

Jenni Siekkinen

TILITOIMISTON PEREHDYTTÄMISOPAS

Opinnäytetyö

Tradenomi AMK

Liiketalouden koulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Tradenomi
Tekijä/Tekijät	Jenni Siekkinen
Työn nimi	Tilitoimiston perehdyttämisopas
Toimeksiantaja	Tilitoimisto
Vuosi	2022
Sivut	58 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja	Kristiina Kinnunen

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää pohjoissuomalaiselle tilitoimisto yritykselle perehdyttämisopas. Perehdyttämisoppaaseen kerättiin kattavasti yrityksen käytäntöjä ja toimintatapoja, jotta uuden työntekijän on helppo oppaaseen tutustumalla saada käsitys yrityksen tavoista ja käytänteistä. Opinnäytetyön sisältöä rajattiin niin, että perehdyttämisoppaaseen kirjattiin vain yrityksen toimintatavat ja perustyötehtävien kuvaukset. Pois jätettiin työtehtävien erikoistilanteet sekä ohjelmistojen ohjeistukset. Opinnäytetyössä paneuduttiin perehdyttämiseen, toiminnan kehittämiseen ja laatuun tilitoimiston näkökulmasta.

Työn tutkimusongelmia olivat seuraavat: Mitkä ovat yrityksen yleiset toimintatavat ja käytännöt, joita uuden työntekijän täytyy oppia? Millaisilla toimintavoilla varmistetaan työn laatu? Näihin ongelmiin vastausta selvitettiin haastatteleamalla yrityksen työntekijöitä. Johtoa haasteltiin yksilohaastatteluin ja muita työntekijöitä ryhmähaastattelun avulla. Lisäksi käytettiin dokumenttianalyysiä, jolla tutkittiin yrityksen jo olemassa olevia ohjeistuksia ja niiden ajantasaisuutta.

Tuloksina saatiin selville paljon erilaisia käytäntöjä, toimintatapoja ja ohjeistuksia, joiden pohjalta opasta oli helppo ja hyvä alkaa rakentamaan. Saatiin myös selville erilaisia tapoja, joilla tilitoimisto tuottaa ja huolehtii laadukkaasta palvelun tuottamisesta. Näiden avulla saatiin luotua kattava tilitoimiston perehdyttämisopas sekä sivutuotteena yritykselle syntyi myös joitain kehittämissuhteita.

Johtopäätöksinä voitiin tulkita, että yrityksessä oli pääpiirteittäin otettu huomioon kaikki oleelliset asiat ja näihin oli luotu selkeät ohjeet, jotka olivat kaikkien työssä olevien työntekijöiden tiedossa, mutta joissain ohjeistuksissa ja toimintatavoissa oli vielä puutteita, joihin kehitettiin ratkaisuja. Lisäksi joitain satunnaisia asioita oli jäänyt joillekin aloittaneille työntekijöille kertomatta tai jäänyt perehdytyksessä huomiotta. Tämän vuoksi perehdyttämisopas tulikin tarpeeseen. Perehdyttämisoppaasta tulee yrityksen uusi työkalu. Opas jätetään muokattavaan muotoon, ja kun uusia käytäntöjä ja toimintatapoja ilmenee tai jokin muuttuu, voidaan opasta päivittää.

Asiasanat: perehdyttäminen, työhyvinvointi, laatu

Degree title	Bachelor of Business Administration
Author	Jenni Siekkinen
Thesis title	Induction manual for new employees at an accounting firm
Commissioned by	Accounting company
Time	2022
Pages	58 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Kristiina Kinnunen

ABSTRACT

The aim of the thesis was to develop an orientation guide for a Northern Finland accounting firm. The purpose of the orientation guide is to help the new employees to understand the company's policies and procedures. The topic was limited so that special situations and software instructions were left out. The thesis focused on the quality of the accounting firm, the development of operations and orientation.

The research problems were: what are the company's general operating methods and key elements of a job that a new employee must learn? What operational powers are used to ensure the quality of work? In the research section, these were investigated through interviews and document analysis. Individual interviews were used for management and employees were interviewed in groups. Document analysis was used to determine the up-to-datedness of the company's existing instructions.

A lot of information was collected, and a comprehensive orientation guide was created from the information obtained. In addition, with the help of the interviews, some development proposals were also made. The conclusions could be interpreted that the company had generally taken into account all the essential issues and had created clear instructions for these, which were known to all employees at work, but there were still shortcomings in some of the instructions and methods of operation, for which solutions were developed. The induction guide will become a new tool for the company. The guide remains in an editable format and can be modified whenever new issues arise.

Keywords: introduction, quality, work well-being

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN	5
2.1	Perehdyttämisen hyödyt ja perehdyttämisen aloittaminen	5
2.2	Perehdyttämistavat ja perehdyttämisen seuranta	6
2.3	Ihmisen huomioiminen perehdytyksessä	8
2.4	Laki määrää perehdyttämisestä	10
3	TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA LAATU	10
3.1	Muuttuva työelämä	11
3.2	Työyhteisön kehittäminen	12
3.3	Laadun määritelmä ja laatu tilitoimiston näkökulmasta	15
3.4	TAL-STA-kriteerit	17
3.5	KLT- ja PHT-pätevyudet	20
4	TOIMEKSIANTAJA TILITOIMISTO	20
4.1	Toimeksiantaja, sen toiminta ja toimintaympäristö	21
4.2	Toiminnan vertailua käsiteperustassa esitettyyn teoretietoon ja malleihin	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
5.1	Laadullinen tutkimus ja tapaustutkimus	23
5.2	Haastattelu	24
5.3	Ryhmäkeskustelu	25
5.4	Dokumenttianalyysi ja tietosuojatutkimus	26
5.5	Tutkimusaineiston kerääminen	27
5.6	Aineiston analysointimenetelmät	28
5.7	Aineiston analysointi	30
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	31
6.1	Perehdyttäminen ja työyhteisön toimintatavat	31
6.2	Laatu toimeksiantajan näkökulmasta	34

6.3	Perehdyttämisopas	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
7.1	Tulosten pohdinta	36
7.2	Kehittämisehdotukset	38
7.3	Luotettavuuden arviointi.....	39
8	LOPUKSI	41
	LÄHTEET.....	43

LIITTEET

Liite 1. Ryhmäkeskustelu 20.10.2022

Liite 2. Haastattelu 20.10.2022

Liite 3. Tietosuojailmoitus

Liite 4. Perehdyttämisoppaan sisällysluettelo

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on perehdyttämisopas tilitoimistolle. Työn toimeksiantajana on pohjoissuomalainen tilitoimisto. Aihe valikoitui siitä syystä, että toimeksiantaja ehdotti kyseistä aihetta, koska heillä on tällaiselle oppaalle tarvetta.

Monesti kun uutta työntekijää perehdytetään, tulee uutta asiaa paljon. Perehdyttäjä on monesti kokenut työntekijä, jolle nämä asiat käyvät rutiinilla. Saattaa olla, että joku hänestä itsestään selvältä tuntuva asia jää sanomatta, koska hän ei edes huomaa, että tätä tarvitsee erikseen kertoa. Uudelle työntekijällä uutta tietoa tulee todella paljon, joten kaikki ei aina ensimmäisellä kertomisella todennäköisesti jää mieleen. Etätyöskentelyn lisääntyessä myös useammin tulee tilanteita, ettei vieressä olekaan työkaveria, jolta varmistaa asioita. Perehdyttämisopas on näissä tilanteissa oiva työkalu, koska tähän on koottu oleelliset asiat yrityksen toiminnoista. Oppaasta on helppo käydä tarkistamassa, jos jokin asia ei jäänyt mieleen tai ei tiedä, kuinka jossakin tilanteessa kuuluu toimia.

Tavoite on saada aikaan kattava perehdyttämisopas uuden työntekijän avuksi sekä laadun varmistamiseksi yrityksen toimintatapoihin ja käytänteisiin tutustuttaessa. Tutkimusongelmia ovat seuraavat: Mitkä ovat yrityksen yleiset toimintatavat ja käytännöt, joita uuden työntekijän täytyy oppia? Millaisilla toimintavoilla varmistetaan työn laatu? Työstä on rajattu pois erikoistilanteet sekä järjestelmien ohjeistukset. Erikoistilanteita on niin paljon ja ne ovat niin tapauskohtaisia, ettei niitä ole kannattavaa ottaa mukaan tähän oppaaseen. Ohjelmistoille taas on olemassa jo omat ohjeistuksensa, joten siitä syystä ne on rajattu oppaasta pois.

Tutkimuksellinen lähestymistapa aiheeseen on laadullinen tapaustutkimus. Tutkimuksessa käsitellään, mitkä asiat kannattaa kirjata oppaaseen ja miten ajan tasalla olemassa olevat ohjeistukset ovat, jotta aikaan saadaan ajantasainen ja kattava teos. Tutkimusmenetelminä käytetään haastatteluja ja dokumenttianalyysiä. Tutkimusmenetelmät valikoituivat sen mukaan, mitkä sopivat aiheeseen parhaiten. Aihe on melko työpaikkakohtainen ja koskee läheisesti

vain tämän työpaikan käytäntöjä, joten parasta ja yksityiskohtaisinta tietoa saadaan siellä työskenteleviltä henkilöiltä.

Esimiehiin käytetään yksilöhaastattelua ja työntekijöihin ryhmäkeskustelua. Yksilöhaastattelut valittiin esimiehille siitä syystä, että he lopulta päättävät, mitä oppaaseen haluavat ja heiltä halutaan yksilöllisempää tietoa ja näkökulmia asioista. Työntekijät ovat puheliaita ja kertovat avoimesti mielipiteitään, joten heidät on hyvä saada saman pöydän ääreen. He keskusteluissaan ruokkivat toisiaan ja näin parhaat ideat tulevat esiin. Dokumenttianalyysi valikoitui tekniikaksi siitä syystä, että yrityksellä oli olemassa tiettyihin asioihin jo ohjeistuksia, joten nämä käydään läpi ja selvitetään, kuinka ajan tasalla nämä ovat ja kuinka näitä voidaan hyödyntää oppaassa.

Opinnäytetyön teoria-aiheita ovat perehdyttäminen sekä toiminnan kehittäminen ja laatu. Perehdyttäminen valikoitui siitä syystä, että opas tehtiin avustamaan työntekijöiden perehdyttämisessä. Näin ollen on tärkeää hankkia tietoa kyseisestä aiheesta, jotta vastaus ongelmaan löytyy parhaiten. Toisena aiheena käsitellään toiminnan kehittämistä henkilöstön näkökulmasta sekä laatua, joka juontaa juurensa siitä, että oppaan avulla yrityksen toiminta kehittyy ja näin laatu paranee. Lisäksi oppaassa käydään läpi tilitoimiston perustyötehtäviä, jotka linkittyvät selkeästi tilitoimiston asiakkailleen tuottamaan laatuun. Tämän takia teoriaosiossa tarkastellaan myös tilitoimiston laatu näkökulmaa.

Keskeisiä käsitteitä työssä on *laatu*. Laatua voidaan määritellä eri tavoilla. Kuten esimerkkinä ISO 9000 -standardi määrittelee, että laatu toteutuu, kun kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset (Lecklin 2006, 20). Toinen keskeinen käsite on *perehdytys*. Perehdytystä ovat kaikki ne toimenpiteet, joilla työntekijä saadaan osaksi työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat tehtävänsä (Joki 2021, 85).

2 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkea sitä, millä tavoin työntekijä saadaan oppimaan työtehtävänsä ja sopeutumaan työpaikan sääntöihin ja työyhteisöön. Perehdyttämistä tarvitaan silloin, kun kyseessä on uusi työntekijä, tai vanhan työntekijän toimenkuva yrityksessä muuttuu tai työntekijä palaa pitkältä vapaalta, esimerkiksi perhevapaalta tai ulkomaan komennukselta. (Joki 2021, 85–86.) Ennen pidettiin tärkeänä opastaa työntekijälle vain tämän välittömät työtehtävät, eikä organisaatioon ja työyhteisöön perehdyttämistä pidetty olennaisena asiana. Nykyään pidetään tärkeänä, että työntekijä tuntee myös organisaation, jossa työskentelee. (Onnismaa 2010, 88.)

2.1 Perehdyttämisen hyödyt ja perehdyttämisen aloittaminen

Perehdyttäminen vie perehdyttäjältä aikaa, mutta hyvä perehdytys maksaa itsensä takaisin, kun työntekijä kykenee itsenäisesti hoitamaan työtehtävänsä ja olemaan tuottava työntekijä. Kun perehdytys tehdään kunnolla, oppii työntekijä tehtävänsä kunnolla ja virheiden määrä vähenee, eikä niiden korjaamiseen tarvitse käyttää aikaa. (Joki 2021, 85.) Virheet, onnettomuudet ja tapaturmat vähenevät, kun perehdytys on tehty hyvin. Työntekijän stressi vähenee ja työn tehokkuus ja laatu paranevat, kun työntekijä tietää mitä häneltä odotetaan. (Perehdyttäminen 2021.) Työterveyslaitos on tutkinut, että työntekijän epä tietoisuus siitä, miten tulee toimia ja mihin pyrkiä, sekä mitä on odotettavissa, kasvattaa merkittävästi sydänkohtausriskiä (Onnismaa 2010, 88). Hyvällä perehdytyksellä saadaan sitoutuneempia työntekijöitä ja työntekijöiden vaihtuvuus pienenee (Human Resources in The Food Service and Hospitality Industry 2015, 12).

Uuden työntekijän tuloon on hyvä varautua jo ennen kuin työntekijä on aloittanut, ettei aikaa mene hukkaan, sitten kun työntekijä on tullut. Työn tarpeiden mukaan täytyy tehdä erilaisia valmisteluja. Esimerkiksi työvaatteet kannattaa tilata sekä työpiste ja työvälineet hankkia. Jos tunnuksia tai salasanoja tarvitaan ohjelmistoihin, kannattaa ne tilata jo etukäteen. Jos esimies on ajatellut, että muutkin työntekijät osallistuvat perehdytysprosessiin, täytyy esimiehen suunnitella ja sopia näiden työntekijöiden aikataulut niin, että tämä onnistuu

myös heidän osaltaan. Lisäksi voidaan laatia ennalta perehdyttämissuunnitelma, jonka pohjalta perehdyttäminen toteutetaan. (Hyppänen 2013, luku 7: Tehokas perehdyttäminen.)

Hyvä perehdytysuunnitelma vastaa ainakin seuraaviin kysymyksiin: Kuka on vastuussa perehdyttämisestä? Mitä asioita uuden työntekijän kanssa täytyy käydä läpi? Aikataulut, milloin mikäkin asia käydään läpi ja kauan niihin tutustuminen arviolta vie aikaa? Aikataulu on alustava. Ihmiset oppivat asioita eri tahtiin ja aikataulua voidaan muokata perehdytyksen edetessä. Miten perehdyttäminen toteutetaan? Käytetäänkö koulutustilaisuuksia, käytännön työn tekemistä, keskustelua perehdyttäjän tai muun kollegan kanssa, ryhmätyöskentelyä, itsenäistä opiskelua, verkkokursseja, webinaareja tai jotain muita tapoja oppimiseen. Kenelle perehdytys on? Perehdytysuunnitelma on hyvä pitää joustavana, eikä turhaan tehdä siitä hankalaa. Perehdytysuunnitelmaa täytyy päivittää, jotta se vastaa aina sen hetken vaatimuksia. (Eklund 2020.)

Perehdytys aloitetaan keskustelemalla työntekijän kanssa ja tutustumalla tähän. Keskustelussa kerrotaan työntekijälle tämän toimenkuva ja työtehtävät sekä aikataulu. Käydään läpi millä tavalla perehdytys hoidetaan, seuraako perehdytettävä esimerkiksi alussa vierestä ja perehdyttäjä näyttää mallia ja sen jälkeen vaihdetaan toisin päin vai jollain muulla tavalla. Lisäksi perehdytettävälle kerrotaan päivä, jolloin hänen oletetaan selviävän töistään itsenäisesti. Perehdyttämisen laajuus riippuu siitä, kuinka pitkästä työsuhteesta on kysymys, jos on kyse kesätyöntekijästä tai lyhyestä sijaisuudesta ei perehdyttämiseen ole paljoa aikaa käytettävissä. Silloin kannattaa keskittyä vain oleellisimpiin asioihin. Jos on kyse pidempi aikaisesta työsuhteesta, kannattaa perehdyttämiseen käyttää enemmän aikaa. Perehdyttämisen laajuuteen vaikuttaa myös työntekijän tuleva rooli yrityksessä, työkokemus, koulutustausta ja ikä. (Joki 2021, 85–86.)

2.2 Perehdyttämistavat ja perehdyttämisen seuranta

Perehdyttämistyyliä on erilaisia. Esimerkiksi vierihoidoksikin kutsuttu tyyli, jossa esimies tai joku muu työntekijä ottaa uuden tulokkaan siipiensä suojaan ja tulokas saa seurata vierestä aikansa tämän toimia (Onnismaa 2010, 88).

Samankaltaisia tapoja, mutta hiukan poikkeavia, ovat parityöskentely ja mentoriointi. Nämä ovat toimivia tapoja, koska yrityksissä on monesti hiljaista kokemusperäistä tietoa, joka voi siirtyä eteenpäin vain, kun työskennellään kauan yrityksessä työskennelleiden työntekijöiden kanssa. (Hyppänen 2013, luku 7: Tehokas perehdyttäminen.) Kun perehdytys on yhden henkilön varassa, korostuu hänen ajankäyttönsä ja osaamisensa. Laatuperehdyttämisessä vastuu perehdytyksestä on siirretty tiimeille tai työyksiköille. (Onnismaa 2010, 88.)

Kaksisuuntaisessa perehdyttämisessä uudelta työntekijältä voidaan kysellä vinkkejä, kuinka hän tilanteissa toimisi, tai kuinka hän on aiemmissa töissään tilanteet hoitanut ja näin voidaan oppia molemmin päin uusia toimintatapoja. (Hyppänen 2013, luku 7: Tehokas perehdyttäminen.) Yksi oppimistapa on prosessin auki piirtäminen. Perehdytettävä voi piirtää auki jonkin tietyn prosessin ja tästä voidaan keskustella yhdessä. Näin saadaan hyvin selville perehdytettävän näkökulma. Perehdytettävä voi pitää oppimisensa aikana myös oppimispäiväkirjaa, johon hän kirjaa oppimiaan asioita ja heränneitä kysymyksiä, joita voidaan sitten käydä yhdessä läpi. (Eklund 2020.)

Myöhemmin tärkeää on perehdyttämisen seuranta. Työntekijän kanssa käydään keskustelu, jossa käydään läpi esimerkiksi, mitä hänelle kuuluu, miten työntekijä on saanut uudet työtehtävät haltuunsa, onko jokin ollut vaikeaa, onko työntekijä saanut apua ja tukea tai tarvitseeko hän jotain apua (Joki 2021, 95). Kannattaa olla tarkkana, ettei työntekijää kuormiteta liikaa. Uuteen työpaikkaan tullessa uutta opittavaa ja muistettavaa tulee paljon. Tämän vuoksi uudelle työntekijälle olisi hyvä antaa myös kirjallista materiaalia muistin virkistämiseksi, joihin hän voisi tarvittaessa palata myöhemmin. (Human Resources in the Food Service and Hospitality Industry 2015, 12.)

Jos perehdyttämisessä on ollut käytössä suunnitelma, on perehdyttämistä hyvä arvioida sen pohjalta. Voidaan myös käydä läpi haasteellisimpia aiheita, jotka ovat olleet perehdytyksen aikaan haastavimpia, ja näitä osa-alueita voidaan hyödyntää ja seurata tulevaisuudessa kehityskeskusteluissa. Koeajalla työntekijä ja työnantaja molemmat selvittävät, ovatko he toisilleen oikeat. Siksi perehdytys on tärkeää, hyvällä perehdytyksellä työntekijästä saadaan esille

kaikki hänen osaamisensa ja positiivinen kuva työpaikasta vahvistuu. Huonolla perehdytyksellä negatiivinen kuva vahvistuu ja seurauksena voi olla jopa irtisanoutuminen. (Hyppänen 2013, luku 7: Tehokas perehdyttäminen.)

2.3 Ihmisen huomioiminen perehdytyksessä

Positiivinen ajattelu ja usko ihmisen kykyihin johtaa hyviin lopputuloksiin. Jokainen työntekijä pitäisi nähdä potentiaalisena kehittämiskohteena. Jos ihminen leimataan kehityskelvottomaksi, hän alkaa pian itsekin uskoa siihen ja toimia sen mukaan. Täytyy uskoa, että jokainen pystyy kehittymään. Jos työntekijä ei kykene kehittämisestä huolimatta suoriutumaan työstään, on syy todennäköisesti siinä, että hän on väärässä tehtävässä tai väärällä alalla, eikä siinä, että hän olisi kyvytön. Positiivinen usko ihmisten kykyihin on parempaa johtamista kuin se, että uskotaan, että on vain tiettyjä ja valittuja poikkeuslahjakkuuksia. (Launonen 2021, 104–105.)

Kun henkilöä perehdytetään, on tärkeää ymmärtää, että jokainen oppii eri tavalla. On hyvä tarjota erilaisia tapoja oppia. (Eklund 2018, 54.) Ihminen tarvitsee oppiakseen palautetta, jos tätä ei tule, ei oppilas voi tietää onko hän onnistunut, eikä näin ollen voi kehittää toimintaansa. Palautetta voi saada ulkopuolelta tai kerätä itse vertaamalla omia suorituksiaan. (Ojala 2018, 35.) Vuorovaikutteinen oppiminen on tehokasta. Vanhempi työntekijä opettaa nuorempaa ja siirtää tälle työssään oppimaansa viisautta uuden työntekijän teoriatiedon tueksi tai uusi työntekijä auttaa vanhempaa työntekijää, esimerkiksi tietotekniikan ongelmissa. Vuorovaikutteisessa oppimisessä on kuitenkin heikkouksensa, koska kaikki ihmiset eivät ole sosiaalisia ja silloin vuorovaikutustilanteet voivat olla heille hankalia. Tällaisissa tilanteissa esimiesten on oltava tarkkoina, ettei kukaan jää ulkopuolelle. (Ojala 2018, 49.)

Kun ihminen stressaantuu, hänen suorituskykynsä kasvaa tiettyyn pisteeseen asti. Suorituskykyä lisäävää stressiä kutsutaan eustressiksi. Silloin ihminen on vastaanottavainen, positiivisella mielellä ja innostunut. Tällöin on mahdollista päästä ns. flow-tilaan eli kaikki onnistuu ja homma etenee sutjakkaasti. Kun ihminen stressaantuu liikaa tai se on yhtäjaksoista, suorituskyky laskee. Henkilölle asetetut vaatimukset ovat silloin liikaa. Eustressin vastakohta on distressi. Sen seuraamuksia ovat oppimis-, keskittymis-, ongelmanratkaisu- ja

päätöksentekokyvyn heikkeneminen. Näitä on hyvä seurata jo perehdytyksessä. Perehdytettävällä on paljon uutta opittavaa ja sisäisiä ja ulkoisia ärsykeitä tulee paljon. Perehdyttäjän täytyy huolehtia, että perehtyjä saa riittävän tuen ja ajan uuden tiedon sisäistämiseen. (Eklund 2018, 47–48.)

On tärkeää huomioida, että työilmapiiri on positiivinen. Työ sujuu ja oppiminen on parhainta silloin, kun työskentelyilmapiiri on hyvä. Negatiivisuus haittaa oppimista. (Eklund 2018, 56.) Hauskuudella ja huumorilla on paljon hyviä vaikutuksia työelämässäkin. Sen on todettu edistävän fyysistä terveyttä, vähentävän stressiä ja ehkäisevän uupumusta. Se lisää ongelmanratkaisukykyä, luovuutta, kekseliäisyyttä ja viihtymistä työssä. Yhdistää ihmisiä ja edistää vuorovaikutusta. Huumoria voidaan käyttää myös väärin. Jos arvostellaan ja saateetaan toisia naurunalaiseksi, ei se ole silloin kaikista hauskaa ja siinä voidaan loukata toista ihmistä syvästikin. Siksi huumorin kanssa on hyvä olla myös tarkkana ja vetää oikea raja vitsailuunkin. (Furman & Ahola 2002, 33–38.)

Taukojen pitäminen on tärkeää. Tampereen yliopiston tekemän työelämä tutkimuksen mukaan pienet tauot ja minilomat ovat jopa hyödyllisempiä kuin vuosiloma. Aivot tarvitsevat ravintoa, ja siksi taukojen muistaminen on tärkeää. Jos verensokerit ovat alhaalla, olemme äreitä. Kun olemme virkeitä ja hyvin syöneitä teemme työtkin paremmin. Älypuhelimien selaaminen tauolla ei ole ehkä se paras vaihtoehto. Vaan pieni happihyppely ulkona voisi virkistää. Onko lähellä metsää tai puistoa missä voisi piipahtaa tauolla? Jos mahdollisuutta tähän ei ole, on vaihtoehto katsella luontokuvia tai kuvitella itsensä johonkin ihanaan paikkaan luonnossa. Jokainen huolehdimme itse omasta hyvinvoinnistamme, mutta kannattaa muistaa, että silloin kun voimme hyvin, olemme myös parempia työntekijöitä tai esimiehiä. Olemme paremmin aikaansaavia, sairauspoissaoloja on vähemmän, lisäksi olemme parempia tekemään päätöksiä ja oppimaan. Haluaisitko sinäkään väsynyttä tai nälkäistä työkaveria, joka vain äkäilee kaikesta? (Furman 2016, 48–50.)

2.4 Laki määrää perehdyttämisestä

Suomessa on työturvallisuuslaki, joka määrittää työnantajan velvollisuuksia työntekijän ohjeistamisesta. Laki tuli voimaan 1.1.2003 ja korvasi näin vuonna 1958 säädetyn työturvallisuuslain (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738).

Työturvallisuuslaki 2 luku 14§

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Työturvallisuuslaki sisältyy työlainsäädäntöön, johon kuuluu myös muita lakeja, jotka auttavat työntekijää ja työnantajaa erinäisissä työsuhteeseen liittyvissä tilanteissa. Muita tällaisia lakeja ovat esimerkiksi työsopimuslaki, työaikalaki sekä vuosilomalaki. (Joki 2021, 61–62.)

3 TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA LAATU

Liiketoimintaa aletaan monesti kehittää vasta siinä vaiheessa, kun asiat ovat jo menossa pieleen ja on liian myöhäistä. Yritysten olisi hyvä ymmärtää, ettei muutos ole merkki epäonnistumisesta vaan kehittämisen voisi ottaa mukaan

yrittäjien toimintaan jatkuvana toiminnan parantamisena. Kun yritykseen saadaan kehitettyä kulttuuri, jossa ihmiset uskaltavat kyseenalaistaa ja voivat näin kehittyä, on kaikki mahdollista. Avoimen ympäristön luomisen vastuu on kaikilla työntekijöillä, kenenkään ideoille ei pidä irvistellä, eikä vähätellä ketään, vaan antaa kaikille mahdollisuus loistaa. Yrityksen kehittäminen koetaan silloin koko työyhteisön tehtävänä, eikä vain joidenkin yksittäisten henkilöiden tehtävänä. Ihmiset ottavat muutokset vastaan eri tavoilla, eikä kaikilla ole samanlaista innostusta kehittää asioita ja keksiä uusia ideoita, mutta kaikkien täytyy olla avoimia ja antaa kaikille mahdollisuus. Muutosta ei kuitenkaan voi tehdä väkisin vaan sen pitää tulla luonnostaan. (Lintunen 2015.)

3.1 Muuttuva työelämä

Työelämä muuttuu ja sen mukana pysyminen vaatii paljon kehittämistä. Kun rakenteet muuttuvat ja resurssit vähenevät, täytyy työ- ja toimintatapoja kehittää. Kehittämisen yksi ongelma kohta on asioiden toimeenpano, etteivät hyvät ideat ja suunnitelmat jäisi vain puheiksi. Toinen ongelma on, että asioita täytyisi muuttaa, mutta mikään asia ei saisi muuttua. Osa odottaa valmiita ohjeita ja toimintamalleja, jotta pääsisi kertomaan, miksei niitä voida toteuttaa ja mikä niissä on pielessä. Monesti menneisyyttä ihannoidaan ja sanonta ”aikakultaa muistot” pätee kehittämisessäkin. Mennyttä ennen uudistusta muistellaan kai holla, vaikka silloin asiat eivät olisikaan välttämättä olleet niin hyvin. Yhteisö haluaa vastustamisellaan säilyttää jotain sille tärkeää tai se voi olla merkki siitä, että muutokselle on annettu liian vähän aikaa. Kehittämisessä avainasemassa on vuorovaikutus. Kehittäjän täytyy osata asettua toisen asemaan ja organisaation täytyy löytää yhteinen sävel. (Roos & Mönkkönen 2015, 83–84, 87–88, 90–91.)

Työelämässä on aina tapahtunut muutoksia, mutta nykyään vauhti on vain kiihtynyt. Tämä asettaa yrityksille ja työyhteisöille omat haasteensa pysyä mukana. Esimerkkejä työelämän muutostrendeistä ovat teknologian kehitys, työväestön ikääntyminen, työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen uudet haasteet ja mahdollisuudet, johtajuuden muuttuminen sekä nyky-yhteiskunnan vaatimukset. Kun muutoksia tulee liian paljon, ihminen alkaa tuntea turvattomuutta ja hän ahdistuu. Silloin syntyy muutosvastarintaa, se on luonnollinen osa ih-

misten käyttäytymistä. Tuttua ja turvallista halutaan puolustaa. Kehittämissä ja muutoksessa täytyy ottaa huomioon työhyvinvointi. Muutoksessa on kolme vaihetta, luopuminen, kaaos ja uuden alku. Muutoksessa tiedottamisella on suuri merkitys. Jotta muutos ja kehittämisen tarve voidaan ymmärtää, täytyy se selittää. Täytyy perustella, miksei vanha tapa ollutkaan toimiva. (Rauramo 2008, 86–89.)

3.2 Työyhteisön kehittäminen

Vuorovaikutusosaaminen on keskeinen osa johtamis- ja esimiesosaamista. Pelkkä perustyön osaaminen voi kariuttaa hyviäkin hankkeita, jos vuorovaikutustaidot eivät ole ajan tasalla. Työyhteisön vuorovaikutustaitoja kannattaa kehittää ja edistää työhyvinvointia, koska hyvin voivassa työyhteisössä, sairauspoissaoloja on vähemmän ja ihmisten ajatellaan työskentelevän tehokkaammin sekä pidempään. Ilmapiiriä voidaan parantaa, mutta se ei ole täysin ongelmatonta, kun ongelmia aletaan etsimään, aletaan helposti syyttelemään toisia ja lopuksi ongelmat vain halutaan lakaista takaisin maton alle. Moni organisaatio tiedostaa huonon ilmapiirin, mutta ei tiedä mitä sille tulisi tehdä. Yksi kehitystapa voi olla ratkaisukeskeinen lähestymistapa, jossa esiin tulleet ongelmat käännetään niin, että niistä tehdään tavoitteita. Tämä tapa lisää yhteistyöhalukkuutta ja toiveikkuutta. (Furman ym. 2004, 5–6.)

Työyhteisön sujuva toiminta on oleellinen osa hyvinvoivan yrityksen toimintaa. Työt kannattaa organisoida hyvin, jotta kaikkien työntekijöiden kuormitus pysyy sopivana. Henkilöstön informointi ja kuunteleminen on tärkeää, jotta työntekijät pysyvät ajan tasalla ja mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua nopeasti. Vinkkejä toimivaan kommunikointiin henkilöstön kanssa:

- Säännöllisten palaverien pitäminen, joissa kaikki tulevat kuulluiksi ja joissa keskustellaan avoimesti yrityksen tilasta, toiminnasta ja tulevaisuudesta.
- Henkilöstöä täytyy kannustaa yhteistyöhön ja nostamaan asioita rohkeasti esiin. Henkilöstölle täytyy jakaa vastuuta ja antaa palautetta. Iloinen ote ja innostus tarttuu. (Nämä ovat hyvinvoivan yrityksen neljä tukijalkaa - ja näin vahvistat niitä 2019.)

Hyvä työilmapiiri on työmotivaation lähde. Työyhteisön kehittämistavoitteita voivat olla esimerkiksi sujuvat työjärjestelyt, turvalliset työvälineet ja tilat, työnmitoitus, ajankäytönsuunnittelu, otetaan kaikki työntekijät huomioon, laatu tai palautteen antaminen. (Rauramo 2008, 130–131.)

Työhyvinvoinnin arvoista on hyvä keskustella yrityksissä. Jotta voimme tuottaa asiakkaillemme parasta mahdollista palvelua, on meidän itse voitava hyvin työssämme. Lisäksi meillä kaikilla on oikeus hyvään elämään ja työ on iso osa elämäämme. Jos emme välitä työpaikalla toistemme hyvinvoinnista, tulee työpaikasta todella kylmä paikka. Yhdessä luodut yrityksen arvot, toimivat työhyvinvoinnin kehittämisen pohjana. Arvoja mietittäessä voisi pohtia esimerkiksi näitä näkökulmia, hyvinvoinnin merkitys, ihmisarvojen kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, erilaisuuden hyväksyminen, luottamuksen rakentaminen, avoimuus, sitoutuminen ja yhteisöllisyys. (Juuti & Salmi, 191–193.)

Avaimia yhteisöllisyyteen ovat *moniäänisyys*, jokaisen työyhteisön jäsenen on tultava kuulluksi. Aina ei tarvitse olla äänessä, mutta kun henkilöä koskevasta asiasta on kyse, täytyy häntä kuulla ja hänen uskaltaa avata ajatuksiaan muille jollakin tavalla. *Vuorovaikutuksen* on hyvä olla moniäänistä, kaikki huomioon ottavaa. Tämä vaatii kypsyyttä ja aikuisuutta. Vuorovaikutusta ei tule käyttää väärin, juoruillen, toisesta pahaan puhuen tai arvotellen muita, vaan vuorovaikutuksella voidaan viedä yhteisöllisyyttä eteenpäin. *Asiantuntijuus* on tietoa ja taitoa. Olemme oman alamme osaajia. Tätä asiantuntijuutta meidän tulee jakaa eteenpäin muillekin työyhteisön jäsenille, näin voimme kaikki kehittyä. (Jäppinen 2012, 23, 25–30.)

Joustavuus on yhteisen ymmärryksen hakemista, kompromissien tekemistä ja muiden huomioon ottamista. Kaikkien tulisi joustaa yhteisen hyvän eteen. Työyhteisön jäsenten tulee *sitoutua* yhteisiin sääntöihin ja tavoitteisiin. Työyhteisön jäsenten täytyy ottaa *vastuuta*, niin omista töistään, kuin myös tarvittaessa muiden töistä, kuitenkin välttämällä liiallista vastuunottoa. Liika vastuunotto voi aiheuttaa uupumisen. (Jäppinen 2012, 31–36.)

Neuvotteluille täytyy järjestää aikaa ja tilaa. Kenelläkään ei ole ylimääräistä aikaa, mutta aina sitä kuitenkin löytyy, kun asia on itselle mielekäs tai tärkeä.

Tila voi tässä tilanteessa tarkoittaa fyysistä paikkaa, Teamsia tai vaikka puhe-
linta. *Päätöksentekoon* vaaditaan tahtoa ja tunnetta, että oikeat päätökset
saadaan tehdyksi oikeaan aikaan. Päätöksien avulla voi syntyä jotain koko
työyhteisöä hyödyttävää. (Jäppinen 2012, 37–39.)

Luottamukselle rakentuva kontrolli tarkoittaa, että ymmärretään, mikä kuuluu
minulle, mikä jollekin toiselle ja mikä meille. Täytyy luottaa siihen, että kaikki
hoitavat oman osansa. Kontrolli perustuu syvään luottamukseen, joka jokaisen
työyhteisön jäsenen on ansaittava. Viimeisenä, *oman toiminnan arviointi*, arvi-
oidaan omaa toimintaa ja peilataan sitä omaan aiempaan toimintaa ja yrityk-
sen toimintaan. Onko toiminta omien tai yrityksen tavoitteiden mukaista. (Jäp-
pinen 2012, 40–43.)

Hyvän työilmapiirin merkkejä ovat hyvät välit esimiehillä ja työntekijöillä, hyvät
käytöstavat ja tiedonkulku, kehitys- ja etenemismahdollisuudet, kohtuullinen
määrä työtä, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, tasa-arvo, selkeä
työnjako, työn virikkeellisyys, työn ja perheen yhteensovittaminen, työrauha,
vaikutusmahdollisuudet, yhteiset päämäärät ja arvot, yhteisöllisyys ja yhteis-
henki. (Rauramo 2008, 126.)

Työelämään liittyvät ongelmat eivät monesti ratkea työntekijöitä syyttelemällä
vaan pohtimalla heidän työskentelyolosuhteitaan. Ovatko olosuhteet riittävän
kannustavat ja mielekkäät, jotta työntekijät nauttivat työstään ja antavat näin
täyden panoksensa yritykselle. Työntekijöiden motivaatiota lisää *autonomian
kokemus*, tunne, että he voivat tehdä työssään mielekkäitä asioita ja päättää
omasta toiminnastaan. *Oppimisen ja itsensä kehittämisen* mahdollisuus moti-
voi ja auttaa työntekijää etsimään omia rajojaan. *Osaaminen ja hallinnantunne*
tuo mielekkyyttä työhön, työn täytyy tarjota haastetta, mutta ei kuitenkaan lii-
kaa. *Resurssit ja toimivat työkalut luovat* puitteet työn tekemiselle, niiden täy-
tyy olla kunnossa. *Toisten tuki ja luottamus* auttaa työntekijää kasvamaan ny-
kyisessä roolissaan. *Työn merkityksellisyydellä* voidaan positiivisesti vaikuttaa
ympäröiviin ihmisiin ja maailmaan. Motivaatiota syöväät asiat ovat lähes näiden
vastakohtia, epämieluisat työtehtävät, tarpeeton kuri ja kontrolli, syyttely ja
syyllistäminen, ylikuormitus, tylsistyminen ja kehitysmahdollisuuksien puute,
tuen, arvostuksen, ja yhteistyönpuute, työn merkityksellisyyden puute tai
huono johto. (Launonen 2021, 251, 21–23.)

3.3 Laadun määritelmä ja laatu tilitoimiston näkökulmasta

Laatua voidaan määritellä eri tavoilla, kuten esimerkkinä ISO 9000 -standardi määrittelee, että laatu toteutuu, kun kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. (Lecklin 2006, 20.) Joseph Juranin mukaan laatu on soveltuvuutta käyttötarkoitukseen. Yleisesti laatu määritellään asiakkaan tarpeiden täyttämisenä yritykselle kannattavalla tavalla. Laatua on se, ettei virheitä tehdä ja toimitaan kokonaisvaltaisesti oikein. Laatuun kuuluu myös jatkuva kehittyminen ja suorituskyvyn parantaminen. (Lecklin 2006, 18.)

Laatua on seurattu vaihdantataloudessa kautta aikojen. Kun tuote vaihtoi omistajaa, se tarkastettiin ja oravannahkojen määrä määräytyi tuotteen laadun mukaan. Kun talouselämä kehittyi, myös laadunvalvonta kehittyi. Mestari-kisälli-oppipoikajärjestelmä koulutti uusia ammattilaisia, mutta sen tarkoitus oli myös edistää ja valvoa valmistettävien tuotteiden laatua. Ajan saatossa laadun käsite on vain laajentunut. Laadussa on otettava huomioon myös johtaminen, strateginen suunnittelu, organisaation kehittäminen sekä asiakaskeskeisyys. Asiakkaat ovat etusijalla. Nykyään laadussa lähtökohtana ovat sidosryhmät. Varsinkin asiakkaat, toiminta on laadukasta, jos asiakas on tyytyväinen. (Lecklin 2006, 15–18.)

Laatua tilitoimiston näkökulmasta voidaan arvioida toimiala standardiin ja hyvään tilitoimistotapaan pohjautuen. Jos tilitoimisto on taloushallintoliiton auktorisoima, kuuluu tämä tilitoimistotarkastusten piiriin, jolloin sen toimintaa seurataan ja arvioidaan taloushallintoliiton puolesta.

Taloushallintopalvelualan hyvä tapa

Taloushallintopalvelualan hyvällä tavalla tarkoitetaan sitä, että yritys tuottaa asiakkailleen luotettavaa ja oikeaa tietoa. Hyvä tapa määritellään Taloushallintoliiton julkaisemien ohjeiden ja suositusten mukaan sekä alan yleisien sopi-musehtojen ja toimialastandardin mukaan. (Taloushallintopalvelualan hyvä tapa s.a.)

Auktorisointi

Tilitoimisto voi olla taloushallintoliiton auktorisoima, jolloin se todistaa asiakkailleen, että toimeksiannot hoidetaan ammattitaidolla ja sääntöjen mukaan. Auktorisointia voidaan pitää kilpailutekijänä. Saadakseen auktorisoinnin täytyy tilitoimiston täyttää ensin tietyt kriteerit. Toimiston täytyy olla vakavarainen ja sen täytyy läpäistä Taloushallintoliiton tilitoimistotarkastus. Tarkastuksessa käydään läpi, toimiiko tilitoimisto hyvän tilitoimistotavan mukaan ja kiinnitetään huomiota työntekijöiden ammattitaitoon. Suomessa on 600 auktorisoitua tilitoimistoa, joissa työskentelee yhteensä 11 200 henkilöä. (Auktorisointi, s.a.)

Tilitoimistotarkastukset

Vuoden 2018 tarkastuksissa otettiin käyttöön uusi konsepti, jossa tarkastettava tekee ensin itse itsearvion TAL-STA-kriteereihin pohjautuen. Tarkastuspäivänä nämä käydään yhdessä tarkastajan kanssa läpi, lisäksi tarkastaja keskustelee työntekijöiden kanssa ja tarkastaa asiakastöiden laatua. Tarkastuksen jälkeen tilitoimistoa arvioidaan, onko jotain huomautettavaa. Jos laiminlyöntejä ilmenee, voi tilitoimisto pahimmassa tapauksessa menettää auktorisointinsa. Tarkastajat antavat myös suosituksia asioista, joita huomaavat ja heidän mielestään niihin olisi hyvä kiinnittää huomiota. Näin yritys saa myös hyviä kehitysideoita. (Lahdenkauppi 2019.) Tällaisia asioita voi ilmetä esimerkiksi riskienhallinnassa, johtamisessa, dokumentoinnissa, laadun hallinnassa, palvelujen ja toiminnan kehittämisessä (Lahdenkauppi 2020). Tarkastuksia järjestetään auktorisoinnin jälkeen vähintään viiden vuoden välein. Tarkastuspäivää ei kannata pelätä, vaan siitä kannattaa ottaa kaikki hyöty irti. Tarkastajilla on asiantuntemusta ja laaja-alaista näkemystä alalta, joten heiltä voi saada hyviä vinkkejä omaan toimintaan. Tilitoimistotarkastajat toimivat ympäri Suomea, mutta eivät omalla kotipaikkakunnallaan. (Tilitoimistotarkastukset s.a.)

3.4 TAL-STA-kriteerit

TAL-STA on taloushallintoliiton toimialastandardi. TAL-STA-kriteerit on otettu käyttöön Taloushallintoliiton tilitoimistotarkastuksissa 1.9.2020 alkaen. Toimialastandardi ohjaa taloushallintoalan yrityksiä hyvän tavan noudattamiseen ja riskien minimoimiseen. Standardiin kuuluu eettiset ohjeet, jotka pitävät sisällään kahdeksan eri kohtaa. Yrityksen täytyy noudattaa lainsäädäntöä ja alan hyvää tapaa. Toimia asiakassuhteissaan vastuullisesti, luottamuksellisesti ja asiakkaan edun mukaisesti. Yrityksen täytyy olla taloudellisesti ja muutenkin toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton. Sen täytyy toimia suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Omalla toiminnallaan yrityksen on edistettävä alan arvostusta, ylläpidettävä ja vahvistettava kollegiaalisia suhteita ja hoidettava suhteensa ja tiedotuksensa luotettavasti. Viimeisenä kohtana palveluntarjoajan täytyy huolehtia omasta ja työntekijöidensä ammatillisesta kehittämisestä ja työhyvinvoinnista. (Eettiset ohjeet s.a.)

Eettisten ohjeiden lisäksi standardiin sisältyvät seuraavat asiat:

B. Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi, johon sisältyy: *Suunnitelmallisuus*, se tarkoittaa, että yrityksen toiminta täytyy suunnitella, niin, että toimeksiannot pystytään hoitamaan. *Taloudelliset edellytykset*, yrityksellä täytyy olla sellainen taloudellinen tilanne, että se selviytyy velvoitteistaan. *Riippumattomuus*, toimeksiantoihin ei saa vaikuttaa mikään ulkopuolinen taho, jos kuitenkin näin on, on asiakkaan oltava asiasta tietoinen.

Toiminnan vaatimustenmukaisuus ja laadun varmentaminen eli yrityksen täytyy pystyä todentamaan, että se toimii sopimuksien mukaan ja sen toimintatavat ovat kaikilla työntekijöillä yhtenäiset. Yrityksellä täytyy olla riittävä vakuutusurva ja dokumentoitu varahenkilöjärjestelmä sekä sen täytyy huolehtia riittävästä sisäisestä valvonnasta.

Resursseilla palvelun tarjoaja huolehtii siitä, että sillä on riittävä määrä työntekijöitä hoitamaan toimeksiannot sekä huolehtii siitä, että työntekijöillä on riittävä ammattitaito. *Teknologia ja tietoturva*, tarkoittaa sitä, että yrityksen täytyy

huolehtia siitä, että sen ohjelmistot, tietoverkot ja työvälineet ylläpidetään asi-
antuntevasti. Lisäksi sen on joka tilanteessa huolehdittava tietoturvasta, voi-
massa olevien säädöksiin mukaan.

Salassapito ja tietosuojat, eli yrityksen täytyy huolehtia siitä, että kaikki toimek-
siantoihin ja asiakkaan tietoihin liittyvät asiat pysyvät salassa. Työntekijöiden
kanssa on laadittava kirjalliset sopimukset vaitiolovelvollisuudesta, ettei tietoja
voi levittää edes työsuhteen päätyttyä. (Puitteet toimeksiantojen hoitamiseksi
s.a.)

C. Toimeksiannon vastaanottaminen, kohtaan kuuluvat *tarjous ja hinnoittelu*,
hinnoittelun on oltava rehellistä ja läpinäkyvää. Jos hinta näyttää tulevan kor-
keammaksi, kuin mitä on sovittu, täytyy asiakasta informoida ajoissa asiasta.
Sopiminen, sopimuksen päivittäminen ja päättäminen, yrityksen täytyy tehdä
kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa ja siinä on selvitettävä, että yrittäjä vas-
taa yrityksensä vastuista, vaikka on tehnyt sopimuksen tilitoimiston kanssa.
Sopimuksessa on kerrottava osapuolten tehtävistä sekä kerrottava yhteyshen-
kilö, johon asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä. Lisätöistä on myös hyvä
sopia kirjallisesti. *Toimiminen palveluyrityksen vaihtotilanteessa*, täytyy uuden
ja vanhan tilitoimiston auttaa toisiaan ja asiakkaan luvalla luovutettava tietoja
toisilleen. (Toimeksiannon vastaanottaminen s.a.)

D. Toimeksiannon hoitaminen pitää sisällään kohdat *palvelun tuottaminen*,
palveluyrityksen on hoidettava toimeksiantonsa ammattitaidolla ja huolellisesti,
voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen. Yrityksen on tunnettava asiak-
kaansa siinä määrin, kuin sillä on merkitystä, jotta toimeksianto voidaan hoitaa
laadukkaasti. Asiakas on vastuussa toimittamastaan aineistosta, mutta tilitoi-
miston on huomautettava asiakasta, jos aineistossa on puutteita.

Asiakkaalle annettavan ohjaus, asiakasta on ohjattava seuraamaan oman
alansa muutoksia ja informoimaan niistä tilitoimistoa, jotta kaikki pystytään ot-
tamaan huomioon ja toimeksianto hoitamaan laadukkaasti. Asiakasta on myös

ohjeistettava aineiston toimittamisessa, yhteystietojen ajan tasalla pitämisessä sekä ohjata hoitamaan taloushallintonsa asianmukaisesti.

Raportointi ja asiakasviestintä, asiakasta on tiedotettava olennaisista lainsäädännön muutoksista. Asiakkaalle toimitettavien raporttien on hyvä vastata asiakasyrityksen toiminnan laatua ja laajuutta. Asiakasta on ohjeistettava raporttien lukemisessa.

Dokumentointi, vähentääkseen riskejä taloushallinnon palveluyrityksen on dokumentoitava työtehtäviään olennaiselta osalta. Toimeksiantoja koskevat perustiedot ja muu dokumentaatio on säilytettävä viisi vuotta, sopimussuhteen päättymisestä. Asiakasneuvottelut ja konsultaatiot on merkityksellisiltä osiltaan dokumentoitava. Aineiston luovutukset sekä asiakkaalle annetut huomautukset ja muistutukset on dokumentoitava (Toimeksiannon hoitaminen s.a.)



Kuva 1. TAL-STA- kriteerit yhteenveto (Toimialastandardi TAL-STA s.a.)

Toimialastandardia noudattamalla taloushallinnon palveluyritys varmistaa, että se tuottaa laadukasta palvelua ja oikeaa tietoa asiakkailleen, viranomaisille ja muille sidosryhmille (Taloushallintopalvelualan hyvä tapa s.a).

3.5 KLT- ja PHT-pätevyyydet

KLT-tutkinto on taloushallintoalan asiantuntijatutkinto, se on arvostettu merkki ammattitaidosta. KLT-tutkinnon suorittaneella kirjanpitäjällä on hyvä laskenta- ja vero-osaaminen. Tutkinnosta on hyötyä työelämässä, tämän suorittaneille tarjotaan mielekkäämpiä ja haasteellisimpiä työtehtäviä ja heillä on usein keskiverto kirjanpitäjää parempi palkka. Suomessa on 3200 KLT-kirjanpitäjää. KLT-tentti järjestetään vuosittain lokakuussa. (KLT-opas s.a.) Tenttiin voivat osallistua henkilöt, joilla on yliopistotutkinto, ammattikorkeakoulututkinto tai merkonomien tutkinto, taloushallinnon tai laskentatoimen suuntautumisella. Lisäksi vaaditaan vähintään kolmen vuoden työkokemus taloushallinnon alalta. Tutkintoa täytyy ylläpitää osallistumalla kuuteen alan koulutuspäivään kolmen vuoden aikana tai pätevyys lakkautetaan. (Tili-instituuttisäätiön hyväksymien KLT-kirjanpitäjien säännöt s.a.)

PHT-tutkinto on palkkahallinnon asiantuntijatutkinto. Se on osoitus henkilön palkka- ja henkilöstöhallinnon laaja-alaisesta osaamisesta. Sama kuin KLT-tutkinnossakin PHT-tutkinnon suorittaneille tarjotaan monesti mielenkiintoisempia ja haasteellisempia töitä, sekä heilläkin on usein keskivertoa parempi palkka kuin peruspalkanlaskijalla. PHT-tentti järjestetään vuosittain syyskuussa. (PHT-opas s.a.) Tenttiin hakeakseen henkilöllä on oltava yliopistotutkinto, ammattikorkeakoulututkinto tai merkonomien ammattitutkinto, taloushallinnon tai laskentatoimen suuntautumisvaihtoehdolla. Työkokemusta alalta on oltava kolme vuotta ja se pitää olla kertynyt ennen tenttiin ilmoittautumisen päättymistä 1. huhtikuuta mennessä. (Minustako PHT-asiantuntija s.a.)

4 TOIMEKSIANTAJA TILITOIMISTO

Työn toimeksiantaja on pohjoissuomalainen tilitoimisto. Tilitoimisto on perustettu vuonna 2015. Yrityksen toimiala on kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut. Se

tarjoaa asiakkailleen kattavia tilitoimistopalveluita. Sen palveluihin kuuluvat kirjanpidot, palkanlaskennat, veroilmoitukset ja konsultointi.

4.1 Toimeksiantaja, sen toiminta ja toimintaympäristö

Tilitoimisto työllistää tällä hetkellä seitsemän työntekijää, joista kaksi on yrittäjä. Sen asiakaskunta koostuu pääasiassa mikroyrityksistä. Asiakasyrityksiä on lähes kaikista yritysmuodoista, mutta pääasiassa ne ovat, toiminimiä, osakeyhtiöitä tai kommandiittiyhtiöitä. Toiminta on asiakaslähtöistä ja jokaisella asiakkaalla on oma kirjanpitäjä. Tämä hoitaa yleensä kokonaisvaltaisesti asiakkaansa tarvitsemat toiminnot. Esimerkiksi, reskontrat, kirjanpidon, tilinpäätöksen, veroilmoituksen ja palkanlaskennat.

Tilitoimiston asiakaskunta voi tänä päivänä koostua todella laajalta alalta. Asiakkaita voi sähköisten palveluiden yleistyttyä olla vaikka ympäri Suomea. Markkinat ja kilpailu ovat tästä syystä suuret. Ei voida enää puhua vain paikallisesta kilpailusta. Vastaavasti myös kysyntä on kovaa, koska moni yrittäjä karttaa byrokratiaa ja papereiden pyöritystä. Taloushallinnon toimintoja halutaan ulkoistaa.

Teknologia ja ohjelmistot kehittyvät koko ajan ja yksi kilpailuvaltti on pysyä mukana tässä kehityksessä. Tilitoimisto tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden täysin sähköiseen kirjanpitoon, mutta varsinkin vanhemmille yrittäjille on syvälle juurtunut se paperisen kuittipinon kerääminen ja myös sen käsittely onnistuu.

Lakimuutosten tuomat muutokset ovat yksi haaste, joka aiheuttaa tilitoimistoalalla lisätyötä. Asiantuntijoiden täytyy pysyä ajan tasalla ja kouluttaa itseään jatkuvasti tilanteiden muuttuessa. Viime vuosien lakimuutoksia, jotka ovat koskettaneet läheisesti tilitoimistoalaa, ovat kirjanpitolain uudistus vuonna 2016, tietosuojalain uudistus 2018 ja tulorekisteri uudistus vuonna 2019. Toimeksiantaja yritys kannustaa työntekijöitään kouluttautumaan. Työntekijät saavat valita yhden omavalintaisen koulutuksen vuodessa, johon haluavat osallistua. Lisäksi on yhteisiä koulutuksia ja jokaisella työntekijällä on tunnukset Eduhouse-koulutuspalveluun, josta voi omatoimisesti katsoa itseään kiinnostavia koulutuksia.

4.2 Toiminnan vertailua käsiteperustassa esitettyyn teorian tietoon ja malleihin

Yrityksessä perehdytys on pääasiassa hoidettu tähän asti vierihoitomenetelmällä. Ensin uusi työntekijä on seurannut vierestä, kuinka työt tulee hoitaa ja sitten on pikkuhiljaa annettu työntekijälle omia työtehtäviä, joista on sitten opittu lisää. Siitä kehittyminen on lähtenyt etenemään asteittain, aina haastavimpia työtehtäviä kohti. Työelämän muuttuessa ja etätyön lisääntyessä räjähdysmäisesti, syntyi tarve perehdyttämispöytästä. Paikan päällä toimistossa on vähemmän työntekijöitä, jolloin henkilöt, joilta kysyä neuvoa ovat vähemmän kuin ennen. Oppaasta haetaan tähän apua. Kun perustoimintavat on kasattu yhteen pakettiin, siitä voi käydä aina tarkistamassa, kun jokin alkaa askarruttaa.

Työhyvinvointiin on panostettu tarjoamalla henkilökunnalle kuukausittainen hieronta sekä Smartumin liikunta- ja kulttuuriseteleitä useamman kerran vuodessa. Lisäksi työssä jaksamista pidetään yllä vuosittain järjestettävässä TyHy-päivässä. TyHy-päivissä on tehty aina jotain koko työyhteisöä miellyttävää puuhaa. On esimerkiksi käyty ratsastamassa, pelaamassa padelia, pakuhuoneessa ja syömässä. Yhteistä mukavaa tekemistä, joka lähentää työyhteisöä myös työpaikan ulkopuolella.

Työntekijöitä on motivoitu työhön antamalla heille joustavat työajat, liukuvan työajan mallilla. Tämä helpottaa varsinkin perheellisten elämää, koska työn ja perhe-elämän yhdistäminen helpottuu. Työntekijät saavat sopivassa määrin vastuuta, kun saavat hoitaa omat asiakkaansa itsenäisesti, tietenkin jos ongelmia ilmenee, käydään asioita yhdessä johdon kanssa läpi. Kouluttautumiseen kannustetaan ja näin ollen ammatillista kehittymistä tuetaan.

Tilitoimisto on saanut taloushallintoliiton auktorisoinnin vuonna 2016. Se toimii taloushallintoalan hyvän tavan mukaisesti ja noudattaa toiminnassaan voimassa olevia lakeja ja säädöksiä. Sen toiminta on laadukasta ja sen henkilökunta on asiantuntevaa ja ammattitaitoista. Tällä hetkellä tilitoimiston seitsemästä työntekijästä yhdellä on voimassa oleva KLT-tutkinto.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus valikoitui siitä syystä, että opinnäytetyön aihe oli saada aikaan yksittäiselle tiloitomistolle kattava tietopaketti. Tarve oli siis saada täysi ymmärrys juuri tämän yrityksen käytännöistä ja toimintatavoista. Tutkimusmenetelminä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluina ja ryhmähaastatteluna. Lisäksi käytettiin dokumenttianalyysiä.

5.1 Laadullinen tutkimus ja tapaustutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus toimii kaiken tutkimuksen taustalla, koska kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta ei voida tehdä ennen kuin ymmärrys aiheesta on luotu (Kananen 2014, 25). Laadullisessa tutkimuksessa yritetään saada selville, mistä jossain asiassa on kyse. Laadullinen tutkimus eroaa määrällisestä sillä tavoin, että se ei pyri yleistämään, eikä asiasta ole ennestään hyvää käsitystä. Laadullisen tutkimuksen kysymykset eivät ole yksityiskohtaisia. Jos näin on, ei tutkimus ole enää laadullinen vaan määrällinen. Laadullisella tutkimuksella pyritään saamaan asiasta syvälinen kuva. Kuvaus tästä tapahtuu sanallisesti, kun taas määrällisessä kuvaus on matemaattisessa muodossa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan yhtä tapausta. Tutkija kerää aineistonsa suoraan kentältä ja analysoi ja suodattaa sen tutkimustuloksiksi. (Kananen 2014, 16–19.) Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonhankintamenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumenteista kerätty tieto. Tutkimuksessa näitä voidaan hyödyntää vaihtoehtoisesti, rinnakkain tai yhdistelminä. Resurssien ja tarpeen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.)

Tapaustutkimus eli case-tutkimus on kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmä. Tapaustutkimus tehdään tämänhetkisestä ilmiöstä, sitä ei voida tehdä menneestä ilmiöstä. Tutkimus tehdään luonnollisessa ympäristössä ja siihen käytetään useita tietolähteitä. Vaatimus on, että tutkittavasta asiasta halutaan saada syvälinen kuva. Tutkimuskysymysten tulisi olla muotoa, miten, kuinka ja miksi. Case-tutkimuksessa on yleensä yksi tapaus, jota tutkitaan, eli yksi henkilö tai vaikka yksi organisaatio. Selvimpiä tapaustutkimuksen piirteitä ovat monimenetelmäisyys ja tutkimusongelman moniulottuvuus. Tapaustutki-

muksen ongelma on monesti aineiston laajuus. Tutkijan täytyy osata kerätä aineistosta tarpeellinen tieto ja saada siitä aikaan vastaus tutkimusongelmaan. (Kananen 2013, 30, 54, 57, 60)

5.2 Haastattelu

Puolistrukturoituhaastattelu on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Puolistrukturoidussa haastattelussa on teemat ja kysymykset. Kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niiden järjestyksestä voidaan kuitenkin vaihdella. Kysymykset eivät ole sidottu vastausvaihtoehtoihin vaan haastateltava voi itse vastata miten haluaa. Ominaista puolistrukturoidulle haastattelulle on se, että jokin asia on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. Puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua myös teemahaastatteluksi. Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on keskittyä valittuihin teemihin. Haastattelu etenee niiden varassa eikä niinkään yksityiskohtaisten kysymysten varassa. Teemahaastattelu vapauttaa haastattelijan ja antaa haastateltavan tulla enemmän kuulluksi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48.)

Teemahaastattelu soveltuu tilanteisiin, joissa halutaan ymmärtää paremmin jotain asiaa, eikä aihetta ennestään vielä tunneta. Teema on laajempi aihe kuin kysymys, haastattelussa keskustellaan teemoista, mutta välillä haastattelija heittää mukaan tarkentavia kysymyksiä ja näin ohjaa keskustelua oikeaan suuntaan. (Kananen 2014, 71, 76.)

Haastattelussa on tarkoitus saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelu on joustava tapa hankkia tietoa. Haastateltava voi muuttaa kysymysten järjestystä tarpeen mukaan ja tarvittaessa tarkentaa kysymystä. Haastattelija voi toistaa kysymyksen ja oikaista, jos väärin ymmärrystä meinaa syntyä. Jotta tietoa saataisiin mahdollisimman paljon, on haastattelukysymykset hyvä laittaa haastateltaville tiedoksi etukäteen. (Tuomi & Sara-järvi 2018, 85–86.)

Tavallisin haastattelutapa on yksilöhaastattelu. Ne ovat monesti helpommin toteutettavissa kuin ryhmähaastattelut. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Haastattelu on kahden henkilön välinen vuorovaikutustilanne. Haastattelu tehdään

kielellisesti, joko kasvokkain, etäyhteydellä tai puhelimitse. Haastattelija kyselee jostain aiheesta, josta haluaa tietoa ja haastateltava vastailee parhaan tietonsa mukaan. Haastattelussa voi olla joko valmiit, tarkasti etukäteen suunnitellut kysymykset tai se voi koostua spontaaneista kysymyksistä. Kysymyksillä haastattelija voi vaikuttaa saamaansa aineiston määrään. (Kananen 2014, 72–73.)

5.3 Ryhmäkeskustelu

Ryhmäkeskustelu on melko vapaamuotoinen, siinä keskustellaan tietyistä aiheista ja haastattelija lähinnä ohjaa keskustelua. Haastattelija voi kysyä kysymyksiä yhdeltä henkilöltä tai kaikilta kerralla. Osallistujat voivat heittää keskustelun väliin omia välihuomioitaan. Ryhmäkeskustelu on oiva tapa tuottaa monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta. Ryhmäkeskustelussa haastattelijan rooli on erilainen kuin tavallisessa yksittäishaastattelussa. Haastattelija ei niinkään ole kyselijän roolissa vaan rohkaisee keskusteluun, ohjaa keskustelua ja huolehtii, että kaikki saavat äänensä kuuluiksi. Ryhmähaastattelu on hyvä tutkimusmetodi silloin, kun selvitetään jonkun yhteisön yhteistä kantaa jostain asiasta tai selvitetään tietoja haastateltavien sosiaalisesta ympäristöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61–63.)

Ryhmähaastattelun ja ryhmäkeskustelun hiuksen hieno ero on se, että ryhmähaastattelussa haastattelija kyselee yksilöhaastattelun tyyppisesti haastateltavilta asioita, vaikka paikalla on useita henkilöitä. Haastattelijan rooli on tällöin isompi. Ryhmäkeskustelussa taas pyritään saamaan keskustelua aikaan haastateltavien kesken ja haastattelijan rooli on lähinnä ohjata keskustelua. Ryhmäkeskustelun erityispiirre on se, että haastateltavat vaikuttavat toisiinsa. Tämä saa aikaan usein kriittisiäkin kommentteja. Usein toivotaan, että ryhmäkeskustelu muistuttaisi tavallista kahvikeskustelua, mutta sitä se harvoin on. Aina haastattelutilanne ja moderaattorin kysymykset sekä läsnäolo tuovat mukaan tiettyjä vivahteita. Haastateltaville olisi hyvä aluksi avata millaisesta keskustelusta on kyse ja mikä sen tavoite on. Kokonaisuutena tällainen kokoontuminen on mielenkiintoinen vuorovaikutustilanne, josta voidaan havainnoida paljon muutakin kuin ääneen sanottuja asioita. Kaikki valtasuhteet, jännitteet ja tunteet kertovat jotain. (Puusa & Juuti 2020, luku 7: Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina.)

Täsmäryhmähaastattelu on suunnattu pienelle joukolle. Osallistuja kutsutaan haastatteluun ja heidät on tarkoin valikoitu. He ovat yleensä alansa asiantuntijoita tai joiden mielipide halutaan saada selville. Ryhmällä on tavoite, joka myös ryhmäläisillä on selvillä. Lisäksi on puheenjohtaja eli moderaattori, joka on kokenut haastattelija. Tämä ohjaa keskustelua. Yleensä hän ei kuulu itse täsmäryhmään, vaan on ulkopuolinen henkilö. Keskustelusta luodaan yleensä rento ja mukava tilanne. Keskustelun kesto on noin 45–60 minuuttia. Etuja ryhmähaastattelussa on, että saadaan tietoa samalla kertaa usealta henkilöltä, lapset ovat yleensä avoimempia ryhmässä sekä usean henkilön haastatteleminen kerralla on myös halvempaa, kuin yksilöhaastattelut. Negatiivisia puolia ryhmähaastattelussa voi olla, etteivät kaikki kutsutut saavu paikalle. Vaikka haastattelija kyselisi hiljaisemmiltakin, voi käydä niin, että jotkut silti dominoivat keskustelua. Ryhmäkeskustelujen purkua pidetään, myös haastavana sen osalta, että äänessä olijat voi olla hankala tunnistaa oikein. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61–63.)

5.4 Dokumenttianalyysi ja tietosuoja

Dokumenttianalyysi on sekundäärinen tiedonkeruumenetelmä. Dokumenteista voidaan saada paljon erilaista tietoa. Dokumentteja ovat muistiinpanot, sähköpostit, verkkosivut, videot, äänitteet, valokuvat, kirjat, muistiot, päiväkirjat, kirjeet, vuosikertomukset, tutkimukset, raportit ja tilastot. Dokumentteja ovat kirjoitetussa, kuvallisessa, äänitetyssä tai jossain muussa visuaalisessa muodossa oleva aineisto, joka on toteutettu menneessä ajassa. (Kananen 2014, 90.) Dokumenttien käytön ongelmia ovat niiden luotettavuus. Niiden sisältöön on suhtauduttava kriittisesti ja verrattava niitä muihin lähteisiin. Dokumentteja voidaan käyttää sellaisenaan tutkimusmateriaaleina tai haastattelun tukena. Kirjalliset dokumentit ovat usein luotettavampia, kuin haastattelut, koska ihmisen muisti on rajallinen ja valikoiva. (Kananen 2014, 91–92.)

Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötieto käsitteen seuraavasti: kaikki kohdullisella vaivalla johonkin ihmiseen liitettävissä olevat tiedot ovat henkilötietoja. Tietosuoja on nyky-yhteiskunnassamme aina vain yhä tärkeämmässä roolissa, koska tieto- ja viestintäteknologia kehittyy ja yhteiskuntamme siirtyy aina vain enemmän verkkoon. Vuonna 2016 tuli voimaan EU:n yleinen tieto-

suoja asetus. Sitä alettiin soveltaa vuonna 2018. Se on henkilötietojen käsittelyä koskeva yleissäädos. Henkilötietosuojan piiriin kuuluu henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, käsitteleminen, luovuttaminen, siirtäminen ja yhdistäminen. Tiedon sisältö ei ole ratkaiseva, vaan sen yhdistäminen henkilöön. Tietosuojaa valvoo valvontaviranomainen, jolla on toimivaltuudet antaa rekisterinpitäjälle ja henkilötietoja käsittelevälle taholle henkilötietojen käsittelyä koskevia määräyksiä ja pahimmassa tapauksessa se voi jopa kieltää henkilötietojen käsittelyn. Tietosuojasetuksessa ensisijainen sanktio on seuraamusmaksu, mutta myös korvausvastuusta on laadittu säännös. Asetus pyrkii ennaltaehkäisemään tietosuojaloukkauksia, mutta tarjoaa myös jälkikäteisiä työkaluja loukkausten hoitoon. (Korpisaari ym. 2022, 1, 16, 22–24.)

Tietoturvan ja tietosuojan ero on se, että tietoturva koskettaa yrityksen omia tietoja, niiden käsittely on vapaata, yritys voi itse päättää kuinka niitä käsittelee. Tietosuoja taas koskee henkilötietojen suojaamista, näiden käsittely on pääasiassa kielletty, mutta tietyin perusteluin se on sallittua. Esimerkiksi asiakassuhteessa voidaan kerätä asiakkaasta tietoja, mutta vain asiakassuhteelle tarpeellisia tietoja. Lisäksi asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus saada tietoonsa hänestä kerätyt tiedot ja hänellä on oikeus vaatia niiden poistoa. (Järvinen 2022, 25.)

5.5 Tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimusaineistoa kerättiin haastattelemalla ja dokumenttianalyysillä. Yrityksen johtoon käytettiin yksilöhaastattelua ja yrityksen työntekijöihin ryhmäkeskustelua. Tekijä oli yhteydessä haastateltaviin etukäteen ja sopi kaikille osapuolille sopivan haastattelu ajankohdan. Tämän jälkeen kaikkia osallistujia lähestyttiin vielä sähköpostilla, jossa oli tarkat haastatteluajankohdat ja haastattelujen teemat, jotta haastateltavat voivat jo etukäteen valmistautua tilaisuuteen. (Liite 1, Liite 2.) Tekijä valmistautui haastatteluun tarkistamalla äänitysvälineiden toimivuuden ja varmistamalla äänitteiden tallennuspaikan. Haastattelujen äänitteet ja haastattelujen litteroinnin tallennettiin erilliselle ulkoiselle kovalevyllä, joka oli suojattu salasanalla.

Ryhmäkeskustelun järjestämisajankohta oli 20.10.2022. Keskusteluun osallistuivat kaikki yrityksen työntekijät, johtoa ja yhtä äitiyslomalla olevaa työntekijää

lukuun ottamatta. Keskustelu oli antoisa ja monipuolinen. Keskustelu alkoi aamukahvilla ja kevyellä kuulumisten vaihdolla. Virallisen osuuden aluksi käytiin läpi tietosuojailmoitus (Liite 3.), minkä jokainen haastateltava luki läpi ja allekirjoitti. Aikaa keskusteluun käytettiin tunti ja seitsemän minuuttia. Työntekijöiltä saatiin paljon erilaisia ohjeistuksia, jotka on otettava oppaassa huomioon. Sivutuotteena syntyi myös jonkun verran kehittämisehdotuksia. Haastattelu eteni johdonmukaisesti laadittujen teemojen mukaan. Jos keskustelu meinasi karata sivu poluille, tekijä kysyi kysymyksen ja palattiin takaisin aiheen pariin. Kuten jo suunnitelmassa huomioitiin, työyhteisö on puhelias ja heiltä on helppo saada vastauksia ja heidän ajatuksiaan kuuluviin. Kaikki olivat aktiivisesti mukana eikä ketään tarvinnut houkutella keskusteluun.

Johtoa haastateltiin yksilöhaastatteluin, näiden järjestämisaikajankohta oli heti ryhmäkeskustelun jälkeen. Ensimmäinen haastattelu kesti 27 minuuttia ja toinen 13 minuuttia. Näistä haastatteluista saatiin samankaltaisia ohjeistuksia oppaaseen kuin mitä jo työntekijöiden kanssa käydyssä keskustelussa tuli ilmi, joitain pieniä tarkennuksia eräisiin ohjeistuksiin kuitenkin tuli. Haastattelijan lomassa käydyissä keskusteluissa vielä tarkennettiin asioita, joita he oppaaseen haluavat ja kuinka valmiin oppaan kanssa edetään. Nämäkin haastattelut alkoivat tietosuojailmoituksen läpi käymisellä ja sen allekirjoittamisella. Ensimmäisessä haastattelussa kävimme tarkasti läpi kaikki tarvittavat kohdat ja keskustelimme näistä syvällisemmin. Toisessa haastattelussa oli kiireempi aikataulu, haastateltavan kiireitten vuoksi, joten se jäi hiukan pintapuolisemmaksi, mutta toi kuitenkin joitain uusia näkökulmia.

Dokumenttianalyysi toteutettiin haastattelujen jälkeen. Yrityksellä on käytössä verkkokansio, johon on tallennettu erilaisia dokumentteja ja tiedotteita. Nämä käytiin läpi ja selvitettiin, mitä tietoja ja dokumentteja tarvitaan oppaan tekemistä varten.

5.6 Aineiston analysointimenetelmät

Laadullisessa tutkimuksessa kerätään monesti aineistoa monessa eri erässä ja rinnakkaisilla menetelmillä. Aineistoa analysoidaan siksi koko tutkimuksen ajan. Esimerkiksi jostain haastattelusta tulee esiin joku mielenkiintoinen asia ja tekijä haluaa vielä palata asiaan lisäkysymyksin tai kysyä asiasta toiselta

haastateltavalta. Tekijän täytyy olla koko ajan aktiivisessa roolissa eli hänen täytyy tulkita ja havainnoida jatkuvasti. Jossakin kohtaa, kun tietoa on saatu riittävästi, täytyy havainnot purkaa osiin ja käsitellä niitä kriittisesti jo olemassa olevan esitiedon valossa. Tekijän on pyrittävä hahmottamaan kokonaisuus ja luomaan perusteltu ja uskottava kokonaisuus. Laadullisen tutkimuksen analysointi on haasteellinen kokonaisuus, siitä on hyvin vähän ohjeistuksia, koska tilanteet ovat niin moninaisia. Kuitenkin keskeisimmät huomioon otettavat asiat ovat, että jokaiseen tapaukseen täytyy perehtyä, tapauksia tulee katsoa eri näkökulmista, tämän jälkeen tekijä voi lähteä etsimään yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. (Puusa & Juuti 2020, luku 9: Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin.)

Peruskaava, jonka mukaan on helppo edetä voi olla esimerkiksi seuraava. Päätä aineistossa kiinnostava asia. Käy aineisto läpi ja merkitse sieltä kohdat, jotka liittyvät kiinnostukseesi. Jätä kaikki muu pois. Tässä moni hämääntyy, jos löytyy muitakin mielenkiintoisia asioita, nämä on kuitenkin jätettävä uusiin tutkimuksiin, kaikkea ei voida tutkia yhdessä tutkimuksessa. Kun aineisto on käyty läpi, kerätään merkityt asiat yhteen. Aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.) Teorialähtöisessä analysoinnissa aineistoa käsitellään ilmiöön liittyvien teoriakäsitteiden avulla. Aineisto teemoitellaan silloin teoriaan pohjautuen. (Kananen 2014, 109–110.)

Dokumenttianalyysissä on kaksi analyysitapaa, sisällön analyysi ja sisällön erittely. Sisällön analyysi tarkoittaa, että dokumenteissa olevaa sisältöä kuvailaan sanallisesti. Sisällön erittely tarkoittaa sitä, että dokumenttien sisältö kuvataan määrällisesti eli vaikka numeroin. Nämä tavat eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Sisällön analyysi voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöinen sisältöanalyysi toteutetaan aineistoa pelkistämällä, ryhmittelemällä ja abstrahoimalla. Teorialähtöisessä ja teoriaohjauksisessa sisällönanalyysissä luokittelu perustuu jo luotuun viitekehukseen. (Ojasalo ym. 2015, 137–140)

5.7 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen näistä äänitetyt äänitteet litteroitiin ja ne analysoitiin, teoriaohjaavalla toimintatavalla. Tämä toimintatapa valikoitui siitä syystä, että teoria osuus kulki koko työn mukana kiinteästi ja teoria aiheet olivat lähes suoraan teemoja haastatteluissakin, joten tämä oli looginen jatkumo. Aiheet ja oteltiin haastattelu teemojen mukaiseen järjestelykseen. Sitten kerättiin haastatteluista ja keskustelusta saatu informaatio yhteen. Kaikki ohjeistukset listattiin ja näiden pohjalta luotiin runko perehdyttämisoppaalle ja kerättiin myös esiin tulleita kehittämissuhteita, joita esitellään tämän työn johtopäätökset luvussa.

Tietosuojaksi oli koko tutkimuksen ajan oleellisesti läsnä. Haastattelujen äänitteet sekä niiden litteroinnit on tallennettu ulkoiselle kovalevylle, joka on lukittu salasanaalla ja se säilytetään tekijän kodissa, paikassa, johon muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Litteroinneissa haastatteluissa esiintyneet henkilöt on anonymisoitu, eikä heitä enää voi tunnistaa teksteistä. Analysointi vaiheessa nämä haastattelut tulostettiin ja niihin tehtiin merkintöjä, mutta analysoinnin jälkeen nämä paperiversiot tuhottiin eli haastattelut ovat vain sähköisesti tallennettuina ulkoiselle kovalevylle ja nämä tullaan hävittämään noin kuukausi opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Dokumenttianalyysi valikoitui yhdeksi tutkimustyökaluksi, koska yrityksellä on käytössä yhteinen verkkokansio, johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Kansioon on vuosien saatossa lisäilty erilaisia dokumentteja ja tiedotteita, joista työntekijät voivat etsiä apua, jos jokin asia alkaa heitä askarruttaa. Dokumentti analyysillä tarkasteltiin näiden dokumenttien voimassa oloa ja ajantasaisuutta, sekä sitä kuinka nämä kannattaisi ottaa opasta tehdessä huomioon. Dokumenttianalyysi toteutettiin myös teoriaohjautuvalla sisällönanalyysillä. Koko kansion sisältö käytiin läpi ja sieltä poimittiin esiin nousseet työhön oleellisesti liittyvät dokumentit. Näitä jaoteltiin teoriaan pohjautuen ja sen jälkeen tehtiin yhteenveto, jossa arvioitiin jokainen esille tullut dokumentti erikseen ja arvioitiin, kuinka dokumentin kanssa toimitaan.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimusongelmia olivat seuraavat: Mitkä ovat yrityksen yleiset toimintatavat ja käytännöt, joita uuden työntekijän täytyy oppia? Millaisilla toimintavoilla varmistetaan työn laatu? Tutkimushaastatteluissa tuli esiin paljon erilaisia ohjeistuksia ja käytänteitä. Dokumenttianalyyssissä löytyi muutamia dokumentteja, joita käytettiin hyödyksi opasta tehdessä.

6.1 Perehdyttäminen ja työyhteisön toimintatavat

Perehdyttäminen yrityksessä oli pääsääntöisesti hoidettu vierihoitomenetelmällä ja vastuu perehtyjästä oli jommallakummalla esimiehistä. Haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, etteivät työntekijät kokeneet perehdytystä riittävänä ja kokivat, että perehdytys oli aika pitkälti jätetty muiden työntekijöiden harteille tai oppijan itsensä harteille. Työntekijät toivoivat tähän muutosta ja selkeämpää kaavaa perehdyttämiseen, jonka mukaan edettäisiin. Nyt perehdytys koettiin lähinnä poukkoilevaksi.

Kaikki olivat yhtä mieltä, että etätyöskentelyyn kannustetaan vahvasti. Sen tekeminen perustuu vahvasti luottamukseen. Etätyöskentelyyn ei hirveästi ollut ohjeistuksia, jotka eroaisivat työskentelystä paikan päällä toimistolla. Kuitenkin tietoturvan ja salassapidon kanssa kehoitettiin erityiseen huolellisuuteen ja aineiston säilyttämisestä kotona oli erilaisia käytäntöjä, osalla oli lukolliset kaapit, joissa he säilyttivät kaikkea mukanaan tuomaansa aineistoa, ja osan ei tarvinnut sähköisten palveluiden vuoksi tuoda, paperista aineistoa kotioloihin juuri lainkaan, joten pelkkä koneen lukitseminen riitti.

Jos tietokoneiden tai yhteyksien kanssa tulee ongelmia, ollaan yhteydessä tekniseen tukeen, joka hoitaa tällaiset tilanteet. Ohjelmistoilla, Fivaldilla ja Heeroksella on myös omat tukipalvelunsa, joihin voidaan turvautua, jos ohjelmistoissa on ongelmia. Tekninen tuki hoiti myös kaiken ohjelmistojen ylläpitoon ja päivitykseen liittyvän, joten työntekijöiden ei tarvinnut tällaisesta välit-

tää ja ongelma tilanteissa apu oli helposti saatavilla ja työt pystyivät jatku-
maan, eikä turhia viivytyksiä tule. Tulostimen käyttöön löytyi omat ohjeistuk-
set.

Työaika on 7,5 h päivässä. Liukuva työaika on käytössä, jolloin joskus voidaan
tehdä lyhyempää ja joskus pidempää päivää. Läsnäolovelvoite on klo 9–15
välillä, mutta liukumat voivat ajoittua klo 7–17 välille. Liukumaväli oli monella
kuitenkin pidempi, kuin ohjeistuksen mukaan. Esimiehiä se ei kuitenkaan hai-
tannut, vaan vapaus tähän on olemassa, mutta siihen ei velvoitettu, eikä siitä
silloin maksettu mitään ylimääräisiä korvauksia, jos työntekijät itse näin halusi-
vat toimia.

Yrityksessä on käytössä päivystysviikko. Jokainen työntekijä vuorollaan on
paikalla toimistolla maanantaisin ja torstaisin, toimiston aukiolon ajan. Näin ol-
len muut voivat olla silloin etänä. Jos työntekijä on estynyt tulemasta, huolehtii
hän itse sijaisen tilalleen. Päivystäjällä on tiettyjä tehtäviä, jotka hän aina päi-
vystysviikollaan huolehtii. Ylitöitä ei liukumien vuoksi juurikaan ole, mutta ke-
väisin, jos liukumat ylittävät tiettyjä tuntimääriä, nämä saa liukumapankkiin 50
% korotuksella.

Viestiminen työyhteisössä tapahtuu kahvipöydässä juttelemalla, sähköpostilla,
soittamalla tai työpaikan sisäisen WhatsAppin välityksellä. Erillisiä palavereja
ei järjestetty. Viestinnän hoidon toimivuudesta oltiin hiukan eri mieltä. Viestintä
kanavia oli useita, mutta avoimuutta kaivattiin silti lisää ja toivottiin, että pala-
vereita järjestettäisiin useammin. Nyt palavereja ei juurikaan ollut. Työntekijät
kokivat, että palavereista olisi paljon hyötyjä. Asioista saataisiin mustaa valkoi-
selle ja asioita tulisi paremmin käytyä läpi kaikkien läsnä ollessa. Näin tieto
varmasti tavoittaisi kaikki työntekijät. Työntekijät kävivät asiaa läpi myös siltä
kannalta, että palavereissa voitaisiin käydä epämuodollisesti läpi vaikka
omassa työssä eteen tulleita uusia asioita ja näin mahdollisesti voitaisiin aut-
taa muitakin työntekijöitä jakamalla omia kokemuksia.

Yritys tarjoaa työntekijöilleen hieronnan kerran kuukaudessa, 12 kertaa vuodessa. Pääasiassa yrityksellä on yksi hieroja mitä käytetään, mutta asiasta voidaan myös neuvotella, jos haluaa käydä jollain tietyllä hierojalla. Smartumin liikunta- ja kulttuuri seteleitä tarjotaan työntekijöille noin 300 € vuodessa. Työkyvyn ylläpitämispäivä pidetään kerran vuodessa. Yrityksellä on kattava työterveyshuolto ja laajaterveysturva-vakuutus, joka kattaa myös työntekijöiden sairauskuluja. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseen oli useita ohjeita työpaikan tarjoamista eduista, mutta lisäksi yrityksessä annetaan työntekijöille vapautta hoitaa omat työtehtävänsä, toisaalta taas annetaan myös tukea haasteellisissa tilanteissa. Esiin nousi myös työturvallisuus näkökulma ja ohjeistus siihen, että työntekijöiden on otettava huomioon se, ettei ihminen ikinä vaaranna itseään vaan poistuu paikalta, jos tulee uhkaava tilanne.

Tauoista ja lomista oli selkeät ohjeistukset, joista kaikki olivat yhtä mieltä. Taukoja on kolme päivässä. Kaksi viidentoista minuutin kahvitaukoa, aamulla noin kello yhdeksältä sekä iltapäivällä noin kello kahdelta. Ruokatauko on puoli tuntia ja se pidetään toimistolla ollessa yleensä noin kello yksitoista. Ruokatauko katsotaan sisältyväksi työaikaan silloin, kun ollaan paikalla toimistolla, mutta kotiloissa tämä on omaa aikaa. Loma-ajankohdat työntekijät voivat päättää itse, toive kuitenkin on, etteivät kaikki olisi yhtä aikaa lomalla, eikä loma-ajankohdista aleta riitelemään. Jos riitaa asiasta syntyy, niin esimiehet puuttuvat päätöksiin, mutta koskaan näin ei ole kuitenkaan käynyt.

Työntekijöillä on käytössä varahenkilöjärjestelmä. Jos joku on sairaana tai vaikka lomalla, on hänellä varalla toinen työntekijä, joka pystyy ottamaan vastuun hänen töistään poissaolon aikana. Tätä asiaa läpi käydessä tuli esiin asiakasohjeet. Olisi hyvä, jos jokaisella asiakkaalla olisi sähköinen hallintokansio, josta löytyisi myös työohjeet. Tämä auttaisi poissaolo tilanteessa, kun kenen tahansa työntekijän olisi helppo vain katsoa ohjeet kansioista, eikä tarvitsisi välttämättä mennä toimistolle etsimään paperisia kansioita.

6.2 Laatu toimeksiantajan näkökulmasta

Toimintatavat, joita yrittäjät listasivat, kun kysyttiin laadun varmistamisesta, olivat, että koulutetaan työntekijät hyvin, ymmärtämään kuinka tilitoimistopalvelut tuotetaan laadukkaalla tavalla. Lisäksi yrityksen KLT-kirjanpitäjä tekee pistokokeita tilinpäätöksiin ja seuraa tällä tavoin näiden laatua. Yritys on Taloushallintoliiton auktorisoima ja on tämän vuoksi myös tilitoimistotarkastusten piirissä, joissa laatua tarkkaillaan. Keskusteluissa tuli ilmi, että laatu ja toimialastandardi on mukana yrityksen jokapäiväisissä toiminnoissa.

Työntekijät kehuivat yrityksen tarkkaa tyyliä. Esimerkiksi raporttien laadun katsottiin olevan korkea verrattuna, joihinkin muihin toimijoihin ja oltiin tyytyväisiä, että yrityksessä toimittiin laadukkaasti ja oikein. Eikä toimittu helpoimman kautta ja kiirehtimällä vaan laatu edellä. Asiakaspalvelutilanteiden hoitamisesta kaikki olivat yksimielisiä. Eikä niihin ollut oikeastaan muuta ohjeistusta, kuin että asiakas palvelee parhaalla mahdollisella tavalla ja kaikin keinoin koitetaan saada asiakkaan ongelma ratkaistuksi. Asiakkaat palvelee asiakaslähtöisesti. Yritetään auttaa asiakasta, oli ongelma mikä tahansa tai vaikka asiakas olisi huonolla tuulella.

Peruskirjanpito- ja palkanlaskentatilanteiden ohjeistuksia käytiin sen verran läpi, että oppaaseen laitetaan peruskaava ja määräpäivät, mitä täytyy olla ja milloin. Lisäksi se, että mitä tuotamme kuukausittain ja mitä tilinpäätökseen. Kirjataan oppaaseen perustoimintojen runko. Asiakkaalle raportoinnista toivottiin selkeää ja yhtenäistä ohjetta. Yrityksellä on käytössä turvaposti eli sähköposti, joka on suojattu. Tällä lähetetään esimerkiksi palkkalaskelmia, joissa on ihmisten henkilötunnuksia. Huolehditaan ettei aineistoja pääse ulkopuolisten käsiin tai jää muiden näkösalille. Kun ei olla paikalla pidetään omien huoneiden ovet lukossa. Kotioloissa työntekijöillä on lukolliset kaapit. Työkone pidetään salasanan takana. Ei tallenneta mitään asioita omalle tietokoneelle vaan kaikki tallennetaan työpaikan verkkokansioon. Tietoturva ja salassapito tulivat keskustelussa ja haastatteluissa esiin useamman kerran, etätyöskentely osiossa ja teknologia osiossa. Yhteenvetona, mitään työpaikalla tietoon saatuja asioita ei saa kertoa kenellekään ulkopuoliselle, aineistot on pidettävä visusti salassa.

Jokainen allekirjoittaa töihin tullessaan salassapitosopimuksen, jossa luetaan, ettei mitään työssä tietoonsa saamia asioita puhuta ulkopuolisille tahoille, myöskään sen jälkeen, kun työsuhde joskus päättyy.

Pääasiassa on ollut ohjeistus, että jokainen työntekijä saa kerran vuodessa valita itseään kiinnostavan koulutuksen, joka liittyy hänen ammattitaitonsa kehittämiseen tai sen ylläpitoon. Kuitenkin, jos tarvetta enemmän koulutukselle on ilmaantunut tai työntekijöillä on löytynyt innokkuutta opiskeluun, harvoin kouluttautumista on estelty. Jos alan opintoja on käynyt avoimen ammattikorkeakoulun puolella omalla ajallaan, on työnantaja kustantanut puolet opinnoista.

6.3 Perehdyttämisopas

Dokumentti analyysillä löytyi hyviä yrityksen sisäisiä tiedotteita ja ohjeistuksia. Yrityksellä on oma verkkokansio, jonka sisältöä käytiin läpi. Kansiosta löytyi esimerkiksi ohjeistuksia ohjelmistoihin. Perehdyttämisoppaasta oli rajattu pois ohjelmistojen ohjeistukset, mutta oppaaseen tuli ohjeet, kuinka nämä ohjeet ohjelmistoihin löytyvät. Muistakin tärkeimmistä dokumenteista tuli viittaus oppaaseen, jotta nämä löydetään helpommin, esimerkiksi työajanseurantataulukot ja jotkin sovellukset.

Tutkimuksen tuloksena saatiin kattava määrä tietoa yrityksen toiminnasta ja toimintatavoista. Näiden pohjalta oli todella helppo lähteä kasaamaan perehdyttämisoppaasta. Haastateltavat kertoivat mielellään asioista ja toiminnoista ja näistä saatiin oppaan lisäksi yritykselle aikaan kehittämisideoita. Oppaasta löytyy kattavasti tietoa uudelle työntekijälle. Aluksi oppaassa on tausta tietoa yrityksestä. Sen jälkeen käydään läpi työaikoihin, etätyöskentelyyn, tekniseen tukeen ja ohjelmistoihin liittyviä ohjeita. Lopuksi perehdytään työtehtäviin ja työhyvinvointiin liittyviin ohjeistuksiin. Oppaasta tuli yhteensä 17 sivua pitkä.

Haastatteluissa käytiin perehdyttämisoppaan käyttöä ja käyttöönottoa jonkun verran läpi ja tultiin siihen tulokseen, että kun opas tulee valmiiksi, lukevat

kaikki työntekijät sen läpi ja antavat vielä omat mielipiteensä ja kehittämis-
dotuksensa siitä. Opas käsittelee työpaikan sisäisiä asioita ja on näin ollen sa-
lattu, eikä sitä kokonaisuudessaan liitetä opinnäytetyön raporttiin, mutta op-
paan sisällysluettelo löytyy liitteistä. (Liite 4.) Opas on tällä hetkellä Word-ver-
siona, mutta kun se on kiertänyt kaikki työntekijät ja kaikkien mielestä siellä on
tarvittavat asiat, se tallennetaan PDF-muodossa yrityksen verkkokansioon. Li-
säksi se tulostetaan paperiseksi. Opas jää myös muokattavaan muotoon ja
sitä voidaan päivittää aina tarpeen tullen ja, jos jollekin tulee mieleen jotain,
mitä oppaaseen olisi hyvä kirjoittaa tai jokin ohjeistus muuttuu, sitä voidaan
käydä päivittämässä. Oppaan päivityksestä ja ajantasaisuuden tarkistami-
sesta tehdään oma ohjeistus, esimerkiksi, että joku valittu henkilö tarkistaa
asioiden ajantasaisuuden kerran vuodessa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastattelut ja ryhmäkeskustelut olivat antoisia ja näistä saatiin paljon tietoa,
jota hyödyntää perehdyttämisoppaan tekemisessä. Esiin tuli lukuisia ohjeistuk-
sia, jotka on tärkeää ottaa mukaan, mutta esiin tuli myös asioita, joihin halut-
taisiin kehitystä ja muutosta ja näistä syntyi yritykselle myös muutamia kehittä-
misehdotuksia.

7.1 Tulosten pohdinta

Työntekijät kritisoivat tämänhetkistä perehdyttämistyyliä. Heidän mielestään
se voisi olla selkeämpi ja johdonmukaisempi. Nyt se koettiin lähinnä poukkoii-
levana. Lisäksi vaikka vastuuhenkilö oli nimetty, kokivat työntekijät, että pereh-
dytettävät jäivät muiden työntekijöiden hoidettaviksi ja vastuuta oppimisesta
jätettiin liian paljon perehdytettävälle itselleen. Perehdyttämiseen ei ollut juuri-
kaan olemassa olevia ohjeistuksia, joten sen vuoksi perehdyttämispasta alet-
tiin työstää, jotta ohjeistukset ja selkeämpi kaava saataisiin. Asiaa siis kehite-
tään koko ajan, mutta esiin nousut asia lisättiin silti vielä kehittämisohjeistuk-
siin. Jatkossa yritys voisi lisäksi laatia perehdyttämissuunnitelman, jonka poh-
jalta edettäisiin. Perehdytys suunnitelma varmistaa sen, että kaikki tarvittavat
asiat tulee käytyä läpi ja se takaa perehdytyksen tasalaatuisuuden (Eklund
2020). Perehdyttäminen vie paljon aikaa ja resursseja, mutta hyvin hoidettu

perehdytys tuo yritykselle paljon hyötyjä. Virheiden määrä ja turvallisuus riskit vähenevät. Hyvin hoidettu perehdytys myös lisää uuden työntekijän positiivista mielialaa ja hän sitoutuu nopeammin yritykseen. (Joki 2021, 115.)

Ennen korona-aikaa tässäkin yrityksessä etätyöskentelyyn liittyi jonkun verran ennakkoluuloja, mutta nyt etätyöskentely on muuttunut normiarkipäiväksi ja sen hyödyt osataan ottaa hyvin irti. Voidaan päätellä, että tässä on käyty läpi muutoksen kolme vaihetta: luopuminen, välivaihe ja uuden alku. (Rauramo 2008, 89.) On luovuttu vanhasta tyylistä tulla joka päivä toimistolle töihin. Koronan aikaan oli pakko hyväksyä, ettei töihin toimistolle päästykään vaan oli totuttava etätyöhön. Uuden alku on, että etätyö on joustavasti mukana koko ajan jokapäiväisessä toiminnassa. Joustavat työajat ja etätyöskentely mahdollisuus antavat työntekijöille lisää mahdollisuuksia yhdistää työ- ja vapaa-aikansa. Tämä lisää työntekijöiden työssä jaksamista ja työhyvinvointia.

Keskustelussa tuli ilmi, että yrityksellä oli ollut palaveri käytäntö, mutta osa koki sen kankeana ja liian muodollisena tapana keskustella asioista ja oli siirtynyt vain kahvipöydässä tapahtuvaan vapaaseen keskusteluun. Osa kuitenkin kaipasi palavereja siitä syystä, että tieto kulkisi paremmin ja saataisiin yhtenäisiä ohjeistuksia ja palavereista jäisi mustaa valkoiselle. Lisäksi osa koki, ettei ilmapiiri ollut täysin avoin ja toivoi lisää avoimuutta. Henkilöstön kuunteleminen ja informointi on tärkeää, jotta kaikki pysyvät ajan tasalla ja ongelmiin voidaan puuttua nopeasti. Hyviä tapoja tähän ovat säännöllisten palaverien pitäminen, henkilöstön kannustaminen ja heille palautteen antaminen. (Nämä ovat hyvinvoivan yrityksen neljä tukijalkaa - ja näin vahvistat niitä 2019.)

Työhyvinvoinnista keskustellessa tuli esiin näkökulma, että työntekijät saavat tehdä rauhassa työtään, eikä siihen puututa, jos ei ongelmia ilmene. Tämä luo työntekijälle arvostuksen ja luottamuksen ilmapiirin. Yksi yhteisöllisyyden avaimista on juuri luottamukselle rakentuva kontrolli, joka tarkoittaa juuri sitä, että on luotettava siihen, että jokainen hoitaa oman osansa, mutta kontrolli perustuu syvään luottamukseen, joka täytyy ansaita (Jäppinen 2012, 40.)

Kun työturvallisuutta käytiin läpi, ei monelle työntekijälle ollut tullut edes mieleen, että työpaikalla voisi ilmetä vaaratilanteita. Tästä voidaan päätellä, että ilmapiiri työpaikalla on rauhallinen. Kuitenkin yrityksessä tulee joskus tilanteita, että siellä työskennellään yksin ja vaaratilanteita saattaa silloin syntyä. Tähän liittyvät ohjeistukset kerrattiin ja käytiin yhteisesti vielä läpi, että kaikki tietävät kuinka silloin toimitaan. Ohjeistukset kirjataan myös oppaaseen.

Koulutuksen määrään oltiin tyytyväisiä. Koulutukseen oli panostettu ja sitä oli yrityksessä monipuolisesti saatavilla. Korona-ajan vaikutuksia hiukan kritisoi- tiin, koska moni koulutus tai taloushallintoalan tapahtuma oli muuttunut etänä pidettäväksi, eikä enää samanlaista kontaktia esimerkiksi kollegoihin saanut, kun ei oltu fyysisesti paikan päällä. Koulutus on iso osa laadukasta tilitoimiston toimintaa. Tilitoimiston tulee huolehtia henkilöstönsä ammatillisesta kehityk- sestä (Eettiset ohjeet s.a).

Uudemmissa työntekijöillä oli epäselvyyksiä joistain ohjeistuksista, kaikkea ei ollut muistettu perehdyttäessä sanoa ja asia ei ollut omassa työssä tullut vielä vastaan. Oli hyvä, että asioita saatiin näin porukalla käytyä läpi ja jaettua tie- toa. Keskustelun myötä oppaan merkittävyys myös varmistui.

Kun työtä ja tutkimusta tarkastellaan kokonaisuutena, saatiin tutkimusongel- miin hyvin vastauksia ja sen vuoksi perehdyttämisoppaan rakentaminen oli melko helppoa. Pientä hieno säätöä oppaaseen varmasti vielä tulee, kun se kiertää työyhteisön läpi, mutta tämä pohja, johon lopputulosta lähdetään luo- maan, sisälsi jo paljon ohjeistuksia ja toimintatapoja, eikä lisäyksiä varmaan paljoa tarvita. Tavoite oli saada kattava perehdyttämisspaketti uuden työnteki- jän tueksi ja sellainen saavutettiin.

7.2 Kehittämisehdotukset

Haastatteluissa esiin nousseita kehittämistarpeita olivat perehdytys, avoimuus ja tiedonkulun ongelmat. Näissä koettiin, että tarvitaan vielä jotakin kehitystä,

että ne saataisiin toimimaan paremmin. Muuten asiat toimivatkin juuri ilman moitteita.

Kehittämisehdotuksina esitetään, että perehdyttämiseen kannattaisi kehittää selkeä kaava, jonka mukaan edetään ja merkitä yksi vastuuhenkilö, joka huolehtii uudesta työntekijästä. Lisäksi voisi olla kannattavaa laatia perehdyttämissuunnitelma, perehdyttämissoppaan rinnalle. Näin saataisiin perehdyttämiseen johdonmukaisuutta ja aikataulu, jonka mukaan edettäisiin. Perehdyttämistä seurattaisiin ja perehtyjä tietäisi ehkä paremmin, mitä häneltä odotetaan ja milloin.

Avoimuuden lisäämiseksi ja tiedonkulun helpottamiseksi kehittämissuunnitelma olisi palaverikäytännön palauttaminen. Jos palaverit tuntuvat nihkeiltä ja kankeilta, niistä voisi yrittää tehdä vähemmän muodollisia ja enemmän vapaan kahittelun tyyppisiä tilanteita, mutta olisi kuitenkin tärkeää, että niitä järjestettäisiin. Näin kaikki tulisivat varmasti kuulluiksi ja pienempiäkin asioita tulisi jaettua kaikkien kesken. Tieto kulkisi varmasti kaikille, kun palaverista kirjoitettaisiin pöytäkirja, joka olisi kaikkien niidenkin luettavissa, jotka eivät päässeet paikalle.

Selvisi, että uudemmilla työntekijöillä oli vielä asioita, joista heitä ei oltu ohjeistettu. Perehdyttämissopas on tähän hyvä ratkaisu. On vain tärkeää jatkossakin muistaa huolehtia oppaan päivittämisestä ja siitä, että opas pysyy ajan tasalla ja näin auttaa, ettei tällaisia tilanteita enää syntyisi, vaan kaikki tieto olisi uuden työntekijän saatavilla, eikä vain perehdyttäjän muistin varassa.

7.3 Luotettavuuden arviointi

Kun teemme tutkimusta, haluamme tehdä sen huolellisesti ja niin, että saamme luotettavaa tietoa eikä virheitä syntyisi. Tutkimuksen lukijalle on kerrottava kaikista työn luotettavuuteen vaikuttavista seikoista. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole yhtä ainoaa ohjenuoraa, jota seurata, mutta seuraavat kohdat ovat hyviä esimerkkejä, joita voidaan käyttää luotettavuuden arvioinnissa: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana, aineiston keruu, tutkimuksen tiedon antajat, tutkija-tiedonantaja-

suhde, tutkimuksen kesto, tutkimuksen luotettavuus, aineiston analyysi ja aineiston raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 163–164.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on kiinteästi mukana tutkimuksessa ja hänen valintansa ovat osa tutkimusta ja näin ollen myös sen tulosta. Tämän takia tutkijan on oleellista tuoda julki suhteensa tutkimuksen kohteeseen ja myös tekemiinsä valintoihin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin haaste on, ettei tapauksista ole yhtä oikeaa tulkintaa eikä voida määrittää mihin tuloksia pitäisi verrata. Ajatus kuitenkin on, että tutkijan tulkintojen tulisi vastata tutkittavien tulkintoja. (Puusa & Juuti 2020, 183–183) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteutus ja luotettavuus kulkevat käsikädessä. Tutkimuksen luotettavuus perustuu loppupeleissä tutkijan rehellisyyteen. Luotettavuutta arvioidaan koko työn ajan ja sitä suhteutetaan teoriaan, analyysitapaan, aineiston ryhmittelyyn, luokitteluun, tutkimiseen, tulkintaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkijan täytyy raportissaan perustella tarkasti kaikkia tekemiään ratkaisuja. (Vilka 2021, Luku 7: Tutkimuksen arviointi.) Tässä opinnäytetyössä luotettavuutta on tarkasteltu laadullisen tutkimuksen yleisiä luotettavuudenkriteereitä käyttäen.

Vahvistettavuus

Haastattelujen tulkinta on helpoin vahvistaa luetuttamalla aineisto ja sen tulkinta haastateltavalla itsellään. Hankalaksi tilanne muuttuu siinä kohtaa, jos nämä näkemykset eroavat toisistaan. (Kananen 2014, 151.) Haastatteluja ei ole ajan puutteen vuoksi luetettu haastateltavilla, mutta tekijä on vertaillut useampien vastanneiden henkilöiden vastauksia ja lähes kaikissa kysymyksissä vastaajat olivat samaa mieltä ja vastaukset olivat samankaltaisia, joten niiden katsottiin olleen vahvistettavia.

Arvioitavuus/dokumentaatio

Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät ratkaisut, on hyvä dokumentoida ja perustella. Alkuperäinen aineisto tulee säilyttää, jotta aineiston aitous voidaan todentaa. (Kananen 2014, 153.) Kaikki opinnäytetyössä tehdyt ratkaisut, valitut menetelmät ja toimintatavat on perusteltu. Niiden käyttöä on dokumentoitu kattavasti. Alkuperäinen aineisto on tallenteena ja litteroituna tekstinä tallennettuna ulkoiselle kovalevylle, jotta siihen voidaan tarvittaessa palata myöhemmin, jos epäselvyyksiä ilmenee.

Tutkinnan ristiriidattomuus

Laadullisessa tutkimuksessa tulkinnan tekeminen on haastavampaa, kun ei ole täsmällisiä tulkintasääntöjä, vaan valinnat lähtevät tutkijasta. Jos tutkijoita on useampia useamman tutkijan samaan loppu tulemaan pääseminen lisää työn luotettavuutta. (Kananen 2014, 153.) Tekijä toimii työntekijänä tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa, mutta tutkimuksessa hän on jättänyt itsensä ulkopuolelle ja toimii vain ulkopuolisen tutkijan roolissa.

Luotettavuus

Luotettavuutta voidaan lisätä vertaamalla omaa tulkintaa muista tietolähteistä saatuun tietoon (Kananen 2014, s. 152). Opinnäytetyön tutkimusosuudessa saadut tulokset ja niistä johdetut johtopäätökset vastaavat useissa yhteyksissä työn teoriaosuudessa esitetyjä tietoja.

Saturaatio

Saturaatio tarkoittaa aineiston kylläntymistä, kun uutta tietoa ei enää saada, voidaan katsoa aineiston saavuttaneen kylläntymispisteen (Kananen 2014, 154). Haastateltavia oli vain viisi. Heitä on määrällisesti vähän, mutta yrityksessä työskentelee yhteensä vain seitsemän henkilöä, joten valtaosa heistä tuli kuulluksi. Vastaukset alkoivat toistua, eikä uutta informaatiota enää tullut, joten aineiston katsotaan saavuttaneen kylläntymispisteen.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyön prosessi sujui jouhevasti ja tutkimusongelmat saatiin ratkaistua. Toimeksiantajalle saatiin aikaiseksi kehittämisideoita ja perehdyttämisopas, jonka toimeksiantaja aikoo ottaa käyttöön jatkossa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Tuotos oli kaikin puolin onnistunut.

Opinnäytteen tekijälle oli hyötyä työstä, koska hän pääsi perehtymään itseään ammatillisesti kiinnostaviin asioihin ja oppimaan niistä lisää. Toimeksiantaja taas hyötyi työstä saadessaan uuden työkalun toimintaansa varten ja saadessaan kehittämisideoita, joilla voi viedä toimintaansa eteenpäin. Työn aikana ei

oikeastaan ilmennyt muita ongelmakohtia kuin työn melko lyhyt toteutusaika. Se toi omat haasteensa, sillä saralla, että ihan kaikkia materiaaleja, joita työn teoriaan olisi haluttu käyttää ei esimerkiksi ehditty saada, mutta korvaavia onneksi löytyi ja kaikki tieto saatiin jollain tavoin kerättyä.

Jatkotutkimuksena ehdotetaan tutkimaan perehdyttämissuunnitelman käyttöönoton mahdollisuutta, perehdyttämisoppaan rinnalla. Tutkimuksessa tuli esiin, että perehdyttämiseen olisi hyvä käyttää enemmän resursseja ja vaikka perehdyttämisopas auttaakin tässä asiassa, voisi olla hyvä tutkia toisiko perehdyttämissuunnitelma lisää apua ja suunnitelmallisuutta perehdyttämiseen.

LÄHTEET

- Auktorisointi s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/palvelut/auktorisointi/> [viitattu 3.10.2022]
- Eettiset ohjeet s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/eettiset-ohjeet/> [viitattu 3.10.2022]
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Eklund, A. 2020. Hyvä perehdyttämissuunnitelma on organisaation näköinen ja muokattavissa. *Brik-lehti* 30.9.2020. Verkkolehti. Saatavissa: <https://brik.fi/brik-lehti/hyva-perehdytyssuunnitelma-on-organisaation-nakoi-nen/> [viitattu 19.11.2022]
- Friman, T. 2016. Hyvä työpäivä. Helsinki: Viisas elämä Oy.
- Furman, B. & Ahola, T. 2002. Pro Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. 4. painos. Tampere: Tammi.
- Furman, B., Ahola, T. & Hirvihuhta, H. 2004. Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään. Tampere: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Human Resources in the Food Service and Hospitality Industry. 2015. The BC Cook Articulation Committee. E-kirja. Saatavissa: <https://opentextbc.ca/humanresourcesinfoodservices/> [viitattu: 31.8.2022]
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen-Liiketoiminnan menestystekijänä. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 19.10.2022]
- Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 31.8.2022]
- Juuti, P. & Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ, uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jäppinen, A. 2012. Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Järvinen, P. 2022. Yrityksen tietoturvaopas. Helsinki: Helsingin seudun kaupakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 5.11.2022]
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. 143. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä, miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KLT-opas s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/klt-opas/> [viitattu 5.10.2022]

Korpisaari, P., Pitkänen, O. & Warma-Lehtinen, E. 2022. Tietosuoja. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 4.11.2022]

Lahdenkauppi, A. 2019. Auktorisointivalvonta toimii ja tuottaa tulosta. *Tilitoimistossa*. Verkko-lehti. Päivitetty 26.3.2019. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-laatu/auktorisointivalvonta> [viitattu 19.11.2022]

Lahdenkauppi, A. 2020. Toimistot olivat huippu tyytyväisiä Tilitoimistotarkastuksiin. *Tilitoimistossa*. Verkko-lehti. Päivitetty 30.3.2020. Saatavissa: <https://tilitoimistossa.taloushallintoliitto.fi/tilitoimiston-laatu/toimistot-olivat-huipputytyvaisia-tilitoimisto-tarkastuksiin> [viitattu 19.11.2022]

Launonen, R. 2021. Taistelu työstä, kohti inhimillistä työelämää. Helsinki: Tammi.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Lintunen, J. 2015. Jatkuva kehittyminen on avain menestykseen. Blogi. Saatavissa: <https://www.tietoakseli.fi/blogi/liiketoiminnan-kehittaminen/jatkuva-kehittyminen-on-avain-menestykseen/> [viitattu 11.9.2022]

Minustako PHT-asiantuntija s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavilla <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/pht-opas/minustako-pht-asiantuntija/> [viitattu 6.10.2022]

Nämä ovat hyvinvoivan yrityksen neljä tukijalkaa - ja näin vahvistat niitä. 2019. *Työpiste* 25.4.2019. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/nama-ovat-hyvinvoivan-yrityksen-nelja-tukijalkaa-ja-nain-vahvistat-niita> [viitattu 11.9.2022]

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät, Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Onnismaa, J. 2010. Perehdytys todentuu vuorovaikutuksessa. *Työelämän tutkimus*. 1/2010. 88–89. Saatavissa: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87433/46334> [viitattu 31.8.2022]

Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 3.10.2022]

Perehdyttäminen. 2021. Työsuojeluhallinto. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.4.2021. Saatavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen> [viitattu 31.8.2022]

PHT-opas s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/pht-opas/> [viitattu 6.10.2022]

Puitteet toimeksiantojen hoitamiselle s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/puitteet-toimeksiantojen-hoitamiselle/> [viitattu 5.10.2022]

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 5.11.2022]

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki:Edita Publishing Oy.

Roos, S. & Mönkkönen K. 2015. Ihmisiksi työssä-työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Helsinki: Unipress Oy.

Taloushallintopalvelualan hyvä tapa s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/> [viitattu 3.10.2022]

Tili-instituuttisäätiön hyväksymien KLT-kirjanpitäjien säännöt s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/klt-opas/klt-saannot/> [viitattu 6.10.2022]

Tilitoimistotarkastus s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/palvelut/tilitoimistotarkastus/> [viitattu 5.10.2022]

Toimeksiannon hoitaminen s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/toimeksiannon-hoitaminen/> [viitattu 5.10.2022]

Toimenksiannon vastaanottaminen s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/toimeksiannon-vastaanottaminen/> [viitattu 5.10.2022]

Toimialastandardi TAL-STA s.a. Taloushallintoliitto. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/taloushallintopalvelualan-hyva-tapa/toimialastandardi-tal-sta/> [viitattu 3.10.2022]

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 2018. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 22.11.2022]

Ryhmäkeskustelu 20.10.2022 klo 9.30.

Teemat:

Perehdyttäminen

Millä tavalla perehdytys tällä hetkellä hoidetaan?

Kuka on vastuussa?

Missä järjestyksessä edetään?

Käytetäänkö jotakin tiettyä perehdyttämistapaa?

Onko perehdytys ollut riittävä?

Onko yrityksellä perehdyttämiseen liittyviä ohjeistuksia?

Tuleeko mieleen joitain kehittämisideoita?

Muuttuva työ

Etätyöskentely

Mitä ohjeistuksia yrityksellä on etätyöskentelyyn liittyen?

Jos ihmiset työskentelevät etänä, kuinka toimiston aukiolo on hoidettu tai esimerkiksi toimiston puheli-
meen vastaaminen?

Teknologia

Mitä ohjeistuksia tekniikkaan liittyen yrityksellä on?

Työajat

Millaiset ohjeistukset yrityksellä on työaikoihin liittyen?

Työyhteisön kehittäminen

Miten viestiminen työyhteisössä on hoidettu?

Millaiset palaveri käytännöt yrityksellä on?

Onko yrityksellä aiheeseen liittyviä ohjeistuksia?

Tuleeko mieleen jotain kehittämisideoita?

Laatu tilitoimiston näkökulmasta

Millä tavoin yritys huolehtii laadukkaan palvelun tuottamisesta?

Millä tavoin toimialastandardi on otettu huomioon työskentelyssä?

Mitä edellä mainittuihin aiheisiin liittyviä ohjeistuksia yrityksellä on?

Onko ohjeistuksia asiakaspalvelutilanteiden hoitoon?

Millaiset ohjeistukset peruspalkanlaskennan ja -kirjanpidon hoitoon on annettu?

Tietoturva

Mitä ohjeistuksia yrityksellä on tietoturvaan liittyen?

Salassapito

Millaiset ohjeistukset ja käytännöt vaitiolovelvollisuudesta on?

Koulutus

Millaiset ohjeistukset ja käytännöt koulutuksista on?

Työhyvinvointi

Kuinka työhyvinvointi on yrityksessä huomioitu ja kuinka sitä edistetään?

Millainen työilmapiiri työpaikalla on?

Onko näistä asioista jotain ohjeistuksia tai toimintatapoja, jotka olisi hyvä kirjata oppaaseen?

Miten työterveyshuolto on järjestetty?

Millaiset ohjeistukset yrityksellä on tauoista tai lomista?

Lopuksi

Tuleeko vielä mieleen jotain muuta, mikä olisi hyvä kirjata oppaaseen? Tai mitä voisi kehittää?

Haastattelu 20.10.2022 klo 10.30.

Teemat:

Perehdyttäminen

Millä tavalla perehdytys tällä hetkellä hoidetaan?

Kuka on vastuussa?

Missä järjestyksessä edetään?

Käytetäänkö jotakin tiettyä perehdyttämistapaa?

Onko yrityksellä perehdyttämiseen liittyviä ohjeistuksia?

Muuttuva työ

Etätyöskentely

Mitä ohjeistuksia yrityksellä on etätyöskentelyyn liittyen?

Jos ihmiset työskentelevät etänä, kuinka toimiston aukiolo on hoidettu tai esimerkiksi toimiston puhelimeen vastaaminen?

Teknologia

Mitä ohjeistuksia tekniikkaan liittyen yrityksellä on?

Työajat

Millaiset ohjeistukset yrityksellä on työaikoihin liittyen?

Työyhteisön kehittäminen

Miten viestiminen työyhteisössä on hoidettu?

Millaiset palaveri käytännöt yrityksellä on?

Onko yrityksellä aiheeseen liittyviä ohjeistuksia?

Laatu tilitoimiston näkökulmasta

Millä tavoin yritys huolehtii laadukkaan palvelun tuottamisesta?

Millä tavoin toimialastandardi on otettu huomioon työskentelyssä?

Mitä edellä mainittuihin aiheisiin liittyviä ohjeistuksia yrityksellä on?

Onko ohjeistuksia asiakaspalvelutilanteiden hoitoon?

Millaiset ohjeistukset peruspalkanlaskennan ja -kirjanpidon hoitoon on annettu?

Tietoturva

Mitä ohjeistuksia yrityksellä on tietoturvaan liittyen?

Salassapito

Millaiset ohjeistukset ja käytännöt vaitiolovelvollisuudesta on?

Koulutus

Millaiset ohjeistukset ja käytännöt koulutuksista on?

Työhyvinvointi

Kuinka työhyvinvointi on yrityksessä huomioitu ja kuinka sitä edistetään?

Onko näistä asioista jotain ohjeistuksia tai toimintatapoja, jotka olisi hyvä kirjata oppaaseen?

Miten työterveyshuolto on järjestetty?

Millaiset ohjeistukset yrityksellä on tauoista tai lomista?

Lopuksi

Tuleeko vielä mieleen jotain muuta, mikä olisi hyvä kirjata oppaaseen?



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

1

Tietosuojailmoitus opinnäytetöihin

(Tietosuojalaki 2018/1050, EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679)

Pyydämme sinua osallistumaan Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun (Xamk) opintoihin sisältyvään opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen/selvitykseen tms.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voit keskeyttää osallistumisesi koska tahansa. Mikäli keskeytät tutkimuksen tai peruutat suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään opinnäytetyössä, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Tämän opinnäytetyön rekisterinpitäjä on
Jenni Siekkinen
0407671756

2. Opinnäytetyön suorittajat

Jenni Siekkinen

3. Mihin tarkoitukseen henkilötietojani kerätään ja käsitellään?

Henkilötietoja kerätään opinnäytetyöni tutkimusta varten.

4. Millä perusteella henkilötietojani käsitellään opinnäytetyössä?

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen (EU 679/2016 6.1 a) mukaisella perusteella:

- X tutkittavan suostumus
- rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattaminen
- yleistä etua koskevan tehtävän suorittaminen (tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi tai aineiston arkistointi) rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttäminen
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen.

5. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön aihe: Tiltoimiston perehdyttämisopas

TIETOSUOJAILMOITUS



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

2

Opinnäytetyön kesto: 1.9-31.12.2022

6. Mitä tietoja minusta käsitellään?

A. Kerättäviä tietoja ovat henkilöiden etunimet, ammatit ja ääni.

B. Kerätäänkö ja käsitelläänkö opinnäytetyössä arkaluonteisia tietoja?

X Opinnäytetyössä ei kerätä ja käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

TAI

Opinnäytetyössä käsitellään seuraavia arkaluonteisia henkilötietoja:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiin jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikä on arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyperuste?

- Tutkittavan/osallistujan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimus, tilastointi tai aineiston arkistointi
- Tutkittava/osallistuja on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

7. Mistä lähteistä tietoni kerätään?

Tietoni kerätään haastattelutallenteista.

8. Luovutetaanko henkilötietojani kolmansille osapuolille?

Rekisteristä ei luovuteta tietoja kolmansille osapuolille.

9. Käsitelläänkö tietojani EU:n tai ETA:n ulkopuolella?

Ei käsitellä.

10. Kuinka kauan henkilötietojani säilytetään?

Henkilötietoja säilytetään opinnäytetyön julkaisemisesta yhden kuukauden verran eteenpäin. Tämän jälkeen henkilötiedot hävitetään.



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

3

11. Miten henkilötietoni säilytetään ja suojataan?

Tiedot säilytetään tietokoneen ulkoisella kovalevyllä, joka on suojattu salasanalla. Suorat tunnisteet poistetaan haastattelujen analysointivaiheessa.

12. Miten voin käyttää tietosuoja-asetuksen mukaisia oikeuksiani?

Yhteishenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on: Jenni Siekkinen 0407671756

a) Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

b) Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi ja mitä henkilötietojasi käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

c) Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

d) Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista tietyissä tapauksissa.

e) Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen tietyissä tilanteissa kuten, jos kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.

f) Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää oikeutesi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siitä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

4

Sinulla on oikeus tehdä valitus erityisesti vakinaisen asuin- tai työpaikkasi sijainnin mukaiselle valvontaviranomaiselle, mikäli katsot, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Suomessa valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu.

13. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Xamkin tietosuojavastaava on Markus Häkkinen. Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@xamk.fi

Sisällysluettelo

Tietoa - Oystä	4
Työajat	5
Liukuva työaika	5
Työajanseuranta	5
Päivystys	5
Lomat	6
Sairauslomat	6
Varahenkilöjärjestelmä	7
Etätyöskentely	8
Viestiminen	8
Tuki ja ohjelmistot	9
Fivaldi	9
Heeros	9
E-tasku	9
ProfitHunter	9
Acio	10
Clento	10
Turvaposti	10
Citrix	10
Talgraf	11
Perustyötehtävät	12
Asiakaspalvelutilanne	12
Kirjanpito	12
Palkanlaskenta	13
Tilinpäätös ja veroilmoitus	13
Tärkeät päivämäärät	13
Asiakkaalle raportointi	14
Asiakasohjeet	14
Hallintokansiot	14
Laskutus	15
Arvonlisäverolaskelmien tilitys seuranta	15
Työhyvinvointi	16

Smartum	16
Hieroja	16
Tyhy-päivät	16
Työterveyshuolto	16
Koulutus	16
Jouluruokailu	17