin ominaisuuksia on hyödynnetty tiimien sisäisessä ja tiimien välisessä viestinnässä?”

”Miten Microsoft Teamsin ominaisuuksia on hyödynnetty tiimien sisäisessä ja tiimien välisessä yhteistyössä?”

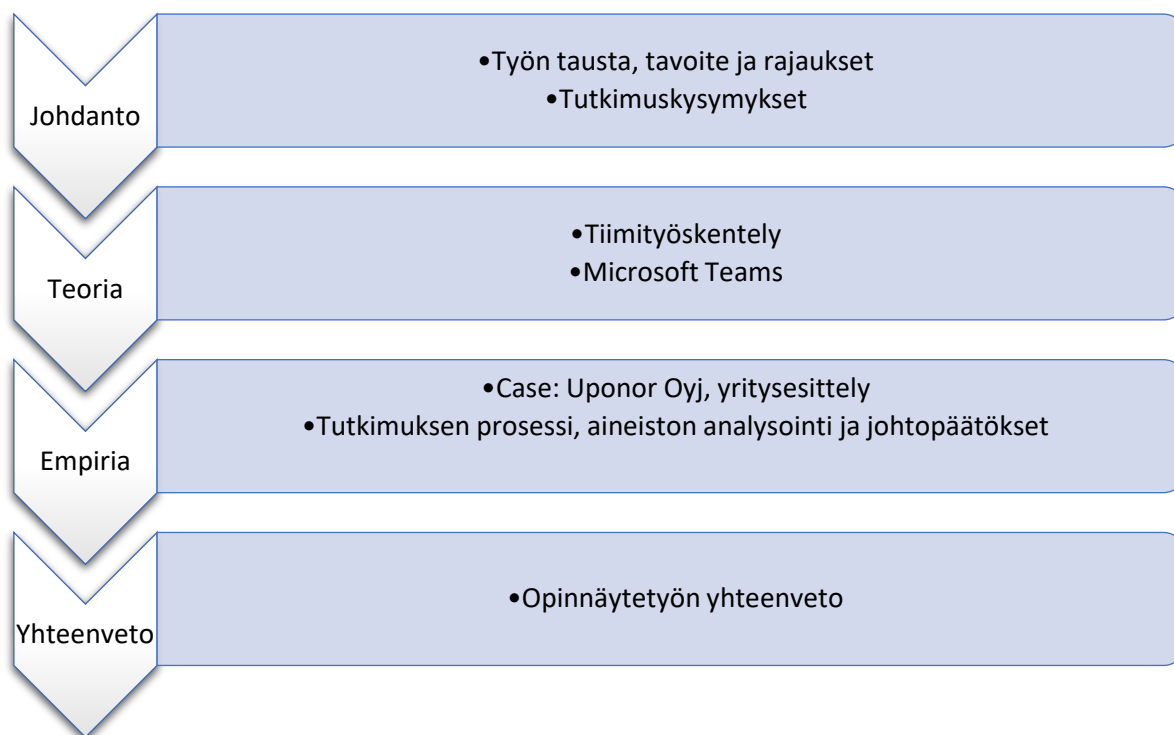
### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska sillä pystytään tutkimaan aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tuomaan esille muutoksia aikaisempaan (Hirsjärvi ym. 2009, 164). Tietolähteinä käytetään yrityksen työntekijöitä ja kohdejoukko on valittu opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti. Kvalitatiivinen tutkimus on hyvä valinta tähän opinnäytetyöhön, koska tutkimuksen tavoitteena on löytää uusia tosiasioita, enemmän kuin todentaa aikaisempia väittämiä ja totuuksia (Hirsjärvi ym. 2009, 161).

Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Tutkimusta varten haastateltiin 11 työntekijää kolmesta eri tiimistä. Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu, koska menetelmä on koettu toimivaksi sekä laadulliseen että määrälliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Teemahaastatteluiden hyvänä puolena pidetään etenkin sitä, että etukäteen suunniteltuja kysymyksiä voidaan soveltaa haastattelutilanteessa niin haastattelijalle kuin haastateltavallekin sopivaksi, ja tämä mahdollistaa tiedonhankinnan maksimoimisen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48.)

## 1.4 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö rakentuu viidestä pääluvusta, joista ensimmäisenä on johdanto. Johdannossa opinnäytetyön tekijä selvittää lukijalla miksi hän valitsi kyseisen aiheen ja mikä työn tavoite on. Johdannosta käy myös ilmi se, miten työ on rajattu, mitä tutkimusmenetelmiä on käytetty ja miten tutkimuskysymykset aiheeseen on laadittu. Luvut 2 ja 3 käsittelevät aiheeseen liittyvää teoriapohjaa tiimityöskentelystä ja Microsoft Teamsista. Näissä luvuissa opinnäytetyön tekijä avaa tärkeimpiä käsitteitä liittyen tiimityöskentelyyn. Microsoft Teamsia käsittelevässä luvussa kerrotaan tarkemmin kyseisen ohjelman ominaisuuksista ja kuinka kyseisiä ominaisuuksia voidaan hyödyntää tiimityöskentelyssä. Luvussa 4 esitellään tutkimuksen empiirinen eli tutkiva osuus. Tämä luku sisältää tietoa siitä, miten tutkimuksen prosessi eteni, miten haastattelukysymykset muodostuivat, mitä tuloksia haastatteluista saatiin ja mitä johtopäätöksiä haastattelun tuloksista voidaan tehdä. Tässä luvussa esitellään myös case-yrityksenä toimivaa Uponoria ja pohditaan tutkimuksen luotettavuutta yleisesti. Työn viimeistelee yhteenveto, jossa opinnäytetyö käydään kokonaisuutena läpi.



Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne

Kuviossa 1 esitellään opinnäytetyön rakenne kokonaisuudessaan. Opinnäytetyön rakenne on jaettu kuviossa johdantoon, teoriaan, empiriaan ja yhteenvetoon.

## 2 Tiimityöskentely

### 2.1 Tiimityöskentelyn taustaa

Nykypäivänä tiimitoiminnasta puhutaan todella paljon, mutta oikeiden tiimien olemusta ja toimintaedellytyksiä ei vielä kukaan ymmärretä sillä tasolla kuin pitäisi. Tämä on outoa, koska tiimitoimintaa on harjoitettu Suomessa jo vuosikymmeniä. (Eklund ym. 2019, 19.)

Tiimitoiminnan historia ja sen leviäminen ulottuu suomalaisiin yrityksiin jo 1980-luvulla. Monessa yrityksessä tiimiytyminen on onnistunut loistavasti ja näin myös muuttanut jokapäiväistä tapaa tehdä työtä. Taitavasti johdetuista tiimeistä on päästy näkemään erinomaisia esimerkkejä. Nämä tiimit loistavat ja tuovat organisaation toimintaan tehokkuutta, laatua ja hyvää yhteishenkeä. Organisaatiot ovat huomanneet, että nämä menestyneet huipputiimit eivät synny itsestään, vaan tarvitsevat pitkäaikaisen ja systemaattisen kehittämisprosessin tuloksen varmistamiseksi. Tähän liittyen on myös oivallettu, että huipputiimien suorituskyvyn ylläpitäminen vaatii jatkuvaa työpanosta. On huomattu että, jos tästä kehitystyöstä luovutaan, tiimien tehokkuus laskee nopeasti. (Eklund ym. 2019, 19.)

Kuitenkaan monet organisaatiot eivät ole kehittäneet tiimitoimintaa niin kuin pitäisi ja se on koettu haastavaksi. Eri yrityksiin sisältä on löydetty niin sanottuja valetimejä, jotka ovat muodostuneet siksi, koska tiimejä ei ole kehitetty perustamisen jälkeen. Tähän on vaikuttanut mahdollisesti motivaation ja taidon puute. Valetimi on työyhteisö, joka kutsuu itseään tiimiksi, mutta ei toimi tiimin tavoin. Tällainen tiimi on perustettu ilman sen kummempaa ohjausta, koulutusta tai tiimiytymiseen tarvittavaa toimintaympäristön rakentamista. (Eklund ym. 2019, 19-20.)

Tiimit eivät kuitenkaan kehity itsessään, vaan ne tarvitsevat taitavan valmentajan, joka on omistautunut asialleen. Tällainen valmentaja ymmärtää myös työnsä merkityksen eikä asetaudu asemaan, jossa tiimivalmentajan työ on pelkkä sivurooli, johon käytetään aikaa vain, jos sitä jää ”oikeilta” töiltä yli. Jokaisen toimivan huipputiimin takana on myös taitava ja osaamista kehittävä tiimivalmentaja. (Eklund ym. 2019, 19-20.)

### 2.2 Työporukasta tiimiksi

Tiimitoiminta on ihmisten luonnollinen organisoitumistapa silloin, kun mikään byrokraattinen rakenne tai mekaaninen johtamismalli ei määritä tapaa toimia yhdessä. Esimerkkinä tästä ovat startup-yritykset. Näissä tiimit syntyvät yleensä varsin spontaanisesti, vaikkapa kaveriporukan aloittaessa omaa yritystoimintaa yhdessä. Tiimityöskentely on jouhevaa ja tarpeeton byrokraatia ja hierarkia on poissa. Monissa yrityksissä tämä kuitenkin vaikeutuu yrityksen kasvaessa. (Eklund ym. 2019, 25.)

Yrityksen kasvun yhteydessä byrokratia tulee useasti pakosti kuvioihin mukaan. Yrityksen toimintatavat muuttuvat jäykemmäksi ja alussa saavutettu menestyksen säilyttäminen vaikeutuu, kun tiimimäinen toimintatapa vaikeutuu. (Eklund ym. 2019, 25.)

### 2.3 Tiimiäly

Tehokkaan tiimin voima muodostuu toimivan yhteistyön kautta syntyvästä kollektiivisesta älykkyydestä, jota kutsutaan tiimiälyksi. Älykkyys määritellään kyvyksi abstraktiin ajatteluun, päättelyyn, oppimiseen, suunnitteluun ja ongelmanratkaisuun. Älykkyys ei kuitenkaan ole ainoastaan yksilöiden ominaisuus, vaan sitä pystyy tuottamaan myös tiimi itsessään.

*”Toimiva tiimi pystyy parhaimmillaan tuottamaan parempia päätöksiä kuin kukaan sen jäsen yksin.”*

Tiimiäly ei ole kuitenkaan tiimin jäsenten yhteenlaskettu älykkyydosamäärä, vaan ennemmin sen voisi ilmaista tiimin kyvyksi yhdessä hahmottaa ja ratkaista vaikeita ongelmia. (Eklund ym. 2019, 37.)

Miten älykäs tiimi kootaan? On tutkittu, että valitsemalla vain huippuälykkäitä ihmisiä tiimiin, saattaa tiimin jäsenet helposti sortua sisäiseen kilpailuun, omien intressien tavoitteluun ja erimielisyyksiin. Älykäs tiimi perustuukin tiimin jäsenten kykyyn tehdä yhteistyötä keskenään saumattomasti, joka tarkoittaa hyvien vuorovaikutustaitojen osaamista. Älykäs tiimi toimii hyödyntäen jokaisen jäsenen henkilökohtaista osaamista ja kykyä ratkaista erilaatuisia ongelmia yhdessä. Tiimiäly tiimin sisällä vaatii sen jäseniltä myös tietynlaista sosiaalista herkkyyttä. Tiimin jäsenten kyky havainnoida ja tulkita toisen tiimin jäsenen tunteita ja sanattomia viestejä parantaa tiimin jäsenten välisten yhteistyön laatua. (Eklund ym. 2019, 37.)

Tiimejä tutkittaessa on havainnoitu erilaisia ominaisuuksia, jotka tehostavat tiimiälyä. Näistä ensimmäinen on luottamus tiimin jäsenten välillä. Mitä paremmin tiimin jäsenet tuntevat toisensa, he muodostavat välilleen luottamusta. Sosiaali- ja vuorovaikutustaidot ovat toinen tärkeä osa tiimiälyn muodostumista tiimin sisällä ja korkean tiimiälyn kehittäminen vaatii sitä, että tiimin jäsenet toimivat hyvin yhdessä. Tiimiälyn kehittäminen tiimin sisällä vaatii hyvää keskusteluyhteyttä ja jokaisen tiimin jäsenen tulee olla perillä tiimin tarkoituksesta, visiosta, toimintamalleista, tiimisäännöistä sekä yksittäisten jäsenten vahvuuksista ja mielenkiinnon kohteista. Näin toimien, tiimin jäsenten näkemys tiimin toiminnasta vahvistuu. (Eklund ym. 2019, 38.)

Tiimiälyä kuvailtaessa voidaan sitä verrata aivojen neuroverkostoon, joka aivotutkimusten mukaan on jatkuvasti kehittyvä ja mukautuva. Tiimi, joka hyödyntää tiimiälyä pystyy

toimimaan yhtä joustavasti. Tällainen tiimi on kykenevä oppimaan kokemastaan, keräämään tietoa ja jakamaan sitä saumattomasti. Jos toiminnan osalta eteen tulee jokin este, se pyrkii ohittamaan esteen muovautumalla ja luo näin toimintamallin esteen ohittamiseksi. (Hiila ym. 2019, 65.)

Yritykset hyötyvät tiimiällystä laajasti, koska se parantaa tiimin yksilöiden suoritusta. Stanfordissa tehdyn tutkimuksen mukaan, pelkästään tunne yhteenkuuluvuudesta parantaa työntekijöiden yleistä suorittamisen tasoa. Erään toisen Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan, työntekijöiden toimiminen yhdessä parantaa yrityksen suoritusta viisinkertaisesti. Tästä voidaan tehdä päätelmä, että mitä paremmin työntekijät tuntevat kuuluvansa tiimiin ja mitä enemmän he tekevät työtänsä yhdessä muiden tiimiläisten kanssa, sitä parempaa tulosta heidän yrityksensä voi tehdä. (Hiila ym. 2019, 66.)

Vaikka tiimityöskentely ja tiimit ovat olleet mukana työelämään keskittyvässä kehityksessä jo 1980-luvulta lähtien on tiimien ja varsinkin tiimiällyn merkitys kasvanut suuresti lähivuosina. Digitalisaation eteneminen yhteiskunnassa on merkinnyt monen työpaikan ja työtehtävän loppua. Nämä työt on automatisoitu ja siksi organisaation kannalta on tärkeää, että vielä ihmisvoitteisissa työtehtävissä ja tiimeissä osataan ottaa kaikki irti tiimiällystä. Tämä tarkoittaa innovatiiviseen ajatteluun pystymistä yhteistyön ja vuorovaikutuksen avulla. (Hiila, ym. 2019, 66.)

Tiimiällyn merkitys on huomattava jokaisella toimialalla, mutta esimerkiksi voidaan nostaa terveydenhoitoala. Tulevaisuudessa tekoälyohjelmat pystyvät diagnosoimaan suurimman osan taudeista ja vastaanotot siirtyvät hiljalleen kohti digitaalisia kanavia. Tämä tarkoittaa sitä, että alan toimijat voivat käyttää aikansa esimerkiksi potilaskokemuksen parantamiseen ja valmentavan terveydenhuollon kehittämiseen. Tulevaisuuden kuva terveydenhuoltoalalla näyttää siltä, että asiakkaalle ei ainoastaan riitä diagnoosi ja reseptilappu, vaan alan parhailta yrityksiltä odotetaan aktiivista tapaa kehittää asiakkaan terveyttä ja auttaa yleisen terveyden ylläpidossa. Sitra on omassa tutkimuksessaan maininnut mahdollisuudesta, että lähivuosina ihmisen terveyttä ei hoideta ainoastaan sairastapauksissa, vaan pyritään valmentamaan hyvinvointia ennaltaehkäisevästi. Tällaiseen lopputulokseen pääsemiseksi voitaisiin kasata tiimi lääkäreistä, fysioterapeuteista, psykoterapeuteista ja ravintovalmentajista. Tämä ajatus ei ole täyttä fantasiaa, vaan Suomessa on jo tällä hetkellä työterveyslaitos nimeltä Heltti, joka pyrkii liiketoimintamallinsa mukaan ennaltaehkäisemään sairauksia alan ammattilaisista muodostuvan tiimin ja aktiivisen digitaalisten kanavien avulla. (Hiila ym. 2019, 66-67.)

Vaikka tiimiällyn hyödyt korostuvat työtehtävien siirtyessä koneiden tehtäväksi, se ei kuitenkaan tarkoita, että se olisi ainoa syy, miksi yritysten tulisi hyödyntää sitä. Digitalisaation

aikakaudella tiimiälyn merkitys korostuu, jotta teknologian kehitys pystytään toteuttamaan. Prosessi itsessään ei tapahdu vain nappia painamalla, vaan siihen tarvitaan luovaa tiimityötä, ja itse tiimiälyä voidaan pitää koko digitalisaation edellytyksenä. Tiimityöskentely tarjoakin yrityksille pikaväylän uudelleenlaiseen ja rohkeaan ajattelutapaan. Tiimiälyä hyödyntävät tiimit tuovat yhteen monenlaista osaamista ja näin ollen voimistavat toisiaan, muodostaen parempia sekä luovempia ratkaisuja ongelmiin. Onnistunut tiimityö palkitsee myös tiimin yksilöitä tutkitusti paremmalla työhyvinvoinnilla ja mahdollisuutena oppia. (Hiila ym. 2019, 66-67.)

## 2.4 Tiimityöskentely kilpailuetuna

Kuten edellisessä luvussa mainittiin, tiimiälyn hyödyntäminen tiimityöskentelyssä antaa organisaatioille mahdollisuuden kilpailuetuun omalla toimialallaan. Tiimiälyn käyttö tiimityöskentelyssä kiteytyy näihin kuuteen näkökulmaan:

### 1. Tiimi on enemmän kuin yksilöiden vahvuudet

Nykypäivänä organisaatioiden haasteet vaativat yhä monipuolisempaa osaamista ratkaisujen löytämiseksi. Harva yksilö osaa kuitenkaan kaikesta kaikkea, joten tiimien muodostaminen huomioiden jokaisen jäsenen osaamisalueet onkin tärkeä osa tiimin potentiaalin kohottamista. Näin ollen tiimi on enemmän kuin osiensa summa. Tiimin jäsenten osaamisen vaaraan voidaan kehittää ajattelua, jota ei tapahtuisi, jos tiimin jäsenet työskentelisivät itsenäisesti. (Hiila ym. 2019, 67.)

### 2. Tiimissä yksilö oppii enemmän

Tiimityö ei ole pelkästään työtehtävien suorittamista vaan yhdessä tekeminen kehittää myös tiimin jäsenten henkilökohtaista osaamista. Tiimi, joka muodostuu erilaisista ihmisistä, tarjoaa jäsenilleen mahdollisuuden oppia muiden kokemuksista ja näkökulmista. Muiden tiimiläisten työntekoa seuraamalla jokainen jäsen voi kehittää omaa tapaansa työskennellä. (Hiila ym. 2019, 68.)

### 3. Tiimi ratkaisee monimutkaisempia ongelmia kuin yksilö

Tämän hetken yritysmaailmassa ajatellaan, että nykyiset globaalin aikakauden yritykset eivät voi ratkaista ongelmia ilman tiimityötä. Digitalisaatio, väestön ikääntyminen ja ilmaston muutos tarjoavat ongelmia, jotka tarvitsevat mahdollisimman monimuotoista ja luovaa ajattelutapaa niiden ratkaisemiseen. Tähän pystytään parhaiten tiimityötä hyödyntämällä. (Hiila ym. 2019, 68.)

#### 4. Tiimi tunnistaa ongelmat nopeammin kuin yksilö

Tiimityössä tiimin jäsenet kiinnittävät huomiota erilaisiin asioihin ja näkevät tehtävät erilaisesta näkökulmasta. Tästä on iso apua virheiden huomaamiseen ja näin ollen myös virheet korjataan nopeammin. Yksilötyön yksi heikkouksista on juuri omaan osaamiseen sokaistuminen, joka hidastaa virheiden huomaamista. (Hiila ym. 2019, 68.)

#### 5. Tiimi työskentelee tehokkaammin kuin yksilö

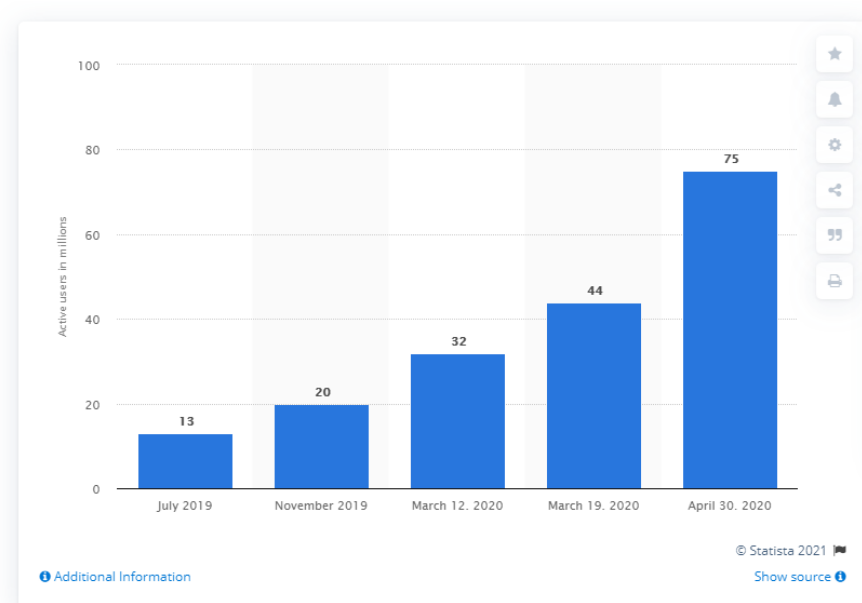
Yleisesti tiimityöskentelyä pidetään tehokkaana tapana tehdä työtä. Hyvin organisoitu tiimi pääsee nopeammin haluttuun lopputulokseen kuin yksilö. Esimerkiksi ajatustyötä vaativat asiantuntijatehtävät ratkeavat yleensä kivuttomammin tiimityöskentelyn voimalla. (Hiila ym. 2019, 68.)

### 3 Microsoft Teams

#### 3.1 Microsoft Teamsin esittely

Teams on Microsoftin kehittämä tiimityöskentelyyn tarkoitettu työkalu. Microsoft itse kuvaa Teamsia tiimityön keskuksiksi, joka toimii Microsoftin Office 365 nimisessä pilviympäristössä. Teams on uutena sovelluksena otettu varsin hyvin vastaan ja se onkin saavuttanut Microsoftin nopeimmin kasvavan sovelluksen tittelin. Teamsia käyttää aktiivisesti tällä hetkellä yli 500 000 organisaatiota. (Microsoft 2021a.)

COVID-19 takia monet yritykset ovat ottaneet Teamsin käyttöönsä ja tilastot näyttävät, että Teamsin päivittäisten käyttäjien määrä on kasvanut vuoden 2020 alussa räjähdysmäisesti. Kuten kuviosta 2 käy ilmi, käyttäjämäärät tuplaantuivat muutaman kuukauden sisällä keväällä 2020, kun koronapandemia alkoi vaikuttaa maailmanlaajuisesti ja yrityksen työntekijät siirtyivät työskentelemään kotitoimistoihin. (Statista 2021.) Uusimman tiedon mukaan Microsoft Teamsin päivittäiset käyttäjämäärät ovat nousseet jo 115 miljoonaan lokakuussa 2020 (Warren 2020).



Kuvio 2 Käyttäjämäärien kasvu keväällä 2020 (Statista 2021)

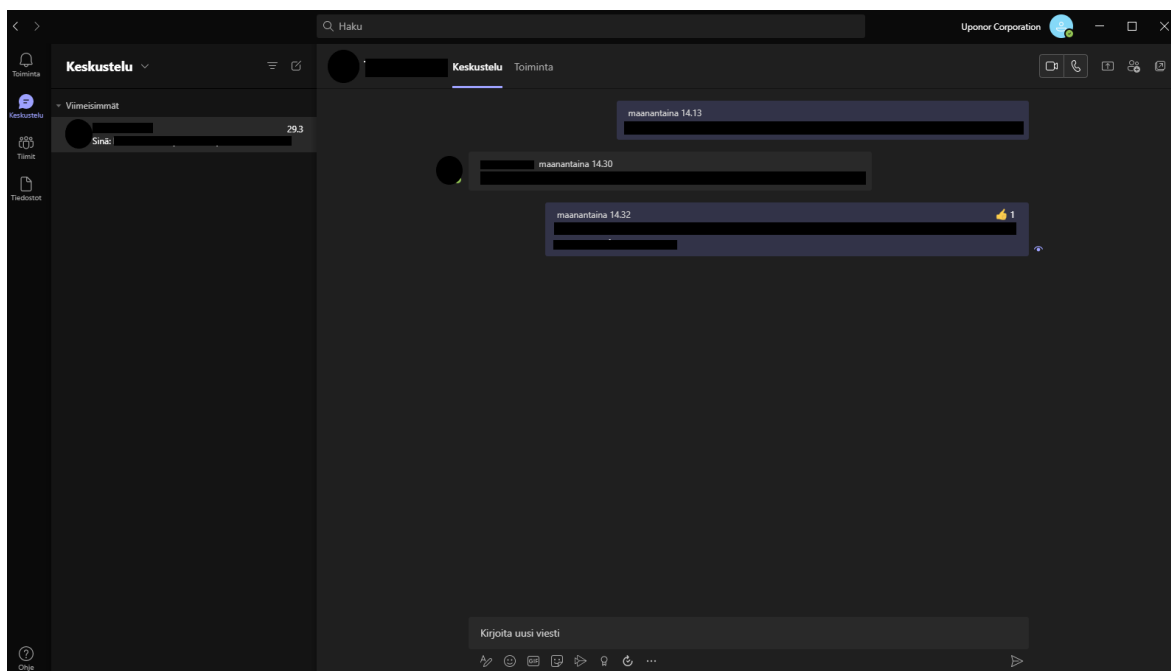
Microsoft Teams on saatavilla useille eri laitteille. Sovelluksen voi asentaa Windows-, Mac- ja Linux-käyttöjärjestelmillä varustettuihin tietokoneisiin. Teamsia voi käyttää myös mobiilisti puhelimen sovelluskaupasta ladattavalla sovelluksella. Sovelluksen voi ladata Android- ja iOS-käyttöjärjestelmille. Tämän lisäksi Teamsia voi käyttää myös internetselaimella.

## 3.2 Teamsin ominaisuudet

### 3.2.1 Henkilökohtaiset- ja ryhmäkeskustelut

Pikaviestintä on yksi Teamsin ominaisuuksista, joka on tuttu jo aikaisemmasta Skype for Business- sovelluksesta. Teamsin osalta tätä osa-aluetta on kuitenkin paranneltu entisestään ja siihen on lisätty uusia hyviä ominaisuuksia muun muassa talteen jäävä keskusteluhistoria.

Keskustelu-toiminnon kautta käyttäjät pystyvät lähettämään kahdenkeskisiä viestejä, ryhmäviestejä tai jakamaan näyttöään keskustelun tukena. Voit aloittaa tilanteeseen sopivan joko kahdenkeskisen keskustelun tai ryhmäkeskustelun. Keskustelut tallentuvat automaattisesti ja voit jatkaa aiempaa keskustelua palaamalla siihen Keskustelu-välilehden kautta. Teamsin Keskustelu-toiminnon kautta on myös mahdollista muokata tiedostoja samanaikaisesti yhden tai useamman käyttäjän ryhmäkeskusteluissa.



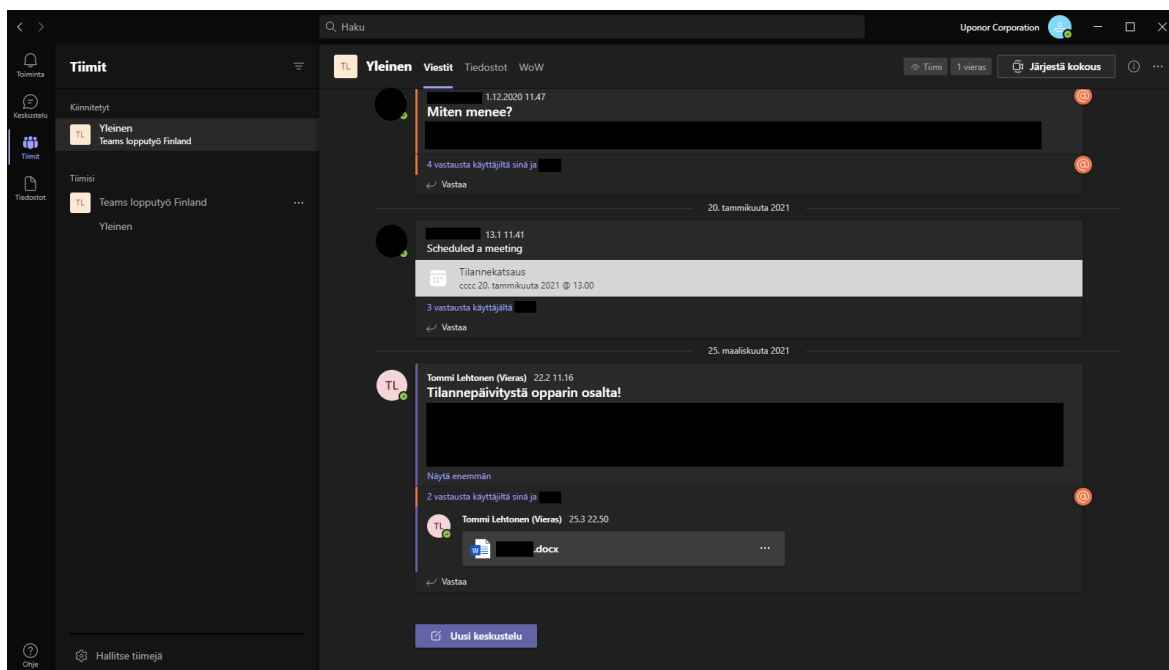
Kuva 1 Esimerkki henkilökohtaisista viesteistä

### 3.2.2 Tiimit ja kanavat

Tiimit ovat Teamsin tapa jakaa organisaation henkilökunta omiin yksittäisiin ryhmiin. Yleensä tiimi muodostetaan oman osaston tiimin kanssa. Joissain tapauksissa ja varsinkin pienissä yrityksissä tämä yksi tiimi voi olla koko yrityksen ainoa tiimi, jonka alla keskustelua harrastetaan.

Tiimien alle on mahdollista muodostaa kanavia, jotka voidaan nimetä eri osastojen, aiheiden ja projektien ympärille. Jokaisen kanavan yksityisyysasetuksia voi muokata siten, että kaikki tiimin alle lisätyt henkilöt eivät pääse näkemään jokaisen kanavan keskusteluja ja tiedostoja. Kanavien alla tapahtuu kaikki keskustelu, ääniviestit ja videokeskustelut. Jokaiselle kanavalle on myös muodostettu oma pilvitallennustila, johon on mahdollista jakaa yhteisiä tiedostoja kaikkien nähtäville. Teams mahdollistaa myös tiedostojen työstämisen yhteistyössä toisten tiimin jäsenten kanssa yhtäaikaaisesti. (Microsoft.)

Kanavien Viestit-välilehdeltä aukeaa näkymä, joka on tarkoitettu tiimin jäsenten väliseen keskusteluun. Viestit-välilehden alla käytävä keskustelu on julkista ja keskusteluun pystyvät osallistumaan kaikki kanavalle lisätyt tiimin jäsenet. Tämä ominaisuus mahdollistaa tiimien yhteisen keskustelun alustalla, johon on myös mahdollista lisätä organisaation ulkopuolisia ihmisiä. Viestit-välilehdelle lisätyt keskustelut säilyvät kanavalla ja projektitiimeissä tätä ominaisuutta voi käyttää sähköpostissa käytävän viestinnän korvaajana. Aikaisemmin tekstissä mainitut pikaviestit ovat tarkoitettu juuri nopeaan yhteydenpitoon yksityisesti. Kanavien alla käytävä keskustelu on taas enemmän projekti tai tiimikohtaista ja sinne olisi hyvä kerätä kaikki tieto, joka halutaan jakaa tiimin kesken. Keskusteluissa voi myös käyttää @-merkkiä jonkun tietyn henkilön mainitsemiseen keskustelussa. Kyseinen henkilö saa ilmoituksen Teamsin Toiminta-välilehdelle, josta hän pääsee siirtymään suoraan oikeaan paikkaan. (Microsoft 2021c.)

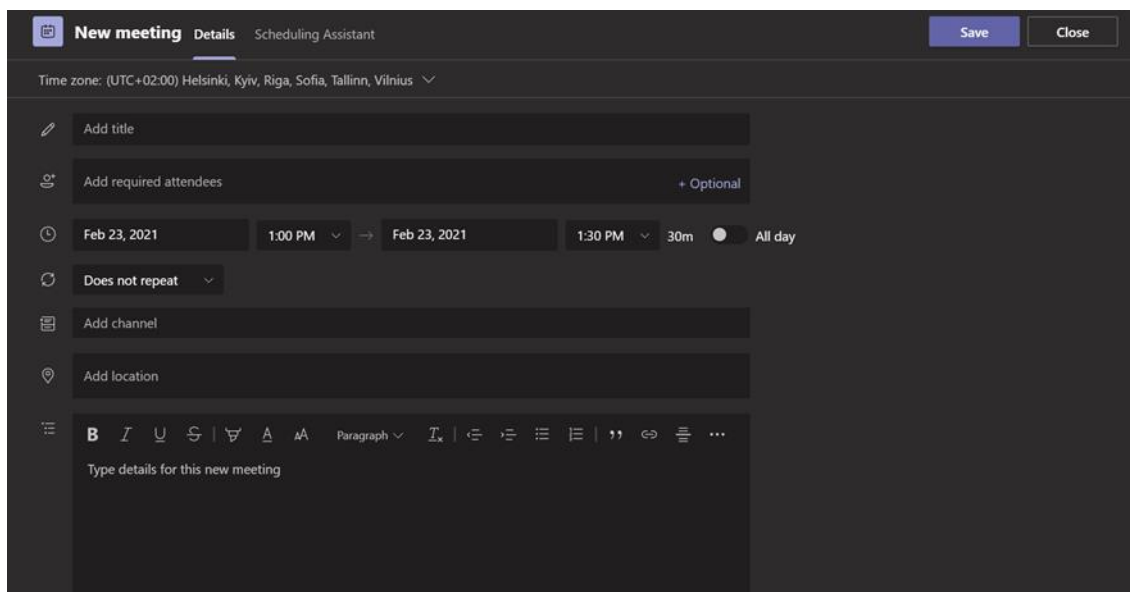


Kuva 2 Tiimit-välilehti

### 3.2.3 Verkkokokoukset

Pika- ja ryhmäkeskusteluiden lisäksi Teamsin ominaisuuksiin lukeutuu mahdollisuus järjestää kokouksia verkon välityksellä. Kokouksien maksimimäärä on rajattu 250 osallistujaan, joten näinkin suurten ryhmien kokoontuminen on mahdollista. Jos 250 osallistujan raja ei kuitenkaan riitä, on Teamsin sisällä mahdollista järjestää myös Live-tapahtumia. Live-tapahtumissa osallistujamäärä on 10 000 katsojaa ja tapahtuman kesto on rajattu neljään tuntiin. (Microsoft 2021b.)

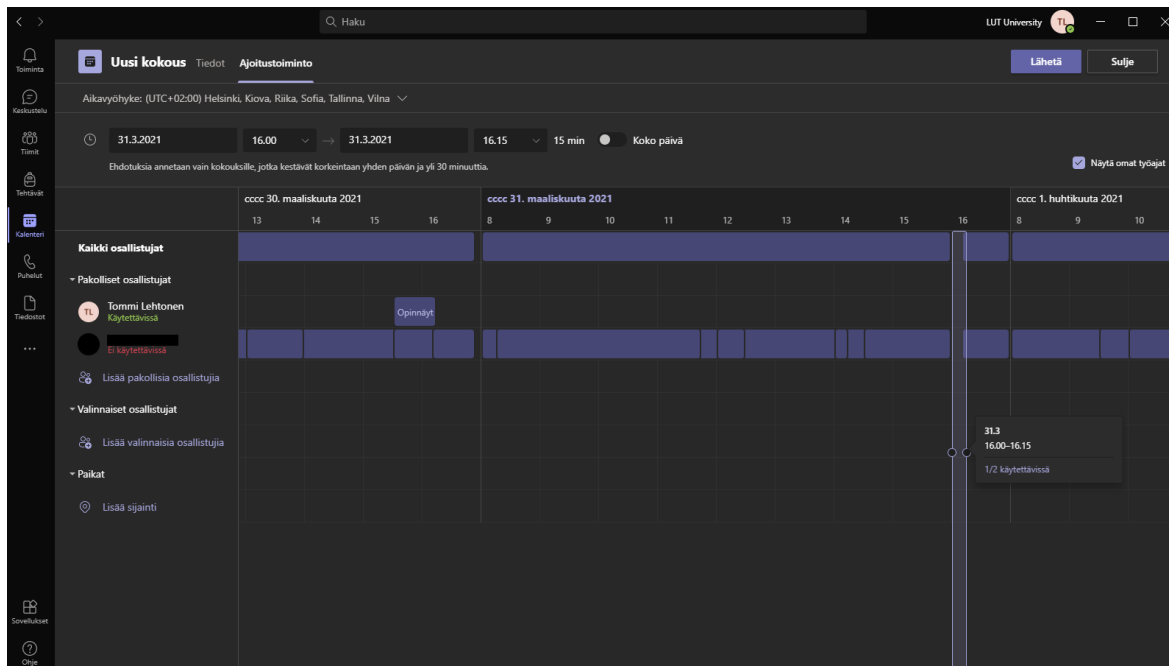
Verkkokokouksia varten varataan kokousvaraus Teamsin kalenteriominaisuuden kautta. Avautuvan ikkunan kautta täytetään tarvittavat tiedot kokouksen järjestämiseksi. Kokouksen voi järjestää kanavakohtaisesti tai perinteisemmin menetelmin lähettämällä kutsun jokaiselle kokoukseen kutsutulle henkilölle. Kokoukseen on myös mahdollista lisätä toisto, jolloin kokous järjestetään automaattisesti uudestaan esimerkiksi viikoittain. Asetuksista kokouksen järjestäjä pystyy valitsemaan myös tietyn viikonpäivän kokoukselle. Tämä ominaisuus sopii esimerkiksi tiimin viikkopalaverien järjestämiseen.



Kuva 3 Näkymä uutta kokousta tehdessä.

Kokouskutsua tehdessä Teams mahdollistaa myös kutsuttujen henkilöiden kalenterien tarkastamisen ja näin ollen kokouksen ajoittaminen kaikille sopivaan ajankohtaan on helppompaa. Tämä ominaisuus näyttää muiden henkilöiden reaaliaikaiset kalenterinäkymät paljastamatta kuitenkaan kalenterimerkintöjen sisältöä. Teamsin verkkokokous on myös

mahdollista luoda sähköpostisovellus Outlookissa liittämällä sen sähköpostiviestiin kut-  
suna.

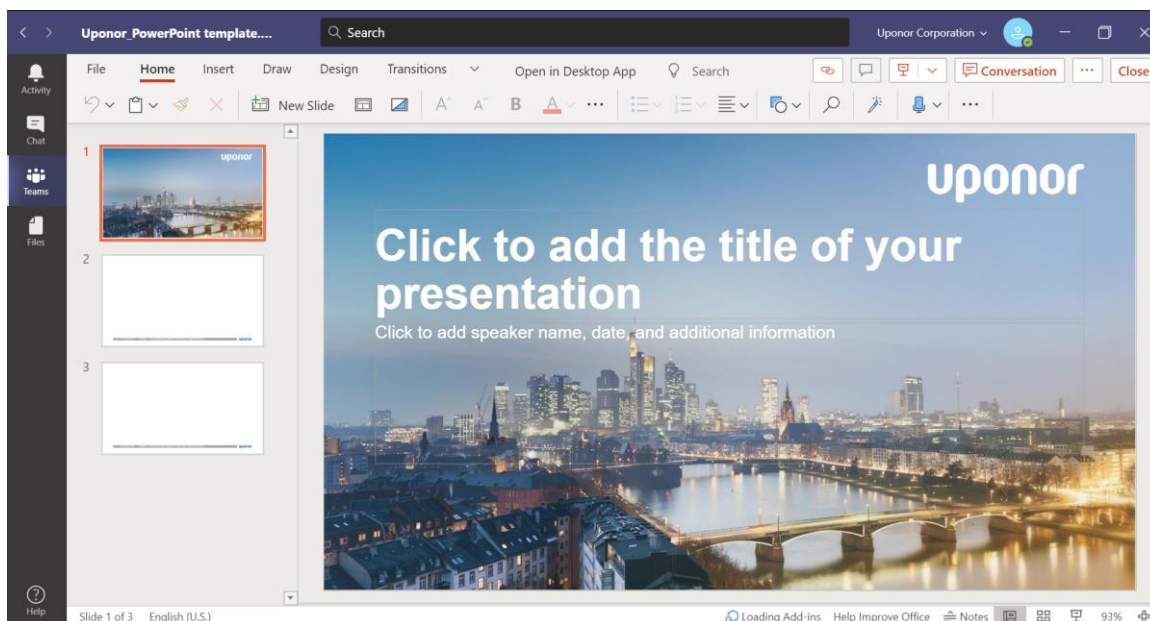


Kuva 4 Kokoukseen kutsuttavien henkilöiden kalenterien tarkastus.

### 3.2.4 Tiedostojen jakaminen

Tiedostojen jakaminen on toteutettu Teamsissa siten, että tiedostoihin pääsee käsiksi missä ikinä käyttäjän työpiste sijaitseekaan. Tämän mahdollistaa tiedostojen suojattu pilvijakaminen. Tiedostojen muokkaus ja työstäminen samaan aikaan onnistuu täysin reaaliajassa. Automaattinen synkronointi ja versiohistoriaseuranta pitävät huolen siitä, että tiedosto päivittyy jokaiselle muokkaajalle samanaikaisesti. (Microsoft 2021c.)

Teamsissa tiedostojen jako ja yhdessä työstäminen onnistuu yksityiskeskusteluissa ja tiimien omilla kanavilla. Yksityisviesteissä työskentely pysyy vain keskusteluun osallistuvien välillä, kun taas kanavien Viestit-välilehdellä muokattuja tiedostoja pystyvät käsittelemään kaikki kanavalle pääsevät henkilöt. Teamsin ominaisuuksiin kuuluu myös sisäänrakennetut Office 365-toimistosovellukset kuten Word, Excel ja Power Point. (Microsoft 2021d.)



Kuva 5 Näkymä sisäänrakennetusta PowerPoint-sovelluksesta Teamsin sisällä.

Näiden sovellusten avulla tiedostojen työstäminen onnistuu suoraan Teamsin sisällä, eikä käyttäjällä tarvitse olla edellä mainittuja sovelluksia asennettuna. (Microsoft 2021d.)

## 4 Case Uponor

### 4.1 Yritysesittely

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä jo yli 100 vuotta Suomessa toimineen Uponorin kanssa. Uponorin toiminta Suomessa perustuu taloteknisen sekä yhdyskuntateknisten tuotteiden tuotekehitykseen ja valmistukseen. Yhdyskuntatekniikan ja LVI-alan ammattilaiset muodostavat yhdessä kuluttajien kanssa asiakaskunnan, jota Uponor pyrkii palvelemaan parhaansa mukaan. Uponorin toiminta ulottuu myös Suomen rajojen ulkopuolelle. Laaja asiantuntijaverkosto kattaa maantieteellisesti hyvin laajan alueen tarjoten paikallista palvelua ja asiakastukea jo yli 30 eri maahan. (Uponor Oyj.)

Suomessa Uponorin toimipaikat ovat levittäytyneenä koko Suomen alueelle. Päätoimipaikka sijaitsee Nastolassa. Koko konsernin liiketoiminta on jaettu kolmeen segmenttiin, jotka ovat Talotekniikka - Eurooppa, Talotekniikka - Pohjois-Amerikka ja Uponor Infra. Talotekniikan osa-alueisiin kuuluvat mm. lämmitys-, viilennys-, ja ilmanvaihtoratkaisut. Infran eli yhdyskuntateknisten ratkaisujen tarkoitus on käyttö- ja viemäriveresien johtaminen ympäristöä vahingoittamatta sekä kaupungeissa että haja-asutusalueilla. (Uponor Oyj.)

### 4.2 Tutkimusprosessi

Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyötä varten valittiin haastattelututkimus. Tutkimusta tehdessä hyödynnettiin myös osallistuvaa havainnointia. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että opinnäytetyön kirjoittaja työskenteli toimeksiantajan palveluksessa 7 kuukauden ajan tarjouslaskennan tehtävissä. Tämän työharjoittelujakson aikana Uponorilla otettiin käyttöön Teams, joten haastattelukysymyksiä laadittaessa opinnäytetyön kirjoittajalle oli jo muodostunut tutkittavan aiheen ympärille hieman taustatietoa.

Tutkimuksen prosessin ensimmäinen vaihe oli rakentaa haastatteluja varten kysymykset. Kysymyksiä pohdittaessa pyrittiin keskittymään siihen, että niillä saataisiin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Haastattelun kysymyksiä pohdittaessa aloitettiin myös haastateltavien valinta. Opinnäytetyön tekijä pyrki valitsemaan haastateltaviksi henkilöitä mahdollisimman laajasti, jotta mahdolliset eroavaisuudet eri tiimien työskentelytavoissa Teamsin kanssa tulisivat tutkimuksessa esille. Haastattelut toteutettiin syksyllä 2020 ja ne järjestettiin etänä Teamsin kautta. Toimeksiantajan yhteyshenkilö oli yhteydessä haastateltavien työntekijöiden tiimien esimiehiin ja esitteli mahdollisuuden osallistua tämän opinnäytetyön tekoon. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä sopi tarkemmat haastatteluajat haastateltavaksi suostuneiden kanssa. Haastatteluja varten valikoitui lopulta 11 haastateltavaa kolmesta eri tiimistä. Tiimit sijaitsivat kaikki eri toimipisteissä Suomessa. Haastattelut

suoritettiin yksittäishaastatteluina ja niihin oli varattu aikaa noin 30 minuuttia haastateltavaa kohden. Suurimman osan kanssa tässä aikamäärässä pysyttiin, mutta muutama haastattelu venyi jopa tunnin mittaiseksi. Opinnäytetyön tekijä laati haastattelujen aikana muistiinpanot kysymyksien vastauksista ja jokainen haastattelu myös nauhoitettiin, jotta materiaalia voisi tarkastella vielä uudestaan myöhemmin. Haastatteluista saatu aineisto oli laaja haastateltavien määrän ansiosta. Haastatteluaineiston purkaminen ja analysointi aloitettiin keräämällä haastattelujen vastaukset tiimikohtaisesti omalle Word-tiedostolle. Näin vastauksia pystyi tarkastelemaan kysymyskohtaisesti tiimeittäin ja vastauksista pystyi muodostamaan kokonaiskuvan siitä, miten tiimin sisällä on esimerkiksi hyödynnetty Teamsin ominaisuuksia. Analysointi toteutettiin käymällä tiimin sisäisesti vastaukset yksi kerrallaan läpi ja lopuksi vertailevaa analysointia tehtiin eri tiimien välillä. Tämän perusteella pystyttiin muodostamaan johtopäätöksiä siitä, miten tiimit ovat hyödyntäneet Teamsin ominaisuuksia ja miten viestintä ja yhteistyö on muuttunut uuden sovelluksen käyttöönoton alkuvaiheessa.

## 1. Haastattelukysymyksien laatiminen

## 2. Haastateltavien valinta

## 3. Haastattelujen toteuttaminen

## 4. Haastatteluaineiston purkaminen ja analysointi

## 5. Johtopäätösten tekeminen

Kuvio 3 Tutkimusprosessin vaiheet

### 4.3 Haastattelujen toteuttaminen

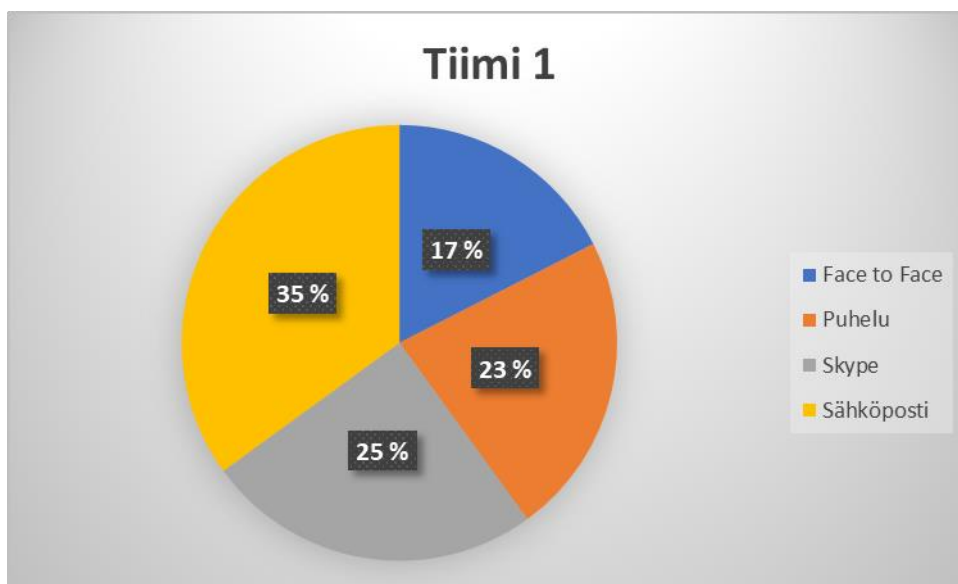
Tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluiden avulla. Haastattelut järjestettiin yksittäishaastatteluina. Haastatteluihin valitut tiimit toimivat Suomessa ja ne on valittu siten, että haastatteluihin osallistuisi työntekijöitä mahdollisimman laajasti eri toimipisteistä. Teemahaastattelun kysymyksiä valmistellessa opinnäytetyön kirjoittaja pystyi hyödyntämään omaa taustaansa ja käyttökokemuksia, joita työharjoittelun aikana oli kertynyt. Haastattelut

nauhoitettiin, jotta aineistoa pystyisi läpikäymään uudelleen myöhemmin. Haastateltavilta kysyttiin lupa haastattelun tallentamiseen. Kaikki haastateltavat suostuivat tähän.

Kysymykset (Liite 1) rakennettiin siten, että ensimmäiset neljä kysymystä kartoittaisivat lähtötasoa, jolloin haastattelija pyrki palauttamaan haastateltavan siihen aikaan, kun Teams ei ollut vielä käytössä yrityksessä. Kaksi ensimmäistä kysymystä rakennettiin niin, että haastateltavan tulisi järjestää vastausvaihtoehdot paremmuusjärjestykseen ja perustella järjestyksensä. Kysymyksissä pyrittiin muodostamaan ero sen välillä, miten haastateltavat mielellään viestivät tiimin sisällä ja muiden uponorilaisten kanssa työn merkeissä.

Vastausvaihtoehdot olivat face to face eli asian hoitaminen henkilökohtaisesti kasvokkain. Osalle haastateltavista tämä vaihtoehto ei ollut mahdollinen, koska koko tiimi ei toiminut saman katon alla. Toinen vastausvaihtoehto oli puhelu eli puhelinsitto suoraan työpuhelimien. Kolmas vastausvaihtoehto oli Skype ja tällä tarkoitettiin haastattelussa lähinnä Skypen kautta lähetettäviä pikaviestejä. Viimeisenä vastausvaihtoehtona oli sähköposti.

Näiden kysymysten vastausvaihtoehtojen pohjalta tieto kerättiin Excel-taulukkoon, jossa vastauksista muodostettiin tiimikohtaisesti piirakkakaavio kuvaamaan sitä, miten vastaukset eri tiimien välillä rakentuivat. Vastausvaihtoehdot pisteytettiin niin, että ensimmäiseksi valitusta vastauksesta sai eniten pisteitä ja toiseksi valitusta vastauksesta yhden pisteen vähemmän ja niin edelleen. Lopulta pisteet laskettiin yhteen. Tiimien vastauksista muodostettiin yksi yhtenäinen piirakkakaavio kuvaamaan tiimin vastauksia kuten kuvio 4 voi huomata.



Kuvio 4 Tiimin 1 vastaukset esiteltynä piirakkakaavion muodossa.

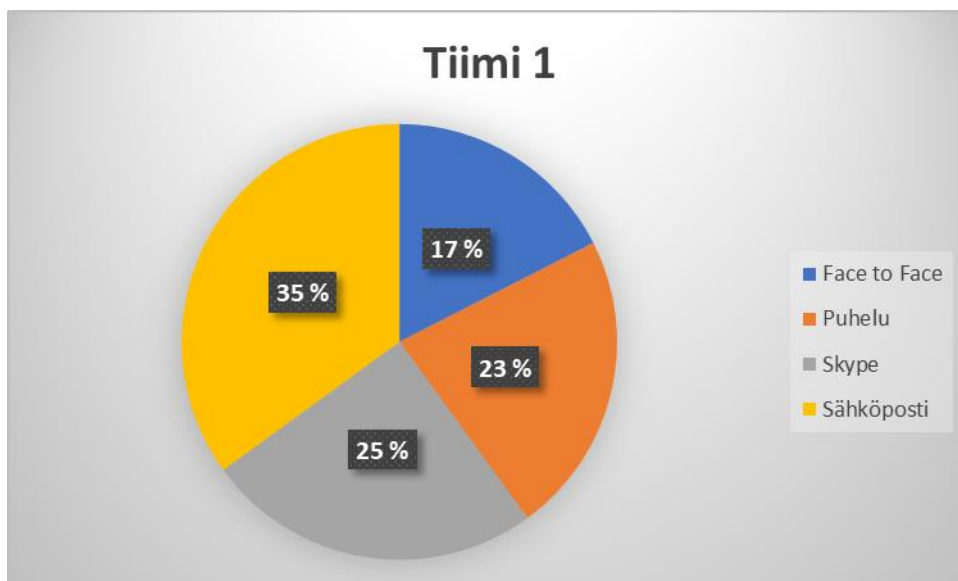
Lopuissa lähtötasoa mittaavissa kysymyksissä haluttiin saada tietoa, miten haastateltavat olivat aikaisemmin toimineet esimerkiksi silloin, kun tiedostoja oli pitänyt jakaa tai muokata yhdessä tiimin sisällä. Näistä lähtötasoa mittaavista kysymyksistä saatiin tutkimuksen kannalta kattava kuva tutkimuksen alkutasosta eli siitä, miten tiimeissä on aikaisemmin toimittu ennen Teamsin käyttöönottoa.

Haastattelun viimeiset 9 kysymystä keskittyivät Teamsin ominaisuuksien käyttöön tiimityöskentelyssä, tiedon avoimuuteen tiimin sisällä ja sähköpostiliikenteen muutoksen selvittämiseen. Sähköpostiliikenteen muutoksen selvittämisessä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, miten Teamsin käyttöönotto on vaikuttanut tiimien sähköpostiviestintään. Pois lukien ensimmäiset kaksi kysymystä kaikki olivat avoimia kysymyksiä, ja haastattelijat pyrki saamaan mahdollisimman paljon perusteluja vastauksille esittämällä haastattelun aikana tarkentavia lisäkysymyksiä.

#### 4.4 Haastattelujen tulokset

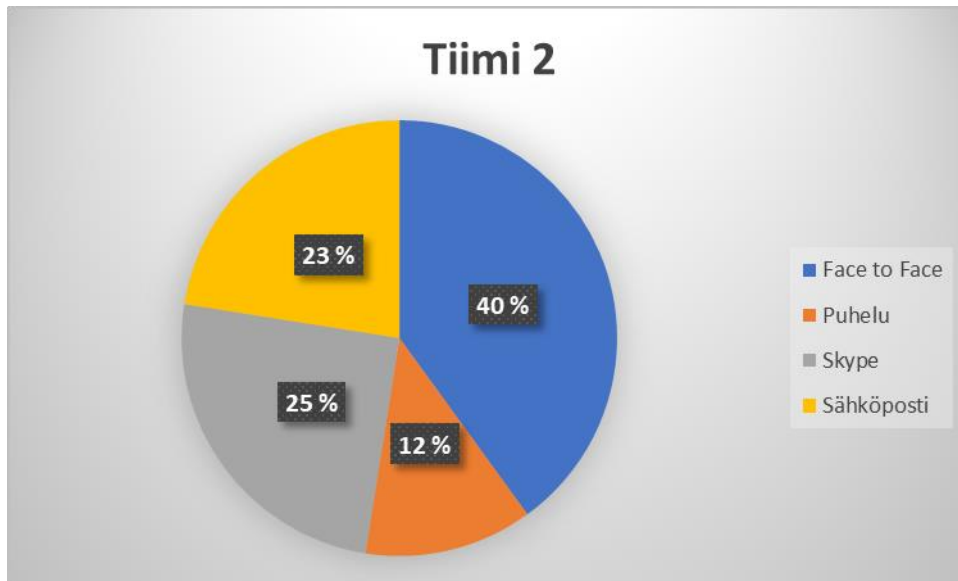
Aineiston analysointi toteutettiin teemoittain ja jokainen haastattelussa esitelty kysymys purettiin yksi kerrallaan. Kysymykset eriteltiin ja yhden kysymyksen vastaukset jaettiin teema-kohtaisiin ryhmiin. Aineisto ryhmitellään tiimikohtaisesti, jotta voidaan vertailla saatua tietoa eri tiimien välillä ja näin muodostaa käsitys siitä, miten eri tiimeissä Teams on otettu käyttöön ja miten se näkyy tiimin viestinnässä ja yhteistyössä. Haastattelujen osallistajat jaettiin kolmeen eri tiimiin, jotka ovat nimetty seuraavasti Tiimi 1, Tiimi 2 ja Tiimi 3.

Haastattelun ensimmäisessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään miten haastateltavat ovat mieluiten hoitaneet tiimin sisäisen viestinnän ennen Teamsin käyttöönottoa. Vastausvaihtoehdot tuli asettaa paremmuusjärjestykseen. Ykköstiimin sisäinen viestintä hoidettiin mieluiten sähköpostilla (35%), toiseksi mieluiten Skypellä (25%), kolmanneksi puhelimitse (23%) ja vähiten mieluiten kasvokkain (17%). Haastatteluista ilmeni, että sähköpostia käytetään mieluiten, koska sen avulla on mahdollista ohjata viesti työkaverille niin, että alkupeäinen viesti säilyy mukana. Myös mahdolliset liitetiedostot kulkevat sähköpostissa kätevästi mukana. Haastateltavat sijoittivat Skypeen toiseksi, koska kokivat että aikaisemmin se oli tiimin sisäisessä viestinnässä helppo ja nopea tapa viestiä.



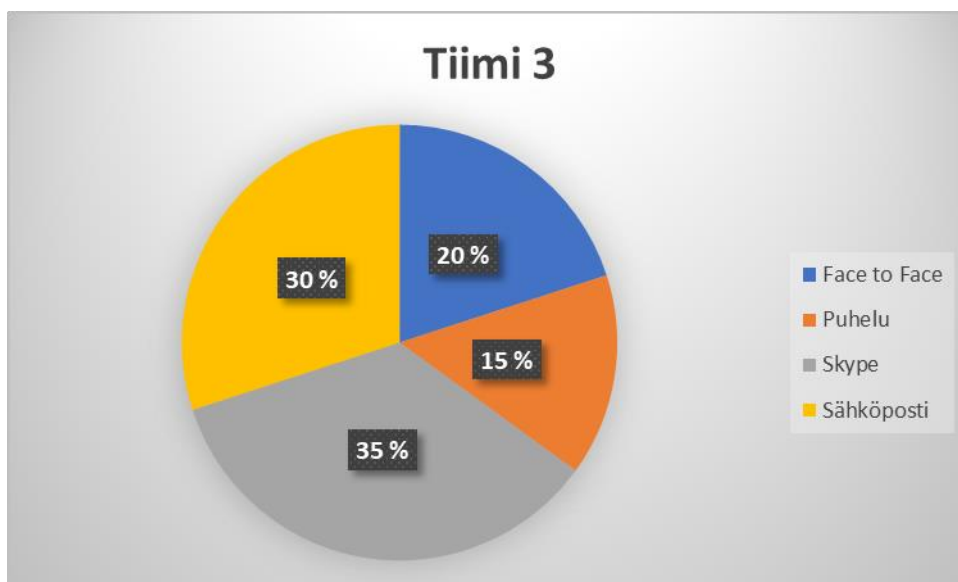
Kuvio 5 Tiimi 1:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut tiimin sisäisen viestinnän ja miksi?

Kakkostiimin sisäinen viestintä hoidettiin mieluiten kasvokkain (40%), toiseksi mieluiten Skypen välityksellä (25%), kolmanneksi sähköpostilla (23%) ja viimeiseksi jäi viestintä puhelimitse (12%). Haastatteluissa tuli ilmi, että face to face on tiimi 2:lle selkeästi mieluisin tapa hoitaa tiimin sisäistä viestintää. Asiat tulevat haastateltavien mukaan näin hoidettua heti pois alta, mutta huonona puolena esiin nousi se, että tästä keskustelusta ei jää mitään dokumenttia talteen. Haastatteluissa nousi kaikkien haastateltavien osalta esille sähköpostin ja Skypen käyttö silloin, kun face to face -keskustelu ei ole mahdollista. Puhelimella tiimin jäsenien kanssa viestiminen koettiin kokonaisuudessaan vaikeaksi, koska kaikille tulisi erikseen soittaa.



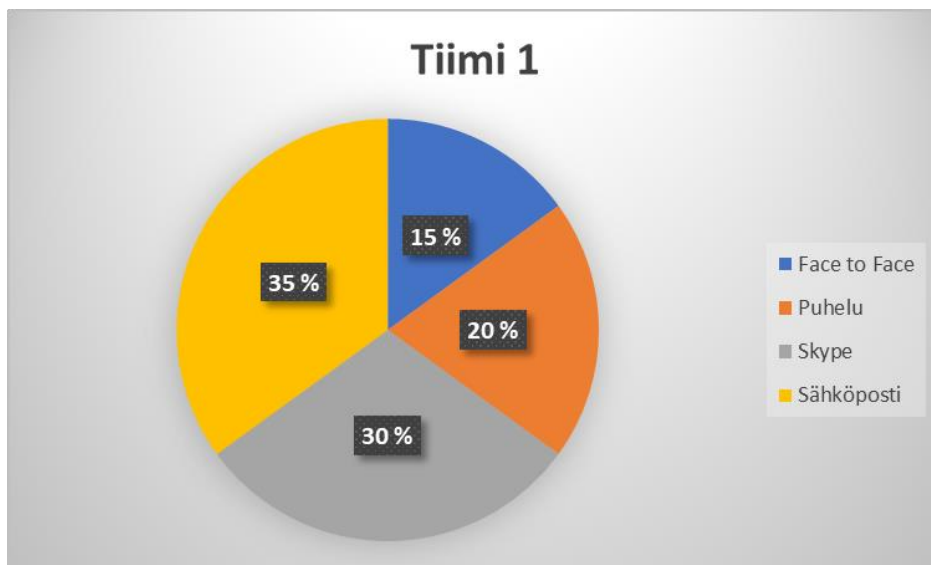
Kuvio 6 Tiimi 2:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut tiimin sisäisen viestinnän ja miksi?

Kolmannen tiimin osalta vastaukset jakoutuivat seuraavasti: Skype (35%), sähköposti (30%), face to face (20%) ja puhelu (15%). Haastatteluissa tuli ilmi, että koko tiimin yhteinen viestintä on hoidettu mieluiten sähköpostilla, mutta henkilökohtaiset yhteydenotot tiimin jäsenien kesken on hoidettu Skypen välillä. Skype koettiin nopeaksi tavaksi hoitaa viestintä silloin kun mukaan ei tarvitse liittää tiedostoja tai alkuperäistä viestiä. Face to face on ollut haastatteluiden perusteella myös käytössä silloin, kun tiimin jäsenet ovat olleet toimistolla samaan aikaan.



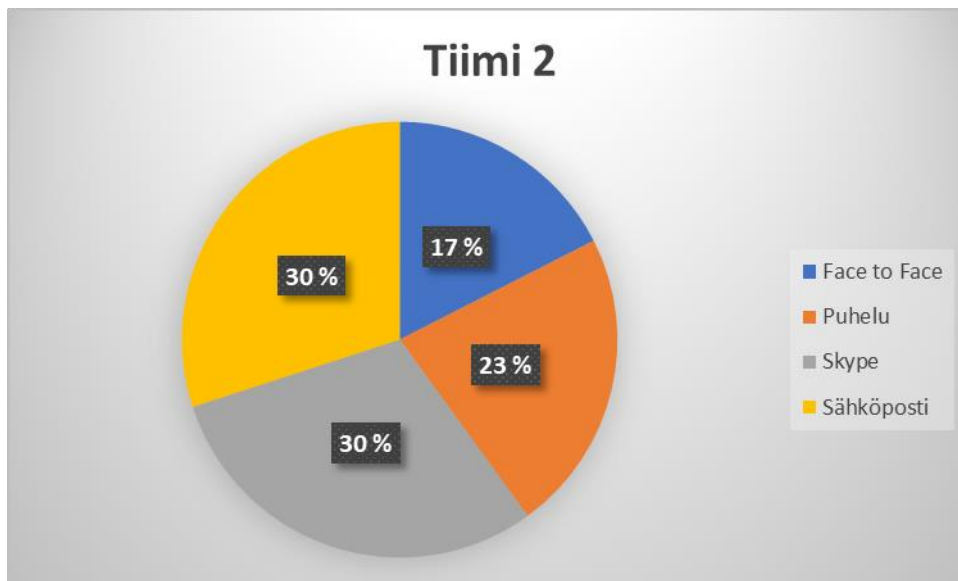
Kuvio 7 Tiimi 3:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut tiimin sisäisen viestinnän ja miksi?

Haastattelun toisessa kysymyksessä pyrittiin saamaan selville, miten tiimit ovat mieluiten hoitaneet viestinnän muiden uponorilaisten kanssa ennen Teamsin käyttöönottoa. Vastausvaihtoehdot tuli asettaa ensimmäisen kysymyksen tavoin paremmuusjärjestykseen ja perustella järjestys. Ykköstiimin kohdalla vastaukset jakoutuivat niin, että kaikista mieluiten viestintä tässä tapauksessa hoidettiin sähköpostin välityksellä (35%), toiseksi mieluiten Skypellä (30%), kolmanneksi puhelimen välityksellä (20%) ja viimeiseksi jäi face to face (15%). Haastatteluiden osalta esille nousi sähköpostin käyttö virallisessa viestinnässä ja silloin kuin halutaan, että viestiketjusta jää niin sanotusti ”mustaa valkoiselle”. Haastateluista tuli ilmi, että Skypeä käytetään silloin, kun liitetiedostoja ei tarvitse lisätä keskusteluun mukaan. Jos toista osapuolta ei saada kiinni sähköpostilla tai Skypellä, niin silloin tiimin 1 jäsenet ovat yhteydessä puhelimitse. Haastateltavien mielestä face to face koettiin vaikeaksi tavaksi olla yhteydessä muihin uponorilaisiin, koska kaikki eivät työskentele samalla toimipisteellä.



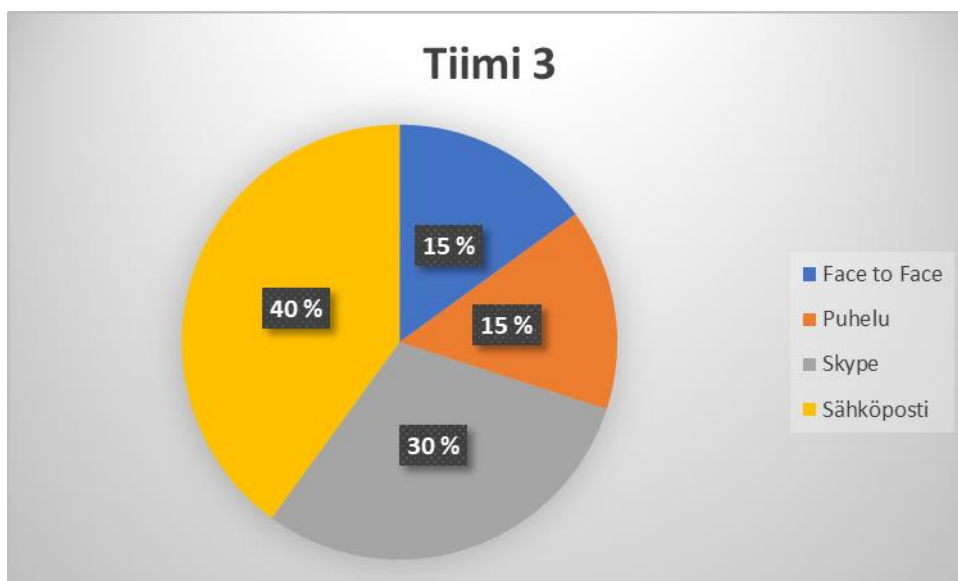
Kuvio 8 Tiimi 1:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut viestinnän muiden uponorilaisten kanssa aiemmin ja miksi?

Kakkostiimin vastaukset jakoutuivat niin, että mieluiten viestintä hoidettiin Skypen (30%) ja sähköpostin (30%) välityksellä. Kolmanneksi mieluisin tapa oli puhelu (23%) ja viimeiseksi mieluisin oli face to face (17%). Haastatteluissa tuli ilmi, että sähköposti ja Skype ovat molemmat myös kakkostiimin mieluisimmat tavat viestiä. Sähköposti koettiin hyväksi tavaksi, koska viestintä muiden uponorilaisten kanssa on yleensä virallisempaa ja sähköpostia käyttämällä keskustelusta jää aina jälki. Skype oli tiimi 2:n kesken yhtä suosittu kuin sähköposti sen nopeuden takia. Skypestä on mahdollista nähdä, onko henkilö tällä hetkellä tavoitettavissa. Face to face ja puhelu olivat haastateltavien mielestä hyviä vaihtoehtoja, mutta varsinkin kasvokkain käytävä viestintä ei aina ole mahdollista kaikkien uponorilaisten kanssa.



Kuvio 9 Tiimi 2:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut viestinnän muiden uponorilaisten kanssa aiemmin ja miksi?

Kolmostiimin osalta mieluisin tapa hoitaa viestintä muiden uponorilaisten kanssa oli sähköposti (40%), toiseksi mieluisin oli Skype (30%) ja vähiten mieluisimmat vaihtoehdot olivat face to face (15%) ja puhelu (15%). Sähköposti oli tiimin kesken selkeästi suosituin ja se oli asetettu paremmuusjärjestyksessä ykköspaikalla kaikkien tiimin jäsenien osalta. Samat asiat toistuivat sähköpostin eduista kuin muidenkin tiimien osalta. Sähköposti koettiin virallisena tapana viestiä ja Skype oli haastateltavien mielestä hyvä nopeaan yhteydenpitoon. Haastatteluista ilmeni myös, että kasvokkain olisi mieluisin tapa viestiä, mutta ei mahdollinen etäisyyksien vuoksi.



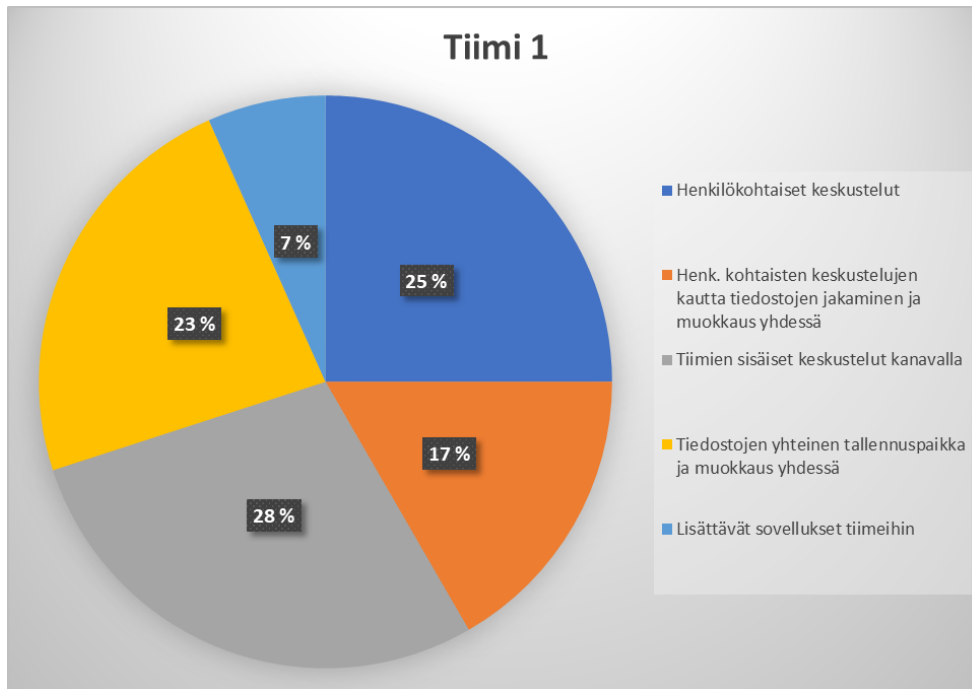
Kuvio 10 Tiimi 3:n vastaukset: Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut viestinnän muiden uponorilaisten kanssa aiemmin ja miksi?

Haastattelun kolmannessa kysymyksessä opinnäytetyön tekijä halusi saada selville, miten tiimit ovat jakaneet tiimin yhteisiä tiedostoja toisilleen ennen Teamsin käyttöä. Ykköstiimin vastauksista ilmeni, että sähköposti ja verkkolevy ovat olleet ne yleisimmät tavat, joilla tiedostoja on toisille jaettu tiimin kesken. Kakkostiimin osalta vastauksissa toistuivat samat tavat kuin ykköstiimilläkin. Haastatteluista ilmeni, että tiedostoja on lähetetty sähköpostilla toisille muokattavaksi ja lopullinen versio on tallennettu verkkolevylle. Kolmostiimin vastauksista nousi esille myös verkkolevy ja sähköposti. Osa kolmostiimin vastaajista ilmoitti käyttäneensä myös Sharepointia tiedostojen jakamiseen.

Neljännessä kysymyksessä haluttiin selvittää miten tiimit ovat aikaisemmin toimineet tilanteessa, jossa heidän on pitänyt muokata yhteisesti tiedostoa. Ykköstiimin vastauksista ilmeni, että on toimittu niin, että yksi henkilö muokkaa tiedostoa esim. Skype välityksellä ja muut seuraavat. Osa ykköstiimin jäsenistä mainitsi myös, että sähköpostin kautta on ”palloteltu” tiedostoa ja jokainen on tehnyt omat muokkauksensa tiedostoon omalla tietokoneella. Kakkostiimin vastauksista esille nousi myös sähköpostin kautta tiedoston lähettäminen kommentoituna. Osa kakkostiimin jäsenistä oli myös työstänyt tiedostoja toimistolla yhdessä muun tiimin kanssa. Tämän lisäksi haastatteluista ilmeni, että verkkolevyä on hyödynnetty siten, että tiimin jäsen on tehnyt muokkauksen verkkolevyllä olevaan tiedostoon ja toinen osapuoli on tämän jälkeen tarkistanut muokkauksen. Kolmannen tiimin haastattelujen pohjalta esille nousi ainoastaan sähköpostin välityksellä tiedostojen pallottelu osapuolien välillä.

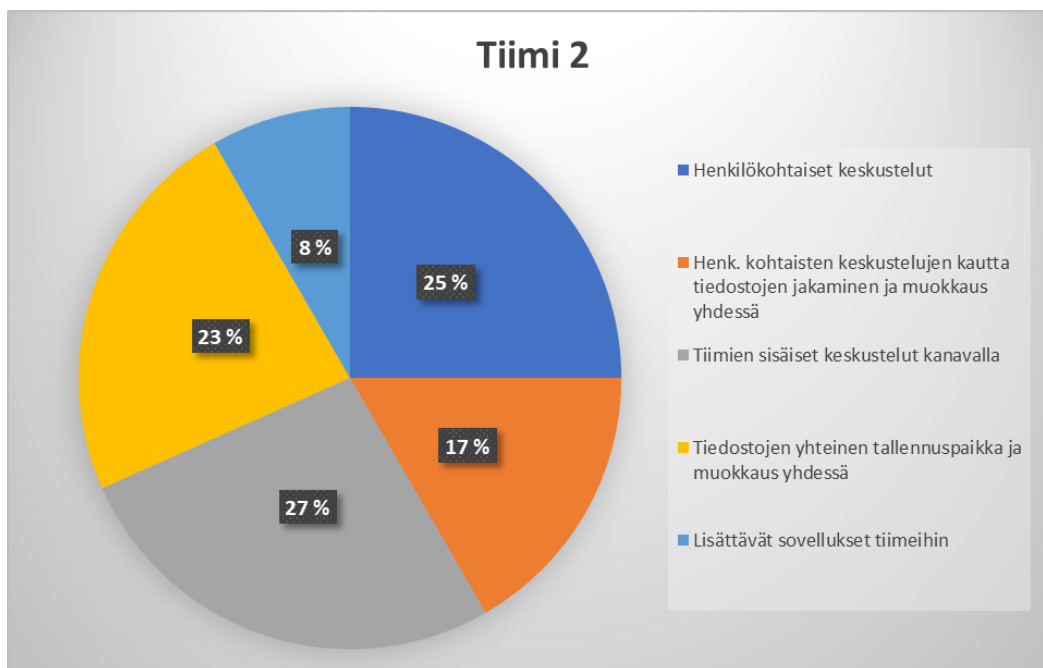
Haastattelun viides kysymys oli ensimmäinen, jossa haluttiin saada selville tietoa siitä, miten tiimit ovat Teamsin ominaisuuksia hyödyntäneet sovelluksen alkutaipaleella yrityksessä. Kysymyksen vastausvaihtoehdot tuli asettaa paremmuusjärjestykseen, jonka pohjalta opinnäytetyön tekijä muodosti tiimikohtaisesti piirakkakaaviot visualisoimaan vastauksien jakautumista.

Ykköstiimin osalta vastaukset jakautuivat seuraavasti; tiimien sisäiset keskustelut kanavalla koettiin hyödyllisimmäksi (28%), toiseksi hyödyllisimmäksi pisteytettiin henkilökohtaiset keskustelut (25%), kolmanneksi tiedostojen yhteinen tallennuspaikka ja muokkaus yhdessä (23%), neljänneksi henkilökohtaisten keskustelujen kautta tiedostojen jakaminen ja muokkaus yhdessä (17%) ja viimeiseksi jäi lisättävät sovellukset tiimeihin (7%).



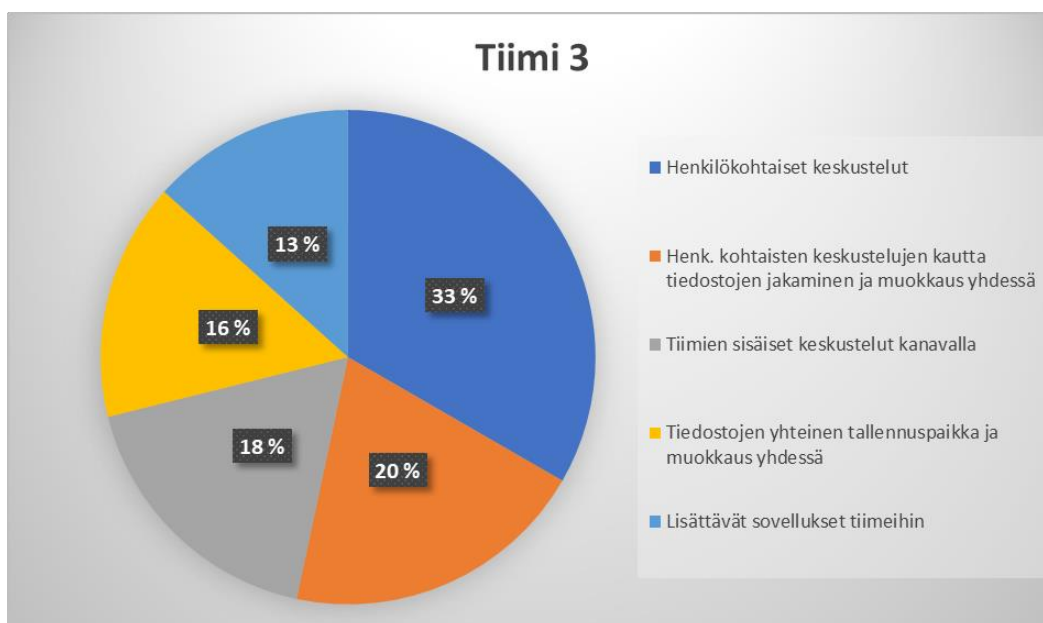
Kuvio 11 Tiimi 1:n vastaukset: Mitä näistä Teamsin ominaisuuksista olet käyttänyt, ja mikä näistä on ollut sinulle hyödyllisin? Miksi?

Kakkostiimin haastattelujen perusteella hyödyllisimmäksi ominaisuudeksi nousi tiimien sisäiset keskustelut kanavalla (27%), toiseksi hyödyllisimpänä pidettiin henkilökohtaisia keskusteluja (25%), kolmanneksi tiedostojen yhteinen tallennuspaikka ja muokkaus yhdessä (23%), neljänneksi henkilökohtaisen keskustelujen kautta tiedostojen jakaminen ja muokkaus yhdessä (17%) ja vähiten hyödyllisimpänä ominaisuutena pidettiin lisättäviä sovelluksia tiimeihin (8%).



Kuvio 12 Tiimi 2:n vastaukset: Mitä näistä Teamsin ominaisuuksista olet käyttänyt, ja mikä näistä on ollut sinulle hyödyllisin? Miksi?

Kolmostiimin mielestä Teamsin hyödyllisimmäksi ominaisuudeksi koettiin henkilökohtaiset keskustelut (33%), toiseksi hyödyllisimpänä ominaisuutena pidettiin henkilökohtaisten keskustelujen kautta tiedostojen jakamista ja muokkaamista yhdessä (20%), kolmanneksi tiimien sisäiset keskustelut kanavalla (18%), neljänneksi tiedostojen yhteinen tallennuspaikka ja muokkaus yhdessä (16%) ja viimeiseksi jäi lisättävät sovellukset tiimeihin (13%).



Kuvio 13 Tiimi 3:n vastaukset: Mitä näistä Teamsin ominaisuuksista olet käyttänyt, ja mikä näistä on ollut sinulle hyödyllisin? Miksi?

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin saada tietoon mitä muita ominaisuuksia tiimit ovat käyttäneet, joita ei mainittu edellisessä kysymyksessä. Ykköstiimin haastattelujen osalta esille nousi mm. toimintakello, joka ilmoittaa uusista ilmoituksista Teamsin sisällä ja mobiilikäyttö. Teams on mahdollista ladata puhelimeen applikaationa, jonka avulla Teams kulkee mukana myös silloin kun tietokone ei ole käytössä.

Kakkostiimin vastauksista esille nousi mahdollisuus käyttää Teamsia Uponorin rajojen yli eli muodostaa omia tiimejä projekteille, johon on mahdollista kutsua myös toisten yritysten henkilöitä. Näin ollen, projektiin liittyvä materiaali voidaan kerätä samalle sivulle kaikkien saataville.

Kolmostiimin haastatteluista ei tullut esille mitään ylimääräisiä ominaisuuksia, joita aikaisemmassa kysymyksessä ei mainittu. Osa haastateltavista kehui kuitenkin Teamsin henkilökohtaisia viestejä, joissa viestihistoria jää talteen keskustelun jälkeen. Myös kokouksien näytönjakamisen toteutuksesta oli jäänyt osalle positiivinen kuva.

Seitsemännessä kysymyksessä haluttiin saada selville tarkemmin, miten eri tiimit ovat hyödyntäneet tiedostojen yhteistä tallennuspaikkaa ja tiedostojen yhteistä muokkaamista. Ykköstiimin osalta tiedostoja on ladattu käytännössä vain esimiehen toimesta tiimin jäsenten nähtäville. Tiedostot ovat olleet esimerkiksi hinnoitteluohjeita, yleisiä ohjeita ja lomalistoja. Kaikkien haastateltavien osalta tiedot ovat lähinnä olleet vain luettavia ja yhteistä tiedostojen muokkausta ei ole käytetty.

Kakkostiimin vastauksista esille nousi, että oman tiimin sisällä tätä ominaisuutta ei ole käytetty juuri ollenkaan. Tiimin vastauksista saa käsityksen, että tämän ominaisuuden käyttö on vielä ns. siirtymävaiheessa ja sen käyttöä ollaan aloittamassa lähitulevaisuudessa. Kakkostiimin jäsenet mainitsevat kuitenkin, että ovat päässeet tutustumaan ominaisuuteen muissa Teamsin alle perustetuissa tiimeissä, jossa ovat mukana. Näiden tiimien alla on esimerkiksi tehty yhdessä Powerpoint-esityksiä.

Kolmostiimin haastatteluista ilmeni, että kyseinen ominaisuus on otettu tiimin sisällä päivittäiseen käyttöön. Tiimin jäsenet seuraavat omaa ajankäyttöään yhteisellä Excel-tilukolla, jonne jokainen tiimin jäsen merkkää itse omat tietonsa. Teams koetaan tiimin kesken parhaimmaksi paikaksi muokata tiedostoa yhdessä. Yhteiselle tallennuspaikalle on haastateltavien mukaan kerätty kaikki aktiivisessa käytössä olevat tiedostot ja vähemmän aktiivisemmassa käytössä olevat tiedostot esimerkiksi verkkolevyllä tai Sharepointissa.

Seuraavassa kysymyksessä oli tarkoitus selvittää miten tiimit ovat käyttäneet tiimin sisäisiä kanavia ja miten ne on omissa tiimeissä lajiteltu. Opinnäytetyön tekijä halusi myös saada selville onko tämän ominaisuuden osalta ilmennyt ongelmia tiimien keskuudessa.

Ykköstiimin haastatteluista ilmeni, että jokainen tiimin jäsen on käyttänyt kyseistä ominaisuutta vähintään oman tiimin kesken perustetussa tiimissä Teamsin sisällä. Osa tiimin jäsenistä on myös osallisena muissa perustetuissa tiimeissä, joissa myös tiimin alakanavat on otettu käyttöön. Suurimmat ongelmakohdat ykköstiimin kesken ovat muodostuneet siitä, että ilmoitusasetukset ovat tiimien käytön aloituksen aikana olleet pielessä ja kaikki jäsenet eivät ole saaneet ilmoituksia tiimeissä käydyistä keskusteluista. Osa myös kokee tiimit ja niiden alakanavat vielä niin uutena asiana, että ei ole muodostunut selkeää kuvaa, miten niiden kanssa tulisi toimia.

Kakkostiimin haastatteluista esille nousi se, että omalle tiimille on perustettu oma tiimi ja tämän alle ei ole erikseen lisätty kanavia, vaan kaikki keskustelu käydään saman pääkanavan alla. Projekteissa mukana olevat henkilöt ovat toimineet niin, että jokaiselle projektille on perustettu oma kanava ja kaikki siihen projektiin liittyvä keskustelu käydään sen alla. Mahdollisiksi ongelmiksi kakkostiimin jäsenet nostavat kanavien määrän kasvun jatkossa projektien lisääntyessä ja keskustelun häviämisen muiden joukkoon.

Kolmostiimin vastauksista tuli ilmi, että tiimit ja kanavat on otettu käyttöön oman tiimin kanssa ja jokainen tiimin jäsen on myös mukana muissakin tiimeissä. Oman tiimin välinen keskustelu käydään samalla kanavalla eikä lisäkanaville ole haastateltavien mukaan nähty tarvetta. Tiimin jäsenet kokevat, että tätä ominaisuutta voitaisiin hyödyntää jatkossa paremmin. Ongelmia tiimin jäsenet ovat haastattelujen perusteella kokeneet ilmoitusasetuksien kanssa. Tiimien käyttöönoton yhteydessä ilmoitusasetukset olivat monella jäsenellä väärin ja näin ollen ilmoituksia tiimeissä käydyistä keskusteluista ei ole tullut perille.

Kysymykset 9 ja 10 keskittyivät siihen, miten Teamsin käyttöönotto on vaikuttanut sähköpostitse käytävään viestintään ja haastattelun kysymysten perusteella haluttiin saada tietoa siitä, onko osa sähköpostitse käytävästä keskustelusta siirtynyt Teamsiin. Kysymyksessä 9 kysytään, onko Teamsin käyttöönotto vähentänyt tiimin sisäistä sähköpostiviestintää ja kysymyksessä 10 halutaan selvittää, onko sähköpostitse käytävä viestintä vähentynyt muiden uponorilaisten kanssa.

Ykköstiimin haastatteluista ilmeni, että tiimin kesken käytävässä sähköpostiviestinnässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia Teamsin käyttöönoton jälkeen. Tiimin jäsenet kokevat, että tiimin kesken lähetetyt sähköpostiviestit ovat ennenkin olleet todella pienessä roolissa, joten muutosta on vaikea arvioida.

Kakkostiimin osalta haastattelut antoivat kuvan, että tiimin kesken on yritetty siirtyä enemmän Teamsin käyttöön muiden tiimin jäsenien kanssa keskusteltaessa. Yleinen tiimin ajatus on, että sähköpostitse käytävä keskustelua on vähentynyt, mutta tarkkaa määrää on vaikea sanoa, koska kuorma vaihtelee. Tiimeissä käydään suurin osa tiimin sisäisestä

keskustelusta ja esim. kuvakaappauksia lähetellään tiimin jäsenten kesken henkilökohtaisten viestien välityksellä.

Kolmostiimin osalta haastatteluista ilmeni, että jokainen tiimin jäsen on kokenut Teamsin vähentäneen sähköpostitse käytävää viestintää tiimin kesken edes jonkin verran. Tiedostojen lähetys ja mahdollisten ongelmien purkaminen tapahtuu nykyään Teamsin sisällä. Yhden vastaajan mielestä Teamsin käyttöönotto on vähentänyt ”ainakin puolet” sähköpostitse käytävästä keskustelusta. Muut jäsenet eivät osanneet sanoa tarkemmin, mutta yleinen ajatus oli, että sähköpostia on käytetty vähemmän tiimin kesken Teamsin käyttöönoton jälkeen.

Jokainen ykköstiimin jäsen koki haastattelujen perusteella, että sähköpostitse käytävä viestintä muiden uponorilaisten kanssa on vähentynyt Teams käyttöönoton jälkeen. Eroja ykköstiimin vastauksissa kuitenkin oli. Osa koki, että sähköpostin käyttö on vähentynyt merkittävästi, kun taas osa haastateltavista piti muutosta hyvin minimaalisena.

Kakkostiimin osalta vastauksista ilmeni, että kolme neljästä haastateltavasti koki sähköpostitse käytävän viestinnän vähentyneen Teamsin käyttöönoton jälkeen. Eri mieltä ollut haastateltava koki, että muiden uponorilaisten kesken viestiessä halutaan, että keskustelusta jää jokin jälki. Tämän takia sähköposti on vieläkin suuressa roolissa. Samoja huomioita nousi esiin myös muilta haastateltavilta, mutta he kokivat, että sähköpostin käyttö on joka tapauksessa vähentynyt.

Kolmostiimin vastauksista esille nousi, että kovin selkeää näkemystä haastattelujen pitämisen hetkellä ei vielä ollut muodostunut. Kaksi kolmesta haastateltavasta koki, että Teamsin käyttöönotto olisi vähentänyt sähköpostitse käytävää viestintää muiden uponorilaisten kanssa jonkin verran, mutta mainitsivat samalla sähköpostin olevan isossa roolissa edelleen.

Seuraavassa kysymyksessä haastateltavilta haluttiin saada tietoa, miten Teamsin käyttöönotto on lisännyt tiedon avoimuutta tiimien sisällä ja miten tämä näkyy? Kaksi neljästä haastateltavasta totesi, että tiedon avoimuus ei ole lisääntynyt tiimin sisällä. He kokivat, että tieto on aikaisemmin ollut jo avointa ja se on tavoittanut kaikki tiimin jäsenet sähköpostin välitykselläkin. Kahden muun tiimin jäsenen mielestä tiedon avoimuus on lisääntynyt, koska Teams mahdollistaa tiimille yhteisen keskustelualustan. Tälle tiimin omalle kanavalle voi esittää kysymyksiä kaikkien nähtävillä ja se koetaan helpommaksi tavaksi tavoittaa tiimin jäsenet kuin sähköpostin käyttö.

Kakkostiimin osalta kaikki haastateltavat kokivat, että Teamsin käyttöönotto on lisännyt tiedon avoimuutta. Osa haastateltavista koki muutoksen suurempana ja osa taas varsin

minimaalisena. Tiimi on kokenut, että asioista on keskusteltu varsin avoimesti tiimin kesken aikaisemminkin esimerkiksi kahvitauolla toimistolla. Teams on tiimin mukaan lisännyt avoimuutta kanavilla käytävän keskustelun avulla. Kanavien kautta keskustelu on kaikkien nähtävillä ja tiimin jäsenet kokevat, että tämä auttaa esimerkiksi tilanteissa, kun kaikki tiimin jäsenet eivät työskentele samalla toimistolla.

Kolmostiimin vastauksien perusteella Teamsin käyttöönotto on lisännyt tiedon avoimuutta tiimin kesken. Tiimin jäsenet kokivat, että mahdollisuus käydä keskustelua tiimin omalla kanavalla on lisännyt tiedon avoimuutta. Tälle kanavalle on mahdollisuus jakaa asiat nopeasti tiimin jäsenten nähtävälle yhteisesti. Aikaisemmin nämä asiat on hoidettu aamupalaverien yhteydessä, joten tieto on tällöin tullut yhteisesti esille.

Kysymyksessä 12 opinnäytetyön tekijä halusi selvittää ovatko haastateltavat kokeneet, että Teamsin käyttöönotto olisi helpottanut sosiaalista kanssakäymistä etätyöjakson aikana ja miten. Ykköstiimin osalta haastattelun vastauksista esille nousi muun muassa henkilökohtaisiin viesteihin näkyville jäävä keskusteluhistoria, GIF-kuvat ja kommenttien kuittaus ”peukuttamalla”. Yleisesti tiimin kesken Teams koetaan modernimpana tapana viestiä, mutta yhtäläisyyttä sosiaalisuuden lisääntymisestä sovelluksen vaihtumisen johdosta ei tiimin jäsenten mielestä voi tehdä.

Kakkostiimin vastauksista tulee ilmi, että Teams on sovelluksena hyvä alusta elävöittämään keskusteluja työpäivän aikana ja osa tiimin jäsenistä kokee, että keskustelut ovat rennomman oloisia. Osa tiimin jäsenistä on kuitenkin sitä mieltä, että Teamsin käyttö sosiaaliseen kanssakäymiseen ei ole juurikaan muuttanut mitään verrattuna aikaisempaan sovellukseen Skypeen.

Kolmostiimin vastauksista esille nousee samat asiat kuin aikaisempienkin tiimien kohdalla. Teams koetaan parempana sovelluksena ja mahdollisuudet elävöittää keskustelua esimerkiksi GIF-kuvia käyttämällä koetaan hyvänä uudistuksena, mutta tiimin jäsenet uskovat, että sosiaalinen kanssakäyminen on samalla tasolla kuin Skypeä käytettäessä.

Haastattelun viimeisessä kysymyksessä haluttiin saada selville, miten tiimit ovat kokeneet Uponorin uuden sovelluksen Yammerin käytön ja onko tiimeille selkeää, milloin mitään sovellusta käytetään. Kysymys lisättiin, jotta Uponor voisi saada tietoa, miten tutkimukseen osallistuvat tiimit ovat tutustuneet Yammeriin ja tarvitseeko Uponorilla käytettäviä sovelluksia varten järjestää mahdollisesti lisäkoulutuksia.

Ykköstiimin osalta haastatteluun osallistuneista kaksi neljästä oli tutustunut haastatteluja pidettäessä Yammeriin ja tiesi miten sitä tulisi käyttää. He olivat tutustuneet erilaisiin yhteisiin, mutta käyttö oli jäänyt siihen. Yleisesti ykköstiimin jäsenet kokivat, että on hieman

sekavaa, milloin mitäkin sovellusta käytetään, vaikka tosin päivittäisessä käytössä olevat sovellukset ovat hyvinkin selkeitä.

Kakkostiimin jäsenistä kolme neljästä oli tietoisia Yammerin olemassaolosta, ja osa heistä oli käynyt katsomassa mitä sieltä löytyy. Yammerin käytössä koetaan olevan vielä paljon opeteltavaa, mutta peruseriaate organisaation laajuudesta alustasta kommunikaatiolle on muodostunut. Ainakin kaksi haastateltavista koki, että näiden sovelluksien käytöstä voitaisiin järjestää lisäkoulutuksia, jossa voitaisiin näyttää esimerkiksi kehittyneimpiä tapoja käyttää sovellusta. Yleisesti tiimin kesken oli selkeää, milloin mitäkin sovellusta tulisi käyttää.

Kolmostiimin osalta haastatteluista ilmeni, että jokainen haastateltava on tutustunut Yammeriin jossain määrin. Osalle tiimin jäsenistä on kuitenkin vielä hieman epäselvää mikä Yammerin paikka muiden sovellusten joukossa oikein on. Yksi tiimin jäsenistä nosti esille, että käyttötarkoitus on selkeä, mutta tarvetta sovelluksen käytölle ei juurikaan ole, koska päivittäisessä työelämässä asiat pyörivät pienessä joukossa.

#### 4.5 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Haastattelututkimuksen ensimmäisissä kysymyksissä pyrittiin muodostamaan kuva siitä, miten tiimit viestivät ennen Teamsin käyttöönottoa yrityksessä. Viestinnän osalta haastattelun tuloksista selvisi, että tiimit hoitivat pääsääntöisesti viestinnän mieluiten sähköpostin ja Skypen avulla. Ainoastaan tiimin 2 vastaukset erosivat merkittävästi muista tiimeistä. He hoitivat viestintänsä tiimin kesken aikaisemmin mieluiten kasvokkain ja tätä selittää se, että tiimi on toiminut saman konttorin alla. Muiden tiimien osalta face to face -vaihtoehto jäi varsin epäsuosituksi, mutta tämä johtui osittain siitä, että tiimin jäsenet toimivat eri konttoreilla tai työpisteet sijaitsivat kaukana toisistaan. Muutama haastateltava mainitsi suosineensa puhelimella soittoa ensisijaisesti, mutta kaikkien tiimien kannalta tämä oli enemmänkin poikkeus.

Haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että sähköpostia käytettiin tiimien sisällä ensisijaisena viestintävälineenä, kun viestinnästä halutaan jättää ”mustaa valkoisella” tai halutaan liittää mukaan liitetiedostoja. Skypeä suosittiin taas silloin, kun viestinnän haluttiin olevan nopeaa ja helposti vastapuolen tavoitettavaa.

Tiimien aikaisempiin toimintatapoihin perustuneissa kysymyksissä tutkittiin, miten tiimin jäsenet olivat ennen Teamsin käyttöönottoa jakaneet tiedostoja tiimin sisällä ja miten niiden muokkaus on tapahtunut yhdessä. Haastattelun tulokset osoittivat, että kaikkien tiimien kohdalla tiedostojen jakamiseen on käytetty pääsääntöisesti sähköpostia ja verkkolevyä. Vastauksista nousi esille myös Sharepointin ja Dropboxin käyttö, mutta ne jäivät varsin pieneen rooliin. Tiedostojen muokkaus tapahtui myös tiimien osalta samoja tapoja noudattaen.

Sähköpostin käyttö tiedostojen pallotteluun tuli esille monessa haastattelussa, joka on hyvin epäkäytännöllinen tapa muokata tiedostoa. Vastauksista pystyi tekemään päätelmän, että tavat tiedostojen muokkaamiseen yhdessä ovat olleet hyvin rajalliset aikaisemmin.

Teamsin ominaisuuksien osalta voidaan todeta, että tiimit ovat ottaneet uuden ohjelman ominaisuudet hyvin käyttöön. Eri tiimeissä järjestys hyödyllisimpien ominaisuuksien välillä vaihteli tiimien ja tiimin jäsenien kesken, ja suosituinta ominaisuutta on vaikea sanoa. Hyödyllisimmäksi ominaisuudeksi kaikkien tiimien kesken voidaan nostaa kuitenkin henkilökohtaiset keskustelut ja tiimien sisäiset keskustelut kanavalla. Myös tiedostojen yhteinen tallennuspaikka ja muokkaus yhdessä koettiin tiimien kesken hyödylliseksi. Ominaisuuksista ainoastaan tiimeihin lisättävät sovellukset eivät olleet tiimien osalta vielä tuttuja. Tämä on ymmärrettävää, koska kyseisen ominaisuuden tehokas käyttäminen tiimien sisällä vaatii opettelua, jota ei vielä voida alkutaipaleella odottaa. Selkeänä erona ennen Teamsin käyttöönottoa on sen tuomat uudet mahdollisuudet tiedostojen tallennukseen ja muokkaamiseen tiimin kesken ja ne on otettu käyttöön tiimeissä hyvin. Projektityöskentelyssä mukana olevat henkilöt ovat olleet iloisia mahdollisuudesta lisätä tiimeihinsä organisaation ulkopuolisia henkilöitä. Myös mobiilikäyttö todettiin hyväksi ominaisuudeksi monipuolistamaan tapoja viestiä työasioista. Voidaankin todeta, että Teams on otettu hyvin vastaan tiimien kesken ja sen eri ominaisuuksia on pyritty hyödyntämään mahdollisimman laaja-alaisesti. Parannettavaa kuitenkin tämän suhteen vielä on.

Sähköpostin käytön väheneminen tiimien välisessä viestinnässä oli yksi asia, jota Microsoft Teamsin käyttöönoton jälkeen haluttiin Uponorilla selvittää. Haastattelun tuloksista voidaan päätellä, että Teams on vähentänyt ainakin jonkin verran sähköpostin käyttöä viestimissä. Haastateltavat tiimit kokivat, että Teamsin ominaisuudet kuten tiimit ja parannellut henkilökohtaiset viestit ovat siirtäneet aikaisemmin sähköpostissa käydyn keskustelun Teamsiin. Ero ei kuitenkaan ole vielä kovin suuri ja pieni osa haastateltavista ei juuri näe eroa. Tämän osalta voidaan kuitenkin todeta, että muutos on tapahtumassa toivottuun suuntaan. Teamsin tiimit-ominaisuuden ansiosta tiimit kokevat myös tiimien sisäisen viestinnän olevan avoimempaa kuin aikaisemmin. Tiimien vastauksista esille nousi, että tiimien sisällä pyritäänkin viestimään tämän tiimit-ominaisuuden alla, jotta keskustelu kerääntyisi samaan paikkaan. Joissakin tiimeissä muutamat jäsenet eivät ole käyttäneet tätä juuri ollenkaan, joten odotettavaa on, että tiimit oppivat hyödyntämään tiimit-ominaisuutta vieläkin tehokkaammin jatkossa, jonka ansiosta tiimien viestintä kehittyy entistä avoimempaan suuntaan.

Haastattelujen tuloksista voidaan päätellä, että Teams on koettu parempana sovelluksena etätyöjakson aikana kuin Skype ja se on mahdollistanut monipuolisemman tavan viestiä

työkavereiden kanssa niin tiimin sisällä kuin ulkopuolellakin. Henkilökohtaisten viestien kautta työntekijät ovat voineet lisätä keskusteluihin ripauksen huumoria esim. GIF-kuvien avulla, joka on koettu piristäväksi uudistukseksi pitkän etätyöjakson aikana. Haastattelujen tulokset osoittavat, että Teams sovelluksena ei pysty kuitenkaan korvaamaan oikeaa sosiaalista kanssakäymistä, mikä on varsin ymmärrettävää. Uponorilla Teamsin jälkeen käytönotettu yhteisöpalvelu Yammer on vielä tutkimuksen aikana ollut varsin alkuvaiheessa ja varsin pieni määrä haastateltavista oli tähän tarkemmin tutustunut. Tiimit kokivat, että Yammeria ei vielä ole tuotu esille tarpeeksi hyvin ja voidaankin päätellä, että tähän panostamalla Yammerin käyttäjämäärät saadaan varmasti nousemaan.

### **Kehittämisehdotuksia Teamsin tehokkaampaan käyttöön**

Ennen Teamsin käyttöönottoa Uponorilla järjestetyt Teams-koulutukset tarjosivat opastuksen Teamsin perusominaisuuksista ja miten niitä tulisi käyttää. Tutkimuksessa esille nousi, että osa haastateltavista olisi kiinnostunut oppimaan enemmän Teamsin ominaisuuksista ja niiden tehokkaasta käyttämisestä. Tarkemman tarpeen määrittämiseksi Uponorilla voitaisiin teettää kysely aiheesta ja tämän perusteella järjestää lisäkoulutusta sitä haluaville. Varsinkin tiimien sisälle lisättävien sovellusten käyttäminen oli haastattelujen aikana vähäistä. Näiden erilaisten ominaisuuksien esille tuonti auttaisi varmasti eri tiimejä löytämään näille käyttötarkoituksen oman tiimin sisäisessä työskentelyssä.

## **4.6 Luotettavuus**

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan pitää luotettavana, jos se on reliaabeli ja validi. Reliaabeliuksella tarkoitetaan sitä, kun tutkitaan samaa kohderyhmää kaksi kertaa ja saadaan molemmilla tuloksilla samanlainen vastaus. Toinen vaihtoehto on, että tutkimus toteutetaan kahdella tai useammalla henkilöllä ja tutkimustulokset ovat samoja. Näihin tapoihin määrittää tutkimus tulee kuitenkin suhtautua varauksella, koska erilaiset ihmiset tulkitsevat asioita eri tavoin ja tämä voi vaikuttaa tuloksiin, jotka voivat poiketa toisistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 186.)

Toinen luotettavuuden arvioimiseen käytettävä mittari on tutkimuksen validius eli pätevyys. Validiuksella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä mitä oli tutkimusta tehdessä tarkoituskin mitata. Validiuksen arvioimiseen voidaan hyödyntää erilaisia näkökulmia kuten ennustevalidius, tutkimusasetelmavalidius ja rakennevalidius. Tutkimuksen validiuksella pyritään selvittämään sopivatko kuvaus ja siihen liitetyt selitykset sekä tulkinnat yhteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta lisää myös tutkijan tarkka selostus siitä, miten tutkimus on toteutettu ja mitkä ovat sen tulokset. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-227.)

Tutkimus toteutettiin käyttäen osallistuvaa havainnointia ja haastattelututkimusta. Haastattelututkimukseen opinnäytetyön tekijä sai koottua haastateltavia eri tiimeistä tarvittavan määrän, jotta tutkimusta voidaan pitää validina ja luotettavana. Haastattelututkimuksesta kerätty tieto oli yhtenevää ja haastateltavien vastaukset olivat samankaltaisia tiimikohtaisesti. Jokainen haastattelu toteutettiin identtisesti; haastattelut nauhoitettiin ja haastattelujen litterointi tehtiin opinnäytetyön tekijän toimesta. Näin ollen välttyttiin tilanteelta, jossa haastatteluihin osallistuneiden anonymiteetti vaarantuisi.

Tutkimuksessa on käytetty vain luotettavia ja laadukkaita lähteitä. Kirjallisuus sekä verkkojulkaisut ovat olleet ajankohtaisia, jotta tutkimus pohjautuisi mahdollisimman päivitettyyn tietoon aiheesta. Verkkolähteitä on kirjalähteitä enemmän, koska tutkimuksen aihealueena oleva Microsoft Teams päivittyy jatkuvasti, eikä siitä ole painettuja lähteitä juurikaan saatavilla.

## 5 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Microsoft Teamsin käyttöönotto Uponorilla on muuttanut tiimien tapaa viestiä, ja miten tiimit ovat ottaneet sovelluksen uudet ominaisuudet käyttöön. Näiden pohjalta tavoitteena oli saada kehitysideoita siitä, miten uuden ohjelman käyttöä voitaisiin tehostaa jatkossa ja miten tiimityöskentelyä voidaan rakentaa sovelluksen ympärille.

Teoriaosassa käsiteltiin tiimityöskentelyä ensin esitellen mistä tiimityö työskentelytapana on lähtöisin ja mitä hyötyjä sen oikeaoppinen käyttöönotto yrityksessä voi mahdollistaa. Tiimityöskentelyyn liittyen teoriaosassa perehdyttiin myös tarkemmin siihen mitä tiimiälyllä tarkoitetaan ja mistä palasista tiimiälyä omaava tiimi voidaan rakentaa onnistuneesti. Tämän jälkeen käytiin läpi vielä tiimityöskentelyllä mahdollisesti saavutettavan kilpailuedun edellytykset tiimityöskentelyn näkökulmasta. Teoriaosassa käsiteltiin myös Microsoft Teamsia sovelluksena. Teams on vuonna 2017 julkistettu viestintä- ja yhteistyöalusta, joka on kehittyneempi versio aikaisemmasta viestintäsovelluksesta Skypestä. Siinä käsiteltiin tarkemmin Teamsin tärkeimpiä ominaisuuksia ja miten niitä voi tiimityöskentelyssä hyödyntää.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä valittiin, koska tutkimuksessa haluttiin ymmärtää tutkittavaa ilmiötä ja saada siitä kokonaisvaltainen käsitys. Tutkimusta varten järjestettiin haastattelut kolmen eri tiimin jäsenille. Haastateltavien kokonaismäärä oli 11 ja haastattelut toteutettiin marraskuussa 2020. Haastattelun kysymykset olivat pääosin avoimia, jotta haastateluista saataisiin mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta.

Luotettavan tutkimuksen takaamiseksi haastatteluihin valittiin riittävä määrä osallistujia, haastateltavat olivat eri tiimeistä. Myös vastauksien samankaltaisuus tiimikohtaisesti tuki tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen teoriapohjaa rakentaessa on myös pyritty käyttämään mahdollisimman luotettavia ja ajankohtaisia lähteitä.

Tutkimustuloksista selvisi, että Teamsin käyttöönoton jälkeen tiimien viestintä ja yhteistyö on muuttunut Teamsin ominaisuuksien hyödyntämisen ansiosta tehokkaammaksi. Aikaisempien tiimityöskentelytapojen tilalle on löydetty Teamsin ominaisuuksista uusia hyödyllisiä tapoja kuten tiedostojen muokkaaminen yhdessä tiimin kesken ja tiimien kanavilla käytävä keskustelu. Tutkimustuloksista paljastui sähköpostin käytön väheneminen Teamsin käyttöönoton jälkeen.

Jatkotutkimusideat voisivat keskittyä siihen, miten Teamsin käyttämisessä on kehitytty esimerkiksi kahden vuoden sisällä. Tällöin voitaisiin järjestää uusi tutkimus aiheesta ja verrata tuloksia. Voitaisiin myös laajemmalla otannalla tutkia tarkemmin sitä, miten Teamsin käyttö on tehostanut työn tekemistä koko Uponorin henkilökunnassa.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Eklund, A., Lindholm, T. & Salminen, J. 2019. Taitava tiimivalmentaja. 7. uudistettu painos. Helsinki: J-Impact Oy

Hiila, I., Tukiainen, M. & Hakola, I. 2019. Tiimiäly. Jyväskylä: Tuuma.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. painos 22. Helsinki: Tammi.

Koivisto, S. & Ritva, R. 2019. Näin motivoin yhteistyöhön – Ryhmän johtamisen käsikirja. Kauppakamari

### Elektroniset lähteet:

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Viitattu 29.3.2021. Saatavissa <https://www.ellibrary.com/book/9789524958868>

Koronavirus COVID-19. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 20.11.2020. Saatavissa <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/audit-ja-torjunta/audit-ja-taudinaiheuttajat-ai-0/koronavirus-covid-19>

Microsoft 2021a. Welcome to Microsoft Teams. Microsoft. Viitattu 16.2.2021 Saatavissa <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/manage-teams-overview>

Microsoft 2021b. Limit and specifications for Microsoft Teams. Microsoft. Viitattu 17.2.2021 Saatavissa <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/limits-specifications-teams>

Microsoft 2021c. Tiedostojen jakaminen. Microsoft. Viitattu 20.2.2021 Saatavissa <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/file-sharing>

Microsoft 2021d. Chat, teams, channels & apps in Microsoft Teams. Microsoft. Viitattu 16.2.2021 Saatavissa <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/deploy-chat-teams-channels-microsoft-teams-landing-page>

Microsoft. Learn about teams and channels. Microsoft. Viitattu 20.2.2021 Saatavissa <https://support.microsoft.com/en-us/office/learn-about-teams-and-channels-5e4fd702-85f5-48d7-ae14-98821a1f90d3>

Statista 2020. Number of daily active users (DAU) of Microsoft Teams worldwide as of April 30. Statista. Viitattu 16.2.2021. Saatavissa <https://www.statista.com/statistics/1033742/worldwide-microsoft-teams-daily-and-monthly-users/>

Uponor yrityksenä. Uponor Oyj. Viitattu 3.2.2021. Saatavissa <https://www.uponor.fi/yritys>

Uponor Suomessa. Uponor Oyj. Viitattu 5.2.2021. Saatavissa <https://www.uponor.fi/yritys/uponor-suomessa>

Warren, T. 2020. Microsoft Teams usage jumps 50 percent to 115 million daily active users. The Verge. Viitattu 16.2.2021. Saatavissa <https://www.theverge.com/2020/10/27/21537286/microsoft-teams-115-million-daily-active-users-stats>

## Liite 1. Haastattelun kysymykset

1. Miten olet aikaisemmin mieluiten hoitanut tiimin sisäisen viestinnän ja miksi? (Paremmuusjärjestys)
    - a. F2F
    - b. Puhelu
    - c. Skype
    - d. Sähköposti
  2. Entä miten olet hoitanut viestinnän muiden uponorilaisten kanssa aiemmin ja miksi? (Paremmuusjärjestys)
    - a. F2F
    - b. Puhelu
    - c. Skype
    - d. Sähköposti
  3. Miten olette aikaisemmin saaneet käyttöön tiimin yhteisiä tiedostoja?
  4. Miten olette toimineet, jos teidän on pitänyt yhteisesti muokata tiedostoa? Minkä tyyppistä tietoa tiedostot ovat sisältäneet?
- 
1. Mitä näistä Teamsin ominaisuuksista olet käyttänyt, ja mikä näistä on ollut sinulle hyödyllisin? Miksi? (Paremmuusjärjestys)
    - a. Henkilökohtaiset keskustelut
    - b. Henkilökohtaisten keskustelujen kautta tiedostojen jakaminen ja niiden muokkaus yhdessä
    - c. Tiimien sisäiset keskustelut kanavalla
    - d. Tiedostojen yhteinen tallennuspaikka ja niiden muokkaus yhdessä tiimien sisällä
    - e. Lisättävät sovellukset tiimeihin (esim. Planner, OneNote, Forms, Lists)
  2. Oletko käyttänyt Teamsista jotain muita ominaisuuksia? Mitä?
  3. Miten olette tiimin kesken hyödyntäneet tiedostojen yhteistä tallennuspaikkaa ja tiedostojen yhteistä muokkaamista?
  4. Oletko käyttänyt tiimien sisäisiä kanavia ja jos olet, niin miten ne on lajiteltu (käyttötarkoitus)? Onko niihin liittyen ilmennyt ongelmia/vaikeuksia?

5. Onko Teamsin käyttöönotto vähentänyt osaltasi sähköpostitse käytävää sisäistä viestintää tiimin kesken? Miten? Näkyykö se käytännössä viestien määrässä?
6. Onko Teamsin käyttöönotto vähentänyt osaltasi sähköpostitse käytävää viestintää muiden Uponorilaisten kanssa? Miten? Näkyykö se käytännössä viestien määrässä?
7. Onko Teamsin käyttöönotto lisännyt tiedon avoimuutta tiimin sisällä? Miten?
8. Oletko kokenut, että Teams on helpottanut työkavereiden kanssa sosiaalista kanssakäymistä etätöön aikana? Miten?
9. Oletko käyttänyt Yammeria? Onko selkeää, milloin käytetään mitään sovellusta?