



Päiväkirjaopinnäytetyö toimistoassistenttina

Susanna Nykänen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Päiväkirjaopinnäytetyö toimistoassistenttina

Susanna Nykänen
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu 2019/2019

Susanna Nykänen
Päiväkirjaopinnäytetyö toimistoassistenttina
Päiväkirjaopinnäytetyö toimistoassistenttina

Vuosi 20192019

Sivumäärä 42

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tarkoitus on tutustua toimistoassistentin työhön, rakennusalan yrityksen toimistolla. Päiväkirjaopinnäytetyön avulla kehitetään omia työtapoja, käyttäen kirjallisuutta apuna ja samalla tehdään myös yrityksen toimintatavoista toimivimpia.

Päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä tehty työ, käy kymmenen viikon ajan läpi päivittäisiä työtehtäviä. Viikoittain tehdään viikon lopuksi viikkoanalyysi, jolloin perehdytään johonkin sillä viikolla ylös nousseeseen aiheeseen. Viikkoanalyyseissä käydään läpi digitalisaatio, motivaatio, työhyvinvointi, itsensä johtaminen, etätö, perehdyttäminen, asiakassuhteet ja asiakaspalvelu, muutosprosessi, yrittäjyys sekä reklamaatiot. Aiheet valikoituivat viikoilla esiin nousseiden asioiden tai ongelmien mukaan.

Päiväkirjaopinnäytetyön tavoitteena on kehittää yrityksen toimintatapoja. Opinnäytetyön avulla, saimme parannettua yrityksen yhteisöllisyyden tunnetta työntekijöiden keskuudessa vapaaehtoisilla kuntopiireillä, tunti- ja tuntilistat siirrettiin paperisista Exceliin ja toimistosta saatiin viihtyisämpi, siirtämällä turhia tavaroita omaan tilaan.

Asiasanat: Kehittäminen, yrittäjyys, itsensä johtaminen

Susanna NykänenSusanna Nykänen

Thesis diary of an office assistant

Year	20192019	Pages	42
------	----------	-------	----

The purpose of this diary thesis is to introduce the work of an office assistant at a construction business' premises. Diary thesis is used to develop employees own working habits using literature and at the same time make company's mode of operation more functional.

Diary thesis follows the work of an office assistant for ten weeks of time. At the end of every week there will be a weekly analysis. Themes of the weekly analysis are digitalization, motivation, work welfare, self-management, telecommuting, initiation, customer relations and customer service, change process, entrepreneurship and reclamation.

Aim of this diary thesis is to develop company's line of work. With the help of this diary thesis we were able to increase company's sense of community among employees, reduce the amount of paperwork and also make the office area more comfortable.

Keywords: Developing, entrepreneurship, self-management

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	7
2.1	Oman työn analyysi.....	7
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutus työpaikalla	11
2.4	Kehittäminen.....	11
3	Päiväkirjaraportointi	12
3.1	Viikko 1.....	12
3.2	Viikko 2.....	14
3.3	Viikko 3.....	18
3.4	Viikko 4.....	21
3.5	Viikko 5.....	23
3.6	Viikko 6.....	25
3.7	Viikko 7.....	29
3.8	Viikko 8.....	31
3.9	Viikko 9.....	34
3.10	Viikko 10	36
4	Pohdinta ja päätelmät	39

1 Johdanto

Tässä päiväkirjapopinnäytetyössä käsittelen työtäni perheyrittäjän toimistoassistenttina. Päiväkirjaopinnäytetyön kautta, yritän löytää keinoja itseni kehittämiseen, sekä löytää mahdollisia erilaisia toimintatapoja työpaikalleni, niin muille yrityksen työntekijöille kuin itsellenikin. Dokumentoin työtäni arkipäivisin 10 viikon ajan 11.2.-19.4.2019 välisenä aikana. Kuvailen viikoittain työpäiviäni ja viikon lopussa tehdään viikkoanalyysi. Viikkoanalyysissä keskitytään aina johonkin edellisellä viikolla ilmenneeseen teemaan tai ongelmaan, ja pyritään keksimään niihin uusia ideoita ja ratkaisuja teorian avulla.

Työpaikkani, on pääkaupunkiseudulla toimiva kattosaneeraukseen erikoistunut yritys. Yritys on perustettu vuonna 2004 ja se saneeraa vuosittain noin 10 vesikattoa, sekä hoitaa myös konesaumakatot, peltikattotyöt ja maalaus- sekä lumenpudotustyöt. Tällä hetkellä yrityksessä työskentelee 15 henkilöä. Itse työskentelen yrityksen toimistolla, jossa työtehtäviini kuuluu laajalti kaikki toimistotyöt.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman työn analyysi

Työtehtäväni yrityksen toimistolla muodostuvat pitkälti tarpeen mukaan. Yleensä tehtäviini kuuluu tarjouspyyntöihin vastaamista, sähköpostien lukemista sekä työmaiden aloittamiseen liittyvien asioiden hoitamisesta. Talvisin varsinkin lumenpudotustyöt työllistävät niin toimistolla kuin toimiston ulkopuolellakin.

Tehtäviä, jotka hoidan joka kuukausi, ovat muun muassa laskujen hyväksyminen ja mahdollinen korjaaminen Visma Fivaldi ohjelmalla. Laskujen ollessa kunnossa, hyväksyn ne ja lähetän eteenpäin tilitoimistolle. Paperiset laskut skannataan ja lähetetään tilitoimistolle tämän jälkeen. Palkanmaksu hoidetaan kuukausittain niin, että työntekijät täyttävät paperiset tuntilaput, joista tarkistan tunnit ja lasken ne tämän jälkeen yhteen. Tunnit täytetään sitten palkkataulukkoon Excelissä, joka taas lähetetään tilitoimistolle, joka tekee tunneista raakaversion minulle vielä tarkastettavaksi. Jos lista on oikein, lähtevät tunnit tilitoimiston kautta maksuun.

Uuden työntekijän aloittaessa kirjoitan hänelle työsopimuksen. Tämän jälkeen tilaan työntekijälle Valtti-kortin. Valtti-kortti tulee nykyään olla kaikilla rakennusmaalla työskentelevillä. Kortista selviää esimerkiksi työntekijän veronumero. Samalla ilmoitan hänet työterveyshuollon työntekijärekisteriin Mehiläisen omien verkkosivujen kautta ja lisään hänet myös Pohjola vakuutukseen.

Suurin työmäärä kertyy niille ajankohdille kun yritys aloittaa uuden urakan. Pelkästään urakan valmisteluun liittyy paljon eri asioita. Aluksi tulee tehdä tarjous, johon kirjataan ylös kokonaishinta (alv/ilman alv), yksikköhinnat (esimerkiksi ammattimies 49e/h tai rakennusmies 47e/h), mahdollinen ehdotus urakan ajankohdasta, jos sitä ei ole määrätty sekä vielä yrityksen tiedot kuten Y-tunnus ja yhteyshenkilön tiedot. Urakkatarjouksiin pohja tulee yleensä urakkaa tarjoavalta taholta tai rakennesuunnittelutoimistolta, mutta välillä urakkatarjous kirjoitetaan itse.

Kun tarjous on hyväksytty ja yritys saa urakan hoidettavakseen, tehdään valvojalle hyväksyttäväksi tietoa liittyen urakkaan. Tähän tietoon liittyy esimerkiksi maksueräsuunnitelma, laadunvarmistussuunnitelma, työmaasuunnitelma, työvaihesuunnitelma ja työturvallisuussuunnitelma. Tämän valvoja sitten joko hyväksyy tai pyytää siihen muutoksia. Jokaiselle työmaalle tehdään ensin työmaasuunnitelma, joka sisältää kuvan kohteesta. Tähän kuvaan piirretään työmaa niin sanottuina lohkoina

(esimerkiksi. lohko1, lohko2) ja merkitään näiden eri lohkojen aikataulut ja muutokset. Isoissa urakoissa myös maksut jaetaan näiden lohkojen valmistumisen mukaan (Esimerkiksi lohko1 15000e, lohko2 25000e). Tähän kuvaan merkitään myös esimerkiksi telineiden, WC:n ja roskalavan sijainti. Yleensä taloyhtiö haluaa tämän kuvan näkyville ilmoitustaululleen.

Valvoja ja taloyhtiö haluavat myös maksuerätaulukon, josta he näkevät tulevien maksujen jakautumisen. Taloyhtiöstä riippuen maksutaulukko on joko nouseva tai laskeva, niin, että ensimmäinen erä esimerkiksi 5% ja viimeinen erä esimerkiksi 15%, jolloin loput 80% jaetaan muille jäljelle jääville erille. Maksuerätaulukko (Kuva 1) löytyy valmiina pohjana, jonka muokkaan tarpeisiin sopivaksi.

Urakkasumman maksaminen

Maksuerätaulukko

1.	erä 5% urakkahinnasta	_____	+ alv _____	l. yhteensä _____
	- kun urakkasopimus on allekirjoitettu, työt kohteessa aloitettu			
2.	eri _____	€ + alv _____	yhteensä _____	l.
	- kun säänsuoja käyttö tarkastettu			
3.	erä _____	l + alv _____	yhteensä _____	l.
	- kun pihanpuolesta (alue 1) purettu, levytetty			
4.	eri _____	€ + alv _____	l yhteensä _____	l
	- kun pihanpuolesta purettu alue 2 ja alue 1 EPDM asennettu			
5.	erä _____	€ + alv _____	yhteensä _____	€
	- kun alue 2 levytetty ja EPDM asennettu			
6.	erä _____	l + alv _____	yhteensä _____	l.
	- kun alue 3 levytetty ja EPDM asennettu			
7.	erä _____	l + alv _____	yhteensä _____	l
	- kun alue 4 levytetty ja EPDM asennettu			
8.	erä _____	€ + alv _____	yhteensä _____	l.
	- kun alue 1 pellitetty ja kadunpuolesta purettu sekä pellitetty 50 %			
9.	erä _____	l + alv _____	yhteensä _____	€
	- kun alue 2 pellitetty ja kadunpuolesta purettu sekä pellitetty 75 %			
10.	erä _____	l + alv _____	yhteensä _____	€
	- kun alue 3 pellitetty ja kadunpuolesta purettu sekä pellitetty 100 %			
11.	erä _____	€ + alv _____	yhteensä _____	l
	- kun alue 4 pellitetty			
12.	erä 15 % urakkahinnasta	_____	€ + alv _____	€ yhteensä _____
	- kun vastaanottotarkastus pidetty, virheet ja puutteet korjattu			
Yhteensä:		Alv 0 %	_____	l.
		+ Alv 24 %	_____	l.
			_____	€

Kuva 1 Maksuerätaulukko

Valvoja ja taloyhtiö haluavat vielä tiedot kaikista työmaalla työskentelevistä työntekijöistä. Ilmoitan heille työntekijöiden syntymäajan, koko nimen ja veronumeron, joka löytyy veronumerorekisteristä. Joillekin työmaille täytyy vielä toimittaa työntekijöistä kasvokuvat.

Lopuksi ennen työnmaan aloitusta tehdään vielä työmaahan perehdytys, johon liittyen täytän työmaaperehdytyslomakkeen. Kun tämä lomake on käyty läpi ja kuitattu työntekijöiden osalta, palautetaan se työmaalle työmaakansioon. Ennen aloitusta on tehtävä vielä aloitusilmoitus. Tähän kirjataan työmaan arvioitu kesto ja kellonaika jolloin työtä tehdään.

Työmaa aikataulun täytän Excelissä. Siihen tulee olla merkittynä nämä aiemmin mainitut lohkot ja niiden arvioitu valmistumisaikataulu. Aikataulussa tulee ottaa huomioon myös muuttuvat sääolosuhteet. Jos työmaalle ei ole haluttu sääsuojaa, venyttää usein esimerkiksi sade, lumi ja kova tuuli aikataulua. Harvat ottavat sääsuojaa sen korkeasta hinnasta johtuen.

Työmaalle tulee aina olla myös tehtynä turvallisuussuunnitelma, jonka täytän valmiin pohjan mukaan ja palautan valvojalle ja työmaakansioon.

Nämä kaikki; työmaasuunnitelma, laadunvarmistussuunnitelma, maksuerätaulukko, työntekijätiedot, työmaaperehdytyslomake, aloitusilmoitus, työmaa aikataulu ja turvallisuussuunnitelma tulee siis olla toimitettuna työmaalle ja valvojalle jo ennen kuin urakka aloitetaan.

Työmaan käynnistyttyä pidetään työmaakokous noin 2-3 viikon välein. Työmaakokouksessa käydään läpi aikataulun pitävyyttä ja katsotaan työmaan sen hetkinen tilanne. Työmaakokouksiin teen mahdollisen lisätyötaulukon, jossa ilmoitetaan tehdyt lisätyöt ja niiden kustannusarviot. Näitä lisätoimia tulee usein esimerkiksi muuttuneiden turvallisuusvaatimusten takia, jolloin esimerkiksi lumiesteet tai kulkusillat täytyykin uusia koska ne eivät enää täytä tämän hetken turvallisuusvaatimuksia.

Urakan loppuvaiheessa käydään läpi työntekijöiden täyttämä työmaakalenteri, josta selviää esimerkiksi mahdolliset sadepäivät. Lopuksi tehdään vielä peltitöiden itselle luovutus, josta selviää kaikki käytetyt välineet, miten niitä on käytetty ja käytetyt materiaalit. Tämäkin täytetään Word pohjaan työmaalta saatujen tietojen perusteella. Viimeisenä urakatöihin liittyen on vielä työmaan vastaanottokokous jonka hoitaa urakoitsija. Vastaanottokokoukseen toimitan työmaalla otetut valokuvat, joista selviää eri rakennusvaiheet ja tehdyt muutokset.

Työtehtäväni vaihtelevat päivittäin. Kesäisin tehdään paljon töitä urakoiden aloittamisiin liittyen ja ollaan yhteyksissä isännöitsijöihin, ja syksyisin tehdään paljon tarjouspyyntöjä. Varsinkin runsas lumisina talvina, myös lumitöihin liittyvät työtehtävät kuormittavat.

Työni vaatii monien asioiden hallitsemista ja joustamiskykyä. Työtehtävät ovat hyvin vaihtelevia, ja työpäivät saattavat välillä venyä pitkiksi. Varsinkin urakoiden aloitusvaiheissa työpäivät ovat pitkiä ja vaativat paljon eri asioihin keskittymistä. Työni toimistolla on melko yksinäistä, mutta vaatii kuitenkin hyvät sosiaaliset taidot. Olen kuitenkin päivittäin tekemisissä toisen toimistoassistentin kanssa ja iltopäivisin rakennusmiesten kanssa. Suorat

asiakaskontaktit hoitaa yleensä kuitenkin työnjohtaja. Itselleni tärkeintä on monien eri asioiden hallitseminen ja tähän liittyen hyvä organisointikyky.

Olen työpaikallani vielä melko aloitteleva toimija. Olen tehnyt yrityksessä töitä aikaisemmin osa-aikaisesti jonkin verran ja suorittanut heille harjoittelun. Monet työtehtäväni ovat sellaisia, että niissä ei saa missään nimessä olla virheitä, joten joudun vielä jonkin verran tukeutumaan kollegaani, varmistuakseni työni laadusta. Olen kuitenkin kiinnittänyt muutamiin asioihin toimiston toimintatavoissa huomiota, joita voisi minusta kehittää ja niihin haluan paneutua tämän päiväkirjaopinnäytetyön kautta. Haluan kehittää myös itseäni työntekijänä, ja tehdä yrityksen toiminnoista sujuvampia.

2.2 Sidosryhmät

Yritys on melko pieni, mutta on sillä siltikin jonkin verran sidosryhmiä. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat yrityksen omistaja eli yrittäjä, työnjohtaja ja työntekijät. Ulkoisia sidosryhmiä onkin sitten enemmän. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluu esimerkiksi isännöitsijätoimistot, huoltoyhtiöt, vakuutusyhtiöt, tilitoimisto, pankit, asiakkaat, tavarantoimittajat, kuljetusliikkeet, vuokraamot sekä jätehuolto ja kierrätys. Isännöitsijätoimistojen ja huoltoyhtiöiden kanssa ollaan tekemisissä päivittäin. Vakuutusyhtiöiden kanssa hoidetaan kaikki yrityksen vakuutukset ja niitähän sitten riittää; työntekijöille, yritykselle, työmaille jne.

Rakennusmateriaalit ynnä muut tulevat tavarantoimittajilta ja vuokraamoilta vuokrataan esimerkiksi nostureita, telineitä ja sääsuojia. Varsinkin työmailta tulee paljon sekajätettä, joka viedään jätteenkäsittelykeskukseen eli kaatopaikalle, jossa se lajitellaan. Sellaisia materiaaleja jotka on mahdollista kierrättää, totta kai kierrätämme. Tällaisia ”jätteitä” ovat esimerkiksi romumetalli, joka viedään romuttamolle, josta se menee uusiokäyttöön (leikataan ja lajitellaan uudeksi metallin raaka-aineeksi).

Itse olen näistä sidosryhmistä päivittäin tekemisissä luonnollisesti yrityksen omistajan kanssa, sekä tilitoimiston ja isännöitsijöiden. Muiden kuin yrittäjän kanssa, yhteydenpito tapahtuu lähinnä sähköpostin välityksellä.



Kuva 2 Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutus työpaikalla

Työni toimistolla ei ole kovin sosiaalista, sillä lähes kaikki yhteydenpito hoidetaan sähköpostin välityksellä. Iltapäivisin kun työnjohtaja saapuu toimistolle käymme läpi sen päivän asiat ja tarkistamme mahdollisesti yhdessä esimerkiksi tehtyjä tarjouspyyntöjä.

Edellinen työpaikkani oli asiakaspalvelutyötä ja verrattuna tähän, oli se todella sosiaalista. Kun kaikki tekivät töitä samassa pisteessä, myös työilmapiiri oli todella miellyttävä ja avoin. Tässä työpaikassa taas en tapaa työmailla työskenteleviä edes joka viikko, ja työntekijöihin tutustuminen on mielestäni hankalaa. Koen kuitenkin, että työilmapiirin kannalta olisi tärkeää, että kaikki tuntisivat toisensa paremmin.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa olen itse tekemisissä lähinnä sähköpostitse.

2.4 Kehittäminen

Tällä hetkellä olen ollut yrityksen palveluksessa vielä niin vähän aikaa, että olen käyttänyt energiani uuden oppimiseen ja itseni kehittämiseen. Olen kuitenkin huomannut muutamia kehityskohteita, joihin haluaisin yrittää vaikuttaa.

Ensimmäinen kehitysideani liittyisi juuri tähän, ettei työpaikalla vietetä aikaa yhdessä ja tutustuminen jää heikoksi. Ideani olisikin siis järjestää kerran viikossa, esimerkiksi joka toinen perjantai, yhteinen iltapäiväjumppa toimiston salilla ennen viikonlopun viettoon siirtymistä. Jumppa ei olisi pakollinen mutta uskoisin, että sen avulla saisi tuotua työporukkaa yhteisöllisemmäksi.

Toinen kehitysideani olisi vähentää paperitöitä, ja siirtää niistä suurin osa esimerkiksi Excel- taulukoiksi. Tällaisin olisi ainakin tuntilistat ja lumityötunnit. Tällä helpottaisin ainakin omaa työmäärääni.

Kolmas kehitysideani liittyisi paperisista työtuntilapuista siirtyminen sähköiseen työajanseurantaan. Tällä hetkellä työntekijät täyttävät työtuntinsa työtuntilapuille ja palauttavat toimistolle. Helpottaisi varsinkin omaa työtäni, jos näkisin tunnit suoraan esimerkiksi jonkin applikaation kautta. Paperilapuille täytetyt tunnit ovat usein hyvin epäselviä, ja joudun kysellä perään saadakseni niistä selkoa. Olen tutustunut hieman verkosta löytyvään Visma Moveniumiin, joka voisi sopia yrityksen tarpeisiin.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 11.2.

Sairaslomalla.

Tiistai 12.2.

Tänään tein etäpäivän koska olen ollut sairaana, enkä siitä syystä viitsinyt vielä mennä toimistolle. Vastasin tilitoimistolta tulleeseen sähköpostiin, jossa kyseltiin laskutustietoja ja muita pieninä tarkennuksia laskuihin liittyen. Hyväksyin myös muutamat laskut Visma Fivaldin kautta.

Keskiviikko 13.2.

Tulin aikaisin toimistolle, että ehdin tekemään palkanlaskuaineiston. Aineistoa ovat muun muassa työntekijöiltä kerätyt tunnit, uudet verokortit, kilometrikorvaukset ja mahdolliset sairauslomakorvaukset. Kun sain aineiston kerättyä Excel-taulukkoon lähetin sen palkanlaskijalle, joka tämän perusteella lähetti minulle palkkalaskelmat hyväksyttäväksi. Tämän jälkeen tarkastin palkkalaskelmat. Yhdessä palkkalaskelmassa oli korjattavaa, joten ilmoitin siitä ja ilmoitin samalla, että kun tämä yksi palkkalaskelma on korjattu, voi palkat laittaa maksuun. Iltapäivällä kun palkat oli saatu laitettua maksuun, tulostin yhden tarjouspyyntöaineiston. Tarjouspyyntöaineistoon täytin alustavasti yrityksen tiedot.

Torstai 14.2.

Aamu alkoi sähköpostin tarkistamisella, katsoin onko tullut työmääräyksiä. Työmääräysten perusteella ilmoitin työntekijöille, että yhdessä kohteessa tarvitaan rännin korjaus. Ilmoitin samalla tilaajalle ajan milloin työntekijät pääsevät paikalle. Tarkistin myös diesel-korttien käytön, ja löysin yhden tuplalaskun. Lähetin Euro Shellille sähköpostia asiaan liittyen ja pyysin laskun oikaisua. Tilasin samalla yhdelle työmaalle erälaskun tilitoimiston kautta. Kun sain laskun tilitoimistolta, lähetin sen työmaan valvojalle. Vielä ennen kuin lähdin kotiin tein tarkennetun tarjouksen jalkarännien kattopeltien uusimisesta. Tämän lähetin eteenpäin isännöitsijälle.

Perjantai 15.2.

Aamulla ensimmäisenä tulostin palkkalaskelmat. Osan skannasin ja lähetin työntekijöille sähköpostilla ja loput annoin työntekijöille tulostettuna. Osa haluaa palkkalaskelmat mieluummin paperisina kuin sähköpostiin. Kun tarkistin sähköpostin huomasin, että yhdeltä taloyhtiöltä oli tullut viesti koskien isännöintitoimiston vaihtumista. Tästä syystä vaihdoin taloyhtiön laskutustietoihin uuden isännöintitoimiston, ja lähetin tiedon myös tilitoimistolle. Loppupäivän tein lumikaaoksesta johtuen, erittäin suuren määrän lumenpudotuslaskuja. Ennen kotiin lähtöä lähetin vielä tilitoimistolle osan lumenpudotustiedoista, jonka perusteella he tekevät laskut.

Viikkoanalyysi 1

Aloin miettimään tämän melko tavallisen työviikon jälkeen työpaikkani mahdollisuutta siirtyä sähköiseen työajanseurantaan. Ainakin yksi päivä viikossa menee lähes kokonaisuudessaan työtuntien keräämiseen ja työntekijöiltä saatujen lappujen lukemiseen. Tällaisella järjestelyllä pystyisi helpottamaan toimistolla työskentelevien työmäärää ja se myös vähentäisi epäselvien merkintöjen takia tulevia virheitä palkanmaksussa. Tähän ongelmaan voisi käyttää apuna valmista työkalua, Visma Moveniumia. Tämän työkalun avulla yritys saisi tarkat tuntikirjaukset työmailta, ja se olisi helppo ottaa käyttöön sen toimiessa tietokoneen lisäksi mobiililaitteilla. Visma Movenium tarjoaa 3 erilaista pakettia, joissa on jokaisessa hieman eri työkaluja. Näistä vaihtoehdoista meille riittäisi ”Urakointi” versio, joka sisältää: työajanseurannan ja poissaolot, saldot ja ylityöt, materiaalit, kilometrit ja päivärahat sekä työmääräimet. Tämä paketti tulisi maksamaan kuukaudessa 39 euroa kiinteällä kuukausimaksulla sekä 7 euroa kuukaudessa per käyttäjä. Paketti tulisi maksamaan yritykselle siis 144 euroa kuukaudessa, joka olisi vuosikustannuksena 1728 euroa.

Ajatuksena tämä on mielestäni hyvä, mutta uskoisin siitä seuraavan ainakin jonkinlaista muutosvastarintaa. Digitalisaatio kun on yksi liiketoiminnan uudistamisen väline ja sen avulla yritys voi pienentää kulujaan sekä tämän myötä vauhdittaa kasvuaan. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Vaikka Ilmarinen ja Koskela (2015) kertovat, että yrityksen johtajien tulisi nähdä digitalisaatio välineenä, jolla liiketoimintaa voi parantaa, pelkään, että varsinkin vanhemmat työntekijät kokevat tällaiset muutokset raskaina ja haastavina. Uuden opettelu koetaan työpaikallani monesti enemmän kuormittavana tekijänä kuin mahdollisuutena. Varsinkin kun yrityksen työntekijöistä noin puolet ovat Ilmarisen ja Koskelan (2015) mukaan jaoteltavissa digi-immigranteiksi. Digi-immigrantit ovat iältään hieman vanhempia ja he ovat opetelleet tietokoneen käyttöä vasta aikuisiällä, eivätkä omaksu tai halua omaksua tällaisia uudenlaisia digitaalisia käyttötapoja. Kuitenkin toinen puoli työntekijöistä luokiteltaisiin diginatiiveiksi. Diginatiiveille taas tietokoneet ja älypuhelimet ovat olleet olemassa heidän koko elämänsä

ajan ja he omaksuvat nopeasti uusia käyttötapoja ja palveluita. He ovat myös kiinnostuneita kokeilemaan uusia asioita. (Ilmarinen & Koskela 2015.) Tämä kahden eri käyttäjätyypin miellyttäminen tulee olemaan haaste. Uskoisin, että juurikin nuoremmat työntekijät omaksuisivat helposti ja mielellään työajanseuranta työkalun, jota olisi heidän helppo käyttää älypuhelimella kun taas vanhemmat työntekijät kokevat paperisten tuntiappujen täyttämisen varmasti sujuvampana.

Kaikista tärkeintä digitaalisessa johtamisessa on, että ymmärretään sen merkitys omalle liiketoiminnalle. Tarvittavat päätökset tulee tehdä ja myös toteuttaa. Tärkeää on myös pitkäjänteisyys ja yrityksen aito sitoutuminen asiaan. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

3.2 Viikko 2

Maanantai 18.2.

Tänään aamusta tein taas suuren määrän lumilaskuja. Vaikka lumentulo on jo rauhoittunut, on lumilaskuja päässyt kasaantumaan. Olin viime viikolla lähettänyt yhden laskun väärälle isännöintitoimistolle, josta se tuli bumerangina takaisin. Lähetin laskusta hetimiten korjauspyynnön tilitoimistolle. Tämän jälkeen täytin kaksi tarjouspyyntöä koskien vesikattojen saneerausta ja kun sain ne valmiiksi, lähetin tarjoukset eteenpäin isännöintitoimistoon. Päivitin myös referenssiluettelomme muutamalla uudella kohteella. Hyväksyin muutaman laskun vielä ennen kun lähdin kotiin.

Tiistai 19.2.

Aamu alkoi taas lumilaskujen tekemisellä, ne eivät tunnu tekemällä loppuvan. Lumilaskuja on jo nyt kertynyt enemmän kuin koko viime talvena yhteensä. Tein myös yhden työtodistuksen entiselle työntekijälle, sen jälkeen kun olin laskenut hänelle hänen viimeisen palkkansa yrityksen palveluksessa. Poistin työntekijän myös Mehiläisen työterveyshuoltorekisteristä ja Pohjolan vakuutuksista. Aamupäivällä myös sähköpostin kanssa oli ongelmia eivätkä sähköpostit tulleet perille, jotenkin erilaisia päivityksiä tekemällä sain loppujen lopuksi sähköpostin toimimaan. Iltapäivällä tein kolmeen autoon luovutuskirjan Trafín sivuilla myyntiä varten ja noin tunti tämän jälkeen autot tulsiinkin noutamaan uuden omistajan toimesta.

Keskiviikko 20.2.

Lumilaskuja taas heti aamusta. Luulen (toivon), että saan ne huomisen aikana tehtyä loppuun. Maksoin itse yrityksen tililtä muutaman laskun, koska en saanut tilitoimiston henkilöä kiinni koko päivänä. Vastasin yhdeltä isännöintitoimistolta tulleeseen selvityspyyntöön, joka koski vanhaa vesikattourakkaa, he yrittivät selvittää kenelle kuuluu rappauksen korjaaminen. Selvisi onneksi, että se ei kuulu meille. Lähetin myös tilitoimistolle kolme korjattua lumilaskua, koska huomasin, että niistä puuttui yhden työntekijän työtunnit.

Illalla tein vielä kotona Trafín kautta luovutusilmoituksen eilen myytyihin autoihin. Trafín sivuilla oli jonkinlainen päivitys käynnissä, enkä loppujen lopuksi saanut yhden auton luovutusilmoitusta tehtyä.

Torstai 21.2.

Ensimmäisenä kun saavuin toimistolle, tein Trafín sivuilla luovutusilmoituksen yhteen autoon, joka ei onnistunut eilen. Vika oli onneksi korjattu, ja sain tällä kertaa auton siirrettyä uuden omistajan nimiin virallisesti. Luovutusilmoituksen jälkeen tein vielä muutamia jäljelle jääneet lumilaskut ja lähetin ne tilitoimistolle. Etsin vielä kahden taloyhtiön isännöintitoimiston laskutustiedot yrityshaun kautta, koska nämä taloyhtiöt eivät olleet meillä asiakkaina aikaisemmin.

Perjantai 22.2.

Perjantait meillä tehdään lyhennettyinä työpäivinä, eli lopetamme aina jo kello 13.30. Koitin siis saada asiat nopeasti hoidettua, että pääsen viikonlopun viettoon. Tein kaksi huoltoraporttia taloyhtiöille, liittyen kattovuotoihin. Näitä on paljon eri yritysten lumenpuhottajien jäljiltä tai kun lumet alkavat sulamaan, tulevat vedet katoista läpi, jos niissä on vuotokohtia. Tilasin varastolle peltikeskuksen kautta wisa-katteita, lautaa, peltiä sekä nuohoustason ja kourut, yrittäjän pyynnöstä. Viimeisenä lähetin vielä kahdelle isännöintitoimistolle lumilaskuista puuttuneiksi jääneet tunti-tilat, kun he kyselivät niiden perään. Lumilaskuissa tulee aina olla liitteenä kohteen tunti-tilat, josta selviää työntekijä/tekijät, päivämäärä ja tunnit (Kuva 3).

Kohde: [redacted]			
pvm	työntekijä	työtehtävä	tunnit
25.1.	[redacted]	Lumenpuhottus	3
	[redacted]		3
	[redacted]		3

Kuva 3 Lumilaskun tunti-tila

Tällä viikolla yritin myös tutustua paremmin Visma Moveniumin käyttöön ja kuinka sen saisi toimimaan meillä. Kuitenkin tällä hetkellä toimistolla ja työmailla on niin kiire, ettei sitä millään pysty sovittamaan tähän ajankohtaan. Lumen tulo on sotkenut paljon aikatauluja, ja lumilaskujen ynnä muiden tekemiseen menee kaikki ylimääräinen aika. Kuitenkin uuteen toimintamalliin siirtyminen vaatii myös työntekijöiltä panostusta ja uuden asian opettelua,

joten tämä mahdollinen ehdotus täytyy siirtää johonkin toiseen, vähemmän kiireiseen, ajankohtaan.

Viikkoanalyysi 2

Kulunut viikko sai minut pohtimaan motivaatiota. Työskentely melko pienessä, yrityksessä sulkee tavallaan pois sellaisia motivaattoreita, kuten esimerkiksi etenemismahdollisuudet yrityksen sisällä. Itse kun viihdyn jossain työssä, en koe kovin suurta halua vaihtaa työpaikkaa pelkkien etenemismahdollisuuksien toivossa, joten tässä nykyisessä työssäni koen sen ehdottomasti huonona puolena. Etenemismahdollisuuteni tämän yrityksen sisällä ovat siis pienet. Yritys on kuitenkin perheyritys, jolloin tavallaan sukupolvenvaihdoksen yhteydessä olisi mahdollista, että minä ja siskoni jäisimme yritykseen töihin. Sukupolvenvaihdos on kuitenkin sen verran kaukana tulevaisuudessa, että sitä on vielä vaikea miettiä motivoivana tekijänä. Tai, että onko rakennusala itsessään sellainen jolle haluaisin jäädä. Tällä alalla myös työntekijöiden tietotaito on todella tärkeää, ja koska en ole tehnyt töitä esimerkiksi peltiseppänä koskaan, rajoittuu osaamiseni toimiston puolelle. Yrittäjänä tällä alalla on siis tärkeää, että tuntee myymänsä tuotteen/palvelun, niin hyvin, että todella tietää mistä puhuu.

Lähdin miettimään omia motivaatioitani Päivi Mayorin & Marjo Riskun (2015) kokoaman elämän 16 perusmotivaation kautta. Perusmotiiveita ovat; valta, riippumattomuus, uteliaisuus, hyväksyntä, järjestys, säästäminen/kerääminen, kunnia, idealismi, sosiaaliset kontaktit, status, kosto/voittaminen, esteettisyys, syöminen, ruumiillinen aktiivisuus ja rauhallisuus/mielenrauha. Näistä tunnistin omiksi motiiveikseni vallan, riippumattomuuden, hyväksynnän, järjestyksen, kunnian sekä rehellisyyden/mielenrauhan.

Vallan tarve, tarkoittaa kohdallani vähäistä vallan tarvetta. Olen todella analyttinen, enkä pidä nopeiden päätösten tekemisestä. Päivi Mayor & Marjo Risku (2015) kertovat tällaisen ihmisen motivoimiseksi toimivan parhaiten sen, että esimies antaa heille tukea päätöksen tekoon. Onneksi toimistomme on sen verran pieni, että pääsen aina kysymään apua tarvittaessa, enkä joudu tekemään isoja päätöksiä yksin.

Riippumattomuuden tarpeella tarkoitetaan ihmisen vahvaa tarvetta vapauteen ja riippumattomuuteen. He, joita tämä motivoi, haluavat olla itsenäisiä ja vapaita. Riippumattomuudesta motivoituvaa ihmistä voi motivoida mahdollisuus tehdä töitä itsenäisesti (Mayor & Risku 2015). Viihdyn todella hyvin itsekseni ja minua motivoi mahdollisuus tehdä asioita yksin. Koen myös motivoivana kun minulle annetaan esimerkiksi luottamustehtäviä. Työssäni on mahdollisuus melko itsenäiseen työskentelyyn ja sitä voi suorittaa myös etänä. Koska perhetaustani on vahvasti yrittäjyydessä, toivoisin myös itse voivani työskennellä yrittäjänä jonain päivänä. Tässä työssä yrittäjyyden mahdollisuus toimii

ehdottomasti yhtenä motivaattorina, vaikkakin siihen päätyäkseni, tarvitsisi tehdä jonkinlaista kouluttautumista alalle.

Vahva hyväksynnän tarve, yksilö haluaa olla muiden hyväksymä ja osa yhteisöä. Tällaista ihmistä motivoi positiivinen palaute ja onnistuminen. Tällainen tarve saattaa kuitenkin myös olla haaste, epäonnistumisen pelko voi kasvaa niin suureksi, että ihminen alkaa vältellä haastavia tilanteita. Motivoiminen kannattaa tehdä positiivisen palautteen ja kannustuksen kautta. Myös mahdollisuus onnistumiseen on tärkeää. (Mayor & Risku 2015.) Työpaikallani tämä tarve toteutuu siitä syystä, että työskentelen perheenjäsenten keskuudessa. Heiltä ei tarvitse hakea hyväksyntää. Mutta halu miellyttää on suuri, jolloin varsinkin halu onnistua on omalla kohdallani todella iso motivaattori.

Järjestyksen tarpeella tarkoitetaan tarvetta pitää asiat järjestyksessä. Järjestysmotivoituneet ihmiset arvostavat rutiineja ja heille ennakoitava työympäristö on mieluisin. Motivoivina asioina toimii muun muassa yksityiskohtaiset tiedot, siisti toimitila sekä se, että vältetään äkillisiä suunnitelmien muutoksia. (Mayor & Risku 2015.) Itselleni on todella tärkeää, että työympäristöni on siisti, en pysty toimia kunnolla kaaoksen keskellä koska silloin keskityn liikaa ympärilläni olevaan epäjärjestykseen. Myös äkilliset muutokset suunnitelmissa saavat aikaan epämiellyttäviä tunteita, pidän siitä, että sovittuja asioita tai aikatauluja ei mennä muuttamaan. Tämä motivaattori on sellainen mitä voisin miettiä enemmän ensi viikon aikana ja keskittyä toimiston järjestämiseen. Toimistomme on mielestäni täynnä tavaraa. Vaikeaa tästä tekee se, että muut henkilöt jotka työskentelevät toimistolla, ovat vähemmän järjestelmällisiä ja selvästi jollain tapaa jopa motivoituvat kaaoksesta tai eivät vain koe sitä heitä häiritsevänä tekijänä.

Motivaationa kunnia ja vahva kunnian tunne toimii henkilöille, joilla on vahva tarve olla lojaali vanhempiaan ja yhteisöään kohtaan. Tällaiset ihmiset ovat hyvin sitoutuneita yritykseen eivätkä esimerkiksi vaihda työpaikkaa kevyin perustein. Ihmistä voi motivoida esimerkiksi kehumalla hänen luotettavuuttaan ja antamalla mahdollisuuden yrityksen edustamiseen (Mayor & Risku 2015). Itseäni motivoi ehdottomasti se, että työskentelen vanhemmilleni. Koen perheyrityksessä työskentelyn ehdottomasti hienona asiana, ja olen siitä ylpeä.

Viimeinen motivaatio jonka tunnistin itsestäni on rauhallisuus/mielenrauha. Päivi Mayor ja Päivi Risku (2015) kuvailevat tällaista ihmistä sellaiseksi joka kaipaa elämää ilman stressiä ja hänen elimistönsä reagoi stressiin vahvasti. He eivät myöskään motivoitu muutoksesta. Tällaisen ihmisen motivoimisessa on tärkeää antaa heille selkeitä tehtäviä, eikä heille kannata puhua tulevista muutoksista juurikaan etukäteen. Nykyisessä työssäni saan työskennellä onneksi melko stressittömästi. Stressiä luo välillä kova kiire, kuten esimerkiksi nyt kovan lumentulon aiheuttama pieni kaaos ja hidastuminen työmailla. Olen kova

huolehtimaan asioista joille en oikeastaan voi mitään. Onneksi meillä on toimistolla melko avoin ilmapiiri ja huolista en helppo keskustella esimerkiksi kollegan kanssa, jolloin niitä pystyy käsittelemään jonkun kanssa yhdessä.

Kun mietin näitä motivoivia tekijöitä omalla kohdallani, huomasin, että on muutama asia johon voisin vaikuttaa ja tätä kautta parantaa motivaatiotani. Toimistossa oleva epäjärjestys vaikuttaa itseeni negatiivisesti. Epäjärjestys johtuu siitä, että työnjohtaja levittää kattopiirustuksia ynnä muita papereita ympäri toimistoa hyvin suurpiirteisesti. Ensi viikon aikana yritän saada yhdestä tyhjistä huoneesta tehtyä tällaisen papereiden ”levityshuoneen”, mihin piirustuksia ynnä muita voisi levitellä vapaasti, niin etteivät ne häiritse muita tai ole kenenkään tiellä. Ajattelin myös yrittää löytää jonkin keinon jolla voisin lievittää stressiä, jota kerään pienimmistäkin asioista. Huomaan, että esimerkiksi yrittäjä, eli isäni, ei jaa minulle mahdollisia vastoinkäymisiä töissä koska tietää, että alan miettimään niitä liikaa ja stressaamaan asioista joihin en voi vaikuttaa.

3.3 Viikko 3

Maanantai 25.2.

Viikon aloitin hyväksymällä laskuja Visma Fivaldissa. Kun olin saanut laskut hyväksytyä, keräsin laskutettavia laskuja tilitoimistolle, josta he sitten lähettävät ne eteenpäin taloyhtiöille. Iltapäivästä täytin vielä yhden tarjouspyyntökaavakkeen yhdessä yrittäjän kanssa ja kun sain sen lähetettyä taloyhtiölle, lähdin kotiin.

Tiistai 26.2.

Aamu alkoi palkkojen parissa. Keräsin palkat Excel-taulukkoon, jonka sitten lähetin tilitoimistolle. Yrityksessä aloitti tänään myös yksi uusi työntekijä, joten tein hänelle työsopimuksen ja lähetin hänen verokorttinsa ja tilinumeronsa tilitoimistolle. Kun olimme saaneet hänelle sopimuksen tehtyä, otin hänestä vielä valokuvan Valtti-korttia varten. Valtti-kortti hakemuksen tein tilaajavastuu.fi sivuston kautta. Sain vielä tilitoimistolta korjattavaksi yhden lumilaskun, koska tämä kyseinen talo on niin iso, että en muistanut sen olevan jaettu kahdelle eri isännöintitoimistolle ja lasku piti siis jakaa heidän kesken. Vielä ennen kotiin lähtöä yksi työntekijä ilmoitti sairastuneensa, joten ilmoitin siitä työnjohtajalle.

Keskiviikko 27.2.

Tarkistin sähköpostin aamulla ja sieltä löytyikin muutama korjauspyyntötilaus. Erään asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtaja pyysi korjaamaan yhden syöksytorven. Tällaisen talven takia, eli kun lämpötilat vaihtelevat paljon plussalta miinukselle, ovat tällaiset syöksytorvet koetuksella ja niitä tulee paljon korjattavaksi. Yksi toinenkin huoltoyritys tilasi syöksytorven

korjauksen ja lähetin sinne muutaman työntekijän. Soitin huoltoyhtiöön ja sovin työntekijöiden saapuvan paikalle kello 11.00.

Iltapäivällä tulostin räystääspiirustuksia yhdelle työmaalle, sillä työntekijöiden tulee tehdä mallityö niiden perusteella taloyhtiön hyväksyttäväksi, kahdesta eri väri vaihtoehdosta. Vahvistin ennen lähtöä vielä yhden työmaakokouksen ajan sopivan.

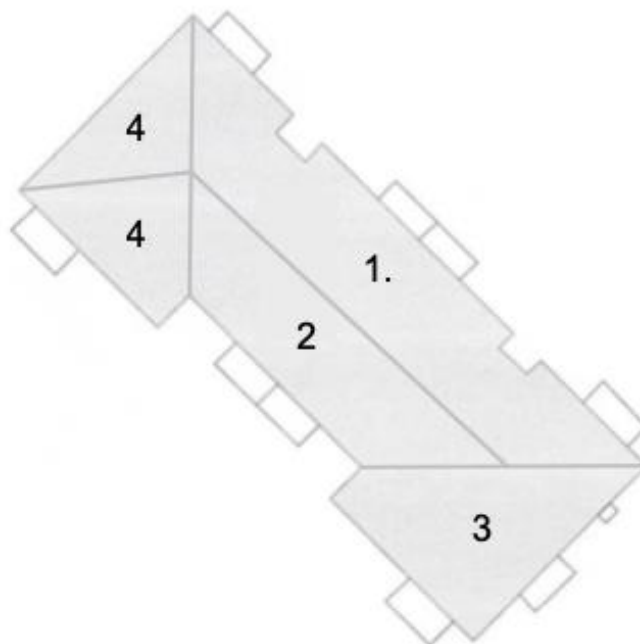
Torstai 28.2.

Heti aamulla olin saanut yhdeltä isännöitsijältä kyselyn liittyen jälleen kerran lumilaskuun ja siitä puuttuneeseen liitteeseen. Hän ihmetteli kun kaksi laskua olivat saman arvoisia ja toisesta puuttui tuntiliite. Lähetin hänelle selvityksen näistä ja hän sanoi laittavansa nyt laskut maksuun, kun asia selvisi. Toiselta isännöitsijältä tuli myös viesti liittyen puuttuneeseen liitteeseen ja lähetin hänelle sen heti sähköpostilla. Maksoin tässä välissä muutaman laskun pois.

Sain sähköpostiin korjauspyynnön koskien vuotoa. Välitin tiedon työntekijöille, että heidän täytyy käydä vielä korjaamassa vuoto, ennen työpäivän päättymistä. Pyysin tilitoimistoa tekemään vielä kaksi laskua kahteen eri urakkakohteeseen. Kun sain valmiit laskut tilitoimistolta lähetin ne valvojille kuitattavaksi.

Perjantai 29.2.

Perjantain aloitin siivoamalla toimistoa. Yritin saada kaikki pöydillä olevat piirustukset, paperit ynnä muut sellaiset siirrettyä tyhjään toimistohuoneeseen. Projekti alkoi hyvin, mutta keskeytyi koska sain tilitoimistolta pyynnön vahvistaa yhden lumilaskun osoitteen oikeaksi pikimmiten. Yksi taloyhtiö pyysi vielä meiltä kirjallisen kattotuotteiden puute-/virhelistan, sekä listan muita huomioituista korjattavista asioista, sekä korjausarvion näistä. Siitä syystä, että eräs yritys, joka oli katon aikaisemmin tehnyt ja heidän toimintaansa/työn jälkeä oli nyt kritisoitu, joten taloyhtiö halusi tarkistuttaa kattonsa puutteiden varalta varmuuden vuoksi. Tarkistuksen jälkeen lähetin taloyhtiölle kattokuvan, johon on merkattu suositeltavat toimenpiteen. Kattokuvan (Kuva 4) tein ilmakuva perusteella, johon on merkattu numeroin korjattavat kohteet. Tämän kuvan perusteella taloyhtiö näkee tarvittavat muutokset ja korjaukset.



Kuva 4 Kattokuva

Viikkoanalyysi 3

Viime viikon jälkeen mieleeni tuli ajatus työhyvinvoinnista ja sen merkityksestä yrityksen henkilöstön hyvinvointiin. Asia tuli mieleeni kun yksi työntekijä jäi muutamaksi päiväksi sairauslomalle, ja muistelin silloin lukeneeni jollain kurssilla, miten jokin yritys oli saanut sairaspoissaolojen määrä laskettua panostamalla työhyvinvointiin.

Koko yrityksen toimintakyky ja menestys, ovat sen niin kutsutun henkisen pääoman varassa. Henkistä pääomaa ovat yrityksen työntekijöiden osaaminen, hyvinvointi, luottamus ja vuorovaikutus. Näistä neljästä kohdasta koostuu siis sosiaalinen pääoma. Työntekijä ei pysty antamaan parastaan, jos hän ei voi kokonaisvaltaisesti hyvin. Työhyvinvointi koostuu siis työn suunnittelusta, organisoinnista ja johtamisesta. Kun kaikki nämä ovat kohdillaan, kokevat työntekijät ja työyhteisö työnsä mielekkääksi ja osaksi hyvää elämänhallintaa. (Viitala & Jylhä 2013, 239-240.)

Yleisempiä syitä miksi meillä on työntekijöitä sairauslomalla, ovat perinteiset flunssat ynnä muut. Kuitenkin jonkin verran sairauslomia aiheutuu työmailla sattuneista haavereista, työntekijät esimerkiksi saavat haavaumia pellistä, tai varsinkin liukkailla säillä liukastelevat ja rikkovat jalkojaan ja käsiään. Heidän työnsä on eritavalla fyysistä kuin omani, eivätkä he pysty tehdä töitään, jos esimerkiksi jalka tai käsi ei ole toimintakuntoinen. Nämä työmaatyöntekijät joutuvat aina uuden työmaan alkaessa käymään läpi työmaaperehdytyksen, jossa tutustutaan työmaahan ja työturvallisuuteen. Työntekijöiden

tulee käydä myös suorittamassa työturvallisuuskurssi, jos heillä ei ole sitä voimassaolevana. Työturvallisuuskortti on voimassa 5 vuotta kerrallaan. Meillä on työpaikalla myös pieni kuntosali, jossa työntekijät saavat harjoitella vapaasti.

Pelkästään fyysiset tekijät eivät vaikuta työhyvinvointiin. Työhyvinvointiin liittyy yhtä vahvasti myös psyykinen puoli. Psyykinen kuormitus voi olla esimerkiksi sellaista, että työntekijä kokee työtehtävänsä liian helppoina tai yksitoikkoina. Myös ylikuormitusta voi päästä syntymään jos työntekijä kokee, että työtehtäviä on liikaa. Työpaikan fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia parannetaan esimerkiksi yrityksen työturvallisuus- ja työsuojeluasioilla ja tarjoamalla työterveyshuolto. Kun yrityksen henkilöstö voi kokonaisvaltaisesti hyvin, on todennäköisyys tehokkaaseen työskentelyyn ja hyvään työhyvinvointiin korkea. Henkilöstön hyvinvointiin investoiminen on suora investointi yrityksen suorituskykyyn. (Viitala & Jylhä 2013, 241-242)

Meillä panostetaan työntekijöiden hyvinvointiin tarjoamalla työntekijöille työturvallisuuskursseja, työsuojeluvälineitä ja työterveydenhoito. Kun nämä perusasiat ovat kunnossa, voi alkaa miettiä muita asioita joilla voisi vielä parantaa työhyvinvointia. Muistan kuulleen, että meillä oli joskus aikanaan käytössä esimerkiksi jonkinlaisia leikkimielisiä kilpailuja salilla tai biljardissa, jossa voittajalle tarjottiin esimerkiksi lounas. Tällainen kilpailuhenkisyden ruokkiminen voisi toimia vielä tänäkin päivänä. Esimerkiksi joka perjantai voisi olla vapaaehtoinen kuntopiiri tai muu vastaava, ja aina tämän suorittajalle annettaisiin palkinnoksi ilmainen lounas tai lounasseteli. Meillä on myös käytössä ”pekkaset” eli työajan lyhennysvapaat aina perjantaisin, jolloin päivä loppuu jo kello 13.30. Moni työntekijä on kiitellyt tästä mahdollisuudesta, koska on mukava päästä aloittamaan viikonloppu aikaisemmin. Vaikka panostammekin työhyvinvointiin, voisi mielestäni kokeilla esimerkiksi tätä kuntopiiri ajatusta, jolloin työntekijällä olisi mahdollisuus ansaita itselleen lounas ja hän harrastaisi sitä vastaan liikuntaa, niin sanottu win-win tilanne. Vietämme myös työporukalla esimerkiksi yrityksen syntymäpäiviä ja pikkujouluja, jolloin käymme yhdessä syömässä yrittäjän piikkiin.

3.4 Viikko 4

Maanantai 4.3.

Viikko alkoi siivouksen merkeissä. Luin ensin sähköpostini kun saavuin toimistolle, mutta heti sen jälkeen aloin järjestelemään papereita. Kun sain paperit ojennukseen, keräsin työntekijöiden työvaatteita ja vein ne alakertaan pesuun. Lähetin vielä tammikuun rakentamisilmoitustiedot tilitoimistolle, nämä lähetetään joka kuukauden 5. päivä mennessä. Ennen kotiin lähtöä hyväksyin muutamia laskuja Visma Fivaldilla.

Tiistai 5.3.

Heti toimistolle saavuttuani tein taas yhdestä myydystä autosta luovutusilmoituksen Trafim sivulla, ja melkein heti uusi omistaja tulikin noutamaan auton meiltä pois. Meillä on/oli useampi vanhempi auto, jotka olivat nyt päivitystä vaille ja siksi olemme myyneet näitä vanhoja nyt pois ja päivitämme yrityksen kalustoa uudemmilla autoilla. Tein yhdelle kesätyöntekijälle työtodistuksen, kun hän pyysi sellaista sähköpostitse. Yhden tarjouspyynnön tulostin ja lisäsin ”tulevat tarjoukset”-pinoon.

Keskiviikko 6.3.

Keräsin kuitit sekä tositteet tammikuun selvittelytilitapahtumiin, kun tilitoimisto pyysi näitä minulta. He tekevät kirjanpidon valmiiksi ennen veroilmoituksen tekoa. Tässä menikin sitten melkein koko päivä kun kaikki kuitit ja tositteet tuli skannata ja lähettää tilitoimistolle. Lähetin Elisalle heidän chatissaan kysymyksen koskien yhtä outoa sähköpostiviestiä, jonka sain heidän nimissään. Tämä sähköposti paljastui huijaukseksi, kuten arvelinkin. Vastasin yhteen sähköpostitse tulleeseen tilaukseen, että asia hoidetaan huomisen aikana.

Torstai 7.3.

Aamulla kun kävin läpi sähköpostia olin saanut yhden kuvat sinne, enkä saanut tiedostoa auki, joten pyysin niitä lähettänyttä isännöitsijää lähettämään ne uudelleen. Toinen sähköpostiviesti oli yksi tarjous, johon liittyen tulostin muutaman paperin. Sovin erään taloyhtiön asukkaana kanssa, että tekisimme hänelle vesikokeen parvekkeelle. Vesikokeessa katsotaan missä vuotaa tai mihin vesi kerääntyy. Yksi sähköpostitarjous oli tullut 21 kappaleen hormoneista. Ilmoitin tilitoimistoon yhden taloyhtiön isännöintitoimiston vaihtumisesta, tulevia laskutuksia varten. Tein myös kelaan yhden työntekijän päivärahahakemuksen, johon tarvittiin vielä liitteeksi hänen lääkärintodistukset. Pyysin tilitoimistoa maksamaan muutaman laskun, kun olin hyväksynyt ne.

Perjantai 8.3.

Sairaslomalla.

Viikkoanalyysi 4

Kuten viime viikosta huomaa, ovat työpäiväni aina melko saman kaltaisia. Hyväksyn laskuja, vastailen sähköposteihin sekä teen muita sekalaisia pieniä tehtäviä toimistolla. Minulla on töissä usein myös päiviä, jolloin ei ole paljon tekemistä. Tällaisina päivinä yritän kehittää itselleni tekemistä esimerkiksi siivoamalla ja järjestelemällä toimistoa. Koen oloni tehokkaimmaksi pienessä kiireessä ja menen ehkä hieman passiiviseen tilaan jos vapaa-aikaa on liikaa. Halusin perehtyä itseni johtamiseen ja ottaa parempaan tarkasteluun oman ajankäytön hallinnan sekä vapaa-ajan laadullisen kehittämisen.

Itsensä johtaminen on taito, jota jokainen yksilö tarvitsee. Se on taito, jonka avulla voi tehdä elämästä onnellisen ja tasapainoisen. Itsensä johtamisen taidossa korostuvat itsetuntemus, hyvä itsetunto, selkeät päämäärät sekä vastuunotto. Itsensä johtamisen tärkein osa on terve itsetunto. Hyvän itsetunnon omaava henkilö tunnistaa myös omat heikkoutensa, ja on valmis kehittämään niitä. (Hyppänen 2013.)

Yleisin haaste joka liittyy itsensä johtamiseen on ajankäytön hallinta. Sitä voidaan arvioida esimerkiksi nykytilan ja tavoitetilanteen osalta. Tämän ongelman suhteen muutoksen aikaansaaminen on usein haastavaa, varsinkin jos tahtoa muutokseen ei ole riittävästi. Aikaan ei voi vaikuttaa, toisin kuin omaan ajankäyttöön voi. (Hyppänen 2013.)

Itselläni ajanhallintaan liittyvä haaste on, että koen, että minulla on tällä hetkellä melko paljon vapaata aikaa. Asioiden hoitaminen aikatauluissa toimii itselläni tehokkaimmin silloin, kun olen kiireisempi kuin nyt. Tuntuu, että kun aikaa on liikaa leviävät asiat helposti käsiin. Olen pyrkinyt kehittämään ajankäyttöäni ja sen tehostamista kalenterin avulla. Merkkaan päiville päivän tehtävät ja asiat jotka tulee hoitaa. Jokaiselle päivälle laitan ylös töihin, opiskeluun ja vapaa-aikaan liittyviä asioita. Esimerkiksi: Maanantai -sähköpostin järjestäminen, hankintaosaaminen tehtävä1, kuntosali. Kun merkkaan asioita ylös, niiden hoitaminen tapahtuu todennäköisemmin, kun ajattelin näin vain päässäni. Kuitenkin joskus taistelen oman tahtoni kanssa, jos jokin asia ei ole todella tärkeä hoidettava, saattaa sen tekeminen listalta siirtyä toiselle päivälle. Tämä on asia jota haluan ehdottomasti itsessäni kehittää. Töissä taas hoidan aina kaikki tarvittavat tehtävät, ongelma on asioissa, joista olen niin sanotusti vastuussa vain itselleni.

3.5 Viikko 5

Maanantai 11.3.

Sairaslomalla.

Tiistai 12.3.

Tänään tein etäpäivän johtuen viikonlopun sairastelusta. Aloitin aamun tarkastamalla sähköpostini, johon oli tullut muutama työtilaus ja niiden perusteella ilmoitin työntekijöille mihin kohteisiin heidän tulisi mennä ja milloin. Myös yksi isännöitsijä kyseli lumilaskun liitteen perään ja lähetin sen hänelle. Tein myös Icopalille tilauksen ja tilasin aluskermiä. Myös yhden peltitilauksen hoidin pois alta samalla.

Keskiviikko 13.3.

Keskiviikonkin tein vielä etänä, johtuen edelleen heikosta olostani. Hyväksyin muutaman laskun Visma Fivaldissa, ja pyysin tilitoimistoa laittamaan ne maksuun. Vastasin sitten yhteen

huoltomieheltä tulleeeseen sähköpostiin. Etätyöskentelyn mahdollisuus on hyvä ja se tuo joustoa arkeen, mutta itse koen oloni tehokkaammaksi, kun teen työni toimistolla. Kotona työskennellessä on jotenkin vaikea erottaa niin sanotusti työ- ja vapaa-aika. Olen koettanut nyt näiden etäpäivien aikana rajata heti aamusta hetkiä, jolloin keskityn pelkästään työn tekemiseen.

Torstai 14.3.

Tänään päätin aamusta, että menenkin toimistolle vaikka ensin ajattelin, että tekisin vielä tämän päivän etänä. Heti ensimmäisenä aloitin keräämään työntekijöiden tuntilistoja. Tarkastin listat läpi, jonka jälkeen siirsin ne Excel-taulukoon. Tämän taulukon lähetin tilitoimistolle, joka lähettää sen vielä minulle tarkastettavaksi. Sähköpostiin sain yhdeltä isännöitsijältä pyynnön katon vuototarkistuksesta ja korjaussuunnitelmasta, lähetin tämän pyynnön eteenpäin työnjohtajalle. Loppuilta menikin laskutettavien kohteiden parissa. Kun nämä oli tehty ja tarkastettu yhdessä yrittäjän kanssa, lähetin ne eteenpäin tilitoimistolle, joka tekee niistä laskut ja lähettää ne laskuina taloyhtiöille.

Perjantai 14.3.

Tänään tein taas lyhyen työpäivän. Pyysin tilitoimistoa tekemään laskun, irtorappauksen poistosta ja suojaellituksen asennuksesta isännöitsijätoimistolle. Saimme myös yhden laskun, josta huomasin, että lasku oli tullut väärään osoitteeseen. Lähetin tälle kyseiselle yritykselle sähköpostia, että lasku on tullut nyt valitettavasti väärään paikkaan. Skannasin ja lähetin sitten sähköpostitse kaikille työntekijöille heidän tilinuhansa. Tein yhdelle taloyhtiölle pienimuotoisen vuotoraportin ja lopetin viikon siihen.

Viikkoanalyysi 5

Tällä viikolla aloin pohtimaan etätyötä, sen tuomia mahdollisuuksia ja haasteita. Aihe tuntui luontevalta siitä syystä, että tein viime viikolla useamman päivän etänä. Itse pidän kovasti siitä, että työpaikallani on mahdollisuus tehdä töitä myös etänä. Itseltäni etätyö säästää paljon aikaa melko pitkän työmatkan (35km) takia ja myös vaihtelun vuoksi on välillä mukava tehdä töitä kotoa käsin. Oikeastaan pystyisin tekemään suurimman osan töistäni etänä, mutta koen oloni hieman tehokkaammaksi toimistolla. Tätä työpaikkaa ennen olen ollut töissä myyjänä, ja siellä ei luonnollisesti ollut mahdollista tehdä töitä etänä, joten tämä mahdollisuus nyt on ehdottomasti itselleni iso plussa.

Etätyö on siis sellaista työtä, joka tehdään muualla kuin omalla työpaikalla. Etätyötä voi tehdä nykyään teknologian kehittymisen takia melkein missä vaan, mutta yleensä se mielletään tapahtuvaksi kotona. Jotkin työt on mahdollista suorittaa täysin etänä, tai niin,

että osa työstä tehdään kotona ja osa työpaikalla. Etätyössä siis normaalin kestoinen työpäivä, tehdään esimerkiksi kotona. Etätyö ei ole lisätyöskentelyä. (Salli 2012.)

Etätyön suorittamispaikka voi olla ennalta määritetty, tai se voi olla mikä vaan sellainen paikka missä on työn vaativat työvälineet ja esimerkiksi toimiva internetyhteys. Työnantaja voi määrittää, että kotona työskennellessä työntekijällä on erillinen työhuone tai muu sopiva työtila. Etätyössä työntekijällä on mahdollisuus yleensä vaikuttaa työn alkamis- ja päättymisajankohtaan itse, mutta työnantaja voi myös edellyttää jotakin tarkempaa työaikaa ja työntekijän tavoitettavuutta. Työnantajalla on oikeus valvoa tehtyä työtä myös etätyössä, yleensä tämä tapahtuu tulosten valvonnan ja raportoinnin kautta. (Salli 2012.)

Etätyöllä voidaan myös pienentää yrityksen kiinteitä kustannuksia ja sen mahdollistaminen tuo työntekijöille lisää joustoa. Yhtenä haittapuolena on kuitenkin se, että sosiaalinen yhteys työyhteisöön jää vähemmälle. (Viitala & Jylhä 2013, 210.)

Myös etätyöhön liittyy haasteita. Haasteellisiksi asioita voivat olla esimerkiksi se, että työntekijöiden on vaikea hahmottaa työ- ja vapaa-aikaa toisistaan, jolloin riskinä on ylikuormittuminen. Työntekijöiden tulisi muistaa myös kotona työskennellessään työn ergonominen puoli sekä pitää huolta työpisteen hyvästä valaistuksesta. Olisi tärkeää, että esimies tiedostaa etätyöhön liittyvät haasteet ja näin myös osaa torjua niitä. (Salli 2012.)

Työpaikallani meillä ei ole mitään työkalua työajan seurantaan, vaan työn suorittamista valvotaan sillä, että määrätyt työtehtävät tulevat suoritetuiksi. Työn suorittamispaikka voi olla myös mikä vaan sellainen paikka, missä on mahdollisuus käyttää tietokonetta internetyhteydellä sekä työntekijä on saavutettavissa puhelimitse, työ ei siis onnistu etänä, jos verkko- tai puhelinyhteys takkuilee. Työnantajalle tulee myös ilmoittaa edellisenä päivänä, jos aikoo työskennellä etänä.

3.6 Viikko 6

Maanantai 18.3.

Aamu alkoi yllättävän rauhallisesti. Tilitoimisto pyysi laskutustietoja yhdestä laskutettavasta kohteesta omasta henkilökohtaisesta sähköpostistani. He myös sanoivat, ettei minun työsähköpostiini saanut lähetettyä viestejä. Yritin tämän jälkeen itse lähettää sähköposteja, ja huomasin ettei se toimi. Otin siis Elisaan yhteyttä ja selvitin asiaa heidän kauttaan. Heidän tekninen tuki koitti koeviestien kautta saada sähköpostiani toimimaan, ja tämän jälkeen se alkoikin onneksi toimia. Aamun hiljaisuus johtuikin siis siitä, etteivät sähköpostit olleet tulleet läpi. Vastasin vielä muutamaa työpyyntöön ja vahvistin laskuja.

Tiistai 19.3.

Etäpäivä. Sähköpostitse oli tullut tilaus koskien kattojen kevähuoltoa ja vahvistin tämän onnistuvan. Tein sitten yrittäjän kanssa yhdessä, mallin räystäaskaiteesta taloyhtiölle korjausehdotuksena. Vahvistin muutaman laskun maksettavaksi ja pyysin muutamasta urakasta laskut ja lähetin ne sitten kahdelle eri valvojalle.

Keskiviikko 20.3.

Aamulla kuittasin yhden vanhan työmaan takuutarkastuksen ajankohdan sopivan. Tulostin nykyisen työmaan vesikaton suunnitelma piirustuksia. Vastasin yhteen vuotoa koskevaan huoltopyyntöön ja soitin samalla työntekijöille, että menevät käymään kohteessa. Meillä tuli myös tänään käymään kesätyöntekijä, hän kävi työhaastattelussa ja sovimme, että hän tulisi huomenna tutustumaan työnkuvaan paremmin. Hän siis tulee kesäksi töihin tänne toimistolle apukädeksi. Loppuillan järjestelin papereita toimistolla. Viimeisenä sain vielä yhden korjauspyynnön, jonka laitoin eteenpäin.

Torstai 21.3.

Aamulla aloin etsimään kuitteja ja tositteita tilinpäätöstä varten. Kirjanpitäjä tarvitsi näitä tilinpäätöstä varten. Kuittien ja tositteiden etsimisen lomassa, saapui tuleva kesätyöntekijä toimistolle. Katsoimme sitten hänen kanssaan yhdessä paikkoja ja kerroin hänelle vähän mitä teen normaalisti työpäiväni aikana. Hän siis aloittaa meillä osa-aikaisena huhtikuun tai toukokuun aikana, riippuen hänen koulupäivistään. Laitoin EasyParkille viestiä, että lisäisivät muutaman uuden työntekijän meidän yritystilille. Yhteen urakkaan liittyen tein heille

koostetaulukon koskien lisätoita. Lisätoita varten tein taulukon Exceeliin (Kuva 5) ja keräsin sinne kaikki tarvittavat tiedot.

Lisätyö	
1.	Porrashuoneen uusiminen
2.	Porrashuoneen uusimistyön telineet ja sääsuoja kahdelta päivältä
3.	Porrashuoneen uusimistyön telineet ja sääsuoja kahdelta päivältä
4.	B 55 iv kone sis. Sähköt ja asennus
5.	Vintin siivouksen rakennusjätelavat, 6 kpl
6.	Vintin siivouksen tunnit, 160 h
7.	Vintin tukemiset, 2 kpl
8.	Köysikiinnikkeet, 10 kpl
9.	Lapetikkaat kadunpuolelle
10.	Vesikaton läpivientimuutokset
Lisätyöt yhteensä	

Kuva 5 Lisätyötaulukko

Perjantai 22.2.

Keräsin laskutettavien tietoja ja sen jälkeen lähetin ne tilitoimistolle. Tulostin yhden saapuneen tarjouspyynnön ja laitoin sen odottamaan ”tulevat tarjoukset”-pinoon. Lopetin päivän tänään aikaiseen ja lähdin tallille.

Viikkoanalyysi 6

Nyt kun meillä aloittaa toimistolla uusi työntekijä kevään aikana, sopi tämän viikon aiheeksi luonnollisesti työntekijän työhön perehdyttäminen. Itse kun aloitin tässä yrityksessä työskentelyn, sain hyvin pintapuolisen perehdytyksen. Perehdyttäminen tapahtui lähinnä seuraamalla muiden työntekijöiden työskentelyä ja oppiminen tapahtui sen kautta. Muutamat ensimmäiset päivät kun tein tietokoneella töitä, oli kanssani koko ajan toinen työntekijä neuvomassa. Mielestäni alussa oli tärkeää, että oli toisen kokeneemman henkilön tuki ja apu käytettävissä. Itse opin parhaiten tekemällä, mutta on mukavampi aluksi tehdä töitä niin, että saa heti apua tarvittaessa. Totta kai edelleenkin tulee eteen välillä asioita, joita en osaa vielä itse hoitaa tai asioita, jotka tulee tehdä yhdessä yrityksen omistajan kanssa. Onneksi varmuus omaan tekemiseen kasvaa kuitenkin päivä päivältä. Myös muita opettamalla, koen, että pystyn syventämään omaa osaamistani.

Nykyisessä työpaikassani en ole vielä päässyt perehdyttämään ketään, koska työsuhteeni on melko tuore ja työntekijämäärämme pieni. Edellisessä työpaikassani eräässä kenkäkaupassa, hoidin jonkin verran perehdytyksiä. Varsinkin ennen kesää, aloitti paljon uusia kesätyöntekijöitä, jotka tuli perehdyttää tehtäviinsä. Olin edellisessä työpaikassani töissä kuusi vuotta, joten oma osaamiseni siellä oli vahvaa. Sain perehdytettäviltä kiitosta siitä, että olin rauhallinen, helposti lähestyttävä ja tarkka. Mielestäni on tärkeää, antaa uusille työntekijöille hyvä kuva itsestään ja samalla yrityksestä. Perehdyttäminen on se vaihe, jossa uusi työntekijä luo ensimmäiset mielikuvansa työpaikastaan ja sen henkilöstöstä. Ainakin itselleni on jäänyt mieleen ensimmäisen työpaikkani perehdytys negatiivisessa mielessä ja silloin myös ensivaikutelmani oli heti ”mihin olenkaan tullut töihin”-tyyppinen ajatus. Onneksi kokemus seuraavassa (tämä 6 vuoden työsuhte) oli positiivinen ja silloin myös ajattelin heti tehneeni oikean päätöksen, vaihtaessani työpaikkaa. Tuntuu, että kaikkien yritysten tulisi panostaa laadukkaaseen perehdytysprosessiin, josta jää kaikille uusille työntekijöille hyvä kuva yrityksestä.

Perehdyttämisen tavoitteenahan on antaa uudelle työntekijälle sellaiset valmiudet, joilla hän pärjää hänelle annetuissa työtehtävissä. Asioita, joita perehdyttämiseen kuuluu, ovat muun muassa tiedotus ennen työn alkua, työsuhdeperehdyttäminen ja käytännön työhönopastus. Perehdyttämiseen liittyviä asioita voi hoitaa jo ennen kuin uusi työntekijä aloittaa hankkimalla hänelle esimerkiksi tarvittavat työtietokoneet, puhelimet ynnä muut. Näin voi säästää aikaa varsinaisesta oppimis- ja työajasta. Esimies voi myös varata etukäteen aikaa tarvittavilta henkilöiltä, jotta he ovat käytettävissä silloin kun uusi työntekijä aloittaa työsuhteensa. (Hyppänen 2013.)

Kun uusi työntekijä aloittaa, voi hänelle antaa tutustuttavaksi yrityksen perehdytysmateriaalia. Perehdytysmateriaalia voi olla esimerkiksi yrityksen vuosikertomus, tuote-esitteet tai henkilökuntalehti. Jotkin yritykset antavat uudelle työntekijälle tämän aloittaessa Tervetuloa-taloon materiaalin, josta löytyy esimerkiksi organisaatioesittely ja henkilöstöhallinnollisia asioita. (Hyppänen 2013.)

Uuden työntekijän aloittaessa, olisi tärkeää, että hänen perehdyttämiseensä olisi varattu aikaa mielellään koko ensimmäinen päivä. Perehdyttäminen alkaa tutustumisella, jonka jälkeen siirrytään itse perehdyttämiseen. Työntekijälle tulisi heti alussa kertoa konkreettisesti, minkälainen yritys on, johon hänet on palkattu. Myöskin salassa pidettävät asiat, tulisi käydä läpi perehdytyksen aikana. Tällaisen yleisperehdyttämisen jälkeen, siirrytään sitten yksikkötason asioihin. Viimeinen vaihe perehdytyksessä on henkilön oma työ ja siihen liittyvät asiat. Palautteen ja tuen antaminen ovat sellaisia asioita, jotka auttavat uutta työntekijää merkittävästi työsuhteen alkuajoina. Pää tavoite perehdytykselle on antaa työntekijälle tarpeeksi olennaista tietoa uudesta työpaikasta ja työstä. (Hyppänen 2013.)

Perehdyttäminen on siis hyvin tärkeää useasta eri syystä. Työntekijän oppimisprosessi on nopeampaa perehdytyksen ansioista ja myös virheet vähenevät. Hyvä ja perusteellinen perehdytys sitouttaa työntekijän yritykseen ja jättää hänelle positiivisen kuvan yrityksestä. (Österberg 2015.)

3.7 Viikko 7

Maanantai 25.3.

Heti aamulla lähetin yhden tarjouspyynnön rakennuttajatoimistolle. Siivosin myös sähköpostiani turhista viesteistä. Kirjotin yhden tarjouspyynnön koskien peltikattojen irtonaisten maalipintojen poistamista pohjatöineen. Keräsin laskutettavia ja lähetin näiden tiedot eteenpäin tilitoimistolle. Yhteen urakkaan keräsin valokuvia, joissa näkyy eri työmaan työvaiheita. Nämä lähetin rakennusvalvojalle ja isännöitsijälle. Tänään myös yrittäjä kysyi, haluaisinko tällä viikolla osallistua muutamaasi asiakastapaamiseen, josta olin todella innoissani. Normaalina työpäivänäni en tapaa asiakkaita kasvotusten, koska yhteydenpito hoidetaan yleensä sähköpostitse tai puhelimitse.

Tiistai 26.3.

Tämä aamu tuntui rauhalliselta, jopa sen verran rauhalliselta, että epäilin jonkin asian olevan pielessä. Kun tilitoimistosta soitetiin, selvisi myös syy rauhallisuuteen. Sähköpostini oli jälleen kerran lakannut toimimasta. Yritin siis aamun saada sähköpostia toimimaan, käynnistelin tietokonetta uudelleen ja poistelin applikaatiota puhelimesta, mutta ilmeisesti painoin sitten jotain oikeaa nappia ja sain sen vihdoinkin toimimaan muutaman tunnin säätämisen jälkeen. Vastasin sitten sähköpostitse saapuneeseen huoltopyyntöön ja soitin yhdelle työntekijälle, josko hän kerkeisi käydä paikan päällä katsomassa tilannetta. Keräsin työntekijöiden tunnit ja lähetin ne tilitoimistoon.

Keskiviikko 27.3.

Pyysin tilitoimistoa tekemään yhteen urakkaan liittyvän laskun, jonka lähetin työmaavalvojalle. Jätimme yrittäjän kanssa sitten vielä yhden vesikattotarjouksen. Pyysin työntekijöitä lähettämään minulle kuvia yhdeltä työmaalta ja keräsin nämä kuvat yhteen ja lähetin ne valvojalle ja isännöitsijällä, kysyin samalla valvojalta, josko hän osaisi sanoa milloin pidetään hänen kanssaan työmaatarkistus yhdessä kohteessa.

Torstai 28.3.

Keräsin laskutettavia lähetettäväksi, mutta en kuitenkaan lähettänyt niitä vielä eteenpäin tilitoimistolle. Palkkalaskelmat tulivat, tarkastin ne ja tein korjaukset. Kun olin tehnyt niihin korjauksia, lähetin ne vielä tilitoimistolle korjattavaksi ja kun he saivat ne korjattua,

kuittasin ne ja pyysin, että laittaisivat maksuun. Teimme myös yhden vesikattotarjouksen, yhdessä yrittäjän kanssa. Iltapäivällä olin mukana seuraamassa yhtä työmaan virallista vastaanottokokousta, yhdessä yrittäjän kanssa. Vastaanottokokouksessa oli mukana urakoitsijan (eli meidän) lisäksi, taloyhtiön hallitus, isännöitsijä sekä valvoja, joka toimi kokouksen sihteerinä. Kokouksessa käytiin läpi myös taloudellinen loppuselvitys, josta selviää muun muassa tehdyt lisätyöt ja maksuerät. Kokouksessa urakoitsija myös esitteli taloyhtiölle tehdyt lisätyöt, ja luovutti asiakirjoja, kuten materiaalitodistuksia ynnä muita sellaisia ja vastaili muihin esitettyihin kysymyksiin. Kokouksen jälkeen menimme yhdessä syömään.

Perjantai 29.3.

Lähetin työntekijöille heidän palkkalaskelmansa, kun sain ne tilitoimistolta aamulla. Keräsin sitten kuitteja kirjapitäjälle, jossa menikin jonkin aikaa. Selvittelin iltapäivällä yhtä laskua tilitoimiston kanssa, kun se oli mennyt vahingossa laskuun kaksi kertaa. Huomenna menemmekin seuraamaan yrittäjän ja yhden isännöitsijän kanssa jääkiekko-ottelua. Meillä on yhden jääkiekkjoukkueen peleihin kausikortti, joten peleissä tulee käytyä säännöllisesti. Itse pidän näistä niin sanotusti epävirallisista ja rennoista asiakastapaamisista.

Viikkoanalyysi 7

Tämän viikon teemana oli asiakassuhteet ja asiakaspalvelu. Yleensä en tapaa asiakkaita kasvokkain juuri ollenkaan. Totta kai välillä asiakkaita tulee käymään meidän toimistolla, mutta yleensä he ovat siellä tapaamassa yrittäjää. Siksi olinkin innoissani, kun yrittäjä kysyi minulta tämän viikon alussa, josko olisin kiinnostunut tulemaan hänen mukaansa viikolla muutamiin asiakastapaamisiin (olin ehkä vihjaillut hänelle, että olisin kiinnostunut joskus pääsemään mukaan). Asiakastapaamiset joihin osallistuin tällä viikolla, olivat työmaan virallinen vastaanottokokous ja epävirallisempi tapaaminen jääkiekko-ottelussa.

Tässä työpaikassa pääsen aika vähän tekemisiin asiakkaiden kanssa kasvokkain. Yrittäjä hoitaa itse nämä kokoukset, ja niissä vaaditaan sellaista tietoa ja taitoa, jota ei itseltäni löydy. Työskentelen yrityksen toimistolla, joten nämä rakentamiseen liittyvät tiedot ovat itselläni heikkoja ja siitä syystä, en voisi esimerkiksi itse osallistua yrityksen edustajana tällaisiin kokouksiin. Edellisessä työpaikassani kenkäkaupassa taas, olin lähes koko päivän suorassa asiakaskontaktissa, joten ero nykyiseen on kuin yö ja päivä. Täytyy kuitenkin sanoa, että edellisessä työpaikassani pidin siitä, että se oli niin sosiaalista ja sai päivän aikana olla tekemisessä useiden erilaisten ihmisten kanssa. Myöskin oli mukava myydä sellaista tuotetta joka oli itselle tuttu ja tiesi siitä aivan eri tavalla kuin tästä alasta, millä tällä hetkellä työskentelen. Toisaalta vaihtelun vuoksi, pidän siitä, ettei tarvitse olla jatkuvassa asiakaskontaktissa suoraan asiakkaaseen vaan asioita voi hoitaa puhelimitse ja sähköpostitse. Asiakaspalvelutyössä joutui jonkin verran olemaan tekemisissä hankalien asiakkaiden kanssa, mutta nykyään en joudu sellaiseen juurikaan törmätä. Kuitenkin väittäisin, että jokaisessa

työtehtävissä on hyvät vuorovaikutus ja asiakaspalvelutaidot tärkeitä ja myös yritykselle hyvät asiakaspalvelutaidot omaava henkilöstö on ehdottomasti hyvä kilpailuetu. Kilpailijoita paremmalla asiakaspalvelulla erottuu markkinoilla ja sillä voi tuottaa asiakkaille lisäarvoa. (Bergström & Leppänen 2015, 161.)

Meille tärkeintä on, että asiakas on tyytyväinen. Olennainen asia palvelukokemuksessa, on luottamus, jota asiakas kokee yritystä kohtaan. Teoista syntyy luottamus, se tulee siis käytännön toiminnan kautta. (Aarnikoivu 2005.) Pyrimme toiminnassamme siihen, että aina kaikki asiat tulee hoidettua, ja jos jollain on mitä vaan kysyttävää, heille aina vastataan ja ongelmatilanteisiin puututaan viipymättä.

Asiakaspalvelussa, henkilön tärkein ominaisuus on hyvä palveluasenne. Hänellä tulee olla halua palvella ja perehtyä asiakkaaseen, niin, että pystyy vastaamaan tämän odotuksiin. Asiakaspalvelussa tärkeintä ei ole palvelun nopeus, vaan laatu. Siinä keskitytään asiakassuhteiden hoitoon ja tarpeiden tyydyttämiseen. Hyvä asiakaspalvelija ei mittaa onnistumista vain myyntien määrällä, vaan ennemminkin asiakasuskollisuudella ja asiakastyytyväisyydellä (Aarnikoivu 2005). Vaikka itselläni nykyään asiakaskontaktit toteutuvat lähinnä puhelujen välityksellä, pyrin aina olemaan miellyttävä ja hoitamaan asiat mahdollisimmat helposti ja nopeasti. Olen joskus saanut puhelimitse huonoa asiakaspalvelua, ja väittäisin, että myös niin sanotusti etänä saatu palvelu, antaa huonon kuvan yrityksestä. Ainakin itse siirryin tämän huonon palvelukokemuksen takia asioimaan toiselle palveluntarjoajalle.

3.8 Viikko 8

Maanantai 1.4.

Etäpäivä. Olin viikonlopun mökillä saarella ja päätin jäädä saareen vielä maanantaiksi. Katsoin sähköpostini läpi ja vastasin muutamaa huoltopyyntöön. Tällaisissa tilanteissa on todella hieno asia, että on mahdollista tehdä töitä myös etänä. Tein myös paperille alustavaa suunnitelmaa uudesta tuntilistasta, jonka teen sitten töissä sähköiseen muotoon Excel- taulukoksi suoraan.

Tiistai 2.4.

Heti aamusta annoin yhdelle isännöitsijälle sähköpostitse hinnan erään rapun liuskasta. Tein samalla lisäyötärjoukset vesikaton töistä tilaajalle, jolle olemme tässä urakassa aliurakoitsijana. Toiselle isännöitsijälle kuittasin, että teemme hänelle julkisivupellitykselle hinta-arvion. Yhteen urakkakohteeseen liittyen tein päivitetyn työmaasuunnitelman, ja lähetin sen sitten sähköpostilla valvojalle ja isännöitsijälle. Iltapäivällä aloin tekemään korjattuja versioita muutamista mielestäni huonosti toimivista Excel-taulukoista. Työntekijät antavat työlistansa paperisina, ja niissä on monesti niin sanotusti ”tulkinvaraa”, johtuen

epäselvästä käsialasta tai muuten epäselvistä merkinnöistä, joten tein Excelissä version (Kuva 6), jonka he saavat tästä eteenpäin täyttää tietokoneella ja lähettää sen sitten suoraan minulle. Toivon, että tällä vähenee epäselvät merkinnät ja turhat perään soittelut. Taulukko myös laskee tunnit automaattisesti yhteen, joten myös omat huolimattomuusvirheet vähenevät.

Kuukausipalkka	x					
Tuntipalkka						
Nimi	Susanna Hartikainen					
Käytä PILKKUA kaikissa tuntimekinnöissä						
päivä	työaika	perus-tunnit	Työosoite	Työn laatu/kohde	Sairastunnit	Ylityöt
1. tammis						
2. tammis	7.00-15.00	7,50				
3. tammis	7.00-15.00	7,50				
4. tammis	8.00-16.00	7,50				
5. tammis						
6. tammis						
7. tammis						
8. tammis						
9. tammis						
10. tammis						
11. tammis						
12. tammis						
13. tammis						
14. tammis						
15. tammis						
16. tammis						
17. tammis						
18. tammis						
19. tammis						
20. tammis						
21. tammis						
22. tammis						
23. tammis						
24. tammis						
25. tammis						
26. tammis						
27. tammis						
28. tammis						
29. tammis						
30. tammis						
31. tammis						
YHTEENSÄ		22,50			0,00	0,00
ÄLÄ MERKITSE MITÄÄN "YHTEENSÄ" RIVILLE, TAULUKKO LASKEE AUTOMAATTISESTI						

Kuva 6 Tuntilista

Keskiviikko 3.4.

Pyysin yhteen urakkaan liittyvän laskun tilitoimistolta ja lähetin sitten laskun kohteen valvojalle. Lisäsin yhden urakan projektikansioon valokuvia, jotka sain yrittäjältä. Melko rauhallinen päivä, joten loppupäivän keräsin laskutettavia ja vielä iltapäivästä mainostin toimistolle saapuville työntekijöille perjantaina olevaa mahdollisuutta tienata lounas, tekemällä kuntopiirin työpäivän päätteeksi.

Torstai 4.4.

Aamusta vastasin yksityishenkilöltä tulleeseen tarjouspyyntöön, että hän tulee saamaan tarjouksen liittyen tähän myöhemmin, heti kun kohteessa on käyty. Keräsin yhden urakkakohteen lisätyötunteja Excel taulukkoon. Lähdin aikaisemmin töistä harrastuksen vuoksi tänään.

Perjantai 5.4.

Tein taas yhteen urakkaan liittyen lisätyötaulukkoa sekä samalla arvioidun aikataulun kohteen lopuille töille. Vastasin sähköpostitse myöntävästi erään taloyhtiön kattoturvan asennukseen liittyen. Tälle päivälle olin myös suunnitellut vapaaehtoisen kuntopiirin työntekijöille. Idea kuntopiirissä on, että jokainen työntekijä suorittaa 45min pituisen kuntopiirin toimistolla/hallilla sijaitsevalla kuntosalilla/sään salliessa ulkona ja tämän tehtyään ansaitsee lounaan. Tällä kertaa sain houkutelua mukaan itseni lisäksi 4 henkilöä. Määrä oli melko pieni, johtuen liian pienestä kampanjoinnista asiaan liittyen. Ajattelin järjestää näitä joka toinen perjantai, joten seuraavaa kerkeän mainostaa paremmin. Kuntopiirin suorittaneet työntekijät kyllä kertoivat pitäneensä ideasta. Koska perjantaisin teemme lyhennettyä työpäivää, lähdin ajoissa viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi 8

Tällä viikolla sain vihdoinkin tehtyä uudet tuntilistataulukot Exceliin, niiden tekemistä olen miettinyt varmaan siitä asti kun ensimmäisen kerran näin, miten palkanlaskut hoidetaan. Olen harjoitellut koulussa jonkin verran Excelin käyttöä, ja käytän sitä myös työssäni, mutta täysin uusien kaavojen ynnä muiden tekeminen on itselleni vielä kuitenkin haastavaa. Pelkästään tuon tuntilistan tekemiseen käytin laittoman paljon aikaa, kun suunnittelin ja harjoittelin kaavojen tekemistä. Loppujen lopuksi olen kuitenkin tyytyväinen, että sain sen tehtyä ja myös yrittäjä itse hyväksyi tekeleen. Vielä täytyy saada kaikki työntekijät houkutelua sen käyttämiseen, monet heistä kun ovat hieman ”vanhanaikaisia”, ja kammoksuvat kaikkea uutta tekniikkaan liittyvää tai jos pitää siirtyä paperiversioista sähköisiin. Meillä on työntekijöinä nuorempia ja vanhempia henkilöitä, mutta sanoisin nuorten olevan helpommin mukautuvia yrityksen muuttuville toimintatavoille.

Tarve uudelle asialle tai tunnistettu epäkohta käynnistää muutoksen. Muutoksen koolla ei ole väliä, sillä muutos on aina haaste. Onnistuneen muutoksen avain on muutokseen sitoutunut johto, joka osoittaa omalla toiminnallaan, että muutosta tarvitaan. (Ponteva 2010.)

Muutosprosessi tarvitsee viisi tekijää, joilla päästään haluttuun lopputulokseen. Muutostarpeen hyväksyminen, on niistä ensimmäinen. Siinä käydään läpi muutoksen tarpeellisuus ja selvitetään miksi muutosta tarvitaan. Toinen kohta on, yhteisen näkemyksen löytäminen. Sitä tarvitaan, että asiat alkavat toteutua haluttuun tapaan. Muutosprosessi tarvitsee myös muutosvoimaa. Sen avulla muutos toteutetaan ja toteuttamista voidaan nopeuttaa osallistumisella ja tekemällä näkyviä muutoksia. Ensimmäiset toimenpiteet ovat kaikista kriittisimpiä muutoksen suunnalle ja vauhdille, niille konkretisoidaan, mitä muutos tarkoittaa käytännössä. Ne ovat myös viestinnällisesti tärkeitä, niillä osoitetaan, että muutos on laitettu toteutukseen. Ankkurointi käytäntöön, on monesti pitkä tie. Vie aikaa, ennen kuin uusi muutos on kokonaisuutena luonteva, eikä vanhan perään enää haikailla. Näitä mittareita voidaan käyttää apuna, kun suunnitellaan muutosta yritykseen. Niiden avulla, saa selkeyttä, missä kohtaa olemme muutosprosessissa. (Valpola 2004.)

3.9 Viikko 9

Maanantai 8.4.

Vapaapäivä.

Tiistai 9.4.

Palkanlaskija oli laittanut viestiä koskien työkalukorvauksia, koska ei jostain syystä tiennyt, mitä niillä tarkoitetaan (maksetaan työntekijöille, jotka käyttävät omia työkaluja). Laitoin myös pari laskua maksuun. Tehtiin yhdessä yrittäjän kanssa, yksi vuotoraportti yhden taloyhtiön isännöitsijälle. Toinen taloyhtiö ilmoitti heidän uuden isännöitsijätoimiston tiedot, jotka lähetin eteenpäin tilitoimistolle. Keräsin palkkatiedot Exceliin tuntilappujen perusteella, ja lähetin ne tilitoimistoon josta sain ne takaisin ja katsoin niiden olevan kunnossa ja ilmoitin sitten tilitoimistolle, että palkat voi laittaa maksuun.

Keskiviikko 10.4.

Keräsin aamulla ensimmäisenä vähän laskutettavia valmiiksi Excel-taulukkoon, ja laitoin niistä tarkastetut eteenpäin tilitoimistolle, joka tekee laskut niiden perusteella. Loppu illan järjestelin tavaroita toimistolla. Tajusin myös, että ensiviikon perjantaille suunniteltu kuntopiiri jäisi pitämättä pääsiäislomien takia. Päätin siis, että jumpataan sittenkin uudelleen jo heti tänä perjantaina, jos vain saisin houkuteltua tarpeeksi osallistujia mukaan. Ennen

kotiin lähtöä, tulostin vielä sähköpostiini saapuneen tarjouspyynnön ja jätin sen ”tulevat tarjoukset”-pinoon.

Torstai 11.4.

Saavuini ajoissa toimistolle, että kerkesin nähdä työntekijöitä, ennen kuin he siirtyvät työmaille. Yritin saada muutamia heistä osallistumaan huomiseen HIIT-kuntopiiriin, ilmaisen lounaan varjolla. Sain ainakin kolme kyllä vastausta, joten toivon, että meitä olisi huomenna paikalla useampi. Teimme yrittäjän kanssa tarjouksen katon tarkastuksesta ja korjauksesta yhdelle isännöitsijälle, joka oli pyytänyt tarjousta sähköpostitse. Tein Yhden peltitilauksen ja tilasin yhden nuohoustason kannakkeet. Eräs suuri rakennusyritys, joille toimimme alihankkijana, oli pyytänyt aikataulutaulukkoa yhden katon tilanteesta, joten teimme heille sellaisen. Tähän Excel-taulukkoon merkattiin esimerkiksi valmistumispäivämäärät ja mitä tapahtuu ja milloin. Samalla keräsimme tällä kyseiselle työmaalle lisätyötunnit, joista tehdään heille lasku myöhemmin, kun tunnit on katsottu yhdessä tilaajan kanssa.

Perjantai 12.4.

Lyhyt perjantai. Lähetin aamulla kuvia isännöitsijälle yhden korjauksen jäljiltä ja etsin samalla hänelle kuvia saneerauskaivosta ja sen mitoista, joita en kylläkään vielä lähettänyt eteenpäin vaan pyysin yrittäjää tekemään sen. Iltapäivällä teimme hyvästä säästä johtuen HIIT-kuntopiirin pihalla. Kuntopiirissä tehtiin 30sekuntia töitä ja minuutti lepoa. Liikkeet joita teimme olivat haarahyppy, burbee, peruskyykky, askelkyykkyhyppy ja polvennostojuoksu. Tähän meni aikaa noin 40minuuttia ja alussa tehtiin pieni alkulämmittely. Pienen jumppailun jälkeen oli hyvä fiilis lähteä viikonlopun viettoon.

Viikkoanalyysi 9

Tällä viikolla tein paljon töitä yhdessä yrittäjän kanssa. Tarvitsen usein hänen apuaan ja varmistan lähettämäni sähköpostien tiedot lähes aina häneltä. Teemme myös tarjouspyynnöt yhdessä ja katsomme läpi laskutettavat. Yrityksen omistaja eli yrittäjä, on siis isäni. Uskaltaisinkin väittää, että kun esimies on perheenjäsen on siinä ehdottomasti hyviä puolia, mutta myös niitä huonoja. Perheen kanssa työskennellessä, voi joskus olla vaikea erottaa niin sanottu ”työ minä” ja isä tytär asetelma toisistaan. Toimistolla työskentelee myös pikkusiskoni ja myös hänen kanssaan työskenteleminen on erilaista, kun jonkin täysin ulkopuolisen henkilön kanssa. Edellisessä työpaikassani muistan selvästi alkua ajoilta sellaisen jännittyneen tunteet kun muut työntekijät eivät olleet vielä niin tuttuja itselle ja joitain asioita oli välillä inhottava kysyä ja tuntui, että oli jopa hieman vaivaksi kun ei alussa osannut kaikkea. Tällaista ongelmaaahan ei ole, kun ”työkaverit” ovat perheenjäseniä. Asioista kehtaa

aina kysyä, mutta esimerkiksi huonoa palautetta saa kyllä perheyrityksessä paljon suurempaa, kuin ulkopuolisella työskennellessä.

Edward D. Hess sanoo kirjassaan *Menestynyt perheyritys*, että ”Jokainen perheenjäsen tarvitsee oman hiekkalaatikon. Perheenjäsenet eivät mielellään yleensä jaa keskenään hiekkalaatikoitaan” (2005). Tämä pätee myös meillä hyvin. Yritys toimii parhaiten, kun jokaisella on omat työtehtävänsä. Teemme pikkusiskoni kanssa paljon samoja asioita toimistolla, mutta sujuvinta työskentely on silloin kun molemmat keskittyvät omiin töihinsä. Perheyrityksessä työskennellessä myös työmotivaatio on ainakin itselläni nyt korkeampi, kuin silloin, kun tein töitä ulkopuoliselle.

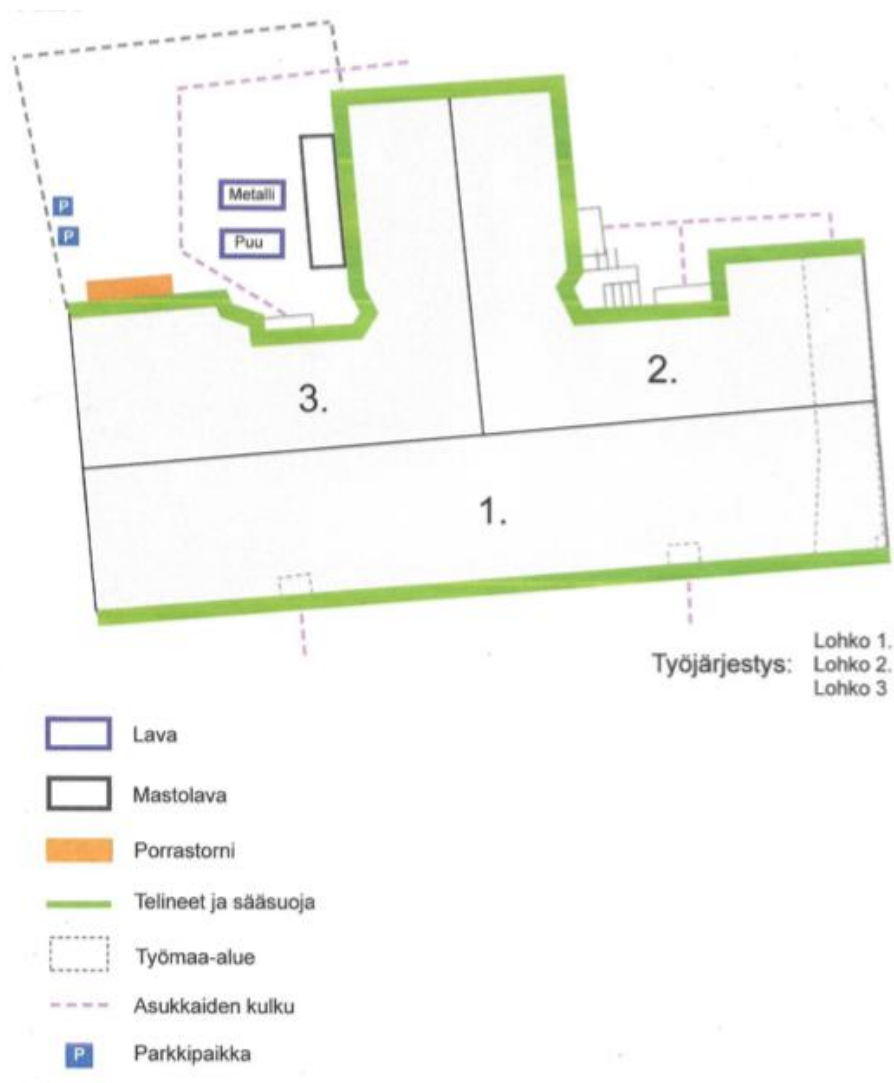
Perheyrityksen kuvaamiseen tai määrittelyyn ei ole yhtä täydellistä mallia, vaan näiden avulla voidaan ymmärtää perheyrityksiin liittyviä erityispiirteitä. Yksinkertaisemmillaan perheyritys voidaan kuvata perheen ja yrityksen yhdistelmänä. Perheessä arvostetaan sellaisia asioita kuin perinteet, rakkaus ja tunteet kun taas yrityselämässä päätökset perustellaan järjellä. (Elo-Pärssinen & Heinonen 2019.)

Puhuin juuri viikonloppuna ystäväni kanssa siitä, että mikä rikkaus on, kun vanhemmat ovat yrittäjiä. Uskon, että vanhempieni yrittäjätausta, on opettanut itseni arvostamaan työnantajaa erilaisella tavalla, kuin ei yrittäjäperheestä tulevan. Olen nähnyt suoraan väärän palkkauksen aiheuttamat ongelmat, ja töihin jättämättä tulemisen seuraukset. Olen myös nähnyt, mitä toimiva liiketoiminta parhaimmillaan on. Kuten Pyykkö (2011) kirjassaan *Minustako yrittäjä* sanoo; ”Jos jotain haluaa saada, paljosta joutuu luopumaan”, niin hyvässä, kuin pahassakin. Yrittäjäys ottaa, mutta kyllä se myös antaa.

3.10 Viikko 10

Maanantai 15.4.

Aamulla tein heti yhteen alkavaan urakkaan työmaasuunnitelman (Kuva 7), yrittäjän piirustuksen perusteella. Tällaisessa suunnitelmassa näkyy esimerkiksi tulevan työmaan parkkialue, asukkaiden kulku ja roskalava. Tein vielä tuohon samaan työmaahan aloitusilmoituksen, josta selviää asukkaille tietoa tulevasta työmaasta. Siinä kerrotaan esimerkiksi metelistä, ja mihin aikaan tehdään niin sanotusti kovin meteliset työt, kauan työn arvioidaan kestävän, urakoitsijan ja valvojan yhteystiedot sekä pahoittelut melusta ja muusta mahdollisesta haitasta. Kuittasin samalla heille myös aloituskokouksen ajankohdan meille sopivaksi.



Kuva 7 Työmaasuunnitelma

Tiistai 16.4.

Pistin yhdelle isännöitsijälle kyselyä yhteen aikatauluun liittyen yrittäjän pyynnöstä, että onnistuisiko katon katselmointi ja avaus jo mahdollisesti huomenna. Samalla olin saanut toiselta isännöitsijältä pyynnön tehdä heille tarjous lapetikkaista (Kulkusilta esim. nuohoojalle), johon vastasin myöntävästi ja, että joku tulisi paikalle katsomaan tilannetta. Loppuillan keräilin laskutettavia ja lähetin niitä eteenpäin tilitoimistolle.

Keskiviikko 17.4.

Saimme aamulla yhden pöytäkirjan tarkistettavaksi yhdestä urakasta ja kuittasimme sen olevan ok (Kyseessä ns. takuutarkastus). Olin myös saanut tietooni tapauksen, jossa työntekijä oli yhdellä työmaalla ollut ilman paitaa ja valvoja soitti tästä meille. Tällaisia sääntörikkomuksia sattuu välillä, jos joku työntekijä on epähuomiossa esimerkiksi ottanut

kypärän pois päästä, tai lämpimällä säällä paitansa. Näinhän siis ei saa toimia. Muistutimme tästä kyseessä olevaa työntekijää, että vastaisuudessa pitäisi paidan päällä, säästä riippumatta ja hän vaikutti ymmärtäneensä yskän. Pyysin tilitoimistoa lähettämään yhteen kohteeseen laskut sähköisesti heidän järjestelmänsä, kun tämä kenelle teemme alirakoitsijana töitä, toivoi saavansa laskunsa sinne. Yksi asukas eräästä urakkakohteesta, kyseli puuttuvan ikkunansa perään. Vastasin hänelle ikkunan saapuvan heti pääsiäisen jälkeen, johtuen toimitusongelmista. Kirjanpitäjälle keräsin kaikki maaliskuun kuitit kuittikasasta, skannasin ne ja lähetin eteenpäin. ”Kuittirumba” tehdään joka kuukausi ja se on kyllä melko raskasta touhua.

Torstai 18.4.

Vapaapäivä.

Perjantai 19.4.

Pitkäperjantai/Vapaapäivä.

Viikkoanalyysi 10

Tämän viikon aiheeksi valikoitu reklamaatiot. Itse en henkilökohtaisesti saa juurikaan reklamaatioita hoidettavakseni, vaan ne liittyvät usein työmailla sattuneisiin tapauksiin, kuten esimerkiksi tämä ilman paitaa työskentelyepisodi. Edellisessä työpaikassani reklamaatiot olivat niin sanotusti selvempiä tapauksia, kun usein ne liittyivät laadullisiin asioihin. Tällaisen reklamaatiot oli myös helppo hoitaa, tarjoamalla asiakkaalle korvaavaa tuotetta tai rahallista hyvitystä. Nykyisessä työssäni palautteet, joita saan, liittyvät yleensä esimerkiksi väärään osoitteeseen menneisiin laskuihin tai muihin tämän tyyppisiin asioihin. Vanhassa työssäni tuli joskus otettua vihaisilta asiakkailta tulleet reklamaatiot itseensä, ja vaikka tilanteessa sitä ei näyttänyt, vaikuttivat nämä tapaukset valitettavasti loppupäivän yleisfiilikseen. Niistä oppineena, en enää anna sellaisten asioiden vaikuttaa omaan fiilikseeni, joihin en voi vaikuttaa.

Yrityksen tulisi nähdä tällaiset reklamaatiotilanteet mahdollisuuksina. Tällaisten kautta, yritys voi oppia tai huomata asioita, jotka eivät toimi kunnolla tai niissä olisi parantamisen varaa. On myös tutkittu, että vanhojen asiakkaiden pitäminen on yritykselle paljon halvempaa kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. (Löytänä & Kortesus 2011.) Meillä tulevat reklamaatiot hoidetaan ja niihin reagoidaan välittömästi. Pienessä yrityksessä plussaa on nopea tiedon kulku, jolloin asiat kantautuvat nopeasti asianomaisten tietoon, eivätkä pääse katoamaan byrokratiaviidakkoon. Olemmekin saaneet paljon kiitosta asiakkailta siitä, että asioihin on reagoitu nopeasti, eivätkä ne ole jääneet roikkumaan.

4 Pohdinta ja päätelmät

Kuluneet viikot ovat olleet melko raskaat, mutta myös opettavaiset. On ollut helpompi löytää omasta työstään ja työympäristöstään kehitettäviä asioita, kun on kirjannut päivien tapahtumia ylös. Olen myös tutustunut kirjallisuuteen ja löytänyt sitä kautta keinoja parantaa omaa työtäni, sekä työpaikkani käytäntöjä.

Olen melko tyytyväinen kehitysehdotuksiini ja siihen miten sain toteutettua niitä käytännössä. Perjantain lounaskuntoilut ovat varmasti tulleet jäädäkseen ja varsinkin nyt kesän saapuessa, on kiva treenata yhdessä ulkona. Paperitöitä, tai niiden määrää on saatu hieman vähennettyä ja varsinkin sähköiset tunti- ja tuntilistat helpottavat omaa työtäni. Uskon myös, että työntekijätkin oppivat niistä vielä pitämään, kunhan nyt tottuvat niihin ensin. Valitettavasti kunnianhimoinen suunnitelma siirtyä kokonaan sähköiseen työajanseurantaan jäi toteuttamatta. Ajankohta sen läpiviemiselle oli täysin väärä, ja jos sitä vielä uudelleen harkitaan otettavaksi käyttöön, täytyy sen tapahtua rauhallisena ajanjaksona, jolloin siihen kerkeää perehtyä kunnolla ajan kanssa.

Halusin myös kehittää itseäni, ja löytää keinoja parantaa omia toimintamallejani. Huomasin näiden viikkojen aikana, että jos haluan saada muutosta aikaan, on se mahdollista. Aluksi hieman aliarvioin itseäni, enkä uskonut asioiden muuttuvan. Yrityksessä on kuitenkin tehty asiat samalla tavalla jo melkein kaksikymmentä vuotta, joten oli aluksi hieman hankalaa mennä sörkkimään vanhoja, hyväksi koettuja käytäntöjä. Olen kuitenkin ylpeä itsestäni, ja tyytyväinen siihen, että uskalsin yrittää tuoda yritykseen jotain uutta, sekä uskalsin samalla kritisoida joitakin toimintatapoja. Koen, että sain kirjallisuudesta myös paljon tukea ja vahvistusta omiin ratkaisuihini. Sain kehitettyä myös omaa ajanhallintaani, ja samalla päiväni rutiinit tulivat toimivimmaksi.

Kiinnitin myös kirjallisuuden myötä huomiota yrityksen heikkouksiin ja vahvuuksiin. Yrityksen vahvuus on ehdottomasti, se, että se on perheyritys. Yrityksen vahvuus on myös pitkät työsuhteet monien työntekijöiden kohdalla, jotka ovat olleet yrityksessä töissä jopa kymmenen vuotta. Tällaiset pitkäaikaiset työntekijät ovat sellaisia joihin voi luottaa asiassa kun asiassa. Heikkouksia ovat jonkin asteinen muutosvastarinta, tuntuu, että varsinkin vanhemmat työntekijät ovat vastahakoisia muuttamaan omia toimintatapojaan ja uudet käytännöt on hankalampi ”myydä” heille. Lukemalla muutosvastarinnasta, opin paljon uutta aiheesta ja aion ehdottomasti tutustua aiheeseen vielä lisää ja käyttää siitä oppimaani työssäni.

Kirjoitin myös työn alussa, että minulla on liikaa vapaata aikaa, jonka johdosta tuntuu, että asiat leviävät käsiin. Asia muuttui kun päätimme mieheni kanssa järjestää häät, melko lyhyellä varoitusajalla. Varsinkin tämän opinnäytetyön viimeiset kuukaudet ja varsinkin nämä viimeisimmät päivät ovat olleet todella, jopa liian, hektisiä. Työni lisäksi olen siis

muutamassa kuukaudessa järjestänyt häät, ja jos on joskus sellaiset järjestänyt, tietää, että siihen saa kyllä aikaa (ja hermot) kulumaan. ”Sopivasti” siis opinnäytetyön esityspäivä on 6.5. Ja häitä juhlistaan heti 11.5. Tämä on valitettavasti mielestäni päässyt hieman vaikuttamaan negatiivisesti opinnäytetyön laatuun, kun keskittymiskyky ja ajanhallinta ovat olleet kovalla koetuksella. Kaikki töiden jälkeinen aika on siis nyt keväällä mennyt tämän kirjoittamiseen ja häiden järjestelyyn. Jos päättäisin nyt uudemman kerran hääjärjestelyistä, en olisi ottanut sitä tähän väliin. Varsinkin viimeisinä päivinä, kävi valitettavasti myös mielessä opinnäytetyön tekemisen siirtäminen. Opinnäytetyötä on nimittäin tullut useampaan otteeseen kirjoitettua laittoman myöhään yöllä. Olenkin nyt lopulta todella tyytyväinen itseeni, että sain nämä molemmat asiat lopulta hoidettua kunnialla maaliin.

Opinnäytetyötä tehdessäni, pyrin pitäytymään muissa elämäni rutiineissa, enkä jättäisi niitä ajanpuutteen vuoksi sivuun. Saan paljon energiaa urheilusta, joten olen tyytyväinen, että tämänkin projektin aikana, kerkesin myös keskittyä siihen.

Olen tehnyt nykyistä työtäni melko vähän aikaa, siis alle vuoden. Ajattelin monesti tämän prosessin aikana, että olisinpa vielä vanhassa työssäni, jossa työskentelin 6 vuoden ajan. Jostain syystä, monesti kirjoittamisen aikana keksin sinne kehitysideoita, mutta nykyiseen työpaikkaani, koin ideoiden keksimisen haastavana. Uskon, että olisin saanut paneuduttua yrityksen kehittämiskohteisiin paremmin, jos työ olisi ollut itselleni tutumpi ja rutiininomaisempi. Kehityskohteet olivatkin siis mielestäni melko pinnallisia, eikä niitä tullut mieleen montaa. Onneksi sain kuitenkin niitäkin tehtyä ja vietyä läpi.

Summa summarum, yrittäjä oli kuitenkin tyytyväinen antamaani lisäpanostukseen ja kiitteli siitä, että viitsin ehdottaa uusia toimintatapoja ja herätellä myös häntä muutokseen. Tämä on kuitenkin loppujen lopuksi tärkeintä.

Lähteet

Painetut

Bergström, S. & Leppänen, A. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6., Uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Sähköiset

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Elo-Pärssinen, K. & Heinonen, J. 2019. Uudistuva perheyritys: Perhe, omistajuus ja liiketoiminta. Helsinki: Talentum.

Hess, E. 2005. The successful family business: A proactive plan for managing the family and the business. Connecticut: Praeger publishers.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Bookwell.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mayor, P. & Risku, M. 2015. Opas yksilölliseen motivointiin: 16 perustarvetta johtamisen apuna. Helsinki: Talentum.

Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. Helsinki: WSOYpro.

Pyykkö, M. 2011. Minustako yrittäjä?. Helsinki: WSOYpro.

Salli, M. 2012. Epätyypilliset työolosuhteet. Helsinki: Kauppakamari.

Valpola, A. 2004. Organisaatiot yhteen: Muutosjohtamisen käytännön keinot. Helsinki: WSOY.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 5., Uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kuviot

Kuvaotsikkoluettelon hakusanoja ei löytynyt. Taulukot

Kuvaotsikkoluettelon hakusanoja ei löytynyt.

Liitteet

Liite 1: Ensimmäinen liite.....	44
---------------------------------	----

