

Kolumni Robert Serén

Nörtti 2.0

Ennen vanhaan it-osaajia kutsuttiin nörteiksi. Stereotyyppinen nörtti ei ollut tunnettu seuramies tai -nainen, mutta koodin hän hallitsi. Nörtin työ oli hieman yksinäistä, tosin työmoraali hänellä oli korkealla – univelat lääkittiin Coca-Colalla.

Kaikki tuntevat yllä kuvatun stereotypian. Monissa paikoissa mielikuva it-ammattilaisesta nörttinä elää vieläkin. Käytän nörtistä mennyttä aikamuotoa tarkoituksella. Perinteistä mielikuvaa on nyt ravisteltava olan takaa, ja viimeistenkin perinteisten nörttien on kaivauduttava ulos kammioistaan oppimaan uutta. Nykypäivän – ja tulevaisuuden – it-alan kaipaama nörtti 2.0 on ennen kaikkea palveluosaaja.

Palveluyhteiskunnasta puhuminen ei ole uusi asia. Eturivin talousvaikuttajat ovat jo pitkään korostaneet, että Suomi selviää tulevaisuudessa ainoastaan palvelujaan kehittämällä, sillä valmistava teollisuus siirtyy kasvavalla vauhdilla halpatuotantomaihin. Palveluyhteiskunnaksi kehittymiselle on yksi edellytys: meidän on opittava palvelemaan.

Palataan hetkeksi perusasioihin ja täsmennetään, mitä palvelu on. Wikipedian mukaan palvelu tarkoittaa ainakin osittain aineettomia prosesseja ja toimintasarjoja, jotka kulutetaan samalla kun niitä tuotetaan. Palveluja käyttäessään asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. It-yrityksen kannalta palveluyhteiskuntaan siirtyminen tarkoittaa sitä, että yritys myy yhä vähemmän rautaa, laitteita ja muita konkreettisia tuotteita, mutta yhä enemmän osaamista ja tietoa. Tällöin it-ammattilaisten osaamistarpeet muuttuvat.

”Menestymisen edellytys on kyky kuunnella ja ymmärtää asiakkaan ongelma ja tarpeet.”

Tulevaisuuden it-ammattilaisten osaamistarpeita voi hahmottaa pohtimalla vanhoja palvelualoja ja palveluammatteissa toimivia: kampaajia, vaatekaupan myyjiä tai vaikkapa lääkäreitä. Näissä ammateissa menestymisen edellytys on kyky kuunnella ja ymmärtää asiakkaan ongelma ja tarpeet sekä vankka oman alan osaaminen, joka auttaa löytämään ongelmaan ratkaisun.

Samanlaista kokonaisvaltaista osaamista vaaditaan tulevaisuudessa myös it-osaajilta. Selvittääkseen asiakkaan ongelman on osattava puhua liikkeenjohdon kieltä ja ymmärrettävä yrityksen johtamiseen liittyvää problematiikkaa ja prosesseja. Ratkaisun löytäminen ongelmaan vaatii paitsi vankkaa substanssiosaamista it-alalta, niin todennäköisesti vielä yhtä osaamisaluetta laajemmalta alueelta.

Tulevaisuuden it-ammattilainen on liiketoimintaa ymmärtävä moniosaaja. It-alan ja liike-elämän ymmärryksen lisäksi esimerkiksi psykologian ja sosiologian perusteiden hallinta ei ole ainakaan haitaksi, sillä palveluosaajalle ihmissuhdetaidot ovat pakollinen työväline.

Yrityksissä osaamishaaste on tiedostettu. Viime vuoden it-barometri osoitti, että yrityksissä kaivataan nimenomaan liiketoimintaa ymmärtäviä it-ammattilaisia. Taantumasta huolimatta useilla yrityksillä on ollut vaikeuksia löytää ja palkata oikeanlaista osaamista.

Sekä it-ammattilajsten että -yritysten on tartuttava tilaisuuteen. Ammattilaiselle osaamisen monipuolinen kehittäminen palkitaan taatusti tulevaisuudessa työmarkkinoilla. Alan yritysten ei kannata taantumassakaan tinkiä koulutuksesta, sillä leikkaaminen väärässä paikassa kostautuu tulevaisuudessa.

Tietotekniikkayritysten on myös entistä paremmin tiedostettava mahdollisuutensa palvelusektorilla. Ilmastonmuutos ja terveydenhuollon tehostaminen ovat vain pari esimerkkiä ongelmista, joihin it voi tuoda ratkaisuja. Palveluyhteiskunnaksi kasvetaan, kunhan osaamisen kehittäminen aloitetaan nyt.



Kirjoittaja on
Tietotekniikan liiton
toiminnanjohtaja.