



Operational Excellence Manager -työtehtävässä kehittyminen

Mika Salonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomian tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Mika Salonen
Tutkinto Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyön nimi Operational Excellence Manager -työtehtävässä kehittyminen
Sivumäärä 52
<p>Operational Excellence Manager -työtehtävässä kehittyminen on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö. Opinnäytetyössä seurataan asiantuntija roolissa puolentoista vuoden aikana suorittaneen toimijan työtehtävien kehittymistä palvelutoimiston tehtävässä ajalla 25.9.-19.11.2023.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää johdannon, yritysesittelyn, nykyisten työtehtävien kuvauksen sekä niihin liittyvät osaamisvaatimukset. Lisäksi työssä tarkastellaan oman osaamisen analyysiä ja kehittymistä. Johdannossa käsitellään työtehtävän keskeiset sidosryhmät sekä tarvittavat vuorovaikutustaidot.</p> <p>Opinnäytetyö etenee päivä ja viikko kerrallaan niin, että päivittäisissä merkinnöissä kuvataan työpäivän keskeiset tavoitteet, työtehtävät ja niiden edistyminen, onnistumiset ja kehittämiskohteet.</p> <p>Viikon päätteeksi viikkoanalyysissä syvennytään viikon oppeihin, kehittymisen arviointiin ja työskentelytapojen parantamiseen. Teoriaan pohjautuva viikkoanalyysi liittyy viikon keskeiseen teemaan. Asiantuntija on kehittänyt ammatillista osaamistaan Operational Excellence Manager -työtehtävässä, erityisesti panostamalla ajankäytön hallintaan, syventymällä sisäiseen viestintään ja löytämällä tehokkaita ratkaisumalleja työn kehittämiseksi.</p> <p>Seurantajakson päätteeksi on loppupäätelmät, joissa vertaan lähtötilanteen kuvausta viikkoanalyysiin ja pohdin saavutettua kehittymistä työtehtävässä. Työssä tuodaan esiin konkreettisia ratkaisuja ja oivalluksia, jotka ovat parantaneet asiantuntijan työskentelytapoja ja kokonaisvaltaista suoriutumista Operational Excellence Manager -työtehtävässä.</p> <p>Näiden viikkojen aikana asiantuntija kehitti ammatillista osaamista Operational Excellence Manager -työtehtävässä. Päiväkirjaopinnäytetyön aikana kehitettiin ajankäytön hallintaa, syvennettiin sisäiseen viestintään ja löydettiin tehokkaita ratkaisumalleja työn kehittämiseen.</p>
Asiasanat Kehittäminen, yhteisviestintä, ajankäyttö, työhyvinvointi, liiketoiminta

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3	Vuorovaikutustilanteet työpaikalla.....	6
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Seurantaviikko 1 – Kehittämistyön menetelmät	9
3.2	Seurantaviikko 2 – Ajankäytön hallinta	15
3.3	Seurantaviikko 3 – Sisäinen viestintä.....	20
3.4	Seurantaviikko 4 –Workplace yrityksen viestintäkanavana.....	27
3.5	Seurantaviikko 5 – Workplace yrityksen tietokantana.....	32
3.6	Seurantaviikko 6 – Digitaalinen Attensi-koulutusalue.....	36
3.7	Seurantaviikko 7 – Henkilöstökysely työhyvinvoinnin kehittämisessä	40
3.8	Seurantaviikko 8 – Ympäristövastuu kehittämisessä	44
4	Pohdinta	49
	Lähteet.....	51

1 Johdanto

Opinnäytetyöni kertoo työstäni Operational Excellence Managerina yrityksen palvelutoimistolla. Kirjoitan tätä opinnäytetyötä kahdeksan viikon ajalta, aikavälillä 25.9-19.11.2023. Päiväkirjassa käydään läpi keskeisiä työtehtäviäni, seurataan omaa ammatillista kehittymistä ja kehitetään työroolia parempien kehittämistyön menetelmien, viestinnän ja ajankäytön hallinnan kautta.

Olen työskennellyt yrityksessä kahdeksan vuotta, josta Operational Excellence Managerin -työtehtävissä puolentoistavuoden ajan. Päiväkirjassa tämä näkyy osittain toistuvilla ja rutiinimaisilla tehtävillä, jotka ovat osana työtehtävän keskeisiä vastuita. Operational Excellence Managerin keskeinen tehtävä on liiketoiminnan kehittäminen ja operatiivisen esihenkilötiimin tukeminen. Kehittämistyössä on tärkeää tuntea ja osata käyttää erilaisia kehittämismenetelmiä ketterästi.

Ammatillisen kehittymisen tavoitteeni on vahvistaa osaamista Operational Excellence Manager – työtehtävässä. Pyrin ensisijaisesti parantamaan operatiivisen esihenkilötiimin tukemisen taitojani, erityisesti liiketoiminnan kehittämisessä. Tavoitteenani on myös syventää kehittämismenetelmien osaamistani, jotta voin käyttää erilaisia menetelmiä entistä tehokkaammin ja joustavammin. Lisäksi tavoitteenani on vahvistaa viestinnän ja ajankäytön hallinnan taitojani, jotta pystyn parantamaan työn laatua ja varmistamaan resurssien tehokkaan käytön.

Opinnäytetyön alussa kerron lähtötilanteen kuvauksessa nykytilanteesta, joka sisältää tietoja työpaikastani, työtehtävästäni, osaamisestani ja sidosryhmistä sekä vuorovaikutustaidoista työpäivällä.

Yritys, jossa työskentelen, kuuluu Pohjoismaiden suurimpiin kahvilaketjuihin. Yrityksellä on 500 kahvilaa Ruotsissa, Norjassa, Suomessa, Tanskassa ja Saksassa. Ensimmäisen toimipisteen yritys avasi Suomeen vuonna 2015, jossa toimin kahvilapäällikkönä kahden vuoden ajan. Vuonna 2023 kahvilaketju on myös aloittanut franchising-yhteistyön mm. Ruotsissa, Saksassa ja Suomessa.

Visio toimii organisaation tahtotilana, johon se halutaan viedä. Yrityksen visio on tuoda fika-hetkillä pohjoismaista lämpöä maailmaan.

Yrityksen missio on olla joukko intohimoisia baristoja. Toimintaa ohjaa ystävällisyys toisiamme, asiakkaitamme ja planeettaamme kohtaan. Missio on tarjota vieraille kokemus, joka ylittää heidän odotuksensa.

Yrityksen arvoissa kannustetaan puhumaan toistemme kanssa, ei toisistamme. Myös yrityksen muut arvot ovat helposti samaistuttavia, kuten: rakastamme aloitteellisuutta ja vastuunottoa, haluamme toistemme parasta, ihmiset ovat ykkösprioriteettimme ja meillä on hauskaa töissä.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Operational Excellence Managerin -työtehtävät ovat monipuolisia. Toimin roolimallina yrityksen missiolle, visiolle, arvoille ja kulttuurille. Tehtävissäni on tärkeää edistää organisaatiota ymmärtämään yrityksen yleiset toimintaprosessit, järjestelmät ja strategiset sekä tehtäväkohtaiset tavoitteet. Työssäni varmistan, että toimimme organisaatiossamme yhteisten toimintaperiaatteiden mukaisesti. Taulukkoon 1 olen koonnut työtehtäväni.

Taulukko 1. Työtehtävät

Digitaalisen myynnin johtaminen
Omavalvontasuunnitelman ja elintarviketurvallisuuden kehittäminen
Quinyx-työvoimanhallintajärjestelmän asiantuntija
Yrityksen toimintaperiaatteet
Koulutusten järjestäminen
Operatiivisten työkalujen kehittäminen ja suunnittelu
Esihenkilöiden neuvonta operatiiviseen toimintaan liittyvissä asioissa
Työntekijöiden neuvonta operatiiviseen toimintaan liittyvissä asioissa
Palvelutoimiston eri sidosryhmien neuvonta operatiiviseen toimintaan liittyvissä asioissa
Oman tiimin johtaminen
Franchising-kumppanien operatiivinen ohjaus

Ensisijainen tehtäväni on kehittää operatiivisia prosesseja järjestelmällisesti ja tuoda menettelytappamme luonnolliseksi osaksi yrityksen toimintaa. Operatiivisia prosesseja ohjataan ja varmennetaan erinäisillä työkaluilla, ohjeilla tai toimintatavoilla, jotka kohdistetaan koko organisaatioon baristoista esihenkilöihin.

Työssä menestyminen vaatii avoimen ja tehokkaan viestinnän sidosryhmien välillä, koska tehtävässä pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä.

Vastaan työssäni digitaalisen myyntikanavan johtamisesta, johon kuuluu yrityksen oma kanta-asiakasapplikaatio sekä yhteistyö ulkopuolisten kumppanien kanssa, kuten Wolt ja ResQ. Wolt on viime vuosina yleistynyt ruoan ja juomien myyntipalvelu kotiinkuljetuksella. Myynti tapahtuu Wolt-sovelluksen kautta, jota kahvila hallinnoi erillisellä laitteella kahviloissamme. ResQ on hävikinhallinta yhteistyökumppani, jolla pyritään vähentämään kahvilassa ros kiin meneviä tuotteita ja tarjoamalla tuotteet halvemmalla kuluttajalle poisheittämissään ResQ-sovelluksen kautta.

Vastaan työssäni järjestelmien kouluttamisesta ja kehittämisestä, johon kuuluvat aikaisemmin mainitut digitaaliset myyntikanavat, ajanhallintajärjestelmä, operatiivisen toiminnan tunnuslukujen ja tuloksen seurantajärjestelmä, elintarviketurvallisuuteen ja omavalvontasuunnitelmaan liitetty keskeinen rutiinien seuranta- ja johtamistyökalu Compliance By Mapal.

Toimin tiimini esihenkilönä Facility and Maintenance Coordinaatorille, joka vastaa kahvilan tilojen ja laitteiden ylläpitämisen tukemisesta, uusien kahviloiden luovuttamisesta operatiiviselle toiminnalle sekä vanhojen kahviloiden uudelleen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Lisäksi tiimissäni on Barista Coach, joka kouluttaa, ohjaa ja tukee kahviloidemme vastuukouluttajia, Master Baristoja ja Master Foodia. Molemmissa rooleissa ensisijainen tehtävä on keskittyä parantamaan operatiivisia prosesseja järjestelmällisesti toiminnassamme.

Työtehtävässäni onnistuminen vaatii hyviä johtamistaitoja, kokemusta taloudellisen tavoitteiden saavuttamisesta ja korkeasta työntekijätyytyväisyyden johtamisesta. Työssä tarvitaan pragmaattista ajattelutapaa, kehittyntä ongelmanratkaisutaitoja määrätietoisella ja pitkäjänteisellä otteella. Viestin läpivientiin vaaditaan vahvoja suullisia ja kirjallisia viestintätaitoja organisaation sidosryhmien kanssa. Liiketoiminnan kehittämisessä roolissa vaaditaan itseohjautuvaa ja oma-aloitteista työtötteä, jolla on kyky ylittää odotukset nopeatempoisessa, ketterässä ja yhteistyöhön perustuvassa ympäristössä. Tehtävässä vaaditaan myös vahvaa ymmärrystä kahviloiden nykyisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista ja prosesseista.

Onnistumistani työtehtävässä mitataan työntekijöiden ja vieraiden tyytyväisyyden lisääntymisenä sekä taloudellisten tunnuslukujen paranemisena. Osaamista olen kerännyt nykyiseen työtehtävään kahvilatyöstä eri yhtiöistä 18 vuoden ajalta. Olen edennyt urallani aina kesätyöntekijästä, osa-aikaiseen ja sitä kautta täysipäiväiseen baristan työhön, josta etenin nopeasti esihenkilöasemaan kahvilassa. Olen saanut paljon vastuuta ja vastuualueita työurani aikana, kuten starttitukena toimimisesta franchising-tukihenkilönä. Olen toiminut kahvilassa vastuukouluttajan roolissa esihenkilöurani lisävastuuna. Kahvilatyökokemukseni lisäksi olen hakenut myös osaamista yökerhoista osa-aikaisena baarimikkona.

Aloitin yrityksessä 2015 syyskuussa ja olen edennyt kahdeksan vuoden urallani Coffee Shop Managerista, District Manageriksi ja nykyiseen Operational Excellence Manager -työtehtävääni. Urani aikana olen kasvattanut ammatillista osaamistani aloittamalla Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutuksen Haaga-Heliassa monimuoto-opetuksena, jossa olen yhdistänyt oppiaineita käytäntöön työpaikallani. Työkokemukseni esihenkilönä, kouluttajana ja tukihenkilönä ovat antaneet minulle hyvät valmiudet menestyä nykyisessä työtehtävässä kokeneen asiantuntijan tasolla.

Työni monipuolisuuden ja nopeasti muuttuvan ympäristön takia on tärkeää, että työtehtäväni toistuvat rutiinit ovat ennakoitavissa ja niihin tarvittava aika on suunniteltu riittävän ajoissa kalenteriin keskittymisen parantamiseksi. Koen, että tämä on yksi osa-alue, johon haluan keskittyä päiväkirjaopinnäytetyötä tehdessäni.

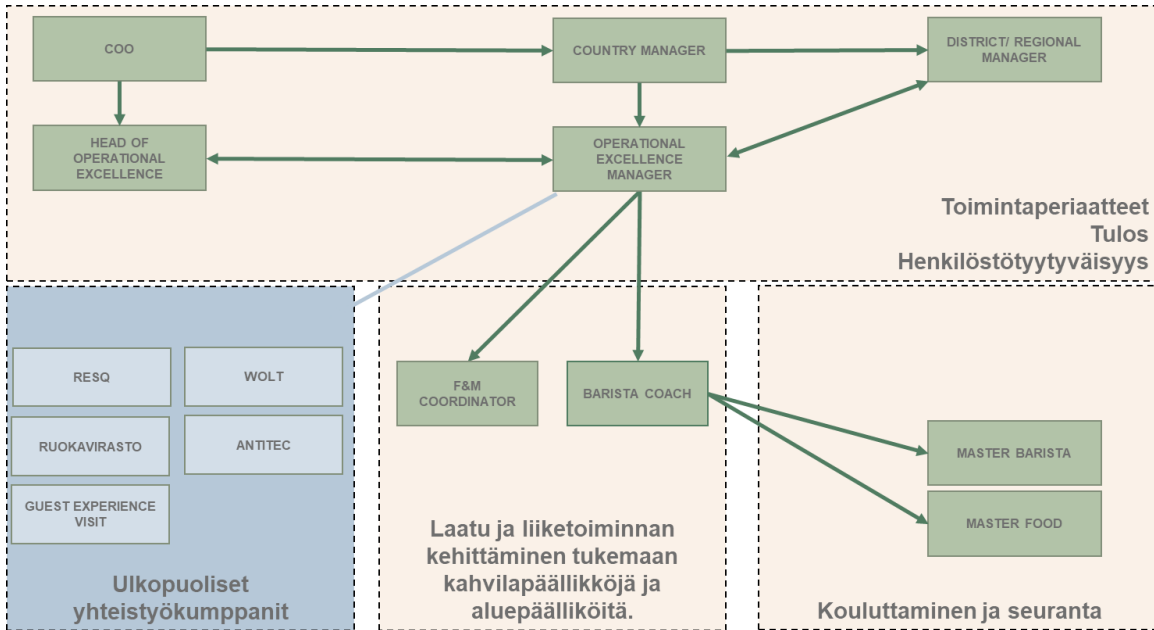
Viestiminen ja asioiden läpivienti on tärkeää nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Haluan panostaa tulevaisuudessa selkeämpään viestintään, joka ottaa huomioon eri sidosryhmät. Vaikka keskeiseen sidosryhmään kuuluu operatiivisen tiimin esihenkilöt, niin viestin tulee kulkea ammattimaisesti läpi koko organisaation.

Keskeisessä roolissa työtehtävääni on liiketoiminnan kehittäminen. Tavoitteenani on opinnäytetyön aikana oppia tunnistamaan erilaisia kehittämistyön menetelmiä ja hyödyntämään niitä ketterästi työssäni entistä tehokkaammin.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Operational Excellence Managerin keskeisiin sidosryhmiin kuuluvat operatiivisen tiimin esihenkilöt, johon kuuluvat maakohtaisesti Country Manager, Region Manager ja District Manager. Kansainvälinen keskeinen sidosryhmä on Head Of Excellence Manager, joka ohjaa työtehtävässään muiden maiden Operational Excellence Managereita, jossa yritys toimii. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat elintarviketurvallisuuteen, digitaalisiin myyntikanaviin ja asiakaspalvelukokemukseen liitetyt ulkopuoliset yhteistyökumppanit.

Kuvaan 1 olen koonnut sidosryhmät, joiden kanssa työskentelen. Vihreällä pohjalla sisäiset sidosryhmät ja sinisellä pohjalla ulkoiset sidosryhmät. Kuviosta voi huomata, että keskeisinä sidosryhminä toimivat ne, jotka vaikuttavat suoraan toimintaperiaattemme, tuloksen ja henkilöstötyytyväisyyden johtamiseen. Coffee Shop Managereiden ja District Managereiden laadun ja liiketoiminnan tukemisessa kahviloita kehitetään ja tuetaan oman tiimini kautta, josta nähdään Barista Coachilla olevan keskeinen rooli välittää viestintää vastuukouluttajillemme kahviloissa.



Kuva 1. Keskeiset sidosryhmät

Tehtävässä tehdään yhteistyötä myös muiden palvelutoimiston osastojen kanssa. Kuvaan 2 olen koonnut sidosryhmät, joiden kanssa työskentelen vähemmän, mutta tehtäväni on tarjota operatiiviseen toimintaan tai järjestelmiin liittyvää neuvontaa eri osastoille.

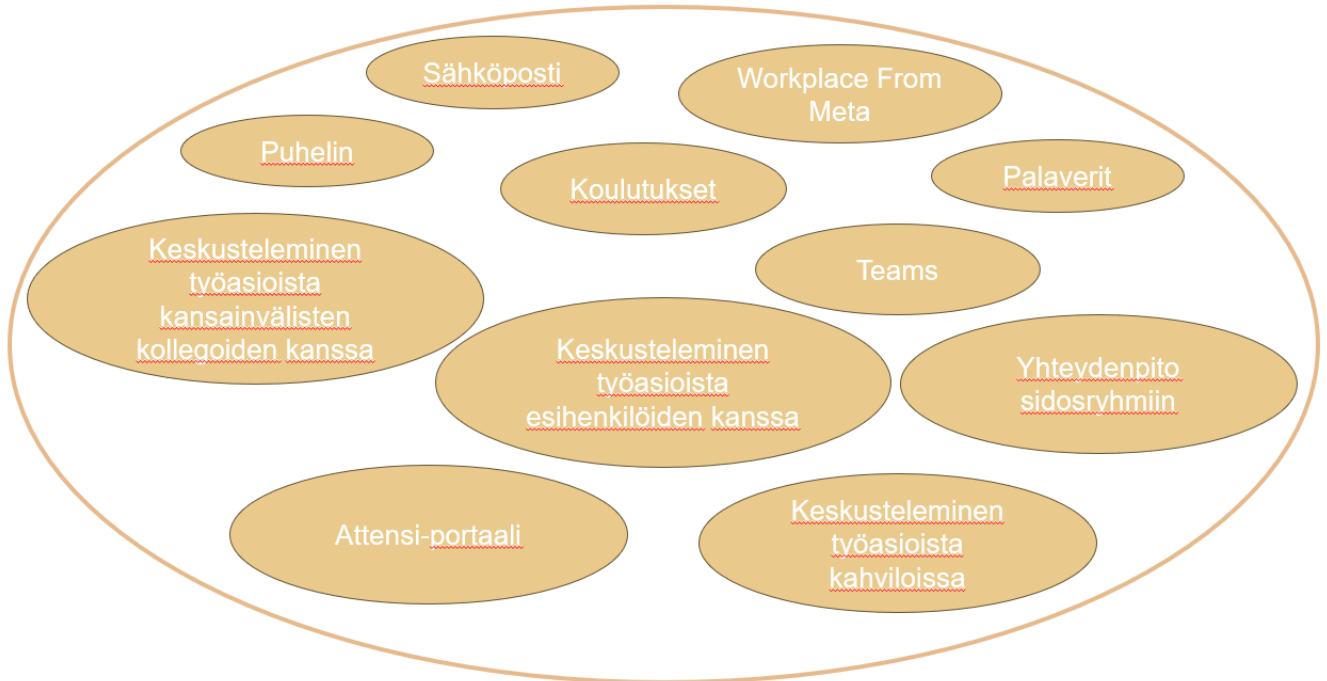


Kuva 2. Muut sisäiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustilanteet työpaikalla

Operational Excellence Managerin työtehtävässä vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa, koska keskeisenä tehtävä on tukea ja kehittää liiketoimintaa yhdessä operatiivisen tiimin kanssa mahdollisimman tiiviissä yhteistyössä. Liiketoiminnan kehittämisessä käytetään paljon hyödyksi osallistavaa tutkimusta, jossa pyritään kartoittamaan nykytilannetta, ratkaisemaan käytännön

ongelmia ja saamaan aikaan muutosta. Siksi on tärkeää keskustella päivittäin esihenkilötiimin, työntekijöiden ja kansainvälisten kollegoiden kanssa. Kuvaan 3 olen kerännyt päivittäisiä vuorovaikutustilanteita.



Kuva 3. Vuorovaikutustilanteet

Operatiivisella tiimillä on viikoittaisia videotapaamisia, johon osallistuu operatiivisen tiimin korkeimmat esihenkilöt, HR ja oma tiimini. Tapaamisessa käsitellään liikevaihto-, asiakastyytyväisyys-, elintarviketurvallisuus- ja henkilöstöasioita. Viikoittaiset videotapaamiset ovat myös kanava, jossa läpi viedään uusia käytäntöjä tai ohjeistuksia. Päivittäiseen työhön kuuluu myös vuorovaikutustilanteet muiden sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutustilanteista suurin osa tapahtuu edelleen kasvatusten, mutta yhteistyökumppanien ja kansainvälisten kollegoiden kanssa vuorovaikutustilanteet tapahtuvat usein videotapaamisissa.

Sähköisiä viestintäkanavia on yrityksellä käytössä useampia, mutta jokaisella on oma päätarkoituksensa. Sähköpostilla viestitään pääsääntöisesti ulkopuolisten kumppanien kanssa, koska käytössä on lisäksi Workplace From Meta (myöhemmin Workplace) ja Microsoft Teams, jotka toimivat viestittelyssä ketterämmin vuoropuhelutyyppisesti. Yrityksen käytössä on perehdyttämiseen ja kouluttamiseen suunniteltu Attensi-portaali, johon on rakennettu perehdyttämistä ja koulutuksia tukevia pelejä henkilökunnalle.

Palvelutoimistolla on hyvä ja avoin ilmapiiri, joka näkyy vuorovaikutustilanteissa siinä, että ilmapiiri on iloinen, ystävällinen ja avoin. Haasteena vuorovaikutustaidoissa koen viestin läpiviennin koko

organisaatiossa. Työssäni kehitetään liiketoimintaa ja tuetaan työtä kahviloissa, siksi on tärkeää, että viesti kulkee systemaattisesti läpi organisaation. Tavoitteeni on kehittää omaa ammatillista osaamistani viikoittain. Ammatilliset kehittymisen osa-alueet ovat nimettynä päiväkirjani seuranta-viikkoihin.

3 Päiväkirjaraportointi

Opinnäytetyö etenee päivä ja viikko kerrallaan niin, että päivittäisissä merkinnöissä kuvataan työpäivän keskeiset tavoitteet, työtehtävät ja niiden edistyminen, onnistumiset ja kehittämiskohteet. Kehittämiskohteita arvioidaan ensisijaisesti kehittämistyön menetelmien, viestinnän ja ajankäytön hallinnan näkökulmasta.

3.1 Seurantaviikko 1 – Kehittämistyön menetelmät

Maanantai 25.9.2023

Maanantaina aloitimme säännöllisellä operatiivisen tiimin videotapaamisella. Valmistelin raportoinnit esityspohjaan, jossa käytiin elintarviketurvallisuusrutiinien seurantaan ja digitaaliseen myyntiin liittyviä tunnuslukuja.

Läpivietävänä aiheena oli tämänhetkisen nimikylttikäytäntömme uusiminen operatiivisessa toiminnassa. Nykytila nimikylttikäytännössä on ollut se, että työntekijälle tilataan henkilökohtainen nimikyltti omalla etunimellä, kun baristan perehdytysjakso on suoritettu työntekijän osalta. Tässä prosessissa on todettu olevan liian monta vastuuhenkilöä raportoimaan tarvittavista nimikyltistä kahvioloissamme ja todellisuudessa työntekijä sai oman nimikylttinsä vasta kahden kuukauden jälkeen tai myöhemmin, vaikka Barista perehdytysjakso yrityksessä kestää yleensä noin kolme viikkoa.

Oman tiimini kanssa järjestämme viikoittaisen tapaamisen heti operatiivisen tiimin viikkokokouksen jälkeen. Tässä tapaamisessa käymme läpi edellisen viikon tapahtumia ja tarkastelemme tulevan viikon aikataulua. Tapaamisen tarkoituksena on tiivistää käsiteltäviä asioita viikolta yhteiseen keskusteluun, mikä mahdollistaa syvällisemmän pohdinnan ja vähentää sähköisen viestinnän tarvetta viikon aikana, parantaen samalla työskentelyn tehokkuutta.

Onnistuin tänään hyvin rutiinitehtävien lisäksi käymään sähköpostini läpi ja aikatauluttamalla ylös tulleita asioita tehtävälisteristäni, jotka liittyvät omavalvontasuunnitelmaamme ja Oiva-tarkastuksesta saatuihin havaintoihin ja toimijalle edellytettyihin toimenpiteisiin. Tutkin ja kehitän omavalvontasuunnitelmaamme saadun palautteen perusteella myöhemmin tällä viikolla.

Tiistai 26.9.2023

Tiistain osalta kalenteri näytti todella täydeltä, sillä osa tapaamisista on siirretty alkuviikkoon perjantaina kahvilassa tapahtuvan työvuoron takia. Aamulla aloitimme tapaamisen Regional Managerin kanssa, jossa keskityimme katsomaan yhdessä seuraavan kampanjan esillepano-ohjeita kahvioidemme vitriineissä. Totesimme aikaisemmin, että on tärkeää tehdä esillepano-ohjeistukset

valmiiksi hyvissä ajoin ennen muun kampanja ohjeistusten ja koulutusten suunnittelua, koska moni ohjeistus riippuu siitä, miten ohjaamme kahviloitamme esillepanojen kanssa.

Olemme tänä vuonna ottaneet käyttöön Office 365. Nykyisessä henkilökohtaisessa lisenssipaketissa on huomattu puutteita mm. Office-työkalujen hallinnoinnissa kahviloidemme tietokoneilla. Sovimme viime viikon tapaamisessa, että tänään tiistaina käymme uudessa sekä vanhassa kahvilassamme vertaamassa millä tavalla nykyisiä työkaluja käytetään operatiivisessa toiminnassa ja mitä asioita tulisi ottaa huomioon tulevaisuudessa työkalujen ja lisenssioikeuksien kanssa.

Kampanjaan liittyen olemme suunnittelemassa uusia tuotepaketteja Wolt myyntikanavaan. Tavoitteenamme on yksinkertaistaa digitaalisen myyntikanavan hallittavuutta ja luoda kattava valikoima erilaisia tuotepaketteja, aamupalasta iltapäivän pulla kahveihin. Viime viikolla katsoimme yhdessä Product Specialistin kanssa tuotepakettien yksityiskohdat ja sovimme uudesta tapaamisesta yksittäisten tuotteiden vähentämisestä digitaalisesta myyntikanavasta tälle päivälle. Tapaamisessa käytettiin apuna tuotteiden myyntimääriä viimeiseltä kahdelta kuukaudelta ja tuotteiden vähentäminen aloitettaisiin vähemmän myydyistä tuotteista kategorioittain. Tuotteiden vähentämisen aikana huomattiin, että osaa tuotetta on vähäisistä myyntimääristä huolimatta järkevää pitää valikoimissa, koska tuotteet palvelevat hyvin asiakkaita kenellä on paljon ruokarajoitteita tai allergeeneja. Yksittäisiä tuotteita vähennettiin yhteensä 27 tuotetta, joka oli mielestäni hyvä määrä.

Päivä oli kiireisestä aikataulusta huolimatta onnistunut ja sisälsi paljon vuorovaikutustilanteita eri sidosryhmien kanssa. Kalenteriin tulee jatkossa suunnitella oman työn tekemisen aikataulut, jotta työaika ei veny liian pitkään.

Keskiviikko 27.9.2023

Tavoitteeni oli keskiviikkona keskittyä yrityksen palvelukulttuuriin. Esiinnyn koulutustilassamme järjestettävässä Master Barista koulutuksessa, jossa aiheenani on kertoa koulutettaville Master Baristoille palvelukulttuurista ja siihen liitetyistä työkaluista operatiivisessa toiminnassa.

Peruuntuneen palaverin takia sain hyvin aikaa käydä sähköpostiani läpi ja vastasin saapuneisiin viesteihin. Viestit koskivat enimmäkseen catering myyntiä, ulkopuolisten kumppanien kanssa käytävää viestintää sekä franchising perehdytysuunnitelman lähettämistä aloittaville työntekijöille. Sovimme myös Expansion Managerin kanssa, että tutustumme uuden yksikkömme liiketoiminnan kehittämiseen. Vierailimme yhdessä kahvilassa ja teimme havaintoja sekä muutamia toimenpiteitä näkyvyyden edistämiseksi.

Päivä oli onnistunut ja sain paremman keskittymisen päivän aiheisiin ja pitkänäköisempään kehittämiseen, kun kalenterina ei ollut aivan täynnä aikataulutettuja tapaamisia tai työstettäviä aiheita.

Torstai 28.9.2023

Torstain tavoitteena oli viimeistellä tarkastettavaksi tulevan kampanjan esillepanomateriaalit, johon keräsin palautteita aikaisemmin tällä viikolla. Iltapäivästä käyn läpi Oiva käynneiltä tulleita havain- toja, huomioita ja tarvittavia toimenpiteitä omavalvontasuunnitelmaan. Palautteet ovat viimeiseltä kahdelta kuukaudelta ja vaativat omavalvontasuunnitelman päivittämistä sekä viestintää omaval- vontaa koskevista muutoksista.

Aloitin työni rutiinitehtävillä käymällä läpi sähköpostin, Teamsin, Workplacen, jotka ovat sähköiset viestintäkanavamme, näihin menee yleensä n. 30 minuuttia aamupäivästä, iltapäivästä ja ennen töiden lopettamista. Yhteensä puolitoista tuntia.

Esillepanomateriaalin valmistelussa meni pidempään, mitä olin siihen suunnitellut aikaa käytettä- väksi, koska materiaalin ulkoasua muutettiin sekä siihen lisättiin tarkempi ohjeistus kahviloille, joilla on suljetun vitriinin lisäksi myös kylmälevy kassojen edessä.

Omavalvontasuunnitelmatehtävä sisälsi ruokaviraston ohjeistusten tarkastamista, jotta nykyinen suunnitelmamme vastaa vaadittuja kriteerejä. Tehtävä vei enemmän aikaa, koska moni korjausta vaativista olivat kehotuksia tai suosituksia, joten näitä tuli arvioida kriittisemmin, mitä vaaditaan ja mitkä asiat ovat ns. hyvä olla. Moneen suositukseen sisältyy investointeja, joten nämä on harkit- tava tarkkaan ennen päätöksen tekoa.

Perjantai 29.9.2023

Perjantaina kalenterissani oli merkitty työvuoro kahvilassa, ja olin sopinut osallistuvani työvuoroon Itäkeskuksen yksikössämme. Tavoitteenani oli osallistua mahdollisimman moneen erilaiseen työ- tehtävään vuoron aikana, jotta voisin laajentaa ymmärrystäni eri osa-alueista operatiivisessa toi- minnassamme. Kahvilan työtehtävät eivät ole juurikaan muuttuneet omista ajoistani kahvilapäällik- könä, joten minulle on luontaista toimia asiakasrajapinnassa, hoitaa asiakaspalvelua, toimia kas- salla, käyttää kahvikonetta ja osallistua tuotantotilassa leipätuotteiden valmistukseen.

Pääsin hyvin tavoitteisiini vuorossa ja työtehtävien lisäksi pääsin tutustumaan myös digitaalisiin myyntikanaviin enemmän. Keräsin päivältä huomioita, jotka liittyivät digitaalisiin myyntikanavoihin, ulkopuolisiin kumppaneihimme, rakentamiseen, ohjeistuksiimme ja käytössä oleviin työka- luihimme. Käyn huomioni läpi eri sidosryhmien kanssa heti alkuvuikosta, vaikka suurin osa havain- noista koskee omaa tiimiäni.

Viikkoanalyysi

Kehittämistyössä on tärkeää tunkea ja osaa käyttää erilaisia menetelmiä. Kehittämispöressissä tarvitaan monenlaisia tiedonhankintataitoja, taitoa erottaa oleellinen epäoleellisesta, käyttökelpoisten ratkaisujen rakentamistaitoja sekä innovaatio-osaamista. Menetelmäosaamiseen kuuluu myös kehittämistyön tulosten jakaminen erilaisten esittelyjen ja dokumenttien avulla. Tässä kaikessa korostuvat järjestelmällisyys sekä oman ajattelun ja toiminnan sekä hankitun tiedon ja kehitettyjen ratkaisujen kriittinen arviointi. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2015, 11.)

Keskiviikkona tapahtuneessa kehittämistyössä keskityimme uuden yksikön nykyiseen näkyvyyden parantamiseen, jossa havainnointia oli tehty satunnaisesti kahvilan ympäristöstä. Kahvilassa on hyvä asiakasvirta iltaisin, kun kahvila erottuu julkisivusta tunnelmallisella valolla kahvilan sisätiloissa, mutta aamuisin ja päivisin kahvilan tilojen käyttöaste on ollut pieni, vaikka ohimeneviä asiakkaita on suhteessa iltaan verrattuna enemmän. Haasteena oli kahvilan näkyvyys, ja tapaamisen tavoitteena oli parantaa kahvilan näkyvyyttä.

Havainnointi (observation) on tärkeä ja hyödyllinen tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmä. Havainnointi on aina mahdollisimman järjestelmällistä. Havainnointi kohdistuu ennalta määrättyyn kohteeseen, ja tulokset pyritään rekisteröimään välittömästi muistiin, esimerkiksi täyttämällä havainnointilomakkeita, kirjoittamalla havainnointipäiväkirjaa tai videoimalla, valokuvaamalla tai äänittämällä tilanteita. Kohteen mukaan havainnoidaan myös eleitä, ilmeitä, asentoja ja liikehdintää ja havainnoinnissa voidaan käyttää kaikkia aisteja (näkö, haju, maku, kuulo ja tunto). (Ojasalo ym. 2015, 114–115.)

Havainnoinnin yhteenvetona käytiin läpi kaikki sisäänkäynnit ja toimenpiteinä korjattiin kahvilan ulkokaiuttimien äänentasausta niin, että se kuuluisi hieman terassialueen ulkopuolelle ja kiinnittäisi myös ohimenevien ihmisten huomiota. Tämän lisäksi isoimman ihmisvirran puoleiselle pääsisäänkäynnille hankittiin ovikiilat, jolla saatiin kahvilan etuovet auki ja parannettiin näkyvyyttä suoraan kahvilan vitriinien tuotteisiin, henkilökuntaan ja kahvilan sisustukseen. Havainnoinnin yhteenvetona todettiin, että liiketilaa tulisi kehittää myös yhdessä vuokranantajan kanssa, koska kehittämisen kohteet liittyivät paljon julkisivun kehittämiseen ja kuinka kahvilan tunnelmaa saisi vietyä jo ohikulkeville ihmisille. Toimenpiteistä kerätään kommentteja myöhemmin seuraavalla viikolla kahvilan henkilökunnalta ja katsotaan myös vaikutusta vierasmääriin muutoksen jälkeen.

Perjantaina tapahtunut vierailu kahvilan työvuorossa on myös hyvä esimerkki havainnollisesta kehittämismenetelmästä ja osallistavasta johtamisesta. Tavoitteena on tukea kahviloitamme sekä auttaa palvelutoimiston työntekijöitä ymmärtämään kahviloiden toimintatapoja, välineitä, prosesseja ja ohjeistuksia niiden todellisessa työympäristössä, johon tukea annetaan. Tämä on erinomainen tapa havainnoida, miten pystymme tukemaan jokapäiväistä operatiivista toimintaamme parhaiten.

Nimikyltti-projekti käynnistettiin alkuvuodesta. Palautteita kerättiin tiimini kanssa vaihtoehtoisista ratkaisuista nimikylttikäytäntöön kahviloissamme. Keräsimme kattavasti palautteita operatiiviselta tiimiltä. Ohjaavia palautteita olivat vastuullisuus, ketteryys, hinta, persoonallisuus ja mahdollisuus käyttää työssään lempinimeä etunimen sijasta.

Palvelualoilla oleva vaihtuvuus on korkeampaa, kuin monella muilla aloilla. Tästä syystä oli hyvä mieltä meidän nykyistä nimikylttikäytäntöämme myös ympäristö vastuullisuus ja materiaalitehokkuus näkökulmasta, jossa nimikylttejä tilataan henkilökohtaisena. Tässä tapauksessa työsuhteen loputtua nimikylttiä voidaan uudelleen käyttää vain, jos palkkaamme saman nimisen henkilön samaan työtehtävään.

Kuisman (2015, 20) mukaan materiaalitehokkuus on kestävä kehityksen peruserä, että tyydytämme nykyhetken väestön tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. Meidän on siis pidettävä huolta siitä, ettemme käytä uusiutuvia raaka-aineita enempää kuin mitä ne ehtivät uusiutua, ja suhtaudumme uusiutumattomien raaka-aineiden käyttöön hyvin kriittisesti, koska muuten ne jossain vaiheessa loppuvat.

Testivaiheeseen valittiin yhden kahvilan henkilökunta käyttämään uusia nimikylttejä kolmen viikon ajan. Testivaiheen jälkeen kerättiin palautteet käyttökokemuksesta kahvilan tiimiltä, jonka pohjalta kehitettiin uusi nimikyltti operatiiviseen toimintaan. Uusi toimintatapa otettiin käyttöön kaikissa maissa.

Office 365 tapaaminen oli mielestäni onnistunut. Tällä hetkellä vain lisenssinomistajat Coffee Shop Manager ja Assistant Manager voivat hallinnoida Office 365 -työkaluja kahviloissa, vaikka näitä työkaluja tarvitaan myös Shift Leaderin ja Baristan työssä. Valmistelin tapaamista varten yhteenvevtoa mihin käytämme tällä hetkellä Office 365 -työkaluja operatiivisessa työssämme. Käytin apuna tiedon keräämisessä haastattelu ja havainnointi menetelmiä. Haastattelin asiasta kahta kollegaani Norjasta ja Saksasta. Tämän lisäksi haastattelin henkilöitä lähempänä operatiivista toimintaa, kuten Regional Manageria, District Managereita ja Coffee Shop Managereita. Tämän avulla sain kattavan kuvan siitä mihin työkaluja käytetään ja mitkä ovat tämänhetkiset käyttökokemukset. Kahvilakierroksen aikana pystyimme helposti havainnoimaan työkalujen todellisia käyttötarpeita, kuten mitä Office-työkaluja käytetään henkilökunnan toimesta sekä millaista viestintää käydään tällä hetkellä kalenterin ja sähköpostin välityksellä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä kävin ruokaviraston ohjeistuksia läpi ja tarkastelin nykyistä omavalvontasuunnitelmaamme, jotta se vastaa vaadittuja kriteerejä. Päivitettäviä tietoja olivat mm. yhteystiedot, jossa tarkennettiin, että ruokavirasto ei suorita varsinaisia käyntejä

kahviloissamme vaan jokaisella kunnalla on oma ympäristö- ja terveystarkastaja. Mukaan liitettiin myös linkki, josta löytyy kaikkien kuntien yhteystiedot.

Salmonellatodistuksiin ja niiden toimittamiseen liittyvää ohjetta tarkennettiin, koska varsinaisesti salmonellalaboratorionäytettä ei vaadita vaan tärkeintä on työntekijän yhteydenotto terveystarkastajalle tai hoitajalle, joka suorittaa työntekijälle haastattelun hänen terveydentilastansa. Terveystarkastaja tai hoitaja arvioi tehdäänkö salmonella laboratorio tutkimusta terveydentila selvityksen lisäksi.

Terveystilan selvityksellä tarkoitetaan työsuhteen alussa terveydenhuoltohenkilökunnan tekemää haastattelua ja ohjausta sekä lisäksi tarvittaessa laboratoriotutkimuksia (esimerkiksi salmonella). Selvitys on vaadittava ennen palvelussuhteen alkamista tai silloin, kun työssä olon aikana on perusteltu syy epäillä, että työntekijä on salmonellabakteerin kantaja. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on kuumeinen ripulitauti tai perheenjäsenellä todettu salmonellatartunta. (Oulun kaupunki 2023.)

Tarkastelin samalla myös muuttuneita sisäisiä ohjeistuksiamme ja tarkensin niitä omavalvontasuunnitelmaamme. Päivitystä vaati ohjeistuksemme, kuinka arkistoimme salmonellatodistuksia, jotta meillä on tarvittava raportointi mahdollisuus tarkastajille. Tämän lisäksi olemme lisänneet elintarviketurvallisuuteen liitetyn ulkopuolisen yhteistyökumppaniemme tarkastuskäynteihin ATP-mittauksen jääpalakoneisiimme. Tästä saadaan heti tulos, jonka ansiosta kahvila voi ryhtyä toimenpiteisiin välittömästi, jos mittauksessa huomataan poikkeamia.

Tärkeimpiä päivityksiä omavalvontasuunnitelmaan oli mielestäni jokaisesta ruokamyrkytyspäilystä ilmoittaminen elintarvikevalvontaviranomaiselle. Aikaisemmin omavalvontasuunnitelmamme on ohjannut vasta kahden tai useamman epäilyn jälkeen ilmoittamisesta viranomaiselle. Jokainen epäily on kirjattu omiin sisäisiin järjestelmiin ja siihen on liitetty aina myös tavarantoimittaja. Ohjetta on nyt tarkennettu niin, että omavalvontasuunnitelmaan on liitetty linkki Ilppa-ilmoituspalveluun, jonne voidaan ilmoittaa haittailmoitus.

Jos elintarvikealan toimijalle syntyy epäily, että hänen valmistamansa tai jakelemansa elintarvike on aiheuttanut tai voi aiheuttaa ruokamyrkytyksen, hänen tulee ilmoittaa asiasta välittömästi toimipaikkakuntansa elintarvikevalvontaviranomaiselle (Elintarvikelaki 297/2021 17 §). Esimerkiksi jos kuluttaja ottaa yhteyttä toimijaan ja kertoo epäilevänsä saaneen ruokamyrkytyksen, tulee toimijan ilmoittaa yhteydenotosta kunnan elintarvikevalvontaviranomaiselle viipymättä. Tämän jälkeen kunnan valvontaviranomainen lähtee selvittämään ruokamyrkytyspäilyä. (Ruokavirasto 2023a.)

Huomasin viikolla käyttäväni paljon tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmiä työssäni jo valmiiksi, mikä antoi minulle rohkeutta näiden menetelmien käyttämiseen entistä laajemmin tulevaisuudessa.

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa erilaisista lähtökohdista, kuten organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu siis yleensä käytännön ongelmien ratkaisua ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Sen tarkoituksena on tyypillisesti luonnostella, kehittää ja ottaa käyttöön ratkaisuja. Kehittämistyössä ei vain kuvailla tai selitetä asioita, vaan siinä etsitään niille parempia vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. (Ojasalo ym. 2015, 19.)

Benchmarking on ehdottomasti yksi kehittämistyön menetelmistä, jota haluan suunnitella itselleni säännölliseksi työtehtäväksi kalenteriin. Tällä hetkellä olen suorittanut sitä vain epäsäännöllisesti. Uskon, että neljä kertaa vuodessa suoritettu benchmarking on riittävä toistuvuus. Ennen käyntiä on tärkeää määrittää tarkasteltavat kohteet tai asiat.

Benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät. Useimmiten benchmarkingissa tutkitaan menestyvää tai menestyviä organisaatioita, pyritään oppimaan niiden menestyksen syitä ja ottamaan käyttöön muualla hyväksi havaittuja tapoja toimia. Vertailukohteen voivat olla esimerkiksi toisten toimialojen organisaatiot, oman yrityksen muut osastot, kilpailijat tai toimialan tilastolliset keskiarvot ja standardit. (Ojasalo ym. 2015, 186.)

3.2 Seurantaviikko 2 – Ajankäytön hallinta

Maanantai 2.10.2023

Maanantai lähti vauhdilla käyntiin. Kalenteri on suhteellisen täynnä toistuvista rutiineista ja tapaamisista. Päivästä tekee erityisen hektisen kuukauden vaihto, joka sijoittui tällä kertaa viikonloppuun. Käytäntömme on, että kuukauden sulkurutiinit siirtyvät viikonloppun tai pyhäpäivien sijasta aina ensimmäiselle arkipäivälle.

Aloitin päivän katsomalla viestintäkanavat ja jouduin priorisoimaan kuukauden sulkuun liittyviä viestejä, koska niissä oli tiukempi takaraja aikataulussa. Tällä viikolla viestittävät asiat tiivistettiin vain informoitaviin asioihin ja esityksestä vähennettiin pois kokonaan läpivietävät asiat sekä muistutettiin asioista, joissa aikaraja oli ylitetty. Läpivietäviä asioita olivat aikaisemmin työstämäni oma valvontasuunnitelman muutoksista viestiminen, elintarviketurvallisuus kumppanin käyttöjärjestelmän ohjeistuksen tarkentamista ja smoothie pakkaukseen liittyvää muutosta. Nämä siirrettiin seuraavan viikon operatiivisen tiimin tapaamiseen.

Operatiivisen tapaamisen jälkeen pidimme oman tiimini viikoittaisen tapaamisen, mutta lyhensimme tapaamisaikaa, jonka tavoitteena oli saada lisää aikaa muihin työtehtäviin ja parantaa keskittymistä päivän tehtävien tekemiseen. Päivän päätteeksi oli tapaaminen ruokatuotannon kehittämisestä kansainvälisellä tasolla. Kehittämisprojekti on aloitettu alkuvuodesta ja sen päätavoitteena on yksinkertaistaa ruoanvalmistus prosesseja, reseptivihkoa, työvälineitä, säilytysjärjestelmiä ja ergonomiaa.

Päivä oli kokonaisuudessaan hyvä, vaikka aikataulu oli hyvin kiireinen. Koin, että sain kaikki tärkeät työtehtävät tehtyä päivän aikana ja suunnittelemaan jo seuraavaa päivää tarkemmin ennen kotiin lähtemistä. Priorisoiminen auttoi tämän päivän osalta paljon, jotta kerkesin tehdä asiat riittävän hyvällä keskittymisellä. Päivään ei olisi mahtunut muuttuvia tekijöitä juurikaan. Tälle olisi hyvä aikatauluttaa vielä enemmän aikaa tai vaihtoehtoisesti ennakoimaan ”ei tärkeiden” asioiden tai tapaamisten siirtämistä rauhallisimmille päville.

Tiistai 3.10.2023

Tiistaina meillä oli Suomen johtoryhmän tapaaminen aikataulutettu koko päiväksi. Ennen tapaamista kävin läpi viestintäkanavat, jotta pystyin reagoimaan tarvittaessa tärkeisiin sähköposteihin tai viesteihin. Tämä auttaa keskittymään pidempiin tapaamisiin, jotta minun ei tarvitse pitää tietokonea auki ja voin keskittyä keskusteluihin aktiivisesti.

Johtoryhmän tapaamisessa kiersimme puolet päivästä PK-seudun kahviloissamme ja päivän tavoitteena oli avata silmiä, kuinka kehitämme yksikötämme viihtyisyyttä, toimivuutta ja millä tavalla keskitymme kahvilan kehittämisessä siihen, mikä koetaan tärkeimmäksi juuri sillä hetkellä. Koen, että yrityksessä on hyvin avoin viestintäkulttuuri, jota on tärkeää korostaa, kun käsittelemme kahvilan haasteita. Monessa vierailun kohteessa henkilökunta, baristasta esihenkilöihin osasivat hyvin kertoa heidän mielestään tärkeäksi koetut asiat, jotka tulisi korjata tai hoitaa kahvilassa. Tapaamisessa jaettiin lisäksi näkemyksiä siihen mikä on vaatimustasomme kahviloiden ylläpitämisestä tulevaisuudessa, joka oli mielestäni hyödyllinen keskustelu tässä ryhmässä käytäväksi ja nopeuttaisi päätöksien tekoa tulevaisuudessa. Hyödynsin kierroksella samalla myös edeltävän viikon aiheena ollutta kehittämismenetelmää, benchmarkingia. Tarkastelin ensisijaisesti vieressämme olevia kilpailijoita. Keskityin benchmarkingissa tarkastelemaan kilpailijoiden digitaalisia myyntikanavia.

Päivä sujui hyvin ja sisälsi paljon keskustelua. Keräsin päivästä itselleni ja tiimilleni keskeiset aiheet läpikäytäväksi seuraavassa viikkotapaamisessamme. Tapaamisessa ei ollut aikataulua tai tarkkaa agenda. Tapaamiseen varattu aika ei riittänyt kaikkien asioiden läpikäymiseen.

Keskiviikko 4.10.2023

Keskiviikkona meillä oli kansainvälisten tapaaminen muiden maiden Operational Excellence Managereiden kanssa. Päivä alkoi yhteisillä asioilla, jossa käsiteltiin lyhyesti loppuvuoden aiheita sekä ensivuoden toimintaperiaatteita, tulevia muutoksia ja viestintäaikataulua. Loppupäivästä jatkoimme digitaalisten myyntien kanssa, jossa jokainen maa raportoi omat tunnuslukunsa ja esittelee tulevien kuukausien toimenpiteitä myyntikanaviin liittyen. Videotapaaminen on suunniteltu niin, että aikataulussa on aikaa tarkastaa sähköiset viestintäkanavat ennen, välissä ja lopussa. Tämä on hyvä, jotta työtä ei tarvitse jatkaa koko päivän kestävästä tapaamisesta jälkeen ja keskittyminen tapaamisessa paranee.

Torstai 5.10.2023

Torstaina avasimme uuden yksikön. Samalla juhlittiin uuden kauppakeskus Kiviksen avajaisia. Kävimme kahvilan tiloja läpi tiimini kanssa ja tein kahvilasta muistiinpanoja, jossa voimme tukea kahvilaa varhaisessa vaiheessa, kun kaikki on vielä uutta.

Lopuksi kävimme läpi Training Coordinatorin kanssa tulevaa Coffee Shop Manager koulutusta, jossa pidän esihenkilö tason koulutusta talouteen ja työvuorolistoihin liittyen. Koulutus järjestetään ensiviikolla.

Perjantai 6.10.2023

Perjantai alkoi viikon aikana aikataulutetuilla asioilla. Normaalisti perjantai on ollut päivä, johon en suunnittele pääsääntöisesti kuin muutamia aiheita. Tämä antaa minulle mahdollisuuden suunnitella hyvin ensiviikon kalenteriani, käydä sähköpostiani ja muita viestintäkanavia ajatuksella läpi.

Kepeän aikataulun ansiosta pystyin käymään tärkeitä aiheita läpi HR-osaston kanssa liittyen ajanhallintajärjestelmissä olevista puutteista ja epäselvistä asioista liittyen palkanhallintaan. Jotkut aiheista ovat sellaisia, että ne on helpompi ratkaista vierekkäin keskustellen sähköisen viestinnän tai videotapaamisten sijasta.

Päivä oli erittäin onnistunut, koska sain tehtyä aikaisemmin viikolta siirretyt tehtävät ja samalla koekiluni 30 minuuttia ensiviikon kalenterin suunnitteluun tuotti tulosta. Sain idean Rytikankaan (2008) teoksesta, jossa käsiteltiin kalenterin käyttöä. Rytikankaan (2008, 76.) mukaan seuraava viikko tulisi suunnitella valmiiksi edeltävällä viikolla. Tärkeintä on suunnitella tärkeimmät tehtävät. Samalla tulisi miettiä mitkä tehtävät voi delegoida ja mistä asioista tulisi keskustella esihenkilön tai ulkopuolisen kumppanin kanssa. Tämän suunnittelu ajan aikana sain aikataulutettua listalla olevat asiat hyvin kalenteriin, ilman että kalenteri tuntuisi liian täydeltä. Jatkossa arvioin, että tähän käytettävä aika voitaisiin jakaa kahteen 15 minuutin osioon viikolle.

Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla pohdiskelin paljon työtäni ajankäytön hallinnan osalta ja luin asiasta kirjallisuutta. Rytikangas (2008) on kirjoittanut teoksessaan ajankäytönhallinnan olevan paljon riippuvainen omasta tietoisuudesta, mistä kiire ja stressi johtuvat, ennakkoinnin, suunnittelun ja mielentilan tärkeydestä ajanhallintaan. Teoksessaan Rytikangas käsittelee myös stressin ennaltaehkäisyä, jossa todetaan säännöllisten talletuksien takaavan hyvän vireystason sekä tasapainon työ- ja yksityiselämän välille. Talletukset toimivat samalla tavalla kuin pankkitilillä; jotta sieltä voidaan nostaa, tulee tilillä olla talletuksia.

Kalenteri on varmasti ajanhallinnan eniten käytetty, ja ehkä myös eniten väärin käytetty väline. Usein käytämme kalenteriamme vain tapaamisten ja kokousten merkitsemiseen. Niinpä huomaamme täyttäneemme kalenterimme tapaamisilla ja kokouksilla, emmekä ole jättäneet sinne yhtään tilaa ”töiden tekemiselle”, joten venytämme päiviä illoista tai sitten teemme töitä myös viikonloppuisin. Kalenteri on myös työn suunnittelun väline, ei ainoastaan paikka, johon merkitään tapaamiset. (Rytikangas 2008, 76.)

Ennakointi on tärkeää työn suunnittelun kannalta, koska usein ajankäyttömme on tulipalojen sammuttamista. Kiireessä työskennellessämme saamme usein tehtyä vain niitä tehtäviä, jotka on pakko saada tehdyksi tänään aikarajan takia. Ennaltaehkäistäkseen työssään kiireen tuntua, stressiä ja hallinnan tunteen puuttumista on suunniteltava etukäteen. (Rytikangas 2008, 68.)

Olen huomannut, että riittävän ajoissa havaittu kehittämisen kohde on tärkeää kirjata ylös heti ja määrittää sille ainakin suuntaa antava aikaraja. Havaintoa kirjoittaessa on tärkeää myös kirjata kaikki ajatukset ja asiat kyseessä olevasta havainnosta. Rytikangas (2008, 68) on todennut, että ajatuksia ei tulisi luokitella hyviksi tai huonoiksi, vaan tulisi kirjata kaikki ideat ja ajatukset ylös. Tämän jälkeen asia jätetään hautumaan. Näin saadaan käyttöön valtaisa ilmainen voimavara, alitajunta. Alitajunta lähtee työstämään asioita eteenpäin. Kun alitajunta on aktivoitu, se tarttuu ja poimii ennen aikarajan täyttymistä kaikenlaisia asioita esimerkiksi tiedotusvälineistä, kirjoista, joita luen, ihmisten keskusteluista, joita kuulen ja niin edelleen. Kaikki nämä asiat jäisivät kokonaan huomamatta, jos ryhtyisin tekemään asioita vasta viime tipassa.

Usein annamme asioiden kiireellisyysjärjestyksen määrittää sitä, missä järjestyksessä teemme työtehtäviämme. Ajankäyttömme ollessa järkevää, meidän pitäisi enemmän määritellä tehtävien tekemisjärjestyksestä sen mukaan, miten tärkeitä ne tehtävät ovat tavoitteiden saavuttamisen ja tulevaisuuden menestyksen kannalta. (Rytikangas 2008, 59.) Tehtäväjärjestykset kannattaa lokeroida kuvan 4 mukaiseen nelikenttään.

	Kiireelliset asiat	Ei-kiireelliset asiat
<u>Tärkeät asiat</u>	1. TÄRKEÄ/KIIREELLINEN <ul style="list-style-type: none"> • suoraan tulokseen vaikuttavat asiat • kriisiytyvät asiat • deadline-projektit 	2. TÄRKEÄ/EI KIIREELLINEN <ul style="list-style-type: none"> • kehittäminen, suunnittelu • vuorovaikutus • stressin ennaltaehkäisy • itsestä huolehtiminen
<u>Ei-tärkeät asiat</u>	3. EI TÄRKEÄ/KIIREELLINEN <ul style="list-style-type: none"> • <u>jotkut puhelut</u> • <u>osa postista</u> • <u>jotkut kokoukset</u> 	4. EI TÄRKEÄ/EI KIIREELLINEN <ul style="list-style-type: none"> • <u>vähäpätöiset tehtävät</u> • <u>osa postista</u> • <u>osa puheluista</u> • <u>ajanviete, puuhastelu</u>

Kuva 4. Tehtäväjärjestyksen nelikenttä (Rytikangas 2008, 59)

Ensimmäisessä lokerikossa olevat asiat ovat tärkeitä, että kiireellisiä. Tällä alueella työskennellessä liian pitkään voi seurauksena olla kiireen, stressin sekä vähäisen ajanhallinnan puute. Nämä voivat pahimmillaan ilmaantua työntekijälle uupumuksena tai jopa loppuun palamisena. Usein tämän osion kiire johtuvat suunnittelemattomuudesta, jota voi parantaa ennakoimalla työtehtäviä.

Toinen lokero sisältää ei-kiireellisiä, mutta tärkeitä asioita. Tämän lokeron asiat ovat tekijöitä, jotka lisäävät onnellisuutta, hyvinvointia ja edistävät uraa. Voidaan nähdä, että lokerikossa olevat asiat liittyvät paljon ennakoimiseen, suunnitelmallisuuteen ja stressin ennaltaehkäisyyn. Vuorovaikutukseen panostaminen on tärkeää työssä, mutta myös yhtä tärkeää yksityiselämässä. Rytikangas (2008, 61) toteaa, että vuorovaikutukselle kannattaa tietoisesti varata aikaa omaan kalenteriin. Mikäli emme kommunikoi muiden kanssa riittävästi, emme voi pitkässä juoksussa olla menestyksenkäitä, kun emme ole selvillä yrityksen sisäisistä asioista, puhumattakaan, että tietäisimme mitkä asiat asiakkaiden tai muiden sidosryhmien näkökulmasta ovat tärkeitä. Kolmas lokero sisältää asioita, jotka ovat kiireellisiä, mutta eivät tärkeitä. Tässä lokerikossa on osa päivän aikana olevista sähköposteista, puheluista tai kokouksista. Kokous, joka on kasattu kiireellä, mutta ketään ei ole kerennyt valmistamaan on usein turha palaveri. Tässä lokerikossa olevat asiat ovat myös sellaisia, jotka usein keskeyttävät työn. Tämän lokeron asioita tulisi siis välttää silloin, kun tehdään asioita mitkä vaativat keskittymistä. Neljäs lokero sisältää asioita, jotka eivät ole tärkeitä ja eikä kiireellisiä. Tässä lokerikossa, jos vietetään aikaa liikaa, emme saa oikeastaan mitään aikaiseksi. Siellä ovat tavoitteiden saavuttamisen kannalta ne vähäpätöisimmät asiat, osa postista, kuten ”päivänpirstykset”. Tässä lokerikossa on myös ajanviete, kuten turha nettisurfailu, kuten sosiaalinen media tai pasianssin peluu sekä puuhastelu. Rytikangas (2008, 68.)

Lukiessani Rytikankaan (2008, 80–81) teosta tehokkaasta ajankäytöstä, sai se minut miettimään oman luontaisen tehokkaan työajan hyödyntämistä paremmin omassa työssäni jatkossa. Tunnistan

itselläni tehokkaan työajan olevan ajoittunut noin klo 10.00–12.00. Oman luontaisen tehokkaan työajan aikana tulisi tehdä kaikki ne hankalat, kaikkein eniten aikaasi ja energiaasi vievät tärkeät työtävät. Tehtävän ollessa tärkeä, tulisi mahdollistaa myös itselle keskeytymättömyyttä työaikaa. Silloin tulisi sulkea työhuoneen ovi, varata rauhallinen tila, pitää puhelin kiinni tai äänettömällä ja sulkea sähköpostit ja muut viestintävälineet, jotka voivat keskeyttää oman flow-tilan. On tutkittu, että keskeytyksen jälkeen kestää 25 minuuttia päästä samaan intensiiviseen tilaan, missä oli ennen keskeytymistä. Rytikangas (2008, 80–81.)

Ajankäytön hallinnan puute pitkäaikaisena voi johtaa stressiin. Rytikangas (2008, 136) kertoo yhtenä stressin ennaltaehkäisykeinona olevan oman energiapankin huolehtimisesta säännöllisillä talletuksilla. On tärkeää, että tämän päivän ärsyketulvassa ja kiireisessä elämäntahdissa pidetään tietoisesti huolta omista voimavaroista ja omasta jaksamisesta. Oma energiatasoa tulisi tarkkailla säännöllisesti, kuulostella kehon viestejä ja tehdä tietoisesti ”talletuksia omaan energiapankkiin”. Energiapankki toimii samalla tavalla, kun tilillämme oleva pankki. Rahat loppuvat, jos tililtä tehdään pelkästään ottoja eikä sinne ikinä tehdä talletuksia. Ottoja energiapankista ovat syyllisyyden tunne tekemättömyydestä töistä, liian vähäinen aika perheelle, tunne vähäisestä liikunnasta, terveellisen ruoan puuttumisesta arjessa ja riittämätön työstä palautuminen. Talletuksiin kuuluvat vastaisuudessa terveellinen ravinto, lepo ja rentoutuminen, liikunta ja ulkoilu, hyvät ihmissuhteet sekä tasapaino työ- ja yksityiselämässä.

Omassa työssäni huomaan jo hetkellisen ajankäytön hallinnan puutteen pienenä stressitekijänä. On tärkeää ymmärtää ajankäytön hallinnan tärkeys tekijänä, joka vaikuttaa myös tasapainoon työ- ja yksityiselämässä. Usein koetaan, että tekemätön työasia seuraa työntekijää kotiin. Siksi on tärkeää, että panostetaan ennakkointiin ja hyvään suunnitteluun työssä. Itselle suurimpia oppeja tältä viikolta on suunnitella edeltävällä viikolla seuraavan viikon kalenteria, jossa suunnitellaan tulevaa viikkoa eikä niinkään seuraavaa päivää. Tämä auttaa minua myös alitajuntaisesti valmistautumaan seuraavaan viikkoon paremmin, kun suunnitelmaa tarkennetaan jo edeltävän viikon lopulla. Päivän aikana tulee tunnistaa oikea tehtäväjärjestys ja olla valmis uudelleen priorisoimaan, mikäli päivään tulee jotakin kiireellistä reagointia vaativia tehtäviä.

3.3 Seurantaviikko 3 – Sisäinen viestintä

Maanantai 9.10.2023

Maanantai alkoi hieman normaalista poiketen franchising perehdytyksen seurantakeskustelulla ennen operatiivista tapaamista. Seurantakeskustelun tavoitteena oli käydä ensimmäisen viikon perehdytystä läpi, joka oli edeltävällä viikolla ja kerätä palautteet perehdytyksen onnistumisesta kahviloissa. Pidin seurantakeskustelun Coffee Shop Managerille ja Assistant Managerille

samanaikaisesti, koska molempien Baristan perehdytys aikataulu on hyvin samankaltainen. Perehdytys on alkanut erinomaisesti ja henkilöt kehuivat yksityiskohtaista ja helposti seurattavaa perehdytys suunnitelmaa.

Tämän jälkeen aloitimme viikoittaisen operatiivisen videotapaamisen, jossa läpivietäviä asioita oli kertynyt edeltävältä viikolta kiireisen aikataulun takia. Läpivietäviä aiheita oli pakkausmateriaalin vaihtuminen smoothieiden osalta, jotka ovat olleet pahvisissa mukeissa kahviloidemme avovitriineissä. Muutoksen jälkeen olemme huomanneet smoothien myyntimäärien vähentyneen pakkausmateriaalin takia, koska tuotteen väri ei ole korostunut pahvisessa pakkausmateriaalissa ja tuote ei ole ollut houkutteleva asiakkaalle. Korvaamme nykyisen pakkausmateriaalin kierrätysmateriaalista tehdystä biohajoavalla muovilla. Teimme aikaisemmin uudesta pakkausmateriaalista testin ja huomasimme kappale myyntien kasvavan kahvilassa seurantajakson aikana jopa puolella.

Muita läpivietäviä asioita olivat aikaisemmin tekemäni omavalvontasuunnitelman päivitykset, sekä elintarviketurvallisuus kumppanin käyttöjärjestelmän lisäohjeistuksen tekeminen, kuinka kahvilat voivat käsitellä saamistaan raporteista poikkeamia, jotka vaativat toimenpiteitä. Muistutuksina District Managereille nostettiin menneitä aikarajoja, jotka olivat tärkeä tehdä loppuun mahdollisimman ripeästi. Loppupäivän hallinnoin sähköisiä viestintäkanavia ja vastasin kiireisempiin kysymyksiin.

Tiistai 10.10.2023

Tänään aloitimme päivän kerran kuukaudessa järjestettävällä työhyvinvointi aktiviteetilla. Tällä kertaa osallistuimme vapaamuotoiseen aamu uintiin. Tänään tärkein ohjelmamme oli koko päivän kestävä kokouspäivä. Kokous alkaa aiheilla, jotka koskevat koko palvelutoimistomme sidosryhmiä. Kokous jatkuu lyhyellä kansainvälisellä osuudella, jossa käydään läpi kansainvälisellä tasolla edeltävän kuukauden tulosta, yrityksen strategiaa, tulevaa lanseerausmanuaalia ja palkitsemisia. Lanseerausmanuaali sisältää ohjeistusta tulevasta kampanjasta, yhteistyöstä, tuotteiden esillepanosta, tulevista tarjouksista, digitaalisista kanavista, uusista ja poistuvista tuotteista sekä kampanjakilpailuista.

Kansainvälisen osan jälkeen on operatiiviselle tiimille varattu aika. Operatiivisen tiimin osuudessa käsitellään lanseerausmanuaalia enemmän operatiivisesta näkökulmasta, mitä muutoksia ja mitä yksityiskohtia tulisi ottaa huomioon toiminnassamme sekä kerätään palautteita aikaisemmista lanseerauksista. Tämän lisäksi muut sidosryhmät voivat varata aikaa operatiivisesta osuudesta. Usein HR-Osasto käy läpi kausiluontaisia aiheita operatiiviselle tiimille, jotka liittyvät tällä kertaa Coffee Shop Manager perehdytykseen ja keskusteluun poissaolo ohjeistuksistamme. Oman tiimini osalta korostimme Master Baristojen roolia kahviloissamme ja kerroimme aikaisemmin järjestetyn Master Barista koulutuksen yhteenvetoa ja sovittuja asioita yhdessä operatiivisen tiimin kanssa. Päivä oli

hyvä, koska keskustelua saatiin aikaiseksi. Koen, että aikataulua tulisi vielä kehittää joustavamaksi. Kiinnitin huomiota paljon, että District Managerit eivät voineet keskittyä täysillä kokoukseen, koska taukoja ei ollut suunniteltu riittävästi muiden työasioiden hoitamiseen.

Keskiviikko 11.10.2023

Keskiviikko alkoi hieman myöhemmin palvelutoimistolla. Agendalla minulla oli käydä vieraankokemukseen liitettyjen työkalujen saadut palautteet läpi ja tehdä tarkennuksia kysymysasetteluihin sekä työkalujen yhdenmukaisuuteen. Tehtävän tavoitteena oli saada sisäinen, että ulkoinen työkalu vastaamaan toisiaan mahdollisimman paljon. Tuloksia käytetään mittaamiseen, joten työkalujen tulee olla kysymysasettelujen osalta myös vertailukelpoisia. Tehtävän jälkeen päivä jatkui rennommissa tunnelmissa palvelutoimistolla järjestettävän Barista kilpailuiden merkeissä. Kasasimme palvelutoimistolta kaksi tiimiä, jotka osallistuisivat järjestettävään kilpailuun. Emme kilpailleet niinkään voittamisesta vaan tärkeintä on osallistua yhteisiin tapahtumiin, jotka vahvistavat yrityskulttuuria. Kilpailun mitattavat asiat olivat linkitettyjä yrityksen keskeisiin strategisiin tavoitteisiin, kahvin ammattitaitoon, nopeuteen sekä kahvin laadun ympärille. Kilpailusta tehtiin myös sisäistä viestintää Workplaceen, kun kilpailu alkoi. Päivän aikana ilmoitukseen jaettiin kuvia tiimeistä sekä tilannekuvia tapahtumasta.

Torstai 12.10.2023

Aamu starttasi rutiininomaisella viestintäkanavien läpikäynnillä ja vastaamalla sähköposteihin, Teams-viesteihin sekä lukemalla Workplacen uudet julkaisut. Viestejä oli kertynyt edeltävältä päivältä normaali enemmän, koska kilpailuun osallistuminen ei mahdollistanut omien työtehtävien hoitamista. Tänään oli myös aika tehdä oma julkaisuni Workplaceen kuukauden kollegoista. Kuukauden kollegan nimeäminen on yksi yrityksemme toimintaperiaatteista. District Manager kerää ehdokkaat viikkoa aikaisemmin omalta tiimiltänsä ja valitsee oman alueensa palkittavan kuukauden kollegan. Ehdotus District Managerille tehdään aina yrityksen arvojen perusteella. Tänään oli sovituna myös Wolt tapaaminen, jossa käytiin läpi edeltävän kuukauden tunnuslukuja, menneitä ja tulevia kampanjoita sekä valmistautumista seuraavaan vuoteen. Esittelin tapaamisessa uudet tuotepakkauksemme, jolla haluamme yksinkertaistaa työskentelyä kahviloissamme ja keskittyä yksittäisten tuotteiden sijasta kokonaisesti tuotepaketteihin entistä enemmän. Valmistelimme tätä Product Specialistin kanssa aikaisemmin tällä raportilla 26.9.2023.

Päivällä oli aikataulutettuna videotapaaminen Coffee Shop Managereille ja Assistant Managereille. Tapaamisen tavoite oli viestiä samat asiat lanseerausmanuaalista kahviloiden esihenkilöille, kun District Managereille tämän viikon tiistaina järjestetyssä operatiivisessa tapaamisessa. Lanseerausmanuaalin lisäksi videotapaamisessa esiteltiin, Master Baristan roolista kahvilan

vastuukouluttajana, yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa ja kuukausirutiini tehtävistä. Lopuksi Country Manager esitteli miten vuosi 2023 on sujunut tähän asti ja kertasi mitä asioita olemme tänä vuonna tehneet, ja mitkä ovat keskeiset keskittymisalueet loppuvuodelle operatiivisessa toiminnassa.

Päivän lopuksi järjestin videokoulutuksen Coffee Shop Managereille taloudesta ja työvuorolistoista. Koulutuksen ensimmäisessä osiossa autetaan tulosvastuullista esihenkilöä ymmärtämään tuloslaskelman tunnuslukuja paremmin, miten hän voi itse niihin vaikuttaa ja mitkä asiat auttavat Coffee Shop Manageria ennakoimaan ja parantamaan omaa suunnitelmallisuutta työssään. Koulutuksen toisessa osiossa keskitytään yrityksen työvuorolistasuunnittelun periaatteisiin, jossa kerrataan, mitä on ergonominen työvuorolistasuunnitelma ja yrityksen yhteiset säännöt työvuorolistasuunnittelun perusteista. Lopuksi Coffee Shop Manager valmistelea työvuorolistarakenteen yhdelle viikolle ja osaa käyttää työvuorolistapohjaa hyödyksi ergonomisen työvuorolistan suunnitteluun.

Perjantai 13.10.2023

Perjantai alkoi rutiininomaisella työskentelyllä viestintäkanavien läpikäynnillä. Päivään ei ollut sovittuna kuin kaksi tapaamista, jossa ensimmäisessä esiteltiin kahta tarjottua liiketilaa uudessa kaupungissa. Tapaamisessa Expansion Manager kerää palautteet varhaisessa vaiheessa liiketilan sijainnista, kannattavuudesta ja muista käytäntöön liittyvistä asioista Country Managerilta, Region Managerilta ja minun tiimiltäni. Tämän jälkeen esitellyt kohteet viedään seuraavaan tapaamiseen kansainvälisesti esitettäväksi, jos kohteet nähdään kannattavaksi. Sain tehtyä päivän aikana hienosäätöjä vastuualueellani olevien järjestelmien osalta, sekä työstettyä tekemättömiä asioita. Lopuksi aikataulutin ensiviikon kalenteriin tärkeimpiä edistettäviä asioita, kuten franchising tapaamisen, valmistelemaa työtä tulevaan joulukampanjaan, anniskelun kannattavuuden laskemista kahvilassa sekä viestintäsuunnitelmaa liittyen franchising-kumppanuuteen ja tuleviin hinnanmuutoksiin.

Viikkoanalyysi

Menneellä viikolla tarkkailin sisäistä viestintäämme, mitä viestintäkanavia meillä on käytössä, miten niitä hyödynnetään ja onko yrityksellämme selkeää viestintäsuunnitelmaa läpivietäville asioille. Ymmärtääkseni omassa työssäni tulevaisuudessa selkeämmin ja ammattitaitoisesti on minun ensin ymmärrettävä paremmin, mitä on viestintä ja mikä on onnistuneen viestinnän merkitys, tavoitteet ja miten onnistunutta viestintää voidaan mitata. Viestintä ja vuorovaikutus ovat ihmiselle lajityypillinen ominaisuus. Ilman viestintää ei olisi organisoitua toimintaa eikä organisaatiota. Viestinnällä pyritään vaikuttamaan ihmisten ajatteluun, asenteisiin, arvoihin ja tekemisiin. Kieli on keskeisessä osassa viestintää elekielien lisäksi, mutta välillä myös sanaton, visuaalinen ja auditiivinen viestintä välittävät merkityksiä tehokkaammin kuin sanat. Suomen sana "kommunikaatio", englanniksi

"communication", pohjautuu latinan sanoihin "communitas", joka tarkoittaa yhteistä ja yhteisöllisyyttä, jakamista, ja "communicatio", joka tarkoittaa yhteydenpitoa ja viestintää. Verbimuotona "communicare" tarkoittaa yhteiseksi, yhdessä tekemistä sisältäen vuorovaikutuksen. Ei siis voi olla yhteisöä eikä yhteisöllisyyttä ilman vuorovaikutusta ja viestintää. (Juholin 2022, 15.)

Sisäinen viestintä on kaikkien yhteinen asia: niin johdon, esimiesten kuin jokaisen yksittäisen työntekijänkin. Se on viestintää ylhäältä alas ja alhaalta ylös sekä horisontaalisesti osastolta ja funktiosta toiseen. Sisäisen viestinnän tavoitteena on luoda ja kehittää yrityksen identiteettiä ja sisäisiä suhteita ja vaikuttaa siten yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen. Sisäinen viestintä liittyy yrityksen eri henkilöt, tasot ja osastot yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. (Isohookana 2007, 222–223.)

Isohookana (2007, 221) toteaa, että sisäinen viestintä muodostaa yrityksen kokonaisvaltaisen viestinnän ytimen, jonka ympärillä on myös markkinointi- ja yritysviestintää, jotka ovat ulkoista viestintää. Yrityksen sisäisen viestinnän onnistuminen nähdään myös yrityksestä ulospäin, ja se muodostaa myös mielikuvaa yrityksestä ja sen tuotteista ja palveluista. Tätä voidaan siis hyvin myös mitata vertaamalla, mitä on viestitty asiakkaalle ja onko tämä viesti saavuttanut sisäisesti koko organisaation. Sisäisen viestinnän tulee taten tukea markkinointia ja yritysviestintää. Johto ja esihenkilöt rakentavat suuresti yrityksen viestintäilmapiiriä ja identiteettiä. Johdon tehtävänä on viestiä nykytilasta, visiosta, tavoitteista ja strategiasta sekä siitä arvopohjasta, jolla toiminta rakentuu. Tärkeintä on ymmärtää, että sisäinen viestintä on viestintää ylhäältä alas ja alhaalta ylös sekä horisontaalisesti osastolta ja funktiosta toiseen.

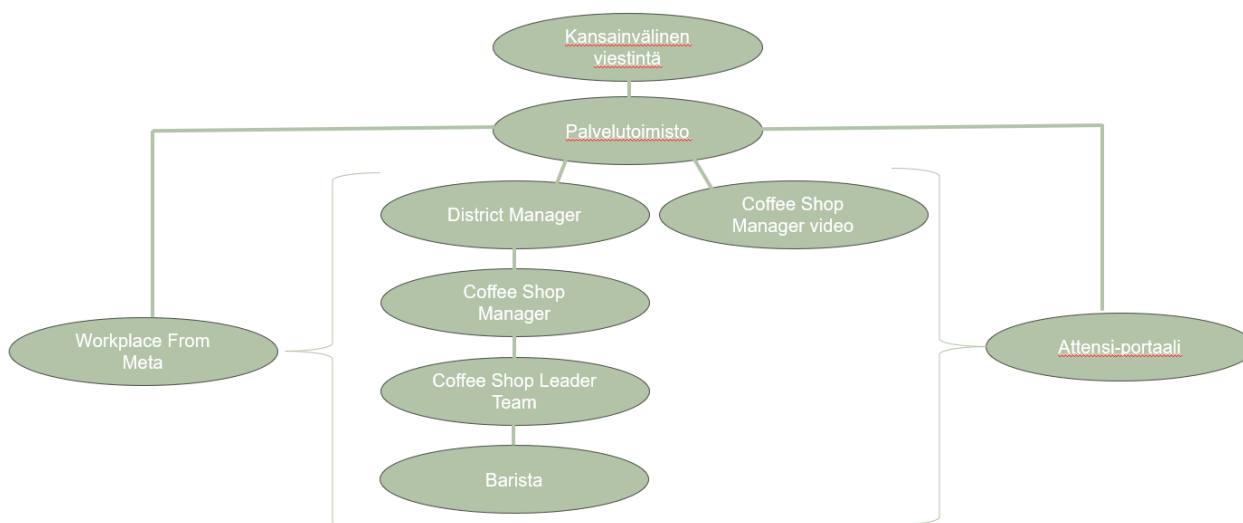
Sisäisen viestinnän tavoite on luoda ja kehittää yrityksen identiteettiä, sisäisiä suhteita, vaikuttaa siten yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen ja liittyy yrityksen eri henkilöt, tasot ja osastot yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Puutteellinen sisäinen viestintä näkyy siten, että tehdään vääriä asioita, väärään aikaan, tai esimerkiksi työpahoinvointi lisääntyy. Sisäisen viestinnän tehtäviä ovat esimerkiksi henkilökunnan sitouttaminen ja motivointi tavoitteisiin, vaikuttaa jokapäiväisen työnteon sujuvaan kulkuun, tiedottaa asioista, luoda positiivista ilmapiiriä ja yhteisöllisyyttä, vaikuttaa brändiin ja yrityskuvaan sekä tukea markkinointia ja markkinointiviestintää. (Isohookana 2007, 222–223.)

Palaverit vievät välillä paljon työaikaamme, joten niiden tulisi olla tavoitteellisia, mielekkäitä ja tehokkaita. Hyvät palaverit luovat myös hyvää yhteishenkeä. Valitettavan usein puhutaan kuitenkin turhista palavereista, joissa käsitellään epäolennaisia asioita, paikalla on vääriä henkilöitä, jolloin kaikki eivät välttämättä keskity tai osallistu aiheisiin, kaikkia ei kuunnella, tai palaverit eivät pääty selkeään jatkosuunnitelmaan. Palaverin tulisi olla kokoontuminen, jossa pääpaino on yhteisillä tavoitteilla ja yhteisellä ratkaisujen kehittelyllä. Onnistuneeseen palaveriin yhdistetäänkin se, että yrityksessä on sovittu yhteiset palaverikäytännöt, palaverit ovat yhteistä työtä ja niillä on selkeä

tarkoitus ja tavoite, palaverissa käsiteltävät asiat on huolellisesti suunniteltu, palaverissa sovitaan selkeästi seuraavista toimenpiteistä ja asioiden toteutumista seurataan. Kasvokkain toteutettujen palaverien etuna on se, että palaute saadaan välittömästi, sanoman perillemeno voidaan tarkistaa samalla ja näin voidaan vähentää väärin tulkintojen mahdollisuutta. Isohookana (2007, 245–247.)

Viikko sisälsi paljon video sekä kasvokkain toteutettuja palavereita. Lanseerausmanuaalin läpivienti on iso kokonaisuus yrityksessämme, jonka läpivienti kaikille läpi organisaation on hyvin mietitty. Lanseerausmanuaalin läpivientiin on varattu aikaa kahden viikon ajan, jossa ensimmäinen läpikäynti on kansainvälisesti palvelutoimistolaisille. Lanseerausmanuaaliin syvennyttään tämän jälkeen District Managereiden kanssa, jossa aikaa on varattu myös vuoropuheluun jokaisesta osa-alueesta, jossa palautteet saadaan välittömästi, kysymykset voidaan esittää ja perillemeno voidaan tarkistaa samalla. Samalla viikolla järjestetään maakohtainen videotapaaminen kahviloiden korkeimmille esihenkilöille Coffee Shop Manager videotapaamisessa, jossa eri osastot esittelevät oman osa-alueensa lanseerausmanuaalista tiivistettynä pakettina. Tällä varmennetaan läpivientien asioiden esittely suoraan aiheen asiantuntijan toimesta, jolloin voidaan vastata myös kysymyksiin mahdollisimman ammattitaitoisesti. Seuraavalla viikolla samaa tiivistettyä materiaalia käydään videotapaamisessa läpi aluekohtaisesti, jossa District Manager esittelee materiaalit Coffee Shop Managerille. Tapaamisen tavoite on varmistaa, että Coffee Shop Managerit ymmärtävät lanseerausmanuaalin osa-alueet, perillemeno varmistetaan ja väärin tulkintoja voidaan vähentää. Tämä on tärkeä vaihe läpiviennissä, koska kahvilan tiimien lähiesihenkilö Coffee Shop Manager on vastuussa oman kahvilansa henkilökunnan tiedon läpiviennistä yhdessä Coffee Shop Leader teamin kanssa. Coffee Shop Leader Team kattaa kahvilan esihenkilöt, jotka vastaavat tiedon läpiviennistä suoraan Baristoille. Sisäistä viestintää tukee Workplace viestintä alusta, johon tallennetaan lanseerausmanuaali luettavaksi. Lisäksi tehdään koulutuspelejä Attensi-portaaliin, johon rakennetaan lanseerausmanuaalia tukeva peli, jonka suorittavat kaikki operatiivisessa työssä työskentelevät henkilöt. Kuvassa 5 olen kuvannut, miten lanseerausmanuaalin läpivienti on varmennettu yrityksessä.

Kuva 5 mukaan voidaan todeta, että lähimmällä esihenkilöllä on suuri rooli läpiviennin varmistamisessa. Isohookanan (2007) mukaan esihenkilö on tärkeässä asemassa tämän päivän maailmassa, jossa esihenkilön tehtävä on johtaa ja kehittää omaa osastoa, projektia, tiimiä tai muuta ryhmää yrityksessä tiiminsä tukijana ja suunnan näyttäjänä käskevän johtamistyylin sijaan. Hän on vastuussa tiiminsä tavoitteista ja tuloksista ja siitä, että toiminta on koko yrityksen tavoitteiden mukaista. Esihenkilönä toimimiseen sisältyy huomattavassa määrin viestintää. Se on vuorovaikutusta omien alaisten kuin myös oman esihenkilön ja kollegojen kanssa. Esihenkilöt hankkivat, muokkaavat ja välittävät tietoa eri lähteistä eri suuntiin. Suhteessa alaisiin lähin esihenkilö on avainasemassa sisäisessä viestinnässä.



Kuva 5. Lanseerausmanuaalin läpivienti organisaatiossa

Yrityksessä toteutetaan henkilöstökysely kerran vuodessa ja yhtenä osa-alueena arvioidaan yrityksen sisäistä viestintää. Kyselyn tarkoituksena on tunnistaa organisaation vahvuudet ja heikkoudet. Kysely on toteutettu määrämuotoisena, jossa kysely esitetään väittämänä ja vastaamiseen annetaan asteikko 1–6 (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä, 0 = en osaa sanoa). Kyselyn tuloksesta saadaan indeksilukuja, jotka ovat jaoteltuna 0–59 % vaatii korjaavia toimenpiteitä, 60–69 % vaatii kehittämistä ja 70–100 % hyväksytty alue. Maakohtaista tulosta verrataan kaikkien maiden yhteistulokseen. Lisäksi kyselyssä annetaan mahdollisuus vapaalle kommentille, riippuen onko kyselyyn vastaaja ollut tyytyväinen tai tyytymätön mitattavaan osa-alueeseen. Arvioinnin tarkoituksena on kehittää yritystä. Viime vuonna kaikkien maiden yhteistulos oli 71 % ja Suomen tulos vertailukelpoisena oli 74 %. Vastaajien kesken toimivammaksi viestintäkanavaksi eniten ääniä sai Workplace, jonka kannatus oli jopa 85 %, toiseksi eniten ääniä sai lähin esihenkilö 71 % tuloksella, kolmanneksi eniten ääniä sai kollegat 69 % tuloksella. Henkilöstö tapaamisista vain 40 % koki niiden olevan toimiva viestintäkanava yrityksessä. Tuloksen perusteella tulisi siis panostaa eniten Workplace-viestintään, joka tukisi esihenkilöille esiteltäviä läpivietäviä aiheita.

Viikoittain toteutettu operatiivinen viikkotapaaminen on tärkeä osa organisaatiomme läpivientiä. Viestiminen tapahtuu viikkotasolla District Managereille, jotka vievät asioita eteenpäin Coffee Shop Managereille heidän omissa viikkotapaamisissansa. Coffee Shop Managereilla ei viikoittaisille läpivietäville asioille ole varattu erillistä aikaa oman tiiminsä kanssa, vaan he kasaavat tiedosta omalle tiimillensä viikkokirjeen, joka sisältää kahvilaa koskevat tärkeimmät asiat. Läpivietäviä asioita valmistellessa on mietittävä tarkkaan sisältöä, että se antaa riittävästi tietoa, oikeassa määrässä ja se viestitään oikeaan aikaan. Isohookanan (2007) mukaan materiaalissa tulee välttää epäoleellista

tietoa, joka johtaa helposti tiedon ylitarjontaan ja se voi lopulta näyttäytyä jopa turhautumisena. Jatkossa olisi järkevää jäljentää lanseerausmanuaalin läpiviennissä käytettävää mallia viikoittaisiin tapaamisiin ja valmistusmateriaalin lisäksi viestinnässä voitaisiin hyödyntää paremmin Workplace viestintäkanavaa. Materiaaliin tulisi mainintana ne kohderyhmät, jolle viestintää kohdennetaan tulevalla viikolla Workplacessa, jolloin District Managerit ja Coffee Shop Managerit saavat tiedon materiaalia läpikäydessä. Tämä tukisi toimivan sisäisen viestinnän tavoitetta liittää yrityksen eri henkilöt, tasot ja osastot yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi. Mitä vahvempi yrityksen viestintä on, sitä vahvempi on yrityksen identiteetti ja sitä yhtenäisempänä se näkyy myös ulospäin asiakkaille, kilpailijoille ja yhteistyökumppaneille ja muille sidosryhmille. Isohookana (2007, 248)

3.4 Seurantaviikko 4 –Workplace yrityksen viestintäkanavana

Maanantai 16.10.2023

Viikko alkoi normaaliin tapaan tarkastamalla sähköiset viestintäkanavat ja reagoimalla tarvittaviin viesteihin. Viikonlopun aikana Workplacen kysymyksiä ja vastauksia- kanavalle oli kahvilasta kirjoitettu palautetta uuden kampanjapaketin näkyvyydestä Wolt sovelluksessa. Tuotteessa ei ollut näkynyt nimeltä kaikkia tuotteita, jota pakettiin kuului ja aiheutti näin ollen sekaannusta kahviloissa. Lähetin asiasta viestin Woltille ja he korjaavat näkyvyyden. Workplacessa oli myös julkaistu hieno kuva kahvilan avovitriinistä uudella smoothie esillepanolla. Julkaisu oli kerännyt yhteensä 64 positiivista reaktiota ja kolme kommenttia, jossa keuhuttiin tuotteiden värejä. Tämä oli selvästi odotettu uudistus.

Operatiivisessa viikkotapaamisessa ei ollut läpivietäviä aiheita, mutta valmistelin raportointia tunnusluvuista liittyen elintarviketurvallisuuteen ja digitaaliseen myyntiin. Oman tiimini viikoittaisessa tapaamisessa kävimme työlisterä läpi ja kävimme keskustelua, miten jatkossa valmistelemme erikseen konseptin kehittämiseen liittyvistä asioista materiaalia läpikäytäväksi. Aikaisemmin ei ollut selkeää, kuinka konseptiin liittyvää kehittämistä tulisi kerätä ja kenelle sitä tulisi esitellä. Sovimme yhdessä, että keräämme kehitettävät osa-alueet Powerpoint-esitykseen siten, että esitys sisältää havainnollistavan kuvan, nykytila selvityksen sekä ehdotuksen toimivasta ratkaisusta. Tavoitteena on esittää kehittämiskohde ratkaisukeskeisesti, jossa on mietitty jo toimiva ratkaisu. Valmistelin tiimilleni pohjan, johon esitys tulisi valmistella.

Tiistai 17.10.2023

Tiistai aamuksi olin aikataulutannut itselle tehtävälisterä päivittämisen. Tehtävälisterä tarkoitus on niputtaa kaikki meneillään olevat tehtävät ja projektit yhteen paikkaan. Kerään usein tehtävälisterä asioita sähköpostistani, jotka olen usein lähettänyt itselleni muistutukseksi. Olen todennut tämän toimivaksi tavaksi, koska voin lähettää itselleni sähköpostin, jossa on otsikko aiheena ja kerätä sen

hetkiset ajatukset mahdollisimman tarkasti samalle sähköpostille. Yleensä poistan sähköpostin vasta, kun olen merkannut sen kalenteriin sekä tehtävälistaani, jolloin samat muistiinpanot ovat saatavilla, kun alan työstämään tehtävää. Tehtävälitastani löytyy jokaiselle aiheelle tilapäivitykset, jotka ovat tehty, työstössä tai ei aloitettu. Tehtävän tilapäivityksestä on nähtävillä nopeasti mitkä ovat meneillään olevia projekteja tai tehtäviä. Lisäksi tehtävälitassa on tilaa kommenteille, johon on tarkoitus päivittää mitä projektissa tai tehtävässä on tehty viimeksi. Raportoin tehtävälitaston avulla myös Country Managerille sekä Region Managerille. Iltapäivästä minulla peruuntui Franchising tapaaminen liittyen alkaviin Shift Leader perehdytyksien aikatauluttamiseen, avauksen tilauslistan läpikäyntiin, tuotemenekkeihin ja muihin avaukseen liittyviin asioihin. Valmistelin materiaalin ja lähetin sen henkilöille, kenen oli tarkoitus olla tapaamisessa, jotta he voivat tutustua aiheisiin ennen seuraavaa sovittavaa tapaamista. Päivän aikana oli tullut enemmän Workplacessa yhteydenottoja kahvilapäälliköiltä. Tämä varmasti johtuu siitä, että moni esihenkilöstämme tekevät hallinnollista työtä kahviloissa tiistaisin. Useimmat kysymyksistä liittyivät ajanhallintajärjestelmäämme.

Keskiviikko 18.10.2023

Päivä alkoi tänään aikaisin aamupalaleipäanalyysin tekemisellä operatiiviselle tiimille ensiviikolla läpikäytäväksi. Tämä oli analyysin toinen vaihe, jonka tavoitteena on minimoida kello 11.00 jälkeen myytävät aamupalaleivät. Aamupalaleipien ulosmyynti hinta on huomattavasti edullisempi, kuin muiden lämmitettävien leipätuotteiden hinnat ja aikaisemmin on huomattu, että kahvilat ovat valmistaneet aamupalaleipiä osassa yksiköissä liikaa ja aamutuotteita on myyty vielä iltapäivälläkin. Ensimmäisessä vaiheessa tuotantomääriä laskettiin niin, että riittoisuus kestäisi päivittäin klo 12.00 saakka, mutta nyt tavoitteena on tarkentaa tuotantomääriä niin, että aamupalaleivät riittävät juuri klo 11:00 saakka. Analyysin jälkeen kävin läpi sähköiset viestintäkanavat läpi ja reagoi tarvittaviin viesteihin. Catering tilauksia oli saapunut poikkeuksellisen paljon aamupäivästä. Catering-tilaukset viestittää normaalisti kalenterikutsun välityksellä kahviloille, mutta parin kiireellisen tilauksen takia oli hyvä soittaa erikseen kahvilan henkilökunnalle ja varmistaa, että he saavat tiedon myös riittävän ajoissa.

Iltapäivällä suunnittelimme yhdessä tiimini Facility and Maintenance Coordinatorin kanssa uusien kahviloiden pohjakuvien tarkastuslistaa. Olemme huomanneet edeltävässä kahdessa avauksessa olevan joitakin rakentamiseen liittyviä epäkohtia, jotka olisivat olleet ennakoitavissa hyvällä systemaattisella tarkastuslistalla. Valmistelimme Excel-työkalun osa-alueittain, jotta pohjakuvat katsottaisiin riittävällä tarkkuudella tulevaisuudessa. Tarkasteltavat osa-alueet olivat sisäänkäynti, terrassi, vierastilat, WC-tilat, tiskihuone, baarialue, tuotantotila, takatilat ja varasto. Työkalun tavoite on ohjata systemaattista pohjakuvien tarkastelua tulevaisuudessa ja minimoida jälkikorjauksia, kun

kahvila on jo rakennettu. Pääsimme loppupäivästä kokeilemaan työkalua. Työkaluun oli helppo lisätä asiat, jotka vaativat toimenpiteitä sekä lisätä kommentiksi mitä toivotaan muutettavan. Ennen kotiin lähtemistä tarkastin vielä Workplace-viestit, jonne oli tullut palaute kassanapeista kahvilapäälliköltä. Viestiin oli keretty reagoimaan jo Country Managerin sekä Product Specialistin toimesta.

Torstai 19.10.2023

Torstaina valmistelin ensiviikon viikkoinfoon tulevaa sisäistä viestintää tulevista hinnanmuutoksista. Tavoitteena on saavuttaa kaikki organisaation työntekijät esihenkilöistä baristoihin ja kertoa mahdollisimman ymmärrettävällä tasolla miksi laskemme aamupalatuotteiden sekä lounastuotteiden hintaa. Jaottelin hinnanmuutosviestinnän viiteen eri diaan Powerpointtiin. Aloitin yleiset-osiolla, josta tulee tietoon, milloin hinnanmuutokset astuvat voimaan, miksi laskemme joitakin hintoja ja mikä on hinnanmuutosten tavoite. Seuraavassa diassa keskityin vain korkeimpiin nostoihin mihin hinnanmuutokset vaikuttavat eniten ja koska muutokset keskittyivät aamiaistuotteisiin ja lounastuotteisiin tein niistä omat diat. Molemmissa tavoitteeni oli pukea viesti mahdollisimman positiiviseen muotoon henkilökunnan sekä asiakkaidemme näkökulmasta. Lisäksi molempiin oli kirjoitettu lyhyesti mikä on aamiais- ja lounashinnoittelun tavoite. Valmistelin päivän aikana yhteenvetoa tulevasta Franchising-kahviloista. Tarkoituksena on nostaa näitä myös sisäisessä viestinnässä enemmän tulevaisuudessa, joten yhdessä diassa on avattavan yksikön pohjakuva, kaupunkikuvaa, tarkempi sijainnin esittely sekä perustietoja kaupungista tai toimintaympäristöstä, kuten kävijämääristä tai asukasmäärästä.

Loppupäivästä valmistelin Regional Managerille ehdotuksen anniskeluoikeuksien kannattavuudesta kahvilakohtaisesti. Osassa kahviloista alkoholin myynti on vähäistä tai sijoittuu vain kahdelle kuukaudelle kesällä, jolloin on hyvä miettiä kannattaako anniskelu pitää kahvilassa ollenkaan.

Perjantai 20.10.2023

Perjantaina katsoimme tulevien hinnanmuutosten vaikutusta catering hinnastoon. Päivitimme samalla tuotepakettien nimiä, koska aikaisemmin ne ovat olleet suoria viittauksia aamiaispaketteihin, mutta niitä myydään myös iltaisin. Tämän jälkeen oli Franchising esihenkilön perehdytyksen seurantakeskustelu yhdessä vastuukouluttajan kanssa. Seurantakeskustelun tavoitteena oli varmistaa, että perehdytys on sujunut aikataulun mukaisesti. Samalla keskustelimme seuraavien perehdytettävien Franchising aikataulusta ja asioista, joita olisi hyvä ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa. Perehdytykset suunnitellaan seuraavan viikon tiistaina vastuukouluttajan kanssa yhdessä. Iltapäivästä oli suunniteltu viikoittainen Regional Manager tapaaminen, jossa käytiin tehtävälistaani läpi, keskusteltiin nykyisen viikon havainnoista. Lisäaiheena keskustelimme Workplace

viestinnästä ja sisäisestä viestinnästä yleisesti tämän viikon teeman mukaisesti. Tämä oli hyvä keskustelu, koska siinä mietittiin ratkaisukeskeisesti, miten viestintää olisi hyvä kehittää loppuvuodesta ja niin, että malli voitaisiin vahvistaa käytäntöön ensivuoden alusta. Molemmat olivat sitä mieltä, että viikkoinfoa tulisi hyödyntää paljon enemmän tulevaisuudessa.

Viikkoanalyysi

Yrityksellä on käytössä työyhteisöviestinnässä Workplace, joka on yhteisöpalvelu, jonka Facebook on kehittänyt viestintä- ja yhteisöpalvelutyökaluksi, jonka avulla organisaatiot voivat pitää yhteyttä. Workplacea on monia samanlaisia ominaisuuksia kuin Facebookilla, mutta tilit ovat erillisiä ja sitä voidaan käyttää selvästi erillään vapaa ajalla käytettävistä työkaluista. Palvelu sisältää Facebookista tuttuja ominaisuuksia, kuten uutisvirran, hakutoiminnon, livevideot, ryhmät, sekä reaktiot. Workplace sisältää erillisen työkalun pikaviestimahdollisuuksiin, joko yhdelle henkilölle tai ryhmälle, tätä kutsutaan Workplace Chatiksi (myöhemmin Work Chat). Workplacea ja Work Chat on käytettävissä selaimessa tai mobiilisovelluksena, joka tekee siitä nykyaikaisen viestintäkanavan, joka ei ole sidottu yhteen paikkaan tai aikaan. (Workplace 2023.)

Workplace toimii samalla yrityksen Intranettinä. Intranetin keskeinen tehtävä on toimia sisäisen viestinnän kanavana, luoden vuorovaikutusta henkilöstön välille. Sisäisen viestinnän näkökulmasta intranet toimii yrityksen sähköisenä kohtaamispaikkana, joka yhdistää verkon välityksellä yrityksen johdon, osastot, esimiehet, tiimit, erilaiset ryhmät ja yksilöt. Lisäksi se toimii tiedon arkistona ja tietokantana, tukien asioiden johtamista parhaiten silloin, kun sen tietosisältö auttaa päätöksenteossa ja ongelmanratkaisutilanteissa. Käsitelen Workplacen tarjoamaa tietokantaominaisuutta, tietämyskirjastoa seuraavassa viikkoanalyysissä. Intranetin yleisimmät tavoitteet ovat tukea johtoa ja esimiehiä, toimia palautekanavana, mahdollistaa sisäinen vuorovaikutus ja interaktiivisuus, helpottaa arjen työtä, mahdollistaa osaamisen jakaminen, sekä tukea yritystä saavuttamaan liiketoimintatavoitteet. (Isohookana 278–279.)

Työyhteisöviestinnässä digitaalisuuden etuina mainitaan työn helpottuminen, sujuva tiedon- ja kokemusten vaihtaminen, riippumattomuus ajasta ja paikasta, tehokkuuden lisääminen ja kustannusten säästäminen. Työelämän muutokset, ennakoimaton toimintaympäristö ja vaatimus läpinäkyvyydestä ovat vakiinnuttaneet viestinnän merkityksen työyhteisössä. Työyhteisöviestintä liittyy tiiviisti johtamiseen ja esihenkilöiden ja asiantuntijoiden työhön. Edellytyksinä toimivaan työyhteisöviestintään pidetään yksiköiden hyviä sosiaalisia taitoja, tiimin jäsenten ja muiden osapuolten tiivistä sosiaalisen median käyttöä sekä esihenkilöiden ja tiimin jäsenten vuorovaikutuksen määrää. Työyhteisöviestinnän lähtöoletuksena on se, että kaikki voivat viestiä, eikä viestimiseen ole teknisiä rajoitteita. Ajatus tästä on itsestään selvää sosiaalisen median aikakaudella, etenkin nuoret ovat tottuneet, että viestit voivat levitä organisaation sisällä ja ulkopuolella rajoituksetta. Viestintää ja

vuorovaikutusta tapahtuu kaiken aikaa, eikä se rajoitu enää toimistoaikoihin tai maantieteellisiin rajoihin. Avoimella työyhteisöviestinnällä rakennetaan myös luottamuksen ilmapiiriä, kun työyhteisön jäsenet voivat ottaa puheeksi tärkeimpiä pitämiään, huolestuttavia asioita tai kritiikkiä ilman, että organisaatio kieltäisi sitä. Vapaamuotoinen keskustelu jalostaa ymmärrystä ja tuo asioihin erilaisia näkökulmia. Isohookana (2007, 103–105.)

Yrityksen työyhteisöviestintä kanavat on suunniteltu eri käyttötarpeisiin. Tärkeimmät kanavat yrityksen työyhteisöviestinnässä ovat uutiset ja tiedotteet, kysymyksiä ja vastauksia sekä kaikkien Suomen organisaation työntekijöiden yhteinen ryhmä. Näiden lisäksi kanavia on jokaisella kahvilan tiimillä lähempää vuorovaikutusta varten, jossa tiimin jäsenet voivat olla vuorovaikutuksessa aktiivisesti. Uutiset ja tiedotteet kanava on kaikkien Suomen henkilökunnan yhteinen ryhmä. Tätä kanavaa käytetään tärkeiden tietojen julkaisuun päivittäistoiminnassa. Kysymyksiä ja vastauksia on ryhmä, jonne henkilökunnan jäsenet voivat julkaista mitä tahansa kysymyksiä sekä tarkastella aikaisempia julkaisuja muiden kysymyksistä ja vastauksista. Suomen työntekijöiden yhteisessä kanavassa on tarkoitus jakaa inspiraatiota, vinkkejä, kivoja kahvilakokemuksia tai muuta mitä koetaan olevan jakamisen arvoista. Isohookana (2007) mainitseekin teoksessaan, että viime kädessä viestintä kuuluu kaikkien työhön, kun työyhteisön jäsenet kommunikoivat monenlaisilla rajapinnoilla. Nykyinen työyhteisöviestintä rakentaa ja vahvistaa yhteisöllisyyttä, osallisuuden kokemusta ja me-henkeä ylläpitämistä. Nämä luovat samalla yrityksen viestintäkulttuuria ja vaikuttavat koko organisaation kulttuuriin. Vuorovaikutteinen yhteen pelaava tiimi ylittää tavoitteisiin, parantaa toimintaansa ja nauttii yhdessä saavutuksistaan. Vahvuus esittäytyy myös päinvastaisissa tilanteissa, jossa epäonnistumisten käsittely on luontevaa eikä yksiköitä syyllistävää. Yhteisöllisyyden tunne ollessa vahva, kysymyksiä, huolia ja iloja jaetaan luottamuksen hengessä, mikä vahvistaa emotionaalista viestintäkulttuuria.

Viime vuonna ja tämän vuoden tehdyn henkilöstökyselyn perusteella Workplace koetaan tärkeimpänä tiedonlähteenä. Avoimena kommenttina viimevuonna mainittiin haasteeksi löytää tärkeiden viestien löytämistä jälkikäteen ja toivottiin kuukauden päätteeksi esimerkiksi koontia kuukautta koskevista uutisista ja julkaisuista. Workplaceen on rakennettu samankaltainen ilmoitukset osio, kun Facebookiin, joten postaus tai uutinen näkyy ilmoitukset osiossa niin kauan kunnes käyttäjä on lukenut viestit. Tämän tulisi helpottaa käyttäjää esimerkiksi lomalta tai pidemmältä vapaalta palamista tiedon saamisesta. Leppämäki (2022) on opinnäytetyössään tutkinut Suur-Seudun Osuuskaupan Workplacea työyhteisöviestinnässä ja toteuttanut työntekijöille kyselytutkimuksen Workplacen käyttöön ja käyttökokemukseen liittyen. Opinnäytetyön yhteenvedossa todetaan, että vaikka Workplacen myötä tiedonkulku on parantunut ja viestintä toimii kanavassa hyvin, tiedon määrä on kuitenkin lisääntynyt huomattavasti. Haasteita koetaan tiedon saatavuudessa, tiedon löydettävyydestä ja työntekijöiden kokemuksesta tietotulvan tunteesta.

Käytämme yrityksessä uutiset ja tiedotteet kanavalle julkaistavaa viikkoinfoa, joka sisältää tärkeitä uutisia, päivityksiä ja henkilöstöön liittyvää uutisointia. Viikkoinfo julkaistaan joka viikon tiistaina. Valmistellessani läpivietäviä asioita operatiiviselle tiimille alkuvuikosta tulisin jatkossa työstää materiaalia niin, että asioita voitaisiin nostaa enemmän viikkoinfossa aina viikkoa myöhemmin. Tällöin esihenkilö on saanut jo tiedon edeltävällä viikolla ja nyt viestintä kohdistuisikin muihin organisaation työntekijöihin esihenkilöstä baristaksi. Tämä helpottaisi tulevaisuudessa myös esihenkilöiden ja työntekijöiden tiedon etsimistä Workplacesta, koska tärkeät tiedot olisivat aina koontina viikkoinfon yhteydessä. Vastuualueellani on viestiä säännöllisesti Workplaceen kilpailuistamme sekä kuukauden kollegoistamme. Nämä ovat aikaisemmin olleet erillisjulkaisuja ja ne tulisi liittää viikkoinfon mukaan tuomaan läpivietävälle asiasisällölle myös vastapainoksi kulttuuria ja yhteisöä vahvistavia tekijöitä.

3.5 Seurantaviikko 5 – Workplace yrityksen tietokantana

Maanantai 23.10.2023

Maanantaina viimeistelin digitaaliseen myyntiin liittyvää viestintämateriaalia, jota oli tarkoitus käsitellä operatiivisessa viikkotapaamisessa. Viestittäviä asioita olivat uudet Wolt-tuotepaketit, jotka

Maanantaina viimeistelin digitaaliseen myyntiin liittyvää viestintämateriaalia, jota oli tarkoitus käsitellä operatiivisessa viikkotapaamisessa. Viestittäviä asioita olivat uudet Wolt-tuotepaketit, ilmaiset kuljetukset -kampanja sekä Wolt-kampanjatarjoukset.

Tarkoituksena oli käyttää yrityksen omaa Powerpoint-pohjaa, joka oli ulkoasultaan jo valmiiksi muokattu yrityksen viikkoinfon mukaiseksi. Näin sain viimeistelyä materiaalin yrityksen käytössä olevaan Powerpoint-diaan, joka oli tarkoitus liittää osaksi viikkoinfoa. Valitsemani pohja oli järkevä, koska se mahdollisti materiaalin helpomman sovittamisen eri viestintäkanaviin. Tämä helpotti viestinnän suunnittelua ja pyrkimystä tehdä siitä ymmärrettävää kaikille yrityksen organisaatiosasoilla. Tarkoituksena oli toteuttaa uudenlainen viestintäsuunnitelma, jossa ensin materiaali esiteltäisiin District Managereille, jotka puolestaan välittäisivät sen eteenpäin Coffee Shop Managereille. Kun esimiehet olisivat tarkistaneet materiaalin, se julkaistaisiin viikkoinfossa ja tallennettaisiin Workplace-tietämyskirjaston omaan kansioon. Näin varmistettaisiin, että tietoa voisi hakea myös viikkoinfon ulkopuolella tulevaisuudessa.

Tiistai 24.10.2023

Tiistaina oli sovittuna tapaaminen Franchising-kumppanin kanssa, jossa kävimme läpi tulevaa avausta sekä keräsimme palautteita yhteen. Kahvilan avausta on pyritty aikaistamaan, joten on hyvä varmentaa seuraavan viikon tapaamisessa, että tarvittavat sopimukset on tehty, avaustilauksista on selkeä suunnitelma ja perehdytysuunnitelmat ovat yhtenäiset. Franchising kumppanilla

on mahdollisuus olla yrityksen tuotevalikoimasta poikkeavia tuotteita. Totesimme tapaamisessa, että markkinointi- ja tuotetiimiltä olisi hyvä saada kattava tukipaketti kumppanille siitä, mitä tulee ottaa huomioon, kun lisätään uusi tuote kahvilan valikoimiin. Tärkeimmät huomiot olivat, allergien merkitsemiset, ohjeet tuoteselosteiden valmistamiseen ja muokkausohjeet konseptin mukaisen hintakyltin valmistamiseen.

Loppupäivän valmistelimme seuraavana päivänä järjestettävää Coffee Shop Manager tapaamisen jälkeistä rentohenkistä kilpailua, josta vastaamme tiimini kanssa. Kilpailun osa-alueet ovat liitettynä yrityksen operatiiviseen toimintaan tai ovat muuten vaan tiimihenkeä kohentavia. Henkilöt jaetaan alueittain omiin tiimeihinsä ja kilpailun tavoite on nostattaa yhteishenkeä, vahvistaa kulttuuria ja pitää hauskaa. Päivän aluksi, puolessavälissä ja lopussa kävin läpi sähköiset viestintäkanavat ja vastasin tärkeimpiin posteihin.

Keskiviikko 25.10.2023

Keskiviikkona järjestimme Coffee Shop Manager -tapaamisen, jossa käsiteltiin päivitettyä brändistrategiaa, johtamisen periaatteita, monimuotoisen työyhteisön työkaluja ja vieraan kokemusta. Uusi brändistrategia tukee yrityksen laajentumissuunnitelmaa Euroopan ulkopuolelle korostaen pohjoismaisia arvoja ja kulttuuria. Tapaamisessa keskusteltiin myös johtamisen periaatteista, jotka tukevat yrityksen brändiä ja arvoja. Tarkoituksena oli miettiä, miten johtamista voidaan parantaa.

Vieraan kokemus -osio liittyy yrityksen strategiaan parantaa kahviloiden asiakaskokemusta. Kolme Coffee Shop Manageria ja District Manager kertoivat parhaista käytännöistään, joilla parantavat tiiminsä suoritusta. Käytännöt sisälsivät viestinnän, suosittelen myynnin, selkeät tavoitteet, kannustavan palautteen ja työkalujen tehokkaan hyödyntämisen. Päivän päätteeksi palkittiin hyviä suorituksia aiheiden, henkilöstötyytyväisyyden, asiakaskokemuksen ja myynnin osalta, ja tapahtuma päättyi alueellisiin kilpailuihin palvelutoimistolla.

Torstai 26.10.2023

Torstaina aamulla oli normaalia enemmän sähköposteja ja viestejä käsiteltävänä, koska edellisenä päivänä ne jäivät vaille huomiota Coffee Shop Manager -tapaamisen takia, joka kesti koko päivän. Ehdin vastata tärkeimpiin viesteihin ennen Teams-tapaamista, joka koski siivousmopin käyttöä kahvilassa. Tätä mopin käyttöä oli testattu Ruotsissa ja Suomessa, ja tavoitteena oli jakaa näistä testeistä saadut kokemukset, laatia yhtenäiset ohjeet ja kehittää konsepti siivousmopin käytölle.

Pyrimme löytämään toimivan, ergonomisen ja hygienisen kertakäyttö moppiliinan kahviloiden ylläpitosiivousta varten. Ongelmana oli, että uudelleenkäytettäviä moppiliinoja oli vaikea säilyttää kahvilassa, koska niihin saattoi jäädä ruokajäämiä ja niistä syntyi hyönteisiä. Kahvilassa ei ollut

mahdollisuutta puhdistaa tai kuivata moppiliinoja asianmukaisesti. Siksi turvallisempi vaihtoehto oli käyttää biohajoavia kertakäyttö siivousmoppeja, jotka voitiin hävittää käytön jälkeen ympäristöystävällisesti.

Perjantai 27.10.2023

Perjantaina keskityin viimeistelemään ensi viikolla julkaistavaa Wolt-kampanjaa sekä uusien tuotepakettien viestintämateriaalia. Lisäksi päivitimme kampanjaan liittyviä päivämääriä pienien muutosten vuoksi. Nämä muutokset käsitellään operatiivisessa viikkotapaamisessa ensi viikolla, jotta kaikilla on ajantasaiset tiedot kampanjan alkaessa.

Ilmapäivällä sain palautetta Workplacen tietämyskirjastosta, kun yritettiin etsiä tietoa omavalvontasuunnitelmasta. Hakusana "omavalvonta" ei tuottanut tuloksia, vaikka kyseiset ohjeistukset olivat omassa kansiossaan. Tietämyskirjaston hakutoiminnossa on aiemmin havaittu puutteita, ja etsittävän asian tulee olla kirjoitettu samalla tavalla kuin se on tallennettu tietämyskirjastoon. Joten lisäsin hakusanoiksi "omavalvonta" ja "elintarviketurvallisuus" helpottaakseni tiedon löytämistä. Samalla aikataulutin tietämyskirjaston läpikäynnin seuraavalle viikolle parannusmahdollisuuksien selvittämiseksi.

Viikkoanalyysi

Workplace on ollut mielestäni hyvä valinta osana yrityksen työyhteisöviestintää. Henkilöstökyselyn tulos tukee mielestäni ajatustani. Käyttöönoton jälkeen ensimmäisessä henkilöstökyselyssä jopa 85 % työntekijöistä kokivat Workplacen tärkeänä viestinnän työvälineenä. Sen käyttö on helppoa, koska se muistuttaa ominaisuuksiltaan paljon Facebookia, mutta on silti eroteltuna vapaa-ajan sosiaalisesta mediasta, jolloin työntekijä voi halutessaan hiljentää sovelluksen ja vähentää näin vapaa-ajalla olevaa työkuormitusta ja tiedonpaljouden tunnetta.

Isohookana (2007) on teoksessaan kertonut intranetillä olevan kaksi päätehtävää, josta henkilöstön välistä vuorovaikutusta ja viestintää käsiteltiin viikon 5 viikkoanalyysissä. Tällä viikolla olen tutkinut intranetin toista päätehtävää, toimia yrityksen tietokantana. Intranetistä löytyy usein ohjeita, manuaaleja, dokumenttipohjia, muistioita ja raportteja. Workplace tarjoaa myös tämän ominaisuuden ja sitä kutsutaan tietämyskirjastoksi. Yhdessä nämä kaksi ominaisuutta tekevät Workplacesta yrityksen sähköisen kohtaamispaikan. (Isohookana 278–281.)

Aikaisemmin yrityksellä on ollut kaikki ohjeistukset, manuaalit tietokoneen serverillä, johon on ollut pääsy vain, jos käyttäjä on liitetty yrityksen verkkoon. Nykyinen intranet mahdollistaa ajantasaisen informaation saamisen ja jakamisen toisten kanssa, ohjeet, manuaalit, muistiot ovat kaikkien saatavilla samassa muodossa, tiedon saaminen on nopeaa eikä sido aikaan tai paikkaan missä tietoa

halutaan saada. Isohookana (2007) toteaakin, että intranetin heikkouksia ovat kuitenkin, jos se toimii tekniikan, ei käyttäjien ehdoilla. Lisäksi intranetin koetaan olevan heikko, mikäli se on liian monimutkainen, edellyttää käyttäjältä omaa aktiivisuutta ja osaamista, tieto ei saavuta kaikkia, resursit kehittämiseen ja päivittämiseen ovat riittämättömät tai ympäristö ei houkuttele käyttäjiä (Isohookana 278–281).

Yrityksen tietämyskirjasto on jaettu tällä hetkellä kymmeneen yläluokkaan, kahvilatoiminta, henkilöstöasiat, kahvi, tuotteet, kampanjat, järjestelmät, sovellus, Wolt ja ResQ, työskentely yrityksessä sekä palautekanavat. Jokaisessa yläluokassa on alaluokkia neljästä jopa kymmeneen. Isoimmat määrät alaluokkia ovat henkilöstöön ja kahvilatoimintaan liittyvissä osa-alueissa. Kahvilatoiminta on tiedon hakemisen helpottamiseksi jaettu eri osa-alueisiin, kuten toimintaperiaatteet, baari ja vierastilat, toimisto ja taukotilat, laitteet ja huolto, tuotantotila ja varasto, työsuojelu ja työ- ja tuoteturvallisuusryhmä. Työskentelen pääsääntöisesti itse kahvilatoiminta-kansion kanssa, joka on liitetty operatiiviseen työhön ja sisältää paljon operatiivisia ohjeistuksia, manuaaleja, raportteja ja kokousten materiaaleja, pöytäkirjoja ja toimintaperiaatteita. Mielestäni tietämyskirjaston rakenne on suunniteltu riittävän hyvin, jotta navigointi on helppoa yläluokkien ja alaluokkien avulla.

Tietämyskirjastossa on lisäksi hakutoiminta, jossa työntekijä voi hakea tietoa aihesanoilla. Navigoinnin helpottamiseksi ohjeistuksiin on liitetty muutamia hakusanoja, jotta etsiminen olisi helpompaa käyttäjälle. Hakutoiminto on usein intranetin käytetyin ominaisuus, ja sillä on merkittävä vaikutus intranetin käytettävyyteen ja miellyttävyyteen. Hakutoiminnon avulla käyttäjät voivat nopeasti löytää tarvitsemansa tiedot säästämällä aikaa ja välttämällä tarpeetonta sivuston navigointia. Lukiessani artikkelia (Karhuhelsinki 2022) tajusin, että juuri nykyisen intranettiin liitetyn tärkeimmän ominaisuuden, hakutoiminnon käytössä meillä on yrityksessä suurimpia haasteita. Monet operatiivisista ohjeistuksista on liitetty alakansioihin liitteinä, jolloin teksti aiheesta on tiedoston sisällä ja hakutoiminta ei löydä yksittäisiä sanojen perusmuotoja hakutoiminnon kautta. Operatiivisista ohjeistuksista tulisi kirjoittaa vähintään yhteenveto ohjeistuksista, joita kansiot sisältävät. Tämä mahdollistaa suuremman todennäköisyyden, että hakutoiminta tunnistaa kansion tai ohjeistuksen sijainnin tietämyskirjastosta, mikä helpottaa tiedonhakua ja etsimistä. Varasin tätä varten aikaa ensiviikolle aloittaa kehittämistyö hakutoiminnon kehittämiseksi.

Intranetin tarkoitus on tukea yrityksen sisäistä viestintää sekä helpottaa tiedonhakua. Intranetin rakenteella on keskeinen rooli sekä hakutoiminnon, että sisällön tukemisessa. Tämä edellyttää selkeitä nimiä valikoille, tiedostoille ja sivuille, jotta käyttäjät löytävät tarvitsemansa tiedot helposti. Rakennetta suunniteltaessa on tärkeää varmistaa, että se palvelee yrityksen organisaatiota ja kaikkia käyttäjiä. (Karhuhelsinki 2022.)

Tietämyskirjaston päivittämiseen ja ylläpitoon olisi tulevaisuudessa hyvä varata aikaa säännöllisesti, jotta sisältö pysyisi ajankohtaisena ja sitä päivitetäisiin ja kehitettäisiin säännöllisesti. Heikkilä (2019) korostaa, että yksi onnistuneen intran avaintekijä on sen jatkuva kehittäminen ja resurssien huolehtiminen. Vaikka intran tekninen ylläpito suunnitellaan yleensä hyvin, samalla tavalla on suunniteltava myös sisällön ylläpito ja kehittäminen. Nykyään sisällöntuottovastuuta jaetaan usein, ja yrityksen tulisi varmistaa, että kaikki sisällöntuottajat saavat riittävää koulutusta ja resursseja. Selkeiden mallien ja prosessien tarjoaminen helpottaa resurssien hallintaa. Digitaalinen työympäristö ei ole valmis heti julkaisun jälkeen, vaan sitä on jatkuvasti kehitettävä.

Vaikka tietämyskirjastoa päivitetään reaaliajassa, olisi mielestäni hyvä käydä läpi käyttäjäkokemusta parantaen ja kansioiden sisältöä tarkastellen vähintään neljä kertaa vuodessa. Tarkastelun yhteydessä on poistettava vanhentunutta tietoa, päivittää nykyisiä tietoja ja pidettävä mielessä Karhu Helsingin artikkelissa mainittu "kolmen klikkauksen sääntö," joka tarkoittaa, että tarvittavan tiedon tulisi olla intranetissä saatavilla korkeintaan kolmen klikkauksen päässä. Tämä sääntö edistää tehokasta tiedonhakuprosessia ja varmistaa, että käyttäjät voivat nopeasti saada tarvitsemansa tiedon ilman ylimääräisiä hankaluuksia. (Karhuhelsinki 2022.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että intranetin merkitys yrityksen sisäisessä viestinnässä ja tiedonhallinnassa on suuri. Workplace-intranetin kaltaiset alustat, jotka yhdistävät helpon käytettävyyden, sosiaalisen median piirteet ja tehokkaan hakutoiminnon, voivat parantaa työyhteisön viestintää ja tiedonhallintaa merkittävästi. Tietämyskirjaston ylläpito, käyttäjäystävällinen rakenne ja hakutoiminnon parantaminen ovat avainasemassa intranetin tehokkaassa hyödyntämisessä organisaatiossa. (Karhuhelsinki 2022.)

3.6 Seurantaviikko 6 – Digitaalinen Attensi-koulutusalue

Maanantai 30.10.2023

Maanantai alkoi sähköisten viestintäkanavien läpikäynnillä ja operatiivisen viikkotapaamisen materiaalin valmistelulla. Valmisteltavia läpivietäviä asioita olivat uusien nimikylttien käyttöönotto. Nimikyltit jaettiin edellisellä viikolla olevassa Coffee Shop Manager -tapaamisessa, ja tässä viestissä määritettiin aikaraja, jolloin uudet nimikyltit tulisi olla käytössä ja vanhat kyltit poistettu käytöstä. Lisäksi käytiin kertauksena läpi Woltin kampanjatarjoukset ja uudet tuotepaketit, jotka alkavat torstaina. Kyseessä on isompi päivitys Wolt-kanavassa, miksi on hyvä varmentaa tietoa useampaan kertaan. Muu henkilökunta saa tiedon kampanjasta huomenna julkaistavassa viikkoinfossa.

Päivän päätteeksi tutustuin hieman yleisesti yrityksen koulutusalueesta Attensi-portaaliin viikon aiheen mukaisesti. Edellisellä viikolla olin osallistunut kampanjakoulutuspeliin, joka oli suunniteltu tälle koulutusalueelle, ja haastoin tiimissäni työskentelevän Barista Coachin kilpailemaan tulostani

vastaan. Koulutusalueella on mahdollisuus haastaa toinen työntekijä kilpailemaan tulosta vastaan, joten halusin tietää, miten kilpailu oli mennyt. Kuitenkin huomasin, että tämä ei ollut mahdollista, ja koulutusalueen etusivulta puuttui mahdollisuus seurata haasteita. Ilmoitin tästä Training Coordinatorille, joka vastaa koulutusalueen sisällöstä, ja hän välitti palautetta koulutusalueen asiakastukeen.

Tiistai 31.10.2023

Tiistai-iltana olin aikatauluttanut tehtävien purkamista. Sain tehokkaasti suoritettua tehtävien listaa. Olen huomannut, että on tehokasta suunnitella kehittämistyöhön liittyviä tehtäviä samalle päivälle. Tehokkaan ajankäytön varmistamiseksi muita sähköisiä kanavia on hyvä pitää kiinni ja niitä tulisi tarkastella vain muutaman kerran päivän aikana, alussa, puolesta välissä ja lopussa. Tällä tavalla työaika saadaan käytettyä tehokkaasti tehtävien suorittamiseen, eikä työn tekeminen katkeaa. (Ritakangas 88–90.) Tänään julkaistiin myös viikkoinfo, jossa muistutettiin tiimiä koskevasta palkinnosta, mikäli kaikki suorittavat digitaalisen kampanjakoulutuksen koulutusalueen Attensi-portaalissa. Lisäksi käsiteltiin aiheita, kuten asiakaskokemus, tuoteuutiset ja valmistamani Wolt-kampanjan sekä uusien tuotepakettien viestintämateriaalit.

Keskiviikko 1.11.2023

Keskiviikkona aikataulutin aikaa franchising-kumppanuudelle. Aiheita olivat ensitilausten pohjien päivittämistä tavarantoimittajille, perehdytysaikataulujen varmistamista, nykyisten hintojen, tuotevalikoimien ja markkinointimateriaalien lähettämistä, jotka franchising-kumppanilta puuttuivat. Päivään sisältyi myös edellisen kuukauden sulkemisrutiinien suorittaminen, raportointi yhteistyökumppaneille, tuntikirjausten tarkastelu ja operatiivisen tiimin tukeminen sulkutoimenpiteisiin liittyvissä asioissa.

Torstai 2.11.2023

Torstaina aloitin Workplace-tietämiskirjaston kehittämisen edellisen viikon yhteenvetä perusteella. Tarkoituksena on lisätä kansioiden sisälle sisällysluettelot, jotka kattavat kansioiden aiheet, työkalut ja niiden lyhyet selostukset käyttötarkoituksista. Tämä parantaa tiedon löytämistä tulevaisuudessa hakutoiminnolla. Tämä projekti vei odotettua enemmän aikaa, joten päätin suunnitella lisää aikaa kahden viikon päähän jatkamiseksi.

Avasimme tänään myös uuden kahvilan. Olen tottunut varaamaan kaksi tuntia uusien kahviloiden avaamiseen, jotta voin perehtyä uuden kahvilan työympäristöön ja arvioida kahvilaa operatiivisesta näkökulmasta. Tavoitteena on tunnistaa mahdolliset puutteet, kehittämiskohteet ja kerätä palautetta, jonka perusteella avaamisprosessi voidaan parantaa.

Perjantai 3.11.2023

Perjantaina meillä oli sovittu franchising-tapaaminen aamusta, jossa kävimme yrityksen avaamislistan yhdessä läpi ja varmistimme, että kaikki tarvittavat asiat on tehty. Laadin tapaamisen pohjalta muistion, jonka lähetin osallistujille tapaamisen jälkeen. Muistio sisältää käsitellyt aiheet, toimenpiteet ja liitteet, jotka tukevat avaamista. Päivän aikana tapasin myös franchising-työntekijöitä, jotka ovat perehdytyksessä kahviloissamme. Lisäksi suunnittelin seuraavan viikon kalenteria ja kävin läpi tehtävälistani.

Viikkoanalyysi

Attensi-portaali on yrityksen käytössä oleva Digitaalinen koulutusalue. Se on otettu käyttöön huhtikuussa 2022. Se tarjoaa yritykselle muokattavan digitaalisen koulutusympäristön, jonka tavoitteena on tehostaa työntekijöiden oppimista ja mahdollistaa suorituskyvyn mittaamista helpommin. Koulutusalue perustuu ihmisen psykologian, oppimisen ja pelaamisen yhdistämiseen. Attensi-portaali toimii yrityksen käytössä mobiililaitteilla tai tietokoneella. (Attensi 2023.)

Kotakorpi (8.11.2021) luettelee digitaalisen koulutusalueen keskeiset toiminnallisuudet. Tutkiesani yrityksemme käytössä olevaa Attensi-portaalia, tarjoaa se kaikki toiminnallisuudet, kuten koulutuspolut, kurssi- ja sisältöpohjat, raportoinnin, alustan muokattavuuden, viestinnän ja tiedottamisen, tehokkaan koulutusmateriaalin ylläpidon, käyttäjien ja tiedon hallinnan, sertifikaatit ja todistukset sekä integroituvuuden muihin järjestelmiin. Attensi-portaalimme on muokattu vastaamaan yrityksen ulkoasua ja sisältää kahvilatoimintaan tuttuja aiheita, kuten kahvikuppeja, yrityksen logoa, kahvipapuja ja digitaalisen baristan, joka on pukeutunut yrityksen vaateohjeistuksen mukaisesti.

Yrityksemme Attensi-portaalissa on rakennettu perehdytystä tukeva koulutuspolku. Koulutuspolku alkaa yrityksen esittelystä ja johdannosta. Tämän jälkeen koulutus jatkuu vaiheittain aina Barista-, Shift Leader-, Assistant Manager-, Coffee Shop Manager- ja Office Employee -koulutukseen. Yrityksen esittely ja johdanto -osio on koulutuspoluista laajin kokonaisuus ja sisältää 14 koulutusta ja neljä peliä.

Muut yrityksemme koulutuspolut sisältävät kolmesta viiteen koulutusta. Yrityksen esittely ja johdanto-osio muodostuu yritys-esittely-, työympäristö-, tuote-, vieraan kokemus- ja vastuullisuus-koulutuksesta. Muiden osioiden koulutukset tukevat roolin keskeisiä tarvittavia tietoja ja taitoja, kuten johdanto aloitettuun rooliin, porrastettua taidon nostamista, tuotteisiin, kahviin, vieraaseen kokemukseen, laitetiesouteen, elintarviketurvallisuuteen, työhyvinvointiin, työlainsäädäntöön, talouteen, perehdyttämiseen ja johtamiseen. Kampanjakoulutukset poikkeavat koulutuspolusta, ja ne ovat kurssipohjaisia erillisiä koulutuksia, jotka tulevat pelattaviksi kaikille yrityksen työntekijöille kolme viikkoa ennen kampanjan alkamista.

Attensi-koulutusalueesta tarjoaa lisäksi kattavat analytiikka- ja raportointityökalut, joiden avulla voidaan seurata reaaliajassa työntekijöiden aktiivisuutta, tehtävien suoritusten pisteytystä sekä kahviloiden, alueiden ja maiden suoriutumista. Tämä auttaa yritystä tunnistamaan, jos jokin ryhmä tai henkilö tarvitsee tukea koulutuksen suorittamisessa. Koulutusalueen tuottama raportointi on integroitu organisaation avainlukujen seurantarjestelmään, mikä tekee koulutuksen seuraamisesta helppoa.

Yrityksen käytössä oleva Attensi-koulutusalue perustuu pelillistämiseen. Pelillistäminen (gamification) on oppimisen ja opetuksen menetelmä, joka perustuu peleistä tuttuun elementtien ja mekaniikkojen hyödyntämiseen oppijan motivoinnissa ja oppimistavoitteiden saavuttamisessa. Tämä lähestymistapa pyrkii tekemään oppimisesta innostavampaa, monipuolisempaa ja paremmin mieleenpainuvaa. Pelillistämisen tavoitteena on tehostaa oppimista ottamalla käyttöön erilaisia pelillisiä elementtejä ja vuorovaikutusta. Yksi yleinen harhakäsitys pelillistämisenä on se, että se tarkoittaisi verkkokoulutuksen tai -kurssin muuttamista peliksi. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Pelillistäminen ei tee oppimateriaalista pelkäämistä viihteellistä vaan lisää tavoitteellisuutta ja motivoi oppijoita saavuttamaan oppimistavoitteitaan. (Sundell 23.8.2022)

Pelillistämisenä hyödynnetään myös vuorovaikutusta, joka on ihmisille ominaista. Se on meille tapa jäsentää ja hahmottaa ympäröivää maailmaa. Pelillisten elementtien avulla voidaan luoda vuorovaikutteisia tilanteita, palkita onnistumisista ja parantaa oppijoiden motivaatiota ja sitoutumista. Yrityksellä onkin ollut kampanjaan liitettyjä tiimipalkitsemisia lisäämään motivaatiota ja sitoutumista kahvilakohtaisesti. Jokaisen työntekijän suorittama tehtävä saa tiimi palkinnoksi ilmaisen vapaavalintaisen kampanjatuotteen. Näin oppiminen muuttuu motivoivaksi ja mielenkiintoiseksi kokemukseksi, joka kannustaa oppijoita saavuttamaan oppimistavoitteet tehokkaasti. (Sundell 23.8.2022)

Pelillistämisen konsepti toimii erinomaisesti yrityksen koulutusalueella. Koulutusosioita suorittaakseen tavoitteena on saada vähintään neljä tähteä viidestä. Pelit eivät ole liian helppoja, ja tällä hetkellä pelit suoritetaan noin kolme kertaa ennen kuin pelaaja saavuttaa vähintään neljä tähteä. Lisäksi Attensi-koulutusalueen raportoinnista ilmenee, että vaikka työntekijä suorittaa osion alunperin hyväksytysti, hän saattaa palata siihen myöhemmin pyrkien parantamaan pisteytystään ja kilpailemaan yrityksen muiden työntekijöiden kanssa pistetaulukossa. Taulukossa näkyvät 50 parhaan suorittajan etunimet ja pisteet, mikä mahdollistaa työntekijöiden omien tulosten vertailun niihin. Halutessaan työntekijä voi myös haastaa työkaverinsa kilpailemaan.

Attensi-koulutusalueesta ei mielestäni hyödynnetä tällä hetkellä täyden potentiaalin saavuttamiseksi. Osittain tämä johtuu siitä, että työkalu on ollut yrityksessä käytössä vasta alle kaksi vuotta, ja pääpaino on ollut varmistaa baristan perehdytykset yrityksessä. Alustaa tulisi hyödyntää

tulevaisuudessa paremmin yrityksen toimintaperiaatteiden, asiakaskokemuksen ja laitteiden huoltamisen osalta.

Esittelemme vuosittain päivitettyt toimintaperiaatteet, jotka sisältävät päivitettyä tietoa kahvilakohtaisista kilpailuista, kuukauden kollega -käytännöistä, käytössä olevista työkaluistamme, seuranta- ja mittaus työkaluistamme operatiivisessa toiminnassa. Läpiviennin ja sitouttamisen kannalta olisi hyvä liittää tämä vuosittaiseksi kurssiksi koulutus alustaan. Tällä hetkellä toimintaperiaatteiden läpivienti menee esihenkilöiden kautta ja aiheesta tehdään julkaisu Workplaceen. Haasteena on ollut toimintaperiaatteiden tietoon tuleminen, jos työntekijä ei ole työskennellyt yrityksessä julkaisun aikana. Verkkokoulutuksella varmennettaisiin tiedon saaminen kaikille nykyisille sekä vuoden aikana aloittaville työntekijöille.

Asiakaskokemus on yksi yrityksen keskeisimmistä mittareista, jota seurataan ja kehitetään operatiivisessa toiminnassa viikoittain. Nykyiset asiakaspalveluun liittyvät koulutukset ovat teoriapohjaisia. Aiemmin yritys on myös luonut havainnollistavaa koulutusmateriaalia videoina ja valokuvina asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tässä koulutusmateriaalissa korostetaan esimerkkisuorituksia siitä, miten vieraita tulisi kohdata kahvilassa, miltä kahvilan tulisi näyttää ulkopuolelta, miten tuotteita tulisi tarjolla asiakkaille ja miten pitää yllä siisti asiakastila.

Mielestäni olisi tärkeää tuoda koulutus alustaan myös aitoja tilanteita työympäristöstä ja esimerkkejä siitä, miten yrityksessä tulisi kohdata asiakkaat ja millä tavoin haluamme erottua kilpailijoista. Tätä samaa lähestymistapaa voitaisiin soveltaa myös laitteiden huoltoon ja kahvilan siisteyden ylläpitämiseen. Nykyiset koulutusmateriaalit ovat pääasiassa teoriapohjaisia ja kuvapohjaisia, keskittyen pääosin kahvinvalmistuslaitteisiin. Koulutusohjelmaan olisi hyvä lisätä laiteosio, joka käsittelee myös kahviloiden muita laitteita, kuten kylmävetolaatikoita, vitriinejä ja kassalaitteita. Lisäksi siivouksen ylläpitämiseen tulisi luoda osio, joka havainnollistaa videoaineiston avulla oikeaoppisia siivousmenetelmiä ja kuinka työkaluja tulisi käyttää.

3.7 Seurantaviikko 7 – Henkilöstökysely työhyvinvoinnin kehittämisessä

Maanantai 6.11.2023

Maanantai alkoi valmistautumisella operatiiviseen viikkotapaamiseen. Yhtenä asiana oli tiedottaa District Managereille ja Coffee Shop Managereille käynnissä olevasta kokeilusta, jossa selvitetään hävikkiruoan myymistä kahviloissamme ulkopuolisen kumppanin sijaan. Kokeilun tavoitteena on korvata nykyinen hävikkiruoan myyntiprosessi yrityksen hallittavalla ratkaisulla, jossa alennettujen tuotteiden myynti tapahtuu kahviloissamme palvelutilanteen yhteydessä viimeisen kahden tunnin aikana. Tarkoituksena on mahdollistaa hävikkiruoan myyminen tulevaisuudessa yrityksemme omalla kanta-asiakassovelluksella.

Päivän loppupuolella keskityin yrityksen henkilöstökyselyn tulosten analysointiin ja keräsin omat huomioni tulevaa johtoryhmän kokousta varten. Pyrin tekemään huomioita ja asettamaan tavoitteita ainoastaan niihin asioihin, joihin uskon voivani vaikuttaa yhdessä tiimini kanssa. Henkilöstökyselyssä oli saatavilla avoimia kommentteja jaettuna eri osa-alueisiin, kuten tyytyväisyys, tuotetyytyväisyys, brändityytyväisyys, fyysinen työympäristö, turvallisuus, syrjimättömyys, perehdytys ja viestintä. Lisäksi saimme tehtäväkohtaiset tyytyväisyysarviointit eri rooleille, kuten Coffee Shop Manager, Assistant Manager, Shift Leader, Master Barista, Barista ja Host. Näissä arvioinneissa tarkasteltiin yhteistyön, kommunikaation, hyvinvoinnin, kehittymismahdollisuuksien, johtajuuden, motivaation ja sitoutuneisuuden tyytyväisyyttä.

Tiistai 7.11.2023

Tänään pidettiin johtoryhmän kokous, jossa pääasiallisena aiheena olivat henkilöstökyselyn tulokset ja niiden läpikäynti. Kokouksessa käytiin avointa keskustelua jokaisesta osa-alueesta. Keskustelun tuloksena laadittiin pöytäkirja, ja kokouksen jälkeen omat muistioinnit lähetettiin HR-osastolle, joka laatii keskusteluista yhteenvedon. Tarkemmin käyn läpi toimenpiteitä viikkoanalyysissäni.

Keskiviikko 8.11.2023

Keskiviikkona työskentelin tulevan tammikuun kampanjan esillepanomateriaalien parissa. Esillepanoja suunnitellessani hyödynsin saatuja palautteita nykyisen kampanjan esillepanoista ja pyrin ottamaan ne huomioon uusia ohjeita luodessani. Yksi merkittävimmistä saaduista palautteista oli tarve tukea enemmän pieniä ja keskikokoisia kahviloita kampanjaesillepanoissa, jotta valikoima vastaisi paremmin kunkin kahvilan vierasmääriä. Mitä pienempi kahvila, sitä keskitetympää valikoiman tulisi olla, jotta voimme nostaa tuotekohtaista tuotantomäärää. Iltapäivällä pidin koulutuksen talousasioista ja työvuorolistoista, mikä oli kolmas osa Assistant Managereiden perehdytyskokonaisuudesta.

Torstai 9.11.2023

Torstaina aamulla tapasin yhteistyökumppanimme, joka toimittaa siivousliinoja. Tapaamisessa vaihdoimme kuulumiset molempien yritysten osalta, keskustelimme vastuullisuudesta ja tarkastelimme siivousliinan nykytilannetta yrityksessämme. Siivousliina on ollut käytössämme jo vuoden ajan, ja alun perin asetetut tavoitteet tuotteen käyttöönotolle olivat ympäristöystävällisyys, korkealaatuisten siivousvälineiden hankkiminen, muoviton pakkaus ja tuotteen optimaalinen koko sekä annostelumahdollisuus. Molemmat osapuolet ovat olleet tyytyväisiä yhteistyöhön, ja tavoitteenamme on laajentaa toimintaamme myös Suomen ulkopuolelle, mikä kasvattaisi yhteistyötä 75 kahvilasta yli 500 kahvilan kattavaksi yhteistyöksi.

Päivän loppupuolella osallistuin kansainväliseen Teams-tapaamiseen muiden maiden Operational Excellence Managereiden kanssa. Keskustelimme vuoden 2024 toimintaperiaatteista ja keskitimme laadunseurantaan liittyvien työkalujen kehittämiseen, erityisesti niiden yksinkertaistamiseen. Tärkein tavoite tulevalle vuodelle on yksinkertaistaa ja vahvistaa nykyisiä strategisia johtamistyökalujamme.

Perjantai 10.11.2023

Perjantain tiesin jo etukäteen olevan erittäin haastava, sillä se sisälsi lähes tauotonta työskentelyä erilaisten projektien, esitysmateriaalin valmistelun, tapaamisten ja Workplace-tietämyskirjaston kehittämisen parissa. Kiireisen päivän jälkeen oli kuitenkin hyvä varata aikaa päivän päätteeksi tunnin verran työn päättämiseen ja käydä läpi viestintäkanavat, tarkistaa sähköpostit, sekä tarkastella ensi viikon kalenteria. Tavoitteena oli varmistaa, että kiire ei seuraisi mukaan kotiin, ja päivästä jäisi tunne onnistuneesta päivästä.

Viikkoanalyysi

Kauhanen (2023, 23) korostaa, että jokaisella työntekijällä on oikeus terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön nykynäkemyksen mukaan. Fyysisen turvallisuuden lisäksi korostetaan nykyään myös psyykkistä ja sosiaalista terveyttä työpaikalla, ja tämä näkyy myös lainsäädännössä. Työhyvinvointi on keskeinen osa hyvää työpaikkaa ja se voidaan tarkastella eri näkökulmista, kuten tekniikan, sosiaalipolitiikan, psykologian, lainsäädännön ja liiketaloustieteen näkökulmista. Liiketaloustieteen näkökulma työhyvinvointiin keskittyy organisaation taloudelliseen kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Se tutkii, miten työhyvinvointi vaikuttaa organisaation tulokseen, tuottavuuteen ja henkilöstön sitoutumiseen.

Yrityksen henkilöstökysely toteutetaan NPS-työkalulla eli Net Promoter Score. NPS on mittari, jota käytetään työntekijöiden uskollisuuden mittaamiseen. Se arvioi, kuinka innokkaasti työntekijät suosittelisivat yritystä, tuotetta tai brändiä tuttavilleen. NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden määrä suosittelijoiden määrästä ja tuloksena on prosenttiluku välillä -100 ja 100. Positiivinen NPS-arvo osoittaa, että suosittelijoita on enemmän kuin arvostelijoita. NPS voi olla hyödyllinen työkalu työntekijäsitoutumisen arvioinnissa.

Henkilöstötyytyväisyysindeksi nousi edellisvuodesta yhdellä prosenttiyksiköllä, mutta suurin heikentyminen havaittiin hyvinvointityytyväisyydessä. Coffee Shop Managerit olivat henkilöstökyselyyn vastaajista kaikkein tyytyväisimpiä, kun taas Shift Leaderit olivat vähiten tyytyväisiä. Ikäryhmittäin tarkasteltuna yli 30-vuotiaat vastaajat olivat tyytyväisimpiä.

Tulokset käsitellään yrityksessä yksikkökohtaisesti yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Kahvilakohtaiset tulokset keskustellaan kahvilan tiimin kanssa, alueelliset tulokset esittelee District Manageri ja operatiivisten tiimien tulokset esittelee Regional Manager. Palvelutoimiston tulokset esittelee Country Manager. Esihenkilöllä on siis tärkeä rooli tulosten läpikäynnissä ja keskustelun johtamisessa oman tiiminsä kanssa.

Työhyvinvoinnin kehittämisessä on keskeistä oivaltaa, että kyse on sujuvan työn kehittämisestä arjessa. Tämä edellyttää sekä johdon sitoutumista että koko työyhteisön aktiivista osallistumista ja yhteistyötä. Työhyvinvoinnin parantamiseksi on tärkeää asettaa selkeät tavoitteet ja seurata niitä pitkäjänteisesti, varata tarvittavat resurssit ja aika kehitystyölle, luoda avoin vuorovaikutusilmapiiri sekä kannustaa työntekijöitä yhteistyöhön ja toistensa tukemiseen. (Mannermaa 2023, 579.)

Sujuvan työn esteitä voivat olla heikko kommunikaatio, ymmärtämättömyys, kyynisyys ja sitoutumattomuus, uhkien torjunta, selittely, ulkopuolisten resurssien odottaminen sekä syyllisten etsiminen. Tärkeää on korostaa yksilöiden ja työyhteisön vastuuta omasta toiminnastaan ja ongelmien ratkaisemisesta. (Mannermaa 2023, 580.)

Jotta työhyvinvoinnin kehittämisessä ei olisi esteitä, on tärkeää, että yritys keskittyy ratkaisukeskeiseen ajattelutapaan. Ratkaisukeskeinen ajattelutapa keskittyy ratkaisujen etsimiseen ongelmien sijaan. Yrityksen työntekijöitä tulisi kannustaa yhteistyöhön ja positiivisten muutosten luomiseen. Henkilöstökyselyn läpikäynnissä korostetaan avointa kommunikointia, kuuntelua ja tiimityöskentelyä ongelmien ratkaisemiseksi. Ongelmakeskeisen ajattelun sijaan painotetaan mahdollisuuksien ja resurssien hyödyntämistä. Tämä auttaa tiimiä saavuttamaan parempia tuloksia ja lisää työhyvinvointia.

Ratkaisukeskeisyyden vaikuttavuusympyrä on havainnollistettu kuvaan 6, joka auttaa ymmärtämään keskittymisen olennaiseen ja välttämään hukkaamasta energiaa asioihin, johon ei voida omalla työllä vaikuttaa. Ympyrän keskellä oleva ympyrä edustaa asioita, joihin voimme vaikuttaa ja joista voimme päättää. Tähän tulisi keskittyä ja investoida aikaa ja energiaa, koska niihin voimme vaikuttaa tiiminä tai yksilöinä. Seuraava ympyrä kuvaa asioita, joihin voimme vaikuttaa, mutta emme voi päättää niistä itse. Tässä ympyrässä voimme kumminkin tehdä yhteistyötä muiden kanssa ja vaikuttaa välillisesti. Tähän ei kuitenkaan pitäisi käyttää liikaa aikaa tai keskittymistä. Uloin ympyrä kuvastaa asioita, joihin emme voi vaikuttaa emmekä voi niistä päättää. Tällaisiin asioihin keskittymällä voi syntyä turhautumista, koska niihin ei voi vaikuttaa millään tavalla. Keskeinen ajatus on, että keskittymällä asioihin, joihin voimme vaikuttaa, voimme saavuttaa tehokkaammin haluamme tulokset ja vähentää turhautumista asioihin, joihin emme voi vaikuttaa.



Kuva 6. Ratkaisukeskeisyyden vaikuttavuusympyrä (Kauhanen 2023, 123.)

Tärkeintä on, että jokaiselle kahvilalle määritellyt kolme tärkeintä kehityskohdetta dokumentoidaan selkeillä ja mitattavilla toimenpiteillä, jotka ovat näkyvillä kahvilan henkilökunnalle ja joihin sitoudutaan. Tämä noudattaa myös nykyistä yritysohjeistustamme. Kuitenkin on tärkeää, että näitä yksiköiden tavoitteita arvioidaan ulkopuolelta varmistaen niiden olevan riittävän ratkaisukeskeisiä ja sisältävän selkeitä toimenpiteitä. Yrityksen johdon roolina on tarjota tukea niille yksiköille, joissa havaitaan kehityskohteiden puutteita tai epäselvyyksiä. Olen pyytänyt alueilta yhteenvetoa tavoitteista ja toimenpiteistä kullekin yksikölle, ja jatkossa aion käydä läpi henkilöstökyselyn tavoitteet ja tukea heitä kehittämään toimintaansa entistä ratkaisukeskeisemmin.

3.8 Seurantaviikko 8 – Ympäristövastuu kehittämistyössä

Maanantai 13.11.2023

Maanantai käynnistyi sähköisten viestintäkanavien läpikäynnillä ja operatiivisen viikkotapaamisen materiaalin valmistelulla. Catering-tilauksia oli saapunut odotettua enemmän, mikä vaati hieman enemmän aikaa niiden käsittelyyn. Valmisteltavia materiaaleja olivat keskeiset tunnusluvut laadun ympärillä sekä uusia ohjeistuksia operatiivisen tiimin toimintamalleihin elintarviketurvallisuuden kanssa. Uuden toimintamallin tärkeimpiä tavoitteita on priorisoida operatiivista toimintaa niihin kahviloihin, jotka tarvitsevat enemmän tukea. Lisäksi julkaisin kahviloille loppuvuoden kilpailut, jotka liittyivät käynnissä olevaan kampanjaamme. Iltapäivällä keskityin tarkemmin tämän viikon kalenterin suunnitteluun, sillä en ehtinyt tehdä sitä riittävän tarkasti viikon 7 lopussa.

Tiistai 14.11.2023

Tiistaina käsitelimme palvelutoimistoa koskevan henkilöstökyselyn tulokset. Ensin tulokset käytiin yleisesti läpi kaikkien osastojen kanssa. Läpikäynnin jälkeen osastot jaettiin kahteen ryhmään siten, että operatiivisen tiimin District Managerit ja heidän lähin esihenkilönsä, Regional Manager keskustelivat omista tuloksistaan ja kirjasivat tulosten perusteella onnistumiset sekä keskeisimmät kehittämiskohteet. Toinen ryhmä sisälsi muut osastot, jotka tukevat operatiivista toimintaa ja työskentelevät pääsääntöisesti palvelutoimistolla.

Keskiviikko 15.11.2023

Keskiviikkona valmistelin materiaaleja tuleviin tapaamisiin, joista yksi on seuraavana päivänä. Tapaamisessa käyn läpi Coffee Shop Managereille suunnatun työkalun, joka liittyy vastuunjakoon ja kannustaa heitä jakamaan vastuuta kahviloiden oman esihenkilötiimin kanssa. Pysin korostamaan esityksessä syitä sille, miksi jaamme vastuuta kahviloissa, sekä miten vastuiden jakaminen auttaa kahvilaa, Coffee Shop Manageria ja tiimiä kehittymään. Yrityksessämme on päätetty, että kahviloiden vastuut tulee olla jaettu vuoden loppuun mennessä, ja vastualueet tulisi olla perehdytetty kaikille vastuuta saaneille.

Torstai 16.11.2023

Torstaina työpäivääni kuului tammikuussa alkavan kampanjan esillepanojen valmistelua. Kampanjat sisältävät usein uusia tuotteita, joten kahvilan vitriinien esillepanoja tuli tarkentaa muutosten yhteydessä. Päivällä osallistuin Teams-tapaamiseen Coffee Shop Managereiden kanssa, missä esitelin eilen valmistelemiani esitystä vastuunjaosta sekä ulkopuolisen kumppanin suorittaman Mystery Shopping -tutkimuksen tuloksista. Tämä ulkopuolinen kumppani on osa yrityksen palvelumuotoiluprosessia.

Mystery shopping on tutkimuskeino, missä koulutetut tutkija-asiakkaat käyttäytyvät ennalta määrättyllä tavalla tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa esiintyen normaaleina asiakkaina. He tarkkailevat palvelua, arvioivat sen laadun ja selvittävät, noudattavatko asiakaspalvelijat asetettuja tavoitteita palvelutilanteissa. (Taloustutkimus.)

Palvelumuotoilun tarkoitus on parantaa palvelukokemuksia keskittymällä käyttäjäkeskeiseen lähestymistapaan ja luomalla helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia. Tavoitteena on luoda vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja, jotka vastaavat käyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin. (Ojasalo ym. 2015, 71–73.)

Ojasalo ym. (2015, 71–73) kuvailevatkin, että yksi palvelumuotoilun keskeinen ominaispiirre on käyttäjäkeskeisyys, joka perustuu syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen palvelun käyttäjien tarpeista ja toiveista. Tätä varten käytetään monipuolisesti erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, ja eri

sidosryhmiä, kuten asiakkaita, loppukäyttäjiä ja henkilöstöä, osallistetaan aktiivisesti kehittämissessisiin. Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää sekä nykyisen liiketoiminnan kehittämisessä että uusien innovaatioiden synnyttämisessä, tuoden ketteryyttä ja asiakaslähtöisyyttä organisaatioihin.

Perjantai 17.11.2023

Perjantaina olin aikataulutannut itselle tehtävälistani päivittämistä. Työskentelen tehtävälistani parissa noin kahden viikon välein, ja tämä näkyy myös opinnäytetyössäni, erityisesti seurantaviikoilla 4 ja 6.

Olen saanut valmiiksi useita tehtäviä, kuten catering-hinnaston päivittämisen. Hinnastoon lisättiin verottomien hintojen lisäksi myös verollisen hinnat. Aiemmin catering-hinnastoa käytettiin pääasiassa yrityskaupoissa, mutta viime aikoina kahvilat ovat alkaneet hyödyntää sitä myös markkinoinnissa lähialueelle yrityksille ja muille mahdollisille yhteistyökumppaneille. Palautteen perusteella olisi kuitenkin hyvä erottaa hinnastossa molemmat hinnat, jotta vältetään sekaannusta hinnoittelussa. Lisäksi ohjeistuksia on päivitetty hotelli- ja muiden yhteistyökumppanien kanssa. Ensiviikolle aikataulutin ensi vuotta koskevien toimintaperiaatteiden käännytyöt ja läpikäynnin Regional Managerin kanssa. Lisäksi suunnittelin aikaa Workplace-tietämyskirjaston sisällysluettelon rakentamiseen.

Viikkoanalyysi

Vaikka yrityksillä on ensisijaisesti taloudellinen vastuu, joka on ratkaisevan tärkeää työpaikkojen tarjoamiseksi, palkkojen maksamiseksi ja verojen suorittamiseksi, on myös ympäristövastuu välttämätön osa niiden toimintaa. Kannattavuus on perusta toiminnan jatkuvuudelle ja tulevaisuuden investoinneille. Ympäristövastuu korostaa tarvetta huomioida luonnon ja ympäristön vaikutukset liiketoiminnassa ja sen kehittämisessä. Yritysten on otettava huomioon toiminnassaan ympäristövastuu, jotta ne voivat vastata asiakkaiden kasvaviin ympäristövaatimuksiin ja samalla edistää kestävää liiketoimintaa. (Isohookana 2007, 204.)

Ravintola-alan ympäristövastuun mittarit liittyvät energian ja veden kulutukseen, päästöihin, jakelukuljetuksiin, materiaalien käyttöön ja jätteiden käsittely. Näiden mittareiden avulla ravintolat voivat seurata ympäristövaikutuksiaan ja kehittää kestävämpiä toimintatapoja, mikä auttaa vähentämään resurssien käyttöä ja ympäristöhaittoja. Mittareiden avulla voidaan seurata ympäristövaikutuksia ja kehittää kestävämpiä toimintatapoja, mikä auttaa vähentämään resurssien käyttöä ja ympäristöhaittoja. (Isohookana 2007, 205.)

Vastuullisuusviestintä on monissa organisaatioissa alkanut vastuullisuusraportoinnista, joka auttaa arvioimaan toiminnan vastuullisuutta. Vastuullisuusviestintä vaatii suunnitelmallisuutta ja

yhteistyötä vastuullisuuden ja viestinnän asiantuntijoiden välillä, jotta se olisi vaikuttavaa eikä rajoituisi pelkkään raportointiin. Tavoite vastuullisuuden suunnitelmallisuudessa on integroida vastuullisuus syvälle organisaation toimintaan. Jos vastuullisuus on jo vakiintunut osaksi toimintaa, voimme sisällyttää vastuullisuuden näkökulmat olemassa oleviin vuosisuunnitelmiin tai ydintoiminnan viestintäsuunnitelmiin. Vastuullisuudesta ei tulisi tehdä näyttävää suurin kirjaimin, vaan roolia kokonaisuudessa kannattaa muistuttaa, korostaen, että tämäkin teema kuuluu osaksi strategisia vastuullisuustavoitteita. (Marjamäki & Vuorio 2021, 169–170.)

Yrityksemme vastuullisuusraportissa käydään läpi yrityksen perustiedot sekä kerrotaan historiasta. Raportti esittelee myös yrityksen lähestymistapaa kestävään kehittämiseen, joka pohjautuu kolmeen vastuullisuuden osa-alueeseen: ympäristö-, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen vastuu. Ympäristövastuu-osiossa on esitetty päästöjen jakautuminen yrityksessä, jota analysoimalla voidaan tunnistaa suurimmat päästölähteet ja kohdistaa toimenpiteitä päästöjen vähentämiseksi tehokkaammin. Raportissa on myös avoimesti kerrottu yrityksen ruokahävikistä viimeiseltä kolmelta vuodelta. Ympäristövastuuosiossa korostetaan aikaisempina vuosina tehtyjä toimenpiteitä, samalla kertoen myös tavoitteista ja keinoista niiden saavuttamiseksi toiminnassa.

Esimerkiksi yrityksen tavoitteena on vähentää fossiilipohjaisten muovillisten pakkausmateriaalien käyttöä 50 prosentilla vuoteen 2025 mennessä. Tällä hetkellä on saavutettu 14 prosentin vähennys. Lisäksi tavoitteena on tarjoilla 5 prosenttia mukaan otettavista juomista uudelleenkäytettävissä mukeista, mutta tällä hetkellä on saavutettu 1.4 prosenttia.

Attensi-koulutusalueella on integroitu osio, joka käsittelee perehdytyksen aikana yrityksen vastuullisuutta. Koulutus perustuu laajasti vastuullisuusraporttiin, keskittyen erityisesti yrityksen vastuullisuustavoitteisiin ja niihin tavoitteisiin, jotka olemme aikaisemmin saavuttaneet tai muuttaneet toiminnassamme. Vastuullisuusraportti on kirjoitettu englanniksi ja on hyvä, että Attensi-koulutusalueen vastuullisuuskoulutus on rakennettu suomeksi tukemaan vastuullisuusraportin sisältöä ymmärrettävään viestintämuotoon.

Marjamäki ja Vuorio (2021, 183–184) kirjoittavat, että vain ymmärrettävä viestintä voi olla vastuullista ja vaikuttavaa. Yksinkertaiseltakin tuntuva asia voi olla yllättävän vaikeaa saada viestittyä ja toteutettua niin, että kaikki ymmärtävät sen samalla tavalla. Vastuullisuuden ymmärtämisessä on hyvä hyödyntää selkokieltä. Selkokieli on sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan helpompaa, yksinkertaisempaa ja ymmärrettävämpää kuin yleiskieli.

Työssäni joudun arvioimaan useita kehityskohteita sekä taloudellisesta että vastuullisuuden näkökulmasta, erityisesti kun etsitään uusia toimintamalleja. On tärkeää, että nämä uudet toimintamallit vastaavat yrityksen vastuullisuussuunnitelmaa. Päätöksenteko ei voi perustua pelkästään

taloudellisiin näkökulmiin, vaan sen on tuettava kestävästä kehittämisestä. Kuisma (2015, 94) kuvailee, että kestävä kehitys periaate on minimoida uusiutumattomien ja uusiutuvien luonnonvarojen kulutus siten, että niiden riittävyys turvataan, ja samalla huolehditaan siitä, ettei kulutus ylittäisi uusiutumisen nopeutta.

Opinnäytetyön ensimmäisellä viikolla alkanut uusi nimikylttikäytännön käyttöönotto yritykselle on erinomainen esimerkki kestävästä kehittämisestä, joka säästää resursseja ja pienentää ympäristöhaittoja tulevaisuudessa. Uusi käytäntö mahdollistaa nimikylttien uudelleen käytön työsuhteen päättyessä, toisin kuin aiempi käytäntö, jossa nimikyltit tilattiin henkilökohtaisina. Tämä vähentää materiaalien käyttöä ja jätteen määrää.

Toinen erinomainen esimerkki ympäristövastuusta liittyy yhteistyöhön siivousliinakumppanin kanssa. Tapaaminen yrityksen edustajan kanssa tapahtui viikolla 7. Olemme tehneet yhteistyötä nyt yli vuoden ajan, joten voimme vertailla uuden siivousliinan käyttöönottoa edellisen vuoden siivousliinaan. Uuden siivousliinakumppanuuden tavoitteena oli pääasiassa kilpailuttaa yksittäisen siivousliinan hinta, mutta valitun yhteistyökumppanin kanssa korostui myös ympäristövastuu päätöksen tueksi. Uuden siivousliinan avulla saatiin käyttöön pienempi koko siivousliinalle materiaalihävikin välttämiseksi. Lisäksi siivousliinapaketti oli muoviton vaihtoehto, mikä ei vielä ollut tarjolla muilla kilpailijoilla. Siivousliinapaketti sisälsi annostelun, mikä mahdollisti materiaalin käytön vähemmän jopa 20–25 % yhteistyökumppanin tutkimuksen mukaan. Uusi siivousliina oli myös biohajoava.

Vertailllessani uutta ja vanhaa siivousliinaa huomasin, että uuden yhteistyökumppanin kanssa yrityksemme käytti materiaalia kuukausittain 16 % vähemmän ja saavutti jopa 38 %:n säästöt, parantaen samalla yrityksen kannattavuutta.

Yrityksessä on paljon hyviä suorituksia vastuullisuuden kehittämiseksi, kuten ilmenee vastuullisuusraportista. Kuitenkin näiden saavutusten viestimistä tulisi lähentää entisestään yrityksen henkilökuntaan. Hosiokoski (27.6.2022) korostaa, että teot ovat tärkeämpiä kuin tavoitteet viestinnässä, sillä pelkillä vastuullisuustavoitteilla on vaikea erottua brändin rakentamisessa. Vaikka tavoitteet ovat olennaisia, todellinen merkitys syntyy konkreettisista toimista ja tuloksista, jotka johtavat tavoitteiden saavuttamiseen. Organisaation on oltava avoin ja rehellinen siitä, missä vaiheessa vastuullisuusmatkaa se on, painottaen tekoja enemmän kuin pelkkiä tavoitteiden päämääriä. Lisäksi erottumiseen tarvitaan monipuolista ja perusteellista viestintää sekä näkyviä ja vaikuttavia toimia. Tulevaisuudessa pyrin korostamaan vastuullisuutta entistä enemmän kehittämistyön viestinnässä ja konkretisoida tuloksia siitä, miten yritys on kehittynyt taloudellisesti ja vastuullisesti uuden toimintamallin ansiosta.

4 Pohdinta

Aloin kirjoittamaan päiväkirjaa, kun olin työskennellyt vuoden nykyisessä roolissani Operational Excellence Managerina syyskuussa 2023. Näiden kahdeksan viikon aikana olen kehittänyt ammatillista osaamistani paljon erityisesti, ajankäytön hallintaan, viestintään, kehittämistyön menetelmiin ja vastuullisuuteen liittyen. Viikkoanalyysien avulla olen pystynyt tunnistamaan vahvuuteni ja kehityskohtani, erityisesti sisäisen viestinnän ja ajankäytön hallinnan osalta.

Tärkeintä on, että olen löytänyt konkreettisia ja systemaattisia ratkaisumalleja omaan työhöni, jotka antavat minulle paremman käsityksen siitä, miten voin kehittää työskentelytapojani ennakoimalla ja panostamalla parempaan suunnitelmallisuuteen. Nämä asiat voivat vähentää kiireen ja stressin tuntua työssä. Tietoisuus omasta energiapankista ja sen säännöllisistä talletuksista on avainasemassa stressin ennaltaehkäisyssä. Myös itselleni sopivan työajan hyödyntäminen on ollut tärkeä oivallus, kun suunnitellaan omaa työtä ennakoivasti.

Viikkojen aikana olen huomannut kehittyneeni sisäisen viestinnän ymmärtämisessä ja sen merkityksen tiedostamisessa. Olen syventynyt viestinnän perusteisiin, kuten kielen, sanattoman viestinnän ja vuorovaikutuksen rooliin. Lisäksi olen paremmin hahmottanut sisäisen viestinnän tavoitteet ja sen vaikutuksen organisaation toimintaan. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä näkyy myös asiakkaalle ulkoisessa viestinnässä. Viestinnässä olen oppinut arvostamaan selkeästi suunniteltuja ja tavoitteellisia palaveriteita, jossa on mukana myös viestintäsuunnitelma seurattavuuden helpottamiseksi.

Lisäksi olen havahtunut Workplace-viestintäalustan potentiaaliin ja sen rooliin sisäisen viestinnän vahvistamisessa. Olen viikkojen aikana löytänyt uusia tapoja käyttää Workplacea tehokkaasti työyhteisöviestinnässä. Erityisesti viikkoinfon yhdistäminen läpivietäviin asioihin on osoittautunut toimivaksi. Tämä tuo selkeyttä ja helpottaa tiedon löydettävyyttä, mikä on merkittävää, kun pyrimme vähentämään tietotulvaa ja varmistamaan, että oleellinen tieto tavoittaa kaikki organisaation jäsenet.

Huomasin viikkojen aikana kiinnostavan seikan Workplacen hakutoiminnon haasteista tietämyskirjastossa. Tämä herätti ajatuksen siitä, miten voimme entisestään parantaa tiedon löydettävyyttä ja helpottaa työntekijöiden arkea. Tulevaisuudessa tämä tieto auttaa meitä kehittämään Workplacen käytettävyyttä ja tehokkuutta. Tiedän nyt, että hakutoiminnon parantaminen on yksi avainalueista, ja aion käyttää aikaa sen parantamiseen.

Koulutuslustaamme tutustuessani havaitsin uusia ratkaisumalleja koulutusten rakentamiseen At-tensi-portaalin avulla, erityisesti hyödyntäen pelillistämisen periaatteita. Olen myös huomannut

mahdollisuudet tuoda vuosittaiset toimintaperiaatteet, asiakaskokemuksen ja laitteiden huollon koulutukset osaksi koulutusalaustaa, mikä tehostaa niiden läpivientiä ja sitouttamista henkilökunnalle.

Kehittämistyössä on olennaista hyödyntää ratkaisukeskeistä lähestymistapaa ja ymmärtää sen merkitys työhyvinvoinnin kehittämisessä. Keskittymällä ratkaisujen etsimiseen ongelmien sijaan ja kannustamalla tiimityöhön ja avoimeen kommunikointiin, voimme parantaa työhyvinvointia tehokkaammin.

Kiinnostavaa oli löytää ratkaisukeskeisen ajattelutavan vaikuttavuusympyrän konsepti ja sen soveltaminen työhyvinvoinnin kehittämisessä. Tämä tarjoaa konkreettisen kehyksen keskittymiselle asioihin, joihin voi vaikuttaa, ja vähentää turhautumista niihin, joihin ei voi. Tulevaisuudessa tämä näkökulma voi auttaa organisaatiota suuntaamaan resurssejaan tehokkaammin.

Ammatillisen kehittymisen tavoitteeni ovat kohdistuneet konkreettisiin ratkaisuihin, jotka parantavat työskentelytapojani, vähentävät stressiä ja tehostavat resurssien käyttöä. Olen syventänyt viestinnän ymmärtämistä ja hyödyntänyt onnistuneesti Workplace-viestintäalustaa. Koulutusalaustan käyttöönotto ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa työhyvinvoinnin kehittämisessä ovat tuoneet uusia näkökulmia ja tavoitteita.

Tulevaisuudessa aion keskittyä sisäisen viestinnän kehittämiseen ja hyödyntää oppimiani asioita, kuten selkeämpiä palaverikäytäntöjä ja tehokkaampaa viestintäalustaa. Erityisesti aion syventyä Workplacen parantamiseen, keskittyen hakutoiminnon kehittämiseen tavoitteenani parantaa käyttäjäkokemusta ja helpottaa tiedon löytämistä. Lisäksi aion tutkia työhyvinvointia eri näkökulmista ja soveltaa ratkaisukeskeistä ajattelua käytännössä, etsien uusia tapoja tukea työyhteisön hyvinvointia. Tulevaisuudessa pyrin tuomaan lisäarvoa organisaatiolleni näiden toimenpiteiden avulla. Tavoitteenani on edistää ammatillista kehitystäni lukemalla alan kirjallisuutta ja blogeja, jotta saisin uusia ideoita ja pysyisin ajan tasalla alan trendeistä, mikä puolestaan hyödyttää kehittämistyötäni ja viestinnän suunnittelua.

Lähteet

Attensi 2023. Attensi Portal. Luettavissa: <https://attensi.com/solutions/attensi-portal/> Luettu: 1.11.2023

Heikkilä, C. 10.1.2019. Selvitys onnistuneen intran avaintekijät. North Patrol Oy. Luettavissa: <https://northpatrol.fi/2019/01/10/selvitys-onnistuneen-intran-avaintekijat/>. Luettu: 26.10.2023.

Hosiokoski, T. 27.6.2022. Vastuullisuudessa teot ratkaisevat – eivät tavoitteet. Bränditoimiston blogi. Luettavissa: <https://sek.fi/blogi-ja-uutiset/vastuullisuudessa-teot-ratkaisevat-eivat-tavoitteet/>. Luettu: 14.11.2023.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki. Alma Talent Oy. E-kirja. Luettu: 27.10.2023.

Juholin, E., Lahnalampi-Vesisalo, M. 2022. Communicare! Ota viestinnän ilmiöt ja strategiat haltuun. Management Institute of Finland MIF Oy. E-kirja. Luettu 12.10.2023.

Karuhelsinki 2022. Kuinka rakentaa toimiva intranet. Luettavissa: <https://www.karuhelsinki.fi/blogi/kuinka-rakentaa-toimiva-intranet/>. Luettu 26.10.2023.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Helsingin kamari, Helsinki. E-Kirja. Luettu: 8.11.2023.

Kotakorpi, A. 8.11.2021. Digitaalinen oppimisympäristö, verkko-oppimisalusta, LMS – tästä on kyse. Luettavissa: <https://www.mediamaisteri.com/blog/digitaalinen-oppimisymparisto-verkko-oppimisalusta-lms>. Luettu: 30.10.2023.

Kuisma, J. 2015. Mainetta ja tulosta - yritys vastuun johtamisen lyhyt oppimäärä. ST-Akatemia Oy. E-kirja. Luettu 29.9.2023.

Leppämäki, T. 2022, Workplace työyhteisöviestinnän foorumina: case: Suur-Seudun Osuuskauppa. amk-opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/handle/10024/745667>. Luettu: 17.10.2023.

Mannermaa, K 2023. Työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin käsikirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 11.11.2023.

Marjamäki, P. & Vuorio, J. 2021. Viestinnän Johtaminen – strategiasta tuloksiin. Alma Talent. Helsinki.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Oulun kaupunki 2023. Ympäristöterveydenhuolto. 2023. Luettavissa: <https://www.ouka.fi/oulu/ym-paristo-ja-luonto/elintarviketyontekijan-terveystodistus>. Luettu: 1.10.2023.

Ruokavirasto 2023. Toimijan toiminta ruokamyrkytystilanteessa. 2023. Luettavissa: <https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/poikkeustilanteet/toiminta-ruokamyrkytystilanteessa/toimijan-toiminta-ruokamyrkytystilanteessa/>. Luettu 1.10.2023.

Rytikangas, I. 2008. Tehokas ajankäyttö. Vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Helsingin kamari, Helsinki.

Sundell, T. 23.8.2022. Pelillistäminen opetuksessa ja oppimisessa: miten ja miksi? Luettavissa: <https://www.mediamasteri.com/blog/pelillistaminen-opetuksessa-ja-oppimisessa>. Luettu: 30.10.2023.

Taloustutkimus. Mystery shopping. Luettavissa: <https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-palvelut/asia-kassuhdetutkimukset/mystery-shopping.html>. Luettu: 16.11.2023.

Workplace 2023. FAQ. Luettavissa: <https://www.workplace.com/faq> Luettu: 17.10.2023.