



Matkalla taloushallinnon asiantuntijaksi

Ronja Sonninen

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Matkalla taloushallinnon asiantuntijaksi

Ronja Sonninen
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Marraskuu 2024

Ronja Sonninen

Matkalla taloushallinnon asiantuntijaksi

Vuosi

2024

Sivumäärä

61

Opinnäytetyön tavoitteena oli seurata ja kehittää omaa ammatillista osaamista kohti taloushallinnon asiantuntijuutta ensimmäisessä oman alan työpaikassa. Tavoitteena oli myös oppia ymmärtämään omia työskentelytapoja sekä kehittää yleisiä työelämätaitoja. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Palkeet eli Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus, jolle tavoitteena oli löytää kehitysehdotuksia toimintatapoihin uuden työntekijän näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena työnä, jossa kahdeksan viikon ajan kirjoitettiin päiväkirjaa työpäivän tapahtumista, onnistumisista ja haasteita. Raportointi tapahtui elo-syyskuussa 2024. Jokaisella raportointiviikolla oli aiheena jokin työelämän pehmeä taito, jota käsiteltiin viikon päätteeksi viikkoanalyysissä. Aiheet tukivat omaa kehittymistä sekä lisäsivät ymmärrystä omista toimintatavoista. Viikkoanalyysissä aiheita tutkittiin ja pohdittiin tietoperustaan nojautuen. Tietoperusta koostui netti- ja tutkimusartikkeleista sekä kirjallisuudesta.

Kahdeksan viikon aikana substanssiosaaminen, järjestelmäosaaminen sekä ymmärrys taloushallinnosta ja alan tehtävistä kehittyivät. Substanssiosaaminen osalta myynti- ja ostoreskontran hoito, myyntilaskutus, kirjanpidon avustavat tehtävät sekä tiliotteiden käsittely kehittyivät. Myös ymmärrys omista työskentelytavoista, työelämätaidosta ja oppimisesta lisääntyivät, mistä on hyötyä tulevaisuudessa työuraa jatkaessa. Tulevaisuudessa aion keskittyä etenkin työhyvinvoinnin ja siihen liittyvien osa-alueiden, kuten motivaation, edistämiseen, sillä havaintojeni perusteella niissä on eniten kehitettävää.

Opinnäytetyön avulla toimeksiantaja sai näkökulmaa uuden työntekijän kehitymis- ja oppimisprosessista. Raportoinnin aikana kerättyjen huomioiden perusteella toimeksiantajan toimintatavat ovat pääosin toimivia ja hyvin organisoituja. Etenkin uusien työntekijöiden oppimisen kannalta toimeksiantajan tulisi kehittää työohjeitaan selkeämmiksi, kattavammiksi ja helpommin löydettäviksi. Toisena kehittämisehdotuksena oli tiimien yhteisöllisyyden parantaminen esimerkiksi päivittäisten tapaamisten avulla.

Asiasanat: itsensä kehittäminen, oppiminen, taloushallinto, työelämätaidot

Ronja Sonninen

On the way to Becoming an Expert in Financial Administration

Year

2024

Pages

61

The objective of this thesis was to monitor and develop the author's professional expertise in financial administration in her first job in the field. Another objective was to gain a better understanding of the author's working habits and improve general working life skills. The client for this thesis was Palkeet, the Finnish Government Shared Services Centre for Finance and HR, for which the objective was to find suggestions for improving operational practices from the perspective of a new employee.

The thesis was conducted as a diary-based report, where daily tasks, achievements, and challenges were reported over eight weeks during August and September in 2024. Each reporting week focused on a specific soft skill of working life, which was analyzed at the end of the week. These topics supported development and deepened the author's understanding of her working methods. In the weekly analyses, the topics were studied and reflected based on using online and printed research articles and literature.

During these eight weeks, there was an improvement in the author's technical knowledge, system skills, and understanding of financial administration tasks. Her skills in managing accounts receivable and payable, invoicing, assisting in bookkeeping, and handling bank statements developed, and there was increased understanding of personal working methods, working life skills, and learning processes, which will be beneficial when continuing a career in the future. In the future, the author will focus on promoting her well-being at work and related aspects, such as motivation, as the findings indicate that they have the most to develop.

Through this thesis project, the client gained insights into a new employee's learning and development process. Based on the observations collected, the client's operational practices are generally effective and well-organized. However, to support new employees' learning, the client could improve the clarity, comprehensiveness, and accessibility of work instructions. Another suggestion was to enhance the communality of the teams, for instance, through daily meetings.

Keywords: financial administration, learning, self-development, working life skills

Sisälllys

1	Johdanto	6
2	Nykytilan analyysi.....	8
2.1	Nykyinen työ.....	9
2.2	Oman osaaminen arviointi ja kehittyminen	11
2.3	Sidosryhmät	12
2.4	Vuorovaikutustaidot	13
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	15
3	Päiväkirja	15
3.1	Viikko 1: Etätyö	16
3.2	Viikko 2: Itsensä johtaminen	21
3.3	Viikko 3: Ajanhallinta	25
3.4	Viikko 4: Palautuminen työstä	30
3.5	Viikko 5: Oppiminen	35
3.6	Viikko 6: Tiimityöskentely	41
3.7	Viikko 7: Työhyvinvointi	45
3.8	Viikko 8: Motivaatio	50
4	Yhteenveto ja pohdinta.....	54
4.1	Oman osaamisen kehittyminen ja pohdintaa omasta oppimisesta	55
4.2	Kehittämisideat Palkeille	57
	Lähteet	59
	Kuviot.....	61

1 Johdanto

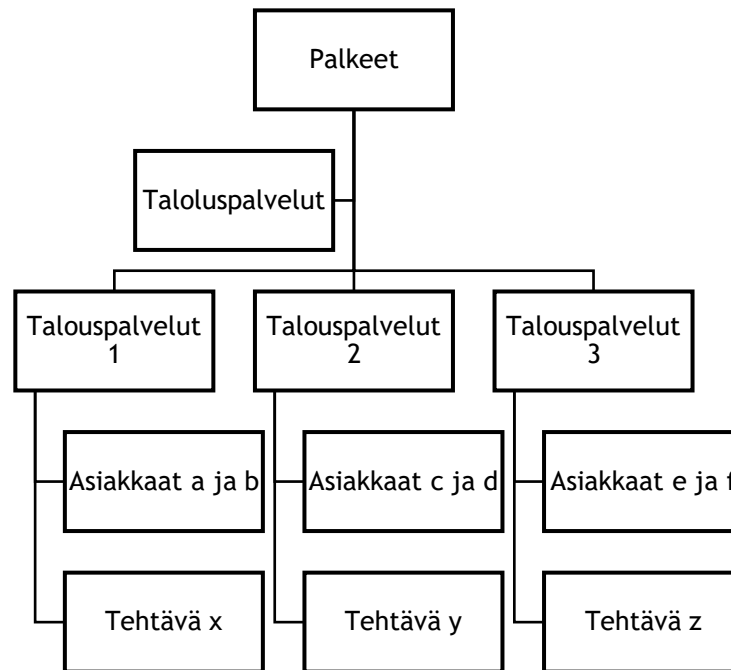
Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on seurata ammatillisen osaamisen kehittymistä taloushallinnon alalla. Lisäksi tavoitteena on tunnistaa, mitkä toimeksiantajaorganisaation toiminnot kaipaavat kehittämistä, ja ehdottaa näille konkreettisia kehittämissuunnitelmia. Päiväkirjaraportointia toteutetaan jokaisena työpäivänä kahdeksan viikon ajan kahdessa jaksossa: ensin neljä viikkoa 29.7.-20.8.2024 ja toiset neljä viikkoa 2.9.-27.9.2024. Jokainen viikko alkaa viikkosuunnitelmalla ja päättyy viikkoanalyysiin, joka toimii viikon yhteenvetona. Jokaisella viikolla on oma teemansa, ja viikkoanalyysissä teemaa käsitellään tarkemmin hyödyntäen tietoperustaa.

Valitsin opinnäytetyön muodoksi päiväkirjan, sillä koen sen tukevan parhaiten ammatillisen osaamisen kehittymistä. Aloitin organisaatiossa harjoittelijana kolme kuukautta sitten ilman aiempaa kokemusta taloushallinnon alalta. Opittavaa on vielä paljon ja kehittymistä tapahtuu jatkuvasti. Lisäksi koen, että päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on sopiva työn ohelle, sillä sen kirjoittaminen tapahtuu päivä ja viikko kerrallaan sopivissa osissa.

Taloushallinnon asiantuntijan työ on viime vuosikymmeninä muuttunut paljon. Vuoteen 1997 asti taloushallinto hoidettiin paperisena; vuonna 1997 lainsäädäntö muuttui sähköisen taloushallinnon sallivaksi. Alkuun alan digitaalinen kehitys oli hidasta, mutta vuoden 2015 jälkeen kehitys on ottanut ison harppauksen. Nyt digitaalinen taloushallinto on kehittymässä kohti älykästä taloushallintoa, jossa automaatio ja robotiikka tukevat työn tekoa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luvut 1-2.) Digitalisaation myötä taloushallinnon alan työ on muuttumassa selkeästi asiantuntijatyöksi (Aho 2018). Alan muutokset vaikuttavat siihen, millaista työ on ja mitä työ vaatii työntekijältä. Tämä opinnäytetyö keskittyykin siihen, millaista on aloittaa ura kohti asiantuntijuutta alalla, joka on muutosten keskellä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Palkeet eli Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskus. Palkeet tuottaa talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja valtion organisaatioille eli valtionhallinnon virastoille, laitoksille ja rahastoille, sekä yksittäisille palkansaajille. Työskentely Palkeissa tapahtuu joustavasti etänä sekä toimistoilla, jotka sijaitsevat Joensuussa, Helsingissä, Hämeenlinnassa, Mikkelissä ja Porissa. (Palkeet 2024.)

Palkeissa työskennellään kahdeksassa yksikössä, joita ovat muun muassa talouspalvelut, henkilöstöpalvelut ja ICT-palvelut. Yksiköt jakautuvat vielä pienempiin tiimeihin, joihin on keskitetty tietyt asiakkuudet tai tehtävät (kuvio 1). Itse työskentelen talouspalvelut-yksikössä, ja tiimissäni työskentelee parikymmentä työntekijää kahdella eri toimipaikalla. Tiimini koostuu talousasiantuntijoista ja kirjanpitäjistä sekä yhdestä palveluasiantuntijasta ja ryhmäpäälliköstä.



Kuvio 1: Esimerkki Palkeiden yksikön jakautumisesta tiimeihin, joilla on omat asiakkaat, vastualueet ja keskitetyt tehtävät

Työssä käytettävät ammattikäsitteet ja ohjelmat

Kirjanpito kuvaa organisaation taloudellista tilannetta. Organisaation kirjanpitoon kuuluu tulojen, menojen, varojen ja velkojen seuraaminen ja kirjaaminen järjestelmällisesti. (Tomperi 2023, luku 1.)

Kirjanpitoon tehtävät kirjaukset perustuvat **tositteisiin**, jotka todentavat liiketapahtumia. Tositteita ovat esimerkiksi laskut, palkkalistat ja tiliotteet. Tositteen on oltava ulkopuolisen antama ja sen täytyy sisältää päiväys. (Tomperi 2023, luku 5.) Kirjanpitolain (1336/1997, 2 luku 5 §) mukaan ”liiketapahtuman, tositteen ja kirjauksen välisen yhteyden tulee olla vaikeuksitta todettavissa.” Itse laadittua tositetta kutsutaan **muistiotositteeksi**.

Myyntireskontra eli saatavien hallinta on osa kirjanpitoa. Myyntireskontra pitää kirjaa organisaation lähettämistä myyntilaskuista ja niihin saaduista suorituksista. **Ostoreskontra** käsittää puolestaan organisaatiolle saapuneet ja hyväksytyt ostolaskut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.)

Kirjanpidossa liiketapahtumat kirjataan **tileille**, jotka määräytyvät niillä käsiteltävien asioiden perusteella. Tili kuvaa menojen, tulojen ja rahoituserien muutosta. (Tomperi 2023, luku 2.) Esimerkiksi viitenumerolla maksetut myyntilaskut kirjautuvat viitesuoritusten tilille. **Tiliotekäsittelyssä** katsotaan, ovatko liiketapahtumat kirjautuneet automaattisesti oikealle

tilille; jos automaattinen kirjaus ei ole onnistunut, kirjataan liiketapahtuma manuaalisesti oikealle tilille.

Kun liiketapahtumien summia vertaillaan esimerkiksi osakirjanpidon ja pääkirjanpidon välillä, puhutaan **täsmäyttämisestä**. Jos summat eroavat, on kirjanpidossa virhe, joka täytyy oikaista. Täsmäyttämisen avulla voidaan noudattaa hyvää kirjanpitoa ja varmistua siitä, että liiketapahtumat on käsitelty kirjanpidossa oikealla tavalla. (Kerbs 2023.)

Käytän työssäni varsinaisiin taloushallinnon tehtäviin pääasiassa kolmea eri ohjelmaa: SAP-järjestelmää, Nomentiaa ja SoftCo10:tä. Työssä vahvasti läsnä ovat myös Microsoft Officein ohjelmat. Esimerkiksi Exceliä käytetään työtehtävien tukena ja laskutuksessa. Lisäksi käytän muitakin ohjelmia, esimerkiksi vuokrasopimushallintaan Vuokrankantoa ja palvelupyyntöihin Pointtia.

SAP-ohjelman nimi tulee vuonna 1972 perustetun saksalaisen yhtiön nimestä, Systemanalyse Programmentwicklung (eng. System Analysis Program Development). SAP on ERP-ohjelmisto eli toiminnanohjausjärjestelmä, jossa kaikki organisaation ydinliiketoimintaan liittyvät ohjelmat ovat samassa järjestelmässä. (SAP 2024.) Käytän SAP-ohjelmaa melkein kaikissa työtehtävissäni. **Nomentiaa** puolestaan käytän tiliotteiden läpikäyntiin ja käsittelyyn. Nomentia on ohjelma, joka tarjoaa kokonaisratkaisun kassahallinnan, maksuliikenteen ja taloushallinnon keskittämiseen, digitalisoimiseen ja automatisoimiseen (Nomentia 2024). **SoftCo10** on ohjelma, joka automatisoi yrityksen prosesseja, kuten hankinnasta maksuun, osto- ja myyntilaskujen hallinta ja dokumenttien arkistointi (SoftCo 2024). SoftCo10 on alusta, jonne kaikki organisaation asiakkaiden taloushallintoon liittyvät tositteet, dokumentit, raportit ja muistiot viedään ja arkistoidaan. Valtiolla SoftCo10:stä käytetään tuttavallisemmin nimeä **Handi**.

2 Nykytilan analyysi

Taloushallinto on 2000-luvun aikana digitalisoitunut, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki taloushallinnon prosessit käsitellään digitaalisessa muodossa ilman paperia (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2). Taloushallinnon asiantuntijan työssä digitalisaatio merkitsee sitä, että digitaaliset taidot, kuten erilaisten järjestelmien ja ohjelmien käytön opetteleminen, korostuvat. Oma digitaalinen osaamistasoni on hyvä, sillä aiemmat opintoni yliopistossa sisälsivät paljon erilaisten ohjelmien kanssa työskentelyä, minkä ansiosta uusien ohjelmien käytön opettelu on minulle vaivatonta ja nopeaa. Nykyinen työpaikkani on ensikosketus taloushallinnon ohjelmien ja järjestelmien opettelemiseen ja käyttämiseen, sillä liiketalouden opinnoissa varsinaisia taloushallinnon ohjelmien ja järjestelmien käyttämistä ei juurikaan opeteltu.

Hyvän taloushallinnon työntekijän perinteisiä ominaisuuksia ovat esimerkiksi huolellisuus ja tarkkuus, hyvä muisti, rutiinien sietokyky, laskutaito ja nopeus. Automatisaation myötä rutiinityöt ovat vähentyneet, minkä takia suurempaan rooliin on noussut poikkeustilanteiden ja ongelmien ratkaiseminen; työ vaatii myös hyvää ongelmanratkaisukykyä. (Aho 2018.)

Tunnistan luetellut ominaisuudet omiksi vahvuuksikseni, ja osittain ne ovatkin syy siihen, miksi olen hakeutunut alalle. Koen kuitenkin, että työtä tekemällä voin entisestään kehittää näitä ominaisuuksia.

Työ vaatii taloushallinnon perusteiden osaamista ja kirjanpitolain tuntemusta. Myös muiden taloushallintoon ja työhöni liittyvien lakien, kuten tietosuojalain, ja säädösten tunteminen on tärkeää. Opinnoistani olen saanut hyvät perusteet taloushallinnosta, joiden päälle on hyvä kehittää käytännön osaamista. Motivaatio taloushallinnon alaa kohtaan auttaa alan vaatiman tiedon omaksumista ja innostaa etsimään lisää tietoa työn tueksi.

Tässä luvussa kerron nykyisestä työstäni ja analysoin omaa osaamistani sekä ammatillisen kehittymiseni tasoa. Pohdin myös, miten voisin kehittyä työssäni ja kehittää ammatillista osaamistani, ja millaisia vuorovaikutustaitoni ovat. Lisäksi esittelen Palkeiden sidosryhmiä. Lopuksi kerron vielä tarkemmin opinnäytetyön tavoitteista.

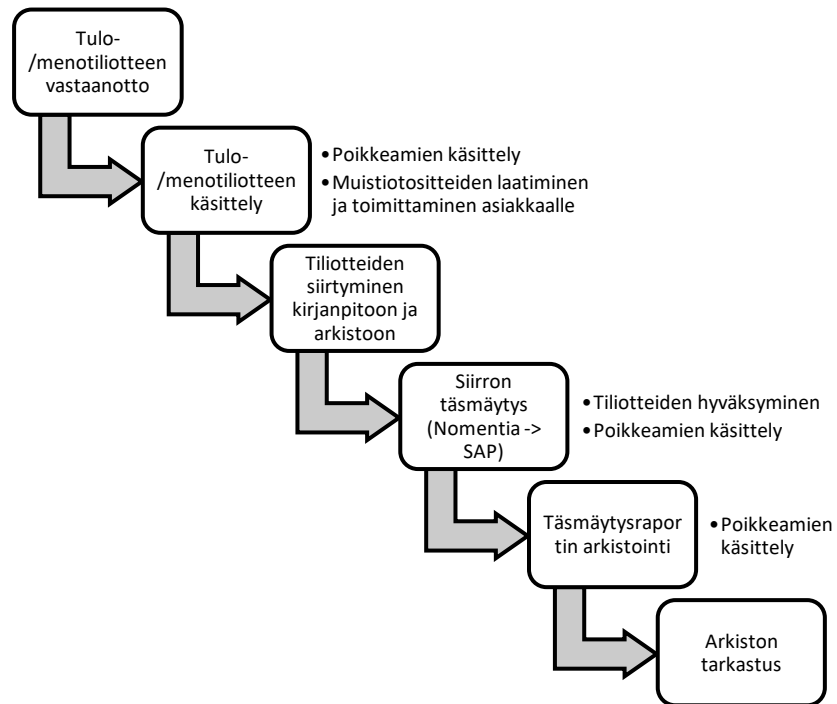
2.1 Nykyinen työ

Aloitin nykyisessä työssäni harjoittelijana kolme kuukautta sitten, toukokuussa 2024. Kyseessä on viiden kuukauden kesätyö, josta ensimmäisten 10 viikon ajan suoritin opintoihin liittyvää harjoittelua ja loput ajasta keskityn tämän opinnäytetyön tekemiseen. Harjoittelija-statuksesta huolimatta pääsin heti tekemään töitä kuin kuka muu tahansa työntekijä, ja nyt kesän edetessä työtehtävien ja vastuun määrä ovat asteittain lisääntyneet.

Palkeissa työskennellään yksiköissä, ja jokaisella yksiköllä on oma vastuualueensa. Itse työskentelen talouspalvelut-yksikössä ja hoidan pääasiassa yhden asiakkaan taloushallintoa, mutta joinakin työpäivinä teen myös toisen asiakkaan tehtävät. Työtehtävät koostuvat päivittäisistä, viikoittaisista, kuukausittaisista ja satunnaisista työtehtävistä, ja hoidettavanani ovat myynti- ja ostoreskontra, tiliotteiden käsittely, laskutus ja kirjanpidon avustavat tehtävät. Asiakkaiden taloushallinnon hoitamisen lisäksi päivittäisenä työtehtävänäni on toisinaan kuluttajaverkkolaskujen virheiden käsittely, sillä tehtävä on keskitetty tiimini hoidettavaksi.

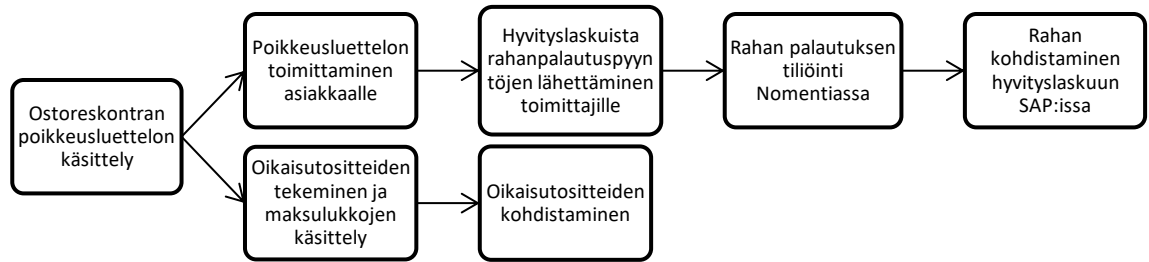
Päivittäisiin työtehtäviini kuuluu asiakkaan tiliotteiden läpikäynti Nomentiaassa sekä edellisen päivän tiliotteiden hyväksyntä ja arkistointi. Alla oleva kuvio 2 havainnollistaa koko tiliotteiden käsittelyn prosessin. Myyntireskontran osalta tarkistan, että tulleet viitesuoritukset ovat kirjautuneet oikein; virheeseen jääneiden suoritusten osalta on selvitetävä, mihin ne kohdistuvat, ja korjattava ne. Viitesuorituksista otetaan

täsmäytysraportti Handiin arkistoitavaksi. Laskutuksen osalta tehtävänä on tarkistaa ja täsmäyttää, että laskuja on lähtenyt oikea määrä eteenpäin ja mikäli laskuja on jäänyt virheeseen, on ne korjattava ja lähetettävä uudelleen. Päivittäisiin kirjanpidon avustaviin tehtäviin kuuluu muun muassa tilien kuittaus, muistioiden linkitys alkuperäisiin tositteisiin ja hylättyjen dokumenttien käsittely.



Kuvio 2: Tiliotteiden käsittelyn prosessi

Viikoittaisiin työtehtäviin kuuluu muun muassa matkalaskuaineiston sisänluku ja arkistointi sekä poikkeusluettelon ja avointen hyvityslaskujen käsittely. Poikkeusluettelolle nousee veloituslaskut, jotka eivät jostain syystä ole menneet maksuun. Niiden osalta täytyy selvittää, miksi maksu ei ole onnistunut, ja tehdä tarvittavat toimenpiteet, kuten pyytää toimittajilta rahat hyvityslaskuista (kuvio 3). Avoimia hyvityslaskuja käsitellessä katsotaan, mikäli jotkin hyvityslaskut eivät ole automaattisesti kohdistuneet laskuun, ja niille tehdään tarvittaessa manuaalikohdistus.



Kuvio 3: Ostoreskontran poikkeusluettelon käsittelyn prosessi

Kuukausittaisia työtehtäviäni ovat esimerkiksi palkka-aineiston sisäänluku, joka tehdään ennen palkanmaksupäiviä eli kaksi kertaa kuussa, sekä tiliotteiden saldoraportin arkistointi aina kuun ensimmäinen päivä. Koska asiakkaallani on vuokraustoimintaa, on kuukausittaisena tehtävänäni tehdä ja lähettää vuokralaskut. Vuokralaskut lähetetään aina kuun puolivälissä, kun edellisen kuukauden elinkustannukset on ilmoitettu, sillä vuokrankorotukset perustuvat yleensä indeksien muutoksiin.

Työtehtäviini kuuluu myös asiakkailta tulleiden palvelupyyntöjen käsittely. Palvelupyynnöt voivat koskea mitä vain. Asiakas voi esimerkiksi toimittaa laskutusaineiston laskutettavaksi, kysyä, onko johonkin myyntilaskuun tullut suoritus tai ilmoittaa laskutustietojen muutoksesta. Palvelupyynnöt ovat satunnaisia työtehtäviä.

2.2 Oman osaaminen arviointi ja kehittyminen

Ura taloushallinnon alalla aloitetaan yleensä assistenttina, jonka työtehtäviä ovat esimerkiksi kirjanpidon avustavat tehtävät. Kun kirjanpidon ja taloushallinnon perusteet ovat hyvin hallussa ja työ on rutinoitunutta, voi assistentti ylentyä kirjanpitäjäksi. Kirjanpitäjän työ on itsenäisempää ja vaatii esimerkiksi verotuksen ja yhtiöoikeuden tuntemusta. Kun kokemusta on jo useamman vuoden ajan monipuolisista taloushallinnon tehtävistä, on mahdollista kouluttautua KLT-kirjanpitäjäksi, jonka työssä asiakaspalvelutaidot ja soveltamistaidot korostuvat. Näiden jälkeen on mahdollista edelleen edetä controlleriksi, yritysneuvojaksi, talouspäälliköksi ja erityisasiantuntijaksi. (Taloushallintoliitto 2024.) Taloushallinnon assistentti kuvaa parhaiten omaa työnkuvaani taloushallinnon harjoittelijana.

Ehdin työskentelemään organisaatiossa kolmen kuukauden ajan ennen tämän opinnäytetyön aloittamista. Koen, että tuon kolmen kuukauden aikana pääsin jo hyvin sisälle työhön ja esimerkiksi rutiiniluontoisista töistä muodostui nimensä mukaisesti rutiinitöitä. Mikäli suoritukset ja tiliöinnit ovat kirjautuneet automaattisesti oikein, on työni helppoa. Virheiden käsittelyssä toistuvat virheet ja sellaiset virheet, joiden käsittelyyn on selkeät ohjeet

olemassa, ovat sellaisia virheitä, jotka yleensä pystyn itsenäisesti ratkaisemaan. Sen sijaan erikoisemmat virheet ja erityistilanteet ovat sellaisia, joihin koen tarvitsevani vielä apua, sillä mieluummin kysyn apua kuin kokeilen itse ja teen väärin.

Ennen nykyistä työtäni olen kartuttanut työkokemusta kaupan alalta noin viiden vuoden ajalta ja ravintola-alalta vuoden verran. Ruokakaupassa ja ravintolassa työskentely on kehittänyt etenkin paineen- ja stressinsietokykyä, jotka ovat hyödyllisiä ominaisuuksia myös taloushallinnon alan työntekijälle. Paineen- ja stressinsietokyky auttavat esimerkiksi selviämään kiireisistä työpäivistä ja hoitamaan työtehtävät järkevästi ja rauhallisesti kiireestä huolimatta. Aiemmat työt ovat sisältäneet paljon asiakaspalvelua, jonka taitamisesta on myös hyötyä nykyisessä työssä, sillä taloushallinnon harjoittelijana olen yhteydessä asiakkaisiin melkein päivittäin. Hyvä asiakaspalvelu, selkeä kommunikointi ja vuorovaikutustaidot tukevat sitä, että asiakkaalle tehtävä työ tulee tehtyä oikein.

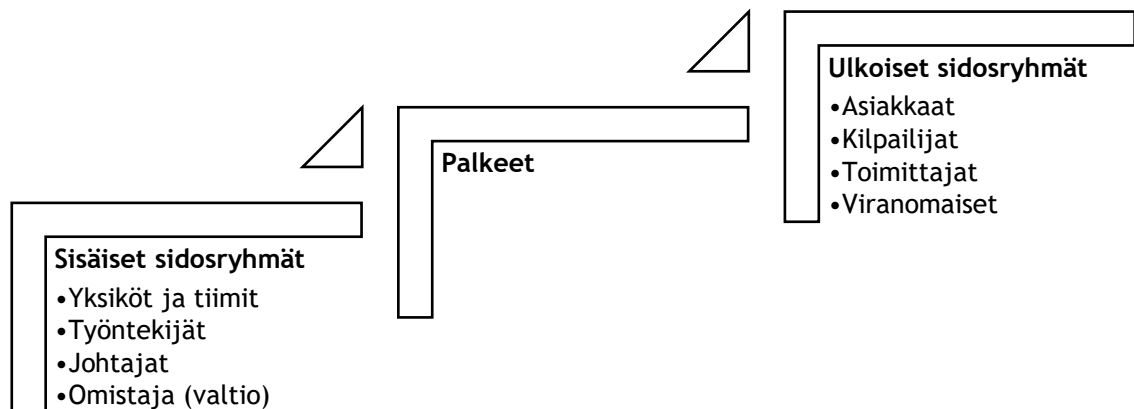
Ammatillisen kehittymisen osalta olen vasta alussa, koska aiempaa kokemusta taloushallinnon alalta minulla ei ole. Tämä näkyy toiminnassani muun muassa epävarmuutena. Kyseenalaistan päivittäin moneen kertaan, teenkö jonkin työtehtävän oikeasti oikein, ja kyselen kollegoilta varmistuksia, ennen kuin teen jotain. Epävarmuus omasta osaamisesta hidastaa työntekoa ja päätöksentekoa. Lisäksi epävarmuus aiheuttaa stressiä, sillä tehdessäni jonkin työtehtävän en aina tiedä heti, olenko tehnyt sen oikein - palaute tulee vasta jälkikäteen.

Tietoperustan vähyys on myös merkki siitä, että olen ammatillisesti vasta urani alussa. Liiketalouden opinnot ovat antaneet hyvät perusteet taloushallinnosta, mutta jo heti aloittaessani nykyisessä työssä huomasin, että käytännön työ vaatii laajempaa tietoperustaa. Liiketalouden opinnoissa keskitytään enemmän esimerkiksi tilinpäätöksen ja tuloslaskentaan, kun taas omat työtehtäväni ovat laskutusta, myynti- ja ostoresskontran hoitamista sekä kirjanpidon avustavia tehtäviä. Olenkin jo tähän mennessä oppinut paljon työtehtävistä ja esimerkiksi siitä, miksi jokin asia tehdään. Tiedostan kuitenkin, että minulla on vielä paljon opittavaa ja sisäistettävää.

2.3 Sidosryhmät

Organisaatiot toimivat yhteistyössä muiden ryhmien, kuten yksityisten henkilöiden, toisten yritysten ja yhteisöjen, kanssa. Näitä ryhmiä kutsutaan sidosryhmiksi. Sidosryhmät käyttävät organisaatioon esimerkiksi rahaa tai osaamista, joita voidaan kutsua panokseksi. Vastavuoroisesti organisaatio tarjoaa sidosryhmille esimerkiksi palkkaa, palveluksia tai muuta hyötyä. Sekä organisaatio että sen sidosryhmät hyötyvät sidosryhmäyhteistyöstä. Sidosryhmät voidaan luokitella sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. (Viitala & Jylhä 2013, luku 23). Sisäisiä sidosryhmiä ovat kaikki yrityksen sisällä olevat tahot, jotka vaikuttavat yritystoimintaan, kuten työntekijät. Ulkoisia sidosryhmiä ovat puolestaan organisaation ulkopuoliset toimijat, kuten asiakkaat.

Alla oleva kuvio 4 havainnollistaa Palkeiden sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Palkeiden sisäisiä sidosryhmiä ovat yksiköt ja tiimit sekä niissä työskentelevät työntekijät, johtajat sekä omistaja eli valtio. Ulkoisia sidosryhmiä ovat puolestaan asiakkaat, kilpailijat, toimittajat ja viranomaiset. Palkeiden asiakkaita ovat muun muassa yritykset, palkansaajat sekä muut valtion virastot ja laitokset. Kilpailijoina voidaan nähdä esimerkiksi muut taloushallinnon palveluja tarjoavat tahot. Ohjelmistoyritykset ovat puolestaan esimerkki toimittajasta. Sidosryhmänä viranomaiset voidaan käsittää tahoina, jotka säätelevät organisaation toimintaa. Esimerkiksi lakeja säättävät viranomaiset sekä veroviranomainen eli Verohallinto vaikuttavat Palkeiden toimintaan.



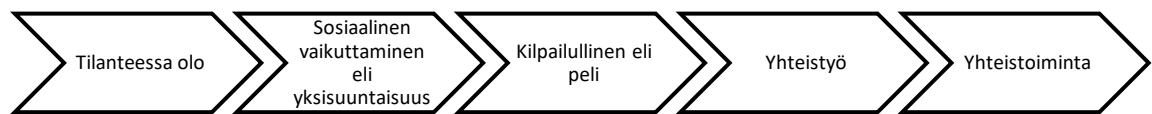
Kuvio 4: Palkeiden tärkeimmät sidosryhmät

Palkeiden eri yksiköt ja tiimit tekevät toistensa kanssa tiivistä yhteistyötä. Yhteistyötä tarvitaan, sillä yksiköt ja tiimit keskittyvät omiin osaprosesseihinsa; yhteistyön avulla osaprosesseista muodostuu kokonaiset asiakkaan tilaamat palvelut. Palkeet tekee tiivistä yhteistyötä myös asiakkaiden kanssa, jotta asiakkaita voidaan palvella mahdollisimman hyvin ja jotta esimerkiksi kirjanpito ja palkanlaskenta voidaan tehdä oikein.

2.4 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutusta tapahtuu viidellä eri tasolla (kuvio 5). Ensimmäistä tasoa, tilanteessa olo, kuvaa se, että osapuolet ovat tilanteessa läsnä, mutta vuorovaikutus on lähinnä muodollista. Tällaista vuorovaikutusta esiintyy esimerkiksi rutiininomaisissa kokouksissa, joissa kokouksen asiat hoidetaan muodollisesti alta pois ja osallistujat ovat lähinnä vain muodon vuoksi paikalla. Toinen vuorovaikutuksen taso on sosiaalinen vaikuttaminen, jossa vuorovaikutus on ensimmäistä tasoa vilkkaampaa, mutta jää kuitenkin yksisuuntaiseksi. Sosiaalisessa vaikuttamisessa joku tilanteen osapuolista on vuorovaikutuksellisesti valta-asemassa muihin osapuoliin verrattuna. Kolmannella tasolla osapuolten välillä on ikään kuin kilpailullista peliä.

Tämä tarkoittaa sitä, että osapuolilla on sama tavoite, mutta tavoitteeseen ei pyritä yhdessä. Neljäs vuorovaikutustaso on muodoltaan yhteistyötä. Siinä osapuolet toimivat yhdessä jonkin päämäärän eteen, mutta ryhmän osallistujien sitoutuminen yhteisen tehtävään voi olla heikkoa. Viimeisessä tasossa, yhteistoiminta, osapuolet sen sijaan ovat täysin sitoutuneita toimimaan yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Tällä korkeimmalla tasolla ryhmässä koetaan yhteenkuuluvuutta ja luottamusta toisiin. (Mönkkönen & Roos 2023.)



Kuvio 5: Vuorovaikutuksen viisi tasoa (mukaiillen Mönkkönen & Roos 2023)

Omassa työssäni koen, että vuorovaikutusta tapahtuu kaikilla muilla tasoilla paitsi tasolla kolme, sillä työssäni ei varsinaisesti tarvitse kilpailla ketään vastaan vaan kaikki haluavat hoitaa oman työnsä hyvin ja tarvittaessa auttaa muita. Monesti palavereissa tai uusien ihmisten parissa vuorovaikutus on ainakin omalta osaltani tilanteessa oloa tai yksisuuntaista vuorovaikutusta, koska olen niissä lähes aina pelkästään kuuntelevana osapuolena. Muutoin töissä ollessa vuorovaikutus on yleensä tasolla neljä tai viisi.

Puusan ja Ala-Kortesmaan (2019) tutkimuksen mukaan ammatillisen vuorovaikutusosaamisen tärkeimmät osa-alueet ovat palautteen saaminen ja antaminen, hyvää käytöstä ilmentävä viestintä ja vuorovaikutuksellinen sitoutuneisuus. On tärkeää osata ottaa palautetta vastaan ammattimaisesti, sillä palautteen saaminen on mahdollisuus kehittymiseen. Työntekijän pitää myös osata itse antaa palautetta ja esimerkiksi ottaa kriittisesti ja rakentavasti kantaa organisaation päätöksiin, suunnitelmiin ja toimintatapoihin. Hyvää käytöstä ilmentävä viestintä tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää olevansa muiden tavoin vastuussa hyvän ja suvaitsevaisen ilmapiirin ja yhteisöllisyyden rakentamisessa. Lisäksi tärkeää on vuorovaikutuksellinen sitoutuneisuus eli se, että työntekijä osoittaa vuorovaikutuksen kautta olevansa sitoutunut työhön ja haluaa hoitaa tehtävänsä parhaalla mahdollisella tavalla.

Olen työssäni vuorovaikutuksessa tiimiläisten, muiden organisaatiossa työskentelevien sekä asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden kanssa kommunikoin pääsääntöisesti palvelupyyntöjen kautta, sillä niiden kautta tieto on myös muille nähtävissä, mutta toisinaan kommunikointi

tapahtuu sähköpostilla. Tiimiläisten ja muiden organisaatiossa työskentelevien kanssa olen yhteydessä Teamsin, sähköpostin ja palvelupyyntöjen välityksellä sekä toimistolla kasvotusten.

Aiempi työni hektisessä päivittäistavarakaupassa, jossa ollaan tiiviisti vuorovaikutuksessa sekä asiakkaiden että kollegoiden kanssa. on kehittänyt vuorovaikutustaitojani hyvälle perustasolle. Tiedän, kuinka tärkeää on palautteen antaminen ja saaminen sekä miten erilaiset tilanteet vaativat erilaista vuorovaikutusta. Nykyinen työni vaatii kuitenkin laajempaa vuorovaikutusosaamista. Tässä työssä pitää olla rohkea ja kysellä aktiivisesti apua, sillä muuten työssä ei pärjää, ja etenkin tässä minulla olisi varaa kehittyä.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on seurata oman osaamisen kehittymistä taloushallinnon alalla. Koska olen vasta aloittanut alan töissä, on kehittymispotentiaali suuri ja kehitystä varmasti tapahtuu kahdeksan viikon aikana. Itsensä kehittäminen onnistuu parhaiten silloin, kun ymmärtää, miksi käyttäytyy tietyllä tavalla (Aho 2018). Päiväkirjaa kirjoittamalla voin paremmin tunnistaa ja analysoida oman osaamisen kehittymistä, työskentelytapojani ja työhön vaikuttavia muita tekijöitä. Päiväkirja auttaa myös huomamaan, missä asioissa olisi vielä hyvin varaa kehittyä ja mihin kannattaa tulevaisuudessa kiinnittää huomiota.

Toisena tavoitteena on kehittää toimeksiantajan toimintoja. Aion keskittyä etenkin niihin osa-alueisiin, jotka eniten koskettavat uutta taloushallinnon alan työntekijää. Uudella alalla ja uudessa työpaikassa aloittaminen on aina iso muutos, mutta muun muassa oikeanlaiset toimintatavat ja tuki sekä hyvä perehdytys helpottavat uuteen työhön siirtymistä. Toivon löytäväni keinoja, joilla toimeksiantaja voi helpottaa uusien työntekijöiden alkua taloushallinnon tehtävissä.

3 Päiväkirja

Tämä opinnäytetyö toteutetaan autoetnografisena kehittämismenetelmänä.

Autoetnografisessa tutkimuksessa tutkija kuvaa, tutkii ja analysoi systemaattisesti ja johdonmukaisesti itseään ja omia henkilökohtaisia kokemuksiaan osana jotakin yhteisöä. Tarkoituksena on tuottaa henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvaa merkityksellistä ja helposti lähestyttävää tutkimusta. Autoetnografisen tutkimuksen uskottavuus syntyy reflektiivisyydestä eli tutkijan kyvystä tarkastella omia oletuksiaan tuottaessaan tietoa ja kyvystä pohtia tutkimuksen aikana tehtyjä valintoja ja päätöksiä. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, luku 18.)

Tässä opinnäytetyössä autoetnografisen tutkimuksen kohteena olen minä ja minun ammatillinen kehittymiseni kohti taloushallinnon asiantuntijuutta toimeksiantajaorganisaatio Palkeissa. Havaintoja kerätään kahdeksan viikon ajan kirjoittamalla päiväkirjaa jokaisesta työpäivästä. Raportointiviikot ovat 29.7.-20.8.2024 ja 2.9.-27.9.2024, ja jokaisella viikolla on oma teema, jonka kautta ammatillista kehittymistä tutkitaan. Jokainen päiväkirjaviikko koostuu viikkosuunnitelmasta, päivittäisestä raportoinnista ja viikkoanalyysistä, jossa havaintoja ja viikon teemaa analysoidaan ja pohditaan teorian avulla.

3.1 Viikko 1: Etätyö

Työskentelen koko ensimmäisen raportointiviikon etänä, ja ensimmäisen viikon tavoitteena onkin havainnoida ja tutkia, miten etätyö vaikuttaa työskentelyyn: Tehostaako etätyö työskentelyä? Millaisia myönteisiä ja kielteisiä vaikutuksia etätyöllä on? Lisäksi tavoitteena on löytää ja kehittää itselle sopivat tavat tehdä etätöitä. Kuukausi vaihtuu viikon aikana, mikä tietää muutamia lisätyötehtäviä, mutta muuten oletettavissa on tavallinen työviikko.

Maanantai 29.7.2024

Pyrin aloittamaan etätyöpäivät aina ennen aamukahdeksaa, jotta voin lopettaa työpäivän ajoissa, ja niin tein tänäänkin. Aloitan varsinaiset työtehtävät aina asiakkaan tiliotteiden läpikäynnillä. Ilokseni tiliotteissa oli sellaisia suorituksia, jotka eivät olleet tiliöityneet automaattisesti. Tällaisten suoritusten kohdalla on selitettävä, kohdistuuko suoritus johonkin myynti- tai ostoreskontran laskuun, tai onko asiakaskohtaisissa ohjeissa tiliöintiohjeita. Muutama asiakkaalle tullut tulosuoritus oli selkeästi epäselvä, joista tein muistiot asiakkaalle tarkastettaviksi. Lisäksi yksi toimittaja oli maksanut hyvityslaskun summan, ja pääsin kertaamaan, miten tilille maksettu hyvityslaskun summa kohdistetaan hyvityslaskulle. Loput työtehtävät menivätkin tänään jouhevasti, sillä mitään poikkeustilanteita ei niiden osalta tullut.

Kesälomakausi on vielä meneillään, minkä takia töissä on työtehtävien osalta ollut rauhallista. Välillä vähän turhauttaa, kun mitään ei tunnu tapahtuvan ja työtä ei riitä koko päiväksi. Lopetin päivän hieman etuajassa, sillä en enää jaksanut istua tietokoneen ääressä. Huomaan, että varsinkin etätöissä koneen äärelle helposti jämähtää ja kunnon tauot jäävät pitämättä, mikä väsyttää mieltä ja kehoa.

Tiistai 30.7.2024

Aloitin työpäivän jo puoli kahdeksan aikoihin ja ehdin hyvin aloittamaan päivän varsinaiset työtehtävät ennen viikon ainoa palaveria, joka alkoi yhdeksältä. Tämänpäiväinen palaveri oli niin sanotusti viikkopalaveri, joka pidetään kahden tiimin voimin. Palaverissa käytiin läpi ajankohtaisia asioita, jotka vaikuttavat työntekoon. Vaikka tieto ajankohtaisista asioista tulee

esimerkiksi suoraan sähköpostilla tai on luettavissa organisaation intranetissä, on hyvä, että ne käydään läpi myös palavereissa, sillä palavereissa on mahdollisuus kysyä ja saada lisätarkennusta asioista. Lisäksi varsinkin näin etätöitä tehdessä on mukava, että on edes jonkinlainen kontakti muihin työntekijöihin viikon aikana.

Eilisen tapaan myös tänään oli rauhallista töissä eikä normaaleissa päivittäisissä työtehtävissä ollut mitään ihmeellistä. Minulle tuli kuitenkin pari palvelupyyntöä, joita pääsin selvittämään. Ensimmäinen palvelupyyntö koski muistiotositteiden linkityksen korjaamista; asiakas oli linkittänyt muistiot alkuperäisiin tositteisiin väärillä tunnuksilla ja ilmoitti oikeat tiedot korjausta varten. Toisessa palvelupyynnössä asiakas ilmoitti erään vuokrasopimuksen irtisanomisesta. Näin kesäloma-aikaan vuokrasopimukseen liittyviä palvelupyyntöjä on tullut vain muutamia, minkä takia oli mukava päästä taas muistelemaan, miten vuokrasopimus päätetään vuokranvalvontaohjelmassa. Vuokrasopimusten hallinta ei ole vaikeaa, mutta siinä täytyy olla todella tarkkana, sillä vuokravaltvontaohjelmaan syötetyt tiedot vaikuttavat esimerkiksi vuokralaskujen oikeellisuuteen.

Keskiviikko 31.7.2024

Kuukauden viimeinen työpäivä alkoi rutiinitöillä. Tein viime viikolla ensimmäistä kertaa itse maksunpalautuspyynnön verkkopankin kautta, sillä asiakas oli maksanut saman laskun toistamiseen. Palautus näkyi tänään tiliotteella valmiiksi tiliöityneenä, mutta sen osalta piti tarkistaa, että palautettu summa on oikea, ja täsmäyttää sekä arkistoida palautusosite. Etukäteen ajattelin, että palautusprosessi olisi vaikeampi, mutta loppupeleissä siinä ei ollut mitään vaikeaa ja sain sen helposti tehtyä itse ohjeiden avulla.

Päivän aikana sain taas kaksi palvelupyyntöä hoidettavaksi. Toisessa asiakas kysyi apua laskun maksamista varten. En itse tiennyt enkä löytänyt varmaa vastausta tähän, joten kysyin apua tiimini palveluasiantuntijalta Teamsin kautta. Hän onneksi vastasi heti, ja sain vastattua asiakkaalle. Toisessa palvelupyynnössä asiakas toimitti minulle tiedot laskutusta varten. Hieman jouduin miettimään, miten kyseisen asian laskutus menikään. Kyseessä oli kuukausittain laskutettava lasku, joten katsoin, miten edellisten kuukausien laskutustiedostot on täytetty, ja käytin niitä apuna tehdessäni tämän kuukauden laskua. Loppupeleissä tällaisen laskutustiedoston täyttäminenkin ei ole vaikea asia, mutta tekeminen vaatii tarkkuutta, jotta laskut menevät oikein. Siksi teen ne mieluummin hitaasti ja aikaa käyttäen.

Torstai 1.8.2024

Kuukauden alussa on tehtävänä monta sellaista työtehtävää, jotka tehdään vain kerran kuukaudessa. Esimerkiksi tänään molempien asiakkaiden tiliotteilla oli veloitettu pankin palvelumaksut, jotka pitää manuaalisesti tiliöidä ja lisäksi kirjata arvonlisäverolliset ja verottomat osuudet erikseen oikeilla koodeilla. Tämä oli itselleni kolmas kerta, kun käsittelen

pankin palvelumaksuja. Huomasin, että edellisistä kerroista oli jäänyt paljon mieleen, mutta käytin silti sähköisiä työohjeita apuna, jotta saan maksut varmasti kirjoitettua oikein. Kuukauden vaihtuessa täytyy myös muistaa ottaa asiakkaiden tiliotteista saldoraportit ja arkistoida ne. Myös tämän kohdalla huomasin, että tehtävä ei olekaan enää niin vaikea kuin miltä se on aiemmin tuntunut.

Kuukausittaisista tehtävistä tein tänään myös vauriolaskujen alv-korjaus -muistion ja ulosoton tilitysmaksujen oikaisumuistion. Oikaisumuistiota tehdessä meinasin tehdä ison virheen, sillä tein muistion ensiksi vahingossa väärälle asiakkaalle. Onneksi tajusin tämän ennen kuin lähetin sen eteenpäin, sillä näin pystyin itse poistamaan sen ja tekemään täysin uuden tilalle. Lisäksi lähetin asiakkaalle palvelupyynnön kautta tiedon, miten asiakkaat, joilla on maksusuunnitelma laskusta, ovat noudattaneet maksusuunnitelmaa.

Rutiinitöissä ei tänään ollut mitään poikkeavaa. Onneksi, sillä näin pystyin rauhasa keskittymään ja käyttämään aikaa kuukausittaisten tehtävien tekemiseen. Varaan mieluummin reilusti aikaa näiden harvemmin tehtävien työtehtävien hoitamiseen, koska niiden tekeminen ei vielä ole minulle rutiininomaista.

Perjantai 2.8.2024

Aamu alkoi normaaliin tapaan tiliotteiden käsittelyllä. Niissä ei ollut mitään manuaalisesti tiliöitävää, mutta huomasin jo tässä vaiheessa, että toiselle asiakkaalle oli tullut viitesuoritus, jolle oli asiakaskohtaisissa ohjeissa erityisohjeet. Ennen suorituksen käsittelyä kävin ohjeet tarkasti läpi ja katsoin aiemmista dokumenteista mallia, miten suoritus on kirjattu. Suorituksesta piti tehdä viitesuoritusdokumentin lisäksi muistio asiakkaalle tarkastettavaksi. Tällaisten uusien tilanteiden kohdalla jännitän aina vähän, osaanko tehdä ne yksin.

Näin kesälomien aikaan olen tehnyt päivittäin kuluttajaverkkolaskujen välityksen virheiden käsittelyä. Tehtävä on pieni ja vie aikaa päivittäin vain muutamasta minuutista varttiin. Tänään yhden laskun virhe oli sellainen, jota en pystynyt ratkaisemaan. Laitoin siitä ICT-osastolle palvelupyynnön jatkokäsittelyä varten.

Eilen lähetin asiakkaalle palvelupyynnöllä tiedon, miten maksusuunnitelmia on noudatettu. Tänään jatkoin samalla teemalla, ja lähetin palvelupyynnöllä tiedon niistä saatavista, joihin on ilmoitettu velkajärjestely tai yrityssaneeraus, ja kuinka kyseisiä toimenpiteitä on noudatettu. Jouduin hieman kaivamaan tietoa esimerkiksi siitä, mitä näistä laskuista on aiemmin sovittu. Nyt jään odottamaan kommenttia asiakkaalta, tehdäänkö näille saataville mitään muutoksia.

Viikkoanalyysi

Tämä on ensimmäinen työpaikka, jossa minulla on ollut mahdollisuus tehdä etätöitä. Aiemmat työpaikkani ovat olleet luonteeltaan sellaisia, että työtä pystyy tekemään vain paikan päällä. Etänä työskentely ei kuitenkaan ollut täysin uutta minulla, sillä koronapandemian aikaan yliopisto-opinnot toteutettiin pääosin etänä ja tradenomiopinnot olen suorittanut verkkokampuksella eli kotoa käsin. Hainkin tähän työpaikkaan osittain sen takia, että työssä on etätöimahdollisuus. Tämä työpaikka tuntui työpaikkailmoituksen mukaan olevan minulle täydellinen, mutta tiesin jo hakiessa tätä työtä, että toimipisteeni tulee olemaan eri paikkakunnalla. Etätöimahdollisuus mahdollisti sen, että pystyin ottamaan työpaikan vastaan ja aloittamaan urani taloushallinnon alalla hyvässä työpaikassa.

Etätöyllä tarkoitetaan työtä, jota työntekijä tekee työpaikkansa ulkopuolella, kuten kotona. Hybridityössä työtä tehdään sekä etänä että työpaikalla läsnä esimerkiksi niin, että työntekijä on osan viikosta tai kuukaudesta etätöissä ja toisen osan työskentelee työpaikalla. Muita hybridityön tunnusmerkkejä ovat se, että osa työntekijöistä tekee töitä kokonaan etänä ja osa on kokonaan läsnätöissä ja se, että etä- ja läsnätöitä voidaan ryhmitellä viikoittain. Monipaikkaisesta työstä puhutaan puolestaan silloin, kun työskentely tapahtuu päätyöpaikan ja kodin lisäksi esimerkiksi asiakkaan luona tai hotellissa. (Työterveyslaitos 2024a.) Etätö- ja hybridityö-käsitteiden oikeanlainen käyttäminen on hieman hämärää. Käytännössä luokittelisin oman työskentelytapani sekä etätöksi että hybridityöksi. Hybridityö kuvaa työskentelyäni laajemmin, ja etätöyllä taas viitataan vain niihin työpäiviin, jolloin työskentelen kotona.

Koronapandemian aikana etätö lisääntyi, ja edelleen etätöön tekeminen on yleisempää kuin ennen COVID-19-pandemiaa. Koronakriisin aikaan, vuoden 2021 keväällä, palkansaajista korkeimmillaan yli 40 prosenttia teki etätöitä, mutta vuonna 2023 lukema tippui 35 prosenttiin. Huomionarvoista on se, että ennen vuotta 2023 miehet tekivät etätöitä enemmän kuin naiset, mutta vuonna 2023 tilanne kääntyi toisinpäin. Toinen mainittava asia on se, että valtiosektorin palkansaajista 64 prosenttia teki pääosin etätöitä vuonna 2023; yksityisellä sektorilla etätöitä teki 45 ja kunta-alalla 28 prosenttia palkansaajista. (Tilastokeskus 2024.) Valtiolla työskentelevänä tunnistan sen, että etätö on ainakin omassa organisaatiossani yleisempi tapa tehdä töitä ja työpaikalla ollaan läsnä vain pakolliset työpäivät. Kuitenkin tuttavapiirissäni lähes kaikki yksityisellä sektorilla työskentelevät tekevät myös pääosin töitä etänä, minkä takia kuvittelin, että lukemat olisivat erilaiset ja että etätö olisi yksityisissä yrityksissä enemmän sääntö kuin poikkeus.

Etätöön tekemisestä voi seurata työntekijälle niin myönteisiä kuin kielteisiä vaikutuksia (kuvio 6). Ensinnäkin etätöön etuna on työn hallinta, kun työntekijä voi esimerkiksi rytmittää työn joustavammin omien tarpeiden mukaan ja sovittaa työn paremmin muuhun elämään. Toisekseen etätö voi parantaa työhön keskittymistä, sillä kotona työntekijällä voi olla parempi työrauha. Rauhallisempi työympäristö voi lisätä työtyytyväisyyttä ja työtehoa.

Etätyön etuna on myös matkustamisen tarpeen väheneminen. Työntekijä säästää rahaa ja aikaa, kun hänen ei tarvitse matkustaa työpaikalle, ja lisäksi asuinpaikkaa ei ole tarvetta valita työpaikan sijainnin perusteella. (Työterveyslaitos 2024a.)

Etätyön kielteisiä puolia ovat puolestaan esimerkiksi työn ja muun elämän rajojen hämärtyminen, sosiaalisen vuorovaikutuksen vähentyminen ja yksinäisyyden kokemukset sekä huono työergonomia. Lisäksi työntekijä voi kokea, ettei hän etätöissä pysty vaikuttamaan työpaikan asioihin samalla tavalla kuin paikan päällä töitä tehdessä. (Työterveyslaitos 2024a.)

Etätyön edut työntekijälle	Etätyön haitat työntekijälle
<ul style="list-style-type: none"> •Työn joustavuus ja helpompi sovittaa työ ja muu elämä yhteen •Parempi työrauha ja keskittyminen •Tehokkuuden parantuminen •Ajallinen ja rahallinen säästö työmatkoissa •Työpaikan sijainti ei määritä asuinpaikkaa 	<ul style="list-style-type: none"> •Työaika saattaa helposti venyä ja työstä voi olla vaikeampi irrottautua •Työn ja vapaa-ajan sekottuminen •Huono työergonomia kotona •Yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemukset •Sosiaalisen vuorovaikutuksen väheneminen •Tukea voi olla vaikeampi saada esihenkilöiltä ja kollegoilta

Kuvio 6: Etätyön mahdolliset edut ja haitat työntekijälle (mukailien Työterveyslaitos 2024a)

Suurin etätyön etu itselleni on se, ettei työmatkoihin kulu aikaa; vapaa-aikaa on enemmän. Saatan käydä aamulla ennen töiden aloittamista juoksulenkillä ja työpäivän jälkeen ehdin tekemään enemmän, sillä voin siirtyä työkoneen äärestä heti vapaalle. Tunnistan kuitenkin haittapuolena sen, että työ ja vapaa-aika sekoittuvat toisiinsa, vaikka teenkin töitä vain virallisena työaikana. Tämä saattaa johtua siitä, että työn ja vapaa-ajan välillä ei ole minkäänlaista siirtymää eli toisin sanoen työmatkasta voisikin olla hyötyä.

En koe, että etätyö parantaisi työskentelytehokkuuttani, vaan koen, että saan suunnilleen saman verran aikaa samassa ajassa niin etänä kuin toimistolla. Toisaalta kodin työrauha parantaa keskittymistä, mutta toimistolla minun on helpompi kysyä apua tarvittaessa. Etätöissä aikaa saattaa siis turhaan kulua siihen, että etsin itse tietoa, kun toimistolla voin saada saman tiedon hetkessä vain avaamalla suuni. Koen myös, että pitkiä etätyöpätkiä tehdessä työ alkaa turhauttaa ja väsyttää, mikä ainakin omalla kohdalla saattaa vaikuttaa kielteisesti työn tehokkuuteen. Turhautumista ja väsymistä aiheuttaa sosiaalisen vuorovaikutuksen puute sekä tunne siitä, että on yksin ja aika ulkopuolinen työssä.

Tämä työviikko sai pohtimaan, onko etätö minulle tässä vaiheessa uraa kuitenkaan hyvä asia. Varsinkin näin uraa aloittelevana ja uudessa työpaikassa lähityön tekeminen voisi olla parempi vaihtoehto oppimisen ja kehittymisen takia. Esimerkiksi tällä viikolla tein monta minulle uutta työtehtävää ja rutiinitöissä minulle tuli useampi uusi tilanne vastaan. Toimistolla olisin ehkä kysynyt niihin aloitteellisemmin apua, ja näin oppinut vielä enemmän, vaikka sainkin ne mielestäni myös etänä hyvin hoidettua. Jatkan kuitenkin hybridityöskentelyä kesätyön loppumiseen asti ja uskon vahvasti, että myös tulevaisuuden työpaikoissa teen lähityön lisäksi ainakin toisinaan etätöitä.

3.2 Viikko 2: Itsensä johtaminen

Tällä viikolla menen maanantaina toimistolle ja lopun viikosta teen töitä etänä. Hoidan tällä viikolla vain yhden asiakkaan taloushallinnon tehtävät. Tiistaina ja torstaina minulla on palaverit. Viikon tavoitteena on havainnoida, miten osaan johtaa omaa työskentelyäni ja miten voisin kehittää itseni johtamista.

Maanantai 5.8.2024

Tänään menin toimistolle, mikä toi kaivattua vaihtelua työntekoon. Edellisestä toimistokäynnistä oli jo ehtinyt kuluu puolitoista kuukautta. Aamu alkoi tuttuun tapaan tiliotteiden käsittelyllä. Niissä ei ollut mitään tiliöitävää. Myöskään kirjanpidon avustavissa tehtävissä eikä myyntilaskutuksen puolella ollut tänään mitään erikoista. Sen sijaan viitesuorituksissa tuli asiakkaalta liikasuoritus, josta tein maksunpalautuspyynnön verkkopankkiin.

Perehdyttäjäni saapui tänään lomaltaan ja pääsin vihdoinkin kysymään häneltä useamman mieltäni askarruttaneen kysymyksen. Minulla oli mielessä muutama asia, joiden suhteen epäilin, olenko tehnyt ne oikein. Kävimme ne läpi perehdyttäjäni kanssa ja onnekseni selvisi, että mitään väärää en ollut tehnyt. Lisäksi kävimme läpi tämän kuukauden kuukausittaisia tehtäviä ja sovimme niille työnjaon; perehdyttäjäni hoitaa asiakastani elokuun lopussa, kun olen itse lomalla.

Tämän päivän aikana huomasin, kuinka työnteko toimistolla on oikeasti mukavampaa kuin etänä. Vaikka varsinainen työnteko on toimistollakin varsin itsenäistä, on toimistolla sosiaalisuus kuitenkin läsnä. Paikalla olevien tiimiläisten kanssa menemme aina samoihin aikoihin kahvitauoille ja juttelemme niitä näitä. Työn lomassa puolestaan voi matalalla kynnyksellä hihkaista jotain kollegoille ja kysyä heiltä apua.

Tiistai 6.8.2024

Aamulla oli taas viikoittainen palaveri ajankohtaisista asioista, joita ei tällä kertaa ollut kuin muutama, minkä takia palaveri kesti vain muutaman minuutin. Aamun ja aamupäivän tein päivittäisiä rutiinitöitä ja iltapäivällä keskityin muihin tehtäviin.

Kävin tänään muun muassa läpi ostoreskontran poikkeusluettelon eli luettelon asiakkaan maksuista, jotka eivät ole menneet maksuun. Sen lisäksi, että poikkeusluettelo pitää käydä läpi viikoittain, on se lähetettävä vähintään kerran kuukaudessa myös asiakkaalle tarkastettavaksi. Kävin luettelon tarkasti läpi, selvitin reskontrasta, miksi maksut eivät ole menneet maksuun, ja lisäsin kommentit selvityksistä luettelolle. Luettelolla oli yksi epäselvä tapaus, jonka osalta laitoin erityishuomion asiakkaalle, jotta se saadaan selvitettyä.

Keskiviikko 7.8.2024

Tänään sai kunnolla huomata, kuinka kesälomat ovat monilla loppuneet. Palvelupyynnöitä, viestejä ja selvitettäviä asioita tuli tänään joka suunnasta, kun taas lähes koko kesän ajan on tuntunut siltä, ettei mistään suunnasta kuulu mitään. Tehtävää ja selvitettävää oli paljon, minkä takia työpäivä venyi kuin melkein huomaamatta. Osan tehtävistä jätin kuitenkin odottamaan, sillä kaikkea ei aina tarvitse eikä edes voi tehdä heti saman työpäivän aikana.

Viitesuorituksissa tuli tänään suoritus, jonka kohdalla jouduin pohtimaan kunnolla, miten saan summan kohdistettua oikein. Pohdin asiaa ensin itse aika kauan ja kokeilin, miten minun kannattaisi lähteä kohdistusta tekemään. Kysyin myös neuvoa perehdyttäjältäni. Lopulta kuitenkin totesin, että haluan katsoa kohdistuksen Teams-puhelun kautta perehdyttäjäni kanssa yhdessä, jotta se menee varmasti oikein. Saimme kohdistuksen yhdessä tehtyä oikein. Lisäksi samassa puhelussa kysyin neuvoa myös palvelupyynnöihin, joiden osalta olin epävarma, miten toimia. Kävimme pikaisesti läpi, mitä kunkin palvelupyynnön kohdalla kannattaa tehdä, mutta varsinaisen työn tein itsenäisesti puhelun jälkeen.

Torstai 8.8.2024

Aamun aloitin taas tiliotteiden käsittelyssä. Niissä oli tänään itselleni aivan uusi tapaus eli ostoreskontran maksu, joka ei ole mennyt saajalle perille vaan palautunut suoraan tilille virheellisen tilinumeron takia. Yritin selvittää ohjeista, mitä tällaiselle tapaukselle pitää tehdä. Ohjeista huolimatta minulle jäi epävarma olo siitä, miten juuri tässä tilanteessa tulee toimia, joten lähetin perehdyttäjälleni viestiä. Hän oli kuitenkin varattuna eikä pystynyt vastaamaan, joten siirryin tekemään muita tehtäviä ja jätin tiliotteiden käsittelyn odottamaan. Kello kymmeneltä alkoi tiimin palaveri, jossa esittäydyimme uudelle tiimiläiselle ja tutustuimme häneen. Kokouksen jälkeen perehdyttäjäni huomasi viestin, ja pääsin käsittelemään tiliotteen. Olin oikeilla jäljillä siitä, mitä pitää tehdä, mutta perehdyttäjältä sain vielä selkokieliset ohjeet.

Palkka-ajorobotti lähetti tänään tämän kuun palkkojen kirjanpitoaineistot palvelupyynnöllä. Luin aineistot sisään, ja arkistoin palkkojen täsmäytysraportin ja robotin lähettämät tositteet. Onneksi aineistossa ei ollut virheitä, sillä tällöin sisäänluku on helppoa. Sen sijaan muita palvelupyyntöjä jouduin taas tänään pohtimaan ja selvittelemään. Kysyin taas niihin neuvoja, vaikka yritinkin itse selvittää asioita mahdollisimman pitkälle. Uppouduin selvittelemään pyyntöjä niin, että työpäivä venyi taas hieman.

Perjantai 9.8.2024

Tarkistin aamulla heti alkuun, onko selvitettäviin palvelupyyntöihin tullut mitään merkittävää tai kiireellistä eilisen työpäivän jälkeen. Mitään ei ollut tullut, joten aloitin normihommat. Tiliotteella oli yksi tiliöitävä suoritus. Ensimmäisellä ajattelin, että kyseessä on epäselvä suoritus, mutta onneksi kävin kuitenkin myynti- ja ostoreskontran laskut läpi, sillä kyseessä oli hyvityslaskun palautus. Ilmoitin saapuneesta suorituksesta palvelupyynnöllä Handi-palveluihin tarvittavien toimenpiteiden tekemiseksi, jotta voin myöhemmin kohdentaa saapuneen suorituksen hyvityslaskuun.

Viitesuorituksissa oli tänäänkin suorituksia, joiden osalta jouduin pohtimaan, miten kohdennan ne oikein. Näissä joutuu aina olemaan tarkkana, sillä yksityiskohtia on paljon. Muissa päivittäisissä töissä ei tänään ollut mitään erikoista.

Iltapäivällä aloitin tekemään arkistontarkastusta, jossa tarkistetaan, että kaikki tositteet on arkistoitu oikeilla tiedoilla Handiin. Tänään aika kului pitkälti siihen, että luin ohjetta moneen kertaan läpi, sillä teen arkistontarkastusta ensimmäistä kertaa. Ehdin kuitenkin jo vähän aloittamaan varsinaista prosessia. Arkistontarkastus on tehtävä 15.8.2024 mennessä, ja aloin pohtimaan ja jännittämään, tuleeko minulla sen tekemisen suhteen kiire.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aiheena on itsensä johtaminen. Minulla tuli kuun vaihteessa kolme kuukautta täyteen tässä työpaikassa, joten aihe oli sopiva tähän kohtaan. Koen, että tässä vaiheessa kesätyötä pitää jo ottaa vastuuta omasta työskentelystä, suoriutumista ja päätöksistä. En ole aikaisemmin juurikaan pohtinut itsenäistä johtamista tai sitä, mitä se oikeastaan on. Aihe on tärkeä, sillä itsensä johtamista tarvitaan kaikissa töissä mutta myös muilla elämän osa-alueilla. Itsensä johtaminen onkin yksi arvostetuimmista työelämätaidoista (Aho 2018).

Aiemmin johtaminen on ollut täysin esihenkilöiden tehtävä. Esihenkilöt antoivat alaisilleen tarkat työskentelyohjeet, ja alaiset työskentelivät esihenkilöiden määräyksien ja ohjeiden mukaan. Suorittavassa työssä, kuten tuotantolinjalla, tällainen malli on toimiva, sillä yksilön sooloilu aiheuttaisi vain harmia työn sujumiseen. Nykyään monet työtehtävät vaativat kuitenkin luovaa ajattelua ja ongelmanratkaisukykyä. Tällaisen vaihtelevan työn johtaminen

ylhäältä päin olisi vaikeaa, minkä takia johtaminen on siirtynyt osittain työntekijän harteille. Puhutaan niin sanotusta jaetusta johtamisesta, jossa yksilön vastuu oman työnsä johtamisesta on merkittävä. (Aho 2018.) Älykkäässä organisaatiossa itsensä johtaminen on tärkeä osa organisaation johtamisjärjestelmää (Sydänmaanlakka 2024, luku 2).

Johtamisessa on kyse tavoitteiden saavuttamisesta. Kun johtaa itse itseään, on vastuu tavoitteiden saavuttamisesta itsellä. Jos taas esihenkilö on johtoasemassa, on vastuu hänellä. Tavoitteiden saavuttamista edeltää tavoitteen asettaminen. Oman tavoitteen pohtiminen on tärkeää, jotta tietää, mitä oikein tavoittelee. Selkeästi mietitty tavoite on helpommin saavutettavissa. Tavoitteen asettamisessa voi käyttää apuna SMART-mallia (kuvio 7), jonka nimi tulee hyvää tavoitetta kuvaavista sanoista. Hyvä tavoite on konkreettinen, mitattava, houkutteleva, saavutettavissa oleva ja aikataulutettu. (Aho 2018.)



Kuvio 7: SMART-malli (mukaillen Aho 2018)

Olen kuullut SMART-mallista aiemminkin, mutta en ole sitä varsinaisesti käyttänyt tavoitteiden asettamisessa. Mallin mukaiset hyvän tavoitteen ominaisuudet ovat kuitenkin sellaisia, joita tunnistan omista tavoitteistani. Olen luonteeltani tavoitteellinen ja pidän tavoitteiden asettamisesta, sillä nautin suuresti siitä, kun saavutan tavoitteeni. Usein kuitenkin asetan tavoitteita aika vähäisen pohdinnan perusteella. Voisinkin kokeilla tavoitteiden asettamista SMART-mallin avulla, sillä sitä käyttämällä tavoitetta joutuisi kunnolla pohtimaan ja näin tavoite olisi selkeämmin mielessä ja helpommin saavutettavissa.

Itsensä johtaminen on jatkuvaa oppimista. Itseään johtamalla ihminen oppii tuntemaan itsensä syvällisemmin ja tulee tietoisemmaksi kehostaan, mielestään, tunteistaan ja arvoistaan. (Sydänmaanlakka 2024, luku 2.) Oppimista tulee kuin huomaamatta johtaessaan

itseään, kun henkilö asettaa itselleen uusia ja merkittäviä tavoitteita, sillä Ahon (2018) mukaan uudenlaisten tavoitteiden saavuttaminen vaatii uudenlaista toimintaa; vanhalla toiminnalla pääsee vain vanhoihin tavoitteisiin.

Pohtiessani aihetta olen oivaltanut, että olen toiminut itseni johtajana jo aiemmissa työpaikoissa, vaikka en ole siihen konkreettisesti pyrkinyt. Aiemmassa työpaikassani päivittäistavarakaupassa ohjeet työskentelyyn tulevat pääosin vuoron esihenkilöiltä, mutta työ myyjänä vaatii myös itsenäisten päätöksien tekemistä ja kykyä työskennellä itsenäisesti. Työskentelin samassa työpaikassa vuosia, minkä takia minulla oli hyvä käsitys työpaikan liiketoiminnasta ja siitä, miten omalla toiminnalla ja omilla päätöksillä voin edistää yrityksen menestystä. Käytännössä siis en odottanut saavani kaikkia työohjeita esihenkilöiltä vaan osasin itse huomata, mitä milloinkin kannattaisi tehdä ja missä järjestyksessä.

Saamani kokemukset itsensä johtamisesta aiemmassa työpaikassani ovat tärkeitä, sillä nykyisessä työssäni kyky johtaa itseään korostuu. Aloittaessani tässä tehtävässä, etenkin perehdytyksen aikaan, teimme tiivistä yhteistyötä perehdyttäjäni kanssa ja perehdyttäjäni myös kertoi ja muistutti, mitä pitää tehdä milloinkin. Kun aloin päästä jyvälle siitä, mitkä ovat vastuuni ja tehtäväni, lisääntyi itsenäisyys. Käytännössä esihenkilöni tai kukaan muukaan ei ohjaa työskentelyäni, vaan olen itse täysin vastuussa siitä, että työtehtävät ovat tehtynä ajallaan.

Koen olevani itsenäinen työskentelijä, mikä auttaa itsensä johtamisessa. Pidän siitä, kun voin itse ohjata työskentelyä ja vaikuttaa siihen mitä teen, milloin teen ja miten teen. Joskus kuitenkin kaipaisi myös esihenkilöltä tulevia ohjeita tai tiimityöskentelyä, sillä loppupeleissä itsenäinen työskentely on aika yksinäistä. Etenkin etätyössä, jossa sosiaalisuus on vähäistä, yksinäisyys vielä entisestään korostuu. Huomasin tällä viikolla, että maanantai oli selkeästi paras työpäivä, sillä pääsin näkemään kollegoita, vaikka silloinkin työnteko oli pääosin itsenäistä.

3.3 Viikko 3: Ajanhallinta

Kolmannella raportointiviikolla olen toimistolla maanantaina ja torstaina. Tällä viikolla on tiedossa ainakin arkistontarkastuksen jatkaminen ja tekeminen loppuun sekä syyskuun vuokralaskujen laskuttaminen. Tekemistä siis riittää rutiinitöiden lisäksi, minkä vuoksi tällä viikolla on hyvä seurata ja analysoida ajanhallintaa.

Maanantai 12.8.2024

Uusi työviikko lähti käyntiin toimistolla. Toimistolla oli tänään samanaikaisesti minut mukaan lukien kymmenen tiimiläistä, mikä oli mukavaa, sillä harvoin näin moni on samana päivänä toimistolla. Vaihdoimme muun muassa ajatuksia yleisen arvonnäkökannan korotuksesta, joka

tulee voimaan 1.9.2024 alkaen. Pohdimme etenkin, miten otamme korotuksen huomioon vuokralaskutuksessa, jotta kirjaukset menevät kirjanpidossa oikein. Vuokralaskut tehdään aina etukäteen, esimerkiksi nyt elokuussa tehdään syyskuun vuokralaskut. Lähetin asiasta sähköpostia asiakkaalle ja kerroin toimintatapaehdotuksemme. Voi olla, että tässä kuussa vuokralaskujen teko viivästyy, mikäli lopullista vastausta ei tule viimeistään torstain aikana.

Rutiinityöt sujuivat tänään hyvin. Huomaan, kuinka myös erikoistapaukset ovat alkaneet sujua, sillä niitä on ollut viime aikoina melkein päivittäin. Niiden selvittämiseen ja tekemiseen ei mene enää niin paljon aikaa kuin aikaisemmin.

Iltapäivällä jatkoin arkistontarkastusta. Kysyin tarkistuksesta muutaman tarkentavan kysymyksen perehdyttäjältäni, jotta teen tarkistuksen varmasti oikein. Tarkistuksessa tuli esiin muutama puuttuva tosite, jotka piti hakea ja arkistoida. Yksi tosite oli sellainen, jonka hakeminen jälkepäin on mutkikkaampaa. Tähän oli ohjeet, mutta ne eivät minulle avautuneet. Onneksi perehdyttäjäni auttoi ja sain tositteet haettua ja arkistoitua. Arkistontarkastus jäi vielä kesken, joten jatkan sitä huomenna.

Tiistai 13.8.2024

Aamu alkoi taas etätöissä tiliotteiden käsittelyllä. Menotiliotteella oli palkkojen verosuoritus. Tiliotekäsittelijänä minun täytyy tarkistaa, kuinka paljon veroja palkoista on maksettu, ja tilioidä ennakonpidätykset ja sosiaalivakuutusmaksut oikeille tileille. Kello yhdeksältä oli taas viikoittaisen palaverin vuoro. Tällä kertaa aiheena oli vain yleisen arvonnäkökannan korotukseen liittyviä uutisia. Mitään uutta tietoa asiasta ei kuitenkaan palaverissa tullut ilmi.

Lähetin viikko sitten asiakkaalle tilinumerotiedustelun maksunpalautusta varten postilla. Asiakas ilmoitti tänään tiedot sähköpostilla. Tein palautuksesta maksumääräyksen ja lähetin sen täydennettäväksi. Tein tämän toista kertaa ja tällä kertaa tekeminen tuntui yksinkertaisemmalta kuin ensimmäisellä kerralla.

Iltapäivällä jatkoin arkistontarkastuksen parissa. Sain jäljelle jääneet tosittelajit nopeasti tarkastettua. Tositepuutteita ei enää ilmennyt, mikä helpotti työtä, sillä minun ei tarvinnut alkaa selvittää, mikä tosite puuttuu ja miksi, ja miten saan tositteet käsiini. Arkistontarkastus oli tehtävänä mukavaa vaihtelua rutiinitöiden ohelle.

Keskiviikko 14.8.2024

Aloitin tänään työpäivän poikkeuksellisesti palvelupyynnöiden käsittelyllä, siitä niitä oli eilisen työpäivän jälkeen tullut pari kappaletta. Yleensä käsittelen pyyntöjä vasta, kun olen saanut rutiinihommat käyntiin. Tällä kertaa pyynnöt olivat kuitenkin sellaisia, joihin pystyin reagoimaan nopeasti. Yhden pyynnön pystyin heti käsittelemään kokonaan ja muut jäivät

vielä odottamaan lopullista ratkaisua. Työpäivän aikana jatkoin pyyntöjen käsittelyä ikään kuin viestinvaihtona asiakkaiden kanssa yrittäen löytää ratkaisuja.

Rutiinitöissä ei ollut tänään mitään erityistä. Muutenkin tänään oli selkeästi hiljaisempi päivä kuin mitä edelliset päivät ovat olleet. Luppoaikaa työtehtävien ohella oli reilusti.

Torstai 15.8.2024

Viikon toisen toimistopäivän aloitin tuttuun tapaan tiliotekäsittelyllä. Tiliotteissa oli muutama tiliöitävä suoritus: hyvityslaskun palautus ja epäselvä suoritus, josta tein muistion virastoon. Tiliotekäsittelyn jälkeen siirryin tekemään kirjanpidon avustavia tehtäviä, joissa ei tänään ollut juurikaan tekemistä. Lähinnä katsoin vain, että täsmäytysraportit täsmäävät, linkitykset on oikein tehty ja kuittasin kirjanpidon tilit. Muissakaan rutiinihommissa ei tänään ollut juurikaan tehtävää. Päivän aikana tuli onneksi muutama yksinkertainen palvelupyyntö, jotka sain helposti käsiteltyä.

Tänään oli tarkoituksena tehdä ja laskuttaa vuokralaskut. Asiakkaan kommentti ehdotukseemme siitä, miten huomioimme alv-korotuksen laskutuksessa, tuli kuitenkin vasta iltapäivällä. Totesin, että siirrän laskutuksen mieluummin seuraavaan päivään kuin että teen sen kiireessä, jolloin virheiden mahdollisuus on suurempi. Vielä ennen kotiin lähtöä juttelin perehdyttäjäni kanssa tarkemmin vuokralaskutuksesta, ja sovimme yhdessä toimintaohjeet, miten hoidan laskutuksen.

Perjantai 16.8.2024

Edellisten hiljaisten päivien vastapainoksi tänään oli taas enemmän töitä ja kiirettä. Aloitin päivän rutiinitöillä. Tiliotteissa oli kaksi sellaista tulotapahtumaa, jotka tulevat kuukausittain asiakkaan tilille ja joista pitää tehdä muistio virastoon. Kun samaa työtä tekee nyt neljättä kuukautta, alkaa tällaiset toistuvat tapahtumat jäädä mieleen.

Rutiinitöissä mietintää aiheutti tänään yhden muistion ERP-poikkeus. ERP-poikkeukset ovat toiminnanohjausjärjestelmän havaitsemia virheitä esimerkiksi muistion tiedoissa. Poikkeuksia on minulle tullut vastaan harvoin, ja joskus poikkeuksen virheviesti on sellainen, ettei sen ratkaiseminen ohjeiden avulla ole yksinkertaista. Tällä kertaa poikkeus oli minulle uusi ja olin epävarma siitä, toiminko löytämäni ohjeen mukaisesti, joten pyysin apua ratkaisemiseen tuuraavalta kirjanpitäjältä. Hänkään ei ollut varma oikeasta toimintatavasta, joten toimimme ohjeen mukaan, sillä ERP-poikkeukset on käsiteltävä joka päivä, eikä niitä voi jättää roikkumaan.

Iltapäivällä tein syyskuun vuokralaskut. Kuten aiemmin olen todennut, yleisen arvonlisäkannan korotus aiheuttaa haasteita laskutukseen. Sain laskutus-Excelit hienosti tehtyä, mutta ilman haasteita en kuitenkaan selvinnyt, sillä laskutusaineistojen sisään luvussa

SAP herjasi muun muassa päivämäärien virheellisyydestä – osa päivämääristä oli kirjattu syyskuulle. Selvisi kuitenkin, ettei vika ollut siinä, etteikö syyskuun päivämäärillä voisi laskuttaa, vaan siinä, kuinka päivämäärät pitää olla Excelin kentissä muotoiltuna. Tällaiset pienet virheet ärsyttävät varsinkin, jos niitä ei itse tajua ensin. Tärkeintä on kuitenkin se, että sain loppujen lopuksi kaikki laskut onnistuneesti sisään luettua ja muodostettua asiakkaille.

Viikkoanalyysi

Tämä viikon aihe ajanhallinta on suoraa jatkumoa edellisen viikon aiheelle itsensä johtaminen. Jotta työntekijä voi johtaa itseään hyvin, on hänen osattava hallita aikatauluja, sillä ajanhallinnan avulla tavoitteet on mahdollista saavuttaa asetetussa aikataulussa. Totesin edellisellä viikolla olevani itsenäinen työntekijä ja että oman työn johtaminen tulee minulta luonnostaan. Koen saman pätevän myös ajanhallintaan. Ajattelen, että itsensä johtamisen taidot ja ajanhallintataidot tukevat toisiaan.

Ajanhallinnan keskiössä ovat tavoitteet eli mitä pitää saada aikaiseksi ja mihin mennessä. Haasteita työelämässä ovat kuitenkin se, etteivät tavoitteet aina ole selkeitä ja se, että eteen tulee aina yllättäviä asioita ja kiireellisiä lisätyötehtäviä. Oman haasteensa ajanhallintaan tuovat lisäksi erilaiset virikkeet ja ärsykkeet, kuten sähköpostit, sosiaalinen media ja työkaverit, jotka vievät työntekijän huomion ja jotka vaikeuttavat keskittymistä tärkeisiin työtehtäviin. Ratkaisuna ajanhallinnan ongelmiin on työnteon suunnittelu tavoitteisiin peilaten. (Aho 2018.)

Työpaikallani on käytössä asiakaskohtaiset tehtävälisterit (kuvio 8), joihin on listattu päivittäiset, viikoittaiset, kuukausittaiset ja muut harvemmin tehtävät työtehtävät. Jokaiselle kuukaudelle on oma listansa, jota täytetään päivittäin. Kokemukseni mukaan tehtävälisterit on hyvä apuväline työnteon ja ajanhallinnan suunnitteluun, sillä siitä näkee helposti, mitä pitää milloinkin tehdä. Lista mahdollistaa sen, ettei työntekijän tarvitse itse muistaa työtehtävien aikataulua. Hyötynä listassa on myös se, että mikään työtehtävä ei jää tekemättä unohduksen takia, mikäli listaa täyttää aina, kun on saanut tietyn työtehtävän tehtyä.

Asiakas X	Ma	Ti	Ke	To	Pe
MYyntireskontran hoito					
Viitesuoritusten käsittely					
Täsmäytysraportin arkistointi					
Tilin xxx kuittaus					
Avointen hyvityslaskujen käsittely (ke)					
KIRJANPIDON AVUSTAVAT TEHTÄVÄT					
Muistioiden linkitys					
Hylättyjen dokumenttien käsittely					
ERP-poikkeusten käsittely					
Matkalaskujen sisäänluke (ke ja pe)					
Palkka-aineiston sisäänluke (1-2 krt/kk)					

Kuvio 8: Esimerkki tehtävälustasta

Aho (2018) ottaa kirjassaan esille ratkaisuna aikataulujen hallintaan yksinkertaisen apuvälineen – kalenterin. Kalenteri on visuaalinen apuväline ajanhallintaan, josta on helposti nähtävissä, mille tehtävälle on milloinkin varattu aikaa ja milloin taas on tyhjää. Tehtävälustaan verrattuna kalenterin etuna on se, että työtehtävät ovat aikataulutettuja. Kalenteri toimii apuna myös yllättävien työtehtävien aikatauluttamiseen. Kun asiakkaalta tulee yllättävä työpyyntö, on kalenterista nopealla vilkaisulla nähtävissä, milloin työtehtävälle on aikaa. Näin työntekijä voi kalenteroida työtehtävän sopivaan kohtaan ja viestittää asiakkaalle selkeästi, milloin ehtii tehtävän tekemään. (Aho 2018.)

Itse en ole vielä ottanut kalenteria käyttöön työn suunnittelua varten. Aiemmissa työpaikoissani kalenterille ei ole ollut mitään käyttöä, sillä olen ollut vain suorittavassa asemassa ja lisäksi työtehtävät ja tilanteet ovat määrittäneet päivän kulun mukaan. Nykyisessä työssäni olen todennut tehtävälustojen olevan toistaiseksi riittävä työväline ajanhallintaan. Niiden avulla suunnittelen työntekoani etukäteen ja päivän mittaan; haasteena on kuitenkin Ahon (2018) mainitsema aikatauluttomuus sekä se, että suunnitelma työpäivien kulusta on lähinnä omassa päässä. Uskon kuitenkin aloittavani kalenterin käytön viimeistään sitten, kun etenen urallani eteenpäin haastavampiin ja vielä enemmän vastuuta sisältäviin tehtäviin. Muun elämän suunnitteluun olen käyttänyt jo vuosikausia kalenteria ja koken sen hyödylliseksi, minkä takia kalenterin käytön aloittaminen työelämässä tulee varmasti olemaan minulle luontevaa.

Ajanhallinta ei ole kokonaan lähtöisin yksittäisestä työntekijästä vaan se edellyttää aina yhteistyötä. Ajanhallintaa tukevien omien työ- ja toimintatapojen lisäksi työnantaja ja työpaikan kulttuuri voivat tukea työntekijöiden ajanhallintaa. Työnantaja voi esimerkiksi tarjota koulutusta ajanhallinnasta ja parantaa ajankäytön seuranta. Työpaikalla voidaan sopia yhteisistä käytännöistä työntekijöiden tavoitettavuuden ja tehtävien aikatauluttamisen suhteen. Lisäksi työpaikalla voidaan luoda toimintatapoja siihen, miten pitkien työpäivien

aiheuttamaa räsitusta voidaan tasoittaa ja huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi vapaa-aikaa ja aikaa palautumiseen ja rentoutumiseen. (Työterveyslaitos 2024b.)

Omalla työpaikallani ajanhallintaa tuetaan monilla edellä mainituilla keinoilla. Työpaikallani esimerkiksi leimataan työajat, minkä avulla voi seurata sitä, etteivät työpäivät jatkuvasti veny pitkiksi. Toimistopäivät saa lähtökohtaisesti valita itse eli työntekijä voi käydä toimistolla silloin, kun se hänelle aikataulullisesti ja muuhun elämään sovitettuna parhaiten onnistuu. Organisaatiossa on ajanhallinnan tueksi yhteisesti sovittu, että kaikkien tulisi olla tavoitettavissa 9-14 välisenä aikana ja että kokoukset pyritään pitämään 9-15 välisenä aikana.

Viikkoa suunnitellessani odotin viikon olevan kiireinen, sillä minulla oli kaksi isompaa työtehtävää, arkistontarkastus ja vuokralaskutus, tehtävänä rutiinitöiden lisäksi. Varaan aina työpäiviin aikaa siihen, että rutiinitöissä tulee esiin uusia poikkeustilanteita, ja asiakkailta tuleviin palvelupyyntöihin. Suunnitelmani oli tehdä arkistontarkastus alkuviiikon aikana ja vuokralaskutus torstaina. Suunnitelmaan tuli kuitenkin aikataulumuutoksia, sillä tein vuokralaskut torstain sijaan perjantaina. Tällä viikolla kävi lopulta niin, että viikon kaikki työpäivät perjantaita lukuun ottamatta olivat rauhallisia, ja töitä ei ollut tarpeeksi täyttämään koko työaika. Aho (2018) toteaa, että vaikka ennustetut työajat eivät aina toteudu, on aikataulusuunnittelu silti arvokasta. Jos esimerkiksi jättää työpäivään aikaa yllätystilanteille, mutta niitä ei tule, voi ajan käyttää esimerkiksi opiskeluun tai vähemmän aikasidonnaiseen työhön.

3.4 Viikko 4: Palautuminen työstä

Tämä työviikko on raportointiviikoista poikkeuksellinen, sillä olen töissä vain maanantaina etänä ja tiistaina toimistolla. Minulla alkaa keskiviikkona kesäloma, joka kestää elokuun loppuun asti. Yhdistän lomailun palautumiseen, rentoutumiseen ja stressitasojen alenemiseen. Tällä viikolla aiheena onkin työstä palautuminen. Tavoitteenani on kahden työpäivän aikana esimerkiksi havainnoida työnteossani tekijöitä, jotka haittaavat palautumista ja mahdollisesti löytää tapoja palautua työn kuormituksesta.

Maanantai 19.8.2024

Maanantai ja uusi työviikko. Täytyy myöntää, että viime aikoina työviikkojen aloittaminen on tuntunut vaikealta. On tuntunut siltä, että viikonloput ovat liian lyhyitä ja menevät ohi liian nopeasti ennen kuin ehdin tehdä tarpeeksi kivoja asioita ja rentoutua riittävästi. Kuitenkin, kun maanantaisin avaan työkoneen ja alan suuntaamaan ajatukset töihin, alkaa työnteko pikkuhiljaa taas tuntua ihan mukavalta ajatukselta.

Huomasin aamulla, että yksi asiakkaan laskuttama laskutusaineisto oli jäänyt robotin käsittelyssä virheeseen. Laitoin siitä tiedon eteenpäin asiakkaalle, jotta laskutusaineisto

saadaan korjattua. Loppuaamu meni rutiinihommissa. Pidin aamun aikana työnteosta puolen tunnin tauon, jolloin vähän venyttelin ja kuuntelin musiikkia.

Lounaan aikana minulle oli tullut useampi palvelupyyntö, joita aloin käsittelemään heti lounaan jälkeen. Kollegani oli skannannut ja lähettänyt minulle palvelupyyntöjen kautta saapuneet postit, joiden joukossa oli esimerkiksi ulosoton saldotiedusteluja ja estetilityksiä. Lisäksi asiakkailta oli tullut muutama tiedustelu esimerkiksi suoritusten maksamisesta. Muuta tehtävää ei iltapäivän aikana tullutkaan. Nukuin toisen taukoni aikana lyhyet päiväunet ja päätin lopettaa työpäivän hieman ajoissa. Kokonaisuudessaan maanantain työpäivä oli viikon aloitukseksi rento ja helppo.

Tiistai 20.8.2024

Viimeinen työpäivä ennen lomaa alkoi toimistolla tuttuun työtehtävien parissa. Tarkistan aina joka päivä ensimmäisenä sähköpostit ja muut ilmoitukset. Laskujen virheraporttikansiossa oli virheviesti samasta laskutustiedostosta, josta eilen lähetin asiakkaalle tiedon, jotta se saadaan korjattua. Virheviesti oli minulle uusi, mutta onneksi löysin ohjeista, mitä kyseisen viestin tullessa pitää tehdä. Varmistin vielä perehdyttäjältäni, että olin ymmärtänyt ohjeen oikein. Välitin virheviestin asiakkaalle ja ohjeistin, mitä heidän pitää tehdä, jotta laskutusaineisto saadaan onnistuneesti laskutettua.

Kello yhdeksältä oli taas viikoittaisen palaverin aika. Sen jälkeen menimme yhdessä kollegoideni kanssa kahvitauolle, jonka aikana puhuimme muun muassa siitä, millaista on toimia perehdyttäjänä, kun hoidettavana on sekä perehdyttäminen että muut päivittäiset työt. Voin vain kuvitella, kuinka kuormittavaa on, kun yrittää suoriutua molemmista tehtävistä hyvin.

Lounaan jälkeen aloin tekemään suoritusten kohdistuksia hyvityslaskuihin. Tehtävä on yleensä helppo, mutta tällä kertaa oli poikkeustilanne, sillä asiakas oli palauttanut kaksi maksusummaa, jotka kohdistuivat 20 hyvityslaskuun. Pohdimme perehdyttäjäni kanssa yhdessä, miten kohdistukset menevät, sillä tilanne oli hänellekin uusi. Lopulta saimme – toivottavasti – suoritukset oikein kohdistettua. Olin suunnannut ajatukset niin vahvasti tämän tehtävän hoitamiseen, että melkein unohdin tehdä yhden päivittäisen rutiinitehtävän, jonka pystyin tänään tekemään vasta iltapäivällä. Onneksi muistin sen ajoissa ja ehdin tekemään sen iltapäivän kahvitauon jälkeen. Työpäivän lopuksi muun muassa delegoin aktiivisena olevat palvelupyynnot perehdyttäjälleni, lähetin pari sähköpostia ja tein muut ennen lomaa tehtävät asiat. Lähdin toimistolta iloisena kohti loman viettoa.

Viikkoanalyysi

Kesän aikana jaksaminen on välillä ollut koetuksella, sillä minulla on minulle tyypilliseen tapaan ollut monta rautaa samanaikaisesti tulella. Uudessa työpaikassa on ollut paljon opittavaa, ja uuden oppiminen on aina kuormittavaa. Lisäksi olen viimeistellyt opintojani ja urheillut tavoitteellisesti. Tämä kaikki vaatii vastapainoksi palautumista. Löysin aihetta tutkiessani mielenkiintoisen kirjan, *Psykologinen palautuminen*, jonka on kirjoittanut Anniina Virtanen (2021). Virtanen käsittelee kirjassaan palautumista etenkin psykologisesta näkökulmasta. Psykologinen palautuminen on käsitteenä minulle uusi. Kirjan lukeminen laajensi näkemystäni työstä palautumisesta.

Palautuminen voidaan jakaa fysiologiseen ja psykologiseen palautumiseen. Fysiologinen palautuminen on kehon palautumista, jossa keho ja hermosto rauhoittuu, ylivirittyneisyys vähenee ja elimistön säätelyjärjestelmät palaavat stressiä edeltävälle tasolle. Psykologinen palautuminen on puolestaan mielen palautumista. Psykologisesti palautunut ihminen tuntee itsensä virkeäksi, rentoutuneeksi ja valmiiksi tekemään taas työtehtäviä. (Virtanen 2021, 36-37; 48.)

Palautua voi kahdella eri tapaa: ulkoisesti ja sisäisesti. Ulkoista palautumista tapahtuu vapaa-ajalla, vapaapäivinä sekä lomilla. Työpäivien aikana, kuten tauoilla, tapahtuu puolestaan sisäistä palautumista. Molemmat palautumisen tavat ovat tärkeitä työntekijän hyvinvoinnin kannalta, vaikka palautumisen yleensä mielletään tapahtuvan pääasiassa vapaa-ajalla. Kun työntekijä onnistuu palautumaan työstä jo työpäivän aikana, työssä jaksaminen paranee ja kuormitus ei kasva liian suureksi. (Virtanen 2021, 53.)

Psykologista palautumista työstä voidaan käsitellä DRAMMA-malliksi kutsutun teoreettisen näkemyksen avulla (kuvio 9). DRAMMA-mallin kuusi askelta kuvaavat palautumisen kokemuksia, jotka ovat tärkeitä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Askeleet kuvaavat sitä, kuinka ihminen palautuu ulkoisesti. Mallin askeleet ovat: työstä irrottautuminen, rentoutuminen, omaehtoisuus, taidonhallinta, merkityksellisyys ja yhteenkuuluvuus. (Virtanen 2021, 73-79.)



Kuvio 9: DRAMMA-malli kuvaa palautumisen kokemuksia (mukaillen Virtanen 2021, 73-79)

Työstä irrottautuminen on palautumisen kokemuksista tutkituin ja osittain myös tärkein. Sitä tapahtuu, kun päästää irti sekä työn tekemisestä että työhön liittyvistä ajatuksista. Rentoutuminen on DRAMMA-mallin kokemuksista tärkein kehon palautumisen kannalta. Kaikki sellainen tekeminen, joka ei vaadi juuri ollenkaan fyysistä tai psyykkistä ponnistelua, on rentouttavaa. Omaehtoisuus eli autonomia on abstraktimpi palautumisen kokemus. Omaehtoisuus tarkoittaa kokemusta siitä, että on mahdollisuus tehdä valintoja ja päätöksiä, joilla voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun. Mallin neljäs palautumisen kokemus on taidonhallinta; palautuminen ei ole pelkkää rentoutumista vaan myös aktiivinen tekeminen palauttaa. Uusien taitojen oppiminen ja itsensä haastaminen tuottavat onnistumisen ja ilon tunteita. Palautumista edistää myös se, että tekee asioita, jotka kokee merkitykselliseksi. Merkityksellisestä tekemisestä on monia hyötyjä, kuten hyvinvoinnin paraneminen sekä motivaation lisääntyminen mielekästä tekemistä kohtaan. DRAMMA-mallin viimeinen palautumisen kokemus on yhteenkuuluvuus, joka on myös yksi ihmisen psykologisista perustarpeista. Läheisyys, kuuluminen johonkin yhteisöön sekä ihmissuhteet ovat osa merkityksellistä elämää. (Virtanen 2021, 80-163.)

En ole aiemmin ollut tietoinen DRAMMA-mallista enkä siitä, miten moni eri asia vaikuttaa palautumiseen. Tämä siitä huolimatta, että olen ollut kiinnostunut palautumisesta aiheena muun muassa siksi, että urheilen tavoitteellisesti ja siksi, että tiedän arkeni olevan ajoittain kiireistä. Palautuminen on olennainen tekijä, kun haluaa urheilla paljon ja jaksaa lisäksi opiskella sekä tehdä töitä. Olen ajatellut, että palautumista tapahtuu lähinnä rentoutumisen kautta. Tutustuminen DRAMMA-malliin sai minut ajattelemaan palautumista uudesta

näkökulmasta, ja ymmärsin, että oikeastaan vapaa-aikani sisältää kaikkia mallin palautumisen kokemuksia. Jatkossa voisin pohtia tarkemmin sitä, mikä palautumisen kokemus sopisi kuhunkin ajankohtaan parhaiten sen sijaan, että näkisin palautumisen tapahtuvan vain rentoutumisen kautta.

Omalla kohdallani huomaan, kuinka työpäivän aikainen liikkumattomuus aiheuttaa muun muassa väsymystä ja keskittymiskyvyn laskua. Väsymys alkaa työpäivän aikana ja lisääntyy päivän mittaan, kunnes työpäivän jälkeen on usein olo, ettei jaksaisi tehdä oikein mitään. Sianoja, Syrek, de Bloom, Korpela ja Kinnunen (2018, 436-439) toteavat tutkimuksessaan, että työpäivän aikaista palautumista edistävät lounastauot, joiden aikana työntekijä käy puistossa kävelemässä tai tekee rentoutusharjoituksia. Tutkimuksen tulosten mukaan työntekijät kokivat keskittymiskyvyn parantuneen ja stressin sekä väsymyksen vähentyneen iltapäivisin tehdessään jommankumman aktiviteetin lounastauolla. Kyseiset aktiviteetit lisäsivät työntekijöiden työpäivän aikaista palautumista.

Liikkumisen ja rentoutusharjoitusten lisäksi työpäivän aikaista palautumista edistää ylipäänsä se, että pitää taukoja työpäivän aikana. Lounastauko on yleensä työpäivän pisin tauko, ja silloin olisi hyvä jotenkin irrottautua työstä. Esimerkiksi lounas työpaikan ulkopuolella tai työkavereiden kanssa jutteleminen lounaan yhteydessä muista kuin työasioista ovat hyviä keinoja työstä irrottautumiseen. Pidempien taukojen lisäksi palautumista edistävät mikrotauot eli muutaman minuutin tauot, joita työntekijä pitää oma-aloitteisesti työpäivän aikana esimerkiksi silloin kun keskittymiskyky herpaantuu. Mikrotauoko käsittää muun muassa vessassa käynnin, kahvin hakemisen, taukojummat tai oman puhelimen viestien selaamisen. (Virtanen 2021, 170-178.)

Taukojen pitäminen on minulle tärkeää ja pidän yleensä kiinni siitä, että pidän päivän aikana lounastauon lisäksi kaksi kahvitaukoa sekä mikrotauoja. Etätöissä pyrin tauoilla tekemään jotakin mielekästä, kuten kuunnella musiikkia, jotta saan ajatukset pois töistä. Toimistolla puolestaan taukoilen yleensä samaan aikaan kuin muut toimistolla olevat tiimiläiset. Taukokäytäntöni ovat jotakuinkin palautumista edistäviä, mutta voisin myös kehittää niitä. Koska koen liikkumattomuuden olevan yksi merkittävimmistä väsymystä aiheuttavista tekijöistä, voisin jatkossa työpäivän aikaisen palautumisen tueksi kokeilla käydä lounastauon aikana pienellä kävelyllä. Pidän yleensä puolen tunnin lounastauon, mutta työpaikallani on mahdollista pitää jopa puolentoista tunnin lounastauko. Pidemmän lounastauon aikana ehtisi hyvin käydä ulkona kävelyllä, mutta myös syödä lounaan. Lisäksi voisin lisätä työpäivääni taukojumppailua ja muutenkin yrittää nousta työpöydän äärestä useammin, sillä huomaan helposti jämähtäväni istumaan pitkiksi ajoiksi.

3.5 Viikko 5: Oppiminen

Kesäloman jälkeinen, kokonaisuudessaan viides raportointiviikko, alkaa maanantaina toimistokäynnillä. Loppuviikon teen töitä etänä. Mikäli muistan oikein, on minulla tällä viikolla päivittäin kahden asiakkaan työt hoidettavana. Muuta erikoista ei tietääkseni ole tiedossa, ellei kesäloman aikana ole esimerkiksi tullut kutsuja uusiin palavereihin. Viikon teemana on tällä kertaa oppiminen.

Maanantai 2.9.2024

Aloitin loman jälkeisen ensimmäisen työpäivän toimistolla, sillä halusin päästä mahdollisimman hyvin ajan tasalle loman jälkeen, mikä onnistuu mielestäni parhaiten, kun näkee kollegoita ja kun voi kasvotusten vaihtaa tärkeimmät kuulumiset. Vaikka olin lomalla vain puolitoista viikkoa, tuntui minusta aamulla siltä, että olen ihan pihalla kaikesta. Työpäivä menikin osittain siinä, että yritin päästä ajan tasalle ja saada yleiskäsityksen siitä, mitä lomani aikana on tapahtunut. Tämä kaikki on minulle uutta, sillä aiemmissa työpaikoissani työ on ollut suorittavaa työtä, jossa työ jatkuu samana loman jälkeenkin.

Haastetta ja kiirettä päivään toi myös se, että kuukausi vaihtui viikonlopun aikana syyskuuksi; kuukauden alun työpäivät ovat aina kiireisiä ja täynnä työtehtäviä. Tänä muun muassa arkistoin tiliotteiden saldoraportit, vastasin palvelupyyntöihin, tiliöin ulosoton maksuja, tein muistioita tiliotteista ja selvitin asiakkaalta oikeat tiedot virheelliseen laskutuspyyntöön. Lisäksi vaihdoin Teams-puhelussa esihenkilöni kanssa ajatuksia lomastani sekä viimeisestä kesätyökuukaudesta. Tämän maanantain jälkeen minulla on enää 18 työpäivää tässä työpaikassa.

Tiistai 3.9.2024

Eilisen jälkeen tiesin, että tästä päivästä tulee kiireinen, sillä tehtävää on tällä hetkellä paljon. Päivä alkoi kuitenkin tuttuun tapaan tiliotteiden käsittelyllä, sillä tärkeintä on, että kiireestä huolimatta päivittäiset työt on joka päivä tehtynä. Tiliotteissa oli tänään muutama tiliöitävä suoritus, joista yksi oli sellainen, joka ei ole minulle aiemmin tullut vastaan. Onneksi työohjeista löytyi ohjeet kyseisen suorituksen tiliöintiin ja jatkokäsittelyyn. Mietin, pitäisikö minun vielä varmistaa asia kollegalta. Ohje kuitenkin vaikutti sen verran selkeältä, että päätin kerrankin luottaa siihen, että ymmärsin ohjeen täysin.

Päivään mahtui paljon erilaisia työtehtäviä. Tein muun muassa alkukuussa tehtävät oikaisumuistiot ja alv-korjaukset, lähetin palvelupyyntöjä ja vastasin minulle tullessiin palvelupyyntöihin, ja muodostin laskutustiedoston asiakkaan lähettämien tietojen perusteella. Aamulla oli myös viikoittainen kokous ajankohtaisista asioista, jossa muun muassa käsiteltiin taas kerran alv-korotusta.

Päivän aikana kävin kiivasta Teams-viestien vaihtoa. Minun ja parin muun kesätyöntekijän on tarkoituksena pitää esitys muille kesätyöntekijöille siitä, mitä työtehtäviä teemme ja millaista työ on. Yritimme sopia, milloin voisimme työstää esitystä yhdessä. Keskustelu tosin ajautui aivan muihin aiheisiin, kuten lomapäiviin ja opiskeluun. Lisäksi sovin yhden kollegani kanssa, milloin voisin tutustua asiakaspalvelupuolen toimintaan. Pääsen kesätyöni viimeisellä viikolla tutustumaan puoleksi päiväksi asiakaspalveluyksikössä tehtävään työhön. Odotan innolla tutustumista, sillä se on mahdollisuus laajentaa näkemystä organisaation toiminnasta.

Keskiviikko 4.9.2024

Tänään oli edellisten päivien tavoin paljon tehtävää. Päivittäisten töiden lisäksi tänään oli tehtävänä matkalaskujen sisäänluku sekä avointen hyvityslaskujen tarkistaminen, sillä ne kuuluvat keskiviikon tehtäviin. Näiden tekemiseen käytin työohjeita avuksi, sillä pelkonani oli, etten näin loman jälkeen muista kaikkia työvaiheita ja yksityiskohtia. Matkalaskujen sisäänluvun ohje on selkeä, ja sen avulla tehtävä oli ja on aina helppo tehdä. Avoimissa hyvityslaskuissa ei tällä kertaa ollut toimenpiteitä vaativia laskuja, minkä takia pääsin helpolla.

Tein toiselta asiakkaaltani tänään pois paljon kuukausittaisia tehtäviä. Osa kuukausittaisista tehtävistä pitää tehdä nimenomaan alkukuukaudesta, joten ajattelin tehdä ne alta pois, vaikka toisaalta ajatus ylimääräisten tehtävien tekemisestä ei tunnu kivalta silloin, kun on muutenkin kiireen tuntu. Onneksi niissä ei tullut ilmi mitään poikkeuksellista.

Viimeiset työtunnit päivästä keskityin palvelupyyntöjen ratkaisemiseen, sillä niitä oli kertynyt jonkin verran. Ehdin niitä jonkin verran tekemään, mutta paljon jäi vielä seuraaville päiville. Tiedossa on siis riittävästi tekemistä myös tulevina päivinä.

Torstai 5.9.2024

Aamun agendana oli saada päivittäiset työt tehokkaasti tehtyä, jotta iltapäivällä olisi aikaa keskittyä muihin tehtäviin. Siinä myös onnistuin, vaikka täysin rutiinilla työt eivät sujuneetkaan. Nimittäin kahdesta laskusta oli tullut sähköpostiin virheraportit; laskujen välitys saajalle ei ollut onnistunut. Välityksessä tapahtuvia virheitä on monia ja koska näitä on minulle tullut aika harvoin, joudun aina etsimään ohjeista apua tai kysymään neuvoa kollegoilta. Toisen virheen sain itse korjattua, mutta toinen virhe oli vähän erikoisempi tapaus. Olen kuitenkin selvästi alkanut oppimaan jotain, sillä ymmärsin edes sen, miksi lasku oli jäänyt välityksessä virheeseen. En kuitenkaan tiennyt, miten virhe korjataan, joten laitoin siitä viestiä tiimini palveluasiantuntijalle. Hän lupasi hoitaa asian puolestani.

Iltapäivällä minulla oli kaksi palaveria. Ensimmäinen palaveri oli suunnattu usean yksikön työntekijöille, ja siinä käytiin läpi ajankohtaisia asioita ja niiden huomioimista työnteossa.

Toisen palaverin pidimme yhdessä kolmen muun kesätyöntekijän kanssa. Teimme esitystämme ensi keskiviikkoa varten. Kesän aikana en ole juurikaan päässyt tekemisiin muiden kesätyöntekijöiden kanssa, sillä olemme kaikki eri yksiköissä ja tiimeissä, ja jokainen käy toimistolla oman aikataulunsa mukaan. Olikin mukava nyt päästä kuulemaan, miten muilla kesätyöntekijöillä on kesä töiden parissa sujunut, ja millainen heidän työnsä on. Aika meni pääasiassa rentoon jutteluun, mutta saimme myös esityksen teon hyvin alkuun. Sovimme, että jatkamme sen tekoa yhdessä ensi viikon maanantaina.

Perjantai 6.9.2024

Aloitin tänään työt jo puoli kahdeksan aikoihin ja lopetin vasta kello 16 jälkeen, sillä halusin saada roikkumaan jääneitä töitä tehdyksi. Tällä viikolla työpäivä on venynyt yliajan puolelle useampana päivänä, sillä töitä on ollut paljon. Minua ei kuitenkaan haittaa tehdä välillä vähän pidempää päivää silloin, kun töitä riittää, sillä vastapainoksi voin tehdä sitten myös lyhyempiä työpäiviä silloin, kun tehtävää on vähemmän.

Tein tänään pitkää aikaa vuokrasopimushallintaa. Viimeisen kahden viikon aikana on tullut paljon uusia vuokrasopimuksia kirjattavaksi järjestelmään ja laskutettavaksi, mutta koska töissä on muutenkin ollut kiireistä, en ole ehtinyt tallentaa sopimuksia aikaisemmin. Tässä tehtävässä joutuu olemaan todella tarkkana, sillä sopimusasiakirjasta pitää tallentaa täysin oikeat tiedot järjestelmään, jotta laskutus menee oikein. Välillä joutuu myös hieman pohtimaan, mitä sopimuksen jossakin kohdassa tarkoitetaan. Koen olevani tässä vielä hidas, mutta se johtuu siitä, että haluan varmistaa tekeväni kaiken oikein. Ehdinkin kirjata tänään vain kaksi sopimusta, ja monta sopimusta jäi vielä odottamaan kirjausta. Toivottavasti ehdin ensi viikolla paremmin käyttämään aikaa vuokrasopimushallintaan.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aiheena on oppiminen. Viimeiset neljä kuukautta ovat olleet täynnä uuden oppimista, ja vaikka kesätyöni lähenee jo loppumista, opin silti edelleen päivittäin töissä jotain uutta. Kupiaan ja Peltolan (2019, esipuhe) mukaan oppiminen on prosessi, jossa osaaminen lisääntyy. Oppiessa tiedot, taidot tai asenteet – tai kaikki nämä kolme – muuttuvat ja kehittyvät. Työssä menestymisen ja onnistumisen kannalta työssä oppiminen on tärkeää, jopa tärkeämpää kuin perinteinen oppilaitoksissa tapahtuva oppiminen ja osaamisen kerryttäminen. Sen takia oppiminen aiheena on tärkeä, kun tarkoituksena on kehittyä omalla ammatillisella uralla.

Ihmiset oppivat eri tavalla, ja jokaisella on yleensä oma mieluisin tapa oppia. Oppimistyylejä voidaan luokitella monilla tavoilla. Vaikka oppimistyyliajattelu onkin saanut osakseen myös kritiikkiä, voi niiden pohtiminen olla oman oppimisen näkökulmasta kuitenkin hyödyllistä.

Oppimistyylijaottelut auttavat muun muassa havainnoimaan omia vahvuuksia ja kehityskohteita oppimisessa. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.)

Yksi oppimistyylijaottelu on David A. Kolbin (1984) jaottelu, joka perustuu kokemuksellisen oppimisen näkemykseen. Kolbin jaottelu sisältää neljä eri oppimisen taitoa tai tasoa, jotka muodostavat kokemuksellisen oppimisen kehän. Ensiksi oppijan täytyy altistua uusille oppimiskokemuksille, joita oppija havainnoi ja tarkastelee eri näkökulmista. Oppijan täytyy osata jäsentää havaintonsa loogisiksi teorioiksi, joita hän voi hyödyntää päätöksenteossa ja ongelmanratkaisussa. Kehä siis kiertää oppimiskokemuksista aktiiviseen kokeiluun, jonka jälkeen oppija siirtyy kehällä uudelle tasolle, jolloin oppiminen ja kehän kiertäminen jatkuu.

Kolbin malli tuo esille, kuinka syvällisen oppimisen kannalta on tärkeää oppimisen omakohtaistaminen eli se, että oppija ajattelee asiaa omasta näkökulmastaan. Oppija on siis osallistuja. Lisäksi oppijan on oltava tarkkailija, sillä oppimiseen kuuluu opittavan asian reflektointi ja pohtiminen eri näkökulmista. Uudenaisten näkökulmien luomiseksi oppijan on oltava myös päättelijä, joka osaa jäsentää asioita ja rakentaa uusia ajattelumalleja. Viimeisenä oppijan on oltava myös toteuttaja; uudet ajatukset ja toimintamallit on vietävä käytäntöön. Nämä neljä oppimiskohtaa voidaan johtaa oppimistyyliiksi (kuvio 10), jotka ovat oppija, tarkkailija, päättelijä ja toteuttaja. (Kupias & Peltola 2019, luku 2.)

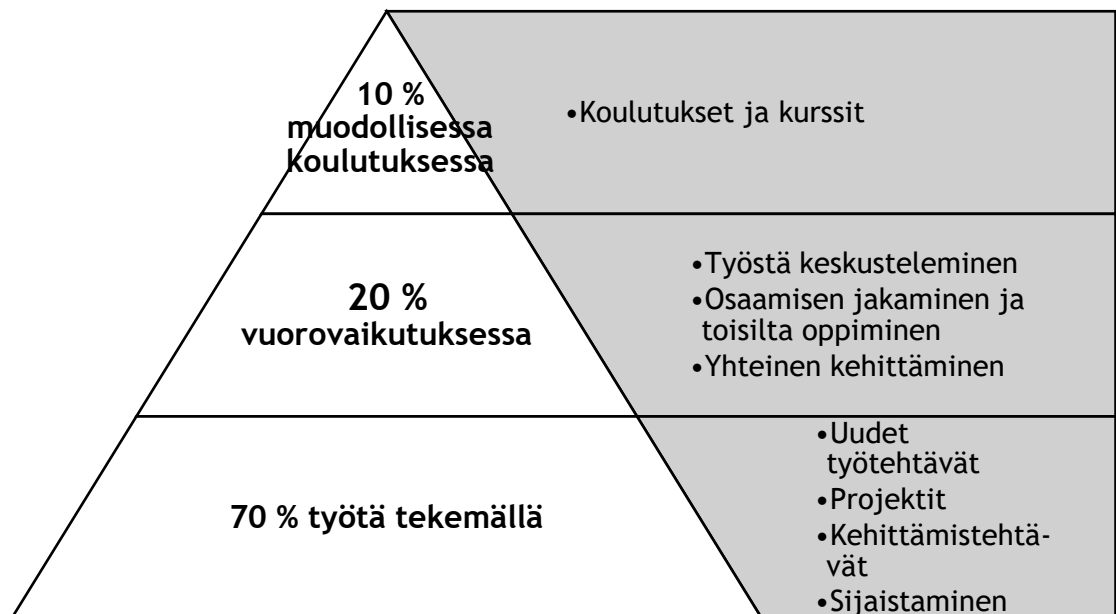


Kuvio 10: Kolbin (1984) mallista johdetut oppimistyylit (mukaillen Kupias & Peltola 2019, luku 2)

Tunnistan itsessäni oppimistyyleistä etenkin sekä tarkkailijaa että toteuttajaa. Oppimiseni perustuu yleensä siihen, että kerään ensin tietoa uudesta asiasta esimerkiksi lukemalla. Haluan tutustua opittavaan asiaan rauhassa. Pysin yleensä saamaan mahdollisimman laajan ja tarkan kuvan asiasta, ja sisäistämään tiedon. Varsinaisesti opin kuitenkin vasta sitten, kun vien keräämäni tiedon käytäntöön. Tällöin näen, olenko sisäistänyt tiedon. Toimintani on kokeilevaa ja välillä tulee tehtyä virheitä. Virheet kuitenkin kuuluvat mielestäni oppimisprosessiin ja koen, että virheitä tekemällä oppii parhaiten. Virheet pakottavat pohtimaan, mikä meni väärin, ja korjaamaan toimintatapaa.

Toisaalta tunnistan oppivani myös vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Kohtaan esimerkiksi usein töissäni tilanteita, joissa olen etsinyt tietoa johonkin ongelmaan ja löytänytkin sitä, mutta en ole onnistunut ratkaisemaan ongelmaa saatavilla olevan tiedon avulla. Olen huomannut, että kaikkea tietoa työtehtävien tekemiseen ei esimerkiksi työohjeissa ole, mikä osittain selittynee sillä, että tässä työssä erikoistilanteita ja poikkeustapauksia on paljon. Tällöin kysyn neuvoa kollegoiltani, joista yleensä jollakin on kokemusta vastaavasta tilanteesta. Esimerkiksi tällä viikolla kysyin apua kollegaltani yhden palvelupyynnön ratkaisemiseen, sillä palvelupyynnössä kysyttiin sellaista asiaa, josta minulla ei ollut minkäänlaista käsitystä ennalta. Kollegani selosti minulle, miten asiassa täytyy toimia. Jos vastaavanlainen tilanne tulisi uudestaan, osaisin sen seuraavalla kerralla tehdä itsenäisesti.

Työssä oppimisessa vuorovaikutus onkin tärkeä osa, sillä sen voidaan ajatella kattavan 20 prosenttia työssä tapahtuvasta oppimisesta (kuvio 11). Oppiminen vuorovaikutuksen kautta käsittää muun muassa työstä keskustelemista, osaamisen jakamista ja yhteistä kehittämistä. Eniten oppimista tapahtuu kuitenkin työtä tekemällä, sillä se kattaa 70 prosenttia oppimisesta. Käytännössä työssä opitaan koko ajan. Esimerkiksi uudet työtehtävät, projektit ja sijaistaminen tuottavat uusia kokemuksia, joista työntekijä voi oppia. Loput 10 prosenttia oppimisesta tapahtuu järjestetyssä, muodollisessa koulutuksessa. Koulutukset ja kurssit ovat hyvä tapa saada uusia näkemyksiä tai pikaista valmennusta johonkin tehtävään. (Kupias & Peltola 2019, luku 1.)



Kuvio 11: Työssä oppiminen tapahtuu 70-20-10-mallin kautta (mukaien Kupias & Peltola 2019, luku 1)

Itselleni tärkeä osa oppimista on ohjeet. Aloitan oman oppimisprosessin usein ohjeita lukemalla, ja rakennan oppimiseni lukemani päälle. Mainitsin jo, että työohjeissa ei aina ole

poikkeustilanteiden selvittämiseen ohjeita, mutta olen havainnut ohjeissa muitakin puutteita. Ensinnäkin työohjeiden kielellinen ulkoasu hankaloittaa ohjeiden tulkitsemista etenkin, jos on uusi työntekijä eikä vielä ole täysin sisäistänyt organisaatiossa käytettävää kieltä ja sanastoa. Toisekseen ohjeissa saatetaan yleisellä tasolla kertoa, mitä jossakin prosessissa pitää tehdä, mutta ei tarkasti kertoa, mitä työvaiheita prosessissa on ja miten työvaiheet suoritetaan tietyssä ohjelmassa. Päänvaivaa aiheuttaa myös se, että kaikki ohjeet eivät ole samassa paikassa. Toisinaan työaika menee paljon hukkaan, kun joutuu etsimään, mistä jokin ohje löytyy.

3.6 Viikko 6: Tiimityöskentely

Tällä viikolla on tiedossa paljon kaikkea ylimääräistä normaalitöiden lisäksi. Menen taas maanantaina toimistolle ja loppuviikon teen töitä etänä. Maanantaina minulla on palaveri, jossa jatkamme esityksen tekoa. Tiistaina on viikoittainen kokous ajankohtaisista asioista sekä asiakaspalveluun keskittyvä koulutus. Keskiviikkona on puoli päivää kestävä tapahtuma, jossa talouspalveluyksikön kesätyöntekijät tutustuvat toistensa työhön. Torstaina on vielä tiimikokous. Viikon aiheena on tiimityöskentely, joka lukeutuu tärkeisiin työelämätaitoihin.

Maanantai 9.9.2024

Viime viikolla käsittelin oppimista, ja totesin silloin, että opin edelleen päivittäin edes jotain töissä. Tänään tuntui siltä, että olin jatkuvasti kyselemässä neuvoa perehdyttäjältäni. Muun muassa palvelupyyntöjen, erp-poikkeusten ja viitesuoritusten käsittelyssä oli tänään minulle uusia tilanteita ja asioita. Onneksi olin toimistolla, sillä se helpottaa aina kysymysten kysymistä ja tilanteiden selvittämistä.

Iltapäivällä pidimme muutaman kesätyöntekijän kanssa lyhyen kokouksen ja jatkoimme esityksen tekoa keskiviikkoa varten. Saimme sen hyvään malliin ja sovimme, että jokainen täydentää vielä omat osuutensa ja että olemme vielä yhteydessä ennen esitystä. Muutoin päivä meni pelkkien rutiinitöiden parissa, enkä tänään ehtinyt ollenkaan purkamaan työjonoa.

Tiistai 10.9.2024

Tiesin, että tämä päivä tulee olemaan kiireinen, joten aloitin aamulla vikkellä tekemään päivittäisiä töitä. Kello yhdeksältä oli taas viikoittaisen palaverin aika. Ajankohtaisia asioita oli tällä kertaa paljon. Palaverin aiheina olivat esimerkiksi asiakasrekisterin ongelmat ja asiakaskohtaisten työohjeiden päivittäminen. Näissä palavereissa mukavinta on aina kuulla, mitä havaintoja tai ongelmia muut ovat havainneet.

Olin eilen aloittanut poikkeusluettelon käsittelyn, mutta siinä oli tällä kertaa niin paljon käsiteltävää, että se jäi eilen kesken. Yleisen arvonlisäverokannan muutoksen takia monet toimittajat ovat lähettäneet laskuja väärillä alv-prosenteilla. Näihin virheellisiin laskuihin

toimittajat yleensä lähettävät hyvityslaskun, jotka sitten nousevat poikkeusluettelolle. Hyvityslaskut ja veloituslaskut pitää manuaalisesti kohdentaa ostoreskontrassa. Jatkoin kohdistusten tekoa tänään, ja sain käsittelyn tehtyä loppuun. Yleensä poikkeusluettelon käsittelyyn menee puolisen tuntia, mutta tällä viikolla aikaa meni useampi tunti.

Iltapäivällä oli puolitoista tuntia kestävä Asiakaspalvelu- ja Pointtikoulutus. Pointti on järjestelmä, jonka kautta palvelupyynnöt hoidetaan ja käsitellään. Koulutuksessa käsiteltiin, miten Palkeissa toteutetaan asiakaspalvelua ja miten Pointtia käytetään oikein, jotta asiakaspalveluperiaatteet toteutuvat. Koulutus oli mielenkiintoinen ja opin paljon uutta Palkeiden asiakaspalvelusta. Pohdin, että tällainen koulutus olisi ollut hyvä järjestää kesätyöntekijöille perehdytyksen alussa.

Keskiviikko 11.9.2024

Tänään isoimpana agendana oli talouspalveluyksiköiden kesätyöntekijöiden tapahtuma, jossa tutustuimme siihen, mitä kukin työssään tekee. Jokainen kesätyöntekijä tai ryhmä – samaa työtä tekevät pitivät esityksen ryhmissä – piti noin puolen tunnin esityksen työstään ja työtehtävistään. Oman ryhmäni esitys sujui loistavasti, ja pystyimme hyvin tiiminä pitämään kattavan ja monipuolisen esityksen. Oli myös mahtavaa päästä kuulemaan, mitä muut kesätyöntekijät ovat tehneet ja miten muilla on kesätyö sujunut.

Stressasin hieman, miten ehdin päivittäiset työt tekemään, sillä tapahtumalle oli varattu puolet päivästä. Huoli oli kuitenkin turha, sillä sain kaiken tehtyä ja ehdin myös käsittelemään akuutit palvelupyynnöt. Olimme sopineet esihenkilöni kanssa, että tarvittaessa voin pyytää apuja tehtävien tekemiseen, mutta onneksi niin ei tarvinnut tehdä.

Torstai 12.9.2024

Aloitin työt tänään jo kello 7.30. Aamun ja aamupäivän keskityin rutiinitöihin, joissa ei ollut tänään mitään erityistä. Tänään ja vielä huomenna perjantaina hoidan kahta asiakasta. Huominen taitaakin olla viimeinen päivä, kun hoidan oman asiakkaani lisäksi toisen asiakkaan työt. Aamupäivän aikana osallistuin myös ryhmäpalaveriin, jossa kävimme läpi jokaisen asiakkaan kohdalta työtilanteen kesän ja nykyhetken osalta. Lisäksi kävimme läpi ajankohtaisia asioita esimerkiksi lomiin ja koulutuksiin liittyen. Nämä eivät varsinaisesti minua enää tässä vaiheessa koske, mutta mielestäni on silti hyvä osallistua näihin palavereihin, sillä olenhan kuitenkin osa ryhmääni.

Lounaan jälkeen aloin käymään vuokrasopimuksiin liittyviä palvelupyynnöjä läpi. Useimmat palvelupyynnöt koskivat uusia vuokrasopimuksia. Tallensin niistä tiedot vuokralaskutusohjelmaan, ja tein laskutustiedostot, mikäli sopimuksesta olisi pitänyt lähteä

jo ensimmäinen lasku. Koko iltapäivä menikin sopimuksia kirjaillessa, mutta kaikkia en tänään ehtinyt kirjaamaan, joten tehtävää riittää tuleville päivillekin.

Perjantai 13.9.2024

Kolmanneksi viimeinen työviikko päättyi rauhalliseen työpäivään. Tällä viikolla kaikkina muina päivinä on ollut palavereita tai muita ajastettuja tapahtumia, mutta tänään ei ollut mitään. Aamupäivän keskityin rutiinitöihin, joissa ei ollut mitään erikoista. Huomaan, kuinka olen kehittynyt työssä paljon, sillä rutiinityöt todellakin menevät rutiinilla. Iltapäivällä jatkoin vuokrasopimukseen liittyvien palvelupyyntöjen käsittelyä ja sain melkein kaikki pyynnöt käsiteltyä. Tuntuu hyvältä, kun saa kiireisten viikkojen jälkeen työjonoa purettua. Tämä oli hyvä lopetus työviikolle.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aiheena on tiimityöskentely. Vaikka taloushallinnon asiantuntijan työ on tämän kesän kokemukseni mukaan hyvin pitkälti itsenäistä työtä, ovat tiimityöskentelytaidot siitä huolimatta tärkeä työelämätaito myös tässä tehtävässä. Taloushallinnon työntekijänä teen työni pääasiassa yksin, mutta osana tiimiä, jonka aktiivinen osallistuja olen. Teen yhteistyötä tiimini jäsenten kanssa yhteisten tavoitteiden eteen. Lisäksi työssä saattaa tulla vastaan erilaisia projekteja, jotka vaativat tiimityöskentelyä. Tästä hyvänä esimerkkinä on tällä viikolla pidetty talouspalvelukesätyöntekijöiden tapahtuma, jossa pidin yhdessä kolmen muun kesätyöntekijän kanssa yhteisen esityksen.

Nykyään ja korostuvasti etenkin tulevaisuudessa työelämässä ei enää riitä se, että työntekijällä on vain tietyn alan substanssiosaamista. Sen sijaan työelämässä tarvitaan myös muunlaista osaamista ja muita taitoja. Helsingin yliopiston yliopistopedagogiikan keskuksessa (HYPE 2024) on kehitetty yliopisto-opiskelijoille malli, joka kuvaa tärkeitä akateemisia asiantuntijataitoja. Mallia mukaillen tulevaisuuden työelämätaidot voidaan jakaa kolmeen ryhmään, jotka ovat: oman toiminnan ohjaaminen ja itsensä johtaminen, viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitot sekä asiantuntijataidot. (Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi 2024.) Tiimityötaitot ovat osa viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja.

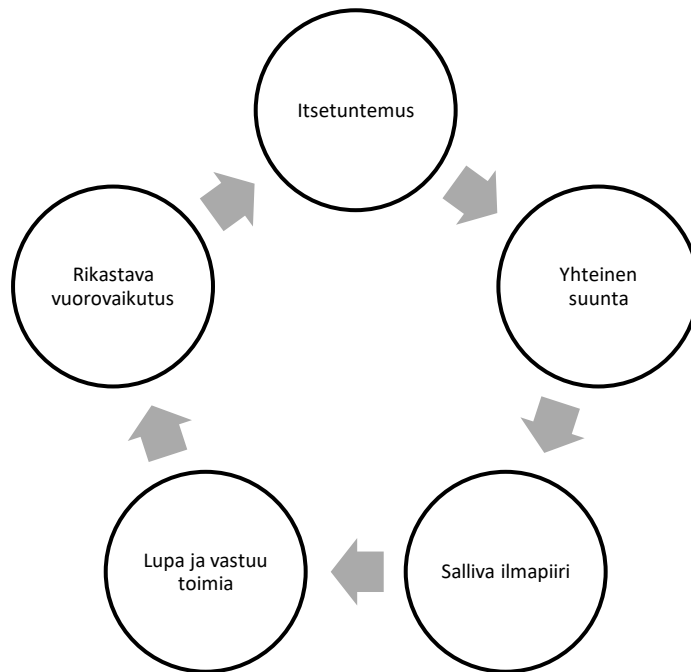
Viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitot jakautuvat useampaan eri alakategoriaan. Näistä erityisesti tiimityöskentelyyn liittyviä ovat vuorovaikutus-, yhteistyö- ja neuvottelutaidot. Työtä tehdään yhä useammin tiimeissä; työntekijän on kyettävä työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa. Työtä ei välttämättä tehdä vain yhdessä, vakiintuneessa tiimissä, vaan tiimit ja niiden kokoonpanot saattavat vaihdella, minkä takia yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Myös neuvottelutaidot ovat tärkeitä, sillä työntekijän on kyettävä neuvottelemaan

erilaisten ihmisten kanssa rakentavasti ja tavoitteellisesti. (Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi 2024.)

Johtamistaidot ovat myös osa tiimityöskentelytaitoja ja etenkin asiantuntijat hyötyvät merkittävästi kyvystä johtaa tiimiä, vaikkeivat toimisikaan varsinaisina johtajina työpaikalla. Johtamistaidot korostuvat etenkin projektiluontoisissa töissä, joita tehdään usein tiimeissä. Tiimillä tai projektilla on oltava johtaja, joka johtaa tiimin toiminta. (Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi 2024.) Kaikki eivät luonnostaan ole johtajia, mutta johtamistaitojen opettelusta on varmasti hyötyä kaikille, sillä muuttuvassa työelämässä kuka vaan voi joutua johtajan paikalle. Usein tiimin jäsenistä joku on aina se, joka ehdottomasti haluaa johtaa tiimiä. Aina tiimissä ei kuitenkaan välttämättä ole ketään luonnollisesti vahvaa johtajaa, jolloin johtamistaitojen opettelusta on hyötyä niille, jotka eivät tunne itseään luonnolliseksi johtajaksi.

Hiila, Hakola ja Tukiainen (2019, luku 5) kuvaavat nykyajan työelämässä tarvittavia tiimityöskentelytaitoja sanalla tiimiäly. Perinteisesti tiimien toiminta on nähty järjestäytymisen, sääntöjen ja toimintamallien kautta. Näiden mallien mukaan tiimit ovat usein muuttumattomia yksiköitä, joiden toimintaa voi jokseenkin ennakoida. Tiimiäly on päinvastainen näkökulma näihin perinteisiin näkökulmiin verrattuna. Tiimiälyä hyödyntävä organisaatio ei luo rajoja työn ympärille eikä ohjaa yksittäisten tiimien toimintamalleja, vaan pyrkii luomaan olosuhteet, joissa työntekijät voivat työskennellä joustavasti muuttuvissa tiimeissä. Älykäs tiimi pyrkii jatkuvasti kehittymään ja muuttamaan toimintaansa ympäristöön sopivaksi. Tiimiälystä hyötyvät niin organisaatio, tiimit kuin yksittäiset työntekijätkin, sillä se muun muassa rakentaa kykyä selvittää työelämästä tapahtuvista muutoksista sekä luo turvaa muutosten keskelle.

Alla oleva kuvio 12 kuvaa tärkeimpiä tiimiälytaitoja, jotka ovat itsetuntemus, yhteinen suunta, salliva ilmapiiri, lupa ja vastuu toimia sekä rikastava vuorovaikutus. Itsetuntemus tiimitaitona tarkoittaa sitä, että tiimin jäsenet kykenevät tunnistamaan omat ja toistensa taidot, minkä avulla tiimin roolit voidaan jakaa jokaisen osaamisen mukaan. Älykkäällä tiimillä on yhteinen suunta eli tavoite, jota kohti tiimi työskentelee päämäärätietoisesti. Salliva ilmapiiri taitona kuvaa sitä, että tiimissä vallitsee luottamuksen ilmapiiri, joka mahdollistaa jäsenten kokeilut, epäonnistumiset, oppimisen ja konfliktien ratkomisen. Lupa ja vastuu toimia tarkoittaa sitä, että tiimin jäsenet tietävät roolinsa, mutta myös sitä, että tiimin jäsenillä on oikeus tehdä itsenäisiä päätöksiä tiimin asioista. Viimeisenä tiimiälytaitona on rikastava vuorovaikutus. Älykkään tiimin vuorovaikutus on avointa ja tarkoituksenmukaista, ja se auttaa tiimiä etenemään kohti tavoitettaan. (Hiila, Hakola & Tukiainen 2019, luku 5.)



Kuvio 12: Tiimiälytaidot (mukaillen Hiila, Hakola & Tukiainen 2019, luku 5)

Havaintojeni perusteella tiimiälyä hyödynnetään sekä tiimini tasolla että myös Palkeiden tasolla. Hyvänä esimerkkinä tästä on muun muassa se, että talouspalveluyksikön eri tiimeissä on erilaiset tavat jakaa työt tiimin työntekijöiden kesken; organisaatio ei aseta rajoja sille, miten tiimien täytyy toimia. Omassa tiimissäni työt on jaettu niin, että jokaisella on omat vastuusiakkansa ja vastuutehtävät. Joissakin tiimeissä työtehtäviä taasen kierrätetään työntekijöiden kesken. Kokemukseni mukaan tiimissäni on pyritty jakamaan asiakkuudet niin, että jokaisella tiimiläisellä on omiin vahvuuksiin sopiva asiakas. Tähän liittyy se, että tiimissä ollaan valmiita tekemään muutoksia, jos nykyiset järjestelyt eivät toimi. Tiimissäni onkin hiljattain vaihdeltu joidenkin työntekijöiden kesken vastuusiakkaita.

Koen itse toimivani tiimissä usein jäsenenä, joka haluaa ottaa muiden tiimiläisten ajatukset ja ideat huomioon ja joka pyrkii työskentelemään ahkerasti tiimin tavoitteen eteen. En yleensä toimi tiimin johtajana eikä johtajuus minulle ole luontaisinta, mutta sen sijaan olen aktiivinen ja tekevä tiimin jäsen. Lisäksi pyrin tiimityöskentelyssäni toteuttamaan Hiilan, Hakolan ja Tukiaisen (2019, luku 5) listaamia tiimiälytaitoja, jotka kuvaavat kiteytetysti sen, millaisessa tiimissä itse haluaisin työskennellä. Toimimalla itse älykkäiden tiimitaitojen mukaan voin mahdollisesti vaikuttaa siihen, että myös muut tiimin jäsenet toimivat älykkäästi.

3.7 Viikko 7: Työhyvinvointi

Päinvastoin kuin edellisellä viikolla, tälle viikolle ei ole juurikaan mitään erityistä tiedossa. Maanantaina on tarkoituksena tehdä lokakuun vuokralaskut ja tiistaina on taas viikoittainen

palaveri. Käsittelin jo aiemmin palautumista työstä, mutta tällä viikolla käsittelen laajemmin työssä jaksamista ja työkykyä, sillä viikon aiheena on työhyvinvointi. Tavoitteenani on havainnoida, millaisella tasolla oma työhyvinvointini on ja miten voisin mahdollisesti kehittää sitä.

Maanantai 16.9.2024

Viikonloppuna minulla oli paljon tehtävää, mikä näkyi tänään töissä väsymyksenä. Väsyneenä töistä innostuminen ja töihin ryhtyminen on vaikeaa. On ikään kuin pakotettava itsensä töihin, vaikka aivot haluaisivat mieluummin levätä. Kun sitten saa itsensä pakotettua töihin tai tekemään jonkin työtehtävän, ei varsinainen tekeminen tunnukaan yleensä niin pahalta. Näin kävi myös tänään, ja loppujen lopuksi sain paljon asioita hoidetuksi ja tehdyksi.

Rutiinitöiden lisäksi tein vuokralaskut, kävin poikkeusluettelon läpi ja lähetin sen kommentoitavaksi asiakkaalle sekä vastailin palvelupyyntöihin. Lisäksi aamupäivällä esihenkilöni soitti minulle Teamsin kautta, ja juttelimme viimeisten työviikkojen asioista. Työsuhteen loppu hämmöttää, sillä jäljellä on enää kahdeksan työpäivää. Nyt pitää vain tsempata itseään, että jaksaa suoriutua viimeisistä työviikoista kunnialla.

Tiistai 17.9.2024

Sain aamulla tietooni surullisia uutisia juuri ennen työpäiväni aloittamista. Olisin voinut varmasti pyytää vapaata, mutta päätin kuitenkin, että teen työpäivän normaalisti. Päätös oli mielestäni hyvä, sillä töitä tekemällä saa ajatukset helposti pidettyä poissa ikävistä asioista. Työpäivä osoittautui rennoksi, ja sain vihdoinkin viimeiset roikkumaan jääneet työtehtävät tehtyä. Koska tehtävää ei ollut enempää ja koska minun täytyy pitää saldoni ennen työsuhteen loppumista, lopetin työt jo kolmelta ja suuntasin heti töiden jälkeen kuntosalille purkamaan ajatuksia.

Keskiviikko 18.9.2024

Muutamaan palvelupyyntöön oli tullut eilisen työpäivän jälkeen asiakkailta vastauksia, joten aloitin tänään päivän pyyntöjen tilanteiden tarkastamisella, ja vastailin asiakkaille takaisin. Sen jälkeen siirryin rutiinitehtävien pariin. Kirjanpidon avustavissa tehtävissä yksi muistio oli jäänyt ERP-poikkeuksiin. Poikkeuksen virheviesti oli minulle tuttu, sillä käsittelin samanlaisen virheen viikko sitten. On hyvä, kun samanlaisia poikkeus- tai erikoistapauksia tulee useampi peräkkäin, sillä silloin ne jäävät paremmin mieleen. Tässä tapauksessa laskulla ollut projekti ei ollut enää voimassa, ja minun piti lähettää asiakkaalle sähköpostia ja kysyä korvaavia tietoja, jotka lisäsin muistiolle virheellisten tietojen paikalle. Lisäksi aina, kun tällaisia korjauksia tehdään, tulee niistä myös kommentoida kaikille tarvittaville tositteille ja

raporteille – esimerkiksi tässä tapauksessa erp-poikkeukseen jääneelle muistiolle, laskulle sekä kirjanpidon täsmäytysraporteille.

Kiire on taas laantunut, ja työt tuntuvat sujuvan rutiinilla eteenpäin. Pohdin tänään työpäivän aikana sitä, kuinka vasta nyt on alkanut tuntua siltä, että työnteko sujuu hyvin eikä koko ajan ole sellainen olo, että tarvitsisi stressata virheitä tai epäonnistumista. Tämä kesätyö ikään kuin loppuu heti, kun on vasta kunnolla päässyt työhön sisään. Tosin minulle eräs esihenkilö sanoi vuosia sitten, että työn on oppinut kunnolla vasta sitten, kun on ollut samassa työpaikassa vuoden, mikä varmasti pitää paikkansa. Ei siis ole ihme, että työ on vasta nyt viidennen kuukauden aikana alkanut tuntua edes jokseenkin rutiinilta.

Torstai 19.9.2024

Minulla oli tänään pitkästä aikaa tehtävänä kuluttajaverkkolaskujen virheiden käsittely, ja oli mukava päästä kokeilemaan, muistanko ilman ohjeita, miten mikäkin virhe käsitellään ja miten prosessi ylipäänsä menee. Ilokseni en tarvinnut ohjeita ja sain virheet sujuvasti käsiteltyä. Muutoin tänään oli todella hiljainen päivä töissä. Päivittäisissä töissä ei ollut mitään erikoista eikä muutenkaan tapahtunut juuri mitään. Sain kaikki työtehtävät aamun aikana tehtyä, joten iltapäivällä kulutin aikaani katsomalla joitakin vanhoja info- ja koulutustallenteita. Katsoin muun muassa lomani aikana tulleen tulojen käsittelyyn liittyvän infon, jossa käsiteltiin esimerkiksi alv-korotusta. Juurikaan mitään uutta en oppinut, mutta tulipahan käytettyä ylimääräistä työaika johonkin järkevään.

Perjantai 20.9.2024

Ajattelin, että tämä perjantai olisi myös hiljainen päivä töissä, mutta onneksi näin ei kuitenkaan ollut, vaan tehtävää riitti koko työpäiväksi – ja tehtäviä jäi taas odottamaan ensi viikolle. Katsoin ensimmäiseksi taas läpi palvelupyynnöt, joihin oli tullut vastauksia, sekä otin itselleni käsittelyyn uudet palvelupyynnöt. Tänään tuli palvelupyyntöjen kautta palkka-aineistot sisäänluettavaksi sekä useampi vuokrasopimus laskutettavaksi tai päätettäväksi. Ennen näiden varsinaista käsittelyä tein kuitenkin päivittäiset työt alta pois. ERP-poikkeuksissa oli taas samantyyppinen virhe kuin keskiviikkona, ja lähetin siitä taas asiakkaalle sähköpostia korjausta varten. Vastausta ei tämän päivän aikana tullut, joten virheen korjaus jää ensi viikolle.

Lounaan jälkeen siirryin palvelupyyntöjen pariin. Palkkojen sisäänluku sujui ongelmitta eikä aineistossa minun onnekseni ollut virheitä. Vuokrasopimuksista ehdin käsitellä vain kaksi sopimusta, sillä minun piti näistä molemmista ensin perustaa asiakkaat asiakasrekisteriin, tallentaa vuokrasopimuksen tiedot sekä laskuttaa vuokralaskut. Prosessi on nopeampi, mikäli asiakas on jo valmiina rekisterissä ja jos laskutusta ei vielä tarvitse tehdä.

Vuokrasopimushallintaa tehdessä aika sujuu aina nopeasti, sillä siihen uppoutuu aina kunnolla. Nyt on taas yksi työviikko ohi ja yksi vajaa työviikko enää jäljellä!

Viikkoanalyysi

Viikon aiheena oli tällä kertaa työhyvinvointi, joka sopii sattumalta täydellisesti tähän viikkoon. Maanantaina koin väsymystä, tiistaina olin saanut huonoja uutisia juuri ennen työpäivää, keskiviikkona ja torstaina koin tylsiä hetkiä töissä ja perjantaina taas työtehtäviä olisi ollut enemmän kuin käytettävissä olevia työtunteja. Kaikenlaista siis sattui ja tapahtui viikon aikana. Kaikki edellä mainitut ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin. Etsiessäni tietoa työhyvinvoinnista huomasin, kuinka laaja aihe se on, kuinka moni tekijä siihen vaikuttaa ja kuinka moneen tahoon yksittäisen työntekijän työhyvinvointi vaikuttaa.

Työhyvinvointi on laaja kokonaisuus, joka kattaa työn ja sen mielekkyyden, hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden. Sen perustan muodostavat työturvallisuus ja työterveyshoito, joista säädetään lailla. Työturvallisuus ja työterveyshoito ehkäisevät vaaroja, joita työntekijän terveydelle voi sattua, sekä takaavat sen, että työhyvinvoinnin perustason saavuttamisen. Myös muut työelämän lait ja niiden noudattaminen työpaikoilla tukevat työhyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024.)

Kuvio 13 havainnollistaa muita työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, jotka ovat organisaatio, yksilö, yhteisö, itse työ sekä johtaminen. Näistä jokaisella on tärkeä merkitys työhyvinvoinnin rakentumisessa. Organisaatio vaikuttaa etenkin siihen, millainen työhyvinvoinnin taso työpaikalla yleisesti on. Yksilön kyvyt vaikuttaa omaan fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin vaihtelevat ihmisten välillä. Esimerkiksi yksilön psykologinen pääoma ja persoonallisuuspiirteet vaikuttavat siihen, miten työntekijä huolehtii itse omasta työhyvinvoinnistaan. Työyhteisöllä ja etenkin sen ilmapiirillä on keskeinen vaikutus yksilön kokemaan työhyvinvointiin. Myös itse työ vaikuttaa työhyvinvointiin työn sisältämien voimavara- ja kuormitustekijöiden kautta. Lisäksi työhyvinvointia voidaan edistää johtamisella, kuten johtamistyyllillä sekä organisaatiossa toteutettavien hyvinvoinnin toimenpiteiden kautta. (Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä 2024.)



Kuvio 13: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (mukailen Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä 2024)

Työterveyslaitoksen (Suutala, Kaltiainen & Hakala 2024) Miten Suomi voi? -tutkimuksen mukaan työhyvinvointi oli vuoden 2023 lopussa huonommalla tasolla kuin saman vuoden kesäkuussa. Myös verrattuna vuoteen 2021, on työhyvinvointi laskenut. Vuoden 2023 seurantajaksolla työn imu eli myönteinen työssä koettu motivaatiotila, työtyytyväisyys sekä työkyky laskivat, ja työssä tylsistyminen lisääntyi. Nuorten aikuisten työhyvinvointi on heikommalla tasolla kuin iäkkäämpien, ja nuoret aikuiset miettivät useammin irtisanoutumista nykyisestä työstä kuin iäkkäämmät. Molemmissa ikäryhmissä sairaana työskentely oli yleisempää vuoden 2023 lopussa kuin aiemmin. Työhyvinvoinnin heikentyminen johtuu osittain työn voimavarojen, kuten pystyvyyden tunteen ja oppimismahdollisuuksien, laskusta. Nuorten aikuisten osalta työhyvinvointia haittaavat etenkin kuormitustekijät, kuten riittämättömät haasteet, itsenäisen työn vähyyys ja tunnetyö.

Työterveyslaitoksen tutkimuksen tulokset työhyvinvoinnista ovat samaan aikaan sekä mielenkiintoista että hälyttävää luettavaa. Näin nuorena aikuisena minua mietityttää etenkin se, kuinka nuorilla aikuisilla työhyvinvoinnin taso on heikompi kuin muissa ikäryhmissä. Me nuoret kun olemme niitä, joiden pitäisi jaksaa tehdä töitä vielä monta vuosikymmentä. Tunnistan osittain syyt nuorten heikompaan työhyvinvointiin, sillä olen itsekin kärsinyt jonkinasteisesta työuupumuksesta. Nuoret saattavat tehdä työtä, joka ei vastaa heidän mielenkiinnon kohteita, koska heillä ei ole vielä oman alan koulutusta. Esimerkiksi itse olen tehnyt opintojen ohella kaupassa töitä, vaikka vihaan asiakaspalvelua ja vaikka koen, että osaamiseni puolesta kaipaaisin haastavampaa ja itsenäisempää työtä. Toisekseen työuraa

aloittelevilla nuorilla ei välttämättä ole riittävän tarkkaa käsitystä siitä, mitä heiltä odotetaan. Tunnistan ainakin omalla kohdallani, että työssä kuormitusta aiheuttaa se, etten aina tiedä, kuinka hyvin ja tehokkaasti minun pitää tehdä työni ja kuinka paljon minun pitäisi tehdä töitä. On kuormittavaa, kun koko ajan on tunne siitä, että pitäisi jaksaa vielä enemmän ja paremmin.

Keväällä 2024 ennen tämän kesätyön alkua työhyvinvointini oli alhainen. Työt kaupassa eivät huvittaneet eivätkä innostaneet minua. Töihin lähteminen ja töiden tekeminen tuntuivat ikävältä. Kesätyön aikana työhyvinvointini on ollut paljon paremmalla tasolla. Itselleni hyvin tärkeä osa työhyvinvointia on uuden oppiminen ja uudet haasteet, sillä nautin itseni jatkuvasta kehittämisestä. Kesä onkin luonnollisesti ollut täynnä oppimista ja haasteita. Lisäksi esimerkiksi nykyisen työn joustavuus, mukavat työkaverit ja esihenkilö sekä työyhteisön tuki ovat parantaneet työhyvinvointiani. Tosin tunnistan työssäni myös kuormitustekijöitä, jotka haittaavat työhyvinvointiani. Näitä ovat esimerkiksi edellä mainitut riittämättömyyden tunteet omasta tekemisestä, istumatyö sekä kokemus siitä, ettei oma osaaminen vielä ole riittävää.

3.8 Viikko 8: Motivaatio

Viimeinen työviikko alkaa maanantain toimistokäynnillä. Minulla piti olla maanantaina puolen päivän mittainen tutustuminen asiakaspalveluyksikön työtehtäviin, mutta se peruuntui. Tiistaina ja keskiviikkona työskentelen etänä, ja näinä molempina päivinä minulla on kokoukset. Torstaina menen taas toimistolle, sillä minulla on silloin viimeinen työpäiväni. Torstain työpäivä tulee olemaan hyvin poikkeuksellinen tavalliseen työpäivään verrattuna, sillä silloin minulla on tiedossa muun muassa lähtökeskustelu sekä työtavaroiden palauttaminen. Näin viimeisellä viikolla aion pohtia motivaatiotani työhön sekä sitä, miten ylläpitää motivaatiota, jotta kehittyminen työuralla ei jää tähän.

Maanantai 23.9.2024

Viikonloppu oli jälleen kerran täynnä sisältöä, joten aikainen herätys ja lähteminen toimistolle eivät maanantaiaamuna tuntuneet mukavalta. Reilun tunnin junamatkan aikana ehtii onneksi hyvin orientoitua tulevaan työpäivään ja loppujen lopuksi oli vain mukava käydä taas toimistolla ja nähdä kollegoita. Yhdellä toimipisteen työntekijöistä oli tänään viimeinen työpäivä. Hän oli tuonut maistuvaa kakkua tarjolle, mikä piristi työpäivää. Työtehtävien osalta päivä oli hiljainen ja päivittäisissä töissä ei ollut mitään erityistä.

Tiistai 24.9.2024

Myös tänään oli hiljainen ja samalla väsymyksen täyteinen päivä. Juuri mitään mielenkiintoista ei työpäivästä jäänyt mieleen. Viikon aiheeseen liittyen huomaan, että

hiljaisina päivinä, jotka koen tylsiksi, on motivaationi todella alhainen. Olen edellisissä töissä tottunut siihen, että työpäivät ovat kiireisiä ja tekeminen ei lopu koskaan. Tämän kesätyön myötä olen huomannut, että kiireinen ja työntäyteinen työ on enemmän minun juttuni kuin työ, jossa päivät saattavat välillä olla melkein pelkkää odottamista. Tähän liittyy myös se, että jos tiedän päivän olevan hiljainen, on minun vaikea motivoida itseäni tekemään sellaisia työtehtäviä, jotka eivät ole niin aikakriittisiä ja kiireellisiä.

Keskiviikko 25.9.2024

Tänään oli vihdoin taas hieman enemmän työtä, sillä useammassa eri työtehtävässä, kuten myyntilaskutuksessa, oli manuaalisesti tehtäviä asioita. Arvonlisäveron sisältävissä myyntilaskuissa oli laajempi häiriö, jonka takia laskut eivät olleet lähteneet matkaan. Tähän oli onneksi annettu ohjeet, miten virheeseen jääneiden laskujen kanssa pitää toimia. Jouduin kuitenkin jonkin aikaa etsimään, mistä löydän oikean näppäimen SAP:issa. Olisi helpompaa, mikäli ohjeessa olisi kuvakaappaus ohjelmasta oikeassa transaktiossa. Olin jo lähellä kysyä apua, mutta onneksi en ehtinyt, sillä onnistumisen tunne on suurempi, kun itse keksii ratkaisun. Koska laskut olivat jääneet virheeseen, piti laskuista manuaalisesti luoda laskutusraportti ja arkistoida se SAP:ista Handiin. Olin sen tehnyt kerran aiemmin, mutta jouduin katsomaan ohjeesta muistin virkistykseksi, miten raportti luodaan. Ohjeen avulla sain senkin tehtyä itse.

Työpäivä meni mukavasti ohi, kun tehtävää riitti edellisiä päiviä paremmin. Varsinaisten työtehtävien lisäksi osallistuin aamupäivällä tiimini kokoukseen, jossa käsiteltiin taas ajankohtaisia tiimiin ja työskentelyyn liittyviä asioita. On sinänsä harmi, että kesätyö loppuu, sillä minulla on ollut mahtava tiimi, jonka jäsenenä on ollut mukava työskennellä. Silti odotan innolla huomista, eli viimeistä työpäivää.

Torstai 26.9.2024

Viimeinen työpäivä alkoi tuttuun tapaan rutiinitöiden parissa. Olin varautunut siihen, etten ehtisi kaikkia töitä tekemään, sillä päivän ohjelmassa oli työsuhteen loppumiseen liittyvää ohjelmaa ja koska olin suunnitellut tekeväni vain viiden tunnin työpäivän. Olin kuitenkin tehokas, ja sain päivän työt muutamassa tunnissa tehtyä.

Aamun kahvitauolla juhlistimme toimistolle saapuneiden tiimini jäsenten kanssa työsuhteeni loppumista. Tauon jälkeen minulla oli lähtökeskustelu esihenkilöni kanssa. Juttelimme rennosti muun muassa siitä, miten olen suoriutunut töistä, miten olen viihtynyt organisaatiossa ja mitä tulevaisuuden suunnitelmia minulla on. Olen itse aina hyvin kriittinen omasta työpanoksestani ja suoriutumisesta, mutta sain esihenkilöltäni isot kiitokset työstäni ja palautetta siitä, että olen suoriutunut työstäni hyvin.

Ennen lähtöäni toimistolta kerroin perehdyttäjälleni olennaiset asiat asiakkaani tilanteesta, sillä hän jatkaa kyseisen asiakkaan parissa lähtöni jälkeen. Myös perehdyttäjäni kiitteli minua työstäni ja samalla harmitteli sitä, kuinka kesä on mennyt nopeaa vauhtia ohi. Viimeisenä tehtävänäni oli palauttaa kaikki työvälineet ja samalla sain työtodistukseni sekä muistamisen organisaatiolta. Lähtiessäni toimistolta minulla oli samaan aikaan sekä iloinen että hieman haikea olo. Olen iloinen siitä, että yksi etappi on nyt suoritettu, mutta haikea siitä, että joudun luopumaan mahtavasta työpaikasta.

Viikkoanalyysi

Olen tähän asti luullut, että motivaatio aiheena on yksinkertainen. Vaikka olen pohtinut useasti omaa motivaatiota esimerkiksi opiskeluun tai töihin liittyen, en ole kuitenkaan ajatellut motivaatiota syvällisesti. Olen ajatellut, että motivaatio vain kumpuaa jostain, ja sitten ihminen joko on motivoitunut tai sitten ei ole. Etsiessäni tietoa tähän viikkoanalyysiin sain huomata, kuinka vähän tiesin entuudestaan motivaatiosta ja kuinka paljon tietoa motivaatiosta löytyy. Erityisesti Martelan ja Jarenkon (2014) kirjoittama julkaisu, jossa he käsittelevät sisäistä motivaatiota ja sen merkitystä työssä, oli innostavaa luettavaa ja sai pohtimaan motivaatiota uudesta näkökulmasta.

Motivaatiota on kahdenlaista: sisäistä ja ulkoista motivaatiota. Ulkoinen motivaatio syntyy nimensä mukaisesti ulkoisista tekijöistä, esimerkiksi ulkoisista palkkioista tai rangaistuksista. Ulkoisessa motivaatiossa keskeinen asia on jonkin päämäärän saavuttaminen. Päämäärän saavuttamiseksi tarvittava tekeminen ei kuitenkaan ole välttämättä nautinnollista tai kivaa, mutta tavoitteen saavuttamiseksi on ikään kuin pakko kuitenkin tehdä tarvittavat tehtävät. Tällainen tekeminen kuluttaa yksilön henkisiä resursseja ja on kuormittavaa. (Martela & Jarenko 2014, 14.) Tunnistan, että ainakin aiemmissa työpaikoissa olen tehnyt töitä melkein kokonaan ulkoisen motivaation, palkan, takia.

Sisäinen motivaatio on sen sijaan lähtöisin yksilöstä itsestään. Yksilön ei tarvitse ponnistella tai tuhlata liikaa energiaa, vaan tekeminen ikään kuin vetää yksilöä puoleensa. Sisäistä motivaatiota koetaan silloin, kun tehdään itseä kiinnostavia ja innostavia asioita. Toisin kuin ulkoisessa motivaatiossa, sisäisessä motivaatiossa tekeminen on motivoivaa, vaikka yksilö ei saisikaan siitä mitään ulkoista palkkiota. Erona ulkoiseen motivaatioon on myös se, että tekeminen ei kuormita samalla tavalla vaan päinvastoin voi jopa antaa energiaa. (Martela & Jarenko 2014, 14.) Sisäinen motivaatio saa minut ennen kaikkea tekemään kaikkea työn ulkopuolista, kuten urheilemaan tavoitteellisesti: nautin urheilusta, minkä takia treenille lähtö on aina mukavaa ja helppoa. Tunnistan kuitenkin, että tämän kesän aikana olen saanut kokea sisäistä motivaatiota myös työelämässä, mihin on varmasti vaikuttanut se, että olen tehnyt itselleni mieluisampaa työtä kuin aiemmin. Alla oleva kuvio 14 havainnollistaa tarkemmin, miten sisäinen ja ulkoinen motivaatio näkyvät vapaa-ajalla ja töissä.

Motivaatio	Sisäinen	Leikki, harrastukset, hauskanpito	Kutsumus, innostus työssä
	Ulkoinen	Kotityöt ja muut velvollisuudet	Työ rahan tai menestyksen vuoksi
		Vapaa-aika	Työ
		Konteksti	

Kuvio 14: Sisäinen ja ulkoinen motivaatio vapaa-ajalla ja töissä (Martela & Jarenko 2014, 16)

Nyt kun pohdin omaa motivaatiotani eri tilanteissa, en voi sanoa tarkasti jokaisesta tilanteesta, kumpuaako tekemiseni puhtaasti sisäisestä vai ulkoisesta motivaatiosta. Vaikka totesin aiemmissa työpaikoissa työni olleen lähinnä ulkoisen motivaation siivittämää, on silloinkin sisäinen motivaatio ollut mukana. Miten muuten olisin jaksanut työskennellä pidempiä pätkiä, jopa vuosia, samoissa työpaikoissa? Vaikka raha on ollut päämotivaattori, on minulle työn oltava myös edes jollain tasolla mukavaa, jotta jaksan sitä tehdä. Hiila ja muut (2019, luku 5) toteavatkin, että tekemiseen voi johtaa samanaikaisesti sekä sisäiset että ulkoiset motivaatiotekijät, jotka voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Lisäksi he toteavat, että motivoituminen on henkilökohtaista ja eri ihmisiä motivoivat eri asiat riippuen heidän persoonallisuudestaan, kokemuksistaan ja elämäntilanteestaan. Tärkeää olisi oppia tunnistamaan, miten itse motivoituu ja mitkä tekijät motivoivat itseä.

Ihmisen kolme psykologista perustarvetta ovat omaehtoisuus (eng. *autonomy*), kyvykkyys (eng. *competence*) ja yhteisöllisyys (eng. *relatedness*). Nämä perustarpeet ovat tärkeitä ihmisen hyvinvoinnin, motivaation ja henkisen kasvun kannalta. (Deci & Ryan 2000, 68.) Martela ja Jarenko (2014, 28) ottavat julkaisussaan esille lukuisia tutkimuksia, jotka osoittavat näiden psykologisten perustarpeiden olevan tärkeitä motivaatiolle ja kuinka niiden täyttyminen muun muassa lisää työn imun kokemusta ja parantaa työtuloksia.

Omaehtoisuus eli autonomia tarkoittaa kokemusta siitä, että kukaan ei kontrolloi tekemisiä vaan voi itse johtaa omaa toimintaansa. Omaehtoisessa toiminnassa motivaatio tehdä asioita syntyy sisältä päin. Toisin kuin pakotetussa toiminnassa, josta on vaikea innostua, omaehtoisessa toiminnassa yksilö yleensä nauttii tekemisestään ja on innostunut siitä. Toinen psykologinen perustarve eli kyvykkyys tarkoittaa puolestaan työntekijän kokemusta siitä, että hänellä on työhön liittyen riittävästi osaamista ja että hän saa asioita aikaiseksi. Kun ihminen

kokee osaavansa, sitä todennäköisemmin hän myös nauttii tekemisestä. Kolmas psykologinen perustarve on yhteisöllisyys, joka on peräisin ihmisen tarpeesta olla yhteydessä toisiin ihmisiin. Hyvä työilmapiiri, työyhteisön tuki ja kannustus sekä turvallisuuden kokemukset työyhteisössä kohentavat ihmisen sisäistä motivaatiota. Yhteisöllisyyden kokemus on motivaation kannalta tärkeää etenkin silloin kun työntekijä kohtaa haastavia työtehtäviä, kiirettä tai muita vastoinkäymisiä. (Martela & Jarenko 2014, 28-31.)

Oli mielenkiintoista lukea psykologisista perustarpeista ja niiden vaikutuksesta sisäiseen motivaatioon. Lukiessani huomasin, kuinka motivaatio aiheena linkittyy vahvasti työhyvinvointiin. Edellisessä viikolla kirjoittaessani työhyvinvoinnista totesin, että omaa työhyvinvointiani haittaavat tai ovat haitanneet muun muassa kokemus siitä, ettei oma osaaminen riitä, ja riittämättömät haasteet. Toisaalta mainitsin, että kesätyön aikana esimerkiksi mukava työyhteisö on parantanut työhyvinvointiani. Johtopäätöksenä voi todeta, että työpaikka, jossa työntekijän kolme psykologista perustarvetta täyttyvät, parantaa työntekijän motivaatiota ja sitä kautta myös työntekijän työhyvinvointia. Jatkossa, muun muassa aloittaessani uudessa työpaikassa, aion havainnoida, miten omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys toteutuvat, sillä niillä on selkeä vaikutus yleiseen työssä viihtymiseen ja töistä nauttimiseen.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Tässä osiossa käyn läpi, mitä olen oppinut näiden kahdeksan raportointiviikon aikana ja miten olen kehittynyt taloushallinnon alalla. Suuntaan katseen myös tulevaisuuteen ja pohdin, miten voisin jatkaa ammatillista kehittymistäni myös jatkossa ja tuon esille, millaisia suunnitelmia minulla on uralleni. Lisäksi kerron kehittämisehdotukseni Palkeille.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli ensisijaisesti kehittää omaa ammatillista osaamistani taloushallinnon alalla. Substanssiosaamiseni kehittyi viikkojen aikana paljon, mikä toisaalta oli odotettavissa, sillä ennen opinnäytetyön aloittamista olin työskennellyt alalla ja toimeksiantajaorganisaatiossa vasta kolme kuukautta. Viikkoanalyysien aiheissa keskityin enemmän yleisiin työelämätaitoihin kuin varsinaisiin taloushallinnon alan teemoihin. Se oli mielestäni hyvä päätös, sillä yleiset työelämätaidot vaikuttavat vahvasti siihen, miten työntekijä pystyy työnsä tekemään. Yleisten työelämätaitojen kehittämisen tärkeys korostuu omalla kohdallani etenkin siksi, että olen vasta nuori aikuinen ja aloittamassa uraani itselle mielenkiintoisella alalla.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli hyvä valinta opinnäytetyön muodoksi, kun samalla kävin täysipäiväisesti töissä. Päiväkirjamuotoisuus pakotti kirjoittamaan opinnäytetyötä järjestelmällisesti päivittäin. Yleensä pyrin kirjoittamaan päivämerkinnät jokaisen työpäivän

päätteeksi, mutta toisinaan aikaa ei ollut ja kirjoittaminen jäi seuraavalle päivälle. Huomasin, että tämä vaikeutti kirjoittamista, kun asiat eivät olleet tuoreena muistissa. Viikkoanalyysit pyrin kirjoittamaan viikonloppuisin, mutta aina sekään ei ollut mahdollista, sillä välillä viikonloppuisin oli paljon muuta menoa – vaikka opinnäytetyön kirjoittaminen on tärkeä asia, on tärkeää myös muistaa muu elämä ja pitää hauskaa vapaa-ajalla. Viikolla neljä käsittelin palautumista työstä, ja silloin oivalsin palautumisen merkityksen ja kuinka vapaa-aika ja mieleinen tekeminen edistää palautumista. Palautuneena työnteko ja opinnäytetyön kirjoittaminen on helpompaa. Edistin viikkoanalyysijä siis myös arkena pienissä pätkissä kirjoitellen.

Päiväkirjamuotoisuus yhdistettynä siihen, että keskiössä oli oman osaamisen kehittäminen, oli hyvä myös siksi, että se pakotti analysoimaan ja pohtimaan omaa osaamista ja sen kehittymistä sekä omia taitoja syvällisesti. Ilman tämän opinnäytetyön kirjoittamista olisin luultavasti kehittynyt ammatillisesti vähemmän kesätyön aikana, sillä silloin minulla ei olisi ollut pakottavaa tarvetta pohtia osaamiseni kehittymistä.

4.1 Oman osaamisen kehittyminen ja pohdintaa omasta oppimisesta

Aloittaessani päiväkirjaraportointia minulla oli jo jonkinlainen, mutta vajanainen käsitys taloushallinnon tehtävistä. Liiketalouden opinnoissa oli keskitytty lähinnä kirjanpitoon, enkä aluksi ymmärtänyt, mikä rooli minun tehtävillä on kirjanpidon kannalta. Raportoinnin aloittamisen jälkeen ja kesätyön edetessä osaamiseni ja ymmärrykseni taloushallinnosta lisääntyi. Olen oppinut, että tiliotteiden käsittely, myynti- ja ostoreskontran hoito, laskutus sekä kirjanpidon avustavat tehtävät ovat tehtäviä, jotka mahdollistavat asiakkaan kirjanpidon. Esimerkiksi raporttien ja tilien täsmäyttämiset sekä myynti- ja ostolaskujen kohdistukset suorituksiin varmentavat kirjanpidon oikeellisuuden sekä luotettavuuden.

Käytin työssäni ohjelmistoja ja järjestelmiä, kuten SAP, SoftCo10, Nomentia ja Pointti, joiden käytön opettelemisen aloitin kesätyön alkaessa. Raportoinnin alkaessa tilanne oli se, että osasin käyttää niitä melko sujuvasti rutiinitöissä, mutta erikois- ja poikkeustilanteissa huomasin olevani vielä epävarma käyttäjä. Kun samankaltaisia tilanteita tuli useampia vastaan, huomasin, etten enää välttämättä tarvitse ohjeita tai apua siihen, miten asia hoidetaan jossakin ohjelmassa. Toistojen kautta itsevarmuuteni ohjelmistojen ja järjestelmien käyttäjänä kasvoi. Nyt osaan käyttää niitä tehtävieni hoitamiseen sekä muun muassa oleellisen tiedon etsimiseen, mikä on tärkeää itsenäisen ja sujuvan työnteon kannalta.

Viikkoanalyyseissä tutkin ja pohdin yleisiä työelämätaitoja tietoperustan avulla. Valitsin aiheet sen perusteella, mistä ajattelin olevan eniten hyötyä oman osaamisen kehittämisessä nyt ja jatkossa työurallani. Osa käsittelemistäni aiheista, kuten itsensä johtaminen ja ajanhallinta, olivat sellaisia, joissa koin taitoni olevan jo hyvää tasoa. Tietoperustan avulla

pystyin kuitenkin ymmärtämään omaa toimintaani ja etsimään keinoja, miten voisin entisestään kehittyä. Jotkin aiheet herättivät enemmän pohtimaan omia toimintatapoja ja sitä, tukevatko ne työntekoa. Huomasin esimerkiksi, kuinka etenkin etätyö, palautuminen ja motivaatio linkittyvät vahvasti työhyvinvointiin, joka ei itselläni ole aina ollut hyvällä tasolla. Jatkossa aion keskittyä paremmin huomioimaan ja edistämään työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita.

Päiväkirjaa kirjoittaessa opin paljon, millainen olen työntekijänä ja minkälaisessa työssä viihdyn. Huomasin, että kiireisinä päivinä, jolloin tehtävää oli paljon, motivaationi työtä kohtaan oli korkeimmillaan. Silloin koen helposti uppoutuvani töihin ja työpäivät menevät jouhevasti ohi. Sen sijaan hiljaisina työpäivinä, jolloin työtehtävät eivät täyttäneet koko työpäivää, koin tylsistymistä ja motivaation laskua. Joku toinen saattaisi nauttia helpoista työpäivistä, jolloin ei tarvitse tehdä juuri mitään, mutta itse haluaisin jatkossa työskennellä tehtävissä, joissa työtä on aina riittävästi. Silloin motivaationi työtä kohtaan pysyy todennäköisemmin korkealla, mikä vaikuttaa positiivisesti muun muassa työhyvinvointiini.

Ensimmäisellä viikolla käsittelin etätyötä. Tein kesätyön ajan pääosin etätyötä käyden toimistolla keskimäärin kerran viikossa, sillä työmatkani toimistolle oli pitkä. Näin jälkepäin mietittynä maksimaalisen oppimisen ja työhyvinvoinnin kannalta olisi ollut järkevämpää käydä toimistolla useammin – ihannetilanteessa päivittäin. Itselläni etätöissä kynnys kysyä apua tai olla muuten yhteydessä kollegoihin on suurempi kuin toimistolla. Huomasin miettiväni etätöissä tarkemmin, tarvitseeko minun todella kysyä apua. Tästä puolestaan aiheutui epävarmuuden tunteita, kun en ollut varma, olenko ymmärtänyt jonkin asian tai työtehtävän oikein. Lisäksi etätöissä koin usein yksinäisyyden tunteita, sillä kontaktit kollegoihin saattoivat jäädä päivän aikana muutaman viestin varaan. Tulevaisuudessa aloittaessani uusissa työtehtävissä aion käydä toimistolla aktiivisemmin. Kannustan muitakin, etenkin uraansa aloittelevia, pohtimaan etätyön ja lähityön vaikutuksia omaan oppimiseen ja työhyvinvointiin.

Epävarmuuden tunteisiin liittyen tunnistan, kuinka pelkään tekeväni virheitä. Päiväkirjassa kirjoitin moneen otteeseen, kuinka varmistin jonkin asian perehdyttäjältäni tai kollegaltani, jotta teen sen varmasti oikein. Monissa tilanteissa olin kuitenkin ymmärtänyt asian jo itse oikein. Haluaisin tulevaisuudessa kehittyä itsevarmemmaksi työntekijäksi, joka ei pelkää virheitä ja joka uskaltaa rohkeasti kokeilla tehdä uusia työtehtäviä. Tärkein kollegoiltani kuulemani oppi on, että kaikki virheet voi aina korjata. Virheiden korjaamiseen saattaa mennä kaksinkertaisesti työaikaa, mutta silloin ainakin oppii, miten tehtävä olisi pitänyt tehdä ja ettei samaa virhettä kannata toistaa.

Saavutin opinnäytetyölleni asettamani tavoitteet hyvin. Olen kehittynyt työntekijänä taloushallinnon alalla niin, että selviän päivittäisistä talousasiantuntijan töistä mallikkaasti.

Kehitystä on tukenut päiväkohtainen raportointi, joka on pakottanut miettimään päivittäistä oppimista. Päiväkirjaviikkojen aiheiden avulla olen oppinut paljon itsestäni työntekijänä sekä omista toimintatavoistani ja tunnistanut mahdollisia kehityskohteita. Työsuhteen päätteeksi sain esihenkilöltäni palautetta, että olen suoriutunut kaikista työtehtävistä loistavasti ja ollut kesätyöntekijänä suuri apu tiimissä.

Tämä kesätyö jää toistaiseksi ainoaksi työelämäkokemukseksi taloushallinnon alalla, sillä olen nyt syksyllä aloittanut yliopistossa tietojenkäsittelytieteen opinnot tavoitteenani valmistua ensin kandidaatiksi, sen jälkeen filosofian maisteriksi ja lopulta päätyä alan töihin. Pidän avoimena mielessä, että vielä joskus tulevaisuudessa työskentelen taloushallinnon parissa, sillä mielenkiinto ja innostus alaa kohtaan ei ole häipynyt minnekään. Yksi varteenotettava vaihtoehto olisi päätyä sellaisiin työtehtäviin, joissa voin hyödyntää sekä taloushallinnon että tietojenkäsittelytieteen osaamista. Joka tapauksessa uskon, että tästä työkokemuksesta on hyötyä jatkossa. Esimerkiksi järjestelmäosaamisen kehittymisestä on hyötyä tietojenkäsittelytieteen alalla ja työelämätaitojen kehittymisestä puolestaan on aina hyötyä, päätyipä sitten tulevaisuudessa minne tahansa työpaikkaan.

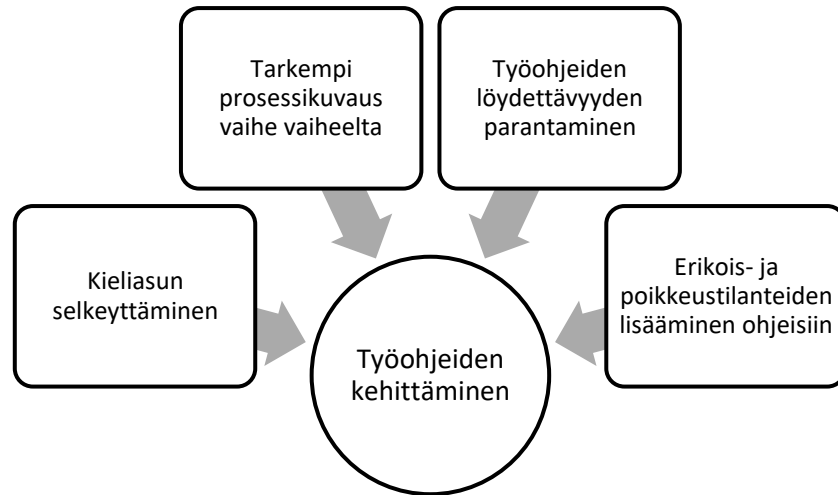
4.2 Kehittämisideat Palkeille

Hyvien kehittämis ehdotuksien keksiminen Palkeille on vaikeaa, sillä monet asiat toimivat Palkeissa hyvin näin uuden työntekijän silmin. Työ ja kaikki toiminnot ovat Palkeissa hyvin organisoituja. Esimerkiksi perehdyttäminen oli hyvin organisoitu ja aloittaessani kesätyön tuntui ensimmäisinä työpäivinä siltä, että kesätyöntekijöiden tuloon oli hyvin varauduttu ja kaikki käytännön asiat oli suunniteltu hyvin. Vaikka olinkin vain määräaikainen kesätyöntekijä, pääsin silti tekemään täysin samoja työtehtäviä kuin muutkin ja ottamaan vastuuta. Olin kuin kuka tahansa muu työntekijä tiimissä. Yhteistyö tiimini ja esihenkilöni kanssa sujui hyvin ja sain heiltä tarvittaessa tukea ja neuvoja mihin vain.

Yksi konkreettinen kehittämisidea liittyy Palkeiden työhjeisiin, joita voisi parantaa (kuvio 15). Viikolla viisi käsittelin oppimista, ja otin silloin esille ohjeiden merkityksen oppimisen kannalta ja kuinka Palkeissa ohjeet eivät aina tue oppimista. Ensinnäkin Palkeiden työhjeiden kieliasua voisi selkeyttää, jotta ohjeet avautuvat myös uudelle työntekijälle, joka ei välttämättä ymmärrä täysin organisaation sanastoa. Toisekseen olisi hyödyttävää, jos kaikissa ohjeissa prosessit kuvattaisiin yksityiskohtaisesti vaihe vaiheelta, jotta työntekijän ei tarvitse arvailla, mitä pitää tehdä missäkin prosessin vaiheessa; nykyisellään osa ohjeista kertoo prosessista vain yleisellä tasolla.

Itselleni päänvaivaa aiheutti toisinaan myös se, että kaikki ohjeet eivät olleet samassa paikassa, minkä takia oikeaa ohjetta joutui välillä etsimään. Mikäli ohjeet olisivat yhdellä ohjesivustolla esimerkiksi niin, että sivustolla on linkit muilla sivustoilla oleviin ohjeisiin, säästäisi työntekijä aikaa. Viimeinen ohjeisiin liittyvä ehdotus on se, että myös poikkeus- ja

erikoistilanteista olisi kattavasti kerrottu ohjeissa, sillä erikoisuudestaan huolimatta sama tilanne voi tulla vastaan myös muille työntekijöille. Tähän liittyen Palkeissa voisi olla jonkinlainen systeemi, kuten lomake, jonka avulla voisi ehdottaa erikoistilanteen ja siihen liittyvät ohjeistuksen lisäämistä työohjeisiin.



Kuvio 15: Ehdotukset työohjeiden kehittämiseksi

Toinen kehittämisideani liittyy yhteisöllisyyteen ja sen lisäämiseen. Kesätyön aikana huomasin, kuinka yksinäistä työ usein oli ja vaikka minulla olikin mukava tiimi, olin loppupeleissä vähän tekemisissä tiimini jäsenten kanssa. Kuulin, että joillakin tiimeillä oli käytäntönä pitää päivittäin lyhyt Teams-tapaaminen esimerkiksi kahvien merkeissä. Olisin itse kaivannut tällaista käytäntöä, sillä sen ansiosta jokaisen työpäivän aikana olisi ollut sosiaalinen hetki kollegoiden kanssa. Tosin, kuten viikolla kuusi käsitellessäni tiimityöskentelyä tuli ilmi, älykkäät tiimit valitsevat toimivat käytänteet itse. Päivittäinen hetki tiimiläisten kanssa, jossa voi vapaasti vaihtaa ajatuksia työstä tai mistä vain työn ulkopuolisesta asiasta, olisi mahdollisuus kehittää työntekijöistä entistä tiiviimpi, tehokkaampi ja hyvinvoivempi tiimi.

Toimeksiantajan palaute opinnäytetyöstä oli positiivista. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön avulla Palkeet sai näkökulmaa uuden työntekijän oppimis- ja kehittymisprosessista. Kehitysehdotukseni työohjeiden laadusta sekä vuorovaikutuksen merkityksestä sekä pohdintani esimerkiksi työtehtävien riittävydestä olivat toimeksiantajan mukaan hyödyllisiä ja kiinnostavia Palkeiden toimintatapojen kehittämisen kannalta.

Lähteet

Aho, A. 2018. Kirjanpistäjästä konsultiksi - Pääkirja. E-kirja. Alma Talent Verkkokirjahylly.

Deci, E., & Ryan, R. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*. 55: 68-79.

Hiila, I., Hakola, I. & Tukiainen, M. 2019. Tiimiäly: opas muuttuvaan työelämään. E-kirja. Jyväskylä: Tuuma.

HYPE 2024. Akateemisten asiantuntijataitojen kehittyminen kandiopintojen aikana. Viitattu 14.9.2024. https://www.helsinki.fi/assets/drupal/2023-03/hype_akateemiset_asiantuntijataidot_kandimalli_v2.pdf

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto - Automaation aika. E-kirja. Alma Talent Verkkokirjahylly.

Kerbs, T. 2023. Juoksevasta kirjanpidosta tilinpäätökseen käytännönläheisesti. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kirjanpitolaki 1336/1997.

Kolb, D. A. 1984. *Experiential Learning: Experience As The Source Of Learning And Development*. NJ: Prentice-Hall. Viitattu 1.9.2024. <https://learningfromexperience.com/downloads/research-library/the-process-of-experiential-learning.pdf>

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. *Oppiminen työssä*. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Martela, M. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014.

Mönkkönen, K. & Roos, S. 2023. *Työyhteisötaidot digiajassa*. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Nomentia 2024. Meistä. Viitattu 10.7.2024. <https://www.nomentia.com/fi/yritys/meista>

Palkeet 2024. Palkeet. Viitattu 5.7.2024. <https://palkeet.fi/palkeet/>

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

SAP 2024. Mikä on SAP? Viitattu 10.7.2024. <https://www.sap.com/finland/about/what-is-sap.html>

Sianoja, M., Syrek, C., de Bloom, J., Korpela, K. & Kinnunen, U. 2018. Enhancing Daily Well-Being at Work Through Lunchtime Park Walks and Relaxation Exercises: Recovery Experiences as Mediators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23, 428-442. <https://doi.org/10.1037/ocp0000083>

SoftCo 2024. About Us. Viitattu 11.7.2024. <https://softco.com/about-us/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2024. Työhyvinvointi. Viitattu 22.9.2024. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Suutala, S., Kaltiainen, J. & Hakanen, J. 2024. *Miten Suomi voi? -tutkimus: Työhyvinvoinnin kehittyminen kesästä 2021 loppuvuoteen 2023. Miten Suomi voi -tuloskooste 28.2.2024.*

Työterveyslaitos. Viitattu 23.9.2024. Ladattavissa osoitteesta <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/miten-suomi-voi>

Sydänmaanlakka, P. 2024. Innosta, innostu, innovoi: näkökulmia älykkääseen johtamiseen. E-kirja. Alma Talent Verkkokirjahylly.

Taloushallintoliitto 2024. Ura taloushallinnossa. Viitattu 20.7.2024. <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/ura-taloushallinnossa/>

Tilastokeskus 2024. Reilu viidennes palkansaajista etätyössä ainakin puolet työajastaan vuonna 2023 - koti on yhä useamman pääasiallinen työnteon paikka. Viitattu 3.8.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cluiazmgfsjyu07utsupfs442>

Tomperi, S. 2023. Käytännön kirjanpito. E-kirja. Helsinki: Edita.

Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä 2024. Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen malli. Viitattu 22.9.2024. <https://www.tyohyvinvointi.fi>

Työterveyslaitos 2024a. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 3.8.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>

Työterveyslaitos 2024b. Ajanhallinta. Viitattu 18.8.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoaika/ajanhallinta>

Tulevaisuuden työelämätaidot henkilöstön kehittämisen tueksi. 2024. HY+. Viitattu 14.9.2024. Ladattavissa osoitteesta <https://hyplus.helsinki.fi/tulevaisuuden-tyoelamataidot-henkiloston-kehittamisen-tueksi-lataa-maksuton-opas/>

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta. E-kirja. 6. painos. Helsinki: Edita.

Virtanen, A. 2021. Psykologinen palautuminen. Jyväskylä: Tuuma

Kuviot

Kuvio 1: Esimerkki Palkeiden yksikön jakautumisesta tiimeihin, joilla on omat asiakkaat, vastuualueet ja keskitetyt tehtävät	7
Kuvio 2: Tiliotteiden käsittelyn prosessi	10
Kuvio 3: Ostoreskontran poikkeusluettelon käsittelyn prosessi	11
Kuvio 4: Palkeiden tärkeimmät sidosryhmät	13
Kuvio 5: Vuorovaikutuksen viisi tasoa (mukaillen Mönkkönen & Roos 2023)	14
Kuvio 6: Etätöön mahdolliset edut ja haitat työntekijälle (mukaillen Työterveyslaitos 2024a)20	
Kuvio 7: SMART-malli (mukaillen Aho 2018)	24
Kuvio 8: Esimerkki tehtävälustasta	29
Kuvio 9: DRAMMA-malli kuvaa palautumisen kokemuksia (mukaillen Virtanen 2021, 73-79) ..	33
Kuvio 10: Kolbin (1984) mallista johdetut oppimistyylyt (mukaillen Kupias & Peltola 2019, luku 2)	39
Kuvio 11: Työssä oppiminen tapahtuu 70-20-10-mallin kautta (mukaillen Kupias & Peltola 2019, luku 1).....	40
Kuvio 12: Tiimiälytaidot (mukaillen Hiila, Hakola & Tukiainen 2019, luku 5).....	45
Kuvio 13: Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (mukaillen Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä 2024).....	49
Kuvio 14: Sisäinen ja ulkoinen motivaatio vapaa-ajalla ja töissä (Martela & Jarenko 2014, 16)	53
Kuvio 15: Ehdotukset työohjeiden kehittämiseksi	58