

Tuottavuutta asioita järkeistämällä

-

häiriöt toimihenkilötyössä

EK – STTK tuottavuusryhmä

EK – YTN tuottavuusryhmä

Työtehoseura

Työterveyslaitos

Taustaa

- EK-STTK –tuottavuustyöryhmän toimeksiannosta
- Toimihenkilötyön häiriötekijöiden esikartoitus
- Toteuttajana Työtehoseura, EK-STTK tuottavuustyöryhmä ja Työterveyslaitos
- Esikartoitus vuonna 2012
 - 27 eri toimialaa, muun muassa teknologiateollisuus, finanssiala, kemianteollisuus, televiestintä, palveluala
 - Vastaajia noin 2.200 toimihenkilöä
 - Toteutettiin Ammattiliitto Pron jäsenkentässä

Aineisto on tehty käytettäväksi työpaikoilla

Määritelmiä

Keskeytys


on käynnissä olevan työn tekemisen keskeytymistä.

- *Voi olla hyödyllinen tai haitallinen*

Häiriö

on työn tekemistä häiritseväksi koettu ennalta arvaamaton tapahtuma.

- *On haitallinen*

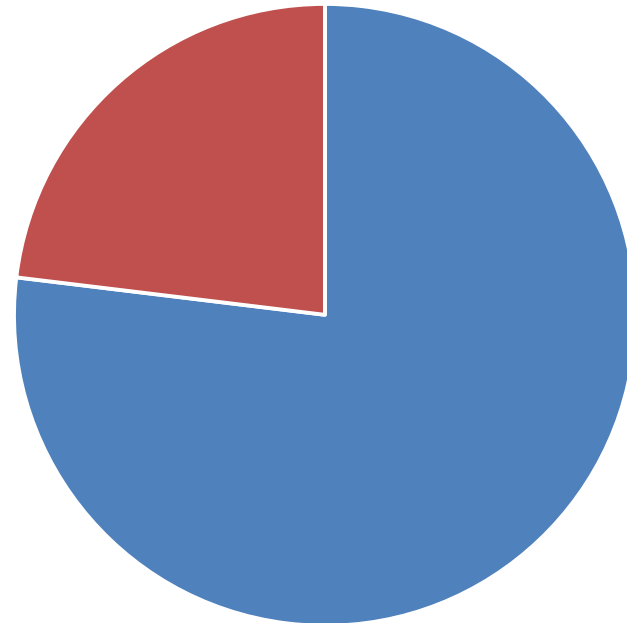


Minkälainen häiriö ei aiheuta keskeytystä?

Keskeytysten määrät

Keskeytys voi olla häiriö tai sen vuoksi joutuu vaihtamaan työtehtävää

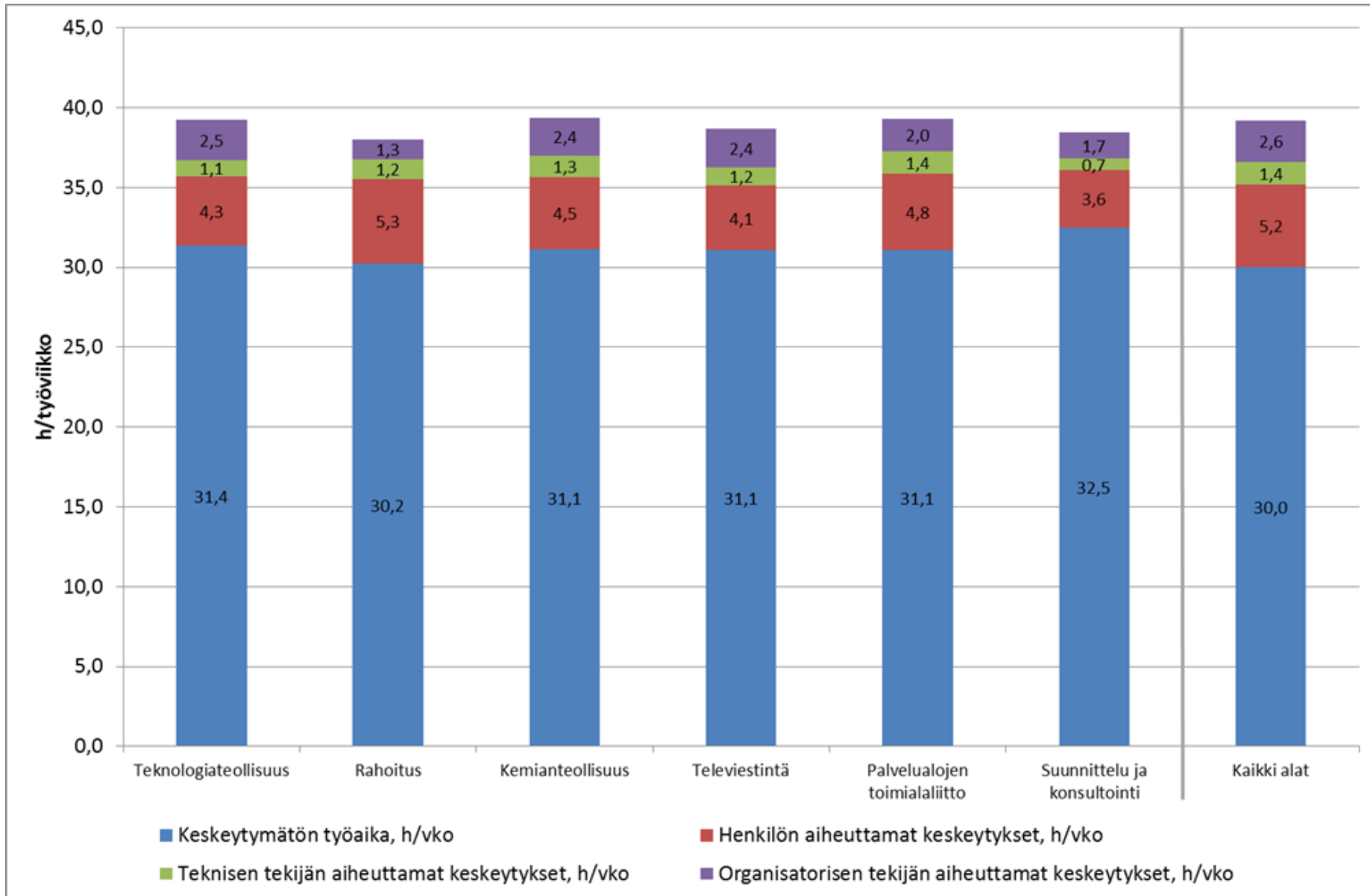
- Toisen henkilön toiminta
- Organisoinnista johtuvat tekijät
- Tekniikasta johtuvat
- Keskeytymätön työaika on keskimäärin n. 30 tuntia viikossa



■ Keskeytymätön työaika

■ Keskeytykset, "silppu"

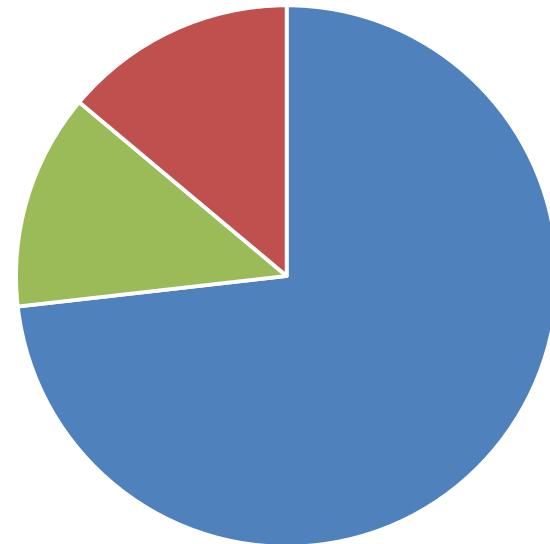
Neljännes työajasta kuluu keskeytyksiin



Häiriöiden määrät

Häiriöt keskimäärin n. 6 tuntia viikossa

- Organisatoriset tekijät, n. 3 tuntia viikossa
- Toisesta henkilöstä aiheutuvat häiriöt, n.1,5 tuntia viikossa
- Tekniset häiriöt n. 1,5 tuntia viikossa



- Toimenkuvan mukaiset työt
- Toimenkuvaan kuulumattomat työt
- Häiriöt

Noin 5 tuntia viikossa
"toimenkuvaan"
kuulumatonta työtä

Häiriöiden syitä

- Tiedon ja päätöksen puuttuminen
- Tiedon etsiminen
- Epäselvät tavoitteet ja toimenkuvat
- Kehittymättömät työprosessit
- Toisen henkilön tekemätön työ
- Kokousvalmistelun puutteellisuus

Häiriöt keskimäärin n. 6 tuntia viikossa

- Organisatoriset tekijät, n .3 h/vko

- Esimies, alainen, kollega
- Organisaation ulkopuolinen taho

- Toisesta henkilöstä aiheutuvat häiriöt, n. 1,5 h/vko

- Laiteongelmat
- Ohjelmisto-ongelmat
- Järjestelmäongelmat

- Tekniset häiriöt n. 1,5 h/vko

Häiriöiden merkityksestä

- Jos häiriöitä pystytään vähentämään neljänneksellä
↓
- Tehollinen työaika lisääntyy n. 1,5 tuntia viikossa
↳ 1,5 työviikkoa vuodessa
- Vastaisi suunnilleen samaa kuin, että toimihenkilöillä ei olisi sairauspoissaoloja lainkaan.



Häiriöiden vähentämisen hyödyt

Vähentää

- Turhaa työtä
- Laatuongelmia
- Sairauspoissaoloja
- Työpäivän venymistä
- Vaihtuvuutta
- Kiirettä
- Ristiriitoja

Lisää

- Työn sujuvuutta
- Työhyvinvointia
- Työssä jaksamista
- Työn tuloksellisuutta
- Kilpailukykyä
- Motivaatiota
- Toimitusvarmuutta

Häiriöitä vähentäviä hyvän työn ominaisuuksia



Häiriöiden poistaminen – organisatoriset häiriöt

- Organisatoriset häiriöt haittaavat työnkulkua ja ovat puolet häiriöiden kokonaismäärästä
- Selkeä vastuun- ja työnjako
 - Vastuunoton ja valtuuksien puute
 - Varahenkilöjärjestelyt
- Selkeät toimintaprosessit
 - Tekemätön työ, puuttuva tieto, puuttuvat päätökset
 - Yhteiset toimintatavat
 - Järjestys: tietojen löydettävyys, arkistointi
- Toimivat kokouskäytännöt
 - Kokousten valmistelu ja kokousten pituus: tarkoitus, asialista, aikataulu ja muistio
- Toimivat raportointikäytännöt
 - Rutiinit ja lomakkeet mahdollisimman yksinkertaisia

Häiriöiden poistaminen – tekniset välineet

- Tekniset häiriöt koetaan osuuttaan suurempana ongelmana, harmitus suurempi
- Laitteiden ja ohjelmistojen käytettävyys
 - Käyttöönotto -> koulutus ja tuki
 - Osaamisen puutteet -> koulutus
 - Laitteiden ja ohjelmistojen ominaisuuksien hyödyntäminen
 - Puhelinliittymien ongelmat
 - Yksinkertaiset häiriötekijät (jatkojohto, projektorivika, ohjelman vika)
 - Käyttötuki (laatu ja vasteajat)
- Työympäristötekijät
 - Ääniympäristö, terminen ympäristö, sisäilma
 - Avokonttori

Häiriöiden poistaminen – henkilöstä johtuvat häiriöt

- Toimistokuukkali
 - Toisen henkilön työajan väärinkäyttö työhön liittymättömiin asioihin
 - Kohteliaasti oikeaan tapaan ohjaaminen
- Itsensä johtaminen
 - Oman työpisteen järjestys ja siisteys
 - Kalenterin, puhelimen ym. hallinta
- Rauhantunnit
 - Ei saa häiritä -kyltti
 - Kokoukseton päivä
- Työtila
 - Oma huone, jaettu huone, avokonttori
- Oman tunnon kysymys: oletko itse häiriöiden aiheuttaja?



Työpaikan säännöt
ja toimintatavat

Mitä tekisit iltapäiväkahvin jälkeen???

Joka päivä menee
vajaa kaksi tuntia
häiriöihin ja muuhun
toimenkuvaan
kuulumattomaan

Työpäivä venyy
tarpeettomasti
häiriöiden johdosta



Työkaluja

- Työprosessien määrittäminen ja selkiinnyttäminen
- Toimenkuvien, valtuuksien ja vastuiden täsmentäminen
- Oman työn kehittäminen
- Lean myös toimihenkilötyössä
 - Arvovirta-analyysi
 - Kaizen-kehitysryhmätyö
- Tietojärjestelmät
- Tiedonkulku
- Etäkokoukset



“Sellaista työelämää ei ole, joka voisi henkisesti hyvin, jos työt eivät luista tai työ on tuottamatonta.”

Organisaatiopsykologi Pekka Järvinen

Kalvosarjan tekijät: EK-STTK tuottavuustyöryhmä

Tapio Toivonen

Jari-Pekka Suokas

Jukka Tiihonen

Juha Myllyntausta

Liljan-Kukka Runolinna