



Itsensä johtaminen kasvavassa startup- yrityksessä

Ella Montonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Itsensä johtaminen kasvavassa startup-yrityksessä

Ella Montonen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2021

Ella Montonen

Itsensä johtaminen kasvavassa startup-yrityksessä

Vuosi	2021	Sivumäärä	45
-------	------	-----------	----

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää asiantuntijuutta ja itsensä johtamista kasvavassa startup-yrityksessä sekä oppia pitämään huolta omasta työhyvinvoinnista.

Koko ajan vaativammassa työmaailmassa työntekijät ovat stressaantuneita ja jatkuvasti uupumuksen partaalla. Digitalisaation mahdollistamana ja koronapandemian pakottamana toimistotyöt ovat siirtyneet työntekijöiden koteihin, mikä on lisännyt vaatimustasoa itsensä johtamisen taidoista jo nuorilla uraansa aloittavilla työntekijöillä. Työn ja vapaa-ajan erottelu on haastavaa, mutta tärkeä taito hyvinvoinnin kannalta.

Opinnäytetyössä raportoin päiväkirjamuotoisesti päivittäisistä työtehtävistä ja viikkoyhteenvedoissa reflektoin omaa osaamistani teoriaan teemoittain. Teemoissa tarkastelin sekä työtehtäviin liittyvien prosessien kehittämistä että ajanhallinnan, organisoinnin ja työhyvinvoinnin reflektointia.

Opinnäytetyön aikana yritykselle kehitettiin raportointi- ja dokumentointijärjestelmiä, jotka tehostavat työntekijöiden prosesseja ja järjestelmällisyyttä ja tukee yritystä kasvutavoitteissaan. Projektin aikana tehty reflektointi on kasvattanut työntekijää kohti asiantuntijuutta, jossa kasvua voi jatkaa projektin jälkeen.

Asiasanat: startup, itsensä johtaminen, työhyvinvointi, työuupumuksen ehkäisy

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Abstract

Ella Montonen

Self-management in a Growing Startup Company

Year 2021

Pages

45

The objective of this thesis is to develop expertise and self-management in a growing startup company and to learn to take care of one's well-being at work.

In an increasingly demanding work life, employees are stressed and constantly on the verge of a burnout. Enabled by digitalization and forced by the corona pandemic, office work has moved into home offices, which has increased the requirement level of self-management skills of young workers embarking on their careers. Separating work and leisure time is a challenging but an important skill for one's well-being.

This thesis is written in a journal form about everyday work life and different themes are reflected weekly. The themes cover both the development of work tasks and reflection on time management, organization and well-being at work.

During the thesis, reporting and documentation systems were developed for the company, which enhance the work processes company wide and support the company in its growth goals. The reflection made during the project has increased the employee's expertise that helps continue growth after the project.

Keywords: startup, self-management, burnout, well-being

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Nykytilanne	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät	11
2.3	Vuorovaikutustaidot	12
2.4	Kehittäminen	13
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	15
3	Päiväkirjaraportointi	16
3.1	Viikko 1.....	16
3.2	Viikko 2.....	20
3.3	Viikko 3.....	23
3.4	Viikko 4.....	25
3.5	Viikko 5.....	27
3.6	Viikko 6.....	28
3.7	Viikko 7.....	30
3.8	Viikko 8.....	32
3.9	Viikko 9.....	36
3.10	Viikko 10	38
4	Pohdinta	40
	Lähteet	43
	Kuviot.....	45
	Taulukot.....	45

1 Johdanto

Työtehtävien vaativuus kasvaa jatkuvasti ja asiantuntijuutta kaivataan päivä päivältä enemmän työelämässä. Työelämän vaatimukset nousevat huimaa vauhtia jo vastavalmistuneilla ja juuri työelämään astuneilla nuorilla. Digitalisaatio on nopeuttanut odotettua reaktioaikaa työelämässä ja se on tuonut sähköpostit ja pikaviestisovellukset työntekijöiden omiin puhelimiin. Nykypäivänä on monelle normaalia, että ilmoitukset sovelluksista pongahtavat jatkuvasti puhelimen näytölle, jopa iltaisin ja viikonloppuisin ja työntekijöiden odotetaan yhä enemmän olevan jatkuvasti saatavilla. Lisäksi erityisesti koronapandemian takia lisääntynyt etätyöskentely vaikeuttaa työn ja kodin erottelua toisistaan. (Niemistö, Karjalainen ja Hearn 2017, 147-152.) Kotona etätyötä tekeville on normaali näky, että tietokone ja työt jäävät auki ruokapöydälle ja tulevia sähköposteja vilkuillaan läpi illan ruokaa laittaessa tai television äärellä rentoutuessa. Työn ja kodin erottelu voi olla etätyötä tekeville hyvin vaikeaa ja puuduttavaa. Yhä useammalla työt seuraavat kannettavan tietokoneen tai puhelimen mukana kotiin, vaikka tekisikin läsnätyötä.

Terveyskirjaston (Työuupumus (burnout) 2018) mukaan 2011 tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että 25 % miehistä ja 27 % naisista kärsii joko lievästä tai vakavasta työuupumuksesta. Jatkuvasti saatavilla olevia, pitkää päivää tekeviä ja työn aina etusijalle asettavia työntekijöitä pidetään nykyaikana ”ihannetyöntekijöinä”, mikä aiheuttaa paljon paineita työelämässä (Niemistö ym. 2017, 147-152). Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen (Digiajan työelämä 2018) mukaan palkansaajista 15% koki työuupumuksen selvänä vaarana työssään ja 43% ajatteli sitä silloin tällöin. Vuonna 2013 tehdyssä vastaavassa tutkimuksessa luvut olivat yli kymmenen prosenttiyksikköä pienemmät. Asiantuntijuuden kasvattamisen ja työtehtävien hallitsemisen lisäksi nykynuorten pitää oppia hallitsemaan entistä paremmin omaa ajankäyttöä töissä ja siitä irtautumista vapaa-ajallaan. Oman ajankäytön hallitsemista ja omien henkisten ja fyysisten voimavarojen käyttöä työelämässä ei opeteta koulussa, vaan se pitää itse oppia työelämässä.

Vasta hetki sitten työelämän omalla alallani aloittaneena haluan kehittää asiantuntijuuteni lisäksi omia työskentelytaitojani, jotta voisin omalta osaltani välttää työuupumuksen ja oppia tuntemaan ja säätelemään omia voimavarojani. Vanhan sanonnan mukaan työt eivät tekemällä lopu ja nyky maailman työkultuurissa monet pyrkivät kumoamaan väitettä tekemällä töitä yöt ja päivät. Mielestäni työtuntien jatkuvan kasvattamisen sijaan työntekijöiden pitäisi oppia tuntemaan omat rajansa ja maksimoida oma suorituskyky sitä kautta, että he pysyvät työkykyisinä ja motivoituneina omaan työhönsä. Hyvinvoiva ja

työkykyinen työntekijä on yritykselle huomattavasti arvokkaampi kuin kuukausien burnoutlomia pitävä ylityöläinen, jonka motivaatio hiipuu jatkuvasti väsymyksen mukana.

Työelämän tavoitteeni kannalta koin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön omakseni ja tavoitteitani tukevaksi valinnaksi. Raportoin luvussa kolme päivittäisiä työtehtäviäni yhteensä kymmenen viikon ajalta, viikkojen 37-47 välillä. Jokaisen viikon päätteeksi teen viikkokokouksen, jossa syvennyn menneeseen viikkoon liittyvään teemaan ja reflektoin syvemmin omaa osaamistani ja kehityskohteitani.

Raportoinnin teen töistäni verkkokauppa-assistenttina startup-yrityksessä X. Startup-yrityksille löytyy useampia määritelmiä, joille yhteistä on yrityksen nuori ikä sekä innovatiivinen ja tavoitteellinen kasvutarina. Ries (2011, 48) määrittelee startup-yrityksen kirjassaan *The Lean Startup* vapaasti suomennettuna niin, että startup on instituutio, joka on suunniteltu tuottamaan uutta tuotetta tai palvelua erityisen epävakaisissa olosuhteissa. Riesin mukaan erityisen paljon määritelmästä kertoo se, mitä se jättää pois, sillä siinä ei mainita mitään yrityksen koosta tai alasta vaan se keskittyy startup-yritysten kulttuuriin, innovatiivisuuteen ja riskiin. Startup-yritykselle on erityistä se, että se luo jotain uutta kuluttajille, mikä eliminoi suurimman osan tuoreistakin yrityksistä pois määritelmästä. Innovatiivisuus erottaa startup-yritykset perinteisistä yrityksistä, jotka ovat luotu hinnoittelua ja kohderyhmää myöten valmiille yritysideoille. (Ries 2011, 48-50.)

Startup-yritykselle on ominaista, että ne eivät alkuvaiheessa tee voittoa, vaan toiminta pyörii useimmiten sijoittajien yritykseen sijoittamalla rahalla. Monet suuret yritykset, kuten Microsoft, Apple ja Facebook ovat aloittaneet toimintansa startup-mallilla ja kasvaneet siitä maailmanlaajuisiksi pörssiyrityksiä. Startup-yritykset toimivat monesti "high risk -high reward" -mallilla, joissa riski epäonnistua on suuri, tilastojen mukaan jopa todennäköinen, mutta onnistuessaan tuottavat omistajilleen suurenkin omaisuuden.

Työnkuvani verkkokauppa-assistenttina on hyvin monipuolinen johtuen yritysmallistamme sekä yrityksen nuoresta iästä. Startup-yritykselle on ominaista, että työntekijöitä on vähän ja töitä on paljon. Tällä hetkellä operatiiviseen tiimiimme kuuluu kuusi täysipäiväistä työntekijää, kolme harjoittelijaa ja ydintiimin ulkopuolisia konsultteja, jotka työskentelevät esimerkiksi data-analytiikan ja koodaamisen parissa. Suurin osa työntekijöistä on vastuussa useammista eri rooleista, jotka saattavat muuttua ja kasvaa nopeastikin. Startup-yrityksessä työntekijöiden pitää osata toimia omatoimisina itsensä johtajina. Työkulttuuriimme kuuluu suuri vapaus, mutta sen vierellä kulkee vastuu. Työskentelemme itsenäisesti etätiiminä ja meillä on vapaat työajat. Emme tee jatkuvaa raportointia "ylemmälle portaalle" töistämme, sillä yrityksessämme ei ole perinteistä hierarkiaa johdosta ja alaisista. Jokainen työntekijä on vastuussa omien töiden valmistumisesta, joten työtehtävissäni tarvitsen omatoimisuutta, taitoa priorisoida ja tehdä päätöksiä sekä motivaatiota viedä yritystä eteenpäin sen

tavoitteessa. Yrityksessämme kaikilla on mahdollisuus olla mukana päätöksenteossa ja tehdä kehitystyötä. Tässä yrityksessä työskentely antaa minulle paljon mahdollisuuksia saada vastuuta ja kasvaa työntekijänä sekä asiantuntijana jo aikaisessa vaiheessa työuraani.

2 Nykytilanne

Tässä kappaleessa esittelen nykyistä tilannetta työpaikallani tarkemmin. Käyn kappaleessa läpi työhistoriaani, työtehtäviäni, kehitystäni työtaipaleeni aikana ja tavoitteitani tuleville raportointiviikoille sekä yrityksen sidosryhmiä. Olen aloittanut työtehtävissäni harjoittelijana, jonka jälkeen jäin yritykseen vakituiseksi työntekijäksi. Puolentoista vuoden aikana roolini ja vastuuni ovat kasvaneet tasaisesti ajan myötä. Avaan tarkemmin työkuvaani ja niiden kehittymistä myöhemmin tässä kappaleessa sekä kappaleessa kolme, jossa käyn tarkemmin työpäiviäni läpi päiväkirjan muodossa. Työni laajuuden takia päiväkirjakappaleessa tulee todennäköisesti esiin asioita, joista en ole tuonut esiin vielä tässä kappaleessa ja raportointiviikkojeni aikana matkalle osuu varmasti myös täysin uusia työtehtäviä. Tämä johtuu siitä, että pienessä tiimissämme ja startup-yrityksessä tilanteet voivat muuttua nopeaan tahtiin ja sen mukana työtehtävät voivat vaihtua ja vastuut voivat kasvaa hetkessä. Pohdin kappaleessa kehitystäni työssä tähän asti ja käyn läpi myös tavoitteitani sekä työuralleni että tämän opinnäytetyön ajalle.

Sekä työnantajan ja yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi että työntekijän psyykkisen jaksamisen kannalta on tärkeää osata määritellä työn perustehtävä ja sitä varten varatut aikaresurssit ja laatuvaatimukset (Järvinen 2008; Nurmi 2020). Nurmen mukaan on tärkeää, että työnantajalle ja työntekijälle on selvää, mitä työntekijöiden odotetaan saavan aikaan tietyssä ajassa ja miten mahdolliset aikarajoitukset otetaan huomioon uusia työtehtäviä jaettaessa työntekijöille. Tämä on mielestäni erityisen tärkeä aihe mietittäväksi startup-yrityksessä, jossa resurssit ovat rajalliset ja työtehtäviä on paljon. Tulen pohtimaan kappaleessa kolme enemmän, miten työn kovat laatu- ja määrävaatimukset vaikuttavat työntekooni, jaksamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen ja sitä, miten näitä asioita voisi kehittää yrityksessämme.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Olen itse tullut yritykseen töihin työharjoitteluun helmikuussa vuonna 2020. Harjoitteluni työkuvaan kuuluivat verkkokaupan valikoiman ylläpito, kuten tuotteiden muokkaus ja julkaiseminen, yhteistyöbrändien kanssa kommunikointi, asiakaspalvelu sekä muut avustavat työt. Työn laajuus ja vastuu kasvoivat jo harjoitteluni aikana loppua kohden koko ajan ja harjoittelun jälkeen jäin yritykseen töihin verkkokauppa-assistentti nimikkeellä. Tällä hetkellä työhöni kuuluu edelleen verkkokaupan valikoiman ylläpitoon liittyvät tehtävät, mutta

yrittäjän kasvaessa myös tuotehallinnan tiimi on kasvanut ja nykyisin tuotetiimin toiminta on minun vastuullani. Vastuusiini kuuluu tällä hetkellä uuden verkkokaupparajoittelijan perehdyttäminen sekä tuotetiimin toiminta ja sen kehittäminen. Lisäksi vastuullani on yrityksen b2b -maksut eli asiakasbrändeillemme kuukausittain lähetettävien myyntiraporttien valmistelu, joiden pohjalta maksamme heille meidän kauttamme tulleista myynneistä.

Valikoiman ylläpitoon kuuluu muun muassa uusien brändien valikoiman integroiminen kauppaamme, tuotteiden läpikäynti, muokkaus ja julkaisu sekä tuotekategorioiden ylläpito tukemaan myyntiä ja helpottamaan asiakkaan asiointia kaupassamme. Olen myös markkinointitiimin apukätenä kampanjoiden luomisessa ja autan heitä valmistelemalla kampanjoita varten tuotekategoriat valmiiksi ja hinnoittelemalla ne asianmukaisesti. Päivittäisen perustoiminnan lisäksi olen mukana kehittämässä verkkokaupan toimintaa, asiakaspolkua ja -tyytyväisyyttä sekä yrityksen toiminnan kannattavuutta. Näistä kehitystoista esimerkkinä pidämme viikoittain suunnittelupalavereja, keräämme asiakastyytyväisyydestä tietoa kyselyiden ja NPS-lukujen avulla sekä teemme toimenpiteitä palautusten ja toimituskulujen minimoimiseksi.

Startup- yritykselle on ominaista, että tehtävää ja kehitettävää on paljon suhteessa käytettäviin työtunteihin ja työntekijöiden määrään. Kehitystyötä pitäisi tehdä jatkuvasti, jotta yritys voi kasvaa, mutta samalla päivittäistä operatiivista työtä on niin paljon, että käytettävissä olevat työtunnit ei siihenkään täysin riitä. Koenkin, että työntekijöiden tärkeimpiä ominaisuuksia erityisesti startup-yrityksessä on kyky johtaa itseään sekä kyky hallita omaa ajankäyttöä. Näitä taitoja odotetaan ainakin meidän yrityksessämme toimitusjohtajasta harjoittelijoihin.

Koen suoriutuvani päivittäisestä operatiivisesta työstäni kiitettävällä tarkkuudella ja nopeudella. Lisäksi olen kehittänyt erilaisia prosesseja nopeuttamaan työntekoaani. Olen ollut työssäni hyvin lyhyen aikaa, harjoittelujakso mukaan laskettuna puolitoista vuotta, jonka vuoksi en ole ajallisesti tai asiantuntijatasolla kovinkaan kokenut. Aikaansa nähden olen kuitenkin oppinut työssäni valtavasti ja kehittynyt sekä ihmisenä, ajattelijana että työntekijänä, jonka lisäksi olen saanut paljon vastuuta eri alueilta lyhyessä ajassa. Työskentelystäni löytyy kuitenkin vielä paljon opittavaa ja kehitettävää. Erityistä huomiota ja keskittymistä vaatii oma ajanhallintani sekä työntekoni järjestelmällisyys. Lisäksi minulla on potentiaalia kehittyä vielä paljon ammatillisesti. Kun aloitin työni harjoittelussa, minulla ei ollut lainkaan kokemusta alalta, mutta tämän vajaan kahden vuoden aikana olen kehittynyt sekä työtehtävissäni ja alaani liittyvissä asioissa, että yleisesti työntekijänä.

Ennen opintojeni aloittamista, lukion jälkeisinä välivuosina, tein muutaman vuoden ajan töitä ravintola-alalla. Kun ravintola-alan hektinen tunnelma vaihtui tietokoneella itsenäisesti tehtävään rauhalliseen harjoittelijan etätööhön, muutos tuntui helpottavan ihanalta. Olin

aina haaveillut siististä toimistotyöstä, jossa on säännölliset työajat sekä toimisto siisteine vaatteineen ja kahvitaukoineen. Todellisuudessa hektisyys ja kiire seurasi minua ravintola-alalta nykyiseen työhöni ja koronapandemia vei myös toimistounelmani. Sen sijaan olen päässyt käyttämään työssäni ravintola-alalta opittua stressin- ja paineensietokykyä sekä kykyä sietämään jatkuvaa kiireen tuntua. Kun ravintolassa tehtävää tulee liikaa yhdelle hetkelle, asiat täytyy saada nopeasti tärkeysjärjestykseen ja tehdä ne valmiiksi yksi kerrallaan. Tätä samaa teen jatkuvasti nykyisessä työssäni, kun työpöytä täyttyy yhtäkkiä kiireellisistä asioista. Työtehtävien priorisointi oli minulle vaikeaa alussa, kun työssäni kaikki oli uutta ja tuntematonta. Olen useasti käyttänyt paljon aikaa täysin turhien tai helposti korjattavien asioiden selvittelyyn ja miettimiseen. Tarpeeksi monen tarpeettoman murehtimisen jälkeen opin kokemuksen kautta priorisoimaan tärkeät ongelmat ja suodattamaan mielestäni pois kiireettömät ongelmat.

Viimeisen vuoden ravintola-alalla töissä ollessani toimin kahvilapäällikkönä, joka opetti minut työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa ja tukemaan heitä heidän omassa työssään. Työssäni kahvilapäällikkönä opin tekemään työt suunnitelmallisesti ja tarkasti sekä hoitamaan suunnittelematonta tilanteita mahdollisimman järkevästi ja nopeasti. Pysin työssäni toimimaan reilusti muita kohtaan ja tukemaan tiimiäni parhaalla mahdollisella osaamisellani. Olen työvuosieni varrella oppinut sietämään ja arvostamaan erilaisten ihmisten tapoja työskennellä. Työyhteisön toimivuudelle on tärkeää, että työntekijät saavat olla avoimia ja omia itsejään (Fäldt 2019, 183).

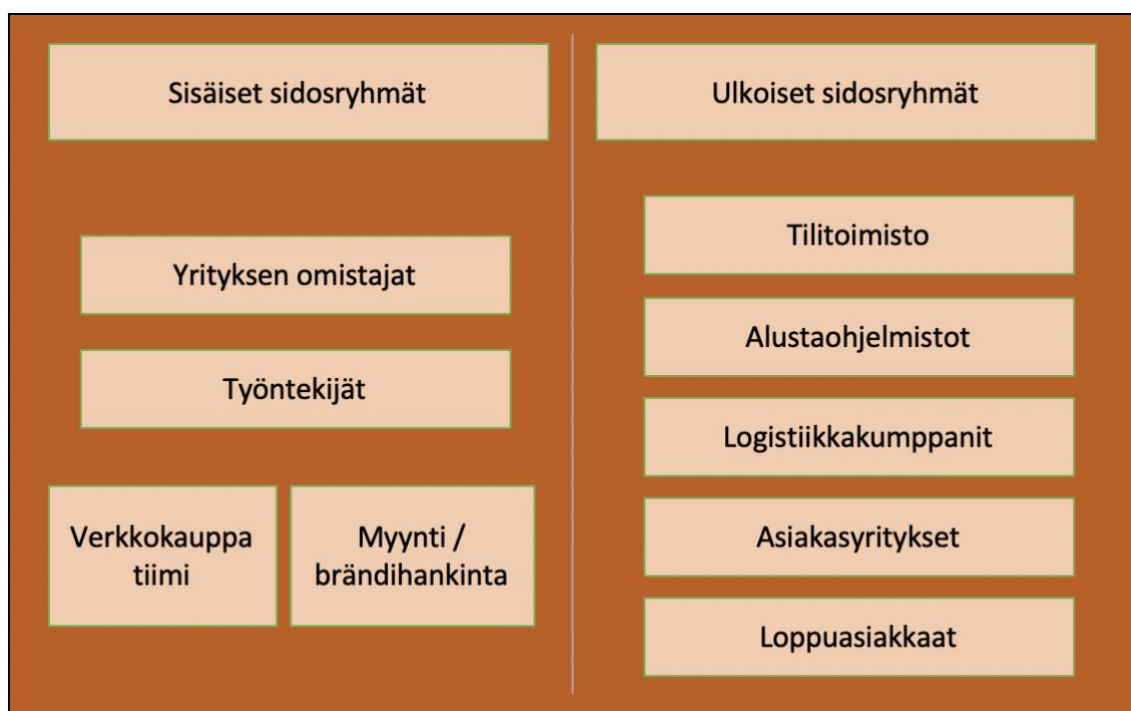
Aloittaessani työt nykyisessä työpaikassani työskentelyni oli hyvin sekavaa, vaikka ulospäin se muille näyttäytyikin varsin järjestelmällisenä. Luotin paljon muistiini ja tein monia asioita samaan aikaan, joka pahimmassa tapauksessa aiheutti sen, että mikään asia ei edennyt tarpeeksi nopeasti eteenpäin. Otin jatkuvasti uusia työtehtäviä vastaan ennen kuin olin saanut edelliset valmiiksi. Tämä aiheutti minulle paljon stressiä ja uuvutti minua sekä henkisesti että fyysisesti. Työpäiväni venyivät usein todella pitkiksi ja en osannut lopettaa työpäivääni, mikäli jokin asia jäi kesken. Tämä näkyy edelleen työssäni, vaikka olen ongelman tunnistanut ja sitä kehittänyt vuoden varrella. Olen oppinut priorisoimaan asiat, joilla on tiukemmat aikataulut ensimmäiseksi ja jättämään vähemmän kiireelliset tehtävät suosiolla seuraavalle päivälle. Koen samoja vaikeuksia usein edelleen ja haluankin kehittää työssäni omaa ajanhallintaani sekä työntekoni järjestelmällisyyttä. Kiireisessä työssä ajanhallinta sekä järjestelmällisyys ehkäisee stressin ja kaaoksen syntymistä, joka vähentää uupumisen vaaraa.

Lisäksi haluan kehittyä ammatillisessa ajattelussa sekä kehittämistyössä. Olen kuluneen vuoden aikana ollut monessa suunnittelu- ja kehityspalaverissa mukana ja oppinut paljon analyttisestä ja suunnitelmallisesta kehityksestä sekä numeroiden ja datan perusteella tehtävästä kehitystyöstä. Haluaisin henkilökohtaisesti kehittyä vielä kehittävässä ajattelussa,

suunnittelussa ja omien ideoiden rohkeammassa esiin tuomisessa sekä niiden toteuttamisessa.

2.2 Sidosryhmät

Yrityksellä on sekä sisäisiä että ulkoisia sidosryhmiä. Sisäiset sidosryhmät ovat henkilöitä tai yhteisöjä, joilla on välitön suhde yritykseen, kuten työntekijät, omistajat tai sijoittajat. Ulkoiset sidosryhmät ovat henkilöitä tai yhteisöjä, joilla ei ole välitöntä suhdetta yritykseen, mutta joihin yrityksen toiminta välillisesti vaikuttaa. Näitä ovat muun muassa asiakkaat, logistiikkakumppanit tai yhteistyöyritykset. (Juholin 2006, 34-36.)



Kuvio 1: Sidosryhmät

Yrityksellämme sisäisiin sidosryhmiin kuuluu hallitus ja omistajat sekä yrityksemme työntekijät. Olen kuviossani erotellut myös työntekijät erillisiin tiimeihin, joka hahmottaa sidosryhmiä omasta näkökulmastani. Kuulun itse verkkokauppatiimiin, joka sisältää tuotehallintatiimin, asiakaspalvelun sekä markkinointitiimin. Lisäksi yrityksessämme toimii myyntitiimi sekä konsultteina koodaaja ja data-analyttikko, joihin olen aktiivisesti yhteydessä ja he ovat osana meidän koko tiimiämme.

Ulkoisia sidosryhmiä yrityksellämme on useita, joihin olemme suoraan yhteydessä päivittäin tai viikoittain. Lisäksi ulkoisia sidosryhmiä ovat myös tahot, joihin toimintamme vaikuttaa, mutta joita emme välttämättä osaa kaikkia itse edes määritellä. Tällaisista sidosryhmistä esimerkkinä voisi olla kohteet, joihin yhteistyöbrändimme tekevät hyväntekeväisyyttä.

Meidän toimintamme ja mahdollisesti meidän kauttamme kasvava brändin myynti vaikuttaa hyväntekeväisyyskohteeseen ilman, että olemme suoraan itse yhteydessä sinne. Olen kuvannut kuviossa ulkoisiin sidosryhmiin tahoja, joiden kanssa olen jatkuvasti tekemisissä.

Sidosryhmäviestintä on tärkeää suunnitella yksitellen tietyille ryhmälle sopivan ja riittävän viestinnän varmistamiseksi. Viestinnän laadun ja määrän määrittelyyn auttavat kysymykset miksi, mitä ja miten. Miksi kyseinen sidosryhmä haluaa tai tarvitsee viestintää? Asiakkaat tarvitsevat tietoa tuotteesta ostopäätöksen tekemiseen ja henkilöstö tarvitsee tietoa yrityksen toiminnasta, jotta osaavat tehdä yrityksen kannalta oikeita asioita ja tietävät oman roolinsa yrityksessä. Toinen kysymys, mitä, auttaa määrittämään mitä tietoa kyseinen sidosryhmä tarvitsee ja kolmas, miten, määrittää missä muodossa se kannattaa toimittaa. Erilaisia viestintätapoja ovat esimerkiksi sähköposti, sosiaalinen media, kirjeet, puhelut, tiedotustilaisuudet ja asiakastapaamiset. (Juholin 2005, 208-216.) Lisäksi on tärkeää ymmärtää, että myös arkisempi kommunikaatio ja vuorovaikutus, kuten tavanomainen keskustelu, on viestintää (Viitala 2005).

Tiimimme sisäisiä viestintäkanaviamme ovat pikaviestiohjelma Slack, sähköposti, Asana eli työn organisointityökalu sekä palaverit. Lisäksi esihenkilöideni kanssa soittelemme ja käytämme Whatsapp-pikaviestipalvelua. Pääasiallisesti keskenämme keskustelemme Slackissa sekä palavereissa. Näiden kanavien kautta keskustelemme päivittäisistä asioista, jaamme työtehtäviä, ohjeistamme uusiin tehtäviin sekä pidämme kirjaa tehdyistä ja tulevista tehtävistä.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Työskentelen pääsääntöisesti aina etänä ja tämä tuo erilaisia haasteita vuorovaikutukseen työkaverieni kanssa. Olen huomannut, että etänä työskentely lisää tunnetta, että ”tekee vain oman työnsä” ja se vähentää yhteisöllisyyden tunnetta työpaikalla. Olemme yrityksenä tiimi, joka voi välillä unohtua, kun kaikilla on oma työtehtävä ja se tehdään yksin. Monesti toimistolla ollessaan huomaa, että kysyy työkaverilta helpommin asioihin mielipidettä tai apua, mutta etänä samasta asiasta ei pyydä muiden mielipiteitä, koska niitä ei saa yhtä vaivattomasti. Tämä lisää tunnetta, että kaikki päätökset pitää tehdä itsenäisesti ja asioihin ei saa samalla tavalla muita näkökulmia. Samalla etänä työskentely kuitenkin itsenäistää työntekijöitä täysin eri tavalla kuin toimistossa yhdessä ahertaminen. Työntekijät ovat omatoimisempia, kun ei ole välittömästi ihmistä, jolta kysyä neuvoa ja asian tai ongelman usein selvittää itse siinä ajassa, kun toinen ehtii reagoida viestiin. Tämä kasvattaa myös aloittelevia työntekijöitä ja erityisesti harjoittelijoita priorisoimaan omaa työntekoaan sekä selvittämään ongelmia itsenäisesti.

Kuten mainitsin luvussa 2.1, työhistoriani on opettanut minua tekemään töitä erilaisten persoonien kanssa ja arvostamaan mielipiteitä, jotka tuovat uutta näkökulmaa omaan

ajatteluuni. Yrityksissä, erityisesti paljon kehitystyötä vaativissa nuorissa startup-yrityksissä, työntekijöiden erilaiset ajattelutavat ovat yritykselle voimavara. Tutkimusten mukaan tietyissä ongelmanratkaisutilanteissa on hyötyä tiimistä, joiden jäsenillä on keskenään mahdollisimman erilaiset aivot. Erilaiset aivot ja fysiologia tuo keskusteluun ja ongelmanratkaisuun erilaisia vaihtoehtoja ja näkökulmia, joita kaikki tiimin jäsenet eivät itsenäisesti olisi tulleet ajatelleeksi. Toisaalta on myös tutkittu, että asiantuntijuuden monipuolisuus ei aina nopeuta päätöksentekoa, päinvastoin. (Huotilainen & Saarikivi 2018, osa 2.) Heidän mukaansa asian ratkaiseva ydin on tiimin jäsenten keskinäiset vuorovaikutustaidot. Eri tavalla ajattelevien aivojen välille täytyy löytää luottamus, jotta kaikkien tiimin jäsenien esiintuomat näkökulmat tulevat kuulluksi. Yrityksessämme vallitsee pääosin luottava ja jämäkkä vuorovaikutus. Jämäkässä vuorovaikutuksessa ilmaistaan omat mielipiteet ja tunteet rakentavasti, ymmärrettävästi ja suoraan sekä kuunnellaan muiden näkemyksiä avoimesti (Luukkala 2011, 236-237). Jämäkät vuorovaikutustaidot, avoimuus sekä rehellisyys on yrityksemme voimavara, jonka ansiosta pystymme käymään avoimesti läpi yritykseen tai työntekijöihin liittyviä asioita. Tietyissä tilanteissa eri näkökulmat edistävät ongelmanratkaisua, kuten aiemmissa tutkimuksissa on huomattu. On kuitenkin myös tilanteita, joissa erilaiset ajattelutavat ja asioiden arvottaminen eri arvoiksi, tuottaa lähinnä ristiriitoja ja hidastaa päätöksentekoa.

2.4 Kehittäminen

Työhöni kuuluu paljon erilaisia prosesseja, joita olen kehittänyt työssäni ja pyrin jatkuvasti kehittämään nopeuttaakseni ja tehostaakseni työskentelyäni. Olen menneen vuoden kehittänyt onboarding-prosessiamme, asiakaspalvelu- ja tuotepalautusprosessiamme sekä tällä hetkellä kehitän tuotteiden massamuokkausprosessiamme yhdessä yrityksen koodaajan kanssa. Yrityksemme kasvaessa koko yrityksen toimintaa pyritään kehittämään dataan pohjautuen ja yhteisiin tavoitteisiin perustuen. Tavoitteena on, että kaikkeen yrityksen toimintaan liittyy toiminnan testaus ja päätöksiä taustalla ovat järkevät ja faktapohjaiset sekä analysoidut syyt.

Onboarding-prosessia olemme kehittäneet yhdessä myynti- ja markkinointitiimin kanssa järjestelmällisemmäksi sekä selkeämmäksi kaikille osapuolille. Olemme yksinkertaistaneet ja selkeyttäneet prosessia niin, että kaikki tiimit olisivat jatkuvasti tietoisia eri onboarding vaiheista. Lisäksi olemme keskittäneet mahdollisimman paljon prosessista minulle ja tuotetiimille, joka helpottaa asioiden sujuvaa hoitamista sekä kommunikaatiota brändeille. Prosessi on edelleen jatkuvasti kehittävä ja uusimmat työnjaon muutokset ovat tulleet aivan viime viikkojen aikana. Olen saanut uusia työtehtäviä työnjaon muuttuessa ja pääsen kehittämään prosessia varmasti päiväkirjaraportoinnin aikana.

Asiakaspalvelu- ja tuotepalautusprosessia kehitin vaihtamalla molempiin taustajärjestelmän helpottamaan prosesseja sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta. Alun perin kaupassamme oli hyvin toimimaton systeemi asiakaspalautuksille, joissa jokaisesta palautuksesta asiakkaan piti olla asiakaspalveluumme yhteydessä. Tilausmäärän ja sitä kautta palautuksien määrän kasvaessa tämä ei ollut toimiva prosessi ja vaati paljon aikaa sekä asiakkaalta että työntekijöiltä. Vaihdoin ensin palautusprosessin taustajärjestelmämme tarjoamaan automatisoituun palautusohjelmaan, jonka avulla asiakas pääsi ilmoittamaan palautuksestaan lomakkeen kautta. Tämä osoittautui kuitenkin hyvin alkukantaiseksi ohjelmistoksi, eikä esimerkiksi toiminut lainkaan mobiililaitteissa. Päätin ottaa käyttöömme ulkoisen palvelun tarjoaman palautusportaalin. Uusi palautusportaali on ollut käytössämme noin puoli vuotta ja on asiakkaalle päin toiminut moitteettomasti, vaikkakin muuten palautusprosessissamme on vielä paljon kehitettävää niin asiakkaan näkökulmasta kuin yrityksemme sisäisissä toiminnoissa sekä tiedonkulussa meidän ja asiakasbrändiemme välillä. Tämä onkin yksi meneillään oleva kehityskohteemme, josta tulen varmasti raporttoimaan päiväkirjassani.

Tuotehallinta ja -muokkausprosessi on ollut pitkä yrityksemme sisäinen projekti ja siihen on etsitty ratkaisua kauan. Tällä hetkellä tuotteiden muokkaus on hyvin manuaalista sekä hidasta, johtuen siitä, että tuotteita pitää käsitellä yksitellen. Olemme jo vuoden verran etsineet ratkaisua ja kokeilleet erilaisia vaihtoehtoja tuotteiden muokkaukseen massana. Olemme nykyisen koodaajamme kanssa testanneet eri vaihtoehtoja ja olemme vihdoin saaneet viimeisen tuotemuokkaus-aplikaatiomme testaukseen. Tämä tulee olemaan edelleen yksi suurimmista projekteista opinnäytetyöni aikana.

Edellä mainittujen meneillään olevien kehitystöiden ohella olemme aloittaneet asiakaspolkumme kokonaisvaltaisen kehittämisen. Olemme kuluneiden vuosien aikana keskittyneet paljon englanninkielisten tuotetietojen kehittämiseen sekä niiden suomentamiseen ja se on jatkuvaa työtä vaativa projekti. Tuotetietojen kehittämisen lisäksi asiakaspolun yksi suurimmista ongelmista meillä on tällä hetkellä logistiikka, joka on viime kuukausien aikana otettu suurennuslasin alle ja se tulee olemaan yksi isoista projekteistamme loppuvuoden aikana. Asiakaspolkua kehitettäessä kuuntelemme ensisijaisesti asiakasta. Asiakkailta saamme palautteita sekä suoraan asiakaspalveluumme että tekemiemme asiakastyytyväisyyskyselyiden kautta. Palautteita analysoimalla tiedämme, mitkä ovat meidän tärkeimpiä kehityskohteita asiakkaan näkökulmasta ja se ohjaa kehitystoimintaamme oikeaan suuntaan. Asiakaskokemuksen kehittämisestä ja asiakastyytyväisyyskyselyistä kerron lisää viikon yhdeksän ja kymmenen yhteenvedoissa.

Yllä esittelemäni prosessit ja projektit eivät varmasti pitkään aikaan, jos koskaan tule olemaan täydellisellä tasolla ja täysin ongelmattomia. Teemmekin niiden parissa jatkuvaa

kehitystä ja olen innoissani siitä, että saan olla mukana kehitystyössä ja kehittämään samalla myös itseäni työntekijänä.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyössäni tavoitteenani on oppia analysoimaan itseäni ja työntekoani sekä tekemään tarvittavia muutoksia omassa työskentelyssäni. Jo nykytilanteen avaaminen kirjallisesti ensimmäisiin kappaleisiin on avannut omia silmiäni siitä, miten paljon olen saanut aikaan ja oppinut työssäni tähän mennessä suhteellisen lyhyessä ajassa. Haluan kehittää itseäni ja oppia uutta mahdollisimman paljon ja koen päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön olevan täydellinen projekti itseni kehittämiseksi. Päiväkirjaraportoinnin myötä tulen analysoimaan työtäni päivittäin, kun kaikki työpäivien tapahtumat kirjataan ylös. Normaalisessa arjessa kokisin jokapäiväisen raportoinnin ja analysoinnin hyvin raskaaksi kiireisen työn päälle, jonka takia projektia tuskin tulisi tehtyä ilman päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön mahdollisuutta.

Aiemmassa kappaleessa 2.4 kerroin yrityksemme yhteisestä tavoitteesta muuttaa toimintaamme jatkuvasti datalähtöisemmäksi ja tuoda asioiden järjestelmällinen testaus osaksi toimintaamme. Verkkosivuille tehtyjen muutosten testaus ennen päätösten tekemistä on tärkeä osa verkkosivujen optimointia ja yrityksen järkevää päätöksentekoa. Esimerkiksi A/B-testaus on yleinen tapa tehdä päätöksiä verkkosivujen toiminnasta ja sen muutoksista. A/B-testaus perustuu kahden vaihtoehdon samanaikaiselle vertailulle ja testin tuloksista voidaan selvittää vaihtoehdoista parempi. Testin avulla optimoidaan toimintaa ja tulokset antavat pohjaa päätöksille. Testaamisella voidaan parhaassa tapauksessa välttää turhat suuret investoinnit tai huomata jonkin hyvältä tuntuvan päätöksen haitallisuus jo aikaisessa vaiheessa. (Melvin 2019, luku 1; Suomen Digimarkkinointi 2021.) Yrityksen tavoitteisiin pohjautuen työnantajani tavoite minulle tulevaisuudessa on viedä työtäni dataohjautuvammaksi. Esihenkilöni mukaan olen viimeisen puolentoista vuoden aikana oppinut tarvittavat taidot verkkokaupan tuotehallinnasta, asiakaspalvelusta sekä brändien maksuliikenteestä. Tulevaisuudessa hän toivoo minun kehittävän itsenäisesti 2.4 kappaleessa esiin tuomiani tuote- ja brändihallinnan prosesseja sekä verkkokaupan myyntiä tuotevalikoiman näkökulmasta.

Suoraan työtehtäviäni kehittävien tavoitteiden lisäksi minulla on henkilökohtaisia tavoitteita kehittyä yleisesti työntekijänä parantamalla omaa ajankäyttöäni, järjestelmällisyyttäni sekä suunnitelmallisuuttani. Haluan oppia suunnittelemaan tuleville työtehtävilleni omat aikansa järjestelmällisesti, niin pitkälle kuin se on mahdollista. Jatkuvasti kasvavassa startup-yrityksessä tuskin on mahdollista täysin välttää äkillisiä muutoksia ja spontaaneita suunnanvaihdoksia työnteossa, mutta uskon ja toivon, että järjestelmällinen perustekeminen auttaa muutostenkin aikana työnhallinnassa. Haluan, että oman ajankäyttöni parantuminen

helpottaa ehkäisemään stressiä sekä auttaa minua keskittymään olennaiseen. Odotan työssäni koetun stressin vähentymisen parantavan huomattavasti elämän laatuani ja auttavan todellisessa palautumisessa iltaisin ja viikonloppuisin.

3 Päiväkirjaraportointi

Seuraavassa kappaleessa kerron työstäni päiväkirjan muodossa kymmenen viikon ajalta. Päiväkirjassani käyn päivittäin läpi tekemäni työtehtäväni ja jokaisen viikon lopussa tekemissäni yhteenvedoissa syvennyn viikolla esiin tulleisiin teemoihin ja reflektoin osaamistani, oppimiani taitoja sekä kehityskohteitani. Työni on suurimman osan ajasta hyvin pirstaleista ja koostuu monesta pienestä ja jopa melkein huomaamattomista tehtävistä. Selvyuden vuoksi olen jättänyt pienimpien rutiinitehtävien tekoa toistamatta päiväkirjan edetessä.

3.1 Viikko 1

Maanantai 13.9.2021

Yrityksessämme aamut alkavat koko tiimin kanssa pidettävillä etäaamukahveilla, jossa vaihdamme kuulumiset sekä käymme päivän polttavat asiat läpi. Maanantait ovat yrityksessämme palaveripäiviä, jolloin käymme läpi päivän aikana eri tiimien kanssa sekä menneen että tulevan viikon tehtävät. Verkkokauppatiimin palaverissa kävimme tänään läpi uusia kehitysideoita verkkokauppaamme. Suunnittelimme, miten voisimme parantaa logistiikkaviestintää sivuillamme ja sovimme, että aloitamme sen kehittämisen heti tällä viikolla. Yksi suurimmista yksittäisistä asioista projektissamme on koko ostoskorimme päivittäminen. Lisäksi aiemmin yrityksessä aloitettujen hiilijalanjälkilaskentatuloksien esittäminen kaupassamme siirtyi tuotetiimin tehtäväksi seuraaville viikoille.

Iltapäivällä kävimme koko yrityksen kanssa viikkopalaverissa läpi viikoittaiset sekä kuukausittaiset myynti-, tavoite- ja kannattavuusluvut, jokaisen tiimin jäsenten työkuulumiset ja OKR-työkalun avulla asettamamme kvartaalitavoitteet läpi. Viikkopalaveria varten latsin datan viime viikon toimituskustannuksista ja täytin tiedon kannattavuusraporttiimme. Lisäksi kävin läpi tyytyväisyyskyselymme ja täytän tulokset raporttiin sekä kerään NPS-luvut ja palautteet ylös asiakaskyselyistä.

Palaverien ohella aikani kului uusien tuotteiden julkaisun parissa. Kävin läpi sähköpostiini saamani ilmoitukset brändiemme uusista tuotteista sekä mallistoista ja lisäsin ne tuotetiimin yhteiselle Asana-pöydälle. Aamukahvien jälkeen pidimme lyhyen palaverin tuotetiimin kanssa tulevan viikon työtehtävistä. Käymme viikoittain palaverissa läpi Asana-pöydällemme lisätyt tehtävät ja teemme tarvittaessa työnjakoa tehtäville. Tälle viikolle sovimme päätavoitteeksi

käydä läpi brändiemme logistiikkaan liittyvät asetukset kuntoon. Oletamme näiden asetusten korjaamisen parantavan asiakastyytyväisyyttämme ja vähentävän asiakaspalveluun tulevien yhteydenottojen määrää. Olin yhteydessä asiakasbrändiimme heidän uudesta mallistostansa ja tulevasta kampanjasta. Selvitin taustajärjestelmämme kanssa teknisiä ongelmia liittyen logistiikkaamme sekä tuotteisiimme.

Tiistai 14.9.2021

Aloitin aamulla jälleen uusien tuotteiden muokkauksen. Tein muokkausta uudella koodaajamme kanssa kehittämällämme sovelluksella ja samalla otin sen muutaman testikerran jälkeen ensimmäistä kertaa käyttöön. Sovellus toimi kohtalaisesti, mutta siinä oli vielä paljon kehitettävää. Laitoin koodaajallemme palautetta ominaisuuksista, jotka eivät sovelluksessa palvele meitä parhaalla mahdollisella tavalla eivätkä nopeuta toimintaamme. Muokkasin lopuksi tuotteet vielä vanhan kaavan mukaan ja julkaisin ne kauppaamme.

Pidin yrityksemme ulkoisen kirjanpitoyrityksen ja toimitusjohtajamme kanssa lyhyen viikkopalaverin liittyen kirjanpitoomme. Pidämme heidän kanssaan kerran viikossa lyhyen viikkokatsauksen ja käymme läpi, mikäli kirjanpito tarvitsee jotakin meiltä, jotta he saavat kuukausittaisen kirjanpitoimme ja veroilmoitukset tehtyä.

Julkaisin vielä muutamat yksittäiset tuotteet brändiemme kauppaan uusista mallistoista. Järjestelin kaupan kategoriasivuja ajankohtaisemmaksi neuleiden ja uutuuksien osalta. Kävin uuden harjoittelijamme kanssa läpi vinkkejä tuotteiden muokkauksen nopeuttamiseen. Lisäsin tulevat uutuusmallistomme markkinointikalenteriin koko tiimimme nähtäville.

Loppupäivän valmistelin seurantataulukkoa tulevien viikkojen projekteille. Selvitin tiedoistamme brändiemme käyttämiä kuljetuspalveluita, tarkistin niiden paikkansa pitävyyttä ja otin yhteyttä brändeihin, joiden logistiikassa on jotakin epäselvää. Tarvitsemme tietoja, jotta pääsemme kehittämään logistiikkaamme ja siitä tehtävää viestintää. Päivän päätteeksi laitoin muistutusviestejä taustaohjelmamme tukeen ongelmista, jotka vaikuttavat tällä hetkellä suuresti asiakasbrändimme valikoimaan.

Keskiviikko 15.9.2021

Aloitin työpäiväni jatkamalla eilen aloittamaani datan keräystä brändiemme toimitustiedoista. Sain datan valmiiksi ja sen pohjalta aloitimme suurimpien logistiikkaongelmiemme ratkaisun. Selvitin asiakasbrändimme kanssa heidän logistiikkaansa sähköpostitse. Lisäsin uutuuksia kauppaan ja tarkistin harjoittelijamme tekemät tuotteet julkaisua varten.

Tarkistin kalenterimme uutuuksien osalta ja varmistin, että kaikki ovat vielä aikataulussa.

Olen tietoisesti kehittänyt tuotteiden lanseerauksen järjestelmällisyyttä ja se on mielestäni lähtenyt hyvin käyntiin. Olen myös aikatauluttanut töitäni tarkemmin, jolloin minulla on riittänyt aikaa sekä operatiiviseen työhön, että kehitystyöhön. Aikataulutetusta työpäivästä huolimatta huomasin, että sähköpostien lukeminen harhauttaa minut helposti tekemään muita töitä, kuin niitä, joita olin suunnitellut tekeväni. Esimerkiksi, kun sain alkuvuikosta lähettämäni tekniseen ongelmaan vastauksen, aloin selvittää heti uuden palautusportaalin käyttöönottoa. Päätin kuitenkin, että jätän selvityksen huomiseksi, jotta saan tälle päivälle suunnittelemani työt ensin tehtyä.

Selvitin asiakasbrändimme integraation vaihtoa, mutta se osoittautuikin monimutkaisemmaksi ja teknisemmäksi projektiksi kuin olin ajatellut. Jouduin ottamaan asiasta yhteyttä taustajärjestelmämme tukeen. Hetken itse selvitettyäni asiaa totesin, että en pääse siinä eteenpäin ilman teknistä tukea, joten palasin uuden palautusportaalin selvittämiseen. Portaali vaikutti todella hyvältä, mutta siinä oli pieniä teknisiä ongelmia, joita lähdin myös selvittämään palvelun teknisestä tuesta.

Torstai 16.9.2021

Aloitin päiväni käymällä läpi sähköpostit sekä palautteet, jotka olivat tulleet Feedbackly-palautteetietojen kautta. Palautteita oli tullut muutama ja otin ne ylös seurantaamme. Lisäksi laitoin kaksi palautetta eteenpäin selvitykseen asiakaspalveluumme.

Pidin viikkopalaverin esihenkilöni kanssa ja myöhemmin toisen kollegani kanssa. Molempien kanssa kävimme läpi sekä yleistä vointia ja jaksamista että työtehtävien edistymistä, kuormittavuutta. Koen, että kyseiset palaverit ovat tärkeitä pääasiassa etänä työskentelevälle tiimille, sillä toisin kuin toimistossa, emme ole jatkuvasti yhteydessä toisiimme.

Iltapäivällä pidin videopalaverin uuden asiakasbrändimme kanssa ja kävimme läpi kysymyksiä, joita heillä oli noussut yhteistyön aloituksesta. Kävimme läpi heidän logistiikkaansa ja sen kustannuksia, markkinointisuunnitelmia, integraation tekemistä sekä heidän vastuullisuuttaan. Olen pitänyt hyvin vähän palavereita asiakasbrändiemme kanssa ennen, joten tilanne oli minulle hyvin uusi. Koen, että en ollut saanut kaikkia tarvitsemiani tietoja valmiiksi, mitä olisin palaverissa tarvinnut. Lisäksi sain paljon kysymyksiä asioista, jotka eivät kuulu työnkuvaani. Selviydyin kuitenkin mielestäni kokonaisuudessaan hyvin tapaamisesta ja lupasin selvittää asiat, joista minulla ei ollut tarpeeksi tietoa valmiiksi. Kävimme tiimini kanssa läpi mistä asioista olisi hyvä keskustella brändien kanssa jo ennen yhteistyön aloittamista.

Perjantai 17.9.2021

Hoidin aamusta pr-tuotteita lähetettäväksi vaikuttajallemme. Kävin läpi päivän uutuuudet ja julkaisin niitä kauppaan. Selvitin brändimme kanssa ongelmia, jotka olivat aiheutuneet aiemmin viikolla tekemistämme asetusmuutoksista. Tein ilmenneiden ongelmien pohjalta muutoksia kyseisen brändin asetuksiin ja otin ongelman seurantaan. Mikäli ongelmia ei enää ilmene, pääsemme testin pohjalta tekemään korjauksia myös muiden brändiemme asetuksiin, joka parantaa logistiikkaamme sekä erityisesti logistiikkaviestintäämme. Logistiikkaongelmien lisäksi selvitin jälleen kolmelle asiakasbrändille tehtävää integraatiomuutosta. Pääsin asiassa eteenpäin taustaohjelmamme teknisen tuen avulla, mutta emme saaneet asetuksia vielä täysin kohdalleen, joten tämänkin työstäminen jatkuu ensi viikolla.

Viikko 1 - yhteenveto

Olin viikon päätteeksi todella uupunut, enkä jaksanut syventyä pohtimaan viikon yhteenvetoa ennen sunnuntaita. Viikko lähti mielestäni hyvin käyntiin ja olin tyytyväinen asioiden ripeään etenemiseen. Sain otetta järjestelmällisemmästä Asanan käytöstä, joka on ollut minun kohdallani hyvin kehoa aiemmin. Asanan kunnollinen käyttö helpottaa erityisesti tiimin kanssa työskentelyä, kun kaikkien työtehtävät ja niiden edistyminen on jatkuvasti koko tiimin nähtävillä. Huomasin kuitenkin kuluneella viikolla, että siitä oli oikeasti apua myös itsenäiseen työskentelyyni, vaikka olen aiemmin kokenut sen vain lähinnä rasitteeksi. Olen ajatellut ennen, että on turha kirjata Asanaan ylös mitä on tekemässä, jos asian tekemiseen menee saman verran aikaa, kuin sen ylös merkitsemiseen. Usein käy kuitenkin niin, että pieniä asioita kertyy lopulta niin paljon, että ne yksinkertaisesti unohtuvat. Lisäksi tehokkuuden tunne ja motivaatio lisääntyy, kun pääsee merkitsemään tehtävän suoritetuksi. Aiemmin olen käyttänyt vain tiimin yhteisiä Asana-pöytiä ja kirjannut tehtäviä, joiden etenemistä muidenkin on hyvä seurata. Jatkossa haluan kokeilla Asanan hyödyntämistä myös henkilökohtaisen muistilistan pitämiseen.

Viikon edetessä minua turhautti paljon se, että useamman asian kohdalla en päässyt eteenpäin, koska tarvitsin niiden hoitamiseen ulkoista teknistä tukea tai lisäohjeistusta. Tämä on hyvin yleistä työssäni, jossa joudun ottamaan paljon yhteyttä ohjelmistojemme tukiin. Lisäksi samaa käy usein asiakasbrändiemme kanssa, mikäli tarvitsemme heiltä vastauksen ennen kuin voimme edetä asiassa. Tämä aiheuttaa minulle paljon stressiä, kun koen, että omat tehtäväni eivät edisty minusta riippumattomista syistä. Välillä tällaiset asiat jäävät turhankin pitkiksi ajoiksi selvittämättä ja joskus ne jopa unohdetaan täysin. Erityisesti tällä viikolla minua turhautti se, että olin varannut aikaa tietyn asian selvittämiseksi, mutta koska en päässyt niissä itse eteenpäin, asian selvittäminen keskeytyi. Kun myöhemmin sain vastauksia tekniseltä tuelta, jouduin jälleen varaamaan uuden ajan asian selvittämiseen ja suunnittelemaan päiväni ohjelman kokonaan uusiksi. Tämä lisää jo valmiiksi useista pienistä

tehtävistä koostuvaan työhön rikkonaisuutta ja jatkuvia työn keskeytyksiä. Työtehtävien välillä tapahtuva jatkuva hyppiminen vaikeuttaa tiedonkäsittelyämme ja muistiamme, sillä otsalohko, joka aktivoituu tehtävän vaihdossa, ylikuormittuu. Ilmiöstä puhutaan tutkimuksissa tehtävänvaihtokustannuksina ja ne aiheuttavat muistin haasteiden lisäksi virheitä tarkkaavaisuuteemme. (Huotilainen & Moisala 2018, 62; Kuikka & Paajanen 2015, 8.) Ratkaisuksi jatkuvalle aivojen ylikuormittumiselle Huotilainen ym. (2018, 64) neuvovat opettelemaan tunnistamaan hetket, jolloin mieli hyppelee asiasta toiseen ja rahoittamaan tilanteet poistamalla tietoisesti häiriötekijät mielestä tai kirjoittamaan mieleen tulevat tehtävät listalle, jonka voi käydä asia kerrallaan myöhemmin läpi.

3.2 Viikko 2

Maanantai 20.9.2021

Aloitin viikkoni käymällä läpi asioita ja ongelmia, joiden selvittäminen jäi viime viikolla kesken. Olin saanut vastauksia taustajärjestelmämme teknisestä tuesta useampaan eri kysymykseeni. Delegoin viime viikolla selvittämäni integraation siirtämisen kollegalleni, sillä tiesin, että minulla ei ole sitä aikaa tällä viikolla tehdä ja se olisi hyvä saada nopeasti eteenpäin. Totesimme myös, että viime viikolla tekemäni muutokset logistiikka-asetuksiin eivät olleetkaan oikea ratkaisu ja ongelman ratkaisemiseksi tarvitsemmekin vielä lisäselvitystä.

Kävimme tuotetiimin kanssa läpi asioita, jotka ovat tällä viikolla pöydällä ja päivä sisälsi muutenkin paljon palavereja. Lisäksi aloitin tämän viikon päätehtäväni eli kuukausittaisten myyntiraporttien ja maksujen tekemisen yhteistyöbrändeillemme. Tavoitteenani on saada raportit maksuvalmiuteen torstaihin mennessä.

Tiistai 21.9.2021

Hoidin aamulla asiakaspalautuksia kollegani puolesta, joka ei ollut tänään töissä. Selvitin hinnoitteluongelmaa, kun kampanjamme alekoodi ei toiminut asianmukaisesti. Vaikka tämä veikin aikaa viikon päätehtävältäni, raportoinnilta, asia oli tärkeä selvittää pian, sillä koodia oli jaettu ympäri vaikuttajiemme sosiaalisia medioita. Toimimaton koodi aiheuttaa paljon huonoa asiakaskokemusta, jota pyrimme välttämään nopealla reagoinnilla. Loppupäivän jatkoin myyntiraporttien tekemistä. Uusien brändisopimusten myötä monen brändin toimitus- ja palautusmaksut sekä komissiosopimukset olivat muuttuneet. Tästä ei ollut tehty selvää dokumenttia tai raportointia, josta selviäisi selvästi kaikkien brändien toimitusmaksujen muutokset tai heidän nykyiset komissionsa. Tämä vaikeutti ja hidasti työtäni huomattavasti.

Keskiviikko 22.9.2021

Tänään olin työkaverini kanssa toimistolla tekemässä töitä. Päiväni meni myyntiraporttien valmisteluun. Pidin palaverin toimitusjohtajamme kanssa brändien uusista sopimuksista ja toimitushinnoista. Huomenna käyn vielä läpi kaikkien brändien uudet sopimukset, sillä niiden sisältö ja muutokset eivät selvinneet tämän päivän palaverissa.

Torstai 23.9.2021

Kuuntelin tänään Business Finlandin seminaaria työn ohessa. Seminaari oli mielenkiintoinen ja siinä oli paljon aiheita, jotka kytkeytyivät niin meidän yritykseemme kuin omiin työtehtäviini. Sain myyntiraportit melkein valmiiksi ja olin hyvin tyytyväinen siihen, miten nopeasti ne valmistuivat. Olen ehtinyt myös saada muita pieniä tehtäviä aikaan niiden ohessa. Saimme vaihdettua kahdelle asiakasbrändillemme integraatiot, jonka ansiosta pääsemme julkaisemaan heidän syysmallistonsa kaupparamme. Tiimin kasvamisen myötä on mukava huomata, että tehtävien jakamisen myötä itselleni jää aikaa tehdä omia työtehtäviäni huolellisesti ja ajallaan. Turhauttavaksi koin myyntiraporttien teossa tänäänkin sen, että oli paljon tietoa ja muutoksia, joita ei ollut kirjattu järjestelmällisesti mihinkään ylös. Pahimmissa tapauksissa niistä on ainoastaan mainittu ohimennen palaverissa tai Slack-keskustelussa, jonka takia mahdolliset muutokset sopimukseen ovat raportteja tehdessä vain minun muistini varassa. Tämä aiheutti stressiä ja ylimääräistä työtä tehtävien raporttien määrän ollessa yli sata. Tein niistä omia muistiinpanoja, jotta pääsen seuraavien kuukausien aikana luomaan näistä järjestelmällisempää dokumenttia koko tiimille.

Perjantai 24.9.2021

Perjantaina sain lähes kaikki myyntiraportteista tehtyä ja maksoin yrityksille heidän komissionsa meidän kauttamme tulleista myynneistä. Loput raportit jäivät seuraavalle viikolle selvitettäväksi, koska kyseisten brändien uusissa sopimuksissa oli hieman epäselvyyksiä.

Viikko 2 - yhteenveto

Viikko oli raskas, kuten raportointiviikko usein on. Tästä viikosta erityisen raskaan teki se, että raporttien tekeminen ei mennyt normaalilla rutiinilla, vaan usean brändin kohdalla piti tutkia erikseen heidän sopimuksissansa määriteltyjä ehtoja eri lähteistä. Lisäksi uusissa sopimuksissa oli hieman tulkinnanvaraisuutta, joita selvitimme yhdessä toimitusjohtajamme kanssa. Yleisesti raportointiin olen varannut aina viisi päivää ja olen todennut sen riittäväksi itse raporttien valmisteluun. Usein kuitenkin viikon aikana tulee pöydälle asioita, jotka vaativat minun panostani ja ne hidastavat raporttien valmistumista ja venyttävät päiviäni. Koen, että jatkuva pikaviestien ja sähköpostien vastaanottaminen keskeyttää työni usein ja katkaisee ajatustyön. Mikäli saan viestin ongelmasta tai hoidettavasta asiasta, alan työstää

sitä automaattisesti heti vähintään ajatuksissani ja usein se keskeyttää meneillään olevan työtehtävän. Esille tulleen ongelman hoitaminen pois alta usein helpottaa sen unohtamista ja auttaa palaamaan ajatustyöhön helpommin, kun ongelma ei jää mieleen pyörimään (Niemistö ym. 2017, 151). Nämä ongelmat kuitenkin vievät yleensä enemmän aikaa ja voivat viedä viikkotasolla useita tunteja ja näin hidastavat tärkeän työtehtävän valmistumista.

Usein raportointiviikoilla ajankäyttö tuottaa minulle haasteita. Yksi ajankäytön vaikeudesta voi johtua niin sanotuista aikavarkaista. Aikavarkaita ovat usein muun muassa priorisoinnin puute, välinpitämättömät ihmiset tai delegoinnin puute (Luukkala 2011, 134-136). Valitsin Luukkalan esimerkeistä nämä kolme, koska näen ne oman kuluneen viikkoni suurimmiksi työn vaikeuttamisen ja hidastamisen syiksi. Priorisoinnin puute on selkeä ongelma raportointiviikoilla ja mielestäni se johtuu usein siitä, että vaikka työaikaani käytetään kirjanpidollisiin asioihin kuukausittain, se ei poista tai pysäytä joka päivästä perustyötäni. Priorisointi on vaikeaa, kun pitää valita projekti, jonka deadline hämöttää tai perustyö, jonka pitäisi normaalisti pyöriä projektin ohella. Kyseisestä dilemmaa käsitellään Eisenhowerin matriisissa, jossa ongelmaa on pyritty ratkaisemaan asioiden priorisointia taulukon 1 mukaisesti.

	Kiireellinen	Ei kiireellinen
Tärkeä	Suorita heti	Suorita myöhemmin
Ei tärkeä	Delegoi	Jätä suorittamatta

Taulukko 1: Eisenhowerin matriisi (Määttä & Määttä 2021, Ajankäytön priorisointi)

Taulukon kiireelliset ja tärkeät tehtävät ovat usein yllättäviä asioita, joihin tulee reagoida heti. Ei kiireelliset ja tärkeät tehtävät ovat tärkeitä asioita, jotka ovat olleet tiedossa ajoissa ja niiden suorittamista on ehditty suunnitella etukäteen. Kiireelliset ja ei tärkeät tehtävät tulisi pyrkiä delegoimaan, sillä ne eivät ole tärkeitä eikä kuulu omalle prioriteettilistallesi. Omalla työpöydällä ne kuitenkin aiheuttavat stressiä kiireellisyytensä takia. Ei kiireelliset ja ei tärkeät asiat ovat ehdottomasti helpoin kategoria. Jätä ne tekemättä, niin sinulle jää aikaa tehdä tärkeitäkin asioita. (Määttä ym. 2021, Ajankäytön priorisointi.)

Eisenhowerin teoriaan tutustuminen avasi minulle ehdottomasti uusia näkökulmia ajankäyttöni ja työni priorisointiin. Ongelmaksi usein nousee töissäni kuitenkin ongelma siitä, että kaikki samaan aikaan pöydällä olevat tehtävät ovat sekä kiireisiä että tärkeitä. Hyvänä esimerkkinä on myös kuukausittainen raportointi, jonka asettaisin ”ei kiireelliset ja tärkeät” osioon, johtuen niiden säännöllisyydestä ja ennakoitavuudesta. Hyvästä suunnittelusta huolimatta, raportointia ei voi aloittaa ennen aikaansa ja ne pitää olla

määräpäivään mennessä valmiina. Niitä ei voi siis suorittaa myöhemmin vaan ajankäytön hallintaan pitää löytää muita apuvälineitä, esimerkiksi raportointiprosessin järjestelmällisyyden parantamista. Priorisointiin ja ajanhallintaan auttaa myös työvoimaresurssien lisääminen ja perustyöni manuaalista tekemistä olenkin jo saanut siirrettyä muille harjoittelijalle. Edelleen kuitenkin aikaani menee ohjeistamiseen, työn seuraamiseen ja tarkistamiseen sekä mielipiteiden antamiseen.

3.3 Viikko 3

Maanantain 27.9. ja tiistain 28.9. olin vapaalla, joten niistä päivistä ei ole raportoitavaa. Raportointini jatkuu keskiviikkona 29.9.

Keskiviikko 29.9.2021

Palasin töihin viikonlopun ja kahden vapaapäivän jälkeen ja suuri osa päivästäni meni sähköpostin läpikäymiseen sekä erityisesti brändeiltä tulleisiin maksuliikenteeseen liittyvien kysymysten vastaamiseen. Suurin osa selvityksistä ja kyselyistä ei kuitenkaan liittynyt virheisiin raporteissa tai muuhun epäselvyyteen, vaan lähinnä brändien epätietoisuuteen meidän maksutoiminnastamme ja siihen, täytyykö heidän tehdä jotain toimenpiteitä maksuihin liittyen. Tämä toistuu lähes joka kuukausi joko samojen tai uusien brändien kanssa ja oletettavasti vika on meidän ja brändien välisessä viestinnässä. Lisäksi kävin läpi tuotetiimin kanssa tulevia tehtäviä ja tuoteuutuuksia, jotka pitäisi saada kauppaan mahdollisimman pian. Pidimme tiimimme kanssa tänään retrospektiivin eli retron, jossa oli tarkoituksena käydä läpi avoimesti ja rehellisesti sekä positiiviset että rakentavat aihealueet yrityksemme toiminnassa. Saimme paljon keskustelua aikaan ja sain itsekin paljon mietittävää kehitettävistä aihealueista palaverissa.

Torstai 30.9.2021

Torstaina olimme tiimin kanssa yhdessä toimistolla. Ollessamme kaikki koolla, oli oivallinen päivä käydä yhdessä läpi asioita ja kuulostella muiden mielipiteitä asioihin. Käytin suurimman osan päivästäni selvitellessä edellisen kuukauden myyntiraportteja sekä brändien inventaarioita ja teknisiä ongelmia.

Perjantai 1.10.2021

Aamu alkoi korjatessani alennuskampanjamme hintoja, jotka olivat ajastettu automaattisesti hintojenmuokkausohjelmalla. Olemme kamppailleet saman ongelman kanssa aiemminkin ja koodaajamme ei ole vielä selvittänyt ongelman ydintä. Tänään selvitin asiaa pidemmälle ja löysinkin mahdollisia syitä ongelmalle. Viestittelin koodaajamme kanssa asiasta ja siirsin sen takaisin hänen pöydälleen, jotta ongelma saadaan korjattua. Loppupäivän julkaisin uusia tuotteita ja tarkistin brändien inventaarioita sekä poistin vanhoja tuotteita.

Viikko 3 - yhteenveto

Aloitin kolmannen viikon kahdella vapaapäivällä, jotka olimme sopineet esihenkilöni kanssa väsymyksen takia. Koko yrityksellämme on ollut erityisen rankka kuukausi, jonka lisäksi olen aloittanut viimeisen syyslukukauteni opintojen sekä opinnäytetyöni parissa. Yleisesti oloni on ollut väsynyt ja olemme keskustelleet siitä esihenkilöni kanssa. Hänen ehdotuksestaan pidin muutaman vapaapäivän töistä. Huomasin alkavan uupumuksen erityisesti siitä, että en jaksanut pitää muuta elämää yllä töiden ja opiskeluiden ulkopuolella. Iltaisin jämähdin sohvalle tekemättä mitään ja oloni ei ikinä tuntunut oikeasti palautuneelta. Liikunta, joka on kuulunut aina aktiivisesti elämäni, jäi pois, koska väsyneenä ei ollut motivaatiota harrastaa. Viikonloppuisin ystävien näkeminen tai muu aktiviteetti tuntui raskaalta ja stressaavalta, koska se vei aikaa pois opiskeluajalta tai lepäämiseltä. Edellä mainitsemani oireet ovat liiallisen väsymyksen ja erityisesti palautumisen puuttumisen merkkejä (Luukkala 2011, 56-57). Lisäksi hän mainitsee esimerkiksi herkkyyden väsymyksen merkinä, joka vaikuttaa palautteen vastaanottamiseen. Väsyneenä erityisesti kritiikki otetaan hyvin henkilökohtaisesti. Tunnistan tämän myös itsessäni väsyneenä, jolloin rakentava palaute tuntuu aina hyökkäävältä, vaikka olisikin sen itse tunnistanut omaksi haasteekseni. Luukkala (2011, 57) listaa seuraavat muutokset, joita väsymys aiheuttaa ajattelussa: päätöksenteko hankaloituu, sanojen löytyminen hidastuu, mieleen painaminen/palauttaminen vaikeutuu, suusta pääsee "sammakoita" ja tavoitteellisuus herpaantuu. Edellä mainitut syyt vaikeuttavat työntekoa ja johtaa usein työkyvyttömyyteen pitkittyessään. On tärkeä oppia huomaamaan oma väsymys ja mahdollisuuksien mukaan ottaa etäisyyttä ja aikaa rentoutumiseen. Pitkittynyt väsymys ja uupumus johtaa usein pidempään sairauslomaan, joka voidaan ehkäistä väsymyksen aikaiseen puuttumiseen. Omalla kohdallani koimme esihenkilöni kanssa, että on sekä minua että työnantajaa palvelevaa, jos pidän muutaman vapaapäivän, sen sijaan, että tilanne pitkittyisi ja joutuisin mahdollisesti olemaan pidemmän ajan pois. Väsymykseen on tärkeää puuttua ajoissa myös yksilön hyvinvoinnin takia, sillä tutkimusten mukaan uupumus voi aiheuttaa aivojen rakenteessa pitkäaikaisia muutoksia (Uusitalo-Arola 2019, Voivatko aivot pysähtyä?). Yrityksessämme on kulttuuri, jossa voimme avoimesti puhua myös väsymyksestä ja pitää tarvittaessa vapaata. Tällainen yrityskulttuuri on tärkeää työntekijöiden hyvinvoinnille ja jaksamiselle, mutta myös yritykselle, sillä uupumus laskee motivoituneenkin työntekijän innostusta työtä kohtaan (Uusitalo-Arola 2019, Raataja väsy myös tunteissaan).

Mielestäni onnistuimme esihenkilöni kanssa väsymyksen tunnistamisessa ja siihen puuttumisessa hyvin. Jatkossa haluan keskittyä opinnäytetyössäni enemmän uupumuksen ennaltaehkäisyyn. Luukalan (2011, 64) mukaan liiallista työstressiä voi ehkäistä työn kuormittavuuden vähentämisellä, ammattitaidon lisäämisellä, stressireaktioiden vähentämisellä ja elintapojen muuttamisella. Startup-maailmassa työt tuskin pitkään aikaan vähentyvät ja kulttuuriin kuuluu jatkuva paineen alla työskentely sekä nopea tempo.

Työstressiä pyrin jatkossa kuitenkin vähentämään elämäntapojen parantamisella, stressinhallinnalla sekä ammattitaitoni lisäämisellä.

3.4 Viikko 4

Maanantai 4.10.2021

Päiväni meni viikkopalaverien ja sähköpostien parissa. Selvitin aiemmin ilmenneitä ongelmia tiettyjen asiakasbrändien yhteyksissä ja asetuksissa. Palavereissa kävimme tuttuun tapaan läpi tulevan viikon tapahtumia markkinoinnissa sekä verkkokaupassa. Koko tiimin viikkopalaverissa kävimme läpi viime kuukauden onnistumisia kokonaisuudessaan.

Tiistai 5.10.2021

Sain vihdoin toimitusjohtajalta päätöksen, miten etenemme raportointiin liittyvässä kysymyksessä ja sain hoidettua loppuun raportoinnin sekä asiakasbrändeille tehtävät maksut. Loppupäivän selvittelin teknisiä ongelmia ja muokkasin uusia tuotteita kauppaan. Kävin läpi brändiemme valikoimia sekä järjestelin kauppaamme asiakasystävällisemmäksi.

Keskiviikko 6.10.2021

Tänään olin toimistolla työkaverini sekä ensi kuussa aloittavan uuden työntekijämme kanssa. Kävimme uuden työntekijän kanssa läpi hänen uutta työkuvaansa ja meidän yrityksemme toimintaa. Tulevaisuudessa tulemme tekemään yhdessä töitä tiivistä, sillä hän tulee olemaan vastuussa brändiviestinnästä, joka vaikuttaa myös huomattavasti minun työskentelyyni. Päivän aikana järjestelin kauppaamme ja kehitin kauppaamme hakutoimintoja, jonka lisäksi loin uusia tuotekategorioita tulevia kampanjoitamme varten. Selvitin jälleen asiakasbrändimme yhteyksiä ja ongelmia. Tein uuden taulukon asiakasbrändiemme tiedoista, jonka on tarkoitus auttaa minua jatkossa raportoinnissa sekä päivitettyjen sopimusten seuraamisessa. Tarkoitus on saada kaikki tiedot yhteen taulukkoon, johon koko tiimillä on pääsy.

Torstai 7.10.2021

Tänään jatkoin tietojen keräämistä ja järjestelyä taulukkoihin, jotka auttavat jatkossa koko tiimiämme ja erityisesti uutta työntekijäämme löytämään tietoa helposti yhdestä paikkaa. Järjestelin myös kaupan suodatin- ja hakuominaisuutta tarkemmaksi ja keräsin ylös taulukkoon tärkeitä tietoja esimerkiksi tuotetyyppien määristä. Olemme käyttäneet tätä taulukkoa aiemmin tuotehallintatiimin kanssa ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä niin sanotusti muistilistana kauppaamme valikoimasta, mutta sen päivittäminen ei ole ollut säännöllistä. Jatkossa valikoiman päivittyessä, myös taulukkoa päivitetään ja se tulee osaksi toimintaamme.

Perjantai 8.10.2021

Perjantain työpäiväni kului valikoiman päivittämisessä ja järjestelemisessä. Muokkasin uusia tuotteita kauppaan ja kävin läpi uusien tuotteiden julkaisuaikatauluja. Lisäksi selvittelin edelleen selvittämättömiä teknisiä ongelmia.

Viikko 4 - yhteenveto

Tällä viikolla tärkeäksi teemaksi nousi useaan otteeseen yrityksemme sisäinen viestintä ja sen toimimattomuus. Erityisesti pienessä startup-yrityksessä päivittäisviestintä on usein hyvin rentoa ja epävirallista, jonka takia mahdollisesti virallinen kirjallinen tiedotus ja ohjeistus puuttuu tai jää helposti päivittämättä. Päivittäisviestinnällä tarkoitetaan yrityksen jokapäiväistä viestintää, joka on tarpeellista työtehtävistä suoriutumiseen (Juholin 2005, 37-39). Termi sisältää Juholinin mukaan myös muun muassa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa viestimisen, mutta tässä kappaleessa keskityn yrityksen työntekijöiden välillä tapahtuvan viestinnän toimimiseen. Pienessä tiimissämme työntekijät usein hoitavat omaa työtehtäväänsä ja vastuualuettansa itsenäisesti, jolloin päivitykset työn etenemisestä tai muutoksista ovat usein vain työntekijöiden päässä eikä niistä virallisesti raportoida koko tiimille. Samoin ohjeistukset työtehtäviin ovat työntekijöiden mielessä, mutta eivät virallisesti paperilla.

Päivittäisviestintää on joskus vaikea erottaa työnjohtamisesta ja ne sitoutuvat tiiviisti toisiinsa (Juholin 2005, 37-39). Lisäksi hän mainitsee, että viestintätavalla on merkitystä työsuoritukseen ja -tuloksiin. Tämä on asia, jota olen pohtinut omassa työssäni ja yrityksemme viestintätavoissa. Kuten kerroin kappaleessa 2.2, pääasiallinen viestintäkanavamme on pikaviestiohjelma Slack. Käytämme Slack-kanavaa kaikenlaisen viestintään rennosta jutustelusta työtehtävien jakamiseen sekä niiden ohjeistamiseen. Tapa, jolla viestimme pikaviesteillä sekä työtehtävät että vapaa-ajan keskustelut, voivat hämärtää normaalin keskustelun ja virallisen työtehtävän ohjeistuksen tai toimeksiannon rajaa. Slack-viestien kilahtelu keskeyttää aina meneillään olevan tehtävän ja mikäli viesti sisältää uuden työtehtävän, se nousee päällimmäiseksi mieleen ja vaikeuttaa tehtävien priorisointia. Onko tämä tehtävä niin tärkeä, että jätän nykyisen tehtäväni sivuun ja hoidan tämän heti vai voiko tämä odottaa huomiseen? Tämä lisää jo aiemmin viikolla yksi käsittelemääni aihetta tehtävien välillä hyppimisen vaikutuksesta keskittymiseen ja tarkkaavaisuuteen. Lisäksi työtehtävät katoavat helposti keskustelun sekaan, mikäli niitä ei ole laitettu muualle ylös kuin Slackin viestiketjuun. Mielestäni pikaviestikanavat ovat tärkeitä yleiseen keskusteluun ja kiireisten asioiden selvittämiseen, mutta suosin itse esimerkiksi Asana-työkalun käyttöä kiireettömissä asioissa ja työtehtävälistan luomisessa.

3.5 Viikko 5

Maanantai 11.10.2021

Tämän viikon maanantai meni palavereissa, kuten joka maanantai. Kävimme läpi yrityksen loppuvuoden tavoitteita sekä tärkeimpiä kehityskohteita. Lisäksi järjestelin kauppaa tulevia kampanjoita varten ja suunnittelin tiettyjen prosessien ja raporttien parantamista selkeämmiksi. Prosessien kehittäminen ja selkeä roolin jako on yksi koko tiimimme yhteisistä kehityskohteista, josta käymme vielä viikon lopulla erillisen palaverin.

Tiistai 12.10.2021

Tänään käytin työpäiväni kirjallisten ohjeiden kehittämiseen asiakasbrändeillemme. Sen lisäksi kävin läpi valikoimaamme ja muokkasin sitä asiakasystävällisemmäksi kehittämällä kauppamme suodattimia. Lisäksi jatkoin raporttien ja prosessien kehittämistä eiliseltä.

Keskiviikko 13.10.2021

Keskiviikkoiltapäivällä pidimme yhteisen palaverin asiakasbrändimme sekä taustajärjestelmämme tuen kanssa. Kyseisen brändin kanssa on ollut paljon ongelmia heidän tuotteidensa sekä tilaustensa yhteyksissä ja olemme pyrkineet korjaamaan sitä jo useamman kuukauden ajan. Palaverimme sujui hyvin ja löysimme ongelmaamme syyn. Löysimme myös mahdollisen ratkaisun tilanteelle, mutta se vaatii vielä hieman teknistä säätöä taustajärjestelmämme tekniseltä puolelta. Aamupäivällä valmistauduin tapaamiseen sekä kävin läpi muita pienempiä teknisiä ongelmia.

Torstai 14.10.2021

Torstaiamupäivän olin varannut aiemmin pitämämme retron jatkopalaverille, mutta se siirtyikin seuraavalle viikolle. Kävimme harjoittelijamme kanssa lyhyen dialogin tekemästani ohjeistuksestani ja sain häneltä näkökulmia, miten ohjeistuksen voisi tehdä selkeämmin. Dialogin tavoitteena on avoimesti ja luovasti tuoda esiin erilaisia näkemyksiä, joiden tarkoituksena on kehittää yhteistä helpottavat yhteisen tavoitteiden saavuttamista (Viitala, 2005, 187-188). Keskustelimme yhdessä siitä, mikä on meidän tavoitteemme ja miten voisimme kehittää ohjeistusta.

Perjantai 15.10.2021

Kävimme perjantaina kollegani kanssa keskustelua meidän välisestä työnjaostamme. Olimme molemmat sitä mieltä, että tarvitsemme selkeytystä rooleihin ja siihen, mitkä ovat kenenkin vastuualueita. Päätimme, että hän on enemmän vastuussa taustajärjestelmässämme tapahtuvista asioista ja ongelmista sekä niiden selvittämisestä ja minä olen päävastuussa

tuotehallinnasta kauppa-alustamme puolella. Lisäksi kävin läpi tuotekategorioita loppuvuoden tuleviin kampanjoihin.

Viikko 5 - yhteenveto

Kuluneella viikolla tein paljon työtä prosessien kehittämiseksi sekä konkreettisesti että ajatuksen tasolla. Olemme puhuneet aiheesta viime aikoina myös koko tiimin kanssa ja se on hyvin ajankohtainen, sillä tiimimme kokoonpanossa on tapahtunut viime aikoina paljon muutoksia. Startup-kulttuurille on ominaista, että työntekijät tekevät usein töitä siellä missä heitä tarvitaan eniten, mutta tiimin kasvaessa tulee ajankohtaiseksi jakaa rooleja selkeämmin omiin vastualueisiinsa. Työhyvinvoinnin yksi tärkeimmistä peruspilareista on se, että kaikilla työntekijöillä on selkeä tavoite ja oma vastualue (Luukkalan 2011, 34). Työhyvinvointi kärsii, mikäli työntekijä ei tiedä missä häntä tarvitaan ja mikä on hänen päätavoitteensa.

Konkreettisenä esimerkkinä roolien jakamisesta teimme kollegani kanssa perjantaina, kun jaoimme kahden alustamme vastuut, toisen hänelle ja toisen minulle. Odotamme jaon selkeyttävän työpäiviämme ja parantavan henkistä jaksamista ongelmien selvittämisen parissa. Jaon teimme henkilökohtaisten vahvuksiemme perusteella, jonka lisäksi olimme jo aiemmin jakaneet vastuita samalla tavalla luonnollisesti ilman erillistä sopimista. Työntekijä on tuottavampi sekä voi paremmin tehdessään työtä, jossa saa käyttää omia vahvuuksiaan, koska työ koetaan silloin mielekkäämmäksi ja helpommaksi (Berlin 2019, 152). On siis luonnollista ja järkevää jakaa vastuita omien mieltymysten mukaan, jos tilanne sen sallii.

3.6 Viikko 6

Maanantai 18.10.2021

Maanantaina päiväni meni viikkopalavereissa ja viikkoon valmistautumisessa. Lisäksi valmistelin myöhemmin viikolla alkavaa kampanjaa. Valmisteluihin kuului muun muassa kampanjaan sopivien tuotteiden valitsemista ja jakamista eri kategorioihin. Kävimme harjoittelijamme kanssa läpi hänen edistymistään ja kehuin hänen omatoimisuuttaan, joka on helpottanut omaa työtäni paljon. Harjoittelijan omatoimisuus on antanut minulle enemmän aikaa hoitaa yrityksen toimintaa kehittäviä tehtäviä manuaalisen työn ohella ja vähentänyt omaa stressiäni kiireessä. Usein positiivinen palaute jää helposti antamatta, jos hommat toimivat. Myös positiivisen palautteen antaminen työntekijälle on tärkeää, sillä palaute osoittaa arvostusta työntekijää ja hänen tehtäviään kohtaan. Palautteen saaminen kasvattaa työntekijän itsevarmuutta ja tutkimusten mukaan arvostuksen näyttäminen vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin. (Berlin 2019, 189.)

Tiistai 19.10.2021

Tänään aloitin kuukausittaisten myyntiraporttien tekemisen asiakasbrändeillemme. Samalla kävin läpi viime kuun raporttien aikana sekä sen jälkeen järjestelmäni tietojani sopimus- ja toimitustietomuutoksista. Tietojen järjestelmällisyys helpotti ja nopeutti jo nyt raporttien tekemistä, kun tiedot löytyivät suurimmilta osin helposti yhdestä paikasta. Tavoitteeni on, että tämän kuun jälkeen kaikki tieto löytyy yhdestä dokumentista ja sitä päivitetään jatkuvasti muutoksien ilmaantuessa.

Keskiviikko 20.10.2021

Tänään osallistuin Business Finlandin pitämään verkkokauppavalmennukseen. Sain sieltä paljon hyviä ajatuksia ja oppeja yleisesti verkkokauppatoimintaan ja sitä kautta omaan työhöni. Valmennukset ovat mielenkiintoisia erityisesti siksi, että siellä tajuaa muiden alalla toimivien yritysten olevan samassa tilanteessa, samojen töiden ja samojen haasteiden kanssa. Usein töitä itsenäisesti tehdessä ajattelee, että omat haasteet ovat erityisen vaikeita tai, että omat prosessit ovat muiden prosesseja huonompia. Valmennukset avaavat silmiä myös sille, kuinka isoja asioita olen päässyt jo tässä vaiheessa uraani tekemään. Loppupäivästä jatkoin myyntiraporttien tekemistä ja lisäksi selvitin tärkeän asiakasbrändimme pitkään jatkunutta ongelmaa logistiikkafirmamme DHL:n kanssa.

Torstai 21.10.2021

Torstaina jatkoin jälleen myyntiraporttien tekemistä. Lisäksi pidimme palaverin yrityksessämme nykyään tarvittaessa konsulttina toimivan vanhan teknologiatyöntekijämme kanssa. Kävimme hänen kanssaan läpi muutamat tekniset ongelmat, joita olimme keskenään kollegani kanssa selvittäneet. Palaveri meni hyvin, vaikka emme saaneetkaan läpikäytyjä teknisiä ongelmia sen aikana selvitettyä. Saimme kuitenkin varmistuksen, että olimme asian kanssa oikeilla raiteilla ja sovimme jatkotapaamisista hänen kanssaan.

Perjantai 22.10.2021

Perjantaina viimeistelin myyntiraportit maanantaille maksua varten valmiiksi. Kävin läpi asiakasbrändiemme sopimuksia ja niiden muutoksia sekä keräsin niistä tietoa ylös dokumenttiin. Lisäksi kävin läpi brändiemme logistiikkakumppanit ja tarkistin, että meidän tietomme niistä ovat ajan tasalla kauppamme uudistettua ostokoria varten.

Viikko 6 - yhteenveto

Viikkoni kului pääosin myyntiraporttien tekemisen ja tarkastamisen parissa. Raportointiviikko on usein rankka ja erityisesti muutokset sopimuksiin ja toimintatapoihin tuovat edelleen lisähaasteita ja lisäävät manuaalisen työn määrää. Viime kuun raportoinnin aikana ja sen

jälkeen kuukauden kuluessa olen kerännyt tietoa sopimuksista ja niiden uusista ehdoista brändikohtaisesti ylös. Olen pyrkinyt kehittämään selkeää ja järjestelmällistä taulukkoa eri muuttujista, jotta tieto jokaisen brändin ehdoista löytyisi yhdestä paikasta. Tietojen keräys yhteen paikkaan ja sen järjestäminen loogisesti auttoi huomattavasti raportointia jo ensimmäisien kuukausien aikana. Projektini tietojen järjestämisestä kuitenkin jatkuu ja tulevien kuukausien aikana pyrin parantamaan sitä entisestään. Lisäksi jatkuvasti muutoksessa olevat sopimusehdot kaipaavat toimivaa prosessia tietojen jatkuvalle päivittämiselle. Tätä prosessia varten tarvitsemme erityisesti tiimimme kesken toimivaa kommunikaatiota sekä roolinjakoa, jota pääsemme kehittämään yhdessä loppuvuoden aikana.

3.7 Viikko 7

Maanantai 25.10.2021

Maanantaina pidimme jälleen viikkopalaverit, joissa kävimme läpi yrityksen toimintaa sekä tilannetta edelliseltä ja tulevalta viikolta. Palavereiden välissä viimeistelin brändeille lähetettävät myyntiraportit. Lähetin raportit ja maksoin asiakasbrändeillemme heidän myyntiensä mukaisesti edeltävältä kuulta.

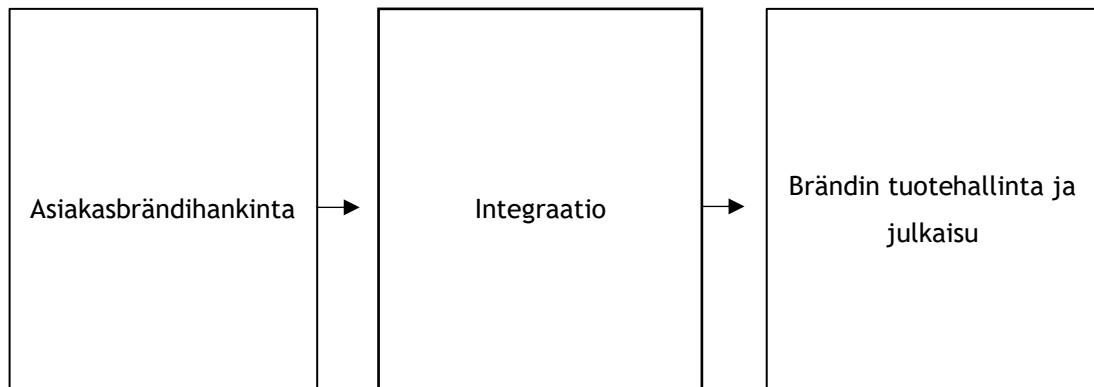
Tiistai 26.10.2021

Tänään kävin läpi eilen lähettämiini myyntiraportteihin brändeiltä tulleita vastauksia. Selvitin heidän esittämiään ongelmiaan, vastasin heidän kysymyksiinsä sekä korjasin muutamalle brändille maksettavaa summaa ja tiedustelin osalta brändeistä heidän tietojansa tulevia maksuja varten. Iltapäivällä pidimme retron jatkopalaverin, jossa oli tarkoituksena käydä takautuvasti läpi yrityksen toimintaa ja käydä avoimesti läpi toiminnan risuja ja ruusuja. Muutama viikko taaksepäin pidimme retron ensimmäisen palaverin, jossa kaikki toivat esiin sekä huonosti että hyvin yrityksessämme menneitä asioita. Tänään jatkopalaverissa kävimme läpi ensimmäisessä palaverissa esiin tulleita kehityskohteita ja haasteita. Aiheena jatkopalaverissa oli muun muassa jo viikolla viisi läpikäymääni roolinjaon tarkentamista tiimin sisällä.

Keskiviikko 27.10.2021

Keskiviikkona pidimme jälleen palaverin ensi kuussa aloittavan uuden työntekijän kanssa. Hän on tulossa yritykseemme myyjäksi hankkimaan uusia yhteistyökumppaneita ja asiakasbrändejä sekä huolehtimaan brändiviestinnästämmme. Kuten mainitsin viikon neljä raportoinnissa, tulemme työskentelemään hänen kanssaan tiivisti brändien onboarding prosessissa. Kävimme palaverissa läpi meidän tämänhetkistä prosessiamme ja sen toimivuutta sekä hänen tulevaa rooliansa siinä. Kävimme läpi erilaisia toiveita ja parannusehdotuksia prosessiin sekä hänen että meidän puoleltamme. Erityisesti syvennyimme jokaisen rooleihin prosessin eri vaiheissa

sekä vastuualueisiin brändiviestinnässä. Kuviossa kaksi olen kuvannut yksinkertaisesti asiakasbrändiemme onboarding prosessin. Palaverissamme jaoimme prosessin eri vaiheet selkeästi eri vastuuhenkilöille.



Kuvio 2: Onboarding prosessi

Iltapäivällä ohjeistin uudet asiakasbrändimme onboarding prosessissa eteenpäin. Lähetin heille täytettäväksi kyselyt heidän yrityksen tiedoistaan sekä vastuullisuudesta. Vastaukset saatuamme, käymme vastuullisuusjohtajamme kanssa läpi brändien vastuullisuuden ja luomme heille profiilin, jotta pääsemme aloittamaan integraation heidän kauppaansa.

Torstai 28.10.2021

Aamuun mennessä olin saanut uusista brändeistämme toiselta vastaukset lähettämiini kyselyihin. Kävin vastaukset läpi ja teimme heille niiden perusteella vastuullisuusarvioinnin sekä profiilin järjestelmäämme. Emme päässeet vielä aloittamaan integraatiota heidän kanssaan, sillä brändillä halusi käydä vielä asioita läpi sopimuksesta ja sen ehdoista. Kun sopimusasiat on selvitetty, pääsemme ensi viikolla aloittamaan integraation ja tuomaan heidän tuotteensa kauppaamme. Iltapäivällä pidin palaverin taustajärjestelmämme teknisen tuen kanssa olemassa olevista teknisistä ongelmista. Olemme antaneet palautetta heille tiettyjen ongelmien jatkuvasta toistumisesta sekä niiden hitaasta selvittämisestä ja huonosta kommunikaatiosta. Ehdotimme heille toisenlaista ratkaisua ongelmaan, jotta pääsisimme siinä eteenpäin. Loppupäivästä kävin läpi brändiemme tulevia mallistoja ja julkaisin niitä tuoteprosessissamme eteenpäin.

Perjantai 29.10.2021

Perjantain aamukahvilla kävimme keskustelua yrityksemme kannattavuuslukuista sekä logistiikkakuluista ja oikein lukujen asianmukaisesta keräämisestä datastamme. Tulimme tulokseen, että logistiikkakulut ovat datassa vajavaiset joidenkin tilauksien kohdalta. Käytin aamupäivällä aikaa asian selvittämiseen ja etsin ongelmaan ratkaisuehdotuksia. Tein testiksi

muutamalle brändille muutoksia heidän maksutietoihinsa, jotta pääsen testaamaan vaikuttaako tieto datan oikeanmukaisuuteen. Iltapäivällä muokkasin asiakasbrändimme uuden malliston tuotteita ja julkaisin ne kaupassamme.

Viikko 7 - yhteenveto

Yrityksen työilmapiirin voi jakaa kolmeen eri portaaseen: romanttiseen, asialliseen ja tulehtuneeseen. Romanttisessa ilmapiirissä työntekijät käyttäytyvät varoivaisesti ja ujosti toisiaan kohtaan. Usein romanttinen ilmapiiri johtuu uudesta ilmapiiristä, jossa ihmiset eivät tunne toisiaan eikä uskalla tuoda täysin rehellisesti omia mielipiteitään esiin. Romanttisen ilmapiirin vastakohta on tulehtunut ilmapiiri, jossa työntekijät antavat palautetta erimielisyyksistä henkilökohtaisesti ja työntekijöiden välit tulehtuvat. Tavoiteltu ilmapiiri on näiden kahden välimaastosta asiallinen ilmapiiri, jossa asiat riitelevät, mutta ihmiset eivät. Asiallisessa ilmapiirissä on tilaa erimielisyyksille ja niistä voidaan keskustella toisten mielipiteitä ymmärtäen. (Luukkala 2011, 215-216.) Omasta näkökulmasta yrityksessämme on asiallinen ilmapiiri. Alkuviikosta pitämämme retro toi hyvin esiin ilmapiiristämme sen, että voimme keskustella onnistumisten lisäksi myös haastavista asioista, ongelmista ja jopa muiden toiminnassa häiritsevistä asioista ilman, että se vaikuttaa henkilökohtaisiin tai ammatillisiin suhteisiimme.

Kuten aiemmin viikon viisi yhteenvedossa mainitsin, yksi tärkeimmistä tekijöistä työhyvinvoinnin kannalta on oman työntekijän selkeä määrittäminen. Työn ja tavoitteen määrittäminen helpottaa työn henkistä kuormittavuutta. (Luukkala 2011, 34; Työturvallisuuskeskus 2021.) Omassa työssäni tämä korostuu erityisesti työtehtävissä, joilla ei ole selkeää vastuuhenkilöä. Tällaiset työtehtävät vievät aikaa useammalta työntekijältä tai pahimmassa tapauksessa asia jää selvittämättä. Työn ja vastuualueiden selkeä määrittäminen helpottaa ajanhallintaa ja omaa henkistä kuormittavuutta. Kuluneella viikolla käsitelimme paljon sekä koko tiimin että erillisten pienempien tiimien kanssa roolin jakoa työntekijöiden välillä ja tarkensimme omia vastuualueita. Asia on ollut pinnalla paljon muuttuneen henkilöstön takia ja nyt erityisesti uuden työntekijän myötä rooleja on tärkeä selventää.

3.8 Viikko 8

Maanantai 8.11.2021

Viime viikolla pidin taukoa päiväkirjaraportoinnistani, koska olin koulussa viikon kestäväällä intensiivikurssilla. Töissä olin paikalla, mutta hoidin pelkästään pakolliset ja kiireiset tehtävät, joten raportoitavaa ei juuri ollut. Tänään käytin paljon aikaa viime viikon asioiden läpikäymiseen ja töihin palaamiseen. Lisäksi osallistuin viikkopalaveriiniin ja muokkasin uuden malliston tuotteet kaupassamme. Kävimme viime viikolla aloittaneen uuden työntekijämme

kanssa läpi, miten saamme siirrettyä minulta brändien toimitustietoja hänen käyttöönsä ottamaansa ohjelmaan, jotta saamme ne kaikkien tavoitettavaksi yhteen paikkaan.

Tiistai 9.11.2021

Aamulla ohjeistimme harjoittelijamme siirtämään prospektibrändejämme sekä nykyisiä asiakasbrändejämme uuden työntekijämme käyttämään Pipedrive-ohjelmaan. Kävin läpi toimitusjohtajamme kanssa verouudistusta, josta yksi asiakasbrändeistämme on kyselyt. Suunnittelimme digitaalisen liiketoiminnan johtajamme kanssa kampanjoidemme parempaa näkyvyyttä navigaatioomme. Loppupäivän ohjeistin uutta brändiämme integraatiossa ja integroimme heidät kauppaamme. Kuluvalla viikolla pääsemme julkaisemaan heidän tuotteet kaupassamme.

Keskiviikko 10.11.2021

Aamulla selvitin toimitusjohtajamme kanssa kannattavuuslaskelmiamme tekemistäni kuukausiraporteista. Kävin läpi myyjämme kanssa brändien toimitustietoja sekä palautusprosentteja. Aloitin myös näiden asioiden kirjaamisen järjestelmäämme. Loppupäivän julkaisin useammalta brändiltämme tuotteita sekä järjestelin kauppaamme ja navigaatiota samalla, kun kuuntelin Business Finlandin Tulevaisuuden kauppa -seminaaria. Seminaarissa oli mielenkiintoisia haastatteluja verkkokauppa-alalla toimivilta yrityksiltä ja henkilöiltä. Haastatteluista jäi erityisesti mieleen kaupan saavutettavuuden ja tuotteiden löydettävyyden tärkeys asiakkaan näkökulmasta.

Torstai 11.11.2021

Tänään myyjällämme oli palaveri asiakasbrändimme kanssa sopimuksemme ehtojen uudelleen määrittämisestä. Sitä varten autoin häntä käymällä datan kautta läpi brändin myydyimpiä ja potentiaalisimpia tuotteita. Datan analysointiin käytin sekä Google Analyticsia että meidän omia myyntiraporttejamme. Pidin kahden keskeiset viikkopalaverit sekä esihenkilöni, että kollegani kanssa. Kävimme kollegani kanssa läpi tämänhetkisiä teknisiä ongelmia ja mietimme ratkaisuita niihin.

Perjantai 12.11.2021

Perjantaina kävin läpi yritysasiakkaidemme sähköposteja ja selvitin heidän kysymyksiään ja ongelmiaan. Maksoin yhdelle brändillemme palautuneita maksuja ja selvitin toisen rahtikirjaongelmia. Kävin läpi kauppaamme ja päivitin tietoja, hintoja ja muita löytämiäni korjattavia asioita.

Viikko 8 - yhteenveto

Koronapandemian puhkeaminen keväällä 2019 aiheutti maailmanlaajuisesti yritysten työskentelyn siirtymisen kotitoimistoihin. Etätyöskentely ei ole uusi ilmiö, mutta ihmiskontaktirajoitusten myötä siitä on tullut uusi normaali suurelle osalle ihmisistä. Etätyön lisääntyessä sen aiheuttamista vaikutuksista hyvinvoinnille on tutkittu paljon.

Työterveyslaitos on tehnyt Miten Suomi voi? -tutkimusta työhyvinvoinnin kehittymisestä korona-aikaan (Hakanen & Kaltiainen 2021). Uusimpien tutkimustulosten mukaan erityisesti työssä tylsistyminen on ollut kasvussa koronavuosien aikaan. Työssä tylsistymisellä tarkoitetaan virikkeettömyyttä sekä haasteiden puuttumista työtehtävissä ja se voi aiheuttaa työntekijässä muun muassa motivaation ja keskittymiskyvyn puutetta. Työssä tylsistyminen on huomattavasti korkeampi sekä kehittyy rajummassa noususuhteessa etätyötä kuin läsnätyötä tekeville työntekijöillä. Toisaalta etätyötä tekeville oli tutkimuksen mukaan vähemmän työuupumuksen oireita ja he kokivat työkykynsä paremmaksi kuin läsnätyöntekijät.

Omalta osaltani minulla ei ole kokemuksia läsnätyöstä, joita verrata nykyiseen etätyöhöni ennen koronapandemiaa, sillä sen lisäksi, että työsuhteeni alkoi vuoden 2020 keväällä, olemme aina olleet etätiimi. Omat kokemukset etätyöskentelystä ovat pääasiassa positiivisia, mutta ajoittain koen myös tarvetta päästä toimistolle tekemään töitä kollegoideni kanssa. Koen omassa työssäni myös tylsistymistä, mutta se on työtehtäväkohtaista eikä niinkään kokonaisvaltaista, että se vaikuttaisi työhyvinvointiini. Etätyöskentelyssä työterveydellisesti haastavinta on jo valmiiksi itsenäisen työn tekeminen yksin ja eristyksissä kontakteista sekä muiden ajatuksista ja mielipiteistä. Kasvavana startup-yrityksenä teemme paljon kehittäväää työtä, jossa muiden mielipiteet auttavat usein etenemään työtehtävässä. Myös sosiaalisten kontaktien puute aiheuttaa usein alakuloisuutta ja omien ajatusten kanssa vellomista. Näihin ongelmiin auttaa säännöllisesti töiden tekeminen kodin ulkopuolella sekä viikkopalaverit kollegoideni ja esihenkilöni kanssa. Viikkopalavereissamme käymme läpi ajankohtaisia työasioita tai ongelmia, mutta usein käytämme suurimman osan ajastamme kuulumisten vaihtamiseen, joka on tärkeä osa työhyvinvointia normaalien kontaktien puuttuessa.

Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan hybridityössä voidaan monella osa-alueella parhaiten. Hybridityö tuo työhön sekä joustavuutta että ihmiskontakteja, joita etätyö tai läsnätyö eivät pysty yksin tarjoamaan. Omassa työssäni koen joustavuuden ja vapauden tärkeäksi osaksi työhyvinvointiani. Vapaat työajat mahdollistavat paremmat ajat esimerkiksi urheilulle tai ulkoilulle päiväsaikaan muuten pimeässä talviajassa. Ihmisillä on myös erilaiset päivärytmit ja koen, että "yhdeksästä viiteen" työaika rajoittaa usealta työntekijältä päivistään tehokkaimmat tunnit. Mahdollisuus työntekoon omalla rytmillänsä parantaa työntekijän tehokkuutta ja vähentää väsymystä. Toisaalta vapaus ja työn itsenäisyys aiheuttaa epävarmuutta ja paineita. Kun seurataan työn tulosta eikä työaikaa, on paine saada työt tehtyä nopeasti ja laadukkaasti. Usein tämä paine on positiivista ja itselleni se tulee

luonnostaan sisäisestä motivaatiostani ja kiinnostuksestani työhöni. Positiivisen paineen ja uupumisen välillä raja on kuitenkin välillä hyvin hieno ja on tärkeää osata tunnistaa milloin paine kuormittaa enemmän kuin tuottaa. Lisäksi itsenäinen työskentely aiheuttaa aika ajoin epävarmuutta työn priorisoimisesta ja tehtävien tärkeydestä. Tampereen yliopiston julkaiseman teoksen (Larjovuori, Kinnari, Nieminen & Heikkilä-Tammi 2021, 24) mukaan itseohjautuvassa työn hallitsemisessa yksi tärkeistä teemoista on työn hallinta ja selkeyttäminen. Teokseen haastateltujen henkilöiden mukaan tilanteessa, jossa työntekijät osallistuvat useamman tavoitteen saavuttamiseen samanaikaisesti, työn rikkonaisuus aiheuttaa usein mukavan vaihtelevuuden lisäksi paljon kuormitusta. Kuten artikkelissa tulee esiin myös omassa työssäni jatkuvasti samaan aikaan tehdyt tehtävät aiheuttaa sekä kuormitusta että epävarmuutta tehtävän tärkeydestä. Epävarmuuteen auttavat asioiden läpikäynti tiimini ja esihenkilöni kanssa sekä asioiden puntarointi kiireellisyyden sekä tärkeyden osalta tavoitteisiin nähden.

Työterveyslaitoksen tutkimus antoi minulle mielenkiintoisia ja omaan profiiliini sopivia tuloksia etätyöskentelyn lisäksi nuorten aikuisten eli alle 36-vuotiaiden työhyvinvoinnista. Tutkimuksen mukaan nuorilla on parempi suhde esihenkilöönsä; 77 % nuorista aikuisista luottaa esihenkilöönsä ja 66 % kokee saavansa heiltä tukea työntekoon, kun yli 36-vuotiailla kyseiset luvut olivat 71 % ja 57 %. Muissa kategorioissa nuoret pärjäsivät kuitenkin vanhempia huonommin. Joka neljäs nuorista kertoo kokevansa paljon epävarmuutta työssään, joka kolmasosa tuntee yksinäisyyttä ja vain noin puolet vastaajista osaa sovittaa työelämänsä muuhun elämäänsä tasapainoisesti.

Etätyöskentely ja vapaat työajat aiheuttavat minulle usein paljon haasteita työajan ja vapaa-ajan erottamiselle. Aamulla avattuani koneen ja käytyäni sähköpostini läpi, keitän työn ohessa kahvia ja valmistan aamupalaa. Lounaan syön usein koneen ääressä ja illalla työntekoa on vaikea lopettaa. Vaikka koneen laittaisi kiinni, ajatukset pyörivät yhä työasioissa ja puhelimesta tulee vilkuiltua Slackin keskusteluja, jos jollain onkin vielä asiaa. Etätyötä tekevän on tärkeä osata aloittaa, lopettaa ja aikatauluttaa oma työnsä (Paul 2020, osa 2). Työpäivän rutiinit ovat tärkeitä, jotta työpäivä tuntuu työpäivältä ja vapaa-aika vapaa-ajalta. Paul (2020, osa 2) muistuttaa erityisesti pitämään työnteosta taukoja ja huomioimaan työn päättyminen. Hän ehdottaa valitsemaan tietyn rutiinin, jonka tekeminen päivittäin työpäivän jälkeen osoittaa työajan päättyneen. Tässä minulla on tulevaisuudelle selkeä tavoite, jota on tärkeä harjoitella oman henkisen hyvinvointini takia.

3.9 Viikko 9

Maanantai 15.11.2021

Maanantaina kävimme palaverissa läpi loppuvuotta ja tulevaa joulusesonkia. Kävimme tuotetiimin kanssa läpi uudet lanseerattavat tuotteet ja tulevat brändit. Edellisellä viikolla aloittanut uusi koodaajamme osallistui ensimmäistä kertaa virallisesti palaveriimme ja kävimme läpi hänen tulevaa työnkuvaansa yhdessä tiimin kanssa. Minulla oli hyvin rauhallinen päivä, sillä sain viime viikon perjantaina puhdistettua sähköpostini ajan tasalle. Tulevalla viikolla aloitan jälleen myyntiraporttien valmistelun ja sitä varten jatkoin tärkeimpien tietojen keräämistä yhteen dokumenttiin.

Tiistai 16.11.2021

Keräsin sekä omaa raportointiani että muiden töitä helpottamaan brändiemme toimitushinnat ja niistä maksettavat kompensatiot yhteen dokumenttiin. Dokumentin avulla voimme tarkistaa kannattavuuslukumme paikkansapitävyyttä ja lisäksi se helpottaa tiimimme jäseniä löytämään tiedot mahdollisimman nopeasti esimerkiksi myyntiinterviewien varten. Kävin toimitusjohtajamme kanssa läpi tulevaa projektiamme asiakaspolun kehittämistä. Tulomme yhdessä kehittämään asiakaspolkua erityisesti logistiikan osalta. Aloitamme projektin käymällä tarkemmin läpi asiakaspalautteitamme ja saamamme datan perusteella etenemme suurimmissa ongelmakohtissa ensin.

Keskiviikko 17.11.2021

Keskiviikkona olimme yhdessä tiimini kanssa toimistolla. Kävimme läpi yhdessä ongelmia ja niiden ratkaisuja. Tutkin ja opiskelin applikaation käyttöä, josta olisi meille tuotehallinnassa paljon hyötyä. Rakensin markkinointitiimin kanssa kategorioita joulukauppaa varten.

Torstai 18.11.2021

Asensin tulevaan kampanjaan alennushintoja ja valmistelin kampanjan navigaatioon ja kampanjasivullemme. Analysoin palautusdataamme tarkemmin avaamalla luvut dokumenttiin sekä brändi- että palautussykohtaisesti. Selvitin palautussyiden perusteella suurimpia haasteitamme kaupassamme ja kokosin ne lukujen kanssa yhteen, jotta pääsemme hyödyntämään tietoa asiakaspolun kehitystyössämme.

Perjantai 19.11.2021

Aloitin päiväni hoitamalla muutamat brändiviestintä ja -sopimus tehtävät lomalle jääneen toimitusjohtajamme pyynnöstä. Aloitin kuukausittaisten myyntiraporttiemme tekemisen. Edellisen viikon kannattavuuslaskelmien selvittelyn pohjalta päätin muuttaa myyntiraporttien

tekemiseen käyttämää omaa seurantaani. Raportoin seurantaan aiempaa tarkemmin eritellyt luvut toimitusmaksuista, palautuksista, alennuksista sekä muista raportointiin vaikuttavista asioista.

Viikko 9 - yhteenveto

Asiakaskokemus koostuu asiakkaan ja organisaation vuorovaikutuskohdista eli kosketuspisteistä. Asiakaskokemus kattaa koko asiakaspolun vaiheet ja ostohetken lisäksi siihen kuuluu kaikki kosketuspisteet ja kokemukset organisaation kanssa ennen ostamista sekä sen jälkeen. Asiakaskokemus on nimensä mukaan kokemus eli se koetaan subjektiivisesti, jonka takia hyvän asiakaskokemuksen kriteerit riippuvat täysin asiakkaan arvoista ja henkilökohtaisista mielipiteistä. Aiheen subjektiivisuus tekee siitä haastavan kokonaisuuden johtaa. (Saarijärvi & Puustinen 2020, osa 1; osa 2.) Jotta asiakaskokemusta voi lähteä kehittämään, asiakaskokemuksen lähtökohtana tulee olla asiakkaat ja niiltä saatu palaute. Tulevan asiakaskokemusprojektimme lähtökohtana onkin asiakaskyselyistä saamamme sanalliset palautteet sekä NPS kyselyn tulokset. Lisäksi otamme huomioon asiakaspalvelutilanteissa sekä sosiaalisessa mediassa esiin tulleet palautteet ja tiedustelut.

NPS eli Net Promoter System on konsulttiyhtiö Bain & Companyn vuonna 2003 kehittämä asiakaslojaaliutta mittaava kyselykaava, joka on sen kehittämisen jälkeen levinnyt ympäri maailmaa yritysten käyttöön. NPS-kyselyssä asiakas vastaa kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä ystäville ja kollegoillesi asteikolla 0-10?” Asteikolla 0-6 vastanneet ovat arvostelijoita, 7-8 vastanneet ovat passiivisia ja 9-10 vastanneet ovat suosittelijoita. NPS:n laskukaava on monien mielestä hyvin ankara ja suosioistaan huolimatta joidenkin mielestä se onkin huono mittari asiakastytyväisyyden mittaamiseen. Kaava antaa pisteitä ainoastaan suosittelijoista, passiiviset vastaajat eivät tuota pisteitä ja arvostelijoiden pisteet vähennetään suosittelijoiden pisteistä (Net Promoter System 2021). Ankaran laskukaavan takia NPS-tulosta pitäisi tarkastella kokonaisuutena eikä vain absoluuttisena numerona, sillä vastausten selvä kehittyminen ei suoraan näy aina lopputuloksessa. Esimerkiksi, jos kaikki vastaajat ovat vastanneet nolla tai kaikki ovat vastanneet kuusi, tulos on sama eli nolla, vaikka tyytyväisyydessä on tapahtunut huima kehitys. Itse koen, että avoimet sanalliset palautteet ovat kaikin tavoin arvokkaampia, sillä niistä saadaan luotettavampaa ja laadukkaampaa tietoa kehityskohteista. NPS:n kaltaiset numeraaliset vastausvaihtoehdolliset kyselyt keräävät kuitenkin huomattavasti enemmän vastauksia, joka tekee siitä myös tärkeän mittarin.

Saarijärven ym. (2020, Miksi asiakaskokemusta tulisi mitata?) mukaan asiakaskokemuksen mittaaminen tulee suorittaa yrityksen kasvun kannalta tärkeimmissä kosketuspisteissä. Tällä hetkellä mittaamme asiakaskokemusta kolmessa eri kosketuspisteessä palautekyselyn avulla. Ensimmäinen mittauspisteemme on nettisivuilla ennen ostotapahtumaa, jossa kysymme, onko

asiakas löytänyt etsimänsä. Vastaukset antavat meille laajasti tietoa siitä, mitä asiakas kokee tarvitsevansa sivuillemme. Seuraavaan kyselyymme pääsee vastaamaan välittömästi ostotapahtuman jälkeen. Tässä kosketuspisteessä mittaamme sivujen käytettävyyttä visuaalisen ilmeen, tuotteen löydettävyyden, tarpeellisten tuotetietojen, hintapisteen sekä maksamisen sujuvuuden osalta. Kolmanneksi mittaamme asiakkaan tyytyväisyyttä tuotteen saapumisen jälkeen. Kyselyssä mittaamme ulkoistetun logistiikan toimivuutta sekä omaa viestintäämme logistiikasta. Muiden kysymysten lisäksi toisessa ja kolmannessa pisteessä käytämme NPS-mittaria. Erityisen kiinnostavaa on seurata NPS luvun kehittymistä suoraan ostotapahtuman jälkeen sekä verrata sitä logistiikan jälkeiseen lukuun. Tämä antaa paljon arvokasta tietoa logistiikan toimivuudesta ja sen kehitystarpeista.

3.10 Viikko 10

Maanantai 22.11.2021

Maanantaina työpäiväni oli samanlainen kuin yleensäkin maanantait ovat. Kävin läpi sähköpostini ja brändiemme uusimmat julkaisut. Lisäksi tänään alkoi usealla brändillä maailmanlaajuisesti Black Week -tarjoukset, joten kävin läpi brändiemme valikoimia ja alennuksia ja varmistin, että hinnat ovat päivittyneet kauppaamme. Lisäksi järjestelin alekategoriat mielenkiintoiseksi ja ajankohtaisiksi. Pidimme jälleen palaverin taustaohjelmamme tuen kanssa. Selvitimme tietyn kauppaa-alustan kanssa tehtyjen integraatioiden toimivuutta ja niiden ongelmia. Yhteistyö heidän kanssaan ei jälleen toiminut aivan meidän suunnitelmiamme mukaan, kirjallisista palautteista huolimatta. Lisäksi maanantaihini mahtuivat viikkopalaverit sekä myyntiraporttien tekeminen.

Tiistai 23.11.2021

Tiistaina koko päiväni meni myyntiraporttien tekemiseen. Korjasin samalla aiemmin täyttämiäni toimitustietoja brändeille. Huomasin, että muutokset raporttien tekemisessä sekä tekemisen seurannassa helpotti ja nopeutti työtäni huomattavasti. Sain hyvin järjestelmällisesti edistyttyä tehtävässä.

Keskiviikko 24.11.2021

Keskiviikkoaamulla sain viimeisetkin myyntiraportit valmiiksi torstaina tehtäviä maksuja varten. Kirjoitin huomiseksi valmiiksi raportteja koskevat sähköpostit ja merkkasin ne järjestelmällisesti lähetettäväksi huomenna. Koin, että uusi järjestelmäni toimi paremmin kuin aiempi ja järjestelmällisyys rauhoitti työtä ja mieltäni. Raporttien jälkeen tein muutamia nopeampia tehtäviä kauppaamme liittyen, kuten päivitin navigaation ja loin tuotekategorian viikonlopun kampanjaa varten. Lisäksi esittelin viime viikolla tekemäni analyysin palautuksista

tiimini jäsenille ja mietimme yhdessä, miten siitä saatava informaatio on parhaassa mahdollisessa muodossa.

Torstai 25.11.2021

Torstaina aloitin päiväni maksamalla brändeillemme heidän komissionsa menneen kuukauden myynneistä. Opiskelin applikaation käyttöä, jonka tarkoitus on auttaa tulevaisuudessa muokkaamaan tuotteita massana yksittäisen tuotteen muokkauksen sijaan. Olemme jo pitkään kehittäneet massamuokkausohjelmaa ja etsineet toimivia vaihtoehtoja sille, mutta tähän mennessä kaikki ovat toimineet meidän toiveisiimme nähden hyvin heikosti.

Perjantai 26.11.2021

Kävin perjantaina läpi tuotteidemme variantteja ja yhtenäistin ne kaupпамme mukaisiksi. Siistin kauppaa poistamalla sieltä vanhoja kampanjasivuja ja turhia kategorioita. Lisäksi kävin läpi valikoimaamme ja järjestelin kauppaa ajankohtaiseksi. Kävin läpi asiakaspalautteitamme sekä NPS-tuloksiamme ja tein niistä koosteen tulevaa asiakaspolun kehittämisprojektia varten.

Viikko 10 - yhteenveto

Asiakaskokemus on yksi tärkeimpiä yrityksen kilpailukeinoja tänä päivänä. Saarijärvi ja Puustinen (2020, luku 1) jakaa kirjassaan yritykset karkeasti kahteen eri ryhmään, asiakaslähtöisiin sekä tuote- ja tuotantolähtöisiin organisaatioihin. Asiakaslähtöisessä organisaatiossa toiminnan rakennus lähtee asiakkaan tarpeista ja toiveista, ja sitä on mahdollista muokata nopeasti markkinatilanteen muuttuessa. Sen sijaan tuote- ja tuotantolähtöinen organisaatio pystyy tehostamaan tuotantoansa standardoimalla sitä. Molemmilla organisaatioilla on omat vahvuutensa eikä toinen näistä ole automaattisesti parempi tai oikea tapa toimia, mutta nykymarkkinassa asiakaslähtöinen yritys malli on ehdottomasti nostamassa suosiotaan. (Saarijärvi ym. 2020, luku 1.) Jatkuvasti kasvavassa markkinassa asiakkaalla on varaa valita useammasta eri kilpailijasta jopa täysin saman tuotteen kohdalla. Tällöin asiakaskokemus on äärimmäisen tärkeä kilpailukeino yritykselle, joka haluaa kasvattaa omaa asiakaskuntaansa ja saada asiakkaat palaamaan uudestaan ja uudestaan.

Edellisen viikon yhteenvedossa kerroin asiakaspolun muodostuvan erilaisista kosketuspisteistä asiakkaan ja organisaation välillä. Kosketuspisteet eivät ole kaikki organisaation itse hallitavissa olevia tapahtumia, vaan niitä ovat myös esimerkiksi kumppanin toteuttamat, asiakkaan omistamat sekä sosiaaliset ja ulkoiset kosketuspisteet (Saarijärvi ym. 2020, luku 2). Olemme nostaneet asiakaspalautteiden pohjalta tärkeimmiksi asiakaskokemuksemme kehityskohteiksi ostohetken jälkeiset kosketuspisteet eli toimituksen ja palautuksen. Monet

asiakkaiden esiin tuovat haasteet liittyvän kuljetusfirmoihimme sekä toimitusten että palautusten osalta. Logistiikkafirmat ovat yksi esimerkki kumppanin toteuttamasta kosketuspisteestä. Kumppanin toteuttamat kosketuspisteet eivät ole täysin yrityksen omassa hallinnassa, mutta niiden vaikutusta asiakaskokemukseen voi vaikuttaa kehittämällä toimintaa yhdessä kumppanin kanssa tai kilpailuttamalla toiminta parhaaseen vaihtoehtoon (Saarijärvi ym. 2020, luku 2).

4 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä tavoitteenani oli syventyä tutkimaan omaa työntekoani ja työprosessejani päiväkirjaraportoinnin avulla sekä syventyä viikoittain eri teemoihin, joita viikon aikana nousi työssäni esiin. Kymmenen viikon raportoinnin aikana olen päässyt kehittämään monipuolisesti työtehtäviini liittyviä teemoja sekä reflektoimaan omaa toimintaani työntekijänä. Prosessina päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen toimi minulla hyvin ja sopi mainiosti tilanteeseeni erityisesti työni takia, kuten arvelinkin. Projektin tempo oli nopea, mutta siinä oli helppo pysyä mukana, sillä aiheeseen tuntui mukavalta syventyä. Silloinkin kun kirjoittaminen puudutti, sain motivaatiota siitä, että tämä työ kehittää minua oikeasti työntekijänä ja hyödyn oppimistani taidoista tulevaisuudessa.

Aloittaessani opinnäytetyötäni en halunnut valita valmiiksi viikoittaisia läpikäytäviä teemoja, koska mielestäni viikoittaisesta työskentelystäni ei pysty erottelemaan teemoja tarpeeksi selkeästi. Lopulta kuitenkin etsin jokaisesta viikosta jonkin teeman syvempään käsittelyyn, jotta pystyin syventymään yhteen asiaan kerralla kunnolla. Usein viikkoni sisälsi niin paljon eri teemoja, että kaikkiin aiheisiin syventyminen ei olisi ollut tässä työssä tarpeen mukaista.

Opinnäytetyöprojektini aikana kävin teemoissani läpi erityisesti työn kuormittavuuteen liittyviä aiheita, jotka ovat nousseet omassa työssäni esiin johtuen työni itsenäisestä luonteesta sekä etätyöskentelystä. Työuraani vasta aloittelevana työntekijänä täysin etänä työskentely luo omia haasteitaan työprosessien ja työrutiinien opetteluun. Etätyöskentely jättää paljon oppimista työntekijän oman aktiivisuuden ja kehittymisen varaan, siinä missä läsnäytötä tekevillä on mahdollisuus saada aktiivisemmin tukea esihenkilöiltään sekä kokeneemmilta kollegoiltaan. Opinnäytetyöni aikana reflektoin paljon omia työskentelytaitojani ja sain uusia oppeja muun muassa työn priorisoinnista, ajanhallinnasta sekä palautumisen tärkeydestä. Ihmiset oppivat uusia taitoja sekä työtehtävissään että omassa työskentelytaidoissaan jatkuvasti läpi uransa, eikä täydellisiä työskentelytaitoja voi määritellä niin, että voisi sanoa olevan valmis kehityksessään. Koen, että olen saanut opinnäytetyöprojektin aikana hyvin teoriapohjaa aiheeseen ja olen sitä kautta löytänyt omista työskentelytavoistani kehitettäviä asioita, joita pääsen tulevaisuudessa harjoittelemaan lisää.

Olen kehittynyt projektini aikana paljon järjestelmällisyydessäni. Olen opetellut käyttämään listoja ja työkaluja, joiden avulla pienemmätkin työtehtävät kirjataan ylös ja tehdään yksi kerrallaan pois listalta. Asioiden järjesteleminen listoihin auttaa tehtävien muistamisen lisäksi niiden priorisointia. Tässä minulla on kuitenkin vielä paljon opittavaa, jotta saan järjestelmällisyyden rutinoitua ja tulemaan selkärangasta. Opinnäytetyöprojektistani olen kuitenkin saanut vankan teoriapohjan työskentelytaitojeni ja järjestelmällisyyteni kehittämiseksi, jota pääsen jatkamaan projektin jälkeen.

Työtehtäviini liittyen olen erityisesti kehittänyt erilaisia dokumentteja, joiden avulla kaikki tarvittavat tiedot löytyvät yhdestä paikasta ja ne ovat aina ajan tasalla, joka helpottaa sekä omaa että kollegoideni työtä. Yrityksen kasvun myötä tapahtuvat muutokset prosesseissa ja henkilöstössä ovat aiheuttaneet muutoksia myös omissa työtehtävissäni, jonka takia olen muokannut omia prosessejani aina tarpeen vaatiessa. Tämän lisäksi tavoitteenani on tehdä omasta työstäni mahdollisimman tehokasta, jonka takia pyrin aina optimoimaan omat prosessini kuntoon. Opinnäytetyöprojektini aikana olen ottanut käyttöön ja kehittänyt useampia raportointi- ja dokumentointijärjestelmiä, joiden kehittämistä jatkan vielä projektin jälkeen. Uusien raportointijärjestelmien käyttöönottoon tarvitsee myös luoda omat rutiininsa ja raportointisysteemi pitää käydä läpi jokaisen tiimin jäsenen kanssa, jonka panosta raportointiin tarvitaan. Kehitystyö jatkuu siis muiden yritysten jäsenten kanssa yhteistyössä.

Yksi päätavoitteistani työnantajani puolelta oli viedä työtäni datalähtöisemmäksi, jota olen päässyt kehittämään muun muassa asiakaskokemuksen kehittämisprojektissa palaute- ja palautusraportoinnin kautta. Raportointien kautta pääsemme syventymään oikeisiin asiakkaiden kokemuksiin ongelmiin ja näin kehittämään toimintaa oikeista paikoista.

Suurin muutos työni aikana on tapahtunut työntekotavoissani ja sitä kautta henkisen hyvinvoinnin puolella. Käytyäni läpi teoriaa jaksamisesta, työn ja vapaa-ajan erottamisesta etätöissä sekä työn kuormittavuuden hallinnassa, olen opetellut huolehtimaan henkisestä hyvinvoinnistani paremmin. Olen kehittänyt itselleni rutiinin kuntosalilla käymisestä sekä aamupalan rauhallisesta syömisestä ennen työpäivän aloittamista. Ruokatauoilla olen siirtynyt pois tietokoneen äärestä ja illalla olen tehnyt työni loppuun, jonka jälkeen olen sulkenut tietokoneen ja aloittanut vapaa-ajan tietoisesti. Tässä on tapahtunut selkeä muutos, vaikkakin edelleen on ollut päiviä, jolloin olen syönyt lounaan palaverin aikana ja vilkuillut sähköpostia illalla. Rutiinit, tauot ja urheilu ovat helpottaneet koulun ja työn yhdistämistä erityisesti pimeässä marraskuussa ja tästä oppineena jatkan omien rutiinien kehittämistä myös jatkossa. Lisäksi henkisen hyvinvoinnin puolella olen oppinut lukemaan omia väsymyksen merkkejä sekä väsymyksen tai stressin ilmetessä etsimään niille tekijät. Olen oppinut tunnistamaan suurimpia riskitekijöitäni väsymykselle ja stressille ja sitä kautta myös hallitsemaan niiden syntymistä.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyöprojekti antoi minulle paljon eväitä tulevaisuuteen kehittää itseäni työntekijänä, asiantuntijana sekä ihmisenä. Itsensä reflektointi niin omissa vahvuuksissaan kuin heikkouksissaan puolueettomasti on useimmille vaikeaa, kuin myös minulle. Tämä projekti on kuitenkin saanut minut haastamaan itseni tutkimaan omaa itseäni, joka on ollut minulle haaste erityisesti omien hyvien puolieni löytämisen osalta. Kuten aiemmin tässä kappaleessa kirjoitin, koen suurimmaksi hyödyksi tästä projektista kasvun henkisen hyvinvoinnin puolella ja eväistä sen kehittämiseen tulevaisuudessa. Jatkuvasti vaativammassa ja nopeatempoisemmassa työmaailmassa kyky tunnistaa ja säädellä omia voimavarojaan on avain henkiseen hyvinvointiin.

Lähteet

Painetut

Berlin, S. 2019. Palkitseva työ. Viro: Kauppakamari.

Fäldt, S. 2019. Nauti työstäsi! Naisen voimakirja työelämään. Latvia: Livonia Print.

Helander, M., Levä, L. & Saksela-Bergholm, S. 2017. Työaikakirja. Juva: Bookwell Digital.

Huutilainen, M. & Moisala, M. 2018. Keskittymiskyvyn elvytysopas. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 4. painos. Porvoo: WS Bookwell.

Järvinen, P. 2001. Onnistu esimiehenä. Alma Talent Oy.

Kuikka, P. & Paajanen, T. 2015. Työstä ja tarkkaavaisuudesta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... Työhyvinvointitaitojen kirja. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Nurmi, H. 2020. Työuupumuksen itsehoito. Helsinki: Duodecim.

Paul, G. 2020. Etätyökirja. Suomentaja Laura Haavisto. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Aura & Co.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. 3. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sähköiset

Bain & Company. 2021. Net Promoter System.
<https://www.netpromotersystem.com/about/>

Huutilainen, M. & Saarikivi K. 2018. Aivot työssä. E-Kirja. Otava.

Kaltainen & Hakanen. 2021. Miten Suomi voi? -tutkimus. Työterveyslaitos. Viitattu: 25.11.2021 <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/miten-suomi-voi/>

Larjovuori, R., Kinnari, I., Nieminen, H. & Heikkilä-Tammi, K. (2021). TEOT-hanke. Tampereen yliopisto.

Melvin, M. 2019. SEO Split Testing. Dr. Michael C. Melvin.

Määttä, E. & Määttä, K. 2021. Arjen lean. E-Kirja. Otava.

Ries, E. 2011. The Lean Startup. E-Kirja. New York: Crown Business.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. E-kirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

Suomen Digimarkkinointi. 2021. Mitä on A/B-testaus. Viitattu 25.11.2021

<https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/mita-ab-testaus>

Työturvallisuuskeskus. 2021. Keinoja työn kuormittavuuden hallintaan. Viitattu 30.10.2021

https://ttk.fi/opaat_ ja_ohjeet/digijulkaisut/keinoja_tyon_kuormittavuuden_hallintaan

Työuupumus (burnout). Terveyskirjasto. 2018. Lääkärikirja Duodecim. Työterveyspsykologi

Kirsi Ahola, psykiatrian erikoislääkäri Katinka Tuisku ja työterveyshuollon erikoislääkäri

Helena Rossi. Viitattu 4.9.2021 <https://www.terveyskirjasto.fi/>

Uusitalo-Arola, L. 2019. Uuvuksissa. E-kirja. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät	11
Kuvio 2: Onboarding prosessi	31

Taulukot

Taulukko 1: Eisenhowerin matriisi (Määttä & Määttä 2021, Ajankäytön priorisointi)	22
---	----