

**Joona Hirvonen**

**LUPA-ASSISTENTIN TOIMEN KEHITTÄMINEN YLÖJÄRVEN  
KAUPUNGILLE**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2020**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Toukokuu 2020	<b>Tekijä/tekijät</b> Joona Hirvonen
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> LUPA-ASSISTENTIN TOIMEN KEHITTÄMINEN YLÖJÄRVEN KAUPUNGILLE.		
<b>Työn ohjaaja</b> Sara Åhman	<b>Sivumäärä</b> 35	
<b>Työelämäohjaaja</b> Katja Helenius		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää rakennusvalvonnan lupa-assistentin toimea siten, että työsuoritteet tulisivat tehokkaammiksi. Kehitystyötä tehtiin priorisoinnin, ajankäytön hallinnan ja mielekkyyden johtamisen keinoin. Fyysistä työhyvinvointia ja sen tuomia vaikutuksia pyrittiin myös tuomaan julki. Lupa-assistentin nimike on varsin uusi kunnissa ja työtehtävät saattavat eri kunnissa poiketa toisistaan. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta.</p> <p>Luvussa kaksi esiteltiin toimeksiantajana toimivaa organisaatiota yleisellä tasolla. Kyseisessä luvussa käsiteltiin myös lupa-assistentin varsinaisia työtehtäviä. Tähän lukuun sisällytettiin myös subjektiivisella tasolla lupa-assistentin toimeen sisältyviä kehityskohteita.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa tutustuttiin erilaisiin metodeihin työn tehostamiseksi. Tarkoituksena oli etenkin luoda kattava katsaus erilaisiin työtä tehostaviin menetelmiin, kuten priorisointiin ja ajankäytön hallintaan.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa sovellettiin teoriaosuuden asioita itse työssä. Toiminnallinen osuus alkaa menetelmien testaamiseksi tehdyn suunnitelman esittelemisellä. Tämän jälkeen kuvaillaan yksityiskohtaisesti menetelmien vaikutusta erinäisiin työtehtäviin. Käytännön kokeilemisen jälkeen huomattujen tulosten valossa esiteltiin opinnäytetyön kommentointi ja toimeksiantajalle suunnatut kehitysehdotukset. Opinnäytetyö päätettiin yhteenvedon.</p>		
<b>Asiasanat</b> ajankäytön hallinta, ergonomia, etätyö, priorisointi, työhyvinvointi, työn mielekkyys		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> May 2020	<b>Author</b> Joona Hirvonen
<b>Degree programme</b> Business Administration		
<b>Name of thesis</b> DEVELOPMENT OF THE POSITION OF PERMIT ASSISTANT FOR THE CITY OF YLÖJÄRVI.		
<b>Instructor</b> Sara Åhman	<b>Pages</b> 35	
<b>Supervisor</b> Katja Helenius		
<p>The purpose of this thesis was to improve the work of the construction supervision permit assistant so that the work performance would be more efficient. The development work was done through the means of prioritization, time management and work meaningfulness management. Thesis also included some efforts to promote physical well-being and its effects. The title of Permit Assistant is quite new in the municipal line of work and the duties may differ from one municipality to another. This thesis was commissioned by department of construction supervision from the City of Ylöjärvi.</p> <p>Chapter two introduced the commissioning organization at a general level. This chapter also included some introduction to the actual duties of a permit assistant. The chapter also dealt in subjectical way with some issues in the permit assistants work that need development.</p> <p>In the theory part of this thesis, there were some different methods introduced, that could make the work more efficient. The specific purpose was to provide an overview of various methods that increase work efficiency, such as prioritization and time management.</p> <p>In the functional part of the thesis, things learned in the theoretical part were tested as part of the work. The functional part begins with the presentation of a plan that was made for the testing of the methods. This was followed by a description of the testing methods as part of the practical work and their effects on it. After testing, comments related to the thesis were given and suggestions for improvement were presented to the commissioning organisation. The summary concluded the thesis.</p>		

### Key words

ergonomics, meaningfulness of work, prioritization, remote work, time management, workplace well-being

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 YLÖJÄRVEN RAKENNUSVALVONTA JA LUPA-ASSISTENTIN TOIMI</b> .....	<b>3</b>
<b>3 TEHOKAS AJANKÄYTTÖ</b> .....	<b>5</b>
3.1 Työtehtävien priorisointi.....	6
3.2 Ajankäytön hallinta .....	8
<b>4 ERILAISET TYÖSKENTELYTAVAT</b> .....	<b>11</b>
4.1 Työn mielekkyyden merkitys .....	12
4.2 Työhyvinvoinnin ja terveyden merkitys .....	13
4.3 Turvallinen työskentely .....	15
4.4 Etätyö .....	15
<b>5 TOIMEN KEHITYSKOhteET ENNEN KEHITYSTYÖTÄ</b> .....	<b>17</b>
<b>6 MENETELMIEN TESTAUSSUUNNITELMA</b> .....	<b>19</b>
6.1 Keskeytysten hallitseminen .....	19
6.2 Työskentelyn sujuvoittaminen .....	21
<b>7 MENETELMIEN TESTAUS</b> .....	<b>23</b>
7.1 Priorisointi ja ajankäytön hallinta .....	24
7.2 Fyysisen työhyvinvoinnin edistäminen.....	27
<b>8 KEHITYSEHDOTUKSET JA KOMMENTOINTI</b> .....	<b>29</b>
<b>9 YHTEENVETO</b> .....	<b>31</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>33</b>
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Eisenhowerin matriisi.....	7
KUVIO 2. Ajanhallinta asiantuntijatyössä.....	8
KUVIO 3. Kehitystyö yksinkertaistettuna .....	19
KUVIO 4. Lupa-assistentille tehty Eisenhowerin matriisi .....	23
KUVIO 5. Lupa-assistentille tehty lukujärjestys .....	24
KUVIO 6. Neuvontapuhelimen palveluajat.....	26

## 1 JOHDANTO

Idea tähän opinnäytetyöhön tuli hyvin pitkälti suoraan omasta työstäni. Työskentelen Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonnassa lupa-assistenttina, ja toimi pitää sisällään varsin moninaisia työtehtäviä. Työtehtäviä minulla on lupa-asioiden valmistelusta ja lupaprosessien neuvonnasta aina arkisto- ja tietopalvelun hoitamiseen asti. Lisäksi minun tehtäviini kuuluu rakennusvalvonnan laskutus, talousasioiden raportointi ja asioiden valmistelu ympäristölautakunnalle. Suurimmassa osassa työtehtävistäni minun täytyy soveltaa asianhallintaa sekä tiedonohjausta. Tällä pyritään ensisijaisesti siihen, että tiedot ohjautuvat oikeille henkilöille, oikeisiin paikkoihin ja oikeilla sisällöillä.

Ylöjärvi on keskisuuri kaupunki Pirkanmaalla. Tampereen kehyskuntana Ylöjärvi on osa Pirkanmaan kasvukeskusta, joten myös rakennusvalvonta on hyvin työllistetty lupahakemusten johdosta päivittäin. Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Johtavan rakennustarkastajan, Katja Heleniuksen toiveena on, että lupa-assistentin toimen työtehtävät selkiytyvät ja tehostuvat tämän opinnäytetyön tuloksena. Lupa-assistentin toimi on kunnallisissa organisaatioissa vielä varsin uusi ja työnkuvan sisältö ei ole vielä lopullisesti vakiintunut.

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää oikeanlaiset keinot ja menetelmät siihen, että suoriutuisin työtehtävistäni mahdollisimman tehokkaasti, ripeästi ja huolellisesti kuitenkin niin, että kaikki työt tulee tehtyä alusta loppuun. Tavoitteena voidaan pitää työskentelyyn soveltuvien tehostavien menetelmien sisäistämistä sekä niiden hyödyntämisen aloittamista. Omaan työhyvinvointiin kiinnitetään myös huomiota osana opinnäytetyötä. Työpäivien aikana välillä tuntuu, että työtehtävät kasautuvat ja mikään ei tule valmiiksi. Juuri siksi teen tämän opinnäytetyön. Töiden priorisointi sekä ajankäytön hallinta voivat olla hyvin tärkeässä asemassa työskentelyni tehostamisessa ja tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin tutkia näiden mukana tulevia vaikutuksia. Priorisoinnilla mahdollistetaan tärkeiden ja akuuttien työtehtävien ensisijainen hoitaminen. Ajankäytön hallinnalla pyritään määrittelemään erinäisiin työtehtäviin käytettävä aika ja ajankohta. Lisäksi erilaisten työskentelytapojen kokeileminen on osa opinnäytetyötäni.

Opinnäytetyöni nimeksi tuli ”Lupa-assistentin toimen kehittäminen”, koska toimi on Ylöjärven kaupungilla vielä varsin uusi. Esimieheni, eli toimeksiantajani edustaja on antanut minulle vapauden toteuttaa työskentelyäni parhaaksi katsomallani tavalla, kuitenkin siten, että tehty työ johtaa haluttuihin lopputuloksiin. Tämä on muodostanut minulle otollisen mahdollisuuden ottaa aikaa työtehtävien lomassa siihen,

että pohdin työni epäkohtia ja keksin vaihtoehtoisia menetelmiä niiden korjaamiseksi. Työoloihin ja työskentelyyn vaikuttaviin tekijöihin perehtyminen on aina kiinnostanut minua ja haluaisinkin tulevaisuudessa työskennellä kyseisiin asioihin keskittyvissä työtehtävissä. Tästä johtuen opinnäytetyöprosessini on minulle tärkeä myös henkilökohtaisella tasolla.

Johdannon jälkeen luvussa kaksi esitellään toimeksiantajana toimiva Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta ja perehdytään hieman syvällisemmin erilaisiin lupa-assistentin työtehtäviin. Tätä seuraa kahdesta luvusta muodostuva teoriaosio. Luvussa kolme käsitellään tehokasta ajankäyttöä työtehtävien priorisoinnin sekä ajankäytön hallinnan näkökulmista. Luku neljä pitää sisällään teoriaa erilaisista työskentelyta-voista. Teoriaosion tarkoituksena on omaksua aihepiirin tärkeimpiä teoreettisia tietoja, tutustua erilaisiin käsitteisiin ja täten luoda opinnäytetyön tekijälle edellytykset toiminnallisen osuuden tekemiselle. Teoriaosuuden jälkeen opinnäytetyössä on yksittäinen luku, jossa perehdytään lupa-assistentin työtehtäviin, jotka sisältävät työskentelytehokkuuden näkökulmasta epäkohtia ennen kehitystyön aloittamista.

Kehityskohteisiin tutustumista seuraa toiminnallinen osuus, jonka alkuun on muodostettu erilaisten menetelmien testaussuunnitelma, jonka tarkoituksena on tehdä menetelmien testaamisesta selkeämpää ja tavoitteellisempää. Suunnitelman jälkeen tulee osuus, jossa erilaisia menetelmiä testataan käytännössä. Tämä tapahtuu soveltamalla teoriaosuuden asioita osaksi käytännön työtehtäviä. Samalla myös esitellään menetelmien ja työskentelytapojen tuoma vaikutus toimenkuvan kehittämiseksi sekä työskentelyn tehostamiseksi. Tämä luku siis kuvaa yksityiskohtaisesti opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tuomia vaikutuksia toimenkuvan- ja työtehtävien kokonaisuuteen sekä niiden suorittamiseen.

Toiminnallista osiota seuraa johtopäätöksistä ja kehitysehdotuksista koostuva luku, joka käsittelee opinnäytetyön tuloksena saavutettua kokonaiskuvaa ja niitä muutoksia, joita työskentelyyn sen johdosta tuli. Tämä luku kertoo myös toimeksiantajalle millaiseen suuntaan lupa-assistentin toimenkuvaan sisältyviä työskentelymenetelmiä ja metodeja tulisi vakiinnuttaa. Tärkeintä on siis saada selville keinot, joilla aiemmin rikkonainen ja keskeytyksiä sisältävä työ saataisiin organisoitua siten, että siitä selviydytään mahdollisimman vähin keskeytyksin ja työt loppuun asti saattaen. Opinnäytetyö tiivistetään lopuksi vielä yhteenvedoon.

Pääasiallisina kirjallisuuslähteinä tässä opinnäytetyössä käytetään Anna Perhon kirjoittamaa tuotosta ”Antisäästäjä”, sekä Kati Järvisen teosta ”Työn mielekkyyden johtaminen”. Näiden lähteiden lisäksi tiedonhakuja suoritetaan kattavasti myös muista lähteistä.

## 2 YLÖJÄRVEN RAKENNUSVALVONTA JA LUPA-ASSISTENTIN TOIMI

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä toimii Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta. Ylöjärvi sijaitsee Tampereen kupeessa Pirkanmaalla. Kaupungissa on noin 33 000 asukasta ja sen asukasluku on kasvanut merkittävästi viime vuosina. Ylöjärven arvot perustuvat rohkeuteen kehittää kaupunkia, vastuullisuuteen, oikeudenmukaisuuteen sekä turvallisuuteen. Nämä arvot ovat vahvasti ohjaamassa kaupunki-strategiaa ja tavoitteita. (Ylöjärven kaupunki 2019.)

Kuten muissakin kunnissa, myös Ylöjärvellä rakennusvalvonta pitää huolta siitä, että paikkakunnalla tapahtuva rakentaminen sekä rakennusten käyttö vastaavat lainsäädännössä rakentamiselle ja rakennetulle ympäristölle asetettuja tavoitteita. Rakennusvalvonta käsittelee rakentamiseen tarvittavat luvat ja valvoo rakentamista erilaisin tarkastuksin. Rakennusvalvonnan tehtävänä on myös antaa ohjeita rakentajille sekä neuvoa asiakkaita lupaprosesseissa. Rakennusvalvonta tekee päätökset myös työmailla toimivien työnjohtajien nimeämisestä, näin varmistaen työnjohdon ammattitaitoisuuden. Suurempien rakennuslupien päätöksistä vastaa ympäristölautakunta, jolle rakennusvalvonta valmistelee luvat. Rakennusvalvonta tekee päätöksiä myös vähäisemmästä rakentamisesta, joka tapahtuu toimenpideluvan muodossa. Rakentamista valvotaan lisäksi LVI-tekniikan osalta. Rakennusvalvonnan henkilöstö koostuu johtavasta rakennustarkastajasta, kolmesta lupainsinööristä, kahdesta tarkastusinsinööristä, lupasihteeristä ja lupa-assistentista, jonka toimen kehittämistä tässä opinnäytetyössä käsitellään. (Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta 2019.)

Lupa-assistentin rooli osana rakennusvalvonnan tiimiä on varsin moninainen. Työtehtäviä on siis laaja kirjo ja ne saattavat vaihdella kunnittain. Ylöjärven kaupungilla on tällä hetkellä yksi lupa-assistentti, joka hoitaa koko osa-alueen työtehtävät. Kaupungin asukkaiden näkökulmasta lupa-assistentin tärkein työtehtävä on varmastikin lupaprosesseissa neuvominen, rakennushankkeiden naapurien kuuleminen sekä lupien esivalmisteleminen. Lupa-assistentti on ensimmäinen henkilö, joka vastaanottaa lupahakemuksen asiakkaalta. Täten hänellä on omalla työpanoksellaan mahdollisuus nopeuttaa osittain lupaprosessin läpivientä. (Helenius 2019.)

Joitakin lupia, kuten purku- ja maisematyölupia valmistellaan päättäjälle, eli rakennustarkastajalle suoraan lupa-assistentin toimesta. Valmistelemisen osana saattaa olla myös erilaisten lausuntojen hankkimista ympäristötarkastajalta tai ELY-keskukselta. Lupa-assistentti voi asiakkaan pyynnöstä kuulla hankkeen naapurit kirjeitse tai lehtikuulutuksella. Etenkin suuria kiinteistöjä koskevissa hakemuksissa, joissa

rajanaapureita on paljon, tulee lehtikuulutus usein edullisimmaksi vaihtoehdoksi. Toimenkuvaan kuuluu myös ohjeistaa asiakkaita naapurien kuulemisessa, mikäli sähköisen hakemuksen liitteistä ei löydy naapurien kuulemisliitteitä. Lupaprosesseissa lupa-assistentin valmistelemaan ja esivalmistelemaan rooliin kuuluu myös tarpeen vaatiessa tiettyjen liitteiden toimittaminen hakemukselle. Näitä ovat todistus myönnetystä lainhuudosta ja karttaote asemakaavan ulkopuolisille kohteille. Taloyhtiöiden ja yritysten hakemuksissa lupa-assistentin tehtäviin kuuluu saada allekirjoitusoikeuden osoittava asiakirja hakemukselle asiakkaalta. Tällainen asiakirja on esimerkiksi kaupparekisteriote. (Nevalainen 2019.)

Toisena merkittävänä osana lupa-assistentin työssä on talousasiat. Rakennus- ja toimenpidelupia laskutetaan päätöksenteon jälkeen. Lupa-assistentti lataa otteen jonkun tietyn aikavälin aikana pääteytyistä luvista ja laskuttaa niiden hakijoita päätöksen mukaisesti. Normaali rakennuslupalasku sisältää rakennusluvan perusmaksun, veloituksen kokonaisalan mukaan, KVV-tarkastusveloituksen sekä veloituksen rakennuksen sijainnin merkinnästä. Laskujen lähettämisen jälkeen niiden tilaa seurataan ja maksamattomia laskuja annetaan perintätoimiston perittäväksi. Rakennusvalvonnan taloutta seurataan ja lupa-assistentti raportoi talousjohtajalle säännöllisesti. Vuodenvaihteen jälkeen lupa-assistentti toimittaa reskontralle tositteet avoimista myyntisaatavista sekä selvittelytileistä, joita hyödynnetään kaupungin tilinpäätöksessä. (Helenius 2019.)

Arkistopalveluun sisältyy vanhojen rakennuslupien noutaminen arkistosta asiakkaalle katseltavaksi. Lupien piirustuksista voidaan myös skannata kopioita asiakkaalle, mutta tämä on maksullinen palvelu. Asiakas saa kuitenkin kuvata katsomiaan lupia henkilötiedot pois lukien, mutta lupa-assistentin tehtävä on tässä tilanteessa valvoa, että kuvaaminen tapahtuu sääntöjen mukaisesti. Yleisimmin vanhoja rakennuslupia tulevat katsomaan kiinteistönvälittäjät. He myös kysyvät usein lopputarkastuspöytäkirjoja nähtäväkseen ja kopioitavakseen. (Kooni 2019.)

Asianhallintaan ja lautakunta-asioiden valmistelemiseen lupa-assistentti käyttää Innofactorin kehittämää Dynasty -ohjelmaa. Dynastiyn valmistellaan ympäristölautakunnan päätettäväksi menevien rakennuslupien päätösehdotukset. Päätösehdotuksien liitteeksi tuodaan sähköiseltä lupahakemukselta tarvittavat liitteet. Ohjelmalla on mahdollista säätää asian sekä liitteiden julkisuusluokitusta ja sitä, että kuka ne voi nähdä milloinkin. Liitteitä voi ladata vain sisäiseen käyttöön tai luokitella julkaistaviksi. Dynastiyn kirjataan myös asiakkaiden kirjalliset ilmoitukset tai valitukset, sekä mahdollisten riitatilanteiden osalta hallinto-oikeuden päätökset. Näin saadaan kirjallinen materiaali arkistoitua sähköiseen arkistoon ja Dynastiystä onkin helppo löytää aiemmin puituja asioita. (Helenius 2019.)



### 3 TEHOKAS AJANKÄYTTÖ

Tehokkaassa ajankäytössä ei ole kysymys siitä, että asioita tehtäisiin koko ajan, jatkuvasti ja suurella nopeudella. Tehokkaassa ajankäytössä on kyse siitä, että tehdään oikeita asioita, oikea-aikaisesti ja parhaalla mahdollisella tavalla. Työelämässä ajanhallinnan taitaminen on suuressa roolissa työssä suoriutumisen näkökulmasata. Aikaa voidaan käyttää ikään kuin tehokkaasti tekemällä paljon asioita, mutta lopuksi käytetyn ajan tehokkuuden määrittää se, mitä asioita tuona aikana tehtiin. Oikeasti tehokkaasti käytetyn ajan lopputuloksena on tuloksellisten tavoitteiden saavuttaminen tai saavuttamisen mahdollistaminen. Tehokkaaseen ajankäyttöön liittyy kaksi tärkeää asiaa, joita tulisi pohtia ennen konkreettisia toimia. Ensimmäiseksi kannattaa miettiä yksittäisen asian kohdalla, että onko sen tekeminen kannattavaa. Toiseksi kannattaa miettiä, miten asia tehtäisiin parhaalla mahdollisella tavalla. (Brubaker 2019.)

Jatkuvassa kiireessä ihminen ei saa asioita oikeasti kovinkaan hyvin aikaiseksi. Työelämässä kiire yleensä merkitsee, että työntekijällä liian vähän aikaa suhteutettuna työtehtävien määrään. Kiire ei edistä keskittymistä tai kärsivällisyyttä, vaan lisää ärtyneisyyttä, jolloin työtehtävien valmiiksi saaminen on haasteellista. Tämä vaikuttaa negatiivisesti työn jälkeen ja aiheuttaa myös unohduksia. Kiire itsessään ei synny tekemisen seurauksena, vaan epäjärjestelmällisen ja jäsen telemättömän puuhastelun tuloksena. Tällöin saatetaan tehdäkin paljon, mutta epäolennaisia asioita (Perho 2017, 16–17.) Tällöin on syytä tarkastella oman työnsä tavoitteita ja pyrkiä panostamaan sellaisiin toimenpiteisiin, jotka vievät askeleen lähemmäksi tavoitteita.

Tehokkaaseen ajankäyttöön saattaa sisältyä epätasaisesti jakautuvaa panostusta erinäisiin työtehtäviin, mutta on tärkeää kuitenkin huomioida, että tavoitteiden kannalta oleellimmat tehtävät vaativat eniten huomioita. Joskus täytyy jopa jättää joitakin asioita kokonaan tekemättä, jotta tuloksiin päästään suunnitellun aikaikkunan sisällä. Usein pois jätetyt työvaiheet tai tehtävät eivät ole lopputuloksen kannalta niin olennaisia kuin ydintehtävinä pidettävät asiat. Asioiden laittaminen tärkeysjärjestykseen ja toimintamallien vakinaistaminen ei ole yhden ihmisen työtä, vaan näistä tulee sopia organisaatio- tai tiimitasoilla. (Talouselämä 2011.)

Tehokas ajankäyttö muodostuu osaltaan priorisoinnista ja ajankäytön hallinnasta. Molemmat rakentuvat tiedostetuista ja suunnitelmallisista prosesseista. Tehokas ajankäyttö on suunta, johonka organisaatioiden tulisi pyrkiä. Tämän takia on juurikin tärkeää, että priorisoinnin ja ajankäytön hallinnan menetelmät on tiedostettu sekä niitä pyritään hyödyntämään suunnitelmallisesti organisaation eri tasoilla. Ei riitä,

että oletetaan yksittäisen työntekijän tietävien keinot ajankäytön tehostamiseksi, vaan organisaation vastuulla on luoda työntekijälle mahdollisuus suoriutua tässä omalta osaltaan. Mahdollisuuksia luodaan hankkimalla ja kohdentamalla resursseja tehokkaaseen työskentelyyn. Yhteistyöllä, koulutuksella, innovaatioilla ja investoinneilla voidaan päästä tehokkasiin tuloksiin tehokkaan ajankäytön osalta. (Janhonen, Toivanen, Viljanen & Yli-Kaitala 2016.)

Ajankäytön hallinta ja työtehtävien priorisointi koostuvat molemmat osiltaan tietoisista valinnoista, joita henkilöstö ja organisaatio tekevät päivittäin. Työelämässä joudutaan usein tilanteeseen, jossa joutuu vähintäänkin päättämään kahden asian välillä sen, että kumman suorittaa ensin tai mahdollisesti jättää kokonaan pois ja kuinka paljon aikaa näihin käytetään yhteensä. Tehokas ajankäyttö mahdollistuu, kun tehdään oikeita valintoja. (Talouselämä 2011.)

### **3.1 Työtehtävien priorisointi**

Työtehtävien priorisoinnissa on kyse kyvystä asettaa työtehtävät tärkeys- ja kiireellisyysjärjestykseen tärkeimpien tavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta. Näin ollen priorisointi luetaan myös osaksi ajankäytön hallintaa, vaikka kiireellisin työtehtävä ei ole tavoitteiden kannalta prioriteeteista se tärkein. Työtehtävän tärkeyteen vaikuttaa enemmän se, missä määrin työtehtävän suorittaminen palvelee haluttua lopputulosta ja tavoitteita. Priorisointiin kuuluu myös työtehtävien järjestäminen sopivaan järjestykseen erilaisten tavoitteiden kannalta, sillä olemassa saattaa olla pitkän ja lyhyen aikavälin tavoitteita sekä kaikkea niiden väliltä. Työtehtäviä ja tavoitteita olisi hyvä oppia arvioimaan kriittisesti ja pyrkiä ymmärtämään sitä, kuinka paljon erilaisia resursseja kunkin työtehtävän tai tavoitteen saavuttaminen vaatii. Näin on mahdollista saada jonkinlainen suuntaa antava käsitys siitä, miten työtehtäviä kannattaa alkaa priorisoimaan. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Priorisointiin kuuluu työtehtävien valitsemisen ja suoritusjärjestyksen organisoinnin lisäksi myös arviointi niiden laadullisista tavoitteista. Nykyaikaisessa työskentelyssä kiire on lähes aina läsnä, mutta tulosta on saatava aikaiseksi. Aina ei olekaan pienen aikaikkunan takia edullisinta pyrkiä tekemään äärimmäisen viimeistelyä jälkeä työtehtävässä, joka ei tavoitteiden kannalta ole kovin merkittävässä asemassa. Priorisointiin kuuluu siis olennaisesti myös keskeneräisyyden ja joskus harvemmin jopa keskinkertaisuuden sietäminen. Kaikkea ei myöskään voi aina tehdä itse, eikä pidäkään. Työtehtäviä saattaakin joutua delegeoimaan, ulkoistamaan tai jopa hylkäämään. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Priorisointia voi helpottaa Yhdysvaltain entisen presidentin, Dwight D. Eisenhowerin mukaan nimetyllä Eisenhowerin matriisilla (KUVIO 1). Kyseessä on kahden ristikkäisen akselin muodostama nelikenttä. Akselit havainnollistavat nelikentässä kiireyden ja tärkeyden. Akseleista muodostuvaan ruudukkoon sijoitetaan työtehtäviä ja siten voidaan todeta niiden prioriteettitaso. Ylemmissä ruuduissa ovat tärkeinä pidetyt työtehtävät ja alemmissa puolestaan vähemmän tärkeät työtehtävät. Pystyakselilla jaetaan työtehtävät kiireellisiin ja ei kiireellisiin, sijoittaen kiireelliset akselin vasemmalle puolelle ja kiireettömät oikealle. Matriisiin sijoitetuista tehtävistä näkee, mitkä niistä tulisi tehdä heti, mitkä vaativat niille varatun ajan myöhemmin, mitkä kannattaa delegoida sekä mitkä voidaan eliminoida pois päiväjärjestyksestä kokonaan. Kiireelliset ja tärkeät työtehtävät tulee suorittaa mahdollisimman nopeasti. Tärkeät, mutta ei kovin kiireelliset työtehtävät ovat usein kokonaisuuden ja lopputuloksen kannalta suurimman merkityksen omaavia. Niille tulee varata riittävästi aikaa säännöllisesti. Kiireelliset tehtävät, jotka eivät kuitenkaan ole tavoitteiden näkökulmasta erityisen tärkeitä kannattaa mahdollisuuksien mukaan delegoida. Tehtävät, jotka eivät ole tärkeitä eivätkä kiireisiä voidaan eliminoida. Nämä tehtävät eivät kannata suurta merkitystä tavoitteiden saavuttamisen kannalta ja täten niihin ei kannata ohjata ylimääräisiä resursseja. Olennaisinta on pitää ydintehtävät etusijalla ja turvata niiden suoritettavuus. Vasta tämän jälkeen voidaan miettiä vähäisempien töiden suorittamista. (Komulainen 2018.)

	KIIREELLINEN	EI KIIREELLINEN
TÄRKEÄ		
EITÄRKEÄ		

KUVIO 1. Eisenhowerin matriisi (mukaillen Ikola 2018)

### 3.2 Ajankäytön hallinta

Ajankäytön hallinta on terminä hieman harhaanjohtava, sillä aikaa itsessään ei pystytä hallitsemaan. Kyseessä ei myöskään ole minkäänlainen pakonomainen toimenpide, jonka avulla pyritään saamaan kalenteri tyhjäksi. Pohjimmiltaan kyse on arvopohjaisista valinnoista, joilla ohjataan sitä, mitä omalla ajallaan tekee. Tarkoituksenmukaista on pohtia niin työ-, kuin vapaa-ajankin näkökulmasta niitä asioita, joita pitää merkityksellisinä ja mihin tulisi pyrkiä. Näillä ajatuksilla voidaan sitten ohjata aikaa niihin toimenpiteisiin, joilla saadaan tehokkaammin merkityksellisiä asioita aikaiseksi. (Perho 2017, 19.) Yksittäinen työntekijä ei mahdollista edes itselleen täysivaltaisen tehokasta ajankäyttöä, vaan siihen vaaditaan koko organisaation tukea ja läsnäoloa. Sitoutuneisuus tehokkaan ajanhallinnan mahdollistamiseksi on tärkeää ja sen tulee näkyä suunnitelmallisena toimintana organisaation kaikilla tasoilla (KUVIO 2).

Organisaatiossa tulee myös tiedostaa erilaiset asiat, jotka ovat tehokkaan ajankäytön tiellä ja niiden ratkaisemiseksi on panostettava esimiestyössä, ryhmätyössä ja yksilötyössä. Yhtenä tärkeänä asiana voidaan siis pitää sitä, että ajankäytön hallinnan merkityksellisyys tiedostetaan organisaatiotasolla ja ymmärretään työn fokuksen oleellisuus osana sitä. Vain näin voidaan päästä kokonaisvaltaisiin tuloksiin koko organisaation ajanhallinnassa. (Työterveyslaitos.)

<b>ORGANISAATIO</b>		<b>JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ</b>
<u>Olellaisen paikallistaminen</u> <u>Prosessien näkyvyyden parantaminen</u> <u>Aikabudjetoinnin tavaksi ottaminen</u> <u>Keskittymisen turvaaminen</u>		<u>Prioriteettien määrittäminen alaisille</u> <u>Kannustus häiriöistä raportointiin</u> <u>Yhteistyö osaksi ongelmien ratkaisua</u>
<b>TYÖNTEON YHTEISÖT</b>		<b>ASIAANTUNTIJA</b>
<u>Priorisoinnin omaksuminen käytännöksi</u> <u>Osatehtävien ja tavoitteiden määrittäminen</u> <u>Keskeytyksien hallinta koordinoitusti</u>		<u>Oman työn priorisointi ja rajaaminen</u> <u>Työn vaiheistaminen</u> <u>Ajankäytön seuranta ja tarkastelu</u> <u>Keskeytyksien hallinta yksilöllisesti</u>

KUVIO 2. Ajanhallinta asiantuntijatyössä (mukailen Janhonen, Toivanen, Viljanen & Yli-Kaitala 2016, 2)

Suunnitelmallisuus on yksi avaintekijöistä, jotka mahdollistavat tehokkaan ajankäytön. Suunnitelmallisuus helpottaa tavoitteeseen keskittymistä ja mahdollistaa täten paremman toteutuksen tehtävässä, joka

on juuri sillä hetkellä työn alla. Hyvin toteutettu suunnittelu mahdollistaa usein myös lopulta kokonaisuudessa katsottuna nopeamman suorituksen, jos vertaa lopputulokseen kulunutta aikaa suunnittelemattoman toteutuksen kanssa. Suunnitelmallisuus siis usein säästää aikaa ja lopulta vapauttaa sitä myös johonkin muuhun. (Perho 2017, 23–24.) Brian Tracyn mukaan jokainen suunnitteluun käytetty minuutti säästää aika tulevaisuudessa moninkertaisesti siihen käytettyyn aikaan nähden. Esimerkkinä mainittakoon, että kymmenen minuutin suunnittelu saattaa säästää sata minuuttia aikaa päivittäin, koska suunnitelman johdosta hajanaiset toimenpiteet jäävät pois työpäivästä. (Tracy 2020.)

Kieltäytyminen on olennainen osa tehokasta ajankäytön hallintaa ja toimii aikaa säästävänä elementtinä myös jossain määrin työelämässä. Joskus ihmisen on osattava kieltäytyä toisen ihmisen pyytämästä työsuoritteesta, mikäli tätä on syytä pitää kannattavana ratkaisuna. Kieltäytyminen on kannattavaa ainakin hetkellisesti, jos toisen tekemä pyyntö tulee lopputuloksen kannalta merkityksellisempien työtehtävien tielle tai aiheuttaa muuten kohtuutonta viivästystä ydinprosessien etenemiseksi. Mahdollisuuksien niin salliessa, kannattaa aina keskittyä tavoitteisiin nähden merkityksellisempiin tehtäviin. Tämä on olennainen osa ajankäytön hallintaa, kuten myös työtehtävien priorisointia. Voidaan siis todeta, että ajoittaisen kieltäytymisen tarkoituksena on suojella ajallisia resursseja. Ihminen toki haluaisi pääsääntöisesti olla avulias ja vastata pyyntöihin myöntävästi, mutta tämä johtaa hänet sivuraiteille omista prioriteeteistään ja kuluttaa niihin varattuja ajallisia resursseja. Erityistä haittaa myönteisesti vastaaminen saattaa aiheuttaa silloin, kun niin toimitaan useasti. Tärkeämpänä voidaan siis pitää keskittymistä niin omiin, kuin organisaationkin tavoitteisiin, mikäli haluaa saada aikaan tuloksia. (Perho 2017, 86–87.)

Digitalisaation merkitys osana jokapäiväistä työelämää kasvaa jatkuvasti. Digitalisaatio tulisikin nähdä mahdollisuutena, sillä sen avulla voidaan tehostaa työskentelyä merkittävästi. Tilastokeskus on suorittanut tutkimuksen, jossa digitalisaation vaikutuksia työskentelyyn on suoritettu kyselytutkimuksena melko kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että yli puolet vastanneista mieltävät digitalisaation lisänneen työskentelyn tehokkuutta, läpinäkyvyyttä sekä nopeatempoisuutta. (Tilastokeskus 2019.) Julkishallinnon palveluita digitalisoimalla ne saadaan riippumattomaksi ajasta ja paikasta. Tällä menetelmällä on siis hyvät edellytykset säästää niin asiakkaiden, kuin viranomaistenkin aikaa ja kustannuksia. Digitalisoimisella ei tule kuitenkaan pyrkiä vain vanhojen palveluprosessien sähköistämiseen, vaan prosesseja tulee kehittää kokonaisvaltaisesti toimivammaksi eri osapuolten kannalta. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2019.)

Yleistä siisteyttä työpisteellä voidaan pitää myöskin tehokkaana keinona ajan säästämiseksi. Siistissä työpisteessä työskenneltäessä tarvittavat asiat löytyvät nopeammin, eikä päivittäin käytetty aika asioiden

löytämiseksi muodostu merkittäväksi. Lisäksi järjestelmällisessä ja organisoidussa työympäristössä on henkisesti mukavampi työskennellä, eikä välttämättä tunnu siltä, että hautautuisi asioiden alle kuten sekaisen työpisteen keskellä. Tärkeintä on siirtää oikeat ja tärkeät asiat niille suunniteltuun paikkaan, jotta niiden löytäminen helpottuisi. Tätä voidaan kutsua myös arkistoinniksi. Järjestelmällisyyden ja toimivan arkiston muodostaminen kannattaa aloittaa siten, että kaikki mitä ei koeta tarpeelliseksi siivotaan pois. Myös kaikki olemassa oleva materiaali, joka on sähköistettävissä kannattaa sähköistää. Näin saadaan työpöydälle tilaa ja samalla kehitetään sähköistä arkistoa kattavammaksi. (Perho 2017, 120–122.)

## 4 ERILAISET TYÖSKENTELYTAVAT

Työelämä on murroksessa. Digitalisaatio muuttaa työelämän prosesseja ja koneet alkavat korvata ihmisiä erilaisissa tehtävissä. On järkevää ajatella, että rutiininomaiset toimenpiteet siirtyvät automaation suoritettaviksi ja ihmiset puolestaan panostavat työtehtäviin, jotka vaativat inhimillistä otetta. Työntekoa sekä sen organisointia pystytään fiksusti automatisoimaan, jolloin se tukee tuotteliasta toimintaa. Teknologian vahva nousu vaatii henkilöstöltä jatkuvaa itsensä kehittämistä sekä kouluttautumista. Tämä johtuu siitä, että työvälineet muuttuvat siinä missä työpaikatkin. Digitalisaatio tulee siis varmasti valtaamaan joitakin työtehtäviä itselleen, mutta sillä on myös runsaasti potentiaalia luoda täysin uutta työtä. (Kause 2019.)

Työelämä kaipaa digitalisaatiolta uusia, mielekkyyttä sekä työ- ja toimintakykyä lisääviä ratkaisuja. Yhteiskunta on liikkumassa suuntaan, jossa työurat pitenevät, joten työssä jaksamisen on kasvettava samassa suhteessa. Digitalisaatiolla on tulevaisuudessa hyvät mahdollisuudet korvata työtehtäviä, joita henkilöstö ei pidä kovin mielekkäänä. Täten vapautuu aikaa, joka voidaan hyödyntää mielekkäiden työtehtävien tehokkaampaan suorittamiseen ja potentiaalisesti myös lisääntyvään vapaa-aikaan. Tulevaisuuden mukana tulevat muuttuvat ja erilaiset työskentelytavat, haastavat meitä keksimään ratkaisuja pidempien työurien mahdollistamiseksi työhyvinvoinnin sekä -hyvinvoinnin näkökulmasta. (Kause 2019.)

Joskus työelämässä saattaa tulla vastaan myös henkilöstön kyllästyminen ja tästä johtuva työskentelytehokkuuden laskeminen. Tämä saattaa johtua siitä, etteivät työntekijät koe pystyvänsä hyödyntämään koko kapasiteettiaan. Heillä saattaa olla uusia ideoita ja innovaatioita sen suhteen, miten työtä voitaisiin suorittaa paremmin. Tästä syystä mitään työnkuvaa ei kannattaisi lyödä lukkoon, vaan niiden olisi hyvä olla muokattavissa työntekijän vahvuuksien sekä mahdollisuuksien mukaan mieltymysten mukaiseksi. Työntekijälle on myös hyvä antaa valtaa itse vaikuttaa, koska silloin hän kokee tulleen kuulluksi ja tuntee olevansa aidosti merkittävä tekijä organisaatiossaan. Työntekijälle maksettava palkka ei korvaa työn merkityksellisyyttä, vaikka se saattaa kertoa työntekijälle, että häntä arvostetaan. Yleisesti ottaen työn merkitykselliseksi kokeminen on työntekijän jaksamiselle suuri voimavara. (Heikkinen 2018.)

Työhyvinvointia voidaan parantaa parhaiten lisäämällä yksittäisten työntekijöiden sekä työyhteisöjen vaikutusvaltaa työskentelyyn liittyvissä asioissa. Työntekijät ja työyhteisöt tulisi ottaa aktiivisiksi jäseniksi työn sisällön kehittämisprosesseihin ja heidän mielipiteitään tulisi kuunnella tarkasti. Oman vaikutusmahdollisuuden tiedostaminen vähentää työntekijöiden keskuudessa koettua stressiä. Työelämässä

erilaiset asiat lisäävät stressiä erilaisille ihmisille. Siksi yksilötasoinen kuuleminen työskentelyn kehittämiseksi on korostetussa asemassa hyvien tuloksien mahdollistamiseksi kehitystyössä. Työntekijä tuntee oman työnsä sekä sen kuormitustekijät parhaiten, joten hänen osallistamisensa työskentelytapojen kehittämiseen on varsin loogista. Kehitystarpeen omaavat asiat tulee tiedostaa työyhteisön ja organisaation tasolla. Niiden korjaamiseksi vaaditaan yhteistyötä, jotta lopputulos olisi kaikkien osallisten kannalta tyydyttävä. (Ala-Laurinaho 2017.)

Työskentelyn kokonaisuutta arvioitaessa on tärkeää ottaa huomioon työhyvinvointi. Se muodostuu työn mielekkyydestä, terveydestä, hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Työhyvinvointia voidaan lisätä ammattitaitoisella, motivoivalla johtamisella, sekä panostamisella työyhteisön ilmapiiriin ja henkilöstön ammattitaitoon. Työhyvinvoinnin ylläpitämisellä voidaan vaikuttaa merkittävästi työssä jaksamiseen. Työhyvinvoinnin kasvattamisella voidaan parantaa työn tuottavuutta ja samalla henkilöstön sitoutuminen työhön kasvaa. Työhyvinvointiin panostaminen vähentää myös sairauspoissaoloja. Työhyvinvoinnin kehittäminen ja parantaminen kuuluu koko työyhteisölle työnantajasta lähtien, joten yhteistyökykyisyyttä vaaditaan koko organisaatiolta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

#### **4.1 Työn mielekkyyden merkitys**

Työn mielekkyydellä on hyvin suuri vaikutus ihmisen onnellisuuteen. Onnellisuutta edistää työskentely itselle soveltuvissa, mielekkäissä työtehtävissä. (Järvinen 2014, 9.) Priorisointi ja ajankäytön hallinta tuovat mukanaan edistystä työtehtävien hoidossa ja vähentävät kiirettä. Näin ollen työskentelijä voi kokea onnistuvansa omassa työssään paremmin ja täten myös itse työ saattaa tuntua mielekkäämmältä. Ihminen, joka kokee työnsä mielekkääksi vähentää osaltaan henkilöstöpahoinvoinnin mukana tulevia kustannuksia ja kasvattaa oman työnsä tuottavuutta. Avainasemassa on se, että työ vastaa työntekijän tavoitteita ja arvoja, sillä tällöin hän todennäköisimmin kokee työnsä merkitykselliseksi. Merkityksellisuuden kokeminen johtaa usein siihen, että työskentelyyn tulee lisää tehokkuutta. Myös fyysistä työympäristöä parantamalla on mahdollista kasvattaa työn mielekkyyttä ja tehokkuutta entisestään. Voidaan todeta, että henkilöstön työn tuottavuutta voidaan kasvattaa pysyvästi merkittävällä tasolla vain inhimillisillä toimenpiteillä. Keinojen tulisikin siis vastata henkilöstön aitoja intressejä (Järvinen 2014, 64–65.)

Henkilöstötuottavuuden voi jakaa karkeasti kahteen eri osa-alueeseen. Näitä ovat henkinen ja tekninen tuottavuus. Henkinen tuottavuus syntyy ihmisestä itsestään ja sen avulla voidaan päästä positiivisiin tuloksiin, mikäli ihmisen mieli toimii hyvin ja on motivoitunut. Tällöin myös itse työ tuntuu mielekkäältä



ja työntekijällä on halu suoriutua hyvin, olla vuorovaikutuksellinen sekä innovatiivinen. Tekninen tuottavuus liittyy puolestaan työskentelyn mahdollistamiseen. Teknistä tuottavuutta parantaa työssä hyvin sujuvat prosessit, toimivat työvälineet sekä tiedostetut odotukset. Kun nämä asiat ovat läsnä työnteossa, tietää työntekijä, että hän voi keskittyä antaumukselliseen työskentelyyn epävarman puuhastelun sijaan. Teknisen ja henkisen tuottavuuden tekijöissä saattaa olla puutteita sekä epäkohtia. Tällöin puutteiden ja epäkohtien syntyperään on tärkeä puuttua, jotta henkilöstötuottavuus olisi mahdollista nostaa paremmalle tasolle. (Järvinen 2014, 72–73.)

Mielekäs työskentelykulttuuri sekä edustava työnantajakuva toimivat kilpailuetuna organisaatiolle. Tällöin organisaatiolla on merkittävämmät mahdollisuudet onnistua pitämään nuoremman työ sukupolven menestyjät osana henkilöstöään. Huono organisaatiokulttuuri puolestaan lisää merkittävästi henkilöstön vaihtuvuutta. Työelämässä vielä suhteellisen tuore sukupolvi ei enää sitoudu yksittäiseen työpaikkaan kuten ennen, vaan vaihtaa työpaikkaa helpommin parempien mahdollisuuksien tullessa vastaan. Mielekäs organisaatiokulttuuri toimii vetovoimatekijänä parhaan osaamisen saamiseksi. (Järvinen 2014, 81.) Työmotivaatio sekä työn merkityksellisyyden kokeminen on yksilöllistä ja vaihtelevaa. Niiden säilyttämiseksi esimiestyön on oltava oikeudenmukaista ja alaisten tulee nauttia johtavan tahon luottamusta, sekä saada heiltä tukea. Kokemus työn arvostuksesta ja palkitsevuudesta ovat omiaan lisäämään työn merkityksellisyyden tunnetta. (JHL 2020.)

Myös kunnat pyrkivät nykypäivänä parantamaan ulospäin antamaansa työnantajamielikuvaa. Suurena syynä tähän on se, että hyvin merkittävä osa kuntatyössä olevista kokeneista ammattilaisista eläköityy vuoteen 2025 mennessä. Kuntien haasteena onkin luoda mahdollisimman positiivista työnantajamielikuvaa, joka helpottaisi lähivuosien rekrytointiprosesseja, jotta eläköityvien jättämä tyhjiö saataisiin täytettyä. (Hanhivaara 2012.) Kunnilla on kuitenkin olemassa hyvä pohja positiivisen työnantajamielikuvan rakentamiselle. Työpaikkaa pidetään kunnalla stabiilimpana kuin yksityisellä sektorilla. Kuntatyössä työntekijällä on hyvät edellytykset edetä urallaan ja kouluttautuminen työn ohella on hyvin usein mahdollista. Erilaisia työtehtäviä on hyvin laaja kirjo, joten mahdollisuus monipuolisen uran luomiselle saman työnantajan palveluksessa on varsin konkreettinen. (Matihaldi 2019.)

## **4.2 Työhyvinvoinnin ja terveyden merkitys**

Ergonomiasta huolehtiminen on hyvin merkityksellistä työhyvinvoinnin kannalta. Ergonomian parantamisella pyritään säilyttämään henkilöstön fyysinen työkuunto tyydyttävällä tasolla siten, että pidemmät

työurat mahdollistuisivat, eivätkä tuki- ja liikuntaelinsairaudet alkaisi vaivaamaan henkilöstöä ainakaan työn vuoksi. Sillä pyritään siihen, että työntekijä voimavarat sekä toiminta- ja työkyky säilyisivät mahdollisimman pitkään. Fyysistä työskentelyä parannetaan niin, että työkokonaisuuteen sisältyvät toistomäärät ja tarvittavat fyysiset voimavarat soveltuvat suorittajalleen. Tällöin ylikuormitusta ei synny. Ergonomian kehittäminen on tavoitteellista toimintaa ja siitä vastaa osaltaan sekä työnantaja, että työntekijä. Ergonomiaa voidaan parantaa hyödyntämällä erilaisia koneita ja laitteita osana työntekoa. Apuvälineiden oikeaoppisella hyödyntämisellä on positiivisia vaikutuksia ergonomisen työskentelyn toteutuksessa. Näillä apuvälineillä pyritään minimoimaan raskaat ja terveyden kannalta virheelliset työasennot, sekä vähentämään työntekijän oman voiman tarvetta. Pitkäaikaista työskentelyä samassa työasennossa tulee välttää ja asentoa onkin hyvä vaihtaa usein. Myös työn tauotus sekä työskentelyn jaksottaminen auttavat. Apuvälineiden käyttäjän tuomalla käyttäjätiedolla pyritään usein parantamaan ergonomiaa ennisestään ja täten laitteet kehittyvät jatkuvasti paremmiksi. (Työterveyslaitos.)

Pelkästään apuvälineiden tuominen osaksi työskentelyä ei kuitenkaan riitä. Näyttöpäätetyötä tekevien on hyvä pitää työpäivän muutamia hengähdystaukoja, joidenka aikana suoritetaan taukojumppaa. Muutamana kerran työpäivän aikana suoritettu taukojumppa auttaa niska- ja hartiaseudun kireyteen sekä antaa lisää puhtia työpäivään. Istuvaltaan työskentelevän on myös hyvä nousta aina välillä jaloittelemaan ja liikkumaan. (Pelo 2015.) Liikunnalla onkin erittäin suuri merkitys työ- ja toimintakykyä heikentävien tai uhkaavien sairauksien hoidossa, sekä ennaltaehkäisyssä. Liikunnan on todettu lisäävän työntekijän fyysisiä ja psyykkisiä voimavaroja, joten sen vaikutuksia nähdään myös sairauspoissaolojen vähentymisenä. On varsin loogista, että hyväkuntoinen kestää painetta ja kuormitusta paremmin kuin huonokuntoinen. Säännöllinen liikunta poistaa työperäistä stressiä ja auttaa rentoutumaan. Täten työntekijä myös palautuu paremmin. Liikunta parantaa unen laatua, elämänhallintaa ja itsetuntoa. Kaikilla näillä asioilla on positiivisia vaikutuksia työsuoritukseen ja työkykyyn. Kukaan ei voi pakottaa ihmistä harrastamaan liikuntaa, joten on jokaisen omalla vastuulla pitää kunnostaan huolta. (Työterveyslaitos 2020.)

Terveellinen ruokavalio kantaa suurta roolia hyvinvoinnin kannalta. Se mitä syömme määrittää pitkälti sen, miltä meistä tuntuu nyt, huomenna, viikon, kuukausien tai vuosien päästä. Ruokavalion avulla jokainen voi parantaa mahdollisuuksiaan normaalipainoisena ja perusterveenä pysymisessä. Epäterveellinen ruokavalio aiheuttaa ylipainoa ja toimintakykyä romauttavia sairauksia. Vääränlainen ruokavalio altistaa diabetekselle, sydän- ja verisuonitaudeille sekä syöville. Tämän takia tulisi ajatella tarkkaan mitä ruokia syö ja pohtia pitkäaikaisia vaikutuksia. (US Department of Health & Human Services 2020.) Oikeanlainen ja oikealla rytmillä nautittava terveellinen ravinto parantaa myös yleistä jaksamista. Yksittäisiä ravintoaineita ei tarvitse tarkkailla, jos pitää huolta siitä, että saadun ravinnon kokonaisuus on

monipuolista. Säännöllinen ateriarytmi auttaa pitämään näläntunnetta poissa ja vähentää hallitsematonta syömistä. Aterioita tulisi siis olla neljästä kuuteen kappaletta vuorokaudessa. Jokaiselle ihmiselle, se täysin sopivin ruokavalio on varsin yksilöllinen käsite ja siihen vaikuttaa esimerkiksi ikä. Ihmisten tulisi tarkkailla oman kehon ja terveyden reagoitua ruokavalioon, sekä tarpeen tullen olla kykeneväisiä muuttamaan omia ruokailutottumuksiaan. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

### **4.3 Turvallinen työskentely**

Toimistotyössä työskentelyturvallisuutta pidetään huolta siisteydellä. Siistissä työympäristössä sujuva, nopea ja mielekäs työskentely onnistuu, eikä tarvitse pelätä kompastuvansa johonkin lattialla olevaan esineeseen. Siisteys on myös erittäin tärkeä tekijä hyvän paloturvallisuuden kannalta ja on täten omiaan lisäämään turvallisen työskentelyn mahdollisuuksia. Siisteydestä pidetään huolta säilyttämällä tavarat oikeilla paikoillaan ja viemällä jätteet niille varattuihin turvallisiin paikkoihin. Liikkumisen tulee olla esteetöntä. Täten kulkuväylillä ja hätäpoistumisteillä ei saa olla mitään ylimääräistä estettä, joka saattaisi haitata kulkemista. Työpaikkojen piha-alueiden kunnossapidon täytyy myös olla ajantasaista, jotta sää- ilmiöiden mukana tulevaa tapaturmariskiä voidaan pienentää. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Työnantajalla on laaja huolehtimisvelvollisuus työturvallisuudesta. Tähän kuuluu esimerkiksi alan ammattilaisena nykyisen työturvallisuuden epäkohtien selvittäminen ja niihin puuttuminen. Työnantajan vastuulla on työturvallisuuden kannalta olennaisten työvälineiden tarjoaminen sekä työympäristön turvallisenä pitäminen. Työnantajalla tulee olla työsuojelun toimintaohjelma työturvallisuuden ja terveellisuuden sekä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi. Tämän ohjelman on katettava osaltaan tulevaisuuden kehittämistarpeet, sekä huomioitava mahdolliset uudet työntekijät. Työnantaja vastaa siitä, että työ on suunniteltua ja henkilöstön perehdytys riittävää. (Suomen yrittäjät 2018.)

### **4.4 Etätyö**

Etätyöllä tarkoitetaan työnteon mallia, jossa työtä tehdään joko osin tai kokonaan varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Etätyötä voidaan tehdä esimerkiksi kotoa, yrityksen toisissa toimipisteissä, matkoilla tai missä tahansa varsinaisen työpaikan ulkopuolella. Etätyön suorittamisen mahdollisuuksista ja säännöistä sovitaan työnantajan kanssa. Yhteisenä piirteenä erilaisille etänä suoritettaville töille on tieto- ja viestin-

tätekniiikan varsin keskeinen rooli työn suorittamisessa. Etätyöskentelyn mahdollistamiseksi tulee työskentelykulttuurin työpaikalla olla luottamukseen perustuvaa, eikä jämäkkään kontrollointiin pohjautuvaa. Etätyöskentelyn perussäännöistä on hyvä sopia, mutta on myös hyvä antaa tilaa ajan kuluessa muodostuville tavoille, jotka syntyvät työskentelyn osana ilman muodollisia menettelytapoja. (Työterveyslaitos 2020.)

Etätyö yleistyy koko ajan ja viime vuosina yhä useammat ihmisiä työllistävät organisaatiot ovat vähintäänkin kokeilleet sitä. Organisaatiot aloittavat etätyöskentelyn testaamisen yleensä ottamalla viikoittain yksittäisiä etätyöpäiviä osaksi käytäntöjään. Vähitellen etätyöskentelyyn totutaan ja sille varataan yhä enemmän mahdollisuuksia. Jotkut saattavat sallia jossain vaiheessa jopa täysin rajoittamattomat mahdollisuudet etätyöskentelyyn. Jotkut organisaatiot aloittavat etätyöskentelyn testaamisen pienellä ryhmällä ja saatujen tulosten perusteella saattavat vakiinnuttaa käytännön useammille työntekijöille. Etätyöskentelyn tuomien positiivisten tulosten mahdollistamiseksi vaaditaan luotettavien työntekijöiden lisäksi myös etäjohtamiseen kykeneviä esimiehiä. Alkuun tämä ei varmastikaan vaikuta helpolta tehtävältä, mutta yhteistyön avulla on hyvät edellytykset päästä positiivisiin lopputuloksiin. (Vilkman 2019.)

Etätyön hyödyt ja haitat ovat tapauskohtaisia. Ne linkittyvät vahvasti siihen, millaisesta työstä ja työtehtävistä on kyse, sekä millaista toimintaa työllistävä taho ylipäättään harjoittaa. Etätyö houkuttelee sen tarjoamalla mahdollisuuksilla oman työn hallintaan, parempaan keskittymiseen sekä luovuuden hyödyntämiseen. Huonoina, tai ainakin suurimpina huolenaiheina etätyöhön liittyen pidetään uhkaa työelämän ja sen sääntöjen rajojen hämärtymistä. Parhaimmillaan etätyö mahdollistaa työntekijälle keinot itselleen parhaiten sopivaan työskentelyyn. Etätyön avulla on mahdollisuus vähentää työmatkaliikennettä, sekä lisätä työntekijän vapaa-aikaa juuri edellä mainitusta syystä. Etätyö mahdollistaa myös työntekijän itselleen mieluisimman asuinpaikan valinnan. Toimivilla etätyöratkaisuilla myös työnantajalla on mahdollisuus päästä nauttimaan henkilöstön tehokkaammasta suorittamisesta. Moderneissa organisaatioissa ymmärretään tänä päivänä, että etätyömahdollisuus on vetovoimatekijä ja helpottaa täten esimerkiksi rekrytointia. (Työterveyslaitos 2020.)

Monet työelämän ja johtamisen asiantuntijat ovat yhtä mieltä siitä, että täyden potentiaalin saamiseksi myös etätyön tulee olla vähintään yhtä suunniteltua ja suunnitelmallista, kuin tavallisen työn. Yritysten ja organisaatioiden tulee tehokkaan etätyöskentelyn mahdollistamiseksi järjestää asiat siten, että kaikki etätyöskentelijät pystyvät tekemään työtään tasapuolisesti paikasta riippumatta. Yksinäisyyttä voidaan poistaa ja yhteisöllisyyttä lisätä ottamalla käyttöön sovelluksia, jotka mahdollistavat etätiimin keskeisen kommunikaation ja jopa uusin työntekijöihin tutustumisen. (Te-Ping Chen 2020.)

## 5 TOIMEN KEHITYSKOhteet ENNEN KEHITYSTYÖTÄ

Lupa-assistentin toimen työtehtävät ovat niin moninaisia, että niitä on priorisoitava ja ajankäyttöä hallittava, jotta kaikilla osa-alueilla päästäisiin tehokkaisiin, kokonaisvaltaisiin lopputuloksiin. Yhteen työtehtävään kerrallaan keskittyminen poistaa huomion siksi aikaa muista työtehtävistä. Tämä ei luonnollisestikaan miellytä asiakkaita, jotka haluaisivat välitöntä asiakaspalvelua. On kuitenkin suuremman kokonaisuuden kannalta parempi, että työtehtävät hoidetaan systemaattisesti niin valmiiksi kuin mahdollista, eikä keskeytyksien varjostamana siirrytä tehtävästä toiseen sattumanvaraisesti. Tämä siirtyminen aiheuttaa unohduksia, mikä voi ilmentyä esimerkiksi lupaprosessin pysähtymisenä, mikä puolestaan aiheuttaa negatiivisia ajatuksia asiakkaassa. Näin ollen on ensisijaisen tärkeää jaksottaa työnsä ja keskittyä suunniteltuun tehtävään sille varatussa aikaikkunassa. Asiakaspalvelu on kuitenkin myös yksi tärkeimmistä lupa-assistentin työtehtävistä, joten olisi varsin tarpeellista varata kokonaisvaltaiselle asiakaspalvelulle oma aikansa, jolloin keskitytään asiakkaiden kanssa viestimiseen. (Helenius 2019.)

Lupahakemusten vastaanottoa ja esikäsitteilyä voidaan pitää lupa-assistentin tärkeimpänä tehtävänä. Se on osa rakennusvalvonnan tärkeintä peruspalvelua ja täten sille tulee varata useampi päivä työviikosta. Lupaprosessien sujuvuus on myös asiakkaalle näkyvin osa rakennusvalvonnan toimintaa ja omaa täten suurimman vaikutuksen asiakastyytyväisyyteen. Juuri töiden priorisoinnin unohtuminen on saanut jotkut lupahakemukset lähes unohtumaan. Tästä johtuen niiden eteneminen on ollut hidasta ja tuonut mukanaan negatiivista palautetta. Hakemuksia ei ole aiemmin myöskään käsitelty systemaattisesti missään tietyssä järjestyksessä. Tähän on tultava muutos ja hakemuksia on alettava käsittelemään järjestyksessä jättämispäivän mukaan. Puutteellisen hakemuksen puutteista tulee olla sähköisessä yhteydessä asiakkaaseen heti ne havaittuaan. Tämä tapahtuma tulee myös kirjata muistiin, jotta muistettaisiin tietyn ajan kuluttua tulla katsomaan, että onko puutteet korjattu, vaikka asiakas ei olisi siitä itse ilmoittanut. Onnistunut lupaprosessi tuo kassaan rahaa ja se on tärkeää myös toiminnan kehittämisen kannalta. (Nevalainen 2019.)

Myönnytyistä luvista ja muista palveluista laskuttaminen on ollut epäsäännöllistä. Tämän johdosta asiakas on saattanut saada laskun toimenpiteestä vasta useiden kuukausien jälkeen. Tämä on välillä aiheuttanut ihmetystä ja kysymyksiä. Laskutukselle ja koko rakennusvalvonnan talouden seurannalle on hyvin tärkeää järjestää säännölliset työskentelyajankohdat. Näin välttytään myös vuoden lopussa tulevalta kii-reeltä laskutuksen suhteen ja kaikki kyseisen vuoden saatavat tulevat kyseisen vuoden tuloksi. Talousjohtajalle raportointi tulisi myös sijoittaa kuukausittain tietylle päivälle. Näin ei pääse sattumaan unohduksia ja täten välttytään talousosastolta tulevalta kritiikiltä. (Helenius 2019.)

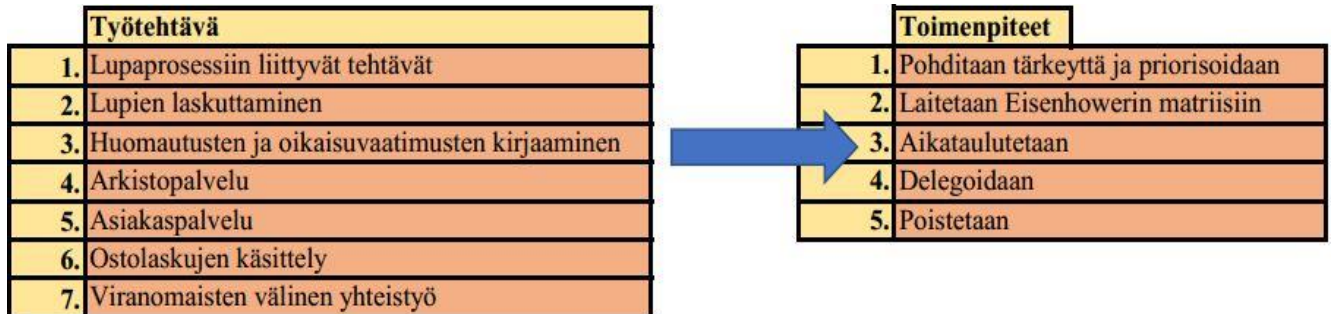
Arkistopalveluun tuleville tilauksille tulee järjestää kuukausittain muutama työskentelypäivä. Työskentelyyn varattavien päivien suhteen voidaan joustaa tilausmäärien perusteella. Arkistopalvelua ei voida kuitenkaan työtehtävänä pitää lupa-assistentin työtehtävien kärkipään prioriteettia omaavana. Sen pitäisi olla eräänlainen hätävara asiakkaalle, sillä lupakuvat ja muut dokumentit ovat olleet rakennushankkeen osalta myös asiakkaalla alun perin. Rakennusvalvonta ei tietenkään ole vastuussa, mikäli asiakas on hukannut omat dokumenttinsa tai siitä, että ne eivät ole kiinteistön omistajanvaihdoksen aikana siirtynyt uudelle omistajalle. Tietysti rakennusvalvonta palvelee asiakastaan, mutta vanhojen lupien etsintä paperiarkistosta on välillä niin suuren vaivan takana, että tästä peritään maksu. Hinnasto luonnollisesti ilmoitetaan asiakkaalle ennen arkistonoutoja. Näin ollen asiakkaalla on mahdollisuus miettiä arkistopalvelun tarvettansa. Dokumenttien skannaaminen on työläin vaihe, ja tämä tuo ison osan työtunneista arkistopalveluun. Asiakas saa tulla katsomaan dokumentteja ilmaiseksi. Arkistopalvelun hinnasto tulisi laittaa rakennusvalvonnan kotisivuille näkyvämmiin, minkä johdosta asiakas ei ehkä kuluttaisi aikaansa tekemällä tilausta, jonka kuitenkin peruuttaa kuullessaan hinnan. (Kooni 2019.)

Asianhallintaan ja tiedonohjaukseen on varattava tiettyjä päiviä kuukaudesta. Näinä päivinä kirjataan asianhallintaohjelmistoon sinne tarvittavat dokumentit, kuten valitukset ja hallintaoikeuden päätökset. Järjestelyjen johdosta mikään ei pääsisi unohtumaan ja sähköinen asia-arkisto pysyisi hyvin ajan tasalla. Asianhallintaohjelmaan kirjataan myös ympäristölautakunnan käsiteltäviksi meneviä asioita, kuten suuria rakennuslupia tai riitatilanteita. On hyvä olla tietoinen ympäristölautakunnan kokouspäivistä hyvissä ajoin etukäteen, jotta asioiden valmistelulle voidaan varata riittävästi aikaa ajoissa. Aiemmin lautakunnan kokouksiin menevien asioiden valmistelu on jäänyt liian myöhäiseksi, aiheuttaen välillä pitkiä ja kiireellisiä työpäiviä. (Helenius 2019.)

Lupa-assistentin toimi on mahdollista saada työhyvinvoinnin kannalta katsottuna hyvin mallikelpoiseksi. Jo tällä hetkellä etenkin työergonomiaan liittyvät kysymykset on ratkaistu vähintäänkin hyvin. Lupa-assistentilla on käytössään säädettävä toimistotuoli, satulatuoli sekä moottorisäätöinen pöytä. Tämän johdosta työskentelyasentoa voi vaihtaa päivittäin useampaan erilaiseen. Työpisteen tietokoneelle on mahdollisuus asettaa tietyin aikaväleihin avautuva video, joka sisältää ohjattua taukojumppaa. Näin ollen kehoa tulee myös jumpattua päivän aikana, eivät normaalit toimistotyön rasitukset pääse vaikuttamaan kehoon kovin suuresti. Tämänhetkisen työhyvinvoinnin ainoa negatiivinen seikka liittyy kiireen tuomiin psyykkisiin vaikutuksiin kuten stressiin. Tästä ongelmasta pyritään pääsemään eroon työtehtäviä kehittämällä, priorisoimalla ja jaksottamalla. Tarkoituksena on siis varsinaiseen työhön suunnatuilla toimenpiteillä vähentää kiirettä ja täten myös stressiä. (Kooni 2019.)

## 6 MENETELMIEN TESTAUSSUUNNITELMA

Teoriaosiossa opittujen menetelmien testaaminen tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista. Minkäänlaisia toimenpiteitä ei siis tehdä impulsiivisesti, vaan kaikki kokeilut tullaan suunnittelemaan. Kehitystyön piiriin kuuluvat työtehtävät kirjataan osaksi testaussuunnitelmaa ja niihin kohdistettavat toimenpiteet tuodaan näkyväksi yksinkertaistettuun kuvioon (KUVIO 3). Priorisointia ja ajankäytön hallintaa pyritään parantamaan teoriaosuudesta tutun Eisenhowerin matriisiin avulla ja täten tarkoituksena on siis tehdä lupa-assistentin työtehtäville oma matriisi (KUVIO 4). Matriisiin tullaan sijoittelemaan lupa-assistentin pääsääntöiset työtehtävät ja tavoitteena voidaankin pitää oikeasti merkityksellisempien työtehtävien havainnollistamista sekä toteamista. Matriisiin saatavien tuloksien perusteella voidaan alkaa perehtymään ajankäytön hallintaan entistä paremmin. Ajatuksena olisi tehdä Eisenhowerin matriisiin pohjalta lupa-assistentille eräänlainen työaikataulu tai lukujärjestys, joka käsittää kahden viikon mittaisen ajanjakson (KUVIO 5). Näin määräytyville tehtäville saadaan järjestettyä omat ajankohtansa ja työskentely muuttuu järjestelmällisemmäksi. Tämän toimenpiteen uskotaan tuovan työprosesseihin tasaisempaa eteneväisyyttä ja sen avulla pyritään välttämään unohduksia, sekä pitkään passiivisena olevia työtehtäviä.



KUVIO 3. Kehitystyö yksinkertaistettuna

### 6.1 Keskeytysten hallitseminen

Työssä tapahtuvia keskeytyksiä tullaan hallitsemaan entistä paremmin ja puhelimitse tapahtuvalle asiakaspalvelulle aiotaan järjestää omat ajankohtansa. Puhelinpalvelun palveluaikoihin tullaan tekemään selkeä linjaus. Puhelinpalvelussa käytettävää puhelinnumeroa kutsutaan neuvontapuhelimeksi ja sen vastausajat esitetään rakennusvalvonnan sivuilla (KUVIO 6). Näin ollen puhelinpalvelun parissa työskentelevät osaavat tulevaisuudessa ajoittaa työtehtävänsä siten, että määrättynä aikoina heillä on paremmat edellytykset keskittyä puhelinpalveluun kokonaisvaltaisesti. Puhelinpalvelun hoitamiselle tullaan

varaamaan henkilöstöresursseja siten, että palvelu on käytössä joka päivä, mutta se ei keskeytä yksittäisen työntekijän työskentelyä kovin pitkäksi aikaa. Puhelinajat siis jaetaan eri tahojen kesken ja niidenkin yhtenä tehtävänä tullaan pitämään asiakkaiden ohjaamista verkkoon. Puhelinpalvelun uudistamisesta ja sen mukana tulleista vaikutuksista raportoidaan tässä opinnäytetyössä myöhemmin.

Paikan päällä tapahtuvaa asiakaspalvelua ja neuvontaa tulee pyrkiä karsimaan, koska se valitettavasti syö ajallisia resursseja sekä tehokkuutta ydinkohderyhmän, eli verkossa asioivien asiakkaiden palvelusta. Kaupungintalolla tapahtuva asiakaspalvelu on jo pidempään ollut ajanvarauksella tapahtuvaa palvelua, mutta satunnaisesti asiakkaita vain ilmestyy paikalle ja tämä toden teolla hidastaa lupapalveluiden ydinprosesseja. (Helenius 2019.) Infopisteen työntekijää tullaan ohjeistamaan, että hän kirjaa paikalla käyvien asiakkaiden asiat pääpiirteittäin ylös ja jättää meille tämän jälkeen yhteydenottopyynnön. Mikäli paperisia lupahakemuksia vielä tulee, voidaan nekin toimittaa rakennusvalvonnan postilokeroon, sillä ne tullaan kuitenkin sähköistämään, eikä kirjaaminen vaadi asiakkaan läsnäoloa. Edellä mainittujen toimenpiteiden vaikutuksista tullaan raportoimaan toiminnallisessa osiossa. Tässä vaiheessa on kuitenkin jo selvää, että fyysistä läsnäoloa sisältävä asiakaspalvelu on varmasti yksi suurin työntekoa katkaisevista tekijöistä.

Arkistopalvelu on yksittäisen kuluttajan näkökulmasta kallis palvelu ja tämän tarkoituksena onkin se, että ainoastaan oikeasti tarpeellista materiaalia tilattaisiin. Arkistomateriaalien noutaminen arkistosta, sekä niiden skannaaminen asiakkaalle on aikaa vievää, eikä se kuitenkaan tuo vuositasolla merkittäviä tuottoja rakennusvalvonnan kassaan. Lisäksi se myös hidastaa ydinpalvelun eli lupaprosessien hoitamista. (Helenius 2019.) Arkistopalvelulle aiotaan varata tietyt ajankohdat ja toimitusajat. Tällä pyritään pääsemään eroon kyseisen palvelun mukana tulevista haitallisista keskeytyksistä. Arkistossa on samoja dokumentteja, jotka ovat aikoinaan varmasti olleet myös kiinteistön omistajilla, joten toimitus aika saattaa edistää myös asiakkaan omatoimista etsimistä dokumenttien suhteen ja maksullisuus opettaa ihmisiä pitämään tallessa tärkeitä papereita. Arkistopalvelu on todennäköisesti yksi niistä työtehtävistä, jotka tullaan tulevaisuudessa delegoimaan lupasihteerille, joka on muutenkin keskittynyt enemmän rakennusvalvonnan taustatoimintojen hoitamiseen.

Lupien laskuttaminen on työtehtävä, joka tulee pysymään jatkossakin osana lupa-assistentin toimenkuvaa. Tämä johtuu siitä, että lupa-assistentti on aktiivisesti mukana lupaprosesseissa ja sisäistää näin niiden pohjalta luodut laskutusperusteet. Mahdollisissa reklamaatiotilanteissa on myös helpompi toimia, kun laskuttaja tietää millä perusteilla kustakin luvasta on laskutettu. Laskutus on kuitenkin työtehtävänä



luonteeltaan sellainen, että se ei vaadi jatkuvia toimenpiteitä. Laskutuksen täytyy olla kuitenkin säännöllistä, jotta asiakas saisi laskun melko nopeasti lupapäätöksen jälkeen. Talouspäällikölle raportointikin sujuu paremmin, kun hänelle saadaan siirrettyä aina melko ajantasaista tietoa. Rakennusvalvonta on ainoa osasto kunnallisessa organisaatiossa, joka kykenee rahoittamaan omalla laskutuksellaan kaikki kullunsa ja tekemään voittoa. Tästä syystä on myös tärkeä seurata rahavirtoja ja pitää huolta siitä, että kaikki kyseisen vuoden päätökset tulee laskutettua saman vuoden tuloksi. (Kangasmäki 2019.) Rakennusvalvonnan ostolaskujen käsittely puolestaan liittyy enemmän vastuualueen hallinnolliseen toimintaan. Ostolaskuissa on työskentelyn mahdollistavien tekijöiden, kuten kalustotilausten laskuja. Ostolaskujen käsittely ei ole osa lupapalveluiden ydintehtävää, joten se tullaan delegoimaan.

Lautakuntaan esiteltäväksi menevien asioiden kirjaaminen sekä esimerkiksi huomautusten arkistointi sähköisiin järjestelmiin, tulee lupa-assistentille delegoituna tehtävänä suoraan johtavalta rakennustarkastajalta. Kovin paljoo tällaisia toimenpiteitä ei tule, mutta vaativat kuitenkin aina ilmetessään aina merkittäviä ajallisia resursseja. Tästä johtuen niille tulee varata kuukausittain omat suoritusajankohtansa ja lupa-assistentin tuleekin tiedustella rakennustarkastajalta reilusti etukäteen mahdollisia uusia saapuvia asioita. Näin voidaan edes joksikin välttyä siltä paniikilta ja kiireen keskellä säheltämiseltä, mitä joskus aiemmin on satunnaisesti ilmennyt. Äkillisesti ja odottamatta tullut kiire lisää lupa-assistentin työssä stressiä. Vaikka asioiden kirjaaminen on työtehtävänä vaikeammin suunniteltava, sillä jotkut asiat, kuten huomautukset tulevat usein odottamatta, voidaan sitä silti osaltaan pyrkiä helpottamaan ennakoinnin keinoin. Ennakoinnissa viestintä esimiehen ja alaisen välillä on merkittävässä asemassa etenkin suurempien lupien kirjaamisessa, sillä rakennustarkastaja valmistele näitä luvat ja lupa-assistentin tehtävänä olisi tuottaa tästä materiaalista esittelykelpoista.

## **6.2 Työskentelyn sujuvoittaminen**

Loogisella työskentelyotteella hyödyntäen priorisointia ja ajankäytön hallintaa, on tarkoitus saada lupa-assistentin toimi tuottavammaksi. Kehitystyön päätteeksi lupa-assistentin on tarkoitus tuntea olevansa aikaansaava yksilö osana rakennusvalvonnan tiimiä. Lupa-assistentille luodaan edellytykset tehokkaan ja tulokselliseen työskentelyyn. Saavuttamisen ansioista hänen on tarkoitus kokea työnsä mielekkäämmäksi ja itsensä tärkeäksi osaksi organisaatiota. Järkevöittämällä työprosesseja pyritään siis lisäämään työn mielekkyyttä. Mielekkyyden lisäämisellä pyritään ylläpitämään työmotivaatiota ja työhyvinvointia. Mielekkyyteen vaikuttaa myös työskentelijän fyysinen hyvinvointi ja työskentelyn mahdollistaminen erilaisin apuvälinein. Pelkkä tietokone ja näppäimistö ei riitä, vaan työnteko täytyy mahdollistaa

pitkäaikaisesti ergonomiaa parantavilla menetelmillä. Moottorilla säädettävä ergonomiapöytä, sekä satutuoli otetaan päivittäiseen käyttöön osana työskentelyä. Itse työasentoa pyritään vaihtelemaan säännöllisesti työpäivän aikana, jotta staattinen rasitus saadaan minimoitua. Oletuksena on, että lupa-assistentti tuntee olonsa työpäivien aikana fyysisesti vireämmäksi. Myös fyysisen hyvinvoinnin ja ergonomian kehityksen aikaansaannoksista raportoidaan toiminnallisessa osiossa.

Etätyötä ei valitettavasti päästä tämän opinnäytetyön testausjaksossa kokeilemaan. Etätyössä käytettävät laitteet, kuten kannettavat tietokoneet sekä tabletit tilataan tietyltä toimittajalta. Toimitusajat muodostuivat ongelmallisiksi, eikä laitteita saataisi ajoissa lupa-assistentille käyttöönotettaviksi. Testaajalla on kuitenkin kokemusta etätyöskentelystä ja sen tuomista hyödyistä. Tästä syystä etätyöskentelyn mahdollistamisesta mainitaan tässä opinnäytetyössä luvussa, joka käsittelee toiminnallisen osuuden kommentointia ja toimeksiantajalle suunnattuja kehitysehdotuksia.

## 7 MENETELMIEN TESTAUS

Menetelmien testaamiselle varatut kaksi viikkoa ajoittuivat vuoden 2020 tammikuulle. Johtava rakennustarkastaja antoi täyden tukensa hankkeelle ja toivoikin, että menetelmien testaus tuottaisi odotettuja tuloksia ja käytäntöjä pystyttäisiin täten testausajan jälkeen vakiinnuttamaan osaksi lupa-assistentin työtä. Kirjallinen versio testaussuunnitelmasta asetettiin lupa-assistentin huoneessa olevalle ilmoitustaululle ja sen avulla testaaja kykeni seuraamaan suunnitelman eri vaiheita sekä tekemään testaustyötä organisoidusti oikeassa järjestyksessä. Testausjakson aloittaminen vaati alkuun totuttelua myös organisaation muilta jäseniltä. Infopisteen työntekijän täytyi oppia, että asiakkaita ei enää ohjata lupa-assistentin huoneeseen ilman ajanvarausta. Myös arkistopalveluun varatut päivät aiheuttivat alkuun ihmetystä, kun lupa-assistentin huone saattoi olla tyhjiällä koko työpäivän. Hyvin nopeasti kuitenkin tajuttiin, että jos testausjaksolta odotetaan konkreettisia tuloksia, täytyy koko organisaation olla ymmärtäväinen testauksen suhteen.

	Kiireellinen	Ei kiireellinen
Tärkeä	<b>Mahdollisimman nopeasti:</b>  - lupaprosessin hoito	<b>Varataan aikaa:</b>  - laskuttaminen - jotkut arkistotilaukset - saapuvien asioiden kirjaus - asiakaspalvelu puhelimitse
Ei tärkeä	<b>Delegointivarauksella:</b>  - viranomaisten tietopyynnöt - ostolaskujen käsittely - sisäiset arkistotilaukset	<b>Poistetaan:</b>  - asiakaspalvelu virastossa (ilman ajanvarausta)

KUVIO 4. Lupa-assistentille luotu Eisenhowerin matriisi

Alkuun oli jokseenkin hankalaa päästää irti vanhoista työskentelytavoista. Sähköposteihin vastaaminen meinasi tapahtua aina samalla minuutilla niiden saapumisen kanssa ja myös arkistopalveluun meinattiin ryhtyä heti tilauslomakkeen saavuttua. Tällaisessa tilanteessa oli fiksuinta pysähtyä hetkeksi ja miettiä toimen kannalta olennaisimpia asioita. Onneksi ilmoitustaululla oleva suunnitelma muistutti tavoitteista ja hetken kuluttua tavoitteellinen sekä järjestelmällinen työskentely alkoi onnistumaan jo huomattavasti

paremmin. Varsinaisen suunnitelman lisäksi vaadittiin tietysti intuitioita testauksen toteuttamisen suhteen, mutta suunnitelma toimi kuitenkin eräänlaisena suunnannäyttäjänä. Testausjakson alussa olleen kankeuden ja epävarmuuden poistuttua toiminnasta tuli itsevarmempaa sekä sujuvampaa.

## 7.1 Priorisointi ja ajankäytön hallinta

Teoriaosuudessa opitun perusteella pystyttiin toteamaan, että priorisointi ja ajanhallinta liittyvät vahvasti toisiinsa. Voitiin jopa todeta, että ajankäytön hallinnan tuloksellisuus on pitkälti kiinni priorisoinnista. Tältä pohjalta alettiin pohtimaan lupa-assistentin työtehtäviä syvällisemmin. Ajatustyöskentely oli varsin helppoa, kun ymmärrettiin lupaprosessin olevan rakennusvalvonnan ydinpalvelu ja lupa-assistentin olevan osa tätä prosessia. Lupa-asioiden hoitaminen oli täten siis helppo sijoittaa lupa-assistentin Eisenhowerin matriisissa tärkeään ja kiireelliseen alueeseen. Lupaprosessin ollessa puutteellinen, eivät luvat saa päätöksiä ja täten koko rakennusvalvonta ei pysty hoitamaan pääasiallista tehtäväänsä. Oli siis hyvin selvää heti alussa, että mikäli työ jaetaan kahden viikon jaksoihin, tulee lupa-asioiden parissa työskentelyä olla valtaosana päivistä.

MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIIKKO	TORSTAI	PERJANTAI
Lupa-asiat	Lupa-asiat	Lupa-asiat	Lupa-asiat	Laskutus Arkistopalvelu (delegointi varaus)
MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIIKKO	TORSTAI	PERJANTAI
Lupa-asiat	Lupa-asiat	Lupa-asiat	Lupa-assistentin sivutehtävät (Raportointi yms, delegointivaraus)	Laskutus

KUVIO 5. Lupa-assistentille tehty lukujärjestys

Yksittäisen luvan kanssa työskentelyssä opittiin myös olemaan järjestelmällinen ja prosessi pyrittiinkin hoitamaan sen osalta siten, että heti ensimmäisellä käsittelykerralla luvan kanssa edettiin niin pitkälle kuin mahdollista. Liitteiltään puutteellisesta hakemuksesta ilmoitettiin asiakkaalle välittömästi ja tämä

kirjattiin myös muistiin, jotta muistettaisiin tietyn ajan jälkeen käydä katsomassa, onko lupaliitteitä käyty päivittämässä. Testausajanjakson aikana pystyttiin toteamaan, että ainakin lupa-assistentin työskentelyn osalta lupakäsittely nopeutui huomattavasti ja siitä tuli huomattavasti järjestelmällisempää sekä tuloksellisempää.

Päätöksen saaneita lupia ei aiemmin laskutettu mitenkään loogisessa järjestyksessä, joten myös siihen kiinnitettiin huomiota osana menetelmien testausta ja kehitystyötä. Lupien laskutuksen suhteen päädyttiin sellaiseen ajatukseen, että sen täytyy olla säännöllistä, mutta ei vaadi jatkuvaa työskentelyä. Jokaiselle kuukaudelle tulisi kuitenkin saada tuloja, joten laskutusta päätettiin alkaa tekemään yhtenä päivänä viikossa. Viikon aikana tehdyt päätökset on mahdollista laskuttaa yhtenä työpäivänä ja positiivisena asiana koettiin myös se, että kyseisellä menetelmällä laskuttaessa asiakas saa laskun myös melko nopeasti lupapäätöksen jälkeen. Tasaisesti liikkuvat rahavirrat mahdollistivat myös selkeämmän seurannan rakennusvalvonnan talouden ja vuositavoitteiden osalta. Näin ollen esimerkiksi joka toiselle torstaille ajoitettu talousraportointi muuttui sisällöltään aiempaa ajantasaisemmaksi. Raportointi ja muut rakennusvalvonnan sivutehtävät todettiin kuitenkin luonteeltaan sellaisiksi, että kiireisempinä aikoina tehtäviä voidaan delegoida sihteerille.

Arkistopalveluun tulevien tilausten hoitamiseen varattiin osa kahden viikon jakson ensimmäisestä perjantaina. Arkistopalvelua ei voida pitää rakennusvalvonnan toiminnan ytimen kannalta kovin merkityksellisenä, vaikkakin se osaltaan saattaa auttaa joidenkin rakennushankkeiden suunnittelutyötä, kun arkistosta tilataan esimerkiksi laajennettavan kohteen arkistomateriaaleja. Pääasialliseksi toimintatavaksi arkistopalvelun osalta vakioitui työskentely, jossa kuluvana perjantaina käsitellään viimeisen kahden viikon aikana tulleet arkistotilaukset. Tilausten odotusajat pystyttiin täten pitämään maltillisina ja itse arkistopalvelua pystyttiin tekemään tuloksellisesti sille varattuna ajankohtana.

Arkistopalvelua tehdään myös osana viranomaisyhteistyötä ja esimerkiksi kihlakunnanvouti tekee ajoittain paljonkin arkistotilauksia. Näitä tilauksia voidaan pitää prioriteettitasoltaan tärkeämpinä, sillä niiden hoitaminen edesauttaa julkisen sektorin toiminnan toteutumista. Arkistopalvelu ei lukeudu osaksi lupa-assistentin ydintehtäviä, joten toimintaan jätettiin delegointivaraus, jolloin arkistopalvelun hoitaminen siirtyy palvelusihteerille, joka on erikoistuneempi hallinnollisempiin työtehtäviin. Ostolaskujen käsittely todettiin myös heti testausjakson alussa sellaiseksi työtehtäväksi, joka delegoidaan palvelusihteerille. Tehtävien siirtäminen eri taholle on myös osa suunnitelmallista toimintaa keskeytyksien hallitsemiseksi ja etenkin hallinnolliset tehtävät olisi hyvä keskittää osaksi rakennusvalvonnan palvelusihteerin tehtäviä.

Suurin asiakaspalvelun tarve on siirtynyt sähköisiin asiointipalveluihin, eikä rakennusvalvonnan toimistotiloissa vieraile vuosittain enää pääsuunnittelijoiden lisäksi kuin muutamia kymmeniä asiakkaita. Sähköpostiviestien ja ”Lupapiste”-palvelun neuvontapyyntöjen muodossa tulleita asiakaskontakteja on vuosittain useita tuhansia, joten oli loogista päätellä, että tähän asiakassegmenttiin tulee keskittää asiakaspalveluresursseja erityisen merkittävästi. Etenkin sähköisessä lupapalvelussa tapahtuva neuvonta liittyy lupatyöskentelyyn olennaisesti ja sen parissa työskennellään yksilöllisesti lähes päivittäin.

Ilman ajanvarausta tehdyn asiakasvastaanoton huomattiin aiemmin aiheuttavan tarpeettomia keskeytyksiä intensiiviseen työskentelyyn, näin hidastaen merkittävästi ydinprosesseja. Täten tultiin tulokseen, jossa todettiin, että ajanvarauksetonta lähikontaktiin perustuvaa asiakaspalvelua ei enää suoriteta. Arkista lupaprosesseja koskevaa neuvontaa, jossa asiakas voi ilmaista kysymyksensä suullisesti alettiin toteuttamaan perustamalla neuvontapuhelin, johon vastataan tiettyinä ajankohtina. Näin vältyttiin tiedostamattomilta keskeytyksiltä ja pystyttiin varmistamaan se, että etenkin vanhemmat kohderyhmät, jotka kaipaavat suullista palvelua voivat myös saada sitä. Neuvontapuhelimen päivystykseen varattiin kolmetoista tuntia viikoittain. Nämä tunnit päätettiin jakaa koko rakennusvalvonnan henkilöstön kesken, osaltaan työn mielekkyyden säilyttämiseksi. Neuvontapuhelin osoittautui hyvin toimivaksi järjestelyksi ja sitä hyödynnettiin myös asiakkaiden ohjaamiseksi sähköisten lupajärjestelmien pariin.

<b>RAKENNUSVALVONNAN NEUVONTAPUHELIN</b>					
<b>KLO</b>	<b>MAANANTAI</b>	<b>TIISTAI</b>	<b>KESKIVIKKO</b>	<b>TORSTAI</b>	<b>PERJANTAI</b>
8 - 9					
9 - 10					
10 - 11	Lupa-assistentti	Lupa-assistentti	Lupa-assistentti	Lupa-assistentti	Lupa-assistentti
11 - 12					
12 - 13		Lupainsinöörit		Lupainsinöörit	
13 - 14	Rakennustarkastaja	Lupainsinöörit		Lupainsinöörit	Rakennustarkastaja
14 - 15		Lupainsinöörit		Lupainsinöörit	
15 - 16					

KUVIO 6. Neuvontapuhelimen palveluajat

Ympäristölautakunta kokoontuu kuukausittain. Näihin kokouksiin lupa-assistentin tulisi valmistella johtavan rakennustarkastajan johdolla suurempia rakennuslupia esittelykelpoiseen muotoon. Valmistelua helmikuun lautakuntakokousta varten päätettiin aloittaa jo tammikuun puolella. Tällä tavoin voitaisiin säästää aikaa helmikuussa johonkin muuhun konkreettiseen toimintaan. Menetelmät esivalmisteluun olivat varsin yksinkertaisia ja ennakkoinnilla todettiin olevan huomattava merkitys. Johtavalta rakennustarkastajalta käytiin kysymässä helmikuun lautakuntaan valmisteltavista luvista ja siitä, että tietääkö hän

millaisia päätösehdotuksia hän aikoo niihin tehdä. Saatujen tietojen perusteella esittelymateriaaleja ja päätösehdotuksia voitiin alkaa kirjaamaan asianhallintajärjestelmiin. Lautakuntaan menevien lupaesitysten esivalmistelu osoittautui loistavaksi keinoksi hyödyntää ylimääräistä aikaa aina sen ilmetessä.

Huomautusten ja muiden saapuvien asioiden kirjaamiselle asianhallintajärjestelmään oli tarpeen ilmetessä varattu ajankohta kaksiviikkoisen työjakson jälkimmäiseltä torstailta. Asioiden kirjaaminen on nopeaa puuhaa, jossa asialle annetaan otsikko ja sen mukana tulleet liitteet ladataan osaksi kyseistä asiaa. Saman tapahtuman aikana asia saa sähköisen arkistonumeron, jonka avulla sitä voi esimerkiksi etsiä myöhemmin. Testausjakson aikana todettiin kuitenkin, että kirjattavia asioita saapuu vain harvakseltaan ja ilmetessään vievät lupien alkuvalmisteluun erikoistuneelta lupa-assistentilta aikaa, joka voitaisiin hyödyntää lupatyöskentelyyn. Tästä johtuen päätettiin, että tulevaisuudessa huomautusten kirjaaminen ja asianhallinta delegoidaan osaksi sihteerin työtehtäviä. Työn tuottavuuden uskotaan tulevaisuudessa parantuvan, kun lupa-assistentti voi keskittyä enenevässä määrin pääasialliseen työtehtäväänsä. Kahden viikon ajanjakson aikana kyettiin jo huomaamaan, että työpäivät vaikuttavat kevyemmiltä ja mielekkäämmiltä, kun on mahdollisuus suorittaa työtä tehokkaasti.

## **7.2 Fyysisen työhyvinvoinnin edistäminen**

Fyysisen työhyvinvoinnin edistämiseksi vaadittiin normaalien toimintatapojen muutosta, sekä uusien metodien omaksumista. Lupa-assistentin työhuoneesta löytyi jo ennestään erilaisia työskentelyä helpottavia laitteita, joiden avulla fyysistä rasitusta olisi mahdollista vähentää. Testausjakson alussa pohdittiin, että työskentelyasentoa olisi hyvä vaihtaa useamman kerran työpäivän aikana. Sähköpöydän korkeutta tulisi vaihtaa aina kun nousee seisomaan, tai kun vaihtaa normaalista työtuolista satulatuoliin. Ajatuksen tasolla tässä ei ollut mitään kovin erikoista, mutta asennon vaihtamisen muistaminen työpäivän aikana osoittautui yllättävän haasteelliseksi.

Ergonomiasta huolehtimiseksi otettiin käyttöön ajastin, joka hälyttää tunnin välein asennon vaihtamisen merkiksi. Ajastin asetettiin kauas työpisteestä, jotta sen sammuttamiseksi joutuisi kävelemään. Tämän jälkeen moottoroitu pöytä säädetään valitun istuimen perusteella oikealle korkeudelle. Seisoen työskentelyä alettiin harjoittelemaan joka päivä ja istuen työskentelyä pyrittiin suorittamaan satulatuolia apuna käyttäen. Kahden viikon ajanjakson jälkeen ryhti alkoi tuntumaan paremmalta ja etenkin alaselän lihakset olivat hieman kipeänä tästä johtuen, sillä satulatuolilla istuessa nämä lihakset ovat aktiivisina. Asentoa vaihtelemalla päästiin eroon staattisesta rasituksesta, joka syntyy siitä, kun vietetään pitkiä aikoja

samassa asennossa. Asennon vaihtelevuus virkisti ja toi työpäiviin uutta potkua, mutta ennen kaikkea vaikutti fyysiseen hyvinvointiin myös työajan ulkopuolella. Asennon vaihtelevuus on ehdottomasti yksi sellainen asia, joka pyritään testausjakson jälkeen integroimaan osaksi lupa-assistentin jokapäiväistä työtä. Taukojumppa suoritettiin päivittäin kaksi kertaa ja sen todettiin vetreyttävän niska- ja hartiasuuta. Myös taukojumppa otetaan osaksi käytäntöjä lupa-assistentin työssä.



## 8 KEHITYSEHDOTUKSET JA KOMMENTOINTI

Testausjakson aikana voitiin todeta, että priorisoinnin ja ajankäytön hallinnan keinoja hyödyntämällä lupa-assistentti kykenee merkittävästi tuloksellisempaan työskentelyyn, kuin ennen työn järjestelmällistä organisointia. Suunnitelmallisuus poisti työviikoista useita sellaisia hetkiä, joidenka aikana lupa-assistentti ei ole välttämättä kyennyt havainnollistamaan mitä työsuoritetta pitäisi tehdä. Etenkin Eisenhowerin matriisin täyttäminen toi lupa-assistentin tärkeimmät työtehtävät hyvin esiin ja siltä pohjalta oli helppoa alkaa muodostamaan eräänlaista työjärjestystä viikoittaisia työsisältöjä varten. Muutos ja ennalta arvaamattomat tapahtumat ovat aina läsnä työelämässä, eikä rakennettua työjärjestystä voida pitää kiveen kirjoitettuna, mutta se toimii hyvänä perustana työskentelyn aikatauluttamisessa. Lupa-assistentin toimea varten tehtyä Eisenhowerin matriisia, sekä lukujärjestystä kannattaa ehdottomasti hyödyntää uusien lupa-assistenttien perehdyttämisessä. Näin lupa-assistentti oppii työn tärkeimmät osa-alueet ja niiden priorisoinnin, sekä kykenee lopulta toimimaan tehokkaasti, vaikka työjärjestystä ei noudatettaisikaan täysin. Priorisointi ja ajankäytön hallinta, sekä niiden mukaan kehitetyt konkreettiset aineistot, kuten matriisi ja työjärjestys kannattaisi tutustuttaa kunnallisessa organisaatiossa myös muille osastoille.

Lupatyöskentely ei vaadi lupa-assistentilta läsnäoloa tietyissä paikoissa, joten myös etätyöskentelyn mahdollisuutta tulisi pohtia tarkemmin. Etätyöskentelyn mahdollisuus vetää osajia puoleensa ja toimii kilpailuetuna työvoimamarkkinoilla etenkin nuorempien sukupolvien osalta. Etätyöskentely sitouttaa työntekijöitä ja mahdollistaa pidempiä työsuhteita, joita voidaan pitää nuorempien sukupolvien osalta eräänlaisena harvinaisuutena tänä päivänä. Työviihtyvyys henkilöstön osalta kasvaa ja useimmissa tapauksissa myös työn tuottavuus on nousujohteista. Etätyöskentely antaa päiviin myös lisää vapaa-aikaa, sillä työmatkoja ei tällöin tarvitse tehdä. Työmatkojen takia aiheutuvat päästöt myös pienenisivät etätyön mahdollistamisen myötä. (Tenkula 2020.) Tätä opinnäytetyötä on tehty suurilta osin ajankohtana, jolloin Sars-CoV-2, joka myös koronaviruksena tunnetaan, levisi ympäri maailmaa. Pandemian aikaansaamana poikkeuksellisena aikana etätyön hyödyt korostuvat entisestään työskentelyä mahdollistavana tekijänä. Siksi etätyön käyttöönottoon ja harjoitteluun tulisivat panostaa myös tavallisina aikoina, sillä koskaan ei voida tietää, mihin suuntaan asiat muuttuvat tulevaisuudessa.

Työergonomian ja fyysisen työhyvinvoinnin mahdollistamiseksi on Ylöjärven rakennusvalvonnassa tehty jo ennestään paljon. Tulevaisuudessa kuitenkin kannattaa jatkaa investointia uusiin ergonomiia parantaviin tuotteisiin, sillä myös ne kehittyvät paremmiksi. Fyysisen hyvinvoinnin ja ergonomian mer-

kitys tulee iskostaa henkilöstön tietoisuuteen entistä tehokkaammin, etenkin jos heidän työnsä on pääasiassa toimistotyötä. Fyysistä työhyvinvointia voitaisiin tulevaisuudessa osaltaan ylläpitää esimerkiksi järjestämällä henkilöstölle yhteisiä taukojumppa hetkiä tai vaikkapa ulkoiluhetkiä. Työpaikka liikuntaa sekä taukojumppaa opettamaan olisi alkuun hyvä palkata ammattilainen, joka näyttäisi henkilöstölle erilaisia tapoja fyysisen työhyvinvoinnin parantamiseen työpäivien aikana.

Testausjakson päättymisen jälkeen lupa-assistentin toimi erilaisine sisältöineen on nyt paljon tukevammalla pohjalla kuin aikaisemmin. Työtehtävien prioriteetit, niiden suorittaminen sekä työhyvinvoinnista huolenpitäminen on nyt helpompaa. Lupa-assistentti pystyy tulevaisuudessa kohtaamaan itsevarmemmin muutoksen tuomat uudistukset toimintakykynsä säilyttäen. Toimen pääasialliset tehtävät on nyt selvitetty perinpohjaisesti ja täten myös yksittäisiä työtehtäviä on helpompi ryhtyä kehittämään tulevaisuudessa. Menetelmät työskentelyn tehostamiseksi on nyt testattu ja todettu toimiviksi, joten niistä ei kannata ikinä luopua, vaan niitä tulee kehittää myös tulevaisuudessa.

## 9 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehostaa lupa-assistentin toimeen sisältyvien työtehtävien suorittamista siten, että pääasiallisiksi työtehtäviksi luokitellut asiat tulee suoritettua loogisessa järjestyksessä, ajankäyttöä huomioiden. Tärkeimpiin tavoitteisiin sisällytettiin rikkonaisuuden poistaminen toimenkuvasta sekä keskeytyksien hallinta. Näitä epäkohtia ryhdyttiin ratkomaan oppimalla tehokasta työskentelyä mahdollistavaa teoriaa niin ajankäytön hallinnasta, kuin myös priorisoinnista. Työnteon edellytyksille, kuten fyysiselle työhyvinvoinnille, ergonomialle sekä työn mielekkyyden lisäämiselle annettiin myös laaja-alaista painoarvoa osana opinnäytetyötä ja näiden merkitystä testattiin osana toiminnallista testijaksoa. Aiemmin lupa-assistentin työtehtäviä suoritettiin varsin hajautetusti, eikä tuloksellisen toiminnan potentiaalia pystytty saavuttamaan epäjärjestelmällisin keinoin. Opinnäytetyön tilaaja ei siis antanut toimeksiantoa vähäpätöisin perustein, vaan kehitystyöllä pyrittiin alusta alkaen konkreettisiin tuloksiin, joita voitaisiin hyödyntää myös tulevaisuudessa.

Tehokkaan työskentelyn mahdollistamiseksi lupa-assistentin laajaa toimenkuvaa tuli jäsenellä priorisoinnin keinoin. Tähän kuului tärkeimpien työtehtävien pohdiskelua, niiden tärkeyden ymmärtämistä sekä vähäpätöisempien työtehtävien poistamista. Kokonaisuutta mietittiin paljon myös ajankäytön näkökulmasta ja yhtenä tärkeimpänä saavutuksena tässä toimeksiannossa olikin työaikataulun luominen. Priorisoinnin ja ajankäytön hallinnan välillä oleva läheinen suhde tuli varsin tutuksi toimeksiantoa tehdessä. Priorisoinnin huomattiin auttavan merkittävästi myös ajankäytön suunnittelussa ja olisikin suositeltavaa, että myös muissa organisaatioissa mietittäisiin henkilöstön työtehtäviä priorisoinnin näkökulmasta. Priorisoinnilla säästettiin ajallisia resursseja lupa-assistentin toimessa, joten sillä varmasti kyettään säästämään niitä myös muissa tehtävissä. Priorisoinnin ymmärtämisellä sekä tärkeimpien työtehtävien hahmottamisella, oli työajan jäsentely ja kohdistaminen eri työtehtäviin varsin helppoa.

Työn mielekkyyden säilyttämisellä, sekä työergonomian parantamisella huomattiin olevan myös merkittäviä vaikutuksia työn suorittamiseen. Yleisesti ottaen työskentely tuntui paremmalta ja vireystila energisemmältä, kun otettiin huomioon työn mukavuuden maksimointi. Kahden viikon ajanjakson aikana saavutettujen tulosten perusteella voidaan nyt myös olettaa, että hyväksi todettuja käytäntöjä noudattamalla työntekijä voi pysyä hyvässä kunnossa läpi pitkän uran. Testijakson aikana ergonomian parantamista testattiin osana käytännön työtehtäviä ja tulokset olivat positiivisia. Olisi hyvin toivottavaa, ettei hyvää ergonomiia ja terveitä työskentelytapoja vähäteltäisi millään toimialalla, vaan ne pyrittäisiin mahdollistamaan kaikille.

Toimeksiannon osana tehty kehitystyö onnistui hyvin. Lupa-assistentin työskentelyä pystyttiin tehostamaan laaja-alaisesti ja tämä voidaan huomata konkreettisesti esimerkiksi lupien alkuvalmistelujen nopeutumisesta. Lopulta lupa on myös päättäjän leimattavana aiempaa nopeammin. Tämä johtuu siitä, että ydintehtävien tärkeys on nyt täysin ymmärretty ja niiden suorittamiseen on varattu paremmat resurssit kuin ennen. Tehostetun työskentelyn tuloksena myös onnistumisen tunnetta, sekä positiivisia asiakaspalautteita tulee useammin. Lupa-assistentti ei enää kiiruhda tehtävästä toiseen, vaan suorittaa työprosessiaan määrätietoisesti ja järjestelmällisesti. Kiire ei poistu työstä ehkä ikinä, mutta kesän tullessa ja rakentamisen sesongin alkaessa, on lupa-assistentilla paljon paremmat lähtökohdat haasteiden vastaanottamiseen ja suorittamiseen, kuin aikaisemmin.

## LÄHTEET

- Ala-Laurinaho, A. 2017. Työn kehittäminen yhdessä tuo tuloksia. Työterveyslaitoksen blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/tyon-kehittaminen-yhdessa-tuo-tuloksia/>. Viitattu 17.3.2020.
- Brubaker, K. 2019. Get Things Done: Time Management Skills to Be More Effective and Efficient. Biz Library blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.bizlibrary.com/blog/self-development/time-management-effective-vs-efficient/>. Viitattu 27.3.2020.
- Hanhivaara, J. 2012. Kunnalle töihin menosta halutaan tehdä houkuttelevaa. Ylen verkkoartikkeli. Www-sivu. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-6137529>. Viitattu 3.4.2020.
- Heikkinen, J. 2018. Leipiintyneen työstä puuttuu innostus – ja se on huono asia myös työnantajalle. Työterveyslaitoksen ”Työpiste” -verkkolehti. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/leipiintyneen-tyosta-puuttuu-innostus-ja-se-on-huono-asia-myo-tyonantajalle/>. Viitattu 12.2.2020.
- Helenius, K. 2019. Johtavan rakennustarkastajan henkilökohtainen tiedonanto, perehdytysjakso. Syksy ja talvi 2019.
- Ikola, J. 2018. Neljä askelta tulokselliseen markkinointiin. Creativ Oy:n blogi. Www-sivut. Saatavissa: <https://www.creativ.fi/nelja-askelta-tulokselliseen-markkinointiin/>. Viitattu 11.2.2020.
- Janhonen, M., Toivanen, M., Viljanen, O. & Yli-Kaitala, K. 2016. Fokus kateissa, aika palasina? Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä. Työterveyslaitoksen opas. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/12/ajanhallinta-asiantuntijatyo.pdf>. Viitattu: 1.2.2020.
- Julkisten ja hyvinvointialojen ammattiliitto. 2020. Työssä jaksaminen. JHL:n julkaisu työelämän perustiedoista. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.jhl.fi/tyoelama/perustietoa/tyosuojelu-ja-hyvinvointi/tyossa-jaksaminen/>. Viitattu 17.3.2020.
- Järvinen, K. 2014. Työn mielekkyyden johtaminen. Käytännön opas. Helsinki: Talentum.
- Kangasmäki, A. 2019. Taluspäällikön henkilökohtainen tiedonanto, vastualueen palaveri. Syksy 2019.
- Kause, H. 2019. Uudet teknologiat haastavat myös työhyvinvoinnin kysymyksissä. Akavan blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://akava.fi/blogit/uudet-teknologiat-haastavat-myo-tyohyvinvoinnin-kysymyksissa/>. Viitattu 12.2.2020.
- Komulainen, V. 2018. Eisenhowerin matriisi – Tällä yksinkertaisella metodilla teet priorisoinnista helpompaa ja vähennät stressiä. Duunitorin verkkoartikkeli. Www-sivu. Saatavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi>. Viitattu 11.2.2020.
- Kooni, S. Lupasihteerin henkilökohtainen tiedoksianto perehdytysjaksolla. Syksy 2019.
- Matihaldi, K. 2019. Miksi töihin kunta-alalle? Kuntarekryn verkkoartikkeli. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.kuntarekry.fi/fi/tyoelama uutiset/ajankohtaista/miksi-toihin-kunta-alalle/>. Viitattu 3.4.2020.

- Nevalainen, K. Lupainsinöörin henkilökohtainen tiedoksianto perehdytysjaksolla. Syksy ja talvi 2019.
- Pelo, M. 2015. Pidä tauko! Jo muutaman minuutin taukojumppa vetreyttää. Ylen artikkeli. Www-sivut. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/08/17/pida-tauko-jo-muutaman-minuutin-taukojumppa-vetreyttaa>. Viitattu 17.3.2020.
- Perho, A. 2017. Antisäättäjä. Fiksun ajankäyttäjän opas. Helsinki: Otava.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Työhyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Viitattu 17.3.2020.
- Suomen Mielenterveys ry. 2020. Millainen ruoka on hyväksi? Suomen mielenterveys ry:n verkkoartikkeli. Www-sivu. Saatavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/millainen-ruoka-hyv%C3%A4ksi>. Viitattu 2.4.2020.
- Suomen yrittäjät. 2018. Työturvallisuus ja työsuojelu. Suomen yrittäjien ABC. Www-sivut. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoturvallisuus-ja-tyosuojelu-316630>. Viitattu 2.4.2020.
- Talouselämä. 2011. Opi priorisoimaan fiksusti. Talouselämä verkkolehden artikkeli. Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/opi-priorisoimaan-fiksusti/06989e9e-1cb1-3f43-a3ac-33e7eebc1d6d>. Viitattu: 1.2.2020.
- Tenkula, T. 2020. ”Etätyö on hyödytöntä” – väärin! Top 3+1 syytä, miksi etätyö kannattaa. Firstbeat Technologiesin blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.firstbeat.com/fi/blogi/etatyo-on-hyodytonta-paskaa-vaarin-top-31-syyta-miksi-etatyo-kannattaa/>. Viitattu 10.3.2020.
- Te-Ping, Chen. 2020. Miten tiimityön saa toimimaan etänä? Etätyön konkarifirmat kertovat, miten arki rullaa kotoa. Helsingin sanomien verkkolehden suomennettu The Wall Street Journalin artikkeli. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000006440821.html>. Viitattu 6.4.2020.
- Tilastokeskus. 2019. Digitalisaatio on läpäissyt suomalaisen työelämän. Tilastokeskuksen artikkeli liittyen vuoden 2018 työolotutkimukseen. Www-sivu. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tyoolot/2018/tyoolot\\_2018\\_2019-12-11\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyoolot/2018/tyoolot_2018_2019-12-11_tie_001_fi.html). Viitattu 17.3.2020.
- Tracy, B. 2020. Plan Ahead and Increase Productivity. Brian Tracy International blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.briantracy.com/blog/time-management/plan-ahead-and-increase-productivity/>. Viitattu 1.2.2020.
- Työterveyslaitos. Ajanhallinta. Työterveyslaitoksen verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/ajanhallinta/>. Viitattu 1.2.2020.
- Työterveyslaitos. Elintavat ja työhyvinvointi. Työterveyslaitoksen verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/terveyden-edistaminen-tyopaikalla/elintavat-ja-tyohyvinvointi/>. Viitattu 2.4.2020
- Työterveyslaitos. Ergonomia. Työterveyslaitoksen verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/ergonomia/>. Viitattu 12.2.2020.

Työterveyslaitos. 2020. Joustava työaika. Työterveyslaitoksen verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/>. Viitattu 1.3.2020.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Työturvallisuuskeskuksen digijulkaisut. Www-sivu. Saatavissa: [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/keinoja\\_tyon\\_kuormittavuuden\\_hallintaan](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallintaan). Viitattu 11.2.2020.

Työturvallisuuskeskus. 2020. Siisteys, järjestys ja turvallisuus. Työturvallisuuskeskuksen toimialakoh- taista tietoa. Www-sivu. Saatavissa: [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/toimialakohtaista tie-toa/asiantuntija- ja\\_toimistoty/siisteys\\_jarjestys\\_ja\\_turvallisuus](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tie-toa/asiantuntija- ja_toimistoty/siisteys_jarjestys_ja_turvallisuus). Viitattu 2.4.2020.

United States Department of Health & Human Services. 2017. Importance of Good Nutrition. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.hhs.gov/fitness/eat-healthy/importance-of-good-nutrition/index.html>. Viitattu 2.4.2020.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. 2019. Huolellinen valmistelu edistää parhaiten hallinnon palvelujen digitalisointia. VTV:n vuosikertomus eduskunnalle. Www-sivu. Saatavissa: <https://vuosikertomus2019.vtv.fi/huolellinen-valmistelu-edistaa-parhaiten-hallinnon-palvelujen-digitalisointia/>. Viitattu 17.3.2020.

Vilkman, U. 2019. Etätyö yleistyy – miten hyvin työkuulttuurin muutos on teillä onnistunut. Alma ta- lentin blogi. Www-sivu. Saatavissa: <https://koulutus.almatalent.fi/blogi/hr-ja-johtaminen/etatyoyyleis-tyy-miten-hyvin-tyokulttuurin-muutos-on-teilla-onnistunut/>. Viitattu 01.3.2020.

Ylöjärven kaupunki. 2020. Ylöjärvi-tietoa. Ylöjärven kaupungin verkkosivut. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ylojarvi.fi/ylojarvi-tietoa/>. Viitattu 6.1.2020.

Ylöjärven kaupungin rakennusvalvonta. 2020. Ylöjärven kaupungin verkkosivut - rakennusvalvonnan tehtävät. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.ylojarvi.fi/asuminen-ja-rakentaminen/rakennusvalvonta/tehtavat/>. Viitattu 8.1.2020.