

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Auto- ja kuljetustekniikan koulutusohjelma  
Auto- ja korjaamotekniikka  
Ossi Leino

Opinnäytetyö

## **KORJAAMON TUOTTAVUUDEN PARANTAMINEN**

Työn ohjaaja  
Työn teettäjä  
Huhtikuu 2010

Tekn. Lis. Tauno Kulojärvi  
ME Auto Tampere, Janne Aromaa

Tekijä(t)	Ossi Leino
Työn nimi	Korjaamon tuottavuuden parantaminen
Sivumäärä	39
Työn valmistumis-kuukausi ja vuosi	Toukokuu 2010
Työn ohjaaja	Tekniikan lisensiaatti Tauno Kulojärvi
Työn tilaaja	ME Auto Tampere

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoitus oli käsitellä henkilöautokorjaamon tuottavuuden parantamista motivaation parantamisen ja huollon ydinprosessin kehittämisen avulla. Kehitysideat ja ongelmat on käyty läpi keskusteluissa ME Auto Tampereen henkilökunnan kanssa ja tulokset räätälöity erityisesti ME Auton tarpeiden mukaan. Lähtökohtana oli selvittää ongelmakohdat ydinprosessissa ja etsiä niihin ratkaisuja tutustumalla muiden yritysten toimintamalleihin ja mahdollisuuksien mukaan soveltaa muilta aloilta ideoita autokorjaamon ydinprosessiin.

Autoala kehittyy koko ajan, ja alalle tulee uutta teknologiaa jatkuvasti. Yritykselle on suuri vaikea, mutta mielenkiintoinen tehtävä vastata kilpailun, uuden teknologian, asiakkaiden odotusten ja henkilöstön hyvinvoinnin asettamiin haasteisiin. Opinnäytetyö toi uusia ajatuksia ja parannusideoita ydinprosessien kehittämiseen ja tiivistä samaan pakettiin myös jo ennestään tiedossa olleita epäkohtia. Työn tuloksia on mahdollista käyttää myös ME Auton muiden toimipisteiden toiminnan kehittämiseen niiltä osin, kuin ongelmakohdat ovat yhteisiä.

---

Avainsanat tuottavuus, korjaamo, motivaatio, tehokkuus, ydinprosessi

Writer(s)	Ossi Leino
Thesis	Increasing productivity in garage business
Pages	39
Month and Year of Completion	May 2010
Thesis Supervisor	Tech. lic. Tauno Kulojärvi
Co-operating Company	ME Auto Tampere

---

## **ABSTRACT**

The goal in this thesis was to figure out different ways to increase productivity of a garage business. Main points were to increase motivation and to develop processes. The problems and development ideas were mainly results of discussions and interviews with ME Auto Tampere personnel and the results are custom made especially for use of ME Auto Tampere. The starting point was to find the problems in processes and to develop solutions by exploring processes in different organizations and to adapt the processes.

Garage industry is under ongoing development and new technology keeps pouring in. It is a great challenge to answer the challenges of competition, new technology, customer expectations and personnels' well being. The thesis brought new ideas and summarised already known problems in development of processes. The results of this thesis are also possible to adapt to use in ME Auto's other facilities.

---

Keywords     productivity, garage, motivation, efficiency

## ALKUSANAT

Neljän vuoden uurastamisen jälkeen on taas yksi tavoite saavutettu ja insinöörin tutkinto suoritettu. Opintojen aikana on ollut niin ylä- kuin alamäkiä, mutta kaikista on selvitty ja lopputulokseen voi olla tyytyväinen.

ME Autoon tutustuin kesällä 2007 kesätöiden merkeissä. Myös vuosina 2008 ja 2009 olin kesätöissä ME Autossa. Suoritin lisäksi kaikki opintoihini liittyvät harjoittelujaksot ME Autossa. ME Auto oli työpaikkana mukava kokemus, ja erityisesti työntekijöiden hyvä yhteishenki veti puoleensa kesä toisensa jälkeen. Ehdin toimia useissa eri jälkimarkkinoinnin tehtävissä kesätöideni aikana, ja sain hyvän ja laajan kuvan autoliikkeen toiminnasta. Monipuolisesta kokemuksestani eri toimista yrityksessä oli suunnattomasti hyötyä opinnäytetyötä tehdessä. Pitkän kesätyörupeaman jälkeen insinöörityön tekeminen tuntui hyvin luonnolliselta ratkaisulta, kun keskusteluissa jälkimarkkinointipäällikkö Janne Aromaan kanssa kävi ilmi, että selvitykselle korjaamon tuottavuuden parantamisesta olisi tarvetta.

Oman osaamisen ja eri tehtävissä kehittyneiden näkemysten tuominen esille opinnäytetyönä oli hyvin palkitsevaa. ME Auton koko henkilökunnan myönteisyys toiminnan kehittämistä kohtaan auttoi todella paljon työn etenemistä ja motivoi itseänikin parempiin suorituksiin. Haluan kiittää koko ME Auto Tampereen henkilökuntaa positiivisesta asenteesta, hyvästä työympäristöstä ja myönteisyydestä kehitystä kohtaan. Lisäksi kiitoksen ansaitsevat kaikki perheenjäsenet ja ystävät, jotka ovat omalta osaltaan auttaneet opinnäytetyöni edistymisessä.

Tampereella 29. Huhtikuuta 2010

Ossi Leino

# SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ .....	1
ABSTRACT .....	2
ALKUSANAT .....	3
SISÄLLYSLUETTELO.....	4
1.0 JOHDANTO.....	6
2.0 KORJAAMOTOIMINNAN TEHOKKUUS .....	7
3.0 ME AUTON NYKYISET TOIMINTAMALLIT JA NIIDEN EPÄKOHDAT .....	8
3.1 Työn vastaanotto.....	8
3.1.1 Ajanvaraus.....	9
3.1.2 Huollon vastaanotto .....	10
3.1.3 Huollon luovutus .....	10
3.2 Varaosatoiminnot.....	10
3.2.1 Varaosien tilaus .....	11
3.2.2 Varaosien toimitus .....	11
3.3 Huollon suoritus .....	12
3.3.1 Työmääräimen hakeminen ja auton nouto .....	12
3.3.2 Auton vienti nosturille.....	13
3.3.3 Huollon suoritus .....	13
3.3.4 Työmääräimen täyttö .....	14
3.3.5 Auton vieminen pihalle ja koeajo .....	15
4.0 MEKAANISEN NOPEUDEN PARANTAMINEN HUOLTOPROSESSISSA ...	15
4.1 Työn vastaanotto.....	16
4.1.1 Ajanvaraus.....	18
4.1.2 Huollon vastaanotto .....	19
4.1.3 Huollon luovutus .....	19
4.2 Varaosatoiminnot.....	20
4.2.1 Varaosien tilaus .....	20
4.2.2 Varaosien toimitus .....	21
4.3 Huollon suoritus .....	22
4.3.1 Työmääräimen hakeminen ja auton nouto .....	22
4.3.2 Auton vienti nosturille.....	24
4.3.3 Huollon suorittaminen.....	25
4.3.4 Työmääräimen täyttö .....	26
4.3.5 Auton vieminen pihalle .....	26
4.4 Työkaluissa ja varusteissa ilmenneet puutteet.....	27

4.5	Muita parannusehdotuksia.....	28
4.5.1	Parannettavia kohteita .....	28
4.5.2	Siisteys .....	28
5.0	MOTIVAATIO.....	29
5.1	Sisäinen viestintä .....	29
5.1.1	Tiedonkulku .....	30
5.1.2	Reagointi ilmenneisiin ongelmakehtiin .....	30
5.1.3	Ongelmakehtien korjaus .....	31
5.1.4	Palaverit.....	31
5.2	Asentajan palkitseminen.....	32
5.2.1	Palkitsemismuodot .....	32
5.2.2	Provisiopalkkaus .....	34
5.3	Työhyvinvointi .....	35
6.0	TIIVISTELMÄ PARANNUSEHDOTUKSISTA.....	37
	LÄHTEET.....	39

# 1 JOHDANTO

ME Auto Tampere on autoliike, jonka toimintoihin kuuluu uusien autojen myynti, autojen huolto- ja varaosatoiminnot. ME Auto Tampere myy uusia Hyundai-, Suzuki- ja Isuzu-ajoneuvoja. Näille merkeille on myös varaosa- ja huoltopalvelut. Lisäksi ME Auto Tampere on valtuutettu Opel-merkkikorjaamo, joka tarjoaa huoltoja ja varaosia Opel-merkkisille henkilöautoille. ME Auto Tampereen, ja muut ME Autotalot omistaa Hyundai, Suzuki ja Isuzua maahantuova Simetron Group OY. (Aromaa, Janne. haastattelu 5.2.2010)

ME Autotalojen tärkeimmiksi tavoitteiksi on asetettu vuodelle 2010 tehokkuuden parantaminen ja uusien asiakkaiden hankkiminen. (Aromaa, Janne. haastattelu 5.2.2010) Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, miten ME Auto Tampereen toimintaa voitaisiin saada muutettua tehokkaammaksi. Tulosten pohjalta tehdä ehdotuksia toiminnan muuttamiseksi siten, että tehokkuus parantuisi ja yrityksen tuottavuus saataisiin paremmaksi.

Korjaamon taloudellisesta näkökulmasta tulos tulee asentajien mahdollisimman tehokkaasta työstä. Muut työntekijät ovat niin sanotusti tuottamattomia henkilöitä. Sen tähden tuloksen parantamiseksi asentajien työskentelyn tehokkuus pitäisi maksimoida. Tuottamattomat henkilöt tulisi valjastaa mahdollisimman hyvin avustamaan ja nopeuttamaan asentajien työtä, jotta asentaja saisi mahdollisimman paljon työtä tehtyä käytettävänä olevan ajan rajoissa.

Tutkimus suoritetaan tutustumalla eri työtehtäviin ME Auto Tampereen työntekijöiden kanssa, haastatteleamalla alan ammattilaisia eri yrityksistä ja pohjaamalla osa tiedoista omaan aiempaan työkokemukseen yrityksessä. Yrityksen toimintamalleihin tutustutaan myös Janne Aromaan opinnäytetyö Korjaamon ydinprosessi, ME Autotalot (2009) avulla. Opinnäytetyössäni pyritään välttämään päällekkäisyyksiä ja täydentämään Aromaan tutkimusta.

Opinnäytetyössä pyritään välttämään korjaamoslangia, mutta lukijan oletetaan tietävän autoliikkeen termistö ja toimintamallit pääpiirteissään.

## 2 KORJAAMOTOIMINNAN TEHOKKUUS

Korjaamon tehokkuudella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa korjaamon tuottavuutta eli sitä, kuinka paljon korjaamo tekee taloudellista tuottoa suhteutettuna käytettyihin työtunteihin. Korjaamon tuottavuus lasketaan kaavasta 1. (Aromaa, Janne. haastattelu 5.2.2010) Tuottavuutta voidaan kaavan mukaan parantaa joko lisäämällä laskutettavia tunteja tai vähentämällä läsnäolotunteja. Näistä läsnäolotuntien vähentäminen ei käytännössä onnistu. Asentajien työpäivä on 7,5 tuntia päivässä. Keskitytään siis laskutettavien tuntien määrän lisäämiseen.

$$\text{Tuottavuus} = \frac{\text{Laskutetut tunnit}}{\text{Läsnäolotunnit}} \cdot 100\% \quad (1)$$

Laskutettavien tuntien määrää voi nostaa parantamalla korjaamotyöskentelyn tehokkuutta. Tehokkuus muodostuu suhdeluvusta joka saadaan kaavasta 2.

$$\text{Tehokkuus} = \frac{\text{Laskutetut tunnit}}{\text{Työhön käytetyt tunnit}} \cdot 100\% \quad (2)$$

Laskutettavien tuntien lisääminen ei ohjeaikoihin perustuvalla laskutuksella ole mahdollista, jos ohjeaikoja ei ryhdytä muuttamaan. Ohjeaikojen muuttaminen on mahdollista käyttäen niin kutsuttua korjauskerrointa, jolla kerrotaan ohjeaika. Lisätöiden työvaiheiden kanssa ei käytetä ainakaan toistaiseksi ohjeaikakäytäntöä, vaan työnjohtaja hinnoittelee lisätöihin käytetyn ajan sen mukaan, paljonko aikaa on kulunut työtä tehtäessä. Joissain tapauksissa työnjohtaja käyttää omaa harkintaansa laskutettavien tuntien määrittelyyn. Näin työhön käytettäviä tunteja keskitytään vähentämään. Asiakkaalta voidaan laskuttaa vain asentajan tekemää työtä. Tästä näkökulmasta katsottuna autokorjaamon ainoita tuottavia henkilöitä ovat asentajat. Näin muiden työntekijöiden toiminnan tulisi tuottavuuden parantamiseksi keskittyä asentajien työskentelyn nopeuttamiseen ja helpottamiseen.



Tämän näkökulman pohjalta varaosapuolen tulee tarjota oikeat varaosat oikeaan autoon oikeaan aikaan ja huoltoneuvojan tulee huolehtia, että töitä on koko ajan tarjolla ja töiden tekeminen sujuu jouhevasti. Pohjimmiltaan on siis kyse ajankäytön tehostamisesta.

Opinnäytetyössäni olen jakanut tuottavuuden kahteen isoon tekijään: motivaatioon ja ajankäytön tehostamiseen, joilla on useita alakohtia. Hyvin motivoitunut työntekijä on tarkka, tekee vähemmän virheitä ja suorittaa työt ripeästi. Motivoitunut työntekijä aiheuttaa vähemmän uusintakäyntejä, jolloin laskutettavien tuntien osuus nousee. Ajankäytön tehostamisella saadaan työn tekeminen tehokkaammaksi, kun asentaja saa tehtyä saman työn lyhyemmässä ajassa. Näin saadaan työhön kulutettu aika pienemmäksi, ja päästään lähemmäksi ohjeaikaa tai parhaassa tapauksessa sen alle. Osa ajankäytön tehostamista on myös ajanvarausten tehokas sijoittelu. Työpäivä pitäisi saada varattua niin täyteen että ylimääräistä aikaa ei yksinkertaisesti jäisi. Toisaalta kuitenkin pitäisi olla pelivaraa mahdollisesti ilmeneviä lisätöitä varten.

Näitä kahta asiaa parantamalla pyritään kehittämään korjaamon tehokkuutta paremmaksi.

### **3 ME AUTON NYKYISET TOIMINTAMALLIT JA NIIDEN EPÄKOHDAT**

ME Auto Tampereen toimipisteessä käytetyt toimintamallit kerrotaan tässä luvussa. Luvussa 4 on ehdotuksia mekaanisen nopeuden parantamiseen ja luvussa 5 on ehdotuksia motivaation parantamiseksi. Näiden ehdotusten perusteella tehokkuutta saataisiin nostettua ja ylimääräistä ajankäyttöä karsittua. Lukuun on koottu keskitetysti opinnäytetyötä tehtäessä ilmenneet parannusehdotukset.

#### **3.1 Työn vastaanotto**

Tässä luvussa kerrotaan työnjohdon tekemät työvaiheet siltä osin, kuin se on olennaista tehokkuuden parantamisen kannalta. Asiakaspalvelun näkökulma on

jätetty tarkoituksella käsittelemättä. Työn vastaanottoa pyritään kehittämään asentajan kannalta jouhevammaksi, jolloin asentajalle jäävää ylimääräistä aikaa saadaan vähennettyä.

### **3.1.1 Ajanvaraus**

Ajanvaraukset tapahtuvat joko puhelimitse, internetissä jätetyn ajanvarauspyynnön pohjalta tai siten, että asiakas käy paikanpäällä varmaamassa huollon. Ajanvarausta tehtäessä on tärkeää varmistaa asiakkaan puhelinnumeron vastaavan asiakastietoihin merkittyä siltä varalta, että huollosta pitää ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Ajanvarausta tehtäessä huoltoneuvoja tarkistaa kustannusarvion Hyundai Super Service Menu -järjestelmästä ja kertoo sen asiakkaalle. Järjestelmä on otettu käyttöön kaikissa ME Auton toimipisteissä vuoden 2010 alussa. Hyundai Super Service Menu -järjestelmästä tulostetaan samalla huoltoseloste, joka liitetään työmääräimeen ja toimitetaan varaosamyyljälle varaosien ennakkokeräystä varten. Kustannusarvio merkitään ylös. Opel, Suzukin ja Isuzun osalta käytössä on taulukot, joista näkee huoltojen ohjeajat ja kustannusarviot.

Ajanvarauksessa on tullut vastaan ongelmia iltapäivien mahdollisimman tehokkaasta täyttämisestä. Usein käy niin, että asentaja saa edellisen huoltonsa valmiiksi kello kolmen ja neljän välillä. Silloin aika ei riitä enää välityön aloittamiseen, ja väli on liian lyhyt varattavaksi etukäteen asiakastyöksi. Toinen ongelma on se, että asiakkaat haluavat odotusaikoja kesken päivän. Silloin on riskinä, että keskelle päivää jää ylimääräistä odotusta asentajalle kun asiakas ei ole vielä tuonut autoaan, kun asentaja olisi valmis ottamaan sen työn alle. Näin käy usein, jos asentaja saa edellisen työn valmiiksi ennen odottavaksi sovittua ajanvarausta tai asiakas on myöhässä.

Päivän täyteen varaaminen asettaa myös haasteen siinä, miten ylimääräisen ajan saisi mahdollisimman pieneksi, samalla kuitenkin jättäen aikaa mahdollisesti ilmeneville lisätöille. Varovaisen ajanvaraustavan huonona puolena on iltapäiviin jäävä ylimääräinen aika.

### ***3.1.2 Huollon vastaanotto***

Huollolle merkittynä päivänä asiakas tuo auton huoltoon. Huoltoneuvoja varmistaa asiakkaan yhteystiedot ja kysyy asiakkaalta ennakkoon luvan mahdollisille lisätöille. Lupa kysytään polttimoiden vaihdolle, lasinpesunesteen lisäykselle, jarrupalojen vaihdolle, pyyhkijänsulkien vaihdolle, jarrunesteen vaihdolle ja päältä pesulle. Asiakkaalle kerrotaan huollon kustannusarvio ja oletettu valmistumisaika huollolle. Huoltoneuvoja merkitsee auton avaimiin laitettavaan avaimenperään auton sijainnin, tulostaa työmääräimen asentajaa varten, pistää sekä paperit että avaimet värikoodattuun muovikuoreen ja laittaa työmääräimen asentajan työmääräinlokeroon odottamaan asentajan vapautumista edelliseltä työltä. Odottavat asiakastyöt pistetään siniseen kuoreen, muut asiakastyöt punaiseen kuoreen ja sisäiset työt kirkaaseen kuoreen.

Ongelma on aamun ruuhka. Huolto pitäisi saada asentajalle tehtäväksi välittömästi asentajan työajan alussa. Jos huoltoon tulevaa autoa ei ole vastaanotettu ja työmääräintä käsitelty asentajan lokeroon asentajan työajan alkaessa, joutuu asentaja turhaan odottamaan.

### ***3.1.3 Huollon luovutus***

Saatuaan asentajalta tehdyn työn työmääräimen huoltoneuvoja avaa työmääräimen tietokoneelta ja keskustelee tarvittaessa asentajan kanssa tehdystä huollosta. Tämän jälkeen huoltoneuvoja tekee työmääräimelle tarvittavat muutokset, kuten myy työmääräimelle autoon vaihdetut polttimot ja lähettää asiakkaalle viestin valmistuneesta huollosta.

## **3.2 Varaosatoiminnot**

Varaosatoiminnan tarkoitus on tukea korjaamon toimintaa siten, että tarvittavat varaosat ovat saatavilla ja valmiiksi kerättynä huollettavan auton tullessa työn

alle. Varaosamyynnin osalta käsitellään vain korjaamolle tapahtuvaa varaosamyyntiä.

### ***3.2.1 Varaosien tilaus***

Kun huoltoneuvoja toimittaa ajanvarauksen tekemisen jälkeen työmääräimen ja huoltoselosteen varaosamyyjälle, varmistaa varaosamyyjä, että tarvittavat huolto- tai korjausosat ovat oikeita ja että niitä on saatavilla. Mikäli osia ei ole hyllystä, huolehtii varaosamyyjä tarvittavien varaosien tilaamisesta siten, että ne ovat saatavilla huollolle varattuna päivänä.

Varaosat eivät aina saavu ajallaan, jolloin ajanvarausta pitää siirtää eteenpäin. Tästä syystä voi aikatauluun jäädä aukkoja, joita on hankala täyttää.

Tarvittavia varaosia ei ole aina tilattuna, kun korjaus on tulossa työn alle. Korjaukseen tarvittavat osat tilataan vasta, kun auto on purettu nosturilla, vaikka vastaava vika olisi ollut jo jossain aiemmassa tapauksessa. Tämän seurauksena auto jää seisomaan nosturille, korjaus viivästyy ja aikataulut menevät uusiksi. Tällä hetkellä maahantuonnin asettama linjaus on, että korjausosat tilataan vasta, kun vika on selvitetty. Syynä on pyrkimys pitää varaston arvo kohtuullisena.

### ***3.2.2 Varaosien toimitus***

Varaosien toimitus asentajille tapahtuu yleensä keräämällä varaosat korjaamon tiloissa olevaan ennakkokeräyshyllyyn. Hyllyssä on jokaiselle viikonpäivälle oma hyllyrivi, johon kyseisenä päivänä tarvittavat huolto-osat asetetaan. Hyllystä asentaja voi käydä hakemassa osat ottaessaan huollon työn alle. Asentajan tullessa kesken huollon kysymään esimerkiksi vääränmallisen suodattimen tilalle toista suodatinta tai kuluneiden jarrupalojen tilalle vaihdettavaksi uusia jarrupaloja varaosamyyjä hakee osat varaosavarastosta, myy ne työmääräykselle ja toimittaa asentajan nosturipaikalle. Ruuhkaisina hetkinä ja tarvittaessa myös huoltoneuvojat pystyvät auttamaan varaosien toimittamisessa.

Asentajalla menee hetki hakiessaan ja etsiessään oikeat osat ennakkovaraushyllystä. Suurempi hidaste työn tekemiselle kuitenkin on väärin osien vaihtaminen ja lisätöihin tarvittavien osien saaminen. Jos varaosamyyjä ei ole heti tavoitettavissa, viivästyy osien saaminen huomattavasti. Ylimääräistä aikaa kuluu joka tapauksessa myös, kun varaosamyyjä on heti tavoitettavissa. Asentajan täytyy käydä varaosamyyjän luona ja selvittää, mitä osia hän tarvitsee.

Ennakkokeräyksessä on väärin huoltopakettien osia kerättynä. Joissain huolloissa mennään vanhan huolto-ohjelman mukaan, kun taas toisissa mennään uuden huolto-ohjelman mukaan (ongelma Hyundai-huoltojen kanssa). Osia kerätään välillä ristiin tehtävän huolto-ohjelman kanssa. Hyundain osalta on otettu uusi järjestelmä käyttöön, jonka käyttäminen on parantanut tilannetta huomattavasti.

### **3.3 Huollon suoritus**

Huollon suoritukseen kuuluvat kaikki asentajan tekemät toimenpiteet siitä hetkestä, kun asiakas jättää auton pihalle, tai sisäinen asiakas tekee työmääräimen aina siihen hetkeen asti, kun huolto on suoritettu loppuun ja auto ajettu asiaan kuuluvalla paikalle.

#### ***3.3.1 Työmääräimen hakeminen ja auton nouto***

Ottaessaan huollon työn alle asentaja hakee työmääräimen työmääräinlokerikosta omalta kohdaltaan ja keskustelee tarvittaessa huoltoneuvojan kanssa huollon tai korjauksen sisällöstä. Keskusteltuaan huoltoneuvojan kanssa asentaja leimaa itsensä työmääräimelle korjaamotiloissa työnjohdon läheisyydessä olevalla tietokoneella ja lähtee hakemaan autoa pihalta.

Ajoneuvot ovat enimmäkseen pysäköity etupihalle pääoven läheisyyteen. Erillistä pysäköintialuetta huoltoon tuleville ja huollosta valmistuneille autoille ei ole varattu. Myös uudet varusteltavat autot ovat etupihalla tai korjaamon päädyssä, johon on lyhyt matka korjaamolta. Vaihtoautot ovat sisätiloissa

vaihtoautomyyntien tiloissa, joka sijaitsee toisessa päässä rakennusta kuin korjaamo. Vaihtoautoa hakiessaan asentaja joutuu välillä siirtelemään toisia vaihtoautoja pois tieltä. Tarvittaessa asentaja suorittaa autolla koeajon, jonka jälkeen hän ajaa auton korjaamohalliin toimenpiteitä varten.

Korjaamohallin ovi aukeaa ulko- ja sisäpuolelle asennetuista naruista vetämällä. Ulkopuolella olevan narun kiinnitysmekanismissa on ollut vikaa viime aikoina.

### ***3.3.2 Auton vienti nosturille***

Ajaessaan autoa sisään korjaamohalliin asentaja tarkistaa jarrujen ja iskunvaimentimien toiminnan korjaamohallin ovensuuhun sijoitetulla testiradalla. Samalla asentaja voi tarkistaa takavalojen toiminnan lähellä olevan peilin kautta. Usein kuitenkin takavalojen tarkastaminen tässä vaiheessa unohtuu ja asentaja tarkastaa vain jarrujen ja iskunvaimentimien toiminnan. Etuvalojen tarkistamista varten ei ole lainkaan peiliä.

Tehtyään nämä tarkastukset asentaja ajaa auton nosturille. Nosturipaikat ovat asentajien itse valitsemia. Nosturipaikkojen valinta suoritettiin autoliikettä perustettaessa. Tämänhetkisistä asentajista kolme neljästä ovat olleet ME Autossa töissä Tampereen toimipisteen perustamisesta lähtien.

### ***3.3.3 Huollon suoritus***

Huollon suorituksessa tarkastellaan huollon yleistä suorittamista siten, että se kattaa mahdollisimman hyvin kaikki huollot keskittymättä kuitenkaan eri määräaikaishuoltojen välisiin eroihin.

Korjaamolla on käytössä nelipilarinosturi, jota käytetään pääasiassa ohjauskulmien säätämisessä ja isojen autojen huoltamisessa, kaksi saksinosturia ja viisi kaksipilarinosturia, jotka ovat asentajakohtaisia nostureita. Osa nostureista on niin sanotusti vapaita nostureita, jotka eivät ole asentajakohtaisia. Työkalut ovat pakeissa, jotka kulkevat pyörillä tarvittaessa toiselle työpisteelle. Tarvittavat

öljyt ja nesteet ovat saatavilla hanoista, jotka sijaitsevat nosturipaikkojen vieressä. Erikoistyökalut sijaitsevat korjaamon nurkkaan sijoitetusta hyllystä, jossa niillä on nimikoidut paikat työkalun mukaisesti. Aivan kaikilla erikoistyökaluilla ei ole nimikoitua paikkaa.

Huolto suoritetaan huoltoselosteen mukaan. Huoltoselosteesta on luettavissa lista kyseiseen määräaikaishuoltoon tehtävistä toimenpiteistä ja tarkastuksista. Jokaisella asentajalla on pakissaan kaikki yleisimpiin töihin ja toimenpiteisiin tarvittavat työkalut, joten huoltoa suoritettaessa työkalut ovat hyvin saatavilla.

Ongelmaksi työkalujen löytyvyydessä on ilmennyt niiden leviäminen ympäri hallia. Tämä on seurausta siitä, että asentaja tekee töitä useammalla nosturilla, jos asentajakohtaiselle nosturille jää auto odottamaan uutta ajanvarausta tai tilattavia varaosia. Jos työkalu on väärällä paikalla, lainataan puuttuvaa työkalua toiselta asentajalta. Hetken jatkuttua työkalut ovat joutuneet kauas omilta paikoiltaan.

Huollettavilla merkeillä on erilaiset huoltoselosteet ja niitä tulkitaan hieman eri tavalla. Suzukin ja Isuzun huoltoselosteessa on näkyvissä yhtä aikaa kaikki määräaikaishuollot, kun taas Opelilla ja Hyundailta on erilaiset huoltoselosteet eri huolloille. Huoltoselosteissa kaikki toimenpiteet on listattu yhteen jonoon. Asentaja käyttää omaa harkintaansa, missä järjestyksessä työvaiheet tekee.

### ***3.3.4 Työmääräimen täyttö***

Noutaessaan huollettavaa tai korjattavaa ajoneuvoa pihalta asentaja merkitsee työmääräimeen auton mittarissa olevat kilometrit. Jos työmääräimessä on eritelty useampia kohtia, kuten määräaikaishuolto, polttimon vaihto ja jarrupalojen vaihto, merkitsee asentaja kyseisen työn suoritetuksi. Suoritus merkitään kirjaamalla kyseisen kohdan eteen esimerkiksi OK/11, jossa 11 on asentajan henkilökohtainen asentajanumero. Huoltoa tehdessään asentaja merkitsee tehdyt työvaiheet huoltoselosteeseen, josta ilmenee huollon eri työvaiheet. Työmääräimeen merkitään myös huollossa tai korjauksessa käytetyt varaosat, joita työmääräimelle ei ollut etukäteen merkitty. Tällaisia ovat

esimerkiksi paikanpäällä diagnosoidut vialliset osat, jotka on samalla käynnillä vaihdettu ja palaneet polttimot. Työmääräimeen merkitään myös käytettyjen öljyjen määrät, esimerkiksi 3,0l Mobil ESP. Lopuksi asentaja täyttää huoltokirjan ja laittaa huollon kohdalle leiman.

### ***3.3.5 Auton vieminen pihalle ja koeajo***

Kun huolto tai korjaus on valmis, suorittaa asentaja lyhyen koeajon, josta ilmenee auton oikea toiminta. Koeajon jälkeen auto pysäköidään etupihalle, josta asiakas voi sen noutaa maksettuaan huollon tai korjauksen laskun. Pysäköityään auton etupihalle asentaja toimittaa työmääräimen huoltoneuvojalle ja keskustelee huollossa ilmenneistä asioista, joihin olisi syytä mahdollisesti kiinnittää huomiota ja kertoa edelleen asiakkaalle. Annettuaan työmääräimen huoltoneuvojalle ja keskusteltuaan huollosta on asentaja valmis aloittamaan seuraavan työn.

## **4 MEKAANISEN NOPEUDEN PARANTAMINEN HUOLTOPROSESSISSA**

Tässä luvussa käsitellään huollon suorittamisen nopeuttamista ja pohditaan toimintamalleja, joilla käytettävän ajan saisi hyödynnettyä tehokkaammin. Työn vastaanottoon ja varaosatoimintaan pyritään laatimaan ehdotuksia, jotka nopeuttaisivat asentajan toimintaa ja asioimista huoltoneuvojien ja varaosamyymjän kanssa.

Prosessissa on myös kohtia, jotka eivät suoraan liity seuraaviin kohtiin, joissa ajankäyttöä voidaan ja on syytäkin tehostaa

Nykyisellään ruokatunnit venyvät puolesta tunnista usein 45 minuuttiin. Kun tämä erotus kerrotaan asentajien määrällä, saadaan menetetyn viikoittaisen työmyynnin suuruudeksi viisi tuntia. Tämänhetkiselällä 85 €/h tuntilaskutuksella menetettävä summa on 425 € 20-päiväisellä työkuulla kuukausittaisen työmyynnin menetys on 1700 €



Vapaa-aikaa jää kuitenkin jäljelle tarkastakin työpäivän aikatauluttamisesta huolimatta. Ylimääräiset hetket voisi kuitenkin käyttää hyödyksi siten, että esimerkiksi tupakkatauot pidetään silloin, kun on töiden välissä aikaa. Tupakoimaan mennessään asentaja saa usein seurakseen muita tupakoivia asentajia, ja välillä myös tupakoimattomiakin asentajia. Näin tupakkatauko vie 3–4 asentajan työaikaa yhtä aikaa. Jos tupakkatauon oletetaan kestävän 3 minuuttia ja tupakkataukoja arvioidaan päivässä olevan kuusi kappaletta (kahvitaukoihin ja ruokatuntiin yhtyvät tauot jätetään huomiotta arviossa), päivässä aikaa tupakkataukoihin menee 54–72 minuuttia. Viikossa tämä tarkoittaa 270–360 minuuttia ja kuukaudessa (20-työpäiväinen työkuu) 1080–1440 minuuttia. Tämä on 18–24 työtuntia, jotka voitaisiin muuten laskuttaa. Euroissa se tekee yhteensä 1530–2040 €olettaen, että tupakkatauot kaikki voisi pitää taukojen yhteydessä tai silloin, kun on odotusaikaa ennen seuraavan huollon saapumista. Käytännössä luku on kuitenkin pienempi kuin yllä laskettu, joten sen voidaan arvioida olevan noin 1500 €

Yhteensä pitkitetyistä ruokatunneista ja tupakkatauoista tulee siis kuukausittain 3200 € edestä laskuttamatonta läsnäoloaikaa. Ensimmäisenä parannuksena tilanteeseen tupakkataukoja pitäisi saada siirrettyä vapaahetkiin. Toinen tavoite voisi olla kannustaa työntekijöitä vähentämään tupakoimista ja jopa lopettamaan tupakointi.

#### **4.1 Työn vastaanotto**

Työn vastaanotossa on otettu käyttöön uusi käytäntö, jossa hyödynnetään Hyundai Super Service Menu-ohjelmistoa. Ajan myötä selviää, miten hyvin järjestelmä toimii. Tällä hetkellä se vaikuttaisi olevan varsin käytännöllinen ja täsmällinen.

Työn vastaanoton kaksi ongelmapistettä ovat työpäivän alku ja työpäivän loppu. Työpäivän alussa ensimmäisen asentajan aloittaessa työt samaan aikaan kuin huollon vastaanotto aukeaa, ei ensimmäinen työ ole vielä vastaanotettu ja asentaja joutuu odottamaan hetken saadakseen päivän ensimmäisen työnsä.

Toinen ongelma työn vastaanotossa on iltapäivät, joiden optimaalinen täyttäminen on haastavaa. Asentaja saa monesti päivän työnsä valmiiksi jo kello kolmen ja neljän välillä, eikä aika riitä seuraavan työn suorittamiseen.

Työn vastaanotto on pääasiassa huoltoneuvojan ja asiakkaan välistä kontaktia eikä siten suoranaisesti liity asentajien työn nopeuttamiseen ja helpottamiseen muuten kuin ajanvarausten tehokkaan täyttöprosentin kautta.

Huoltoneuvojen välillä ei ole tarpeeksi keskustelua. Esimerkiksi aamulla iltavuoron saapuessa paikalle pitäisi keskustella ja selvittää, mitä aamulla on tapahtunut korjaamolla, mitä siellä tapahtuu parhaillaan ja mitä siellä tapahtuu hetken päästä. Myös aamun aikana tietoon tulleista mahdollisista välitöistä pitäisi ilmoittaa eteenpäin. Tämänhetkinen tilanne on, etteivät molemmat huoltoneuvojat tiedä, mitä korjaamolla tapahtuu. Molempien pitäisi olla selvillä koko ajan korjaamon työtilanteesta ja miten paljon välitöitä on mahdollista ottaa. Ajanvaraustaulukkoon verrattuna tilanteen muuttamisesta pitäisi myös aina etukäteen mainita toiselle huoltoneuvojalle, jolloin molemmat pysyvät tilanteen tasalla. Jos molemmat ovat suunnitelleet muutoksia siten, että ne menevät keskenään päällekkäin, aikataulun kanssa voidaan joutua hankalaan tilanteeseen. Keskustelu ja tilanteen tasalla pysyminen lisäävät huomattavasti huoltoneuvojen motivaatiota ja työpäivän tehokas hyödyntäminen parantuu. Toisen toiminnan huomiotta jättäminen vähentää kiinnostusta suorittaa työ mahdollisimman hyvin.

Tällä hetkellä kustannusarvio huollosta annetaan asiakkaan sitä pyytäessä ja tilanteen mukaan, kun se on helposti saatavilla myös silloin, kun asiakas ei sitä erikseen pyydä. Tähän hyvä muutos olisi kustannusarvion kertominen jokaisessa välissä, kun asiakaskontaktia tapahtuu. Uusi Hyundai Super Service System mahdollistaa melko tarkan kustannusarvion antamisen jo ajanvarausta tehtäessä, jolloin sen antaminen jo aikaa varattaessa on suotavaa. Kustannusarvion antaminen myös autoa huoltoon tuotaessa muistuttaa asiakasta huollon hinnasta ja antaa luottamusta yrityksen toimintaan. Ennen kaikkea huollon loppusumma ei pääse olemaan yllätys kun kustannusarvio on kerrottu asiakkaalle siten, että se on varmasti jäänyt mieleen.

Kustannusarvion mahdollisesti ylittävistä lisätöistä on myös hyvä informoida asiakasta etukäteen, että ne eivät sisälly huollon kustannusarvioon. Myös tapauksissa, joissa lisätyöt pysyisivät kustannusarvion sisällä 15 % joustolla AUNE-ehtojen mukaisesti, on asiakkaalle hyvä ilmoittaa kustannusarvion ylittyvän ja varmistaa, haluaako asiakas tästä huolimatta lisätyön tehtäväksi. Näin asiakkaalle jää parempi kuva yrityksestä.

#### ***4.1.1 Ajanvaraus***

Ajanvaraukset pitäisi pyrkiä tekemään siten, että asentajilla olisi heti seuraava työ odottamassa, kun edellinen valmistuu. Lisäksi töitä pitäisi olla tasaisesti koko työpäivän ajan ilman ylimääräisiä odotusaikoja.

Edellisessä luvussa mainitun aamun lisäksi odotusaikaa tulee keskelle päivää, jos asiakas varaa ajan keskelle päivää ja tuo autonsa huoltoon hieman myöhässä sovittuun nähden. Näin on usein varsinkin niissä tapauksissa, joissa asiakas jää odottamaan autonsa valmistumista paikanpäälle. Hyvä tapa asian korjaamiselle olisi saada kaikki asiakkaat tuomaan autonsa heti aamulla huoltoon ja asiakkaat noutamaan autonsa neljän jälkeen iltapäivällä. Esimerkiksi Tammerautolla on käytäntönä ottaa odottavia huoltoja vain kello kahdeksalta aamulla ja rajattu määrä ruokatunnin jälkeen kello 12 päivällä. (Huttunen, Martti. haastattelu 22.3.2010)

Odottavia huoltoja tulisi varata vain aamuksi. Näin saadaan lisää pelivaraa muiden päivän huoltojen järjestelyyn ja mahdollisiin aikataulun muutoksiin, joille ilmenee tarvetta kesken päivän. Kiinteä ajanvaraus, jota ei voida huollon omien tarpeiden mukaan siirtää päivän sisällä suoritettavaksi toiseen aikaan, asettaa selvän rajan, jonka mukaan on toimittava huoltoja järjestellessä. Odotusaikaa muodostuu, kun asentaja saa edellisen työnsä esimerkiksi 20 minuuttia etujassa valmiiksi, mutta seuraava huolto ei ole vielä saapunut. Jos auto olisi tuotu heti aamulla huoltoon ja jätetty koko päiväksi, sen olisi voinut ottaa välittömästi huollettavaksi kun edellinen työ valmistui.

Odotusaikaa jää usein myös iltapäivälle juuri ennen työajan loppumista. Syynä tähän on liian suuren pelivaran jättäminen ajanvarauksia tehtäessä. Pelivara on kuitenkin kompromissi päivän mahdollisimman suuren täyttämisen ja lisätöiden ennakoimisen välillä. Iltapäivien odotusaikojen poistamiseen hyvä vaihtoehto on varata huoltoja siten, että ne jäävät työpäivän loppuessa kesken ja niitä pääsee jatkamaan heti seuraavana aamuna. Käytännössä tätä on mahdollista soveltaa sisäisten asiakkaiden osalta uusien autojen varusteluun ja vaihtoautokunnostuksiin. Ulkoisille asiakkaille tällaisen menettelyn markkinointi on luultavasti hankalaa, koska auto pitäisi jättää kahdeksi päiväksi korjaamolle. Myös aamun työn odottaminen poistuu kun, edellistä työtä pääsee jatkamaan heti aamulla.

#### ***4.1.2 Huollon vastaanotto***

Aamulla ensimmäinen asentaja aloittaa työt samaan aikaan, kun huollon vastaanotto aukeaa kello 7:30. Ensimmäisen asiakkaan kanssa tehtävä paperityö vie hieman aikaa, jolloin asentaja odottaa päivän ensimmäistä työtään. Tavoitteena olisi, että asentajalla on työ odottamassa työmääräinlokerikossa, kun hän aloittaa työpäivän. Ratkaisu ongelmaan voisi olla joko huollon vastaanoton aikaisempi aukeaminen tai asentajan myöhempi työpäivän alkamisaika. Huoltoneuvojalle pitäisi olla enemmän aikaa valmistella päivän työt asentajille. Jo 15 minuuttia enemmän aikaa aamulla poistaisi asentajalta ylimääräisen odotusajan. Huoltoneuvojen ja asentajien eri aikaan alkavat työpäivät ovat käytössä muun muassa Tammerautossa. (Huttunen, Martti. haastattelu 22.3.2010)

#### ***4.1.3 Huollon luovutus***

Huollon luovutus on huoltoneuvojan ja asiakkaan välistä kontaktia, eikä siten suoranaisesti vaikuta asentajan työskentelyyn. Vain jos asentajan täytyisi päästä keskustelemaan huoltoneuvojan kanssa huollosta, lisätöistä tai korjaukseen liittyvistä menettelyistä tai yksityiskohdista silloin, kun huoltoneuvoja on luovuttamassa huollettua autoa asiakkaalle, on asiakaskontaktin kestämisestä asentajan työskentelylle haittaa. Mahdollisimman nopea asiakaskontakti jättää

huoltoneuvojalle aikaa muihin tehtäviin, kuten asentajan kanssa toimimiseen ja muiden huoltojen paperitöiden tekemiseen. Huollot olisi hyvä olla käsiteltynä mahdollisimman pitkälle siihen mennessä kun asiakas saapuu. Näin on kaikki ylimääräinen asiakaskontaktiin menevä aika saatu minimoitua, ja huoltoneuvoja voi tehokkaasti keskittyä muihin tehtäviinsä.

## **4.2 Varaosatoiminnot**

Varaosien toimituksessa ja oikeiden osien saamisessa ilmeni puutteita asentajien kanssa käydyissä keskusteluissa. Ongelmia ei kuitenkaan ollut usealla osa-alueella, vaan ne keskittyivät muutamaaan pääkohtaan. Näitä kohtia pyritään selvittämään ja kehittämään paremmin toimiviksi saatujen tietojen, toisiin toimintamalleihin tutustumisen ja oman kokemuksen perusteella.

### ***4.2.1 Varaosien tilaus***

Varaosien tilauksessa ongelmaksi on muodostunut se, että ennakkoon aavistettavaan vikaan ei ole tilattu osia, vaikka aiempien kokemusten perusteella vaihtamalla tietty osa tai tietyt osat on vika saatu kuntoon. Syynä tähän on varaston arvon kurissa pitäminen. Joitain kompromisseja on kuitenkin tehty edullisten ja usein hajoavien osien kohdalla. Nykyistä tilannetta ei ole syytä alkaa muuttamaan, mutta yleisiin tyyppivikoihin voidaan harkita korjausosia tilattavaksi etukäteen sen sijaan, että osa tilattaisiin vasta vikadiagnoosin jälkeen.

Huollon ajanvarauksen ja varaosien tilaamisen yhteensovittaminen tuottaa myös ongelmia. Jos asiakas varaa aikaa autonsa korjaukselle ja korjaus vaatii osia, joita ei löydy maahantuojan varastoista, kestää osien saapuminen jopa kaksi viikkoa. Jos ajanvaraus on sovittu ennen, kuin osat saapuvat, joudutaan ajanvarausta muuttamaan ja se aiheuttaa uusia järjestelyjä. Uutta ajanvarausta voi olla vaikea saada sopimaan aikatauluun ja vanhan ajanvarauksen jättämä aukko pitää saada täytettyä jollain muulla työllä. Ongelmaa on saatu osittain ratkaistua sillä, että myös huoltoneuvojat voivat selvittää varaosien saatavuutta. Yhteistyötä varaosamyynnin ja huoltoneuvojien välillä olisi kuitenkin tiivistettävä.

#### **4.2.2 Varaosien toimitus**

Varaosat toimitetaan korjaamolle pääasiassa ennakkokeräyksen kautta. Ennakkokeräys on kehitetty varsin toimivaksi, parannuksena voisi kuitenkin saada ennakkokeräyksessä olevaan työmääräimeen selvästi näkyville rekisterinumeron, josta näkisi mitä autoa varten osat ovat kerätty. Näin hyllyn käyttö nopeutuisi asentajille.

Ongelmallisempi alue varaosien toimituksessa on lisätöiden vaatimat varaosat ja varaosat, jotka eivät sovi huollettavaan autoon. Nämä osat on aina vaihdettava sopiviin osiin. Lisätöiden vaatimiin varaosiin kuuluvat esimerkiksi pyyhkimen sulat ja jarrupalat. Polttimot ovat saatavilla korjaamotiloista. Jos ennakkokeräyksessä on ollut vääränlainen varaosa, on se vaihdettava myös oikeanlaiseen. Nämä kaksi tilannetta johtavat lisäkontaktiin asentajan ja varaosamyymjän välillä. Kontaktia nopeuttaa jo tällä hetkellä huoltoneuvojen mahdollisuus toimia varaosatehtävissä varaosamyymjän ollessa varattu.

Aikaa toimenpiteessä kuluu neljään eri vaiheeseen:

1. Asentajan käyminen varaosamyymjän luona
2. Osatarpeen selvittäminen
3. Varaosan etsiminen (järjestelmästä ja varastosta)
4. Varaosan toimittaminen

Kaikki vaiheet käydään läpi tilanteessa jossa asentaja saapuu varaosamyymjän luo, kertoo mitä tarvitsee ja vie osan mukanaan työpisteelle. Tämä on eniten aikaa vievä toimintamalli.

Toinen sinänsä hyvä ja melko tehokas toimintamalli on asentajan käyminen varaosamyymjän luona selvittämässä varaosatarpeen, ja sen jälkeen palaaminen työpisteelle jatkamaan töitään. Varaosamyymjä etsii itse osan ja toimittaa sen asentajan työpisteelle. Näin asentajan kuluu aikaa vain kohtiin 1. ja 2.

Kulutettu aika saataisiin kuitenkin minimoitua pelkkään 2. vaiheen toimintaan, jos asentajalla olisi sisäpuhelin varaosamyymjän ja huoltoneuvojen tavoittamiseen.

Tämä on ajansäästöllisesti kaikkein tehokkain tapa. Lisäksi sisäpuhelinjärjestelmä nopeuttaa asentajan asiointia huoltoneuvojan kanssa yksinkertaisimmissa asioissa, joissa läsnäolo ei ole välttämätöntä.

Sisäpuhelin toimii myös toiseen suuntaan, eli huoltoneuvoja saa tarvittaessa asentajan kiinni puhelimella. Suurin hyöty tästä on silloin, kun asentaja ei ole työpisteellään vaan jossain muualla kiinteistön alueella kuten rengasvarastossa.

### **4.3 Huollon suoritus**

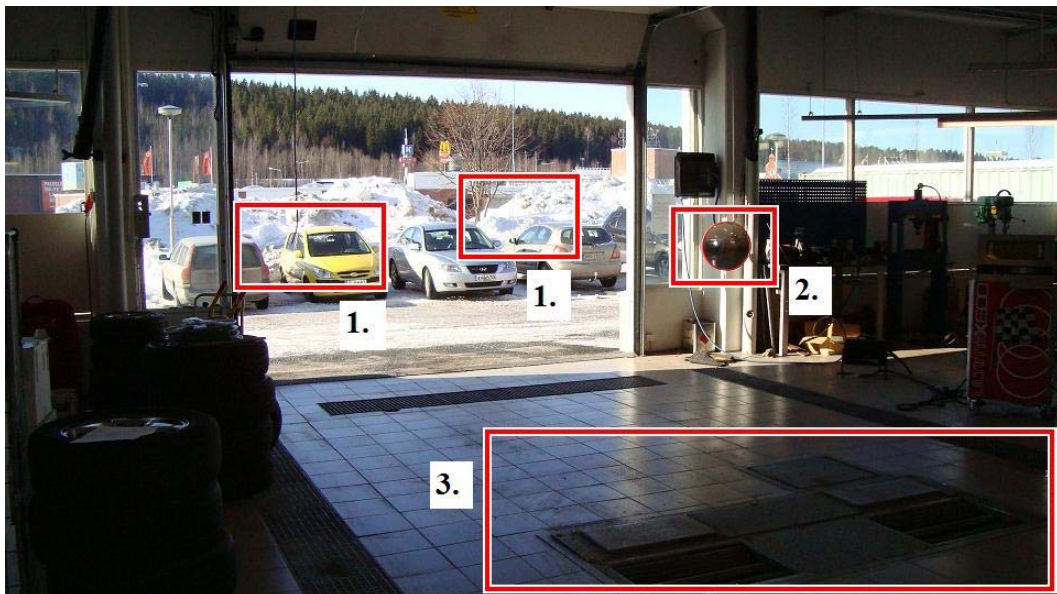
Tässä luvussa on listattu ongelmakohtien kanssa parannusehdotuksia kohtiin ja tehtäviin, joissa olisi parannettavaa. Huollot ja korjaukset ovat keskenään hyvin erilaisia eikä niitä siten voi järkevästi rinnastaa toisiinsa kovin pitkälle viedyn tarkastelun muodossa. Kappaleessa käydään läpi huolellisimmin kaikkiin huoltoihin ja korjauksiin kuuluvat toimenpiteet, ja muihin keskitytään tarpeen mukaan.

#### ***4.3.1 Työmääräimen hakeminen ja auton nouto***

Huoltoon tulevat ajoneuvot pysäköidään pääsääntöisesti liikkeen etupihalle. Erillistä pysäköintialuetta huoltoon tuleville ja huollosta valmistuneille autoille ei ole. Nykyisellä käytännöllä autot löytyvät kyllä varsin nopeasti pihalta, vaikka eivät heti sisäänkäynnin luona sijaitsisikaan. Huoltoon tuleville autoille pitäisi osoittaa oma pysäköintialue, joka olisi mahdollisimman lähellä huollon vastaanottoa. Näin asiakkaan on nopea tulla asioimaan huoltoon. Ennen kaikkea asentajan on nopea käydä hakemassa auto pihalta. Useimmiten auto on helposti löydettävissä pihalta, mutta harvoista etsimistapauksista päästäisiin eroon uudella pysäköintijärjestelyllä. Huollosta valmistuttua auton voisi myös ajaa mahdollisimman lähelle huollon vastaanottoa ja pääovea. Tämän asentajat tekevät nykyisessäkin toimintamallissa. Pysäköintialue voisi olla yleisesti huollolle osoitettu, eikä siinä olisi eritelty huoltoon saapuvia ja huollosta valmistuneita autoja.

Korjaamohallin oven aukaisumekanismiin olisi hyvä saada muutos. Naruvaamisen rinnalle voisi kehittää toisen avaustavan, joka voisi olla joko induktioon perustuva, äänimerkkiin reagoiva tai kaukosäätöinen. Äänimerkkiin reagoivan hyvä puoli olisi se, että äänimerkin toiminta tulee joka kerta varmasti tarkastettua. Induktiosilmukka oven ulkopuolella olisi kaikkein vaivattomin, mutta toisaalta saattaa aueta itsekseen pihalla ohiajavien autojen takia. Kaukosäätöinen avaus vaatii kaukosäätimen esille kaivamisen tai hyvän esille pistämisen, mutta olisi muuten vaivaton. Haittapuolena voi olla myös paristojen kestävyys ja kantomatkan heikkeneminen sen myötä.

Kuviossa 1 näkyy nosto-oven nykyinen avausmekanismi (1.) Se on naru, joka jää kuljettajan puolelle suunnan ollessa kohti nosto-ovea. Nosto-oven oikealla puolella on takavalojen tarkastamiseen tarkoitettu peili (2.). Jarrudynamometri (3.) on takavalojen tarkastamiseen tarkoitettun peilin ja etuvalojen tarkastamiseen suunnitellun peilin sijoituspaikan välissä (Kohta (1.) kuviossa 2).



Kuvio 1. Nosto-oven avausnarut, jarrudynamometri ja peili takavalojen tarkastamista varten.

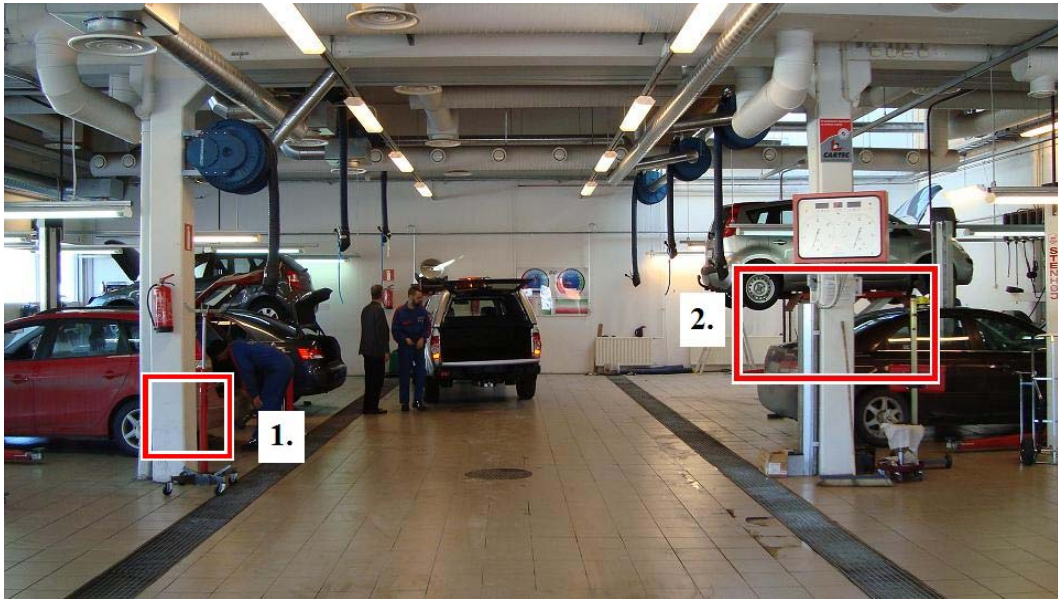


#### ***4.3.2 Auton vienti nosturille***

Ajaessaan auton pihamaalta korjaamohalliin asentaja suorittaa koeajon tarpeen vaatiessa, mikäli asiakas on reklamoinut autossa olevan koeajoa vaativan vian. Mahdollisen koeajon jälkeen asentaja ajaa auton korjaamohalliin.

Korjaamohalliin ajaessaan asentaja tarkistaa auton jarrujen ja iskunvaimentimien toimivuuden ovensuuhun sijoitetulla testiradalla. Auton takavalot on kätevä tarkistaa jarruja ja iskunvaimentimia testattaessa. Näin aika saadaan käytettyä paremmin hyödyksi. Toinen vaihtoehto on asentaa korjaamotiloihin riittävästi peilejä, jolloin takavalojen toiminnan voisi tarkistaa myös auton ollessa nosturilla. Näin asentaja voisi itse tarkistaa takavalojen toiminnan. Ajankäytöllisesti huonoin vaihtoehto on pyytää toista asentajaa katsomaan valojen toimintaa samalla, kun asentaja itse käyttää valojen katkaisijoita. Molemmilta kuluu työaikaa, jonka olisi voinut säästää kokonaan tarkistamalla valojen toiminnan jo jarruja ja iskunvaimentimia tarkastaessa.

Vaihtoehdot ajankäytön tehostamiseksi ovat lisäpeilien hankkiminen, tai takavalojen toiminnan tarkastamisen jarrujen ja iskunvaimentimien tarkastuksen yhteydessä ottaminen vakituisesti käytännöksi. Investointien kannalta kalliimpi on lisäpeilien hankkiminen, ja ajankäytöllisesti tehokkaampi vaihtoehto on tarkistaa valot sisään tullessa. Niinkin yksinkertainen ratkaisu, kuin takavalojen toiminnan tarkastamiseen kehottava kyltti jarrudynamometrin näytön alla voi olla riittävä. Etuvalojen tarkastamiseen tarvitaan kuitenkin peili jarrudynamometrin ja iskunvaimennindynamometrin eteen. Kuviossa 2 on suunnitellut paikat etuvalojen tarkastamista varten asennettavalle peilille (1.) ja valojen tarkastamisen muistutuskyltille (2.).



Kuvio 2. Kyltin ja peilin sijoituspaikat

#### ***4.3.3 Huollon suorittaminen***

Huoltoa suoritettaessa suurimmaksi ongelmaksi on noussut yleinen epäsiisteys ja sitä kautta työkalujen väärille paikoille joutuminen. Työkaluja joudutaan etsimään ja aikaa menee hukkaan. Asentajat ovat itse kehittäneet omia toimintamallejaan huoltojen suorittamiseen kokemuksen perusteella. Erilaisia huoltoja on suhteellisen paljon ja autokanta pieni, jolloin volyyymi samojen määräaikaishuoltojen kohdalla jää pieneksi. Näin ollen tietyille huolloille ei ole mielekästä kehittää sarjatuotannon kaltaista toimintamallia. Sarjatyömäinen työskentely on myös pidemmän päälle henkisesti raskasta.

Työkalujen järjestykseen tulee kiinnittää huomiota ja alkaa pitämään niitä oikeilla paikoilla. Toisten asentajien nosturipaikoilla työskennellessä tulee ottaa tavaksi viedä oma työkalupakki mukanaan toiselle työpisteelle. Näin käytössä olevat työkalut ovat asentajakohtaisia ja väärille paikoille joutuneista työkaluista on itse tietoinen. Lisäksi työkalut löytyvät nopeasti pakista, kun järjestys on asentajan itsensä päättämä. Työkalupakit ovat varustettu pyörillä, joten niiden siirtely on helppoa. Päivän loppuun jäävä tuottamaton aika voidaan hyödyntää yleisen järjestyksen ylläpitämiseksi.

Huollon suorituksen nopeuttamiseksi on olemassa myös muita keinoja. Toyota Tammerautossa oli käytössä kokeellisesti menetelmä, jossa kaksi asentajaa tekee yhtäaikaaisesti samaa huoltoa. (Huttunen, Martti. haastattelu 22.3.2010) Tämä malli oli käytössä suuremmissa määräaikaishuolloissa. Asentajien yhteensä käyttämä työaika oli tottumisen jälkeen pienempi kuin huollolle merkitty ohjeaika, mutta kääntöpuolena työ oli hyvin yksitoikkoista ja siten henkisesti raskasta. Mahdollisille lisätöille ei vastaavaa toimintatapaa ollut, joten niiden kanssa asentajien tasapuolinen työskentely ei käytännössä onnistunut. Lisäksi koko konseptin toiminta on hyvin paljon kiinni asentajien välisestä henkilökemiasta. Parhaimmillaan toimintatapa oli kuitenkin hyvin tehokas. Alunperin syynä tähän toimintatapaan oli ollut nosturipaikkojen liian pieni määrä asentajiin ja töiden määrään nähden. ME Auto Tampereella nostureita on suhteessa huomattavasti enemmän asentajien määrään nähden. Kahden asentajan toimintamalli ei ole enää käytössä Tammerautossa.

#### ***4.3.4 Työmääräimen täyttö***

Työmääräimeen kirjoitetaan huollon aikana, tai viimeistään huollon suorituksen jälkeen huomautukset, käytetyt nesteet ja niiden määrät. Työmääräimeen voisi lisätä kentät edellä mainituille asioille, tai työmääräimeen voisi lisätä liitteeksi lapun, jossa on erikseen varatut tilat asentajan merkinnöille. Suoritettua työvaiheen viereen voisi myös lisätä laatikon, johon asentaja kirjoittaa asentajanumeronsa tehtyään työvaiheen.

#### ***4.3.5 Auton vieminen pihalle***

Huollon jälkeen autolle suoritetaan tarpeen mukainen koeajo ja auto pysäköidään pihalle odottamaan asiakasta.

Koeajo suoritetaan useimmiten Sellukatua ajamalla tai kiertämällä kortteli. Tällä koeajolla selviää auton normaali toiminta riittävän hyvin. Usein korjattavaksi tulevista autoista kuuluu asiakasvalituksen mukaan kolinaa jostain päin auton alustaa. Alustan kolinoiden tutkimista varten liikkeen alueella voisi olla erillinen

testirata, jossa on epätasainen pinnoite. Rakennuksen päädyssä voisi olla sopiva alue asfaltin reunan läheisyydessä siten, että muu liikenne pystyy ajamaan normaalisti osumatta testiradalle.

Pysäköinti on nyt etupihalla eikä huollosta valmistuneille autoille ole erikseen osoitettua pysäköintialuetta. Toisaalta pysäköinti toimii nytkin hyvin, niin välitöntä tarvetta muutoksille ei tältä osin ole. Asentaja voi pysäköidä auton omaa harkintaansa käyttäen huollon vastaanoton ja pääoven läheisyyteen. Mahdollinen parannus olisi kuitenkin huollon asiakkaille osoitettu pysäköintialue, jossa ei olisi kuitenkaan merkitty huoltoon saapuvia ja huollosta valmistuneita alueita erikseen.

#### **4.4 Työkaluissa ja varusteissa ilmenneet puutteet**

Alle on listattu työkaluissa ilmenneet puutteet ja asentajien toiveet uusista työkaluhankinnoista.

Toinen hallitunkki pitäisi saada, jotta useampi jakopään uusinta onnistuisi samaan aikaan. Nyt tunkin vapautuminen aiheuttaa ylimääräistä odottelua.

Valkoisia maalitusseja tarvitaan lisää merkintöjen tekemistä varten. Nyt tarvitsee etsiä maalitussia pitkin korjaamoja sitä tarvittaessa.

Työkaluhankinnoissa pitäisi olla enemmän vuorovaikutusta asentajien kanssa, jotta saataisiin varmasti käytettävyydeltään hyviä työkaluja. Esimerkiksi toinen moottorikannatin on hankalakäyttöinen.

Jarrunesteiden vaihtaminen nykyisellä alipaineimurilla on aikaa vievää, työlästä ja epävarmaa. Jarrujärjestelmään voi tulla ilmakuplia kavitaatiosta erityisesti abs-jarrullisissa autoissa. Jarrunesteiden vaihtoa varten tarvitaan uusi parempi jarrunesteen vaihtoon erityisesti suunniteltu laite, joka syöttää paineella jarrunestesäiliöön uutta nestettä samalla kun imee vanhoja jarrunesteitä pois ilmausruuvilta. Ennen kaikkea tarkoitukseen tällä hetkellä oleva työkalu ei ole tehokas laskutettavaan aikaan nähden.

## **4.5 Muita parannusehdotuksia**

Tässä luvussa on kerätty asentajien, huoltoneuvojien ja varaosamyynnin ajatuksia siitä, mitkä asiat huoltoprosessin ulkopuolelta kaipaavat parantamista. Tulokset on kerätty keskusteluissa henkilökunnan kanssa.

### ***4.5.1 Parannettavia kohteita***

Asentajien ja huoltoneuvojien välillä pidetyt kuukausipalaverit pitäisi saada takaisin. Epäkohdista keskusteleminen helpottuisi ja ongelmiin saataisiin ratkaisuja paremmin.

Asentajien kursseilla tarvittavien ennakkotehtävien tekemiselle pitäisi varata enemmän aikaa.

Hinausautolla tuleville ajokelvottomille autoille tarvitaan oma erikseen nimetty pysäköintipaikka takapihalle korjaamon nosto-oven läheisyyteen. Muualta auton hinaaminen tai työntäminen sitoo useita asentajia siirtämisen ajaksi ja vie enemmän aikaa.

Huoltoneuvojat eivät keskustele riittävästi keskenään, vaan molemmat kysyvät samoja asioita asentajilta. Joskus jopa parin päivän viiveellä. Esimerkiksi jos huolto ei valmistu ajallaan ja asentaja kertoo siitä toiselle huoltoneuvojalle, ei tieto välity molemmille, vaan toinen käy myöhemmin kysymässä mikä on huollon tilanne.

### ***4.5.2 Siisteys***

Korjaamolla on ollut ongelmaa yleisessä siisteydessä ja tavaroiden järjestyksen ylläpitämisessä. Takuuosahylly on sekainen, eikä sitä siivota kun takuuosien säilytysaika umpeutuu. Kaikilla yhteisillä työkaluilla ei ole omaa paikkaa, ja niitä joilla on oma paikka, ei aina viedä oikealle paikalle vaan jätetään suurin piirtein oikean paikan lähistölle tai sille työpisteelle missä niitä on viimeisimpänä

käytetty. Jokaiselle yhteiselle työkalulle pitäisi olla oma paikka, ja työkalujen paikallaan pysymisestä pitää huolehtia jokaisen omalla panoksellaan. Työnjohto voisi kannustaa esimerkiksi siisteyteen. Joka viikon perjantain loppuun olisi hyvä varata aikaa korjaamohallin siistimistä varten. Tällä hetkellä kukaan ei kannu vastuuta siisteyden ylläpitämisestä. Sama ongelma on myös automyyntin kohdalla rengasvaraston ylläpitämisessä.

Asentajien henkilökohtaisten pakkien sisältö joutuu myös väärille paikoille valitettavan usein. Syynä tähän on se, että asentaja voi tehdä töitä useammalla eri nosturipaikalla, jolloin asentaja käyttää toisen asentajan työkalupakkia. Pakkien järjestys on erilainen, joten työkalut eivät löydä omaa paikkaansa ja osa jää käytön jälkeen joko väärälle paikalle pakissa tai pakin ulkopuolelle. Ongelma olisi ratkaistavissa yksinkertaisesti sillä, että asentaja ottaisi oman pakkinsa mukaan menessään työskentelemään toiselle nosturipaikalle. Työkalut olisivat oikeilla paikoillaan, ja intressit työkaluista huolehtimiseen olisivat paremmat.

## **5 MOTIVAATIO**

Motivaation parantamisella pyritään lisäämään työntekijöiden tuottavuutta kaikilla osa-alueilla. Parempaan tuottavuuteen päästään muiden positiivisten vaikutusten kautta, joita saadaan nostettua parantamalla mm. työilmapiiriä ja viihtyvyyttä. Motivaation parantamisessa mietitään uusia toimintatapoja sisäisen viestinnän parantamisen, asentajan kannustamisen ja työhyvinvoinnin kehittämisen kautta.

### **5.1 Sisäinen viestintä**

Sisäisen viestinnän vaikutus tehokkuuteen ja motivaatioon tapahtuu kahdella eri tavalla. Ensimmäinen suora tapa on palautteen antaminen ja siihen reagoiminen ja asioiden kehittäminen palautteen perusteella. Toinen epäsuora tapa lisää motivaatiota siten, että työntekijä tuntee pystyvänsä vaikuttamaan asioihin ja tietää, että häntä kuunnellaan ja arvostetaan.

ME Auto Tampereen toimipisteessä oli säännölliset kuukausipalaverit, mutta niistä luovuttiin aiemmin. Keskusteluissa henkilökunnan kanssa kuitenkin toivottiin kuukausipalavereja takaisin, jotta puutteet ja epäkohdat tulisivat selville ja niihin löytyisi ratkaisut. Tällä hetkellä asentajien ja työnjohdon välinen tiedonkulku on ollut omaehtoista keskustelua ja kenttäpalavereja korjaamohallissa sopivissa väleissä.

### ***5.1.1 Tiedonkulku***

Tieto kulkee asentajien ja huoltoneuvojen välillä suullisesti ilman suurempaa kirjanpitoa. Huollon jälkeen keskustellaan huollossa ilmenneistä asioista tarpeen vaatiessa, ja jos huoltoneuvoja ei ole paikalla kirjoittaa asentaja työmääräimeen ylös tärkeimmät asiat. Työmääräimeen kirjoitetaan joka tapauksessa vian oireet. Työmääräimestä huoltoneuvoja kirjaa huomautukset ylös automaster-ohjelmistoon kyseiselle työmääräimelle.

Muihin kuin asiakastöihin liittyvät tiedonvälitykset käydään myös suullisesti. Kuukausipalavereja ei ole tällä hetkellä käytössä. Tarvittaessa esille tulleet asiat kulkevat jälkimarkkinointipäälliköltä edelleen jälkimarkkinointijohtajalle ja maahantuojalle.

### ***5.1.2 Reagointi ilmenneisiin ongelma-kohtiin***

Ongelma-kohtien ilmetessä jälkimarkkinointipäällikkö kirjaa ilmenneet ongelmat ylös hyväksi katsomallaan tavalla ja selvittää mitä asialle olisi järkevintä tehdä. Selvitettyään tilanteeseen sopivan menettelytavan tai parannuksen, jälkimarkkinointipäällikkö korjaa ongelma-kohtan joko itse, tai osoittaa jonkun työntekijän korjaamaan ongelman selvitetyn tavan mukaisesti.

### ***5.1.3 Ongelmakohtien korjaus***

Pienempiin asioihin varaosiin ja huollon toimintaan liittyen voi joko varaosamyyjä tai huoltoneuvoja omalla toiminnallaan vaikuttaa. Suuremmat asiat, kuten työkaluhankinnat täytyy hyväksyttää jälkimarkkinointipäällikön kautta. Kiinteistöön liittyvät asiat hoitaa myöskin jälkimarkkinointipäällikkö.

### ***5.1.4 Palaverit***

Nykyisellään palavereita asentajien ja huoltoneuvojen välillä ei pidetä käytännössä lainkaan. Tilanne on huono, ja sen parantamiseksi on toiveita tullut jokaiselta taholta keitä palaverit koskevat. Palavereissa voitaisiin soveltaa avointa tiedotusta, jolloin asentajat tietävät miten yrityksellä menee ja mihin pitäisi pyrkiä.

Palaverit täytyisi alkaa pitämään kuukausittain, ellei jopa viikoittain. Eri asioita voisi käsitellä tärkeysasteen mukaan eri tiheydellä. Esimerkiksi korjaamon tulos voitaisiin nostaa esille kuukausittain, ja asiakaspalvelun taso joka toinen kuukausi. Asentajille kerrotaan mikä on yrityksen tulos, ja kuinka suuri henkilökohtainen tuottavuus heillä on (€läsnäolotunti). Tieto tuntimyyntin suuruudesta saa asentajat tilanteen tasalle esimerkiksi siitä, miten provisio kehittyy jo ennen tilinahan saamista. Vastaavasti huoltoneuvojille ja varaosamyyjälle tärkeä tieto on asiakastyytyväisyyden tilanne. Palaverit antavat mahdollisuuden kertoa suuntaan ja toiseen ongelmakohdista, mikä ei toimi ja mikä on toiminut hyvin, sekä miettiä mistä se on johtunut ja miten sitä voitaisiin parantaa. Jos palavereita ei pidetä riittävän usein, välittyy käsitys yleisestä välinpitämättömyydestä, jolloin mistään toimimattomasta asiasta ei edes viitsitä mainita kenellekään. Harvoin pidetyissä palavereissa annettua palautetta pidetään herkästi loukkaavana, eikä kehittäminen enää tunnu kenestäkään mielekkäältä. Työsuhde muuttuu pakolliseksi ajanvietteeksi korvausta vastaan ja motivaatio laskee.



## 5.2 Asentajan palkitseminen

*”Palkitsemisen tavoitteena on ohjata toimintaa, palkita hyvistä työsuorituksista, sitouttaa henkilöstöä sekä tukea työssä kehittymistä. Palkitseminen on monessa suhteessa henkilökohtainen asia, eivätkä kaikki työntekijät arvosta samoja palkitsemistapoja. Kannustavan palkitsemisjärjestelmän rakentaminen on yritykselle haaste.*

*Raha on toivotuin palkitsemistapa, mutta ei aina välttämättä paras. Taloudellisia palkkioita ja palkkaakin enemmän työssä viihtymiseen vaikuttavat todennäköisesti työn mielekkyys, kohtuullinen työmäärä ja hyvä työilmapiiri.”*  
(Keskuskauppakamari, Yrityskulttuuri 2006 selvitys)

ME Autossa, kuten useimmissa muissakin autokorjaamoissa, on käytössä provisiopalkkaus. Palkka koostuu pohjapalkasta, jonka päälle lisätään provisio sen mukaan kuinka paljon työmyyntiä (€ / läsnäolotunti) asentaja on kuukauden aikana saanut (Kuvio 3). Rahaa käytetään siis jo nyt palkitsemiseen. Palkitsemalla myytyjen tuntien mukaan pyritään asentaja motivoimaan parempaan tuottamiseen. Palkitsemisella pyritään saamaan työntekijä myös kiinnostuneeksi tekemänsä työn laadusta. Järjestelmä on havaittu toimivaksi, joten sen poistamista ei harkita, vaan tarkastelun kohteena tässä tapauksessa on palkitseminen, muut palkitsemistavat ja niiden mahdollinen käyttöönotto.

### 5.2.1 Palkitsemismuodot

ME Auto Tampere palkitsee työntekijöitään erilaisilla mahdollisuuksilla, jotka eivät ole aina rahallisia. Esimerkiksi vapaa-ajan harrastuksia tuetaan. ME Auton työntekijöiden on mahdollista ostaa urheiluseteleitä.

Kulttuuriharrastuksien tukeminen voisi olla myös hyvä vaihtoehto niille työntekijöille jotka eivät urheilua harrasta. Edulliset elokuva liput tai kulttuurisetelit saattaisivat lisätä henkilökunnan sitoutumista työpaikkaan ja lisätä motivaatiota.

Työnantaja myös kustantaa työntekijöille kurssien muodossa koulutusta. Kurssit tukevat asentajan tietämystä autotekniikasta ja tuovat uusia autoteknisiä innovaatioita tutuiksi. Näin asentajan ammattitaito paranee ja asentaja kykenee uusiin erilaisiin tehtäviin.

Työntekijät kokevat kuitenkin kursseilla käymisen osittain rasitteena. Osa kursseista on suurimmalta osalta ennestään tuttua asiaa, ja kurssien ennakkotehtäville ei varata riittävästi aikaa tai ennakkotehtävät oletetaan tehtäväksi asentajan omalla ajalla. Työntekijälle jää helposti kuva ettei työnantaja ota koulutuksia ja työntekijää vakavissaan.

Yritys järjestää yhteisiä vapaa-ajan viettohetkiä. Jälkimarkkinoinnin henkilökunta on käynyt kerran vuodessa Mobilin järjestämällä virkistysretkellä, joka on yleensä suuntautunut autoaiheisesti. ME Auto Tampere on järjestänyt vuosittain pikkujoulut koko henkilökunnalle ja Simetron Group puolestaan pitää kerran vuodessa yhteisen illanvieton.

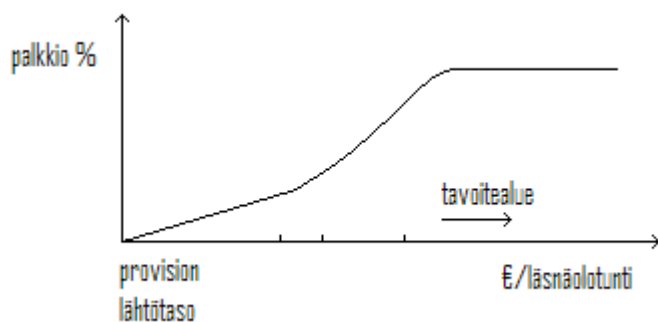
Yhteiset illanvietot parantavat työntekijöiden yhteishenkeä huomattavasti, jolloin arkinen työnteko on mielekkäämpää kun työoverit ovat tuttuja myös muuten kuin pelkästään työn merkeistä. Sosiaalinen yhdessäolo on viihtyvyyden kannalta huomattavan tärkeää.

Uutena asiana on tullut ME Auton eri toimipisteiden keskinäinen kilpaileminen. Toimipisteet kilpailevat suurimmasta työmyyntiprosentista kuukausittain, ja tulokset ovat suhteellisen reaaliaikaisesti näkyvillä korjaamon seinällä. Kuukauden paras saa julkisen tunnustuksen ja pizzatarjoilun. Toimipisteiden välinen kilpailu tiivistää myös toimipisteen sisäistä yhteishenkeä työntekijöiden toimiessa tiiminä.

### 5.2.2 Provisiopalkkaus

Asentajan palkka muodostuu pohjapalkasta ja siihen lisättävästä provisiosta, joka määräytyy laskutettujen tuntien summasta. Provisiopalkkaus on yleisesti autokorjaamoilla käytössä, ja se kannustaa tekemään työtä ripeään tahtiin ja välttämään ylimääräistä odotusaikaa päivän aikana.

Kannustava lisä provisiopalkkauksen lisäksi olisi kilpaileminen omaa suoriutumistaan vastaan, jossa asentaja pyrkii parempaan suoriutumiseen joka kuukausi verrattuna edelliseen kuukauteen/kuukausiin. Paremmasta tuottavuudesta palkittaisiin, jolloin tulisi halu kehittyä tehokkaammaksi ja tuottavammaksi. Kuviossa 3 näkyy provision muodostuminen



Kuvio 3. Provisiopalkkaus

Asentaja alkaa saamaan provisiota pohjapalkkansa lisäksi saavutettuaan tietyn tason tuottavuudessaan. Tuottavuutta mitataan €/läsnäolotunti. Provisioprosentti nousee lineaarisesti kunnes tuottavuus on ensimmäisen tavoiteluvun kohdalla. Tämän jälkeen provisioprosentti kasvaa nopeammin suhteessa tuottavuuteen, kunnes saavutetaan tuottavuuden tavoitealue. Tästä eteenpäin provisioprosentti pysyy vakiona, mutta palkan provisiio-osuus kasvaa edelleen tuottavuuden kasvaessa.

### 5.3 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi tarkoittaa ihmisten jaksamista ja viihtymistä työssä. Suorana seurauksena hyvinvoivasta työntekijästä kasvaa myös työntekijän tehokkuus ja siten yrityksen tuottavuus.

*”Palkansaajien kärkitoiveena ei ole helppo työ, jossa olisi paljon lomaa ja hyvät ylenemismahdollisuudet. Suomalaisten mielestä työ saa olla kohtuullisen kovaakin, kunhan työskentelyolosuhteet ovat kunnossa ja työn sisältö on mielekäs. Työn mielekkyyden perspektiivistä tavoitetilana ei voi olla mahdollisimman vähäinen, kuten ei myöskään liian suuri työn määrä suhteessa resursseihin, vaan ’sopivan kova’ työelämä.”* (Anttila, Juha. Työn mielekkyys ja mielettömyys)

Anttilan tekstistä käy ilmi myös ME Auton tavoitteet toiminnastaan. Asentajille halutaan tarjota mielekästä ja haastavaa työtä hyvissä toimintaolosuhteissa. Vastaavasti työnjohto pyrkii saamaan tehtävän työn varattua mahdollisimman tehokkaasti käytettävissä olevaan aikaan nähden, eli suhteuttamaan resursseihin. Lähtökohtaisesti tavoitteet ovat samat, mitä Anttilan tutkimuksen mukaan suomalaiset työntekijät haluavat työltään.

Työhyvinvointi koostuu useasta eri asiasta, joiden summa työhyvinvointi on. Näitä asioita ovat muun muassa työntekijän terveys, työntekijän jaksaminen, työpaikan turvallisuus, työn hyvä hallinta, työilmapiiri ja johtaminen. Luonnollisesti nämä kohdat jakautuvat useisiin alakohtiin. Näitä tarkastellaan ME Auton kannalta oleellisista näkökulmista ja kohteeseen huonosti tai ei lainkaan sovellettavat kohdat jätetään käsittelemättä.

Työntekijän terveys on tärkeä asia työntekijän hyvinvoinnille. Työntekijän terveydestä huolehditaan pääasiassa kahdella eri tavalla. Sairastapauksissa ja loukkaantumisissa työntekijää palvelee työterveydenhuolto, ja ennaltaehkäisevänä tekijänä työnantaja tukee työntekijän liikuntaharrastuksia liikuntaseteleillä. Liikuntasetelit ovat seteleitä, jotka käyvät liikuntaharrastusten maksamiseen. Työnantajalta saa lunastettua liikuntaseteleitä 50% hinnalla seteleiden liikuntapalveluiden ostovoimaan nähden.

Työntekijän jaksamista edesauttaa liikuntaharrastukset ja hyvä fyysinen kunto. Liikuntaharrastuksia työnantaja tukee, kuten edellisessä kappaleessa on mainittu. Työntekijän kuormittamisella, eli sillä, miten paljon työntekijälle varataan töitä tehtäväksi on myös oleellinen vaikutus jaksamiseen. Kuitenkin työssä on oltava riittävästi tekemistä ja haastetta, kuten Anttila toteaa tutkimuksessaan (Anttila, Juha, Työn mielekkyys ja mielettömyys). Sopivan työkuormituksen tarjoamisesta huolehtii työnjohto. Luonnollisesti työpäivään kuuluu myös taukoja.

Työsuojelutoiminnan tärkeimpänä tavoitteena on parantaa työturvallisuutta ja ennaltaehkäistä, sekä pienentää riskiä mahdollisiin tapaturmiin. Autokorjaamolla on paljon suuria työkaluja ja välillä käsitellään osia joiden massat ovat hyvin suuria, jolloin onnettomuuden sattuessa seuraukset voivat olla pahat. Työsuojelupäällikkönä toimii työnantajan asettama henkilö. Tällä hetkellä työsuojelupäällikkönä toimii jälkimarkkinointipäällikkö Janne Aromaa. Syksyllä on tarkoitus pitää vaalit joissa valitaan myös työsuojeluvastaava. Turvallisuuteen suhtaudutaan vakavasti.

Työn hyvä hallinta jakautuu kolmeen osaan. Työnjohto huolehtii töiden riittävydestä ja sijoittelusta työpäivään, eli hallitsee huollossa tapahtuvaa kokonaisvaltaista prosessia. Asentajat hallitsevat tekemänsä työn ja huolellisesti suorittavat heille annetut työtehtävät. Kolmas työn hyvään hallintaan edesauttava asia on henkilökunnan koulutukset, joilla pyritään parantamaan ammattitaitoa ja pätevyyttä työtehtävissä.

Työilmapiiriin vaikuttavat hyvin paljon henkilökemiat, ja miten ne sopivat toisiinsa. Hyvin keskenään toimeentulevat ihmiset viihtyvät paremmin töissä ja pääsevät parempiin tuloksiin ja tuottavuuksiin. Työntekijöiden keskenään toimeentulemistä voi edesauttaa järjestämällä yhteisiä illanviettoja työpaikan henkilökunnan kesken. Virkistystoiminta yhdistää työntekijöitä ja saa heidät olemaan yhdessä vapautuneemmin myös työaikana. ME Autossa on hyvä ja kannustava työilmapiiri.

Johtaminen on tässä käsitelty siten, millainen on työntekijän näkökulmasta katsottuna hyvä johtaja. Hyvä johtaja joustaa tarvittaessa työntekijän edun mukaisesti, ja työntekijä on vastaavasti valmis joustamaan työnantajan eduksi. Liikaa tarkkuutta ei kannata harjoittaa, se vähentää auktoriteettia ja saa aikaan vaikutelman liiallisesta vahtimisesta ja holhoamisesta. Järjen käyttöä pitää hyödyntää niin työntekijän kuin työnantajanakin. Hyvää johtajaa on helppo lähestyä, joka helpottaa kanssakäymistä, palautteen antamista ja tiivistää yhteishenkeä. Määrätietoisuutta kuitenkin vaaditaan toiminnan tehokkaana pitämiseksi.

## **6 TIIVISTELMÄ PARANNUSEHDOTUKSISTA**

Tiivistelmään on kerätty parannusehdotukset mahdollisimman selkeästi koko opinnäytetyöstä siten, että turhaa luettelomaisuutta pyritään välttämään.

Työssäoloaika tulee käyttää paremmin hyödyksi. Asentajien ruokatuntien pituuksista on pidettävä kiinni, ja tupakkataukoja on siirrettävä mahdollisuuksien mukaan vapaisiin hetkiin. Ajanvaraukset tulee hoitaa siten, että iltapäivälle voi varata sisäisen työn, jota voi jatkaa heti seuraavana aamuna. Odotusaikoja varataan vain aamuksi, joitain tapauksia mahdollisesti ruokatunnin jälkeen. Jos iltapäivälle jää ylimääräistä aikaa, sen voi käyttää korjaamohallin siisteyden ylläpitoon. Perjantai-iltapäiville olisi hyvä varata erikseen hieman aikaa korjaamohallin siistimiseen ennen viikonloppua. Myös työnjohtajat voivat osallistua siistimiseen, jos ehtivät. Ensimmäisten asentajien työajan alkamista olisi hyvä siirtää 15 minuuttia eteenpäin tai huoltoneuvojan työajan alkua aikaistaa 15 minuuttia, jotta aamun ensimmäiset työmääräimet ehditään käsitellä ennen asentajan työajan alkamista. Työkalujen järjestyksen ylläpitämiseksi jokaisen asentajan pitäisi ottaa oma työkalupakkinsa mukaan, kun työskentelee toisella nosturilla. Tämänhetkiset työkalupuutteet ilmoitetaan jälkimarkkinointipäällikölle uusia investointeja silmällä pitäen.

Oven avausmekanismia pitää parantaa. Jos avausmekanismia ei saada toimivaksi, tulee harkita uudenlaista avausmekanismia. Jarrudynamometrin eteen pitää saada peili etuvalojen tarkastamista varten ja kyltti, jossa muistutetaan ajovalojen

tarkastamiseen jo auton ollessa jarrudynamometrillä. Pihamaalle asfalttiin voitaisiin jyrsiä kuoppia, jotta auton alustan nivelien väljyyksiä pääsee paremmin tutkimaan ja kuuntelemaan. Sisäpuhelinjärjestelmä asentajien, huoltoneuvojen ja varaosamyyjän välille on suositeltavaa. Ajankäyttöä saa tehostettua, kun työtoveri löytyy nopeasti puhelimella eikä tarvitse poistua omalta työpisteeltä.

Palavereja on alettava pitää säännöllisesti jälkimarkkinoinnin henkilökunnan kesken. Huoltoneuvojen pitää alkaa keskustelemaan keskenään enemmän korjaamon tilanteesta. Kurssien tehtäville on varattava enemmän aikaa, jotta niihin voidaan paneutua riittävällä tarkkuudella. Liikuntaseteleiden lisäksi voidaan harkita vastaavia ”kulttuuriseteleitä” esimerkiksi elokuvalippujen muodossa. Korjaamon takapihalta pitää osoittaa selkeä pysäköintialue korjaamoa varten, johon hinausauto voi tuoda korjaukseen tulevia autoja ja jota korjaamo voi käyttää asiakkaiden työn alla olevien autojen pysäköimiseen. Etupihalle voidaan mahdollisesti merkitä huollon asiakkaiden käyttöön tarkoitettu pysäköintialue.

**LÄHTEET**

- Anttila, Juha 2006. Työn mielekkyys ja mielettömyys. Työpoliittinen tutkimus*
- Aromaa, Janne 2009. Korjaamon ydinprosessi, ME Autotalot. Insinööriyö. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Autotekniikka. Tampere*
- Aromaa, Janne, Jälkimarkkinointipäällikkö. Haastattelu 5.2.2010. ME Auto Tampere*
- Huttunen, Martti, Huoltopäällikkö. Haastattelu 22.3.2010. Toyota Tammerauto ME Auto Tampere henkilökunta. Keskustelut 1.2.2010-22.4.2010. ME Auto Tampere*
- Keskuskauppakamari 2006, Yrityskulttuuri 2006 selvitys*
- Työsuojelutoiminta työpaikalla. Työsuojeluhallinto [online] [viitattu 27.3.2010] <http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuojelutoiminta>*
- Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriö [online] [viitattu 27.3.2010] <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi>*