



# Kehittyminen palkanlaskijana

Emilia Kesälä

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Kehittyminen palkanlaskijana

Emilia Kesälä  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2023

Emilia Kesälä

**Kehittyminen palkanlaskijana**

Vuosi 2023 Sivumäärä 43

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli seurata ja kehittää henkilökohtaista ammatillisuuttani palkanlaskijana, sekä löytää ja tuottaa kehitysehdotuksia toimeksiantajalle päivittäisestä työstä. Kehittämistyön tavoitteena oli saada vastauksia, mitkä asiat vaikuttivat oppimiseen, työn sujuvuuteen ja tavoitteiden saavuttamiseen.

Työ toteutettiin päiväkirjamuotoisena, jossa on raportoitu työskentelyäni 10 viikon ajalta maanantaista torstaihin. Jokaiseen raportointiviikkoon kuuluu analyysi kuluneesta viikosta. Työpäivien raportoinnissa sekä viikkoanalyysissä olevissa havainnoissa ja pohdinnoissa on hyödynnetty tietoperustaa uusien ideoiden ja ratkaisujen kehittämiseksi.

Toimeksiantaja hyötyi tutkimuksesta, sillä he saivat uuden työntekijän havaintoja ja näkökulmia työskentelyn toimivuudesta. Yhtenä kehittämissuunnitelmana toimeksiantajalle oli ottaa käyttöön uudelle työntekijälle ennen työn alkua ensimmäisen viikon ohjelman aikataulu. Ensimmäisen viikon ohjelma auttaa uutta työntekijää valmistautumaan ensimmäiseen työviikkoon. Toinen kehittämissuunnitelmani toimeksiantajalle oli hyödyntää yrityksessä jo käytössä olevaa perehdytysuunnitelmaa. Perehdytysuunnitelma jaettaisiin myös perehdyttäjille käytettäväksi, josta näkisi, mitä asioita on jo perehdytetty ja mitä asioita voitaisiin vielä perehdyttää.

Emilia Kesälä

**Development as a Payroll Accountant**

Year	2023	Pages	43
------	------	-------	----

---

The aim of the thesis was to monitor and develop my personal professionalism as a payroll accountant, as well as to find and produce development proposals for the client in daily work. The goal of the development work was to get answers, which things affected learning, the flow of work and the achievement of goals.

The work was carried out in the form of a diary, in which I have reported my work for a period of 10 weeks from Monday to Thursday. Each reporting week includes an analysis of the past week. In reporting the working days and in the observations and reflections in the weekly analysis, the database has been used to develop new ideas and solutions.

The client benefited from the research, as they received the new employee's observations and perspectives on the functionality of the work. One development proposal for the client was to introduce the first weeks' schedule to the new employee before the start of work. The schedule for the first week helps the new employee prepare for the first week of work. My second development proposal for the client was to make use of the orientation plan already in use in the company. The orientation plan would also be distributed to the trainees to use, which would show which things have already been trained and which things could still be trained.

Keywords: Orientation, Payroll, Payroll Accountant, Professional Development

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilan analyysi .....	6
2.1	Nykyinen työ.....	7
2.2	Sidosryhmät .....	8
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	9
2.4	Kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet .....	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Viikko 1: Perehdytys .....	10
3.2	Viikko 2: Perehdytys .....	14
3.3	Viikko 3: Perehdytys .....	17
3.4	Viikko 4 Osaamisen kehittäminen.....	19
3.5	Viikko 5: Asiakastyö.....	23
3.6	Viikko 6: Motivaatio.....	26
3.7	Viikko 7: Työhyvinvointi.....	29
3.8	Viikko 8: Perehdytys .....	31
3.9	Viikko 9: Vuorovaikutustaidot .....	33
3.10	Viikko 10: Työelämätaidot .....	36
4	Pohdinta ja päätelmät.....	38
4.1	Oman oppimisen ja kehittymisen arviointi .....	38
4.2	Kehittämisehdotukset ja hyödyt toimeksiantajalle .....	39
	Lähteet.....	41
	Kuviot .....	43

## 1 Johdanto

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää henkilökohtaista työrooliani palkanlaskijana sekä löytää ja tuottaa kehitysehdotuksia yritykselle päivittäisestä työstä. Kehittämistyön tavoitteena on saada vastauksia, mitkä asiat vaikuttavat työtehtävien oppimiseen, työn sujuvuuteen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Päiväkirja toteutetaan raportoimalla neljästä työpäivästä viikon aikana, johon sisältyy myös viikkoanalyysi kuluneesta viikosta. Työpäivien raportoinnissa sekä viikkoanalyysissä olevia havaintoja ja pohdintoja peilataan tietoperustaan uusien ideoiden ja ratkaisujen kehittämiseksi. Päiväkirja toteutetaan 10 viikon aikana.

Valitsin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön, sillä halusin seurata omaa kehittymistäni uudessa työssäni. Aloitin palkanlaskijan työt kyseisessä yrityksessä viisi kuukautta sitten, jolloin minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta palkanlaskijan työstä. Halusin myös tehdä opinnäytetyön osana omaa työtä, sillä se helpottaa pysymään aikataulussa, kun opinnäytetyötä työstetään jokaisena työpäivänä.

Toimeksiantajana toimii yritys, jonka pääasiallinen toimiala on tilitoimisto. Yritys on kansainvälinen, ja työllistää Suomessa 700 työntekijää. Yritys tarjoaa taloushallinnon, HR:n, palkanlaskennan sekä johtamisen kehittämiseen ohjelmistoja ja palveluita niin pienille kuin suurille konserneille. Vuonna 2020 koronapandemia pakotti työntekijät siirtymään etätööhön, joka on jäänyt yritykseen pysyväksi työmuodoksi. Töitä saa siis tehdä toimistolla tai etänä kotitoimistolta käsin.

## 2 Nykytilan analyysi

Ennen päiväkirjaraportoinnin aloitusta käsitellään nykytilaa, joka on jaettu viiteen eri aiheeseen: nykyinen työ, oman osaamisen arviointi ja kehittyminen, sidosryhmät, vuorovaikutustaidot, kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet. Aluksi aiheena on nykyinen työ, jossa käsitellään työtehtäviä ja vastuualueita sekä omaa osaamista. Toisena aiheena on oman osaamisen arviointi ja kehittyminen, jossa pohditaan, millä tasolla oma osaaminen on. Tämän jälkeen pohditaan yrityksen ulkoisia ja sisäisiä sidosryhmiä, niiden keskeisiä intressejä ja mielipiteitä työn kannalta. Sidoryhmät kuvataan visuaalisesti sidoryhmäkartalla. Sidoryhmien jälkeen aiheena on kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet. Luvun loppuun käsitellään vuorovaikutustaitoja, jossa pohditaan minkälaisia vuorovaikutustilanteita kohtaan työssäni sekä omia vuorovaikutustaitoja eri tilanteissa.

## 2.1 Nykyinen työ

Aloitin palkanlaskijan työt reilu viisi kuukautta sitten, jolloin minulla ei ollut aikaisempaa työkokemusta palkanlaskennan työstä. Olen saanut liiketalouden opinnoista hyvän teoreettisen pohjan palkanlaskennan työhön, ja itse työssä olen päässyt vahvistamaan osaamistani. Aikaisemmasta työstäni päivittäistavarakaupassa Infopisteeltä olen myös oppinut nykyiseen työhöni tarvittavia tärkeitä työelämätaitoja, kuten vuorovaikutustaitoja, asiakaspalvelua, loogista päättelykykyä kassaraportteja täsmäyttäessä ja ongelmanratkaisutaitoja erilaisissa yllättävissä tilanteissa.

Toimipisteessä, jossa työskentelen, on monta eri palkanlaskennan tiimiä ja meidän tiimimme koostuu myös monesta eri minitiimistä, joissa käsitellään eri suuruisia asiakkuuksia. Tähän saakka olen työskennellyt yhden tiimin asiakkuudessa pääasiallisesti, ja kahdessa muissa tarpeen mukaan. Minitiimiin kuuluu itseni lisäksi kolme työntekijää. Kattava perehdytysprosessi sekä avuliaat kollegat ja esihenkilö ovat antaneet vankan pohjan työssä onnistumiseen, joka vaikuttaa positiivisesti työntekijäkokemukseen. Perehdytyksissä käsitellään esimerkiksi palkanlaskennan työtä yleisesti sekä työssä käytettäviä järjestelmiä. Palkanlaskennan prosessien työstämisessä on perehdyttänyt kyseisessä asiakkuudessa olevat työntekijät. Yrityksen työntekijöitä perehdytetään myös aina tarpeen tullen. Leidenschaftin organisaation menestysketjun mukaan työntekijäkokemuksella on suora vaikutus asiakaskokemukseen, jolloin esimerkiksi perehdytyksillä on ensiarvoisen tärkeä arvo työn onnistumisessa ja sitä kautta vaikutusta asiakasuskollisuuteen. (Luukka 2019, 117.)

Työtehtäviini on kuulunut palkkojen eri prosessien työstäminen, johon kuuluu palkansaajakohdataisten tietojen ylläpitoa, palkkatapahtumien-, poissaolotietojen ja lomatietojen käsittelyä, palkantarkistuksia, palkka-ajoa, maksatuksia sekä Kela- ja palkkatukihakemuksien tekeminen. Vielä on myös paljon opittavaa palkkaprosessiin kuuluvissa työtehtävissä.

Vastuullani on kelahakemukset siinä tiimissä, jossa työskentelen pääasiallisesti. Olen myös joka toinen viikko vastuussa postin jakamisesta. Posti saapuu päivittäin sähköisesti, jolloin ne arkistoidaan jokaisen asiakkaan omiin luotuihin kansioihin. Muuten työtehtäväni vaihtelevat tiimien tarpeiden mukaan, eivätkä ne ole aina samat jokaisen kuukauden palkkaprosessissa. Eri asiakkuuksia ja työtehtäviä varten on luotu resurssisuunnitelma-Excel, jonne merkitään päiväkohtaisella tasolla, missä asiakkuudessa ja mitä työtehtäviä työskentelen. Asiakkuudessa, jossa työskentelen pääasiallisesti, pidetään joka aamu videotapaaminen, jossa katsotaan työtilanne ja jaetaan kyseisen päivän työtehtävät.

Kun teknologia on kehittynyt ja kehittyä edelleen, palkanlaskennan työt muuttaa automaatio. Viime vuosien aikana palkanlaskentaprosessi on muuttunut suuresti, ja palkanlaskennan työssä robotiikka hoitaa entistä enemmän manuaalisia tehtäviä, joita työntekijät ovat aikaisemmin hoitaneet. Näin palkanlaskijalle jää enemmän aikaa muihin tehtäviin, esimerkiksi

henkilökohtaisempaan asiakastyöhön, joka on osa yrityksen visiota. Kun palkanlaskennan prosessit muuttuvat automatisaation ja robotiikan mukana, vaatii se aktiivista muutosjohtamista johdolta ja esihenkilöiltä. Yrityksellä on käytössään intranet, missä päivitetään palkkajärjestelmän toimivuuteen ja työhön liittyviä asioita, jotka auttavat tiedon kulkua ja hallintaa. Työntekijöillä on myös käytössään järjestelmä, jossa voidaan viestiä sisäisesti ja järjestää vi-deotapaamisia. (Accountor 2022.)

## 2.2 Sidosryhmät

Yrityksen sidosryhmät voidaan jakaa sisäisiin- sekä ulkoisiin sidosryhmiin. Yrityksen sisäisiä sidosryhmiä ovat palkkahallinto, johon kuuluu kolme eri palkanlaskennan tiimiä, tukitoiminnot, joka koostuu henkilöstö- ja taloushallinnosta, sekä myynnin- ja markkinoinnin tiimistä. Myös IT-tuki ja yrityksen eri toimipisteet kuuluvat sisäiseen sidosryhmään. Yrityksen ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, viranomaiset ja kilpailijat. Asiakkaisiin ollaan päivittäin yhteydessä tikettijärjestelmän kautta asiakkuuksiin liittyvissä asioissa. Viranomaisiin kuuluvat pankit, ulosottovirasto, ammattijärjestöt, Kela, verohallinto, eläke- ja tapaturmavakuutusyhtiö. Kilpailijoilla on vaikutus toistensa toimintaan ja menestykseen. Esimerkiksi asiakas voi valita haluamansa palvelun hinnan tai yrityksen tarjoamien palveluiden perusteella, mikä vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Yrityksessä työskennellään tiiviisti niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien kesken ja yrityksen toimintaan kuuluukin yhdessä tekemisen periaate. Yhteydenpito onnistuu myös toimipisteen sijainnista huolimatta, sillä etäyhteydellä pystytään olemaan tiivistikin yhteydessä. (BusinessCredit 2019.) Kuviossa 1 olen havainnollistanut yrityksemme sidosryhmät.



Kuvio 1: Sidosryhmät

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustilanteita kohtaan työssäni päivittäin. Sisäisiä vuorovaikutustilanteita voi olla esimerkiksi kollegan, esihenkilöiden, IT-tuen kanssa. Etänä vuorovaikutustilanne voi tapahtua chatissä tai videotapaamisena. Ulkoisia vuorovaikutustilanteita tapahtuu asiakkaiden kanssa tikettijärjestelmässä, jossa viestitään asiakkaiden kanssa työsuhteisiin liittyvissä asioissa. Asiakkaiden kanssa viestiminen tapahtuu aina asiakkaan tarpeita kuunnellen, kohteliaasti, ei syyttävällä sävyllä. Asiakkaan ja tiimin kesken pidetään myös kerran kuussa videovälitteinen palvelukokous, jossa keskustellaan työhön liittyvistä asiakaskohtaisista asioista. Viranomaisiin esimerkiksi Kelaan voidaan olla puhelimitse tai tikettijärjestelmän kautta yhteydessä. Tiimissä on myös käytössä kolme kertaa viikossa videovälitteinen aamupalaveri, jossa keskustellaan työtilanteista ja työhön liittyvistä asioista. Keskiviikon aamukatsauksissa pidetään vapaa-muotoinen keskustelukierros, jossa jokainen työntekijä kertoo omalla vuorollaan oman työtilanteensa. Päivittäin pidetään myös vapaaehtoinen kahvi ja kysymykset videovälitteinen tapaaminen, jossa pelataan Iltasanomien ja Iltalehden visoja. Tämä vahvistaa tiimihenkeä ja tuo hyvän tauon töiden tekemiseen. Videotapaamisissa pidetään pääsääntöisesti kameraa päällä, jotta voidaan mahdollistaa sanaton viestintä sanallisen viestinnän tukena. Tiimissä pidetään myös toimistopäiviä, jotta pystytään myös näkemään kollegat kasvotusten. Toimistopäiviä on pidetty kerran kuukaudessa ja lokakuusta alkaen kaksi kertaa kuussa.

Toimiva vuorovaikutus koostuu esimerkiksi kohtaamis-, keskustelu- ja kuuntelutaidoista. Vuorovaikutustilanteissa pyrin aina arvostamaan ja avoimeen kommunikaatioon kuuntelemalla ja arvostamalla muiden mielipiteitä, sekä tuomalla oman näkökulman esille. Pyrin aina myös käyttäytymään kohteliaasti tervehtimällä ja kiittämällä, jotta pystyn omalta osaltani ylläpitämään myönteistä ilmapiiriä. Esihenkilön kesken asetelma on yhdenvertaista, mikä tukee avointa viestintää. Esihenkilö ottaa alaiset hyvin huomioon ja kohtelee kaikkia oikeudenmukaisesti, jolloin hän on helposti lähestyttävä myös silloin, kun täytyy keskustella ongelmista. (Vuorovaikutus työyhteisössä 2021.)

### 2.4 Kehittäminen ja opinnäytetyön tavoitteet

Palkanlaskennan työ kehittyy teknologian ansiosta. Yrityksessä kehitetään jatkuvasti prosesseja, joissa hyödynnetään robotiikkaa ja automaatiota. Käsin tallennettavat tapahtumat vähenvät automaation ja robotiikan ansiosta, jolloin myös virheiden syntyminen vähenee. Aikaa jää myös enemmän muulle työskentelylle, esimerkiksi henkilökohtaisempaan asiakaspalveluun. Työskentely tapahtuu pääosin etänä, jolloin se tuo myös erilaisen näkökulman työskentelyyn.

Työn tavoitteena on kehittää henkilökohtaista ammatillisuuttani palkanlaskijana, sekä löytää kehitettäviä asioita päivittäisestä työstä. Mahdollisilla kehitysehdotuksilla yritys kykenisi parantamaan toimintatapojaan päivittäisessä työssä. Minulla on paljon opittavaa vielä

palkanlaskennan prosesseista ja työehtosopimuksen tulkitsemisesta, ja toivonkin oppivani niistä lisää tulevan 10 viikon aikana.

### 3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportointi suoritetaan 10 viikon ajan neljä kertaa viikossa maanantaista torstaihin. Jokainen viikko sisältää viikkoanalyysin, jossa syvennyttään viikolla oleviin työpäiviin. Havainnot ja pohdintoja työpäivistä peilataan tietoperustaan uusien ideoiden ja ratkaisujen kehittämiseksi.

#### 3.1 Viikko 1: Perehdytys

Maanantai 3.10.2022

Viikko alkoi yhden minitiimin asiakkuuden palkkojen tarkistuksilla ja aineiston tallentamisella. Olin saanut kaksi viikkoa aikaisemmin ensimmäisen perehdytyksen kyseisen asiakkuuden palkkojen tekemiseen, jossa työntekijä näytti, miten ne tehdään. Tänään alkoi toinen perehdytyskerta, josta olimme aikaisemmin sopineet, että aloitan niiden tekemisen itsenäisesti ja saan apua tarvittaessa. Työntekijä perehdyttää minut kyseisen asiakkuuden palkkoihin, jotta pystyn tuuraamaan häntä kahden viikon päästä. Ensimmäisellä perehdytyskerralla keskityin kuuntelemiseen ja silloin ohjeiden kirjoittaminen jäi välistä. Nyt kun olin itsenäisesti aloittamassa tekemään palkkoja ja etsimään materiaaleja, huomasin, että en pääse etenemään ilman ohjeita. Laitoin perehdyttäjälleni viestiä ja otimme videoyhteyden. Pysyimme videoyhteydessä palkkojen tarkistuksen ja aineiston tallentamisen ajan, jotta sain koko ajan apua tarvittaessa. Sain myös tällä kertaa kirjoitettua samalla itselleni ohjeita. Huomasin, että paljon ei ollut jäänyt ensimmäisestä perehdytyskerrasta mieleen. Tällä kertaa, kun pääsin tekemään palkkoja itse, jäi mieleen enemmän. Uskon, että ensimmäisellä perehdytyskerralla on hyvä kuitenkin seurata vierestä, ja toisella kerralla tehdä itse tuen kanssa. Kaikkien asiakkuuksien palkkojen työstämistä varten on käytettävissä muistilista, josta löytyy palkkoproessiin kuuluvat tehtävät. Muistilista helpottaa työskentelyä, sillä sen avulla pysyy työtehtävissä kartalla.

Maanantaisin on myös aamupalaveri tiimin kesken, jonka kellon aikaa muutettiin aamusta kello yhteen, jotta jokainen olisi paremmin kartalla työtilanteista. Päiväkatsauksessa keskusteltiin, mitä voitaisiin tehdä tiimirahoilla ja päädyimme keilaukseen ja syömiseen. Keskusteltiin myös hetki sitten käyttöön otetusta taulukosta, johon työntekijät merkitsevät kuukauden kiireisimmät hetket, jotta töitä osataan priorisoida helpommin tuurauksien keskellä.

Päiväkatsauksen jälkeen jatkoimme vielä palkkojen tekemistä. Aineiston tallentamisen ja palkkojen tarkistamisen jälkeen tehdään palkka-ajo ja lähetetään palkat asiakkaalle

hyväksyttäväksi. Palkka-ajon ja palkkojen lähettämisen hyväksyttäväksi pystyy aloittamaan vasta seuraavana päivänä, jolloin aloitin katsomaan toisen asiakkuuden tilannetta kelahakemuksien osalta. Aloitin kelahakemusten työstämisen katsomalla poissaolotaulukosta tällä viikolla hakuajassa umpeen menevät päivärahahakemukset. Olin aloittamassa tekemään muutamaa tällä viikolla palavaa kelahakemusta, mutta verkkopalvelu oli poissa käytöstä häiriön vuoksi. Työaikaa ei ollut enää paljoa jäljellä, jolloin lueskelin loppuajan Intranettiä, jonne päivitetään työhön ja yritykseen liittyviä asioita.

Jokaisena työpäivänä pidetään kahvi ja kysymykset -etätapaaminen tiimin kesken. Tapaamisessa pystytään visailun lisäksi jakamaan työhön- ja vapaa-aikaan liittyviä asioita. Näin pystytään myös etänä ylläpitämään niin sanottuja kahviautomaattikeskusteluita, joissa vaihdetaan kuulumisia. Tapaamisissa pystytään mahdollistamaan hiljaisen tiedon liikkumista, joita ei yleensä viestittelyssä kirjoiteta. Kun ihmiset kohtaavat toisensa, keskustelevat ja jakavat ideoita syntyy suuri osa yrityksen osaamisesta. (Eklund 2018, 156.)

Tiistai 4.10.2022

Työpäivän työtehtäviin kuului eilisten palkkojen jatkaminen, johon kuuluu palkka-ajo ja palkkojen hyväksynnän lähettäminen asiakkaalle. Palkka-ajon sai aloittaa vasta kello 13, jolloin aloitin aamulla työt toisessa asiakkuudessa. Aamulla tein hakuajassa umpeen menevät kelahakemukset ja sen lisäksi tallensin asiakkaan toimittamia lääkärintodistuksia arkistoon, Exceeliin ja palkkatapahtumille. Aika kului kello 13 saakka kelahakemuksia ja lääkärintodistuksia tehdessä, jonka jälkeen pääsin aloittamaan palkkojen työstämisen. Otimme perehdyttäjän kanssa suoraan videoyhteyden, jossa ryhdyin tekemään palkka-ajoa perehdyttäjän tukena. Olimme perehdyttäjän kanssa videoyhteydessä koko palkka-ajon ja hyväksynnän lähettämisen ajan. Perehdyttäjän tuki toi turvallisuuden tunnetta ja tehokkuutta työskentelyyn, kun en jäänyt työtehtävissä jumiin, vaan sain avun heti tarvittaessa. Tein itselleni myös lisäohjeita valmiiden ohjeiden tueksi.

Kun olimme saaneet palkka-ajon tehtyä ja palkat lähetettyä hyväksyttäväksi, tuli odottaa niiden hyväksyntää asiakkaalta. Vaikka hyväksyntä ehtisi tulla samana päivänä on tiimin kesken sovittu, että palkat saa tehdä loppuun vasta seuraavana päivänä kello 10. Työaikaa jäi jäljelle, jolloin siirryin toiseen asiakkuuteen tekemään palkkatukihakemuksia, jotka olivat jääneet viime perjantaina kesken. Palkkatukihakemuksia oli yhteensä kaksi, mitä olisi pystynyt tekemään. Palkkatukihakemuksissa oli sellainen asia, mitä en ohjeista löytänyt. Enää ei ollut siinä asiakkuudessa muita työntekijöitä paikalla, jolloin jatkoin asian tutkimista itsenäisesti. En kuitenkaan päässyt etenemään palkkatukihakemuksien tekemisessä yrityksestä huolimatta, jolloin päätin, että kysyn apua niiden tekemisessä myöhemmin.

Keskiviikko 5.10.2022

Aamu alkoi tämän päivän työtehtävieni katsauksella. Maanantaina ja tiistaina työstämäni palkat voi aloittaa tekemään loppuun aikaisintaan kello 10. Kollega tiedusteli viestillä, minkälainen työtilanne minulla on. Palkkoja työstäessä ei menisi kokopäivää, jolloin sovimme, että aloitan tänään tekemään myös toisessa asiakkuudessa olevia tuntityöläisten palkkoja.

Aamulla oli palaveri tiimin kesken, jossa oli vapaamuotoinen työtilannekierros. Kerroin, että olen saanut perehdytystä tällä hetkellä työstetyissä palkoissa. Kerroin myös, että sovimme toisessa asiakkuudessa olevan kollegan kanssa, että aloitan tekemään hänen asiakkuudessansa olevia palkkoja, kun olen saanut nykyiset palkat tehtyä. Aamukatsauksen jälkeen aloitin työstämään kollegan pyytämiä palkkoja. Hetken ehdin tekemään niitä, kunnes kello tuli 10 ja aloitimme perehdyttäjän kanssa laittamaan palkat maksuun ja tekemään palkkoihin liittyvät arkistoinnit. Olimme perehdyttäjän kanssa taas videoyhteydessä koko palkkojen maksun ja arkistoinnin ajan. Tein myös itselleni lisäohjeita palkkojen loppuprosessista, jotka tukevat työskentelyäni seuraavalla kerralla, kun teen palkkoja itsenäisesti.

Kun olimme saaneet tehtyä palkat loppuun, jäi aikaa toisessa asiakkuudessa olevien palkkojen työstämiseen. Näitä palkkoja olen päässyt tekemään itsenäisesti jo useamman kerran, joten niiden työstäminen etenee sujuvasti. Välillä saatan tarvita apua ja silloin laitan chatiin kyselyä asiakkuudessa työskenteleville työntekijöille. Esimerkiksi tällä kertaa asiakkaan toimittamassa materiaalissa oli yhden työntekijän palkanlisissä epäselvyyttä, jolloin laitoin kyselyä kollegalle. Kollega ei enää vastannut, sillä hän oli lopettanut työt jo tältä päivää. Lopetin työt myös tässä kohtaa, ja päätin, että aloitan huomenna työt aikaisin ja teen vähän pidemmän työpäivän.

Torstai 6.10.2022

Aamu alkoi jatkamalla palkkojen työstämisellä. Kollega vastasi eiliseen viestiini työntekijän epäselvästä palkanlisästä ja pyysi olemaan asiakkaaseen yhteydessä. Laitoin asiakkaalle viestin ja sillä välin, kun odotin vastausta, aloitin laittamaan manuaalisesti palkkatapahtumille asiakkaan toimittamia päivystyslistoja. Kun olin saanut päivystyslistat tehtyä, oli asiakkaalta tullut tiedusteluuni vastaus, jolloin sain korjattua työntekijän palkanlisät oikein palkkatapahtumille.

Työjärjestys-Exceeliin oli merkitty tälle päivälle toisessa asiakkuudessa poissaolojen virhelistan läpikäynti ja selvitykset. Osallistuin kyseisen asiakkuuden palaveriin, joka pidetään päivittäin ja jossa jaetaan päivän työtehtävät. Kerroin, että minulla on vielä kesken toisen asiakkuuden palkat. Asiakkuudessa oli kuitenkin niin kova kiire, että virhelistan läpikäymisen lisäksi olisi myös muita työtehtäviä, esimerkiksi työmatkalippujen siirtäminen palkkatapahtumille ja Kelan hylkypäätösten käsittelemistä. Sovimme, että kysyn, jos työstämiäni palkkojen asiakkuudessa olevat työntekijät pystyisivät tekemään palkat loppuun. Asia sopi heille hyvin, ja pääsin aloittamaan poissaolojen virhelistan tarkastamisen.

Iltapäivällä oli palvelukokous asiakkaan ja asiakkuudessa työskentelevien henkilöiden kesken, johon pääsin myös itse osallistumaan. Palvelukokouksen alussa suurimmalla osalla oli kamera päällä. Palvelukokouksessa keskusteltiin työhön liittyvistä asioista ja mitä positiivisia ja negatiivisia asioita asiakas koki kuluneelta kuukaudelta. Asiakas oli muuten todella tyytyväinen, mutta palkkatietojärjestelmä oli tuottanut hankaluuksia. Itselläni oli hankalaa olla aktiivinen ja osallistua keskusteluun, sillä välillä puhuttiin asioista, joita en ole vielä itse päässyt tekemään. Kun kameroita ei ollut päällä, en voinut sanattomalla viestinnällä ilmaista olevani tapaamisessa läsnä.

Kahvi ja kysymykset -tauon jälkeen jatkoin poissaolojen virhelistan selvityksiä ja muutamasta kohdasta jouduin kysymään kollegoilta apua. Kollegoilla oli omissa työtehtävissään niin kiire, että he pyysivät merkkamaan keltaisella ne kohdat ylös, mitä en itse osannut korjata ja he tekisivät merkityt kohdat loppuun huomenna. Työpäivän loppuun tein vielä työsuhdematkalippu tiedoston muokkaamisen ja siirron palkkatapahtumille. Olin tehnyt tunnin ylityksiä, jolloin päätin lopettaa työpäivän.

#### Viikkoanalyysi

Perehdytys on työssä onnistumisessa ensiarvoisen tärkeässä roolissa. Työnantajan vastuulla on tarjota työntekijälle riittävä perehtyminen. Perehdytystä tulisi aina saada, kun tehtävät vaihtuvat tai uuteen tehtävään siirtyessä. (Perehdytys 2022.) Työntekijä oppii työtehtävät nopeammin, kun perehdytys on hyvin toteutettu. Silloin, kun työntekijä on tietoinen omista työtehtävistään ja vastuistaan, myös työn laatu ja työteho paranevat. Hyvällä perehdytyksellä virheetkin vähenevät. Työpaikalla tulisi olla ajantasainen aineisto- ja perehdyttämisuunnitelma. On myös varmistettava, että perehdyttäjällä on tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen. (Perehdyttäminen 2022.) Esihenkilö on vastuussa työntekijän perehdytyksestä. Myös työntekijät voivat osallistua uuden työntekijän perehdyttämiseen ja opastamiseen. (Työterveyslaitos 2022.)

Perehtyminen on ollut tällä viikolla merkittävässä roolissa, sillä minua on perehdytetty toista kertaa yhden minitiimin asiakkuuden palkkojen työstämiseen. Perehdyttäjänä on toiminut kyseisessä asiakkuudessa työskentelevä työntekijä. Ensimmäisellä perehdytyskerralla seurasin palkkojen työstämistä ja tällä viikolla oli tarkoitus aloittaa palkkojen itsenäinen työskentely. Ensimmäisellä perehdytys kerralla en tehnyt ohjeita, sillä koin oppimisen kannalta tärkeäksi pelkästään seurata vierestä. Olin aloittamassa palkkojen työstämisen tällä kertaa itsenäisesti, mutta en päässyt etenemään ilman ohjeita. Otimme perehdyttäjän kanssa videotapaamisen, ja teimme palkkaproessin kokonaisuudessaan yhdessä. Palkkaproessi tehtiin osissa maanantaista keskiviikkoon.

Kun palkkaproessi tehtiin toisen kerran siten, että tein itse ja olimme koko ajan videoyhteydessä perehdyttäjän kanssa, sain apua heti, kun sitä tarvitsin. Tämä toi turvallisuuden

tunnetta ja prosessi eteni sujuvasti, kun työskentely ei jumiutunut. Epäselvien asioiden kysyminen myös madaltui, kun kysymyksen pystyi heti ilmaisemaan viestin kirjoittamisen sijaan. Tällöin jäi myös enemmän asioita mieleen, kun pienetkin epäselvyydet sai heti kysytyä.

Minua on kyseisessä työpaikassa muissakin työtehtävissä perehdytetty niin, että ensimmäisellä kerralla saan seurata vierestä ja toisella kerralla teen työtehtävän itse ohjeita kirjoittaen perehdyttäjän tukena. Koen tämän tavan oppimisen kannalta tärkeäksi, sillä yksi perehdytys kerta ei tuo varmuutta työskentelyyn. Oppimisen kannalta on myös tärkeää antaa aikaa työn omaksumiselle. (Eilakaisla 2018.)

### 3.2 Viikko 2: Perehdytys

Maanantai 10.10.2022

Viikko alkoi sähköpostin ja viestien lukemisella, jonka jälkeen katsoin resurssisuunnitelmasta ja asiakkuuden työjärjestyksestä tälle päivälle merkityt työtehtävät. Työtehtävät olivat Kelan päivärahapäätösten hakeminen ja tallentaminen palkkatapahtumille, käsin tallennettujen tapahtumien tarkistus sekä kelahakemuksien hylättyjen päätösten käsittely. Ennen kuin pääsin aloittamaan työtehtävien tekemisen, oli kyseisen asiakkuuden tiimin kesken palaveri. Palaverissa katsottiin vielä yhdessä tämän päivän työtehtävät sekä muutama epäselvä tapaus, jotka saatiin yhdessä ratkottua. Tiimin jäsenten välillä on tiimiälyä, eli kykyä hahmottaa ja ratkaista yhdessä ongelmia, sekä hyödyntää jokaisen osaamista ja kokemushistoriaa. Tiimin vahvuutena on myös avoimuus ja rehellisyys. Tiimissä työskentelee vahvoja persoonia, jolloin toisinaan jäsenten puheenvuoron antamisessa ja kuuntelemisessa on kehitettävää. (Salminen 2014.)

Tänään sain tehokkaasti työstettyä työtehtäviä, kun eteeni ei tullut mitään normaalista poikkeavia tilanteita. Kelahakemusten hylätyistä päätöksistä jäi vielä yksi päätös käsittelemättä, ja muutamasta päätöksestä kysyn apua huomissa aamupalaverissa.

Tänään oli myös tuttuun tapaan tiimin ja esihenkilöiden kesken aamukatsaus. Palaverissa keskusteltiin yleisesti työtilanteista. Kaikilla oli hyvä työtilanne ja mitään uutta ei noussut palaverissa esille.

Tiistai 11.10.2022

Aloitin työpäiväni jatkamalla kelahakemuksien hylättyjen päätöksien selvityksillä. Aamulla oli asiakkuudessa työskentelevien työntekijöiden kesken työtilanne palaveri, jossa sain toimintaohjeet kahden hylätyn päätöksen tiedusteluihin asiakkailta. Tällä viikolla olen vastuussa postin jakamisesta. Postia saapui kolmelle asiakkuudelle, jotka siirsin omiin kansioihinsa. Postin jakamisen jälkeen asiakkaalta oli tullut vastaus tiedustelemaani työntekijän poissaoloon. Poissaoloa oli tiedusteltu päivärahahakemusta varten. Kun tieto poissaolosta varmistui, sain

tehtyä siitä päiväraha hakemuksen. Katsoin myös poissaolotaulukosta muut poissaolot ja tein kelahahakemukset niistä, joista asiakas oli toimittanut lääkärintodistuksen ja joiden poissaolot olivat siirtyneet palkkajärjestelmään. Lopuksi jäi aikaa Intranetin lukemiseen. Intranettiin oli julkaistu lokakuun kuukausikirjoitus, sekä tietoa syyskuun tuloksesta ja NPS-tutkimuksesta. Kuukausikirjoituksessa käsiteltiin positiivista asiakaskokemusta. Kirjoituksessa oli annettu hyviä käytännön esimerkkejä ja vinkkejä asiakkuuden auttamiseen parhaalla mahdollisella tavalla ja löytämään ratkaisuja asiakkaita mietityttäviin kysymyksiin.

Yrityksen on kannattavaa panostaa sisäiseen viestintäänsä, sillä oleellisen tiedonkulun lisäksi sillä on myös vaikutusta työilmapiiriin, sitoutumiseen tehokkuuteen ja työntekijöiden viihtyvyyteen (Fulmore 2022). Viestintä tapahtuu pääosin Intranetissä, sillä siellä tavoitetaan kohderyhmät parhaiten, kun julkaisut voidaan osoittaa koskemaan tiettyä osastoa. Johdon viestintää tukevat myös viikkoinfot, sekä toimitusjohtajan kahvit, joissa käydään läpi esimerkiksi yrityksen taloudellista tilannetta, arvoja, missiota ja visiota.

Keskiviikko 12.10.2022

Aamu alkoi kirjanpidon täsmäytyksellä, jonka parissa menee yleensä useampi tunti. Tänään on myös useampi palaveri, jotka ovat aamukatsaus tiimin kesken, asiakkuuden työtilanne palaveri sekä viikkoinfo. Aamupalaverissa keskusteltiin tiimipäivästä ja huomista toimituspäivästä. Huomenna osallistun Fresh Day nimiseen perehdytyspäivään, joka järjestetään tänä vuonna aloittaneille työntekijöille.

Aamukatsauksen jälkeen oli asiakkuuden työtilanne palaveri, jossa kävimme läpi tämän päivän työtilanteet. Sovimme palaverissa, että katsomme yhdessä uuden käytännön kirjanpidon täsmäytykseen sairausvakuutusmaksusta. Palaverista siirryimme suoraan viikkoinfoon, johon osallistuvat kaikki palkanlaskennan tiimit ja HR. Viikkoinfo järjestetään aina joka toinen viikko ja sen vetää palkanlaskennan ja HR:n johtaja. Viikkoinfossa käytiin läpi edellisen kuukauden taloudellista tilannetta, asiakastyytyväisyyttä, sekä teknologian hyödyntämistä. Palaverissa tuotiin esille uudet ja lopettaneet työntekijät, sekä kerrottiin huomista toimitustalla järjestettävästä Fresh Day:sta. Lopuksi oli onnistumiset, jossa kerrotaan työntekijöiden saamia ulkoisia ja sisäisiä palautteita.

Tälle päivälle oli saapunut postia, jotka jaoin omiin kansioihinsa. Postin jakamisen jälkeen otimme videoyhteyden kollegoiden kanssa ja katsoimme yhdessä, miten tarkistetaan kirjanpidon sairausvakuutusmaksun täsmäminen. Päivitimme samalla ohjeen. Kirjanpidon täsmäytyksessä oli eroa, johon sain myös apua kollegalta. Tämän jälkeen sain toimitettua kirjanpidon aineistot asiakkaalle. Työpäivän lopuksi otimme videoyhteyden toisessa asiakkuudessa työskentelevän kollegan kanssa, jossa kävimme vielä läpi seuraavan viikon palkkoja.

Torstai 13.10.2022

Tänään oli toimistolla järjestetty Fresh Day -perehdytys uusille työntekijöille. Uusia työntekijöitä on yhteensä noin 80, ja heitä saapui tapahtumaan myös eri paikkakunnilta. Päivä alkoi aamupalalla ja toimitusjohtajan tervetuloa -puheella. Puheen jälkeen alkoi tutustuminen. Kollegoiden tutustumiseen oli järjestetty erilaisia leikkejä, jossa ryhmäydyttiin ja kerrottiin itsestään. Oli mukavaa nähdä kollegoita kasvotusten, kun pääosin monet työskentelevät etänä. Huomasin, että oli paljon uusia kasvoja omalta toimistoltakin.

Tutustumisen jälkeen aiheena oli palvelupolku. Palvelupolkuun kuuluivat pienet-, keskisuuret, suuret- ja kansainväliset asiakkuudet. Työntekijät jaettiin kolmeen eri ryhmään, ja ryhmä kerrallaan käytiin kuuntelemassa palvelupolun asiakkuuksista. Kuuntelemisen lisäksi oli erilaisia tehtäviä, joita mietittiin ryhmissä.

Palvelupolun jälkeen oli lounas, jonka jälkeen siirryttiin asiakastyön periaatteisiin. Luennoinnin lisäksi jakauduttiin pieniin ryhmiin, joissa pohdittiin henkilökohtaisia ja yrityksen asiakastyön periaatteita. Lopuksi oli kahvit ja kerrottiin yleisesti työstä yrityksessä. Kaksi eri yrityksen työntekijää tulivat kertomaan omasta henkilökohtaisesta kasvukokemuksestaan yrityksessä. Työntekijöiden tarinoista sai konkreettisen mielikuvan työn etenemisen mahdollisuuksista.

#### Viikkoanalyysi

Fresh Day:ssä johtoryhmä pääsi esittäytymään, sekä toivottamaan tänä vuonna aloittaneet työntekijät tervetulleiksi uuteen työpaikkaan. Johdon näkeminen on tärkeää uudelle työntekijälle, koska se tuo työntekijälle tunteen, että häntä arvostetaan organisaatiossa (Juholin 2008, 236-237). Johtoryhmästä sai myös helposti lähestyttävän kuvan. Johtoryhmää on myös helpompi lähestyä tarvittaessa, kun heidät on nähnyt kasvotusten.

Fresh Day -koulutuksen tarkoituksena oli jalkauttaa uusille työntekijöille yrityksen ja asiakastyön toimintatapoja, missiota, visiota sekä strategiaa, sekä tutustua kollegoihin. Yritysperehdyttäminen on uuden työntekijän motivaation kannalta tärkeää. Uuden työntekijän on hyvä tietää yrityksen toimintatavoista sekä asiakastyön periaatteista. Työntekijä, joka toimii talon tapojen mukaan tuo työnantajalleen kilpailuetua (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Koulutusohjelma on yksi perehdytyksen menetelmä. Koulutuksen etuna on sen kustannustehokkuus. Sama tieto saadaan jalkautettua suurellekin joukolle samaan aikaan. Koulutus on mahdollista järjestää yrityksen tiloissa ja sitä voi vetää oma henkilökunta tai ulkopuolinen taho. (Kjelin & Kuusisto 2003, 218.)

Koulutuksen aikana oli oppimistehtäviä ryhmittäin. Tehtävien avulla saatiin myös työntekijät miettimään ja osallistumaan keskusteluun. Päivästä jäi hyvin uusia asioita mieleen, kun koulutus oli vuorovaikutuksellista. Uusia ideoita nousi myös esille, kun työntekijät osallistuivat keskusteluun. Tutustumisleikkien avulla pääsi myös tutustumaan muiden tiimien työntekijöihin.

Mielestäni tutustumisleikki toi kivan aloituksen perehdytyspäivälle, kun mieli ja keho virittyi päivään.

Yrityksen toimintatapojen perehdytys on ensiarvoisen tärkeää työntekijän motivaation ja sitoutumisen kannalta. Hyvin perehdytetyllä henkilöstöllä on vaikutusta palvelun laatuun ja tätä kautta yrityksen maineeseen. Henkilöstön työviihtyvyyteen ja sitoutumiseen vaikuttaa yrityksen toiminnan puutokset ja onnistumiset. Tällöin työntekijän sitoutumiseen ja työviihtyvyyteen vaikuttaa perehdytys. Kun perehdytyksestä saa hyviä kokemuksia, vaikuttaa se työntekijän mielialaan ja motivaatioon positiivisesti. (Hämäläinen & Kangas 2007, 4-5.)

### 3.3 Viikko 3: Perehdytys

Maanantai 17.10.2022

Viikko alkoi sähköpostien läpikäymisellä. Fresh Day -perehdytyspäivästä oli tullut palautekysely, johon vastasin. Fresh Day -perehdytyspäivä järjestettiin ensimmäistä kertaa, jolloin palautteen saaminen tapahtuman järjestäjille on tärkeää. Palautteen avulla voidaan tulkita, missä on onnistuttu ja mitä voitaisiin kehittää seuraavaa tapahtumakertaa varten.

Tänään aloitan tekemään asiakkuuden palkkoja, joihin sain perehdytyksen muutama viikko sitten. Palkat tehdään osissa maanantaista keskiviikkoon. Maanantaina tallennetaan tapahtumat manuaalisesti palkkatapahtumille ja tehdään työsuhteeseen liittyvät tarkistukset. Asiakas toimitti käsin tallennettavat materiaalit jo aamulla, jolloin pääsin aloittamaan palkkojen työstämisen. Palkkojen työstäminen sujui ohjeiden avulla hyvin. Muutamaa epäselvää asiaa jouduin tarkentamaan kollegalta.

Aamulla oli myös palkkojen työstämisen välissä aamupalaveri tiimin kesken. Palaverissa katsottiin taulukosta työntekijöiden työtilanteet. Työntekijät merkitsevät taulukkoon värin, joka kuvaa omaa työtilannetta sillä hetkellä. Kaikilla näytti olevan hyvä työtilanne. Palaverissa kerrottiin myös lomalla olijat, sekä ilmoitettiin yhden kollegan työsuhteen päättymisestä.

Kun palkkatapahtumat sai tallennettua tapahtumille ja tehtyä siihen ja työsuhteeseen liittyvät tarkastukset, aloitin tekemään toisen asiakkuuden työtehtäviä. Sain tehtyä tällä viikolla hakuajassa umpeen menevän päivärahahakemuksen, sekä tallenneltua lääkärintodistuksia ja merkattua poissaoloja palkkatapahtumille.

Työpäivän loppuksi luin intranettiä. Yksi julkaisu koski liidibonusta. Mikäli työntekijä huomaa, että asiakas saattaisi tarvita yritykseltä muitakin palveluita, voi työntekijä vinkata siitä myyntitiimille, jotka ottavat yhteyden asiakkaaseen ja hoitavat prosessin loppuun. Myyntipalkkio vahvistaa työntekijän motivaatiota suositella entistä aktiivisemmin palveluita asiakkaille. Näin myös myyntipalkkio on osana positiivista asiakaskokemusta, kun asiakkaille tarjotaan palveluita, mitä he eivät ehkä ole tienneet tarvitseensa.

Tiistai 18.10.2022

Tämän päivän työtehtäviini kuuluu palkkojen palkka-ajo ja aineiston lähettäminen asiakkaalle hyväksyttäväksi. Palkka-ajon saa aloittaa kello 13, joten aloitin aamulla työskentelyn toisessa asiakkuudessa. Aloitin tallentamaan asiakkaalta toimitettuja lääkärintodistuksia resurssienhallintaan, poissaolotaulukkoon ja palkkatapahtumille. Tein myös työntekijöiden Kela- ja palkkatukihakemuksia.

Iltapäivällä aloitin tekemään palkka-ajoa. Palkka-ajossa ja aineiston toimittamisessa hyödynsin tekemiäni ohjeita. Muutaman kerran kysyin kollegalta palkka-ajoon liittyviä tarkentavia kysymyksiä ja otimme myös videopuhelun tarkempaa ohjeistusta varten. Palkka-ajon tekeminen oli melko hidasta, kun työskentely jumiutui useampaan otteeseen. Kollegan tuki auttoi kuitenkin pääsemään ongelmien yli ja sain lopulta lähetettyä aineiston hyväksyttäväksi asiakkaalle.

Palkka-ajossa ilmenneet ongelmat olisi voinut välttää tarkemmilla ohjeilla. Sain tarkennettua epäselvät kohdat ohjeisiin ja tulen tekemään vielä tarkentavia kysymyksiä, kun palkoista vastaava työntekijä palaa lomalta. Tulevaisuudessa tulen panostamaan ohjeisiin vieläkin enemmän. Ohjeet tuovat turvaa työskentelyyn, sekä tekevät työskentelystä tehokkaampaa ja sujuvampaa.

Keskiviikko 19.10.2022

Aamu alkoi tiimipalaverilla esihenkilöiden ja työntekijöiden kesken. Palaverissa käytiin jokaisen työntekijän kohdalla vapaamuotoinen työtilannekierros. Yhden työntekijän työstettävissä palkoissa oli epäselvyyksiä, joita hän sai kysytyä omalla vuorollaan. Omalla kohdallani kerroin, että tuuraamissani palkoissa oli palkka-ajossa ja aineiston toimittamisessa ongelmia, mutta sain ne lopulta tehtyä. Kaikilla vaikutti muuten olevan hyvä työtilanne.

Tänään tein palkka-ajon loppuun, johon kuuluu palkkojen maksatus ja aineistojen arkistointi. Palkkojen laittaminen maksuun ja arkistointi eteni ohjeiden kanssa sujuvasti ilman ongelmia.

Tänään oli myös toimitusjohtajan pitämä virtuaalipalaveri, johon osallistuvat kaikki osastot ja Suomessa työskentelevät toimipisteet. Palaverin aiheina olivat tänään syyskuun luvut, KPI (Key Performance Indicator), asiakkaan auttaminen ja päivittäiset lisäarvopalvelut, sekä automaatio case sisään tulevan materiaalin käsittelystä. Case oli suoritettu työpajana ja siitä esiteltiin sisään tulevan materiaalin eteneminen ja työn saavutukset. Työpaja tyylistä työskentelyä suositeltiin erilaisissa kehittämistöissä. Oli mielenkiintoista kuulla ja nähdä prosessin eri askeleet, sekä miten työpaja tyylinen työskentely onnistui.

Palaverin jälkeen aloitin tekemään toisen asiakkuuden tuntityöläisten palkkoja. Tämän asiakkuuden palkat olen tehnyt useamman kerran, joten niiden tekeminen sujuu hyvin. Olen

tehnyt kyseisiä palkkoja varten henkilökohtaiset ohjeet valmiiden ohjeiden tueksi. Palkoista ehdin tekemään työntekijöiden työsuhteisiin liittyvät tarkistukset, muokkasin asiakkaan toimittamat tuntilistat siirrettävään muotoon, tallensin käsin tallennettavat tapahtumat palkka-tapahtumille ja tein siihen liittyvät tarkistukset. Huomiseksi jää aineiston toimittaminen asiakkaalle, palkkojen laittaminen maksuun ja materiaalien arkistointit.

Torstai 20.10.2022

Aloitin työpäiväni katsomalla tälle päivälle kuuluvat tehtävät. Tänään jatkoin eilen aloitettua palkka-ajoa ja aamupäivällä oli palaveri, jossa käytiin esihenkilön ja muutaman eri minitiimin kesken loppuvuoden työnjakoa läpi. Uuden asiakkuuden, toisen asiakkuuden muutoksen ja yhden työntekijän lopettamisen vuoksi työnjärjestelyissä tulee marraskuusta alkaen muutoksia. Työntekijöitä tulee työskentelemään eri asiakkuuksissa ja uuden asiakkuuden myötä muodostuu uusi minitiimi. Työnjakoa varten oli tehty työnjärjestys-excel, josta näkee jokaisen työntekijän työnjaon eri asiakkuuksissa. Työntekijöiden mielestä muutos koettiin positiivisena.

Jatkoin palkkojen tekemistä palkka-ajoilla, jonka jälkeen toimitin aineiston asiakkaalle. Tänään laitan myös palkat maksuun, jos asiakkaalta ehtii saamaan hyväksynnän palkka-aineistosta. Kysyin kollegoilta, mitä voisin tehdä sillä aikaa, kun odotin asiakkaalta hyväksyntää. Sain lisätöiksi tarkistaa palkattomien poissaolojen päättymiset, jonka jälkeen lisäilin palkansaajan nimet tulevan aineiston arkistointeihin. Palkansaajan nimi ei ole tiedostossa automaattisena, jolloin sen lisääminen auttaa tiedoston hakemisessa. Palkka-aineistosta ei tullut asiakkaalta hyväksyntää, jolloin ilmoitin kyseisessä asiakkuudessa työskentelevälle työntekijälle, että olen huomenna poissa ja palkkoja ei saanut laitettua vielä maksuun.

Viikkoanalyysi

Perehdytys on sekä yksilölle, että organisaatiolle eduksi. Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle perusvalmiudet työn tekemiseen ja saada hänestä mahdollisimman nopeasti toimiva yrityksen jäsen. Perehdytyksellä pyritään vähentämään uuden työntekijän epävarmuutta, väärinkäsityksiä ja virheitä. Onnistunut perehdytys nopeuttaa työn oppimista, sekä vahvistaa työsuoritusta ja tuottavuutta. Perehdytyksellä on myös vaikutusta työssä viihtymiseen ja se vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Työyhteisöön sosiaalistuminen auttaa myös työntekijää oppimaan työyhteisön tavoille. Tällä viikolla tein ensimmäistä kertaa itsenäisesti yhden asiakkuuden palkkaproessin. Palkkaprosessissa kohtasin muutaman ongelman, jotka olisin voinut välttää tarkemmilla ohjeilla. Jatkossa tulen panostamaan ohjeisiin vielä enemmän.

3.4 Viikko 4 Osaamisen kehittäminen

Maanantai 24.10.2022

Viikko alkoi sähköpostien ja ryhmäkeskustelujen lukemisella. Katsoin myös resurssisuunnitelmasta tälle päivälle merkityt työtehtävät, jonka jälkeen alkoi asiakkuuden statuspalaveri kollegojen kesken. Palaverissa katsottiin työtilanne ja jaettiin tälle päivälle kuuluvat työtehtävät. Sovimme kollegan kanssa, että katsomme tänään yhdessä, miten lahjakortit lisätään palkkatapahtumille. Koen tärkeäksi, että uusi asia katsotaan aina ensin yhdessä, jotta väärinkäsityksiä ja virheitä voidaan välttää. Vaikka asia olisi helppo, perehdytys tuo varmuutta työskentelyyn. Varmempi työskentelyote vaikuttaa myös työn tehokkuuteen.

Palaverin jälkeen otimme videotapaamisen lomalta palanneen kollegan kanssa, jossa katsoimme hänen tuuraamiani palkkoja. Videotapaamisessa sain esitettyä kysymyksiä palkkaproessin epäselviin kohtiin.

Seuraavaksi otimme videotapaamisen kollegan kanssa, joka näytti, miten lahjakortti lisätään palkkatapahtumille. Kollega jäi vielä katsomaan, että merkitsen lahjakortit oikein palkkatapahtumille. Tallentaessa huomasimme, että joidenkin työntekijöiden kohdalla lahjakortti tallentuu järjestelmään väärin. Sovimme, että keskustelemme siitä huomissa palaverissa, kun tiimin jäsen on paikalla.

Päivällä oli myös tiimipalaveri esihenkilöiden ja työntekijöiden kanssa. Palaverissa katsottiin taulukosta työntekijöiden työtilanteet. Kaikilla oli tänään taulukon mukaan vihreä väri eli hyvä työtilanne. Yksi kollega oli palannut myös lomalta. Lopuksi juteltiin vielä torstain toimistopäivästä.

Tällä viikolla olen taas vastuussa postin jakamisesta. Postia oli saapunut kolmelle eri asiakkuudelle ja jaoin ne omiin kansioihinsa. Loppupäivän tallensin lääkärintodistuksia, ja käsitteelin tikettiviestejä.

Tiistai 25.10.2022

Aloitin työpäiväni lääkärintodistusten tallentamisella palkkatapahtumille ja poissaolotaulukoon. Aamulla oli perinteiseen tapaan asiakkuuden statuspalaveri, jossa katsottiin kollegojen kanssa työtilanteet ja jaettiin päivän työtehtävät. Palavereissa jaetaan myös omia ajatuksia liittyen töihin tai vapaa-aikaan, mikä vahvistaa tiimihenkeä. Palaverissa pystyy myös kysymään ja yhdessä käsittelemään epäselviä asioita. On mukava aloittaa työnteko, kun palaverissa on voitu jakaa ajatuksia ja kaikkien työtilanteet ja tehtävät ovat kaikille selvät.

Ajallisista syistä, en ole saanut perehdytystä kyseisen asiakkuuden koko palkkaproessiin. Tämän vuoksi, en pysty olemaan avuksi kaikissa työtehtävissä. Työtehtäväksi sain tälle päivälle yhden palkkatukihakemuksen tekemisen sekä kelahakemuksien käsittelemisen. Lisäksi tallensin lääkärintodistuksia palkkatapahtumille ja resurssienhallintaan.

Keskiviikko 26.10.2022

Tälle päivälle oli luvassa useampi palaveri ja yksi koulutus. Palavereita olivat aamukatsaus tiimin ja esihenkilöiden kesken, asiakkuusstatus kollegojen kesken sekä viikkoinfo palkanlaskennan tiimeille. Koulutus koski tiedostojen varastointijärjestelmän muutosta.

Aamukatsauksessa keskusteltiin ajankohtaisista asioista, esimerkiksi huomisesta toimistopäivästä ja Elinkeinoelämän keskusliiton raportoinnista. En ole tehnyt EK:n raportointia, jolloin en kunnolla ymmärtänyt mistä puhutaan. Kysyin palaverin jälkeen kollegalta EK:n raportoinnista, jolloin sain paremman käsityksen aiheesta. Välillä on palavereissa tilanteita, kun en kunnolla ymmärrä mistä puhutaan. Tällaisessa tilanteessa olen kuuntelijan roolissa, sillä en pysty kommentoimaan asiaa, mitä en ole aikaisemmin kuullut tai tehnyt. Koen kuitenkin oppivani uusia asioita, kun kuuntelen keskustelua työtehtävistä.

Aamukatsauksen jälkeen alkoi asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin tämän päivän työtehtävät. Tänään sain työtehtäväksi tarkistaa käsin tallennettuja tapahtumia. Kun olin saanut tarkastukset tehtyä, tein jäljellä olevia kelahakemuksia.

Viikkoinfo järjestetään joka toinen viikko ja se on tarkoitettu kaikille palkanlaskentatiimeille. Viikkoinfon pitää palkanlaskentaosaston johtaja. Tämän viikkoinfon agendana oli asiakastyö. Asiakastyöstä käsiteltiin sen periaatteita, yrityksen tapoja toimia ja tavoitteita. Lopuksi esiteltiin asiakkuuksien kokemaa positiivista asiakaskokemusta.

Koulutuksilla ja palavereilla työntekijöiden osaamista kehitetään ja tietoa jalkautetaan, jotta työntekijät tietävät tavoitteensa. Tavoitteena on, että suoritukset johtaisivat hyvin liiketoiminnallisiin tuloksiin. Työpäivän loppuun oli vielä koulutus tiedostojen varastointijärjestelmän muutoksesta. Muutoksen taustalla on yhteiset toimintamallit ja automaation lisääminen. Uusi varasto on kopio vanhasta, jolloin sen toimintamallit ovat pääosin samanlaiset kuin aikaisemmin. Koulutus nahoitettiin, jolloin siihen voi palata tarvittaessa. Myös koulutuksen materiaalit ovat työntekijöille saatavilla. Suorituksen johtamisella näytetään suuntaa yrityksen tavoitteisiin. Tuloksen teon mahdollistamiseksi tarvitaan koulutuksia ja palavereita. (Hyppänen 2007, 54-55.)

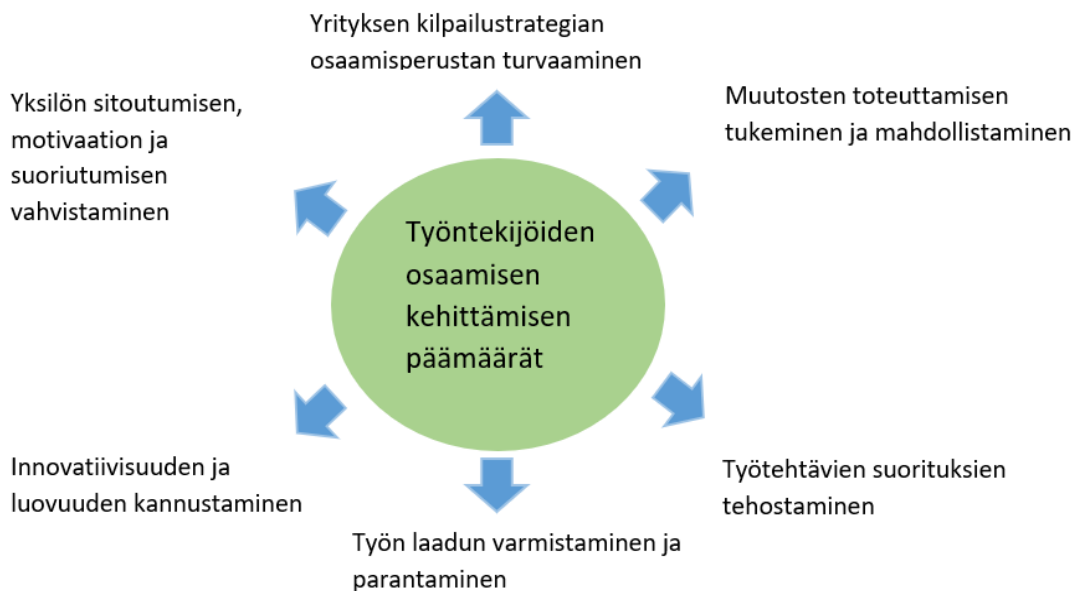
Torstai 27.10.2022

Tänään oli kuukauden toinen toimistopäivä. Aamulla oli tiimin ja esihenkilöiden kesken asiakkuuksien palaveri. Palaverissa käsiteltiin asiakkuuksien kannattavuutta ja tavoitteita. Palaverissa nousi kehitysehdotuksena, että minitiimien kesken käytäisiin oman asiakkuuden sopimukset läpi. Sopimukset olisivat ensiarvoisen tärkeä käydä läpi, jotta työntekijä osaa toimia asiakaskohtaisella periaatteella. Asiakaskohtaisten sopimuksien läpikäynti on ollut esihenkilöillä tehtävälisellä ja se tullaan toteuttamaan tulevaisuudessa.

Toimistopäivät ovat vapaaehtoisia, mutta työntekijöitä suositellaan osallistuvan niihin. Suurin osa työntekijöistä pääsee osallistumaan toimistopäiviin. Lounaalla mennään tiimin kesken syömään. Yhteistä lounasta pidetäänkin työntekijöiden kesken yhtenä kivoimmista jutuista toimistopäivissä. Toimistopäivät ovat tärkeitä, jotta kollegoja näkee myös kasvotusten. Etätyössä jotkut työntekijät eivät käytä palavereissa kameraa, jolloin heidät näkee ainoastaan toimistolla. Toimistolla tulee myös juteltua kollegoiden kanssa muistakin, kuin työasioista. Toimistopäivät vahvistavat tiimihenkeä ja hyvällä tiimihengellä on vaikutusta työmotivaatioon (Hyppänen 2007, 128-129). Toimistopäiviä on tästä kuusta alkaen kaksi yhden sijaan. Uskon, että toimistopäivien lisäämisellä on positiivista vaikutusta tiimihenkeen ja sitä kautta työntekijöiden työmotivaatioon.

### Viikkoanalyysi

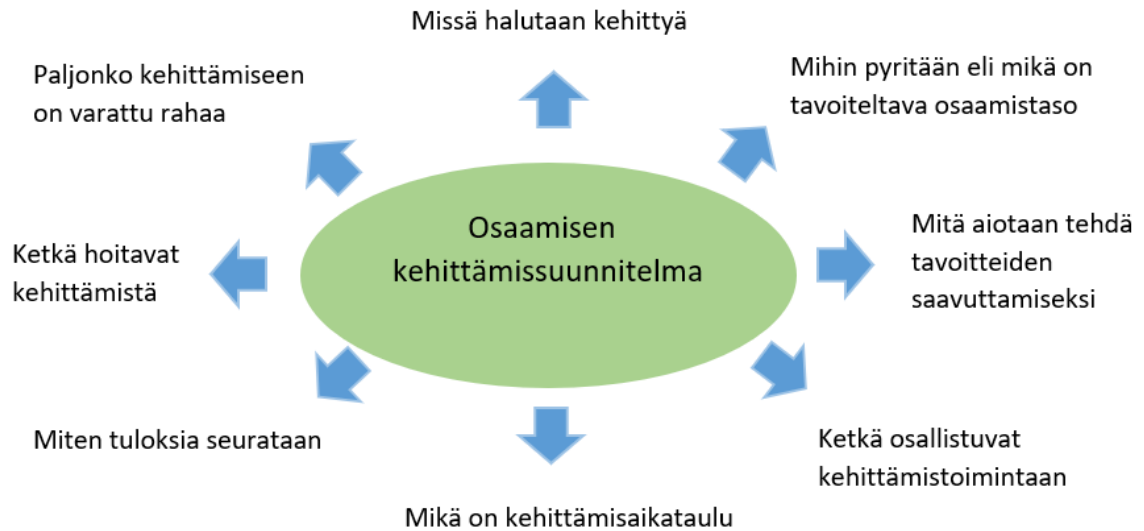
Tällä viikolla on ollut usea palaveri ja yksi koulutus. Palavereita on ollut tiimin kesken, sekä kaikille palkanlaskentatiimeille. Palaverit ovat koskeneet työtilanne katsauksia, asiakastyötä sekä positiivista asiakaskokemusta. Koulutus koski tiedostojen varastointijärjestelmän muutosta. Yritys kouluttaa ja viestii työntekijöitä säännöllisesti, mikä tukee osaamista ja sitä kautta työmotivaatiota. Onnistumisen tunne ja myönteinen palaute vahvistavat motivaatiota. (Viitala 2013, 181.) Kuviossa 2 olen havainnollistanut työntekijöiden osaamisen kehittämisen päämäärät.



Kuvio 2: Työntekijöiden osaamisen kehittämisen päämäärät (Viitala 2013, 181.)

Työntekijöiden osaamisen kehittäminen ja uudistaminen vaikuttavat keskeisesti yrityksen tuottavuuteen ja tuloksellisuuteen. Yritykset laativat osaamisen kehittämissuunnitelman

(kuvio 3) perustuen tavoitteisiin, toimintaa koskeviin analyysihin sekä osaamiskartoituksiin. Seuraavista asioista voidaan määritellä suunnitelma (Viitala 2013, 186-187.)



Kuvio 3: Osaamisen kehittämissuunnitelma (Viitala 2013, 186-187.)

Yrityksen keskeinen strategia on asiakaslähtöisyys. Viikkoinfossa käsiteltiin asiakastyötä, jossa halutaan kehittyä. Tavoitteena on positiivinen asiakaskokemus parantamalla asiakastyytyväisyyttä, tunnistamalla asiakastarpeita yhä paremmin ja parantamalla asiakaskannattavuutta. Tuloksia seurataan osastoittain NPS-mittareilla.

### 3.5 Viikko 5: Asiakastyö

Maanantai 31.10.2022

Viikko alkoi sähköpostien ja viestikeskustelujen lukemisella. Aamulla oli asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin kollegojen kesken tämän päivän työtehtävät. Tälle päivälle sain tehtäväksi poissaolojen virhelistan läpikäynnin ja mahdolliset selvitykset. Virhelistalla oli 5 selvittävää poissaoloa. Laitoin asiakkuudessa työskenteleville kollegoille ryhmäkeskusteluun viestiä, miten ne kuuluisivat korjata, mutta en saanut keneltäkään vastausta. Kollegat ja esihenkilö ovat kannustaneet aina kysymään apua epäselvissä tilanteissa. Apua onkin pääosin saanut. Kysymistä alkaa kuitenkin epäroimään silloin, kun tietää kollegoilla olevan kiire. Tässä tilanteessa yrittää välttää liiallista kysymistä, jotta ei koe olevansa vaivaksi. (Kjelin 2003, 120-121.) Kun kollegat eivät vastanneet kysymykseeni, päätin siirtyä seuraavaan tehtävään ja kysyä huomissa statuspalaverissa poissaolojen selvityksistä.

Päivällä oli päiväkatsaus tiimin ja esihenkilöiden kesken. Kenelläkään ei tullut työtehtävistä mitään mainittavaa, jolloin esihenkilö kertasi ainoastaan ajankohtaiset asiat. Loppupäivän suodatin uutta poissaolotaulukkoa ja tein sieltä kelahakemukset, joiden hakuaika oli menossa tänään umpeen. Kävi ilmi, että uusi taulukko olisi pitänyt hakea ja suodattaa aikaisemmin, sillä kahdesta haettavasta sairauspäiväraha hakemuksesta oli mennyt jo hakuaika umpeen. Useammassa päivärahahakemuksessa oli myös tänään viimeinen päivä hakuaikaa jäljellä. Hakemukset ovat tärkeää saada tehdyiksi hakuajan puitteissa, sillä yritys joutuu maksamaan jokaisesta myöhästyneestä päivästä.

Tiistai 1.11.2022

Aamulla oli asiakkuuden statuspalaveri, jossa keskusteltiin työtilanteista. Statuksessa sain kysytyä kollegoilta poissaolojen virhelistan selvityksistä ja sain toimintaohjeet niihin. Kerroin myös poissaolotaulukon hakuajassa umpeen menneestä päivärahahakemuksesta ja tulimme siihen tulokseen, että uusi poissaolotaulukko tulee hakea jatkossa tiheämmällä aikavälillä. Uuden taulukon suodattaminen vie paljon aikaa, jonka vuoksi se kannattaa hakea vain tietyn aikavälein.

Palaverin jälkeen laitoin tikettijärjestelmässä tiedustelut asiakkaille selvitettävistä poissaoloista. Loppupäivän jatkoin poissaolotaulukon suodattamista ja tein hakuajassa umpeen menneet kelahakemukset.

Keskiviikko 2.11.2022

Aamulla oli aamukatsauspalaveri tiimin ja esihenkilöiden kesken. Palaverissa oli työtilannekierros työntekijöiden kesken. Kaikilla oli hyvä työtilanne, mutta järjestelmissä oli huomattu hitautta. Järjestelmien hitaus vaikuttaa työskentelyn tehokkuuteen.

Palaverin jälkeen käsittelin tikettiä, johon asiakas oli vastannut. Tiketissä asiakas oli toimittanut työntekijän lääkärintodistuksen ja ilmoittanut sairauspoissaoloajan muutoksesta. Työntekijälle oli jo tehty Kelaan päivärahahakemus palkkajärjestelmään siirtyneestä sairauspoissaoloajasta. Sairauspoissaoloajan muutoksesta muutin sairauspoissaoloajan palkkatapahtumille ja tein myös lisäselvityksen toimitettuun kelahakemukseen. Kyseisessä asiakkuudessa puuttuu usein työntekijöiden sairauspoissaoloajan lääkärintodistuksia. Mikäli asiakas ei toimita lääkärintodistusta palkanlaskentaan ajallaan, tiedustellaan asiakkaalta lääkärintodistusta. Lääkärintodistusten puuttuminen vaikeuttaa päivärahahakemuksen tekemistä, jolloin ne ovat tärkeää saada palkanlaskentaan ajallaan.

Loppupäiväksi aloitin tekemään toisen asiakkuuden tuntityöläisten palkkoja. Tallensin tunnit palkkatapahtumille, tein tarkistukset käsin tallennettuihin tapahtumiin sekä tarkistin työsuh-teisiin liittyvät asiat. Lopuksi lähetin palkanmaksuun liittyvän tiedoston asiakkaalle

tarkistettavaksi. Huomiseksi jäi palkkojen laittaminen maksuun sekä tiedostojen arkistointi. Palkkoproessin tekeminen sujui tehokkaasti, kun asiakkaan toimittamissa materiaaleissa ei ollut epäselvyyksiä.

Torstai 3.11.2022

Aamu alkoi asiakkuuden statuspalaverilla, jossa jaettiin tämän päivän työtehtävät. Sain tälle päivälle tehtäväksi tällä viikolla hakuajassa umpeen menevien kelahakemuksien tekemisen, sekä poissaolojen päättymisten tarkastamisen ja mahdollisten selvityksien tekemisen. Kyseisessä asiakkuudessa on iltapäivällä asiakaspalaveri, johon pääsen myös osallistumaan.

Ennen kuin aloitin tekemään kelahakemuksia ja poissaolojen päättymisten tarkastuksia, tein toisen asiakkuuden palkkoproessin loppuun. Sain laitettua palkat maksuun, mutta arkistointijärjestelmässä oli teknisiä ongelmia, jonka vuoksi en saanut muokattua talletettuja palkka- materiaaleja valmiiksi. Sovimme kollegan kanssa, että voin muokata arkistointitiedostot maanantaina.

Iltapäivällä oli asiakaspalaveri asiakkuudessa työskentelevän tiimin, esihenkilön, järjestelmä- vastaavien sekä asiakkaan kesken. Palaverissa käytiin läpi edellisen kauden arviointia, ajan- kohtaisia asioita sekä katsausta tulevaan. Aluksi kerrottiin myös tiimin jäsenen siirtymisestä muihin haasteisiin, mistä asiakkaat olivat harmissaan. Asiakasuskollisuuteen vaikuttaa vähäinen työntekijöiden vaihtuvuus (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 40). Asiakkaat antoivat lopettavalle työntekijälle positiivista palautetta, että he ovat pitäneet yhteistyöstä. Asiakkaat mainitsivat, että työntekijä on aktiivisesti viestinyt työsuhteisiin liittyvistä seikoista, mitä asiakkailla ei olisi tullut mieleen. Lisävaivan näkemisellä on myös vaikutusta asiakasuskollisuuteen (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 40).

#### Viikkoanalyysi

Pysyvyys ja ammattitaito vahvistavat positiivista asiakassuhdetta. Positiiviseen asiakassuhteeseen vaikuttavat myös säännölliset yhteistyöpalaverit asiakkaan kanssa, jossa voidaan ennakoita tulevat muutokset ja kehitystarpeet. Palaveri mahdollistaa myös virheiden ja kehitystoimenpiteiden läpi käymisen yhdessä, jotta sama virhe ei toistuisi ja myös osaaminen lisääntyisi. Tiivis yhteistyö vahvistaa luottamusta kumppanuuteen, mitä asiakkaat pitävät tärkeänä. Asiakasuskollisuuteen vaikuttavat esimerkiksi seuraavat asiat; kohteliaat käytöstavat eli anteeksipyyttäminen ja kiittäminen, hyvä kohtelu, lisävaivan näkeminen, aito palveluasenne, asiakkaan ymmärtäminen ja pitäminen ajan tasalla, vähäinen työntekijöiden vaihtuvuus sekä henkilökohtainen huomioiminen. (Hellman, Peuhkurinen & Raulas 2005, 39-40.)

Jotta asiakkaalle pystyy antamaan luvattua palvelua, tulee työntekijän tuntea asiakastyön periaatteet ja yrityksen tavat toimia. Asiakastyössä tulee tietää, mitä asiakkaalle kuuluu sekä

tuntea heidän liiketoimintansa ja yhteisen palvelusopimuksen. On tärkeää olla jatkuvasti kiinnostunut oppimaan lisää asiakkaan maailmasta ja näyttää sen myös heille. Vuorovaikutustilanteissa läsnäolo ja kuunteleminen luo tilaa asiakkaan ajatuksille, jolloin on mahdollista saada arvokastakin tietoa asiakkaiden toiveista. Asiakastyössä on tärkeää kiinnittää huomiota kuuntelutaitoon, sillä se vahvistaa yhteistyötä (Kauhala 2022). Työntekijän tulee myös pohtia säännöllisesti, miten asiakasta voisi auttaa nykyistä laajemmin. Kehittämisen paikoista ja palveluista tulisi tehdä aktiivisesti ehdotuksia, ei tyrkyttämällä vaan tarjoamalla apua. Työntekijällä tulee myös olla hyvä käsitys siitä, miten yhteistyö asiakkaan kanssa toimii ja miten tyytyväisiä he ovat toimintaamme. Yhteistyötä tulisi myös tehdä aktiivisesti muiden yksiköiden kanssa, jotta asiakasta palveltaisiin yhdessä mahdollisimman hyvin ja kattavasti.

### 3.6 Viikko 6: Motivaatio

Maanantai 7.11.2022

Aamulla oli asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin päivän työtehtävät. Sain tälle päivälle tehtäväksi päättyvien poissaolojen tiedustelun asiakkaalta, mikä jäi viime perjantaina kesken. Tämän lisäksi sain tehtäväksi työmatkalippujen siirtämisen palkkatapahtumille, työsuhteen päivämääräkentän päivytyksen, Kelan päivärahajen siirtämisen palkkatapahtumille, sekä Kelan hylättyjen päivärahapäätösten hakemisen ja käsittelyn. Statuspalaverin jälkeen katsoimme vielä kollegan kanssa yhdessä, mistä päättyvistä poissaoloista tulee tiedustella asiakkaalta.

Tänään oli myös päiväkatsaus tiimin ja esihenkilöiden kesken. Palaverissa keskusteltiin tulorekisterin korjauksista. Tiimiläiset kokevat korjaukset hankalaksi ja niihin toivottaisiin nauhoitetun koulutuksen lisäksi työpaja tyyppistä koulutusta.

Päiväkatsauksen lisäksi minulla oli one-to-one-keskustelu esihenkilöni kanssa. Keskusteluita tullaan pitämään jatkossa kerran kuussa. Nykypäivän hybridityössä kahdenkeskiset keskustelut ovat yksi tärkeimmistä etäjohtamisen työkaluista. Niissä pystytään rakentamaan ja syventämään esihenkilön ja työntekijän välistä yhteyttä. Keskustelun muoto on vapaamuotoista ja sen tarkoituksena on keskustella ajankohtaisista asioista ja kuulla, mitä työntekijälle kuuluu. Keskusteluissa pyritään rakentamaan luottamusta työntekijän ja esihenkilön välille, jolloin työntekijä tuo avoimemmin esille ongelmallisia asioita. Kommunikoinnilla on myös vaikutusta motivaatioon. Avoin keskusteleminen esihenkilön kanssa lisää työntekijän kokemusta siitä, että esihenkilö on kiinnostunut työntekijästä ja hänen työstään. Tämä lisää työntekijän arvostuksen tunnetta, mikä on tärkeä motivaatiotekijä. (Vilkman 2020.)

Tiistai 8.11.2022

Asiakkuuden statuspalaverissa jaettiin päivän työtehtävät. Sain tehtäväksi tallentaa asiakkaiden toimittamia lääkärintodistuksia ja tehdä Kelaan päivärahahakemuksia. Poissaolotaulukon suodatus oli vielä kesken, jolloin jatkoin myös sen työstämistä.

Keskiviikko 9.11.2022

Työpäivä alkoi tiimin aamukatsauksella. Palaverissa keskusteltiin ajankohtaisista asioista. Esihenkilö oli käynyt myös varaamassa tiimiläisille pöydän ravintolasta tulevaisuiksi perjantaiksi työntekijän läksiäisiä varten.

Aamukatsauksesta suoraan alkoi asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin päivän työtehtävät. Tänään sain työtehtäväksi tarkistaa käsin tallennettuja tapahtumia. Työntekijöille oli käsin tallennettu yli 100 lahjakorttia. Sovimme tiimin kanssa, että kaikki lahjakortit tarkastetaan. Tavallisesti käsin tallennetuista tapahtumista tarkastetaan vähintään 30 tapahtumaa, mutta lahjakortteja oli tallennettu normaalia enemmän, jolloin kaikki käsin tallennetut lahjakortit olivat kannattavaa tarkastaa virheiden välttämiseksi. Käsin tallennettujen tapahtumien lisäksi tein kelahakemuksia ja suodatin poissaolotaulukkoa.

Tänään oli myös viikkoinfo. Viikkoinfon agendana oli lokakuun statuskatsaus ja onnistumiset. Statuskatsauksessa käsiteltiin lokakuun tulosta, positiivista asiakaskokemusta, henkilöstömuutoksia, palkkapalvelun volyyymiä ja laatua sekä teknologian hyödyntämistä. Lopuksi kerrottiin onnistumiset, joissa on positiivisia asiakaspalautteita työntekijöille.

Torstai 10.11.2022

Aamu alkoi asiakkuuden statuspalaverilla, jossa jaettiin päivän työtehtävät. Tänään tulisi tehdä kirjanpidon täsmäytys ja toimittaa kirjanpidon aineisto asiakkaalle. Kirjanpidon täsmäyttämisen lisäksi suodatin poissaolotaulukkoa.

Tänään tein vähän lyhyemmän työpäivän. Ydin työaika on aamu yhdeksästä iltapäivä kolmeen, jonka ympärillä on liukuva työaika. Joustavan työajan tavoitteena on kohdentaa työtä sinne ajankohtaan, missä sitä tarvitaan. Tämä tarkoittaa sitä, että hiljaisena ajankohtana voisi tehdä lyhyempää päivää ja kiireellisempänä aikana pidentää sitä. Tällöin pysytään välttämään ylityökustannuksia, kun työtä pystytään keskittämään kiireaikoihin. Yrityksessä on käytössä liukuva työaika, jonka avulla pystytään kohdentamaan työpanosta oikeisiin kohtiin. Joustavalla työajalla on myös positiivista vaikutusta motivaatioon. Tuntikertymien avulla on mahdollista pitää esimerkiksi pidennettyä viikonloppua. Vapaus ajoittaa työskentely aikaa itsellensä sopiviin ajankohtiin motivoi ja palkitsee. (Viitala 2013, 90-91.)

Viikkoanalyysi

Hyppäsen mukaan (2007, 128) motivaatio saa aikaan tavoitteisiin suuntautuvaa käyttäytymistä. Henkilön motivaation määrällä on vaikutusta tavoitteidensa saavuttamiseen. Menestyvässä liiketoiminnassa on erittäin tärkeää saada työntekijä motivoitumaan ja kiinnostumaan liiketoiminnallisista tavoitteista, sillä sitoutuneilla ja motivoituneilla työntekijöillä on vaikutusta suorituksiin ja sitä kautta yrityksen tuloksiin. (Hyppänen 2007, 128.)

Esihenkilötyöllä on vaikutusta työntekijöiden motivaatioon. Työntekijän motivaatiota vahvistaa palautteen saaminen ja tunne kehittymisestä. Esihenkilön tulee tuntea työntekijänsä, jotta hän pystyy motivoimaan ja antamaan palautetta. (Hyppänen 2007, 128.) Yrityksen käytössä olevat kahdenkeskiset keskustelut ylläpitävät ja tukevat esihenkilö-alaisuutta.

Työntekijän motivaatiotekijät, jotka eivät takaa hyvää työsuoritusta, mutta vaikuttavat tyytyväisyyteen ovat esihenkilö-alaisuudet, työyhteisön ilmapiiri, työpaikan ihmissuhteet, menettelytavat ja hallinto, työpaikan varmuus, palkkaus, siisteys sekä turvallisuus. Motivaatiotekijät, jotka parhaimmillaan innostavat ja kannustavat hyviin työsuorituksiin ovat työn sisältö, tunne kasvamisesta ja oppimisesta, työssä koetut saavutukset, saadut tunnustukset, kokemus vastuusta sekä etenemisen mahdollisuuksista. (Hyppänen 2007, 128-129.) Yrityksellä on käytössään liukuva työaika, mikä ei takaa hyvää työsuoritusta, mutta vahvistaa työntekijän motivaatiota. Myös työntekijän läksiäisten viettäminen vahvistaa työyhteisön ilmapiiriä, jolla on vaikutusta tyytyväisyyteen. Viikkoinfossa suunnan näyttäminen, sekä tiimipalaverit innostavat ja kannustavat työntekijää parhaimmillaan hyviin työsuorituksiin, jolloin niiden ylläpitäminen on erittäin tärkeää.

Tärkeimmän motivaatiotekijät työssäni ovat itse työntekeminen ja hyvä työilmapiiri. Tykkään palkanlaskennan työstä ja työn määrä on ollut sopivaa. Olen myös saanut hyvää perehdytystä, joka on tukenut työssä onnistumisessa. Kollegat ja esihenkilöt ovat mukavia, ja koen tiimissä yhteenkuuluvuutta. Olen saanut myös positiivista palautetta, joka on tuonut tunnetta, että työskentelyäni ja minua arvostetaan yksilönä. Tiimissä vallitsee avoin keskustelukulttuuri, jolloin työasioista pystytään keskustelemaan avoimesti. Olen myös saanut tukea työssäni ja epäselvistä asioista on aina kannustettu kysymään. Etätyöskentelyn, liukuvan työajan ja palkan koen myös vahvistavan motivaatiotani. Pidän myös työpaikan sijaintia tärkeänä, sillä se on erinomaisella paikalla palveluiden läheisyydessä ja sinne on hyvät kulkuyhteydet.

Näin voidaan todeta, että motivaationi koostuu sisäisistä ja ulkoisista motivaatiotekijöistä. Tykkään palkanlaskennan työstä, mikä tarkoittaa sisäistä motivaatiota. Ulkoinen motivaatio ei synny itse työstä, joita ovat hyvä työilmapiiri, palautteiden antaminen, avoin keskustelukulttuuri, työskentelytapa, ja palkka. Sisäisesti motivoituneella on halu tehdä merkittävää työtä, halu oppia ja kehittyä tehtävässään. Sisäinen motivaatio tuottaa tyydytystä pitkään ja ulkoiset motivaatiot ovat lyhytaikaisia, jolloin voidaan todeta sisäisten motivaatioiden olevan tehokkaampia kuin ulkoiset motivaatiotekijät. (Motivaatioteoriat 2022.)

### 3.7 Viikko 7: Työhyvinvointi

Maanantai 14.11.2022

Aamulla oli asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin päivän työtehtävät ja tämän hetken kuulumiset. Palkkaprosessi saatiin viime viikolla tehtyä, jolloin kuukauden keskiväli on rauhallisinta ajankohtaa palkkaprosessissa. Tälle päivälle sain tehtäväksi kelahakemuksien tekemisen. Sain tehtyä melkein kaikki tällä ja ensi viikolla hakuajassa umpeen menevät päivärahahakemukset. Useammalta työntekijältä puuttui lääkärintodistukset, joita myös tiedustelin asiakkaalta.

Päivällä oli myös päiväkatsoaus tiimin kesken. Palaverissa keskusteltiin viime perjantaina vietyistä työntekijän läksiäisistä. Tällä hetkellä ei ollut muita ajankohtaisia asioita, jolloin palaveri pysyi tavallista lyhyempänä.

Tiistai 15.11.2022

Asiakkuuden statuksessa sovittuun päivän työtehtävät. Toisen asiakkuuden kollega tiedusteli tämän päivän työtilannettani. Asiakkuuksien kesken sovittiin, että siirryn tekemään toisen asiakkuuden työtehtäviä sen jälkeen, kun olen saanut nykyisestä asiakkuudesta tarkistettua palkkatukihakemuksien mahdolliset työsuhteen päättymiset ja tehtyä Kelaan lisäselvityksen työntekijän päivärahahakemukseen.

Toisesta asiakkuudesta aloitin tekemään kertapalkkioita ja tuntilistoja, joita olen tehnyt useamman kerran aikaisemmin. Kyseisiin tehtäviin on tehty hyvät ohjeet, jolloin työskentely sujuu mutkattomasti. Sain myös kollegalta perehdytyksen keskituntiansion päivitykseen huomioiden tuntipalkkoja varten. Teimme keskituntiansion päivityksen yhdessä, sillä en ole tehnyt sitä aikaisemmin. Tein valmiiden keskituntiansion päivityksen ohjeiden lisäksi ohjeita itselleni.

Keskiviikko 16.11.2022

Aamu alkoi aamukatsauksella tiimin kesken. Palaverissa keskusteltiin työtilanteista ja perjantain toimistopäivästä. Tiimillä on rahaa käytettävissä, joilla mennään lounaalle ja työpäivän jälkeen keilaamaan.

Palaverin jälkeen aloitin tekemään tuntityöläisten palkkoja. Palkkoja työstäessä hyödynnetään muistilistaa, johon on merkitty palkkaprosessiin kuuluvat tehtävät. Muistilistaa hyödynnettäessä kaikki tarvittavat tehtävät tulee varmasti tehtyä. Kun olin saanut tehtyä työsuhteisiin liittyvät tarkistukset, siirrettyä ja tallennettua tunteja palkkatapahtumille, lähetin palkat hyväksyttäväksi. Loppuajan tein toisen asiakkuuden kelahakemuksia, kun odotin asiakkaalta hyväksyntää.

Torstai 17.11.2022

Asiakkuuden statuksessa jaettiin päivän työtehtävät. Tehtäväksi sain lääkärintodistusten talentamisen ja kelahakemuksien käsittelyn. Kelahakemuksia tehdessä tiedustelin asiakkailta myös puuttuvia lääkärintodistuksia. Toisen asiakkuuden palkoista oli tullut asiakkaalta hyväksyntä, jolloin sain laitettua palkat maksuun ja arkistoitua palkkamateriaalit.

Tänään oli työtehtävien lisäksi palaveri esihenkilön, yhteyshenkilön ja kollegan kesken. Palaverissa käytiin alustavasti läpi tarkastusprosessia, joka tulee tehtäväksi minulle ja kollegalle. Ensi viikolla tarkastusprosessi käydään tarkemmin läpi, jonka jälkeen sitä voidaan aloittaa tekemään.

#### Viikkoanalyysi

Työhyvinvoinnilla on tärkeä merkitys yrityksen liiketoiminnassa, sillä hyvinvoinnilla on vaikutusta työn tehokkuuteen, oppimiseen, kehittymiseen sekä luovuuteen. Kun ihminen saa riittävästi lepoa, toimii työntekijä tehokkaammin ja oppii helpommin. Etätyö säästää aikaa, kun aikaa ei kulu työmatkoihin. Ajan pystyy tällöin käyttämään työajan ulkopuolella esimerkiksi harrastuksiin tai urheilemiseen, joka vahvistaa työstä palautumista. Etätyöskentelyssä keskittyminen on myös helpompaa, jolloin työskentely on tehokkaampaa. Osaamisella on myös vaikutusta tehokkuuteen ja jaksamiseen. Heikko osaaminen aiheuttaa väsymistä, kun energiaa kuluu suorituksen jännittämiseen. Näin myös tehokkuus kärsii. (Viitala 2013, 212.) Yrityksen käytössä olevat tiimipalaverit, viikkoinfot, toimitusjohtajan kahvit ja koulutukset tukevat ja kehittävät työntekijöiden osaamista. Palavereissa pystytään ylläpitämään viestintää ja jakamaan arvokasta tietoa tiimin jäsenille. Työn kuormittavuus on sopivaa, mikä tukee myös työssä jaksamista. Kahdenkeskisissä keskusteluissa esihenkilön kanssa pystytään myös seuraamaan työn kuormittavuutta.

Kansallisen työelämän kehittämisohjelman tehdyn tutkimuksen mukaan, suomalaisten ihanne-työpaikkaan kuuluvat seuraavat asiat: työllä on tarkoitus, avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, työpaikalla vallitsee oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, selkeät tavoitteet, riittävän tiedon saanti, mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa tavoitteisiin ja kehittämiseen, mahdollisuus yhdistää työ- ja yksityiselämä sekä hyvät työolosuhteet ja työvälineet. (Hyppänen 2007, 152.) Koen, että edellä mainitut seikat toteutuvat hyvin kyseisessä yrityksessä. Työpaikalla vallitsee avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Esihenkilöiden ja kollegoiden kanssa pystyy jakamaan avoimesti omia mielipiteitä, mikä vahvistaa luottamusta. Tiimiläisiä kohdellaan samalla tavalla, tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Palkkani koen kilpailukykyiseksi, mutta oikeudenmukaiseksi. Koen myös yrityksen palkitsemisjärjestelmän oikeudenmukaiseksi. Henkilöstötietuna työntekijöillä on käytössä E-passi, jota voi hyödyntää liikunnassa, kulttuurissa ja syömisessä. Tiimeillä on käytössä tietyn määrän tiimirahaa, joka on toteutettu työntekijöiden pyynnöstä. Tiimirahalla pystytään tiimin kesken tekemään jotain

yhdessä, esimerkiksi käymään syömässä tai tekemään jotain aktiviteettia, mikä vahvistaa yhteishenkeä. Työntekijöillä on mahdollisuus saada liidi-palkkio onnistuneesta lisäpalvelun myymisestä asiakkaalle. Yrityksessä tiedonkulku on hyvää ja sitä hyödynnetään palavereissa ja intranetissä. Tavoitteita jalkautetaan työntekijöille jatkuvasti palavereilla, viikkoinfoilla ja toimitusjohtajan virtuaalihakveilla. Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palaverien aiheisiin, jolloin työntekijät pystyvät myös osallistumaan kehittämiseen. Yritys on myös järjestänyt erilaisia workshop-työskentelyitä, joissa työntekijät eri osastoilta pyrkivät kehittämään jotain osa-aluetta. Koen myös, että työn ja yksityiselämän yhdistämistä tukee esihenkilön tuki, joustava työaika ja etätyö. Työntekijöillä on myös käytössään toimivat laitteet työnteon onnistumiseksi.

### 3.8 Viikko 8: Pehdytys

Maanantai 21.11.2022

Aamulla jaettiin työtehtävät asiakkuuden statuspalaverissa. Tänään sain tehtäväksi poissaolojen virhelistan tarkastamisen ja tarvittavien selvitysten tekemisen. Työntekijöiden poissaoloissa oli useampi selvitys, joita tiedustelin asiakkailta. Poissaolojen tarkistuksien ja tiedustelujen lisäksi tein tällä viikolla hakuajassa umpeen menevän kelahakemuksen. Tällä viikolla on myös vuoroni jakaa postit.

Päivällä oli päiväkatsaus tiimin kesken. Palaverissa keskusteltiin työtilanteista ja viime perjantain toimistopäivästä. Yksi työntekijä näytti kaikille tulorekisterin eroihin hyödynnettävän täsmäytyspohjan käyttämistä. Täsmäytyspohja ei ollut kaikille entuudestaan tuttu. Nyt kun työntekijä näytti, miten täsmäytyspohjaa voi hyödyntää, muutkin voivat ottaa sen käyttöön.

Tiistai 22.11.2022

Asiakkuusstatuksessa kerrottiin työtilanteet ja jaettiin päivän työtehtävät. Tänään tuli tehdä päättyvien poissaolojen tarkistus sekä niiden mahdolliset tiedustelut. Eilen tiedustelemini poissaoloihin oli tullut vastauksia asiakkailta, joihin tein myös tarvittavat korjaukset. Tein myös kelahakemuksia ja jaoin päivän postit.

Keskiviikko 23.11.2022

Tälle päivälle oli useampi palaveri: aamukatsaus, asiakkuuden status, viikkoinfo, toimitusjohtajan virtuaalihakvit sekä tulevan tarkastusprojektin materiaalien läpikäynti. Perinteiseen tapaan aamukatsauksessa keskusteltiin työtilanteista ja ajankohtaisista asioista. Myös asiakkuuden statuksessa keskusteltiin työtilanteista ja jaettiin päivän työtehtävät. Palaverien ohessa tein kelahakemuksia, tiedustelin asiakkailta lääkärintodistuksia ja jaoin päivän postit.

Statuksen jälkeen alkoi viikkoinfo, jossa aiheena oli tänään työntekijäkokemus, kasvu ja ammatillinen kehittyminen, laadukas johtamis- ja esihenkilötyö sekä älykkään teknologian hyödyntäminen. Työtyytyväisyys -kysely järjestetään kolmen kuukauden välein, ja sen tulokset käytiin läpi. Nousua oli useimmilla osa-alueilla ja suurimmat kasvut olivat sitoutumisessa ja yleisessä tyytyväisyydessä, työkuorman hallittavuudessa, palkitsemisen kokonaisuudessa sekä siinä, että tavoitteet ja strategia vievät oikeaan suuntaan. Palkitsemisen järjestelmään toivottiin tiimirahaa, joka toteutettiin työntekijöiden pyynnöstä.

Toimitusjohtajan virtuaalikaheilla keskusteltiin asiakaskokemuksesta (NPS) palautteiden pohjalta. Palaverissa kerrottiin myös AML-tarkastuksen eli AVI:n rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisen lopputuloksista. Palaverin lopuksi keskusteltiin vielä asiakasviestinnästä sekä mahdollisista sähkökatkoksista ja niihin varautumisesta.

Tänään oli myös tulevan tarkastusprojektin materiaalin läpikäynti yhteyshenkilöiden ja kollegan kanssa. Asiakas on ostanut yritykseltämme palvelun, jossa tarkastamme useammalta aikaisemmalta vuodelta väärin maksettuja palkkoja. Materiaali on Excelissä. Materiaalin läpikäynnissä yhteyshenkilö näytti esimerkkejä, minkälaisilla kaavoilla palkka lasketaan oikein. Laskeminen näytti haastavalta. Sovimme vielä uuden tapaamisen ensi viikolle, jotta saamme lisää perehdytystä laskemiseen. Uusi perehdytys on paikallaan, sillä tarkastus tuntui kaikista vielä epäselvältä.

Torstai 24.11.2022

Työpäivä alkoi Kelan järjestämällä Webinaarilla. Aiheena oli: ”Näin haet tartunta- ja päiväraha-hakemukset kerralla oikein”. Webinaarissa tuli muutama todella hyvä tieto, jota en tiennyt ennen kyseistä koulutusta. Koulutuksen avulla pystyn tekemään hakemuksia entistäkin täsmällisemmin. Webinaarin jälkeen pidettiin asiakkuuden statuspalaveri, jossa saatiin hyvää keskustelua kyseisestä webinaarista. Palaverissa katsottiin myös työtilanteet ja sovittiin päivän työtehtävät.

Tänään sain ensimmäistä kertaa kyseisessä asiakkuudessa perehdytyksen määräaikaisten maksuryhmän palkkaprosessiin. Määräaikaisten palkkaprosessi on helpompi, kuin vakituisten, jolloin en kokenut painetta sen opettelemisessa. Perehdytys toteutettiin niin, että jaoin näyttöä ja perehdyttäjä seurasi tekemistäni. Aikaisemmin olen ajatellut, että pidän oppimisen kannalta tärkeänä seurata ensin vierestä, mutta tämäkin tapa onnistui tässä tilanteessa hyvin. Palkkaprosessia varten on tehty perusteelliset ohjeet, joita sain hyödynnettyä. Lisäsin ohjeiden lisäksi itselleni myös joitakin tarkennuksia. Perehdyttäjällä on myös vaikutusta perehdytyksen onnistumiseen. Perehdyttäjän sitoutuminen rooliinsa ja aito halu perehdyttää on mahdollistanut avoimen ja vaivattoman ilmapiirin. Toiveitani perehdytyksen kannalta on myös kuunneltu. Perehdytykseen panostaminen on tärkeää, koska sillä on vaikutusta työntekijän viihtyvyyteen ja sitoutumiseen. (Eklund 2018, 142-144.) Perehdytyksen jälkeen jäi vielä

työaika jäljelle, jolloin tein kelahakemuksia, tiedustelin asiakkaalta työntekijän poissaoloa ja jaoin päivän postit.

### Viikkoanalyysi

Työskentely tapahtuu pääosin etänä, jolloin myös perehdytykset tapahtuvat digitaalisesti. Digitaalinen perehdytys mahdollistaa monipuolisemman lähestymisen perehdytykseen. Esimerkiksi Kelan järjestämään Webinaariin pystyy osallistumaan sijainnista huolimatta. Digitaalisella perehdyttämällä pystytään myös helpommin jakamaan tietoa isollekin joukolle samanaikaisesti. Kuitenkin se tuo myös haasteita, esimerkiksi vuorovaikutus on virtuaalisesti erilaista. (Eklund 2018, 79.)

Toimiva perehdytys tarvitsee riittävän vuorovaikutuksen. Vuorovaikutuksen huolehtimisesta vastaa perehdyttäjä, mutta se on kaksisuuntaista vaikuttamista perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. On tärkeää huomioida, että molemmat osapuolet ymmärtävät käsiteltävän asian mahdollisimman samalla tavalla. Vuorovaikutteisella perehdyttämällä pystytään välttämään väärinkäsityksiä ja turhautumisia, kun pyritään ymmärtämään asiat samalla tavalla. Hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu läsnäolo, rauhallisuus ja kuuntelutaito. Ne ovat myös perehdyttäjän tärkeimpiä taitoja. Perehdytettävän on helpompi kysyä kysymyksiä ja vastaanottaa palautetta, kun perehdyttäjä on läsnä ja rauhallinen. Sitä kautta perehdytettävä oppii myös uutta. (Eklund 2018, 145-149.)

Ensimmäisellä raportointiviikolla sain perehdytyksen palkka-ajoon, jolloin seurasin sivusta perehdytystä. Tällä viikolla tein toiseen asiakkuuteen palkka-ajon ensimmäistä kertaa itse perehdyttäjän tukena. Ensimmäisellä raportointiviikolla koin oppimisen kannalta tärkeänä, että sain ensin seurata vierestä ja toisella kerralla tehdä ajon itse. Tämän viikon asiakkuuden palkka-ajossa oli perusteelliset ohjeet, jonka pohjalta oli helppo tehdä ajo itse perehdyttäjän tukena. Uskon, että valmiit ja perusteelliset ohjeet ovat vaikuttaneet positiivisesti oppimiseeni. Perehdytyksessä pystyin keskittymään uuden asian oppimiseen, koska minun ei tarvinnut tehdä kokonaan ohjeita itse niin kuin ensimmäisessä palkka-ajossa.

Koen omalla kohdallani etäperehdytyksen toimivaksi. Etänä koen oppivani paremmin, kun keskittyminen on helpompaa ilman toimiston taustamelua. Perehdytettävää asiaa pystytään seuraamaan hyvin näyttöä jakamalla. Näytön jakamisessa ohjeiden kirjoittaminen on myös helppoa, kun näytöstä pystyy ottamaan kuvakaappauksia. Kuvakaappauksien avulla ohjeista saa visuaalisia, mikä nopeuttaa ohjeiden tekoa ja tekee niistä selkeitä.

### 3.9 Viikko 9: Vuorovaikutustaidot

Maanantai 28.11.2022

Viikko alkoi aamukatsauksella tiimin kesken. Palaverissa keskusteltiin ajankohtaisista asioista ja työtilanteista. Aamukatsauksen jälkeen alkoi asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin päivän työtehtävät. Tälle päivälle sain tehtäväksi kirjanpidon täsmäyttämisen ja aineiston toimittamisen asiakkaalle. Kirjanpito täsmäsi, joten sen tekeminen sujui ilman ongelmia. Lisäksi tein kelahakemuksia ja poikkeuksellisesti jaoin tämän päivän postit.

Tiistai 29.11.2022

Aamulla jaettiin asiakkuuden statuspalaverissa työtehtävät. Tänään tein kelahakemuksia ja hoidin Kelasta tulleen soittopyynnön. Lisäksi poistin arkistoinnista alkuvuoden tallennettuja lääkärintodistuksia ja lisäksiin tulevaan aineistoon palkansaajien nimiä.

Tänään oli myös toinen perehdytyskerta tarkastusprojektia varten. Siihen osallistui yhteyshenkilö, esihenkilö ja kollega. Palaverissa käsiteltiin tarkastusprosessia ja sovittiin, mitä ensikeralla katsotaan. Materiaalista tulee vielä suodattaa tarvitsematon tieto pois ja käsitellä yhdessä laskentakaavoja. Kollega pääsi kuitenkin hieman aloittamaan tarkastusprosessia, vaikka perehdytys on vielä kesken.

Keskiviikko 30.11.2022

Päivä alkoi aamukatsauksella tiimin kesken. Palaverissa pidettiin vapaamuotoinen työtilannekierros ja keskusteltiin ajankohtaisista asioista.

Palaverin jälkeen aloitin tekemään asiakkuuden tuntityöläisten palkkoja. Palkkojen tekemisessä hyödynnetään muistilistaa, jotta jokaisen työtehtävän muistaa tehdä. Muutaman kerran varmistin kollegalta palkkoihin liittyviä asioita, ja sainkin vastaukset nopeasti, jolloin eteneminen sujui tehokkaasti. Sillä välin, kun odotin asiakkaalta hyväksyntää, että palkat voi laittaa maksuun tallensin toisen asiakkuuden lääkärintodistuksia ja toimitin niitä Kelaan päivärahahakemuksiin liitettäväksi.

Torstai 1.12.2022

Asiakkuuden statuksessa jaettiin päivän työtehtävät. Tänään tuli tarkistaa pitkät päättyvät poissaolot ja tehdä tarvittavat tiedustelut niihin. Päättyvien poissaolojen lisäksi siirsin työsuhdematkaliput palkkatapahtumille ja käsittelin siihen liittyvä virhelistan. Kelalta oli eilen tulut soittopyyntö, jonka myös käsittelin.

Tänään oli asiakkuuden palvelukokous. Kokous toteutetaan etänä, jolloin pystytään välttämään matkustamiseen liittyvää aikaa ja rahaa. Kameraa pidetään kokouksen alussa päällä, jolloin pystytään vahvistamaan vuorovaikutuksellisuutta. Palvelukokouksessa hyödynnetään valmista pohjaa, johon täytetään käsiteltävät asiat. Tällä tavoin palaveri pystytään pitämään johdonmukaisena ja siinä käsiteltävät aiheet ovat kaikille selvät. Ennen asiakaspalaveria

keskustellaan ja merkitään ylös tiimin kesken, mitä asioita halutaan nostaa esille. Palvelukokousta johtaa esihenkilö, joka ohjaa keskustelua ja kirjaa käsiteltäviä asioita valmiiseen pohjaan. Muistiinpanojen avulla tiedetään, mitä palaverissa keskusteltiin, sekä mitä tulee tehdä ennen seuraavaa tapaamista.

Kokouksessa käytiin tuttuun tapaan läpi edellisen kauden arviointia, ajankohtaisia asioita sekä katsausta tulevaan. Asiakkaat olivat tyytyväisiä edelliseen kauteen, mutta palkkajärjestelmän kanssa on ollut jo pitkään ongelmia, mikä laskee asiakkaiden tyytyväisyyttä. Järjestelmätuen mukaan asioita pyritään kehittämään.

En ole tehnyt kyseisen asiakkuuden koko palkkaprosessia, joten palavereissa tulee usein tilanteita, kun en ymmärrä mistä asiasta puhutaan. Tiedon ja kokemuksen puutteen vuoksi vuorovaikutukseni on palavereissa vähäistä. Koen kuitenkin oppivani tärkeitä asioita kuuntelemalla ja olemalla läsnä kokouksissa.

#### Viikkoanalyysi

Jokainen työntekijä pystyy vaikuttamaan työyhteisön vuorovaikutukseen. Vuorovaikutukseen pystyy vaikuttamaan kohteliaalla käytöksellä, arvostamalla muita, olemalla läsnä, kuuntelemalla, ilmaisemalla oman mielipiteen selkeästi, kannustamalla ja antamalla palautetta. Korjaavaa palautetta on hyvä antaa kahdenkeskeisesti. Kollegoista ei tulisi puhua selän takana. Vaikka joku puhuisi selän takana pahaa, ei siihen tarvitse itse lähteä mukaan. Vuorovaikutustaitoja voi kehittää palautteen avulla ja itsetarkkailulla. (Sarkkinen 2022.) Vuorovaikutus vaikuttaa työilmapiiriin, työn tehokkuuteen ja hyvinvointiin (Mieli 2021).

Olen luonteeltani introvertti, jolloin vuorovaikutustilanteissa, joissa on paljon ihmisiä, olen usein kuuntelijan roolissa. Palavereissa pidettävät työtilannekierrokset sekä kysymysten kysyminen suoraan itseltäni tukevat oman mielipiteen tuomista esille. Introverttina mietin ennen kuin puhun, jolloin koen nopeammin keskustelut haastavana. Selkeään viestintään olen kiinnittänyt enemmän huomiota ja tunnenkin kehittyneeni siinä. Koen, että pystyn tuomaan vahvemmin omia mielipiteitä esille pienissä ryhmissä. Kuuntelutaito, rauhallisuus ja empatia ovat vahvuksiani. Empatian avulla pystyn näkemään asiat toisten näkökulmasta. Herkkänä ihmisenä myös vaistoan ilmapiiriin, jolloin pystyn vuorovaikutuksessa mukautua myös tilanteiden mukaan.

Vuorovaikutuksellisuuden vaikuttaa psykologisen turvallisuuden tunne. Turvallisuuden tunnetta pystytään ylläpitämään, kun jokaista työntekijää kohdellaan yksilönä ja ryhmänä arvostavasti, reilusti ja tasapuolisesti. Kun nämä seikat toteutuvat johdon puolesta, tuo se luottamusta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tiimissä on psykologinen turvallisuuden tunne silloin, kun jäsenet kuuntelevat toisiaan, ovat empaattisia ja sensitiivisiä. Sensitiivisyydellä tiimiläiset aistivat toistensa tunnetiloja. Jäsenet tukevat toisiaan ja vuorovaikutus perustuu

luottamukselle. Luottamus tarvitsee tasavertaisen keskustelun, sekä kulttuurin, joka hyväksyy erilaiset tunnetilat. Kun tiimiläiset luottavat toisiinsa, pystytään puhumaan avoimesti ilman pelkoa kielteisistä seuraamuksista. Oikeanlaisella palautteella on myös positiivisia vaikutuksia turvallisuuden tunteeseen. (Roth & Saarenpää 2020, 23-24.) Koen, että tiimissä vallitsee psykologista turvallisuutta, jota tukee avoin keskustelukulttuuri, palautteet, kannustettu kysymään epäselviä asioita ja saanut apua sitä kysyessä. Tiimin jäsenet kuuntelevat toisiaan ja ovat empaattisia. Koen myös, että esihenkilöni arvostaa minua yksilönä.

### 3.10 Viikko 10: Työelämätaidot

Maanantai 5.12.2022

Tällä viikolla on kolme työpäivää, kun tiistaina on arkipyhäpäivä. Aloitin työt jatkamalla pitkien päättyvien poissaolojen tiedustelemista. Tämän jälkeen oli asiakkuuden status, jossa katsottiin työtilanne ja jaettiin päivän työtehtävät. Sain tehtäväksi siirtää Kelan maksamat päivärahat palkkatapahtumille ja tarkistaa Kelalta tulleiden hylättyjen sairauspäiväraha hakemusten päätökset. Hylättyjä päätöksiä oli vain yksi ja useasti hylätyt päätökset johtuvat siitä, että Kela ei ole saanut lääkärintodistuksia päiväraha hakemuksista. Loppuajan tein kela hakemuksia. Kelahakemuksien tekemiseen kuluu yllättävän paljon työaika. Tämä johtuu siitä, että työntekijöillä on paljon poissaoloja sekä poissaolojen lisäselvityksiä. Tyypillisiä lisäselvityksiä ovat lääkärintodistusten tiedustelu asiakkailta. Poissaolojen kestossa ja syystä on myös usein tiedusteltavaa.

Tänään oli myös päiväkatsaus tiimin kesken. Useat olivat tänään saldovapailla huomisen vapaapäivän vuoksi, jolloin palaverissa oli vähemmän osallistujia. Palaverissa keskusteltiin työtilanteista ja työhön liittyvistä asioista. Palaveri pysyi lyhyenä, mikä on tavallista maanantaisin, kun viikko on vasta alussa.

Keskiviikko 7.12.2022

Työpäivä alkoi aamukatsauksella tiimin kesken. Aamukatsauksessa pidettiin vapaamuotoinen työtilanne kierros, jonka mukaan kaikilla oli hyvä työtilanne. Palaverin jälkeen oli asiakkuuden statuspalaveri, jossa jaettiin päivän työtehtävät. Tälle päivälle sain tehtäväksi palkkatukihakemuksien laatimisen.

Tänään oli myös viikkoinfo. Viikkoinfossa käytiin läpi yrityksen olemassaolon tarkoitusta, missiota, visiota, arvoja, strategiaa, tavoitteita ja myyntiä. Myynnistä oli luotu prosessikaavio, joka havainnollisti hyvin myynnin prosessin kulkua. Lopuksi kerrottiin onnistumiset, eli työntekijöiden saadut palautteet.

Tänään oli sovittu perehdytys tarkastusprojektia varten. Konsultti ei ollut saanut edistettyä aikataulullisten haasteiden vuoksi sovittuja tehtäviä tarkastusprojektia varten, jonka vuoksi

perehdytyksessä ei pystytty etenemään. Palaverissa sovittiin, että teemme kollegan kanssa Excel-taulukon tarkastusprojektin lopputuloksista. Sovimme myös seuraavan tapaamisen ensi-  
viikolle.

Torstai 8.12.2022

Asiakkuuden statuspalaverissa keskusteltiin työtilanteista ja jaettiin päivän työtehtävät. Tänä-  
nään sain tehtäväksi asiakkailta tulleiden lääkärintodistusten tallentamisen ja kelahakemus-  
ten tekemisen. Lisäksi ilmoitin yhden työntekijän palkkatiedot Kelaan, sekä toimitin hake-  
mukseen pyydettyt liitteet. Tiedustelin myös asiakkaalta puuttuvia lääkärintodistuksia.

Tänään oli koulutus arkistointi prosessien muutoksesta. Prosessien kuvaamisessa hyödynnettiin  
prosessikaaviota, joka antoi havainnollistavan kuvan koko prosessin kulusta.

Tänään teimme kollegan kanssa myös tarkastusprojektia varten alustavan taulukon laskennan  
lopputuloksista. Saimme eilisessä palaverissa alustavia tietoja, mitä taulukkoon tulisi merkitä.  
Taulukon laatiminen tuntui molemmista haastavalta, kun emme tienneet, minkälaiseksi se  
kuuluisi tehdä. Kollega, kenen kanssa teen tarkastusprojektia aloitti samaan aikaan uutena  
työntekijänä. Kollegan kanssa pystymme antamaan vertaistukea toisillemme tarkastusprojek-  
tin tekemisessä. Olemme myös pystyneet auttamaan toisiamme haasteellisissa päivittäisissä  
työasioissa. Kun olimme saaneet tehtyä alustavan taulukon tarkastusprojektin tuloksista jaoin  
päivän lopuksi päivän postit.

Viikkoanalyysi

Työelämätaidoiksi kutsutaan erilaisia taitoja, jotta pystyy tekemään oman työn hyvin. Am-  
matteihin tarvitaan erityisosaamista, jonka saa koulutuksesta ja jota vahvistetaan itse työs-  
kentelyllä. Työelämätaitoja ovat ammattitaidon lisäksi vuorovaikutustaidot, hyvä asenne, ak-  
tiivisuus ja oma-aloitteisuus. Työnantaja arvostaa, että työntekijä on aktiivinen ja reipas,  
sekä kykenee työskentelemään rakentavasti. Myös uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen  
on tärkeää, jotta osaaminen pysyy samassa suhteessa työn kehityksen kanssa. (Mitä ovat työ-  
elämätaidot 2023.) Koen, että minulla on työssäni hyvä asenne ja olen aktiivinen ja oma-  
aloitteinen. Olen innostunut työstäni ja haluan oppia uutta. Jaettujen työtehtävien lisäksi  
teen myös oma-aloitteisesti lisätehtäviä, mikäli ajaltani ehdin. Tulen myös hyvin toimeen kol-  
legoiden kanssa, kuuntelen muita ja pyrin tuomaan oman mielipiteeni esille.

Palkanlaskennan työ on murroksessa digitalisaation vuoksi, kun automaatio ja robotiikka hoi-  
tavat entistä enemmän ihmisen tekemää työtä. Tällöin työntekijän rooli on muuttunut enem-  
män asiantuntijamaiseksi. (Palkanlaskennan tulevaisuus 2023.) Työnkuvan muuttuessa palkan-  
laskijan on tärkeää kehittää järjestelmäasiantuntijuuttaan (Palkanlaskennan tulevaisuus).  
Tällä viikolla järjestettiin koulutus arkistointi prosessien muutoksesta. Muutoksella pyritään

nopeuttamaan arkistoinnin prosesseja automaatiolla. Koulutuksilla pystytään tukemaan työntekijöiden osaamista, jotta osaaminen kulkee yhdessä kehityksen kanssa. Työntekijöitä koulutetaan aina tarpeen tullen, mikä tukee työssä suoriutumista.

#### 4 Pohdinta ja päätelmät

10 viikon kestävä päiväkirjamainen raportointi työskentelystä palkanlaskijana on nyt tullut päätökseen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää henkilökohtaista työrooliani palkanlaskijana sekä löytää ja tuottaa kehitysehdotuksia yritykselle päivittäisestä työstä. Kehittämistyön tavoitteena oli saada vastauksia, mitkä asiat vaikuttavat työtehtävien oppimiseen, työn sujuvuuteen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Päiväkirjaraportoinnin jälkeen voin todeta, että olen onnistunut työn tarkoituksessa ja tavoitteissa.

##### 4.1 Oman oppimisen ja kehittymisen arviointi

Viikkoanalyysit ovat käsitelleet perehdytystä, osaamisen kehittämistä, motivaatiota, asiakastyötä, työhyvinvointia, vuorovaikutus- ja työelämätaitoja. Perehdytys on ollut suurin ja tärkein aihe opinnäytetyössä. Paljon olen oppinut uutta, mutta paljon on vielä opittavaa palkanlaskennan työstä. Kehittyminen palkanlaskennan asiantuntijaksi vie aikaa, sillä palkanlaskennassa on kuukausi- ja vuositasolla erilaisia prosesseja, joita en ole vielä päässyt tekemään.

Kuluvan 10 viikon aikana olen saanut kahden eri asiakkuuden palkka-ajoon perehdytyksen. Koin perehdytykset hyvinä ja omia tarpeitani kuunneltiin. Kun pääsen tekemään itsenäisesti palkka-ajon useampaan kertaan, saan varmuutta työskentelyyn ja tekemisestä tulee tehokkaampaa. Olen huomannut kehitystä palkkajärjestelmän käyttämisessä ja päivittäisessä työssä työehtosopimuksen tulkitsemisessä, mikä on myös tuonut varmuutta työskentelyyn. Asiakkuuden tuntityöläisten palkoissa olen myös päässyt tekemään työsuhteen päättymisiä ja keskituntiansion päivityksen, joita tarvitsee harvemmin tehdä.

Vuorovaikutustaidoiltani olen kehittynyt selkeässä viestinnässä, mutta koen, että siinä on vielä kehitettävää. Tunnistan, että osaamisen puute aiheuttaa epävarmuutta viestinnässä. Apua kysyessä tunnen hankalaksi selittää epäselvää asiaa. Näissä tilanteissa olen kysymyksen tukena jakanut näyttöä, jossa olen näyttänyt kysyttävän asian. Tiedon puute vaikuttaa myös vuorovaikutukseeni asiakaspalaverissa. Uskon, että osaamisen vahvistuessa myös vuorovaikutukseni vahvistuu. Kehittävänä piirteenä koen myös sen, että toisin vielä rohkeammin omia mielipiteitäni esille.

Etätyöskentely ja perehdytys palkanlaskijana on toiminut mielestäni hyvin. Voisin sanoa, että perehdytys toimii jopa paremmin etänä kuin toimistolla. Perehdytys toimii hyvin, kun perehdytettävän asian pystyy näyttämään näyttöä jakamalla. Samalla on helppo tehdä ohjeita, kun

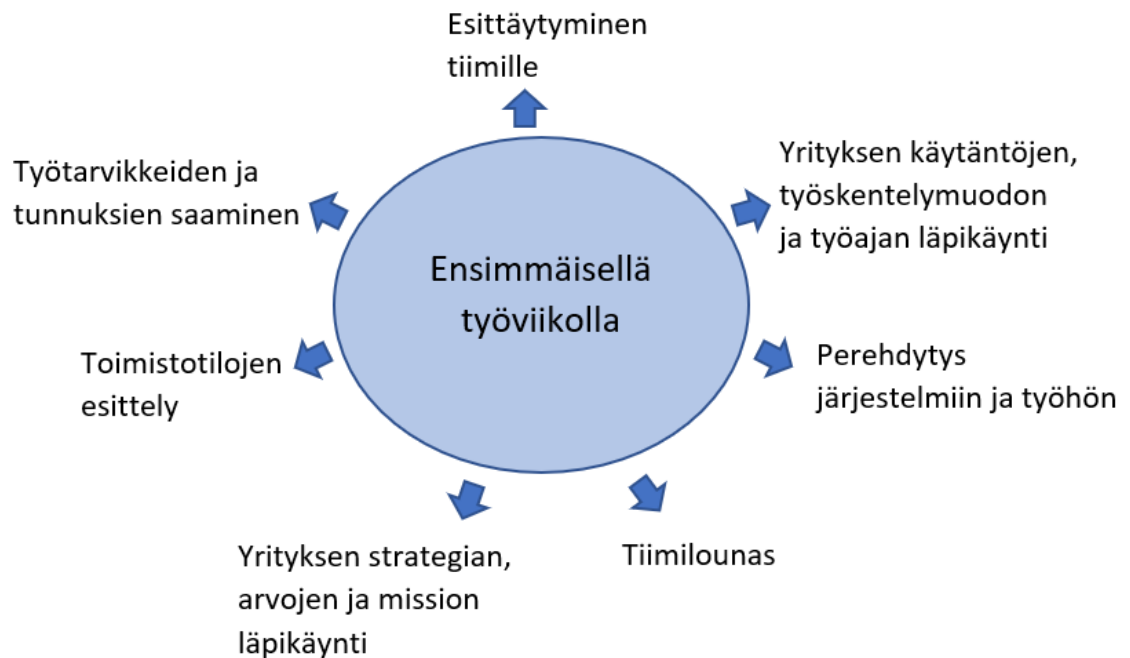
pystyy ottamaan kuvakaappauksia. Etänä koen myös pystyväni keskittymään paremmin. Huonona puolena etätyöskentelyssä koen avun pyytämisen tai epäselvän asian selittämisen chatissä. Kysymisen kynnyks nousee etänä, ja chatissä voi helpommin myös tulla väärinkäsityksiä. Mielestäni etänä vastaukset ovat myös yksitoikkoisempia, kuin kasvokkain selitettynä, jolloin nousee myös mahdollisesti muitakin uusia asioita esille. Näitä seikkoja on kuitenkin tukenut tiimin kannustaminen kysymään epäselvistä asioista, halu auttaa tarpeen tullen ja epäselvän asian katsominen yhdessä videotapaamisessa.

Päivittäinen päiväkirjamainen raportointi auttoi pysymään aikataulussa ja kirjoittaminen jakautui jokaiselle työpäivälle, jolloin kerralla ei tarvinnut kirjoittaa montaa sivua. Viikkoanalyysien aiheet muodostuivat myös luontevasti raportointiviikon loputtua. Päiväkirjaraportoinnin avulla pääsin pohtimaan jokapäiväistä työskentelyä, omaa oppimista ja perehdytystä, mikä niissä oli hyvää ja missä olisi kehitettävää. Raportointi auttoi myös pohtimaan työskentelyäni kriittisesti ja sain tukea pohdintoihini kirjallisuudesta.

#### 4.2 Kehittämisehdotukset ja hyödyt toimeksiantajalle

Opinnäytetyön aikana on ollut vaikeinta miettiä kehittämisehdotuksia toimeksiantajalle. Koen, että yrityksen toimintatavat toimivat erinomaisesti ja vastaavat nykypäivää. Yrityksen toimintatapoja pohtiessa tietoperustaan nojautuen ehdottaisin toimeksiantajalle yhtenä kehittämisehdotuksena uudelle työntekijälle ensimmäisen viikon ohjelman (kuvio 4) saamista ennen työn alkua. Ensimmäisen viikon ohjelma-aikataulu auttaa uutta työntekijää

valmistautumaan ensimmäiseen työviikkoon. Ensimmäisellä työviikoltani en tiennyt mitä odottaa, jolloin ohjelman avulla pystyisi valmistautumaan ensimmäiseen työviikkoon vieläkin paremmin.



Kuvio 4: Ensimmäisen viikon ohjelma

Toisena kehittämisehdotuksena toimeksiantajalle ehdottaisin perehdytys suunnitelman hyödyntämistä käytännössä ja sen seuranta. Yrityksen perehdytys suunnitelman pohja on hyvä, mutta sen hyödyntäminen on jäänyt osittain täyttämättä. Ehdottaisin, että perehdytys suunnitelma jaettaisiin myös perehdyttäjille käytettäväksi, josta he näkisivät suoraan, mitä asioita on jo perehdytetty ja mitä asioita voitaisiin vielä perehdyttää. Tällöin perehdyttäjät pääsivät myös täyttämään perehdytetyt asiat perehdytys suunnitelmaan ja esihenkilön ei tarvitsisi miettiä, onko jokin kohta jo perehdytetty ja milloin. Kun perehdytettävät asiat ovat kaikille selkeät ja niiden toteutus sovitaan etukäteen, pystytään perehdytykseen liittyviä ajallisia haasteita suunnittelemaan etukäteen. Lisäksi perehdytys suunnitelman mukaan seurantakeskusteluita tulisi pitää yhteensä neljä kertaa. Omalla kohdallani vain 2 näistä toteutui, jolloin ehdotin kohdeyritykselle aktiivista perehdytyksen seuranta. Kehitysehdotusten ottaminen käytäntöön vahvistaisi perehdytys suunnitelman hyödyntämistä käytännössä, joka edesauttaa uuden työntekijän aktiivista perehdyttämistä ja lopulta koko tiimiä, kun työntekijä pääsee olemaan tiimin tukena koko palkkaprozessissa.

## Lähteet

## Painetut

Hellman, K. Peuhkurinen, E. & Raulas, M. 2005. Asiakasjohtamisen työkirja. Wsoy.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Publishing Oy.

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Roth, P-C. & Saarenpää, J. 2020. Sudententujen käsikirja esimiehille. Vuorovaikutustaidot ja sosiaaliset tunteet työelämässä. Basam Books Oy.

## Sähköiset

Accountor 2022. Viitattu 24.9.2022.

<https://www.accountor.com/fi/finland/palkanlaskennan-tulevaisuus>

BusinessCredit 2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät? Viitattu 29.9.2022.

<https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>

Eilakaista 2018. Minkälainen on hyvä perehdytysohjelma uudelle työntekijälle? Viitattu 9.10.2022.

[https://www.eilakaista.fi/blogi/minkalainen-on-hyva-perehdytysohjelma-uudelle-tyontekijalle?hs\\_amp=true&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&utm\\_term=&utm\\_campaign=Dynaamiset+mainokset&hsa\\_grp=46716683435&hsa\\_mt=&hsa\\_ver=3&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ad=313841722047&hsa\\_acc=5074662967&hsa\\_kw=&hsa\\_tgt=dsa-295317350131&hsa\\_src=g&hsa\\_cam=907409647&gclid=Cj0KCQjw4omaBhDqARIsADXULuXS-zqcjavmYax0Jxps43JBxQRkG5OfYQAVIwlezDKORtzIFgEVL-EaAqHWEALw\\_wcB](https://www.eilakaista.fi/blogi/minkalainen-on-hyva-perehdytysohjelma-uudelle-tyontekijalle?hs_amp=true&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&utm_term=&utm_campaign=Dynaamiset+mainokset&hsa_grp=46716683435&hsa_mt=&hsa_ver=3&hsa_net=adwords&hsa_ad=313841722047&hsa_acc=5074662967&hsa_kw=&hsa_tgt=dsa-295317350131&hsa_src=g&hsa_cam=907409647&gclid=Cj0KCQjw4omaBhDqARIsADXULuXS-zqcjavmYax0Jxps43JBxQRkG5OfYQAVIwlezDKORtzIFgEVL-EaAqHWEALw_wcB)

Kauhala, A. 2022. Oletko hyvä kuuntelija? Apteekki. Viitattu 25.1.2023.

<https://www.apteekki.fi/terveydeksi/mielessa/oletko-hyva-kuuntelija.html>

Luukka, P. 2019. Yrityskulttuuri on kuningas. E-kirja. Viitattu 24.9.2022.

Mieli 2021. Vuorovaikutus työyhteisössä. Suomen mielenterveys Ry. Viitattu 10.12.2022.

<https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/>

Mitä ovat työelämätaidot 2023. Peda.net. Viitattu 14.1.2023.

<https://peda.net/jokioinen/perusopetus/paanan-koulu/luokat-ja-opettajat/pr1-tma/ye32/ye/nt3/tt>

Salminen, J. 2014. Onnistu tiimityössä. Peda.net. Viitattu 10.10.2022.

[https://peda.net/ulvila/varhaiskasvatus\\_esiopetus/arkipedahanke/kirjareferaatit/ot](https://peda.net/ulvila/varhaiskasvatus_esiopetus/arkipedahanke/kirjareferaatit/ot)

Fulmore 2022. Sisäinen viestintä = tärkeää! Viitattu 11.10.2022.

<https://materiaalit.fulmore.fi/markkinointiblogi/blogi/sisainen-viestinta-tarkeaa>

Palkanlaskennan tulevaisuus 2023. Accountor. Viitattu 14.1.2023.

<https://www.accountor.com/fi/finland/palkanlaskennan-tulevaisuus>

Perehdytys 2022. Tehy. Viitattu 9.10.2022.

<https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/perehdytys>

Perehdyttäminen 2022. Työsuojelu. Viitattu 9.10.2022.

<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhte/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>

Työterveyslaitos. 2022. Perehdyttäjän TOP - muistilista 2022. Viitattu 9.10.2022.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/youralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>

Sarkkinen, M. 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta. Työterveyslaitos. Viitattu 9.12.2022.

<https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta>

Stressin hallinta 2021. Mieli. Viitattu 8.1.2023

<https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/stressin-hallinta/>

Vilkman, U. 2020. Timanttia. Kahdenkeskiset keskustelut - yksi tärkeimmistä etäjohtamisen työkaluista. Viitattu 7.11.2022.

<https://timanttia.fi/kahdenkeskiset-keskustelut/>

Vuorovaikutus työyhteisössä 2021. Mieli. Viitattu 24.9.2022

<https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/>

Motivaatioteoriat 2022. Wikipedia. Viitattu 13.1.2023

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Motivaatioteoriat>

## Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät .....	8
Kuvio 2: Työntekijöiden osaamisen kehittämisen päämäärät .....	22
Kuvio 3: Osaamisen kehittämissuunnitelma.....	23
Kuvio 4: Ensimmäisen viikon ohjelma.....	40