



Ammatillinen kehitys palkanlaskijan työssä

Anniina Vanninen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Anniina Vanninen
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ammatillinen kehitys palkanlaskijan työssä
Sivu- ja liitesivumäärä 51
Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyöni käsittelee ammatillista kehitystäni palkanlaskijan työssä. Opinnäytetyöprosessi alkoi helmikuussa 2023 ja työ valmistui toukokuussa 2023. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä on kuvailtu palkanlaskijan työtehtävät sekä palkkahallinnon työympäristö. Opinnäytetyö sisältää yhdeksän seurantaviikkoa. Seurantaviikot sisältävät päiväkirjamerkinnät palkanlaskijan työpäivistä sekä niiden pohjalta kirjoitetut viikoittaiset analyysit. Jokaisella viikkoanalyysillä on ennalta asetettu tema, jonka kautta tarkastellaan ammatillista kehitystä palkanlaskijana. Joitain teemoja käsitellään useamman viikon ajan. Viikkoanalyysihin valittuja aiheita on kuusi: perehdyttäminen ja uuden oppiminen, viestintä, etätyöskentely, tulorekisteri, ammatillinen hyvinvointi sekä vuosilomat. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön viimeisessä luvussa on analysoitu ammatillista kehitystä seurantajakson aikana sekä peilattu kehitystä alussa asetettuihin tavoitteisiin.
Asiasanat Palkkahallinto, palkanlaskija, ammatillinen kehitys, uuden oppiminen

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työympäristön kuvaus	1
1.2	Toimenkuva ja tarvittava osaaminen	2
1.3	Ammatillisen kehittymisen tavoitteet	2
2	Lähtötilanteen kuvaus	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	4
2.2	Sidosryhmät	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen	9
3.1	Seurantaviikko 1: Perehdyttäminen ja uuden oppiminen	9
3.2	Seurantaviikko 2: Viestintä työpaikalla	16
3.3	Seurantaviikko 3: Etätyöskentely	22
3.4	Seurantaviikko 4: Itseohjautuvuus etätyössä	27
3.5	Seurantaviikko 5: Uuden oppiminen	32
3.6	Seurantaviikko 6: Tulorekisteri	37
3.7	Seurantaviikko 7: Viestinnän tavoite	41
3.8	Seurantaviikko 8: Ammatillinen hyvinvointi	44
3.9	Seurantaviikko 9: Vuosilomat	47
4	Pohdinta	50
	Lähteet	51

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on päiväkirjamuotoinen työ, joka pohjautuu viikoittaiseen analyysiin työssäni palkkahallinnossa. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on kolmivaiheinen ja se sisältää suunnittelu-, seuranta- sekä pohdintajakson. Aloitin opinnäytetyöprosessini helmikuussa 2023. Suunnittelujakso sisälsi työn tavoitteiden asettamisen, työtehtävien kartoittamisen sekä työn etenemisen suunnittelun. Suunnittelun jälkeen alkoi seurantajakso, joka sisältää 40 työpäivän ajalta päivittäiset koonnit työtehtävistä sekä niiden pohjalta kirjoitetut viikkoanalyysit. Seurantajaksolle valitsin suunnitteluvaiheessa kuusi aihetta, joiden pohjalta analysoin ammatillista kehitystäni viikkoanalyysseissa. Seurantajakso alkoi 6.3.2023. Opinnäytetyöni viimeinen vaihe, pohdintajakso, alkoi 8.5.2023 ja työni oli valmis arviointia varten 15.5.2023.

1.1 Työympäristön kuvaus

Palkkahallintomme koostuu noin 30 työntekijästä, jotka jakautuvat kahteen pienempään tiimiin. Kumpikin tiimi vastaa useamman yrityksen palkkahallinnosta alusta loppuun saakka. Nämä yritykset sijoittuvat useammalle toimialalle, joita ovat kaupan-, ravintola-, majoitus-, pankki- sekä vartiointialat. Useamman alan yritysten palkkahallinto vaatii asiantuntijuutta näiden kaikkien alojen työehtosopimuksiin. Jokainen työntekijämme osallistuu kaikkien tiiminsä vastuulla olevien yritysten palkkahallinnon vaiheisiin, joten kukaan ei ole yksin vastuussa yrityksistä. Jokaiselle yritykselle on kuitenkin nimettynä yksi ajovastuullinen henkilö, joka huolehtii yrityksen palkka-ajon suorittamisesta aikataulun mukaisesti. Yritysten ajovastuulliset ovat kokeneempia työntekijöitä ja mitä suurempi yritys, sitä kokeneempi ajovastuullinen. Kaikkien uusien työntekijöiden perehdytys tähtää lopulta ajovastuullisuuteen. Minulle aloitetaan perehdyttää yhden yrityksen palkka-ajoa maaliskuussa 2023 eli opinnäytetyöni seurantajakson aikana.

Tällä hetkellä käytössämme on samanaikaisesti kaksi palkanlaskentajärjestelmää, Fenix sekä CGI-palkat. Loppuvuodesta 2022 aloitettiin uuden palkanlaskentajärjestelmän käyttöönotto porrastetusti. Meidän tiimimme osalta tämä tarkoittaa, että viiden yrityksen osalta opettelemme uuden järjestelmän käyttöä. Seuraava käyttöönottoerä on tämänhetkisen tiedon mukaan toukokuussa 2023, joten tällä opinnäytetyön seurantajaksolla käsittelen vain näitä viittä yritystä uuden CGI-järjestelmän puolella. Minun vastuulleni siirtyvä yritys ottaa uuden järjestelmän käyttöön vasta marraskuussa 2023.

Työmme rytmittyy kuukausittain palkka-ajojen aikataulun ympärille. Suurimmalla osalla yrityksistämme palkanmaksupäivä on kuun 15. päivä. Joillain yrityksillä on palkanmaksu 10. päivä sekä kuun viimeinen päivä. Suurin vaikutus työtehtävien rytmittymiseen on 15. päivän palkanmaksulla.

Palkka-ajo alkaa noin viikkoa ennen itse palkanmaksupäivää, riippuen yrityksen koosta. Tätä ennen otamme materiaalia vastaan ja tallennamme sitä palkka-ajoa varten. Palkka-ajon aikaan yrityksen ajovastuullinen huolehtii palkka-ajon loppuun viennistä. Palkka-ajojen jälkeen teemme niin kutsuttuja palkka-ajojen jälkeisiä tehtäviä, joita ovat esimerkiksi erilaisten hakemusten tekeminen. Tämän jälkeen keskitymme jälleen enemmän materiaalien käsittelyyn.

Työskentelemme hybridimallilla, eli teemme työtä sekä etänä että paikan päällä toimistollamme. Etätyöskentelyssä käytämme Microsoft Teamsia. Noudatamme työssämme ennalta suunniteltua työnjakoa. Työnjakoon on suunniteltu jokaiselle työtehtävät jokaiselle työpäivälle. Työnjako julkaistaan noin kuukaudeksi kerrallaan. Tämän avulla voimme varmistaa, että kaikki työtehtävät tulee tehtyä ja kukin tietää, mitä minäkin päivänä on tehtävänä. Työnjaosta selviää myös, ovatko kollegat toimistolla vai etänä minäkin päivänä. Kaikkia työtehtäviämme ei pysty suorittamaan etänä, sillä osa vaatii paperisten materiaalien käsittelyä. Näin ollen työnjako ohjaa myös kunkin mahdollisia etätyöpäiviä. Tarvittaessa työnjakoon voidaan tehdä muutoksia, mutta alustava viikoittainen pohja on luotu jo aiemmin.

1.2 Toimenkuva ja tarvittava osaaminen

Toimenkuvaani kuuluvat palkkahallinnon tehtävät. Näitä ovat materiaalien vastaanotto, käsittely ja tallentaminen palkanlaskennan järjestelmiin, asiakaspalvelu puhelinpäivystyksellä ja sähköpostilla, työnantajahakemusten tekeminen sekä materiaalien arkistointi. Teen hakemuksia ja ilmoituksia esimerkiksi Kansaneläkelaitokselle (Kela) ja vakuutusyhtiöille. Lisäksi vastuullani on yhden yrityksen palkka-ajot maaliskuusta alkaen.

Työtehtävissäni avainasemassa on huolellisuus sekä uuden tiedon nopea sisäistäminen ja hyödyntäminen käytännössä. Työssäni on paljon ulkoa opeteltavia yksityiskohtia ja toimintaohjeet saattavat muuttua usein. Yritysten välillä voi olla eroavaisuuksia toimintatavoissa, jotka tulee muistaa. Palkkahallinnossa avainasemassa on oikein käsitelty materiaali, joten vaikka työskentelyn tulee olla tehokasta, työn laatu ei saa kärsiä. Asiakasyrityksemme toimivat useammalla toimialalla, joten useamman työehtosopimuksen ja niiden välisten erojen sisäistäminen on välttämätöntä.

1.3 Ammatillisen kehittymisen tavoitteet

Olen aloittanut työtehtävässäni toukokuussa 2022. Olen oppinut toimimaan työtehtävissäni itsenäisesti. Vielä on työtehtäviä, joihin minua ei ole perehdytetty. Ammatillisessa kehityksessäni merkittävää on vastuuyrityksen saaminen. Palkka-ajojen kautta laajennan näkökulmaani palkkahallinnosta ja vastuuni työssäni kasvaa. Seurantajaksollani on kaksi palkka-ajoa, joiden aikana pohdin opinnäytetyössäni ammatillista kehitystäni uuden oppimisen ja työtehtävien perehdyttämisen tar-

keyden pohjalta. Olen valinnut seurantaviikkojen aiheiksi myös viestinnän, etätyöskentelyn, ammatillisen hyvinvoinnin, tulorekisterin sekä vuosilomat. Näistä tärkeimpänä pidän uuden oppimista. Työssäni on vielä paljon opittavaa ja minulle perehdytettäviä tehtäviä. Koen, että uuden tiedon keräilyttäminen auttaa minua toimimaan kaikissa työtehtävissäni. Tiedon lisääntymisellä on vaikutus myös itsevarmuuteeni työssä ja sen kasvaminen vaikuttaa muihin alueisiin, kuten viestintääni sekä ammatilliseen hyvinvointiini. Valituista aiheista tulorekisteri ja vuosilomat ovat tämän alan tärkeitä käsitteitä. Niihin liittyy paljon minulle tuntematonta, joten haluan oppia myös niistä lisää. Pidän tärkeänä aiheena myös viestintää. Minulla on siinä vielä kehitettävää, sillä helposti mietin liikaa sitä, miten asian muotoilen, jolloin työni hidastuu.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Palkkahallinnon tehtävät koostuvat monesta osa-alueesta. Ennen kuin aloitin työni, en osannut kuvitellakaan, miten laaja-alaista tämä työ on. Vähitellen olen laajentanut tietämystäni palkkahallinnosta.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäväni ovat monipuoliset. Työssäni käsittelen palkkoihin vaikuttavia materiaaleja. Vastaanotamme materiaalia sekä postitse paperisena että sähköisesti. Postitse vastaanotamme pienemmän osan materiaalista; lähinnä poissaolotodistuksia, verokortteja, ulosottopäätöksiä sekä ammattiyhdistysten jäsenmaksujen perintään liittyviä kirjeitä. Näitä kaikkia toimitetaan meille myös sähköpostin kautta. Joka päivä yhden henkilön vastuulla on materiaalien vastaanotto ja käsittely palkkahallinnon sähköpostista. Lisäksi käsittelemme esimerkiksi matkalaskuja, palkankorjauslomakkeita, palkkioita sekä pidempiä poissaoloja, kuten vanhempainvapaita. Kaikki materiaali käydään vastaanotettaessa läpi ja lajitellaan yrityksittäin. Tämän jälkeen materiaali tallennetaan palkanlaskentajärjestelmiin. Jotta palkka-ajon aikaan järjestelmässä on mahdollisimman ajantasainen tieto, on materiaali tallennettava mahdollisimman pian vastaanottamisesta. Osaan tallentaa tällä hetkellä poissaolotodistuksia, verokortteja, matkalaskuja, ulosottopäätöksiä sekä ammattiyhdistysten jäsenmaksuperintöjä.

Vastaanotamme myös sähköisiä aineistoja, jotka sisältävät esimerkiksi yritysten työntekijöiden loma- ja poissaolotietoja sekä maksuun vietäviä yksittäisiä palkkioita ja muita maksuja. Nämä aineistot siirtyvät palkkahallintoon automaattisesti yritysten HR-järjestelmän kautta. Palkkahallinnossa poimimme nämä aineistot tietokannasta ja siirrämme meidän järjestelmäämme. Esimerkiksi maksuun vietävät aineistot poimimme ja lataamme oikeaan palkka-ajoon maksettavaksi. Loma- ja poissaolotiedot poimimme ja lataamme järjestelmämme poissaolotietoihin. Tämä on enemmänkin mekaanista työtä ja tarkimmin huomioitava vaihe on, että maksettavat maksut ladataan oikeaan palkka-ajoon. Tässä tukena on palkka-ajojen ja niiden materiaalien toimittamisen aikataulut. Mikäli näissä aineistoissa siirtyy virheellistä tietoa, esimerkiksi työntekijän ilmoitettu loma ylittää lomaomakeuspäivien määrän, korjaamme nämä manuaalisesti järjestelmäämme tai selvitämme asiaa työntekijöiden esihenkilöiden kanssa. HR-järjestelmän kautta meille siirtyy myös työsuhteisiin tehdyt muutokset. Nämä siirtyvät automaattisesti yön aikana, joten erillistä lataamista ei tarvita. Näistä kuitenkin tarkistamme päivittäin lokikirjaukset ja varmistamme, että työsuhtetiedot ovat siirtyneet meille oikein. Virheellisesti siirtyneitä tietoja joko korjaamme manuaalisesti tai selvitämme yrityksen HR:n kanssa. Työsuhteen muutokset voivat olla esimerkiksi työsopimuksen jatkaminen tai päättäminen, työntekijän siirtyminen talon sisällä toiseen yksikköön tai työtuntien tai palkan muutos. Näitä

työtehtäviä teen viikoittain ja usein nämä ovat saman henkilön päivän työtehtävänä työnjaosamme.

Asiakaspalvelussa vastaan viikoittain puheluihin sekä sähköposteihin. Palkkahallinnon puhelinpäivystysaika on avoinna joka päivä kello 10–14 ja päivystäjiä on kaksi. Puheluiden määrä vaihtelee ja esimerkiksi palkka-ajopäivien ympärillä päivät ovat kiireisempiä. Puheluiden lisäksi päivystäjät vastaavat sähköpostitse saatuihin yhteydenottoihin. Päivystäjien vastuulla on, että sähköpostiviestit käsitellään ajallaan. Palvelulupauksemme on, että edellisenä päivänä kello 12 jälkeen saapuneisiin viesteihin vastaamme kello 12 mennessä ja samana päivänä kello 12 mennessä vastaanotettuihin viesteihin vastaamme kello 16 mennessä.

Maaliskuussa 2023 alan perehtyä palkka-ajon vaiheisiin. Minulle on nimetty yritys, jonka ajovastuullinen olen. Yrityksessä työskentelee noin 30 työntekijää. Palkka-ajo sisältää monia uusia vaiheita, jotka tulevat minulle tutummaksi vähitellen. Toivon tämän tuovan laajempaa käsitystä koko palkkahallinnosta. Tämä opinnäytetyö on oiva tilaisuus analysoida kehitystäni tällä uudella vastualueella ja uuden oppimisessa.

Palkka-ajojen jälkeen teemme erilaisia työnantajahakemuksia ja -ilmoituksia. Minä teen hakemuksia lähinnä Kelaan ja vakuutusyhtiöön. Kelaan teen sairaus- ja osasairauspäiväraahahakemuksia työntekijöiden pidempien sairauspoissaolojen osalta. Haemme yrityksille päivärahaa korvaamaan osan työntekijän sairausajan aiheuttamista palkkamenoista. Tämä vaatii työntekijän sairausajan, sairausajan palkan sekä lääkärintodistusten toimittamisen Kelaan. Vakuutusyhtiölle ilmoitamme palkkatietoja tapaturmista johtuvien sairauspoissaolojen osalta.

Työtehtävissä selviytyminen vaatii huolellisuutta sekä palkkahallinnon perusteiden tuntemista. Kaikkien työtehtävien tekeminen vaatii useamman vaiheen huolellista läpikäymistä. Esimerkiksi sairauspoissaolojen tallentaminen palkanlaskentajärjestelmään voi vaikuttaa yksinkertaiselta, mutta sisältää useamman vaiheen läpikäynnin sekä työntekijän alan työehtosopimuksen tuntemisen poissaolojen osalta. Sairauspoissaolot vaikuttavat pitkällä aikavälillä suoraan työntekijöiden palkkoihin sekä lomakertymiin, joten huolimattomalla käsittelyllä on suora vaikutus työntekijään. Selviytyäkseen työssä, on oltava myös kiinnostunut alasta sekä uuden oppimisesta.

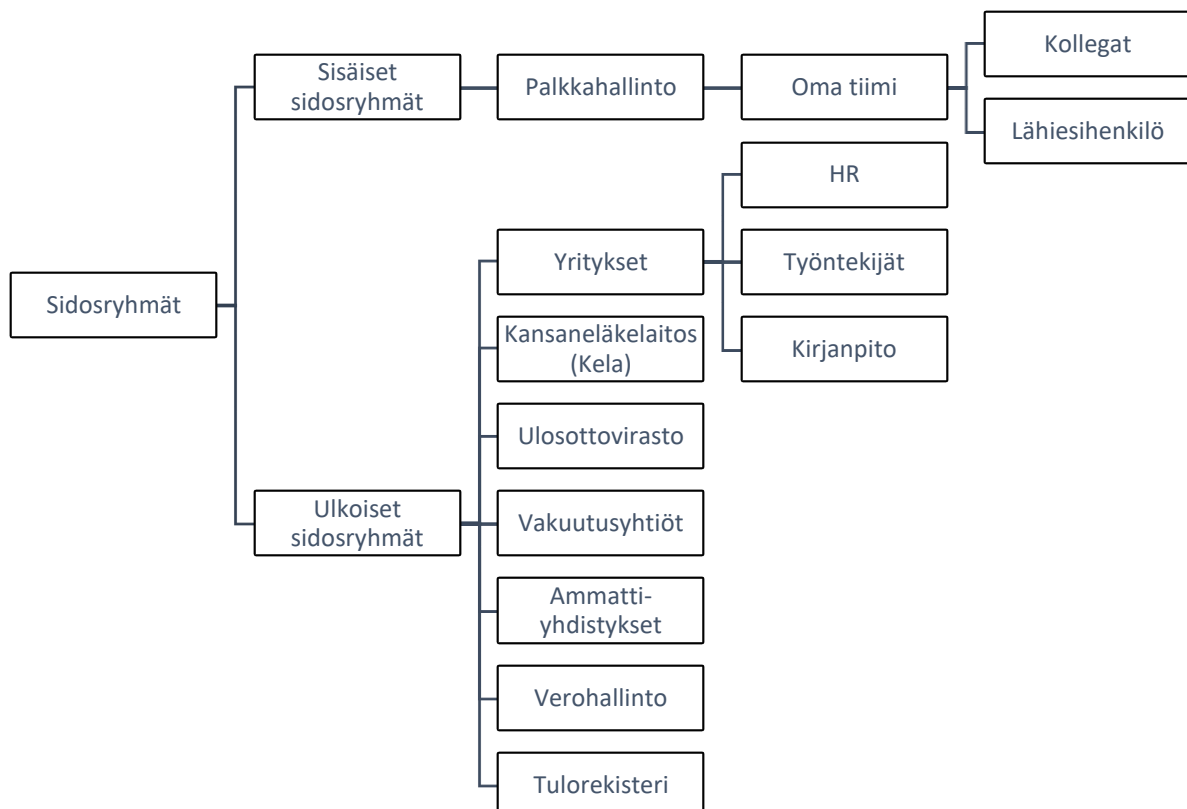
Olen kartuttanut tämänhetkisen osaamiseni monipuolisesti sekä töissä, että tradenomin opinnoissani. Opinnoissani olen käynyt palkanlaskennan perusteita, jotka ovat auttaneet etenkin alan käsitteiden sisäistämisessä jo ennen kuin aloitin työni palkkahallinnossa. Opinnoissani olen lisäksi saanut laajan käsityksen, mitä palkkahallintoon kuuluu. Vaikka eri yritysten välillä on eroja, perusta on sama. Lisäksi olen oppinut alaa töiden lomassa, niin aikaisemmassa ammatissa kaupan myyjänä kuin nyt palkanlaskijana. Olen huomannut, että aikaisempi työ myyjänä toi hyödyllistä tuntemusta

kaupan alan työehtosopimukseen käytännössä. Tämä on suuri etu nyt kun suuri osa meidän asiakkaistamme ovat kaupan alalla. Tärkein kehitys osaamisessani on kuitenkin tapahtunut aloitettuani työni palkkahallinnossa. Minulla oli myyjän työn sekä opintojen ansiosta hyvä perusta alkaa kehittää osaamistani, mutta kaikki käytännön opit olen saanut aloitettuani palkanlaskijana. Kollegani ovat vähitellen opettaneet minulle uusia työtehtäviä, jonka jälkeen olen saanut alkaa tehdä niitä itsenäisesti.

Omasta mielestäni osaamiseni on tällä hetkellä aloittelevan toimijan sekä taitavan suoriutujan välillä. Aloitin työtehtävissäni toukokuussa 2022 eli opinnäytetyöprosessin alkaessa olen työskennellyt noin kymmenen kuukauden ajan. Suoriudun työtehtävästäni suurimmaksi osaksi itsenäisesti, mutta kaipaen myös kollegoideni apua. Työmme sisältää paljon muuttuvia yksityiskohtia sekä poikkeuksia, joten en usko, että koskaan olen tilanteessa, jossa mihinkään kysymykseen en tarvitsisi vahvistusta kollegaltani. Minulla on vielä opittavaa, mutta käsitykseni palkanlaskennan vaiheista laajenee vähitellen. Osaamiseni lisäämiseksi minun tulisi olla oma-aloitteinen ja pyytää perehdytystä, mikäli sitä ei automaattisesti tarjota.

2.2 Sidosryhmät

Keskeisimmät sidosryhmät työssäni ovat kollegani ja esihenkilöni, yritykset, joiden palkkahallinnosta vastaamme sekä Kela, Verohallinto, Ulosottovirasto, Tulorekisteri, vakuutusyhtiöt ja ammattiyhdistykset. Kuvassa 1 on koottuna palkkahallintomme sidosryhmät.



Kuva 1. Palkkahallinnon sidosryhmät.

Sisäisiä sidosryhmiä ovat palkkahallinnossamme tiimini henkilöt eli kollegani sekä lähiesihenkilöni. Heidän kanssaan teen yhteistyötä, jotta vastaanottamiemme aineistojen pohjalta tehty palkkahallinto on mahdollisimman oikeellinen. Tavoitteenamme on ajantasainen palkkahallinto ja asiakkaiden tyytyväisyys toimintaamme.

Ulkoisilta sidosryhmiltä saamme tarvitsemaamme informaatiota työntekijöiden palkanmaksussa huomioitavista seikoista. Näistä sidosryhmistä suurin vaikutus viikoittaiseen työhöni on asiakasyrityksillä; heidän työntekijöillensä sekä HR-osastoilla. Heiltä saamme tiedon esimerkiksi työsuhteiden muutoksista, sairauspoissaoloista sekä vuosilomista. Muita ulkoisia sidosryhmiä ovat erilaiset viralliset tahot, kuten Verohallinto, Kela, vakuutusyhtiöt, Ulosottovirasto, ammattiyhdistykset sekä Tulorekisteri. Vuorovaikutuksemme näiden tahojen kanssa on jatkuvaa. Saamme esimerkiksi Verohallinnolta, Ulosottovirastolta ja ammattiyhdistyksiltä tiedon työntekijöiden palkasta pidätettävistä maksuista. Olemme velvollisia pidättämään nämä suoraan työntekijöiden palkoista ja tilittämään pidätyksen eteenpäin oikealle taholle. Tulorekisteriin viemme ajantasaisen tiedon jokaiselle maksetusta palkoista. Tulorekisterin tietoja hyödyntää esimerkiksi vakuutusyhtiöt tehdessään korvauspäätöksiä. Kelan ja vakuutusyhtiön kanssa yhteistyömme liittyy sairauspoissaoloihin. Ilmoitamme heille työntekijöiden poissaoloja ja tietyin ehdoin haemme korvausta kattamaan sairausajalla maksettuja palkkakuluja.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työmme on melko itsenäistä, mutta se vaatii päivittäistä vuorovaikutusta muun muassa kollegoiden ja asiakkaiden kanssa. Aloittelevana palkanlaskijana kollegoiden tuki on tärkeää työn tekemiselle. Päivittäisiä vuorovaikutustilanteita minulla on kollegoideni kanssa. Kysyn heiltä neuvoa tai varmistan toimintatapoja ollessani epävarma. Nämä tilanteet tapahtuvat joko toimistolla kasvotusten tai etänä ollessa Teamsin välityksellä viestillä tai puhelulla. Mielestäni työyhteisössämme on hyvä ilmapiiri ja apua saa aina kysyttäessä. Tämän lisäksi meillä on myös tiimikohtainen palaveri viikoittain sekä koko palkkahallinnon palaveri kuukausittain. Näissä palavereissa käymme yleisesti tiimiä tai koko palkkahallintoa koskevia ajankohtaisia asioita. Olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa myös asiakasyritysten työntekijöiden sekä heidän HR-tiimiensä kanssa. Nämä tapahtuvat suurimmaksi osaksi sähköpostilla, osa myös puhelimitse päivystysaikaan. Tämä jatkuva vuorovaikutus takaa sen, että meillä palkkahallinnossa on ajantasainen tieto työntekijöiden työsuhteista sekä heille maksettavista palkoista. Näin palkat siirtyvät maksuun mahdollisimman oikeellisina. Ulkoisiin sidosryhmiin olemme myös vuorovaikutuksessa sähköpostilla sekä puhelimitse.

Vuorovaikutuksessa minulla on vielä paljon kehitettävää. Olen aina ollut arka kysymään apua tai antamaan neuvoa. Minut usein vallitsee ajatus, etten halua häiritä, kun kollegoilla on omia aikatauluja. Töissä olen työstänyt tätä ajatustapaani ja harjoitellut häiritsemään, kun sille on tarve. Tämän voi mielestäni yhdistää ammatillisen itsetunnon kehittämiseen, sillä koen, että mitä epävarmempi olen osaamisestani, sitä vaikeampia vuorovaikutustilanteet ovat asiaan liittyen. Osaamiseni on tuonut haasteita etenkin asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteisiin. Etenkin puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa epävarmuus vaikeuttaa työntekoa, sillä soittaja toivoo saavansa vastauksen kysymykseensä heti enkä ole voinut etukäteen varautua siihen mihin soittajan kysymys liittyy. Sähköpostitse viestittynä voin varmistaa vastaustani esimerkiksi kollegoilta useaankin kertaan.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa kuvailen seurantajakson aikaisten työpäivieni sisältöä. Lisäksi jokaisen työviikon päätteeksi analysoin työviikkoani jonkin teeman avulla viikkoanalyysissa. Tähän opinnäytetyöhöni olen valinnut analysoinnin tueksi seuraavat teemat: perehdyttäminen ja uuden oppiminen, viestintä työpaikalla, etätyöskentely, itseohjautuvuus etätyössä, tulorekisteri, viestinnän tavoite, ammatillinen hyvinvointi sekä vuosilomat.

3.1 Seurantaviikko 1: Perehdyttäminen ja uuden oppiminen

Maanantai 6.3.2023

Viikon alussa aloin perehtyä varsinaiseen palkka-ajoon. Minun vastuulleni saamassani yrityksessä on noin 30 työntekijää ja heidän palkanmaksupäivänsä on joka kuun 15. päivä. Yritykseni palkka-ajo tehdään yhden työpäivän aikana. Ajon ajankohta vaihtelee kuukausittain, mutta se tehdään yleensä noin viikkoa ennen palkanmaksupäivää. Tämän kokoinen yritys on hyvä harjoitteluun, sillä se on helpommin hallittavissa kuin isommat yritykset. Tässä yrityksessä manuaalisesti käsiteltävää materiaalia on vähemmän, joten virheiden mahdollisuus on pienempi kuin useamman tuhannen työntekijän yrityksissä. Palkka-ajojen opettelun kautta saan kaipaamaani laajempaa näkökulmaa palkkahallinnon vaiheisiin. Tämän yrityksen kohdalla palkka-ajo tehdään vanhemmalla järjestelmällä, eli Fenixillä, ja aikataulun mukainen siirtyminen uuteen järjestelmään on marraskuussa 2023.

Sain palkka-ajoa varten henkilökohtaista perehdytystä kokeneelta palkkahallinnon asiantuntijalta. Hän perehdytti minulle prosessia vaihe vaiheelta. Samalla hän selitti minulle vaiheita auki ja perusteli, miksi näin tehdään ja mikä sen vaikutus on. Minulle oli tärkeää, että minun perehdyttämiseeni on varattu toinen henkilö koko päiväksi. Tällöin ei ole ylimääräistä aikapainetta, eikä minun tarvitse selvittää yksin, sillä kollega on koko ajan neuvomassa. Koen, että aikapaine heikentää uuden tiedon omaksumista, sillä tiedostan, että minun tulisi olla valmis tietyssä ajassa.

Palkka-ajon tueksi on laadittu Excel-taulukko, palkkakaudentoiminnot, jonka mukaan tulee edetä. Taulukosta näen kerralla, mitä vaiheita koko prosessiin sisältyy. Vaiheet ovat samat riippumatta yrityksen koosta. Palkka-ajo sisältää paljon tallennetun materiaalin ja aineistojen tarkistamista. Muodostan paljon erilaisia raportteja, joiden avulla tarkistan esimerkiksi järjestelmään tallennettuja poissaoloja sekä vähennyksiä. Mikäli näissä raporttien tarkistuksissa ilmenee virheitä, korjaan ne ennen ajon loppuun vientiä.

Varsinainen palkka-ajo suoritetaan kaikkien tarkistusten jälkeen. Palkka-ajo on varsin mekaanista työtä ja sen aikana tarvittavat tiedot siirretään järjestelmästä eteenpäin ja tiedot kootaan raporteille.

Esimerkiksi hinnoitteluraportilta selviää kaikille työntekijöille maksettavat palkat. Ajon vaiheissa lähetän tiedot myös Tulorekisteriin sekä palkkalaskelmat työntekijöiden OmaPostiin. Lopuksi, kun kaikki vaiheet ovat valmiita, lähetän osa raporteista eteenpäin yrityksen kirjanpitoon.

Koko päivän keskittyminen uuteen työtehtävään oli mielenkiintoista, mutta kuormittavaa. Palkkojen ajaminen vaatii etenkin keskittymistä ja huolellisuutta. Huolimattomuus aiheuttaisi virheitä palkkoihin sekä kirjanpidon raportteihin. Virheet aiheuttaisivat lisätyötä, jota halutaan ehdottomasti välttää. Minulla oli hyvä perehdyttäjä, joten työpäivä oli mieluinen. Häneltä pystyin kysyä tarkennusta ja hän osasi selittää vaiheita niin, että ymmärsin ne laajemmin. Valitettavasti palkka-ajoja tehdään yritykseni osalta vain kerran kuussa, joten en pääse toistamaan sitä ennen kuin ensi kuussa. Toisto olisi hyvä tapa omaksua uutta tietoa.

Tiistai 7.3.2023

Tämän päivän työtehtävänäni oli asiakaspalvelu. Palkka-ajojen ollessa käsillä, asiakaspalvelu on kiireisempää niin puhelimesta kuin sähköpostissakin. Haasteena minulle oli kahden työntekijän uusimmalta palkkalaskelmalta puuttuneen liukuman selvittely. Liukuma on osa kuukausipalkkaisen työntekijän kokonaispalkkaa, jonka maksamisesta esihenkilö ja työntekijä ovat voineet sopia. Liukuma maksetaan kuukausipalkan lisäksi ja nämä kaksi osaa muodostavat työntekijän kokonaispalkan.

Näiden kahden työntekijän liukuma oli maksettu helmikuussa normaalisti, mutta maaliskuun palkkalaskelmalta se puuttui. Haastetta selvittelyyn toi se, että kyseiset työntekijät työskentelevät yrityksessä, jonka palkkahallinto on siirtynyt uuteen järjestelmäämme, eli CGI-palkkoihin. Tätä selvittääkseni jouduin kysymään neuvoa useammalta kollegaltani. Virhe löytyi lopulta HR-järjestelmästä, josta tieto nollan euron liukumasta oli siirtynyt palkanlaskentajärjestelmäämme. Tämä ratkesi sillä, että nämä puuttuneet liukumat maksettiin työntekijöille erillisillä tilisiirroilla palkkapäiväksi.

En osaa vielä tehdä tilisiirtoja, joten niiden prosessi ei ole minulle tuttu. Tämä lisäsi itselleni painetta, sillä kysyessäni neuvoa jouduin olemaan tarkkana, että ymmärrän ohjeistuksen oikein. Jos minulta jäisi jokin vaihe ymmärtämättä, riskinä on, että työntekijät eivät saisi tilisiirtoja ajoissa tileilleen. Lopulta esihenkilöni vahvisti, että hoidin asian niin kuin kuuluikin. Huomasin paineen ja epävarmuuden tuntuvan kuormittavalta ja työpäivä raskaammalta kuin yleensä. Tämän asian selvittely toi itselleni itsevarmuutta, sillä vaikka selvitettävä asia olikin minulle tuntematon, osasin pyytää apua ja käsitellä sen oikein. Tämä oli hyvä esimerkki siitä, että työtä tehdessä omaksuu suurimman osan tiedosta, jota työstä suoriutuminen vaatii.

Keskiviikko 8.3.2023

Poikkeuksellisesti tällä viikolla minulla oli asiakaspalvelua kolmena päivänä, eli myös keskiviikona. Työnjakoomme saattaa tulla viime hetkellä muutoksia esimerkiksi sairastumisien vuoksi. Yleisesti tapana on, että asiakaspalvelua olisi meillä jokaisella kerran viikossa.

Keskiviikon asiakaspalvelutilanteet eivät olleet yhtä haastavia kuin tiistaina. Päivän aiheina olivat muun muassa vuosilomapäivien määrät, verokortit sekä Kelan sairauspäiväraahakemukset. Näissä asioissa osaan neuvoa yhteydenottajaa jo itsenäisesti.

Torstai 9.3.2023

Torstaina käsittelin sähköisiä aineistoja. Sähköisten aineistojen kautta meidän järjestelmiimme siirtyy poissaoloja ja vuosilomia sekä poikkeavia maksettavia palkkoja. Etenkin nyt kesälomakauden lähestyessä, monen työntekijän vuosilomien ajankohdat siirtyvät HR-järjestelmän kautta palkanlaskennan järjestelmiin.

Sähköisiä aineistoja käsiteltäessä tärkeää on varmistaa, että tiedot siirtyvät oikein. Virheelliset tiedot on tarkistettava ja korjattava. Tänään minun tarvitsi tarkistaa ilmoitettuja vuosilomia. Joitakin vuosilomia oli ilmoitettu etukäteen, jolloin järjestelmämme ilmoittaa, ettei työntekijällä ole lomaotkeutta kyseiseen ajankohtaan tai osaan ilmoitetusta ajankohdasta. Näissä tilanteissa varmistan esihenkilöltä, onko työntekijän tarkoitus käyttää kesän 2023 vuosilomapäiviä ennakkoon. Lomamääräytymisvuosi (1.4.2022–31.3.2023) on vielä kesken ja sen vuoksi lomavuoden 2023 lomasaldot eivät vielä ole päivittyneet järjestelmään käytettäviksi. Esimerkitapauksena henkilölle oli ilmoitettu kuusi päivää talvilomaa huhtikuulle 2023. Tavallisesti tähän käytettäisi lomavuoden 2022 vuosilomapäiviä. Hänellä oli kuitenkin vain kaksi vuosilomapäivää käytettävissä. Tarkistin asiaa esihenkilöltä ja tässä tapauksessa olikin tarkoitus käyttää jo kesäloman päiviä, jotta työntekijä saa viikon pituisen talviloman. Nämä ovat tärkeä tarkistaa, jotta myöhemmin ei olisi epäselvyyksiä kesällä käytettävien vuosilomapäivien määrästä.

Järjestelmämuutoksemme aiheuttaa myös sähköisiin aineistoihin uuden opeteltavaa. Tällä viikolla meidän tehtäväksemme on siirtynyt myös CGI-palkkojen kautta näiden materiaalien käsittely. Tähän saimme nopean perehdytyksen edeltävällä viikolla Teamsin kautta. Ensimmäistä kertaa CGI:n kautta näitä tehdessä totean sen olevan selkeästi yksinkertaisempi. Vanha malli sisältää useamman välivaiheen, kuten aineiston poiminnan, raporttien tallennuksen, Excelissä olevan täsmäytyksen sekä tietojen latauksen ja tarkistuksen. Uudessa järjestelmässä aineisto vain poimitaan, raportti tallennetaan ja tarkistetaan. Tämä tulee säästämään aikaa jatkossa, etenkin kun isommat yrityksemme vaihtavat järjestelmää.

Perjantai 10.3.2023

Tänään oli kolmas asiakaspalvelupäivä tällä viikolla. Tänään oli usean suuremman yrityksen palkka-ajopäivä, joten moni työntekijä sai palkkalaskelmansa ennen puhelinpäivystysajan päättymistä. Palkka-ajojen jälkeen puheluita tulee paljon, mikä ei näy puheluiden aiheiden haastavuutena. Palkkalaskelmiin liittyvät yhteydenotot liittyvät useimmiten ennakonpidätyksiin, palkan vähennyksiin sekä puuttuviin palkan osiin. Näiden selvittäminen on usein nopeaa, mutta joskus vaatii kollegan apua.

Tämän päivän asiakaspalvelun uuden oppimisen tilanne liittyi vanhempainvapaisiin ja erotuspalkkaan. Minulle soitti kaupassa työskentelevä työntekijä, joka on vanhempainvapaalla maaliskuussa. Hän kysyi, onko tämä vapaa huomioitu hänen palkassaan ja kuudelta päivältä maksettu erotuspalkkaa. Yrityksissämme maksetaan vanhempainvapaalle jäävälle mahdollisesti erotuspalkkaa, mikäli Kelan maksama päiväraha on pienempi kuin työntekijän palkka olisi. Tässä tapauksessa erotuspalkkaa ei kuitenkaan muodostunut, sillä päiväraha oli yhtä suuri tai suurempi kuin hänen palkkansa olisi näiden kuuden päivän osalta. En ole laskenut erotuspalkkoja, joten tämä oli minulle epäselvä asia. Kysyin neuvoa kokeneemmalta kollegalta ja hän näytti, mistä voin tarkistaa onko erotuspalkkaa muodostunut. Tämä on tarpeellinen tieto jatkossakin. Tämän tiedon avulla kykenin olemaan yhteydessä työntekijään ja vastaamaan hänen kysymyksiinsä. Tässä olen kokenut kehitystä, sillä aikaisemmin takaisin soittaminen oli minusta jännittävää. Nykyään en jännitä takaisin soittamista, mikäli olen selvittänyt asiaa kollegoiltani huolellisesti.

Viikkoanalyysi

Uusiin työtehtäviin perehdyttäminen on tärkeää, jotta työntekijä kykenee toimimaan työssään itsenäisesti ja tekemään työnsä oikein. Kunnollisen perehdytyksen tarkoitus on helpottaa kollegoiden taakkaa. Kun työtehtävät perehdytetään kunnolla, työntekijän tekemät virheet vähenevät ja muiden ei tarvitse korjata hänen tekemisiään. Työntekijän kyetessä työskentelemään itsenäisesti, myös muiden työnteon keskeyttämisen tarve vähenee. (Joki 2021, 86–89.)

Oppimisen kannalta on oleellista, että työntekijällä on edellytyksiä jatkaa perehtymistä seuraavaan tehtävään. Uuden oppiminen vaatii aikaa, sillä kukaan ei opi kaikkea hetkessä eikä aloittelijasta saada asiantuntijaa kiirehtimällä. Kunnollinen perehdytys luo uudelle työntekijälle myös turvallisuuden tunnetta toimia työssään. Joen mukaan (2021, 86) perusteellinen perehdytys vaikuttaa positiivisesti työntekijän mielialaan, joka puolestaan auttaa sitouttamaan hänet työyhteisön jäseneksi. Jokaisen yrityksen tulisi huolehtia perehdytyksestään, jotta uudet työntekijät viihtyvät työssään ja löytävät paikkansa työyhteisöstä. (Joki 2021, 86. Kupias & Peltola 2019, 2.1.)

Minun perehdyttämiseni työtehtäviini on tapahtunut vähitellen. Uusia työtehtäviä on lisätty, kun aikaisemmin opetellut sujuvat. Mielestäni on ollut hyvä pitää välillä taukoa uusien työtehtävien perehdyttämisestä, jotta voin paneutua aikaisemmin oppimaani. Olin erittäin tyytyväinen, kun esihenkilöni ehdotti minulle palkka-ajon opettelua maaliskuussa. Olen kaivannut laajempaa näkökulmaa palkanlaskennan vaiheisiin. Minulle sopiva perehdytys on rauhallista ja yksityiskohtia avaavaa. Pidän siitä, että minulle perehdyttäessä käydään läpi vaiheiden vaikutukset toisiinsa. Näin saan laajempaa käsitystä palkkahallinnon toiminnasta. Meidän perehdytystavassamme minulle on ollut sopivaa se, että kaikkia työtehtäviä ei opeteta kerralla. Aikaisemmissa työpaikoissa olen kokenut kuormittavaksi sen, että kaikki pyritään opettamaan mahdollisimman pian. Olen kokenut suurta epävarmuutta monissa elämäni osa-alueissa ja uusi työ on yksi niistä. Mitä paremmin työtehtävä on minulle perehdytetty, sitä itsevarmempi olen työssäni. Itsevarmuuteni näkyy myös siinä, kuinka olen vuorovaikutuksessa kollegoihini. Perehdyttämisen tärkeyttä ei siis voi korostaa liikaa.

Suunnitelmallisen perehdyttämisen lisäksi työntekijän on tärkeää osata hyödyntää jokapäiväisiä oppimismahdollisuuksia. Kupias ja Peltola (2019, 1.3) jakavat työpaikalla oppimisen lähteet ihmisiin ja seiniin. Seinillä olevalla osaamisella he tarkoittavat organisaatiossa olevaa tietoa, joka ei muutu, vaikka työyhteisön jäsenissä tapahtuisi muutoksia. Tieto ei ole riippuvaisia tietyistä ihmisistä. Tällaista osaamista ovat esimerkiksi dokumentit ja toimintamallit. Ihmisillä he tarkoittavat kollegoilla olevaa tietotaitoa. Tämän tiedon kollegat ovat kartuttaneet oman työnsä ohessa ja jakavat sitä eteenpäin uusille kollegoille. Henkilökunnan muutokset vaikuttavat tämän kaltaisen tiedon säilymiseen työpaikalla. (Kupias & Peltola 2019, 1.3.)

Meidän työyhteisömme yhteisistä tietokannoista löytyy valtavasti tietoa. Näistä materiaaleista voi myöhemminkin varmistaa yksityiskohtia toimintamalleihin, joista on epävarma. Aloitettuani työnsäni, koin, että tietoa on niin paljon, että en osannut hyödyntää sitä. Olenkin pitänyt tärkeänä, että samalla kun opettelen uusia työtehtäviä, opettelen myös mistä löydän siihen tarvittavan tiedon myös jälkikäteen. Suuressa roolissa tiedon jakamisessa ovat palkkahallintomme kokeneemmat asiantuntijat. He ovat kartuttaneet työn ohessa valtavan määrän tietoa, jota en osaisi etsiä dokumenteista tai muusta materiaalista. Uskonkin, että tärkein lähde oppimiselleni ovat kollegani. Heiltä saan vastauksen sekä perustelun kaipaamiini kysymyksiin. Tämä on kehittänyt asiantuntemustani valtavasti.

Kupias ja Peltola (2019, 1.4) esittelevät kirjassaan oppimisen 70–20–10 –mallin. Kuva 2 havainnollistaa eri osuuksien merkitystä oppimiseen. Mallin mukaan 70 % eli suurin osa oppimisesta tapahtuu työtä tekemällä. Tämä osoittaa sen, että tärkeintä ei ole uudella työntekijällä jo olemassa oleva tieto, vaan oppimiskyky ja hyvä perehdytys. 20 % oppimisesta tapahtuu vuorovaikutuksessa kolle-

goiden kanssa. Tämä voi sisältää niin epämuodollisia keskusteluita kuin varsinaisia perehdytysheikkäkin. Töitä tekemällä ja vuorovaikutuksella oppimista ei voi kuitenkaan täysin erottaa toisistaan, sillä työssä oppiminen vaatii usein kollegalta tiedon omaksumista. Kukaan ei opi yksin tehdessään, kaikki tarvitsevat vuorovaikutusta oppimiseen. Kurssien ja koulutusten avulla tapahtuu vain 10 % oppimisesta. Näillä tarkoitetaan tietylle ryhmälle tai koko työyhteisölle samanaikaisesti järjestettävää opetustilaisuutta. Koulutusten hyötynä on, että uusi tieto saadaan samanaikaisesti siirrettyä useammalle työntekijälle. Tämä säästää etenkin perehdyttäjien aikaa ja takaa sen, että kaikki saavat saman opetuksen. (Kupias & Peltola 2019, 1.4.)

70% Työtä tekemällä	20% Vuorovaikutus	10% Koulutukset
• Uudet työtehtävät • Projektit • Kokemuksista oppiminen	• Kollegoilta oppiminen • Työstä keskustelu • Osaamisen jakaminen • Epämuodollinen mentorointi	• Järjestetyt koulutukset • Kurssit

Kuva 2. 70–20–10 -malli. Mukaillen Kupias & Peltola 2019, 1.4.

Aloittaessani työssäni kokemukseni palkkahallinnosta rajoittui tradenomitutkintoni aikana suorittamaani palkanlaskennan perusteiden kurssiin. Tämä kurssi antoi yleiskuvaa, mihin palkanlaskenta perustuu, mutta emme esimerkiksi käyttäneet samoja järjestelmiä, kuin työssäni, joten paljon oli uutta. Työssä oppimalla ja kollegoideni avulla olen kuitenkin kehittynyt palkanlaskijana. Tällä viikolla olen työni ohessa oppinut uutta työtehtävää kollegan opastuksella sekä asiakaspalvelutilanteiden tullen kollegalta neuvoa pyytäen. Koen, että työssäni vastaan tulevien yksityiskohtien selvittäminen siinä hetkessä on paras tapa oppimiseen. Kun opittu tieto tulee heti käyttöön, se jää paremmin mieleen myös myöhempiä tilanteita varten. Tämän viikon palkka-ajon perehdytys on hyvä esimerkki siitä, että nämä kaksi mallin osiota sekoittuvat. Olin koko päivän vuorovaikutuksessa kollegani kanssa, mutta samalla opettelin uutta työtehtävää työtä tekemällä. Näiden kahden osion yhdistäminen on mielestäni tehokkain oppimisen muoto ja onkin pääasiallinen tapa perehdyttää uusia työntekijöitä työyhteisössämme. Kursseilla ja koulutuksilla on meidänkin perehdytyksessämme vain pieni ja satunnainen osuus. Meille on pidetty koulutustilaisuuksia Teamsin välityksellä lähinnä liittyen uuden palkkajärjestelmän käyttöön. Koulutusten avulla kaikki palkkahallinnon työntekijät saavat opin samanaikaisesti. Koen, että itse tekemällä oppii parhaiten ja sen vuoksi nämä yhteiset koulutustilaisuudet antavat vain yleiskatsauksen aiheeseen. Kun pääsen hyödyntämään oppeja käytännössä, voin sanoa oppivani ne.

Uuden oppiminen on mielenkiintoista ja aikaa vievää. Olen ollut tyytyväinen saamaani ammattitaitoiseen perehdytykseen. Olen oppinut uutta niin työtä tekemällä kuin kollegoideni kanssa keskustellessa. Minulla on turvallinen olo tehdä töitäni sekä kysyä kollegoiltani apua. Olen kiinnostunut alasta ja onnekseni minulla on paljon opittavaa jatkossakin.

3.2 Seurantaviikko 2: Viestintä työpaikalla

Maanantai 13.3.2023

Tänään työtehtävänäni oli asiakaspalvelua. Puheluiden osalta päivä oli rauhallinen, mutta sähköpostiviestejä oli runsaasti. Monien viestien kysymykset olivat minulle vieraita aiheita. Tämän vuoksi päätin tänään rohkaistua ratkaisemaan näitä minulle uusia asioita ja kysymään kollegoiltani apua niin paljon kuin tarvitsen. Olen aina ollut arka kysymään neuvoa, mutta työelämässä minun tulee kehittää viestintätaitojani ja rohkaistua.

Yksi selvittelyä vaatinut aihe oli palkkatodistukset. Entiset ja nykyiset työntekijät ovat välillä yhteydessä tarvitessaan palkkatodistusta ansioistaan. Palkkatodistusta voi tarvita esimerkiksi ammattiliiton maksaman ansiosidonnaisen päivärahan hakemiseen. Palkkatodistuksesta käy ilmi henkilölle maksetut palkat sekä lomarahat tietyltä ajalta. En ollut aikaisemmin tehnyt näitä todistuksia, joten tänään oli hyvä päivä opetella. Sain kollegalta apua Teamsin kautta sillä tein töitä etänä.

Tiistai 14.3.2023

Päivän alussa tiimillämme oli tiimipalaveri. Tämä palaveri pidetään Teamsin välityksellä ja siihen osallistuvat kaikki tiimimme jäsenet. Sen aikana käymme läpi esimerkiksi päivän työnjakoa sekä sen hetkistä työtilannetta. Tiimipalaveri on myös oiva tilaisuus kysyä, jos jokin toimintatapa tai muu ajankohtainen asia on epäselvä.

Tallensin loppupäivän sairauspoissaoloja järjestelmiimme. Sairauspoissaolojen tallentaminen on tuttu työtehtävä jo ensimmäisiltä työviikoiltani. Sairauspoissaolojen tallentamisessa tulee ottaa huomioon monia seikkoja. Lääkärintodistuksesta tulee tarkistaa poissaolon syykoodi sekä työkyvyttömyysaika. Todistuksissa on oltava syykoodi, sillä syykoodin perusteella muun muassa arvioimme sairauspoissaolon palkallisuuden. Huomioon tulee ottaa myös työntekijän työsuhteen kesto, häntä koskeva TES, sairauspoissaolopäivien määrä sekä aikaisemmat poissaolot. Sairauspoissaolopäivien määrä on tärkeä huomioida lomanmääräytymisvuoden (1.4.2022–31.3.2023) osalta, sillä sen aikana poissaolot kerryttävät lomaa vain tietyltä määrältä päiviä. Tämä on tärkeää, jotta työntekijöiden lomasaldot olisivat ajan tasalla, kun lomanmääräytymisvuosi päättyy.

Olen aiemmin tallentanut poissaoloja vain meidän vanhempaan palkanlaskennan järjestelmäämme, Fenixiin. Tänään tutustuin poissaolojen tallentamiseen myös uudessa järjestelmäsämme, CGI:ssä. Nämä järjestelmät ovat keskenään hyvin erilaiset. Fenix on vanhempi järjestelmä ja vaatii käyttäjältään enemmän yksityiskohtien muistamista ja tietojen syöttämistä järjestelmään. CGI puolestaan tekee joitain toimintoja automaattisesti. CGI esimerkiksi laskee lomaan oikeuttavat sairauspoissaolopäivät automaattisesti, kun taas Fenixillä nämä tulee laskea itse. Jos tallentaisin

työntekijälle pitkän poissaolon Fenixiin, minun tulisi itse laskea, milloin poissaolo muuttuu palkattomaksi ja milloin se ei enää kerrytä lomaa. Tämä poissaolo tulisi tällöin jakaa kolmelle palkkalajille; palkallinen sairausaika, palkaton sairausaika sekä palkaton lomaa kerryttämätön sairausaika. CGI puolestaan jaottelee poissaolon automaattisesti, kun syötän työkyvyttömyyden alku- ja päättymispäivän.

Uusi järjestelmä luo epävarmuutta työntekooni. Tämän vuoksi minun tuli varmistaa kollegoiltani useamman kerran, että varmasti teen työni oikein. Meillä ei ole järjestelmästä harjoitteluvärsiä, joten kaikki poissaolot, joita sinne tallennan ovat jonkin työntekijän todellisia poissaoloja. Näiden kirjauksiin ei saa tulla virheitä sen vuoksi, että opettelen järjestelmän käyttöä. Kollegoilta minun tuli varmistaa ensinnäkin, mistä löydän työntekijän työsuhteen perustiedot eli sen keston sekä sitä koskevan TESin. Tallentamista varten tarvitsin apua oikeiden palkkalajien käyttämiseen. Uutta järjestelmää käyttäessäni huomaan tallentamisen olevan sujuvampaa kuin vanhalla järjestelmällä.

Sairauspoissaolotodistusten tallentamista varten tulee työskennellä toimistolla. Kasvotusten kollegoiden kanssa oleminen helpottaa mielestäni viestintää. Meidän toimistollamme on rento ilmapiiri ja keskustelemme myös muista kuin työasioista. Tämä helpottaa avun pyytämistä. Kasvotusten näen myös, onko kollegani kiireinen juuri sillä hetkellä ja häntä on helpompi tulkita. Mielestäni esimerkiksi perehdyttämisessä vuorovaikutus ja viestintä on huomattavasti helpompaa kummankin ollessa läsnä toimistolla.

Keskiviikko 15.3.2023

Työtehtävänäni oli tänään Kela-hakemusten tekeminen. Tein sairauspäivärahashakemuksia työntekijöiden pitkistä sairauspoissaoloista sekä osasairausvapaista. Sairausajasta voidaan hakea sairauspäivärahaa, kun sen pituus ylittää karenssiajan. Karenssiaika sisältää sairastumispäivän ja sitä seuraavat yhdeksän sairauspoissaolopäivää arkipäiviltä (tässä huomioidaan arkipäiviksi päivät maanantaista lauantaihin). Sairausajan palkalliselta ajalta sairauspäiväraha haetaan työnantajalle kattamaan osan työntekijälle maksetusta sairausajan palkasta. Kun palkallinen sairausaika on täytynyt, työntekijä hakee päivärahaa itse Kelasta ja se maksetaan suoraan hänelle. Palkattomalta ajalta työnantaja ei maksa työntekijälle.

Kela-hakemukset vaativat tarkkuutta. Niitä tehdessä tulee laskea työntekijän palkka poissaolon ajalta. Tähän lasketaan sekä työtunnit, jotka hänellä olisi työvuorolistoillaan ollut sekä näiden vuorokausien sisältämät TESin mukaiset lisät (esimerkiksi kaupan alalla iltatöiden, yö- sekä lauantailisät). Kela tekee päätöksensä sairauspäivärahasta ilmoittamiemme palkkatietojen mukaan.

Torstai 16.3.2023

Käsittelin sähköisiä aineistoja. Nyt lomavuoden alun lähestyessä sähköisillä lomakkeilla meidän järjestelmiimme siirtyy HR:n järjestelmistä työntekijöiden lomien ajankohtia. Näitä aineistoja käsitellessä on tärkeää tarkistaa, ettei lomaoikeuspäivien määrät ylity. Ylittymiset nousevat meillä järjestelmän antamalle virhelistalle. Olen aiemmin varmistanut työntekijöiden esihenkilöiltä, lomaoikeuden ylittyessä, että onko tarkoitus käyttää etukäteen seuraavan lomakauden lomapäiviä. Tänä minua ohjeistettiin, että nyt lomakauden lähestyessä näitä ei tarvitse kysyä. Tämä säästää paljon aikaa, sillä usein on ollutkin tarkoituksena käyttää esimerkiksi talvilomaa varten jo seuraavan kesän päiviä, jos varsinaisia talvilomapäiviä ei ole kertynyt. Joissain tilanteissa työntekijälle on ollut epäselvää, kuinka monta lomapäivää hänellä on jäljellä ja hän saattaa ilmoittaa ylimääräistä lomaa, mikä kuluttaa seuraavan kauden lomapäiviä jo ennakoon hänen tietämättään. Nämä tilanteet ovat ikäviä ja paljastuvat usein, kun listaukset lomasaldoista lähetetään esihenkilöille.

Perjantai 17.3.2023

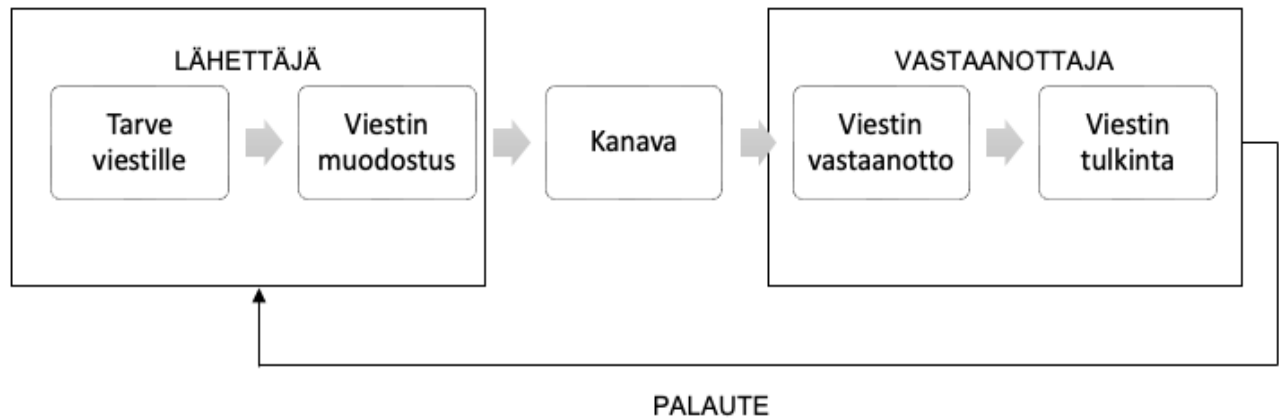
Asiakaspalvelussa jouduin epä mukavuusalueelleni. Sähköpostiviesteissä oli paljon minulle vaikeita kysymyksiä. Kuten aiemmin viikolla, minun tuli selvittää näitä kollegoiden avulla. Vaikka neuvon kysyminen on minulle välillä haastavaa, olen huomannut, että näistä tilanteista oppii paljon.

Tänä apua kaipasin palkan takaisinperintään liittyvään kysymykseen. Soitin kollegalleni Teams-puhelun, sillä koin sen olevan helpompaa kuin viestillä. Puhelussa onnistuu esimerkiksi näytön jakaminen kollegalle, jolloin minun on helpompi selittää kollegalle missä kaipaen apua ja hänen helpompi opettaa. Takaisinperittäviä saattaa muodostua esimerkiksi silloin, kun työntekijä on pitkällä sairauslomalla, mutta hänen lääkärintodistuksensa eivät ole syystä tai toisesta ehtineet käsiteltäviksi ennen seuraavaa palkkaa. Etenkin kuukausipalkkaisilla voi näissä tilanteissa siirtyä maksuun koko kuun palkka, vaikka palkaton sairausloma olisikin jatkunut. Näissä tapauksissa palkkaa peritään takaisin joko seuraavista palkoista tai hänelle lähetetään palkanpalautuskirje. Tärkeää on ottaa huomioon työntekijän toive takaisinmaksun tavasta. Mikäli takaisinperittävää peritään suoraan seuraavista palkoista, tämä voidaan tehdä erissä työntekijän toiveita kuunnellen. Mikäli palkanmaksua ei kuitenkaan ole lähitulevaisuudessa tulossa, esimerkiksi sairausloman pidemmän jatkon vuoksi, työntekijälle voidaan lähettää palkanpalautuskirje. Tällöin työntekijä maksaa tilisiirtona ylimääräisenä maksetun palkan. Nämä ovat minulle vielä tuntemattomia, joten kollegan apu työntekijän esihenkilöä neuvoessa oli tarpeen. Seuraavalla kerralla tiedän asiasta jo enemmän.

Viikkoanalyysi

Viestintä on merkittävä osa työyhteisöä, jonka avulla siirrämme tietoa toisillemme. Viestintä vaatii aina vähintään kaksi ihmistä: viestin lähettäjän ja viestin vastaanottajan. Viestinnän näkökulmasta viestin tulee tulla myös ymmärretyksi. Viestintäprosessi (kuvio 2) lähtee liikkeelle sillä, että viestin

lähettäjälle syntyy tarve välittää tietoa eteenpäin. Tämän jälkeen hän muodostaa siitä viestin, jonka hän välittää eteenpäin valitsemansa kanavan avulla (suullinen tai kirjallinen). Vastaanotettuaan viestin, vastaanottaja tulkitsee sen ja reagoi siihen antamalla viestin lähettäjälle palautetta. (Judge & Robbins 2018, 168.)



Kuvio 2. Viestintäprosessi (mukaillen Judge & Robbins 2018, 168)

Viestinnällä on kaksi muotoa. Välitettävä viesti voi olla joko sanallinen tai sanaton. Sanallista viestintää ovat suullinen sekä kirjallinen viestintä. Suullinen viestintä on viestinnän tavoista nopein, sillä lähettäjän tuottaessa viestinsä suullisesti vastaanottajalle, vastaanottaja voi antaa reaktionsa siihen heti. Puhuessaan viestin lähettäjä voi myös aistia vastaanottajan sanatonta viestintää ja muuttaa tapaansa ilmaista sanomansa sen mukaisesti. Suullisen viestinnän haittapuolena on sen muuntuvuus. Mitä useamman vastaanottajan kautta viesti kulkee, sitä enemmän se saattaa muuttua matkan varrella ennen viimeistä vastaanottajaa. Tätä voidaan kutsua rikkinäisen puhelimen ilmiöksi. Kirjallinen viesti on joko käsin tai digitaalisesti kirjoitettu viesti, esimerkiksi kirje, pikaviesti tai sähköpostiviesti. Kirjallinen viesti on luotettavampi kuin suullinen, sillä se on samanlainen kaikille vastaanottajilleen ja sen tulkintaan ei liity sanattoman viestinnän tulkinnanvaraisuus. Kirjallisen viestin hyöty on myös se, että lähettäjä voi pohtia sanomansa muotoilua pidempään, jolloin viesti voi olla selkeämmin ymmärrettävissä. Sanatonta viestintää on kaikki meidän ilmaisemamme eleet, ilmeet ja äänenpaino. Näitä jokainen vastaanottaja tulkitsee samalla kun vastaanottaa sanallista viestiä. Joskus nämä viestinnät saattavat olla ristiriidassa keskenään, jolloin viestin tulkinta on haastavampaa. (Judge & Robbins 2018, 171–173.)

Me käytämme työyhteisössämme sekä kirjallista että suullista viestintää välineenämme päivittäin. Kirjallisen viestinnän kanavia ovat ensisijaisesti Teamsissa olevat palkkahallinnon tai tiimien yhteiset keskustelualueet sekä kahdenkeskeiset keskustelut. Tämän lisäksi meidän palkkahallintomme ulkoisilta sidosryhmiltä saamme kirjallisia viestejä sähköpostilla. Kirjallinen viesti on mielestäni

käyttäjäystävällinen. Pidän siitä, että asiaan voi palata myöhemmin ja tarkistaa tarvittaessa esimerkiksi millainen uusin ohjeistus olikaan. Lisäksi viesti on myös samanlainen meille kaikille, se ei muunnu kuten suullinen viesti käydessään läpi useamman vastaanottajan. Minulla tulee monesti epävarma tunne, kun teen työtehtävää, johon on tullut lähiaikoina uusia ohjeistuksia. Tällöin on käytännöllistä, että ohjeistus on kirjallisena, jolloin voin etsiä sen kun se on minun töideni kannalta ajankohtainen. Tällaisia tilanteita on ollut etenkin uuden palkanlaskentajärjestelmämme kassa. Meillä on Teamsissa yhteinen keskustelualusta, jonne voi esittää kysymyksiä liittyen CGI-järjestelmän käyttöön. Järjestelmätukemme vastaa kysymyksiimme ja nämä jäävät näkyville luettaviksi myös myöhempään käyttöön. Itse ei aina ole törmännyt samaan ongelmatilanteeseen kuin kollega sillä hetkellä, mutta tieto voi olla hyödyllinen myöhemmin.

Yhteisten keskustelualustojen lisäksi hyödynnän paljon myös kahdenkeskeisiä keskusteluja kollegoideni kanssa päivittäin. Tälläkin viikolla useamman epävarman asian varmistin kollegaltani pikaviestillä Teamsin välityksellä. Tämä on mielestäni hyödyllinen niissä tilanteissa, kun aihe ei ole minulle täysin vieras. Esimerkiksi tilanteet, joita olen jo aiemmin käsitellyt, mutta en ole asiasta täysin varma, kaipaavat monesti vain vahvistuksen. Tällöin pikaviesti on sopiva väline.

Suullista viestintää hyödynnämme toimistolla ollessamme, mutta etenkin Teamsin palaverien ja puheluiden avulla. Meillä on viikoittain tiimipalaveri ja kuukausittain koko palkkahallinnon palaveri Teamsin välityksellä, jotta kaikki pystyvät osallistumaan, olivatpa etätöissä tai läsnä toimistolla. Pidän suullisessa viestinnässä siitä, että viestinnässä voi huomioida myös keskustelukumppanin saattoman viestinnän. Esimerkiksi jokin asia voi kirjallisesti ilmaistuna vaikuttaa vakavammalta, kun taas sanallisesti sanottuna sama asia voikin olla pieni yksityiskohta, johon tulee kiinnittää huomiota jatkossa. Teamsin palaverien ja puheluiden välityksellä viestintä on myös henkilökohtaisempaa. Pidän siitä, että kuulen toisen reaktiosta ja äänensävyistä kollegani mielialaa. Tällä viikolla hyödynsin Teams-puhelua esimerkiksi, kun käsitelin minulle täysin uutta asiaa, palkan takaisinperintää. Puhelun aikana voin jakaa tietokoneeni näytön kollegalleni, jolloin minun on helpompi ilmaista asiani, kuin kirjallisesti. Kollegani pystyy myös neuvomaan minua ja varmistamaan, että ymmärsin asian oikein. Tässä minulla on ollut töissä opeteltavaa, sillä olen aina valinnut mieluummin kirjallisen viestin puhelun sijaan. Nyt olen opetellut soittamaan rohkeasti kollegoilleni, kun minulla on haastava tilanne. He auttavat mielellään. Tämä nopeuttaa asioiden selvittämistä ja mielestäni vähentää myös väärinkäsityksiä. Toki huono puoli on, että ohjeistuksesta ei jää kirjallisesti mitään, mihin palata myöhemmin. Huomaan, että minulle muodostuu ne tietyt kollegat, joilta kysyn neuvoa. Tällä viikolla oli hyvä tilaisuus laajentaa tätä piiriä, sillä luottokollegoistani osa olivat sairaana tai lomalla, eivätkä minun käytettävissäni. Alun jännityksen ja pohtimisen jälkeen sain taas huomata, että kollegani ovat kaikki mukavia ja neuvovat mielellään, vaikka vaikuttavatkin kiireisiltä. Tämä on

minulle tärkeä huomio, sillä olen ollut aina luonteeltani arka ja herkästi muiden tunnetiloja huomioiva. Tällöin esimerkiksi kiireen vaikutelma nostaa minun kynnykseni niin sanotusti häiritä kollegaa omalla asiallani.

Guinnin (2022, 2) mukaan viestinnässä on kolme eri mallia. Ensimmäinen toimintamalli on yksisuuntainen viestintä. Tämän mallin mukaan viestintä on yksisuuntaista ja välittää yhden henkilön sanoman tai teon eteenpäin muille. Tällöin vastaanottaja ei vastaa vastaanottamaansa viestiin palautteella. Toisena mallina on keskustelumalli, joka on henkilöiden samanaikaista viestintää. Tämän mallin mukaan viestintä vaatii vähintään kaksi henkilöä, jotka vaihtavat tietoaan keskenään. Kolmas malli näkee viestinnän samanaikaisena vuorovaikutuksena henkilöiden välillä. Vuorovaikutuksessa henkilöt välittävät ja vastaanottavat viestejä samanaikaisesti ja näin muodostavat yhdessä käsityksen aiheesta. (Guinn T. 2022, 2.)

Yksisuuntaista viestintää työpaikalla on erilaiset ilmoitukset, jotka esimerkiksi ylempi taho jakelee eteenpäin ja me työntekijät luemme sen ja noudatamme annettua ohjetta. Tällöin emme anna asiasta palautetta tai pyri muokkaamaan viestiä. Tällaisia ovat esimerkiksi koko yritystä koskevat ilmoitukset ja toimintaohjeet. Keskustelumallista esimerkkinä työelämässä on pikaviestikeskustelut, joissa pyydän neuvoa tai vahvistusta osaamiselleni. Vuorovaikutusta esimerkiksi koko tiimimme välillä on palaverimme. Tällöin pohdimme monesti parasta toimintatapaa yhdessä ja kaikki saavat ilmaista ehdotuksensa. Näiden avulla muovaamme kaikille sopivan toimintamallin, jossa mahdollisimman monen ehdotukset huomioidaan ja toimintamalli on yhteneväinen meillä kaikilla.

Viestintä on tärkeä osa työyhteisöä. Ilman toimivaa viestintää emme pystyisi toimimaan työsamme. Avainasemassa tässä on kollegoilta saatava oppi. Ilman sitä uusien työtehtävien opettelu olisi haastavampaa. Etenkin Korona-pandemian puhkeamisen jälkeen työyhteisöissä on mietitty paljon sitä, miten viestiä tehokkaasti myös etätöiden yleistyessä. Meillä käytössä oleva Teams on hyvä esimerkki monipuolisesta viestinnästä digitaalisia apuvälineitä käyttäen.

3.3 Seurantaviikko 3: Etätyöskentely

Maanantai 20.3.2023

Tänään sähköisiä materiaaleja ei ollut kovinkaan paljoa käsiteltävänä. Kummankin järjestelmän kautta käsittelin poissaoloja sekä lomatietoja. Näissä ei tänään ollut epäselvyyksiä, joten selvittelytyötä ei tarvinnut. Yleensä näissä jokin poissaolo on virheellisesti siirtynyt HR:n järjestelmästä palkanlaskennan järjestelmään. Kun olin saanut nämä käsiteltäviä ja päivän työni oli tehty, autoin kollegoita sähköpostiviesteissä. Työskentelin etänä.

Tiistai 21.3.2023

Tiistaina työnjaossani oli arkistointia. Arkistointi on tärkeää, jotta esimerkiksi lääkärintodistukset löytyvät järjestyksestä, kun niitä tarvitaan. Palkkahallinnolla on materiaalin arkistointivelvollisuus. Kaikki palkkaan vaikuttava materiaali tulee arkistoida, joten esimerkiksi lääkärintodistukset, ulosotopäätökset, ammattiyhdistysten jäsenmaksuperinnän sopimukset sekä palkankorjauslomakkeet kaikki säilytetään. Meillä on käytössämme myös keskusarkisto, jonne lopulta lähetämme kaiken paperisen materiaalin aakkostettuna. Keskusarkistoon materiaali lähetetään aina koko vuosi kerrallaan, joten toimistollamme säilytämme aina kuluvan sekä jonkin aikaa edeltävän vuoden materiaalia. Arkistoinnin pituus vaihtelee asiakirjojen mukaan, esimerkiksi lääkärintodistuksia säilytetään arkistossa kymmenen vuotta. Arkistoinnissa paperisen materiaalin lisäksi myös sähköisiä aineistoja. Esimerkiksi kaikkien työntekijöiden palkkalaskelmat ovat sähköisessä arkistointijärjestelmässä, jonne ne siirretään joka kuukausi palkka-ajon yhteydessä. Työskentelin toimistolla.

Keskiviikko 22.3.2023

Keskiviikkona vastasin vakuutusyhtiön lähettämiin ansiotietokyselyihin. Kaikkien meidän palkkahallintomme yritysten työntekijät ovat vakuutettuja sekä työ- että vapaa-ajalla. Kun heille sattuu tapaturma, he tekevät siitä esihenkilönsä kanssa tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle. Mikäli tästä aiheutuu sairauspoissaolo töistä, lääkärintodistus toimitetaan vakuutusyhtiölle ja he lähettävät meille ansiotietokyselyn sairausajalta. Ilmoitamme ansiot vakuutusyhtiölle, jotta he voivat laskea työnantajalle maksettavan korvaussumman. Aina tapaturmista ei aiheudu sairauspoissaoloa, mutta on tärkeää tehdä siitä silti tapaturmailmoitus. Joissain tilanteissa tapaturmasta aiheutuu poissaoloa vasta myöhemmin. Jos sairauspoissaolo osoittautuu myöhemmin tarpeelliseksi, vakuutus kattaa sen vain, jos siitä on tehty tapaturmailmoitus aiemmin.

Ansiotietokyselyihin tarvittavia tietoja ovat sairausajalla maksetut palkat, mihin päivään asti palkkaa maksetaan poissaololta sekä työsuhteen tiedot. Ansiotietokyselyn saamme suoraan vakuutusyhti-

öltä. Ensimmäisenä tulee tarkistaa, onko meillä palkkahallinnossa tieto kyseisen henkilön sairauspoissaolosta. Välillä tulee vastaan tapauksia, joissa lääkärintodistus on ohjattu lääkäriltä suoraan vakuutusyhtiöön, mutta sitä ei ole toimitettu palkkahallintoon. Tällöin meidän tulee selvittää työntekijän esihenkilöltä, onko työntekijä ollut tapaturman vuoksi poissa ja pyytää todistusta myös meille. Voimme ilmoittaa sairausajan palkkoja vakuutusyhtiölle vasta kun meillä on poissaolosta tieto. Sairausajan palkan laskemiseen hyödynnetään työvuorosuunnittelun kautta saatuja työvuorolistoja. Välillä esihenkilöillä on jäänyt merkitsemättä sairausaika työntekijän työvuoroihin ja tällöin meidän tulee selvittää, onko työntekijä ollut poissa töistä. Tapaturmista aiheutuvien poissaolojen käsittely sisältää siis alkuun paljon selvittelyä, jotta se on merkitty kaikkiin järjestelmiin oikein ja ilmoitamme sairausajan palkat oikein.

Selvitystyön jälkeen itse tietojen ilmoittaminen on yksinkertaista. Vakuutusyhtiön nettisivuilla täytämme työntekijästä työnantajan ilmoituksen. Ilmoitus ohjaa hyvin työtä ja kertoo, mitkä kohdat tulee täyttää. Täytettäviin kohtiin vaikuttaa esimerkiksi tapaturmasta johtuvan poissaolon pituus sekä maksetaanko koko ajalta palkkaa. Ilmoituksen teon jälkeen tapaturma siirtyy käsittelyyn vakuutusyhtiössä, josta saamme myöhemmin päätöksen. Työskentelin etänä.

Torstai 23.3.2023

Asiakaspalvelussa oli tänään rauhallista. Tätä selittää se, että tämän kuun palkka-ajot on jo suoritettu ja seuraavaan ajoon on vielä aikaa. Sähköpostiimme olimme vastaanottaneet aineistoja eri yritysten tulos- ja erillispalkkioiden maksamisesta huhtikuun palkan yhteydessä. Myös osalle minun vastuullani olevan yrityksen työntekijöistä maksetaan palkkioita. Minun yritystäni koskevaan tulospalkkioaineistoon pyysin kollegani avustuksella järjestelmätuelta käsittelyä niin, että sen voi suoraan sisänlukea palkka-ajon yhteydessä palkanlaskentajärjestelmäämme. Jos aineistoa ei muutettaisi suoraan palkanlaskentajärjestelmämme ymmärtämään muotoon, nämä tulisi manuaalisesti käsitellä jokaisen palkkion saavan työntekijän kohdalla. Minun yrityksessäni tämä ei olisi suuri työ, sillä työntekijöitä on noin 35 ja kaikkia palkkiot eivät koske. Useamman tuhannen työntekijän yrityksissä puolestaan tämä veisi useamman päivän työpanoksen useammalta kollegaltani. Vielä en tiedä miten käsittelen tämän aineiston palkka-ajon yhteydessä, mutta kollegani on apunani, kun käsittelyn aika ensi kuussa tulee. Mielenkiinnolla odotan parin viikon päässä olevaa palkka-ajoani ja tämänkin aineiston käsittelyä. Työskentelin etänä.

Perjantai 24.3.2023

Sairaustapauksien vuoksi minulla oli perjantaille kaksi työtehtävää. Aluksi tehtävänäni oli tulostaa sähköpostiin lähetettyä materiaalia, mutta sen lisäksi huolehdin asiakaspalvelussa toisesta puhelimesta sekä sähköposteihin vastaamisesta. Onneksi päivä oli rauhallinen, joten molempien tehtävien hoitaminen onnistui hienosti. Yleensä nämä ovat kahden eri henkilön työtehtäviä.

Tällä hetkellä saamme paljon poissaolotodistuksia. Poissaolojen määrät vaihtelevat melkoisesti kausittain. Kun yritysten työntekijöillä on paljon poissaoloja, tämä näkyy myös meillä monessa työvaiheessa. Tänäänkin tulostettavana ja tarkistettavana oli paljon todistuksia. Tämän lisäksi todistuksia tuli myös paperisena postin kautta. Nämä kaikki todistukset tulee skannata sähköiseen järjestelmään, jonka avulla myös esihenkilöt ovat selvillä työntekijöiden poissaolojen määrästä. Tämän käsittelyn jälkeen todistusten suuri määrä vaatii paljon tallentamista, jotta palkat pysyisivät ajantasaisina. Työskentelin toimistolla.

Viikkoanalyysi

Etätyöllä tarkoitetaan sitä, että työtä tehdään mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi kotona toimiston sijaan. Koronaviruspandemian puhjetessa keväällä 2020 etätyö lisääntyi roimasti niin Suomessa kuin muissakin maissa. Työnteon digitalisaatio otti valtavan kehitysaskeleen pandemian seurauksena. Nykyään etätyöskentely on suuri osa työkulttuuria. Työntekijät pitävät etätyömahdollisuutta tärkeänä ja sen mahdollisuuksia selvitetään tänä päivänä jo työnhakuprosessissa. (Hanni, Kettunen & Tähtinen 2022, 153. Kuisma & Sauri 2021, 7,9.)

Etätyön yhteydessä nousee esiin tasapuolisen kohtelun vaatimus. Sen lähtökohtana on, että toisiinsa verrattavia työntekijöitä kohdellaan samalla tavalla. Etätyön säännöt voivat olla erilaisia riippuen työtehtävästä, mikäli sille on hyväksyttävä objektiivinen syy. Tällöin oleellista on, että itse työntekijällä ei ole vaikutusta etätyösääntöön. (Hanni ym. 2022, 158)

Etätyöstä on koettu olevan monia hyötyjä niin työntekijälle kuin työnantajallekin. Työntekijät kokevat etätyöskentelyn hyödyksi etenkin työajan joustavuuden ja työn helpomman sovittamisen muihin elämän osa-alueisiin. Esimerkiksi etätyössä aikaa säästyy työmatkoissa ja työntekijä voi valita asuinpaikkakuntansa laajemmin. Joustavuuden lisäksi hyödyksi koetaan esimerkiksi lisääntynyt työrauha ja parempi keskittyminen työntekoon. Monessa vaativassa työssä hälyisä avotoimisto voi olla haasteellinen työympäristö tehokkaalle ajatustyölle. Työnantaja puolestaan hyötyy esimerkiksi etätyöskentelymahdollisuuden tarjoamisen tuomasta työtehon paranemisesta sekä työpaikan houkuttelevuuden lisääntymisestä. Etätyössä on kuitenkin myös risksä. Työntekijöiden työaika saattaa helpommin venyä ja irrottautuminen työstä vaikeutua. Tämä saattaa johtaa ylimääräiseen kuormittumiseen. Kaikilla ei myöskään ole kotona tähän soveltuvaa tilaa, saati ergonomista työpistettä,

mikä saattaa aiheuttaa terveyshaittoja. Etätyöskentelyssä yksi iso ongelma on myös yksinäisyyden tunne. (Kuisma & Sauri 2021, 34.)

Meillä on töissä käytössä hybridimalli eli teemme työtä niin toimistolla kuin etänäkin. Etätyöskentelyn mahdollisuuteen vaikuttaa kunkin työpäivän työtehtävät. Osa työtehtävistä vaatii paperien käsittelyä ja tätä tehtävää ei voi siirtää koteihin. Tämä on siis peruste sille, että kaikki eivät voi tehdä etätöitä joka päivä. Toimistolla tehtäviä työtehtäviä ovat etenkin poissaolojen ja muun materiaalin tallentaminen, sähköpostiin lähetetyn materiaalin tulostaminen ja käsittely sekä Kelan hakemusten tekeminen. Meillä lääkärintodistukset ja muut palkkamateriaalit arkistoidaan paperisena ja tämän vuoksi niiden käsittelyä ei voi tehdä etänä digitaalisesti. Kaikkia työtehtäviä toki saa tehdä toimistolla, mutta halutessaan voi tehdä työn etänä, kun se on työtehtävän kannalta mahdollista.

Itse suosin tuttujen työtehtävien tekemistä etänä, silloin kun se on mahdollista. Esimerkiksi asiakaspalvelua teen lähinnä kotoa käsin. Palkka-ajon puolestaan voisi tehdä etänä, mutta koska se on minulle vielä lähes tuntematon prosessi, teen sen mieluusti toimistolla. Koen, että toimistolla avun pyytäminen on helpompaa kasvotusten.

Koen etätyöskentelyn hyödyksi etenkin sen joustavuuden. Minulla on toimistollemme noin 40 minuutin työmatka julkisilla kulkuneuvoilla. Toimistolle mennessä minulla siis kuluu päivästä noin 80 minuuttia matkustamiseen. Etätyöpäivinä tämä on merkittävä ero, kun vapaa-ajan voi aloittaa saman tien, kun työtietokoneen sulkee. Tämä tuo mielestäni joustoa työnulkopuoliseen elämään kuten lääkäriaikojen varaamiseen sekä harrastuksiin. Nämä ovat monesti kodin lähetyvillä, jolloin etätyöpäivinä ei tarvitse huomioida työpaikalta siirtymiseen kuluva aikaa aikataulutuksessa. Minulle mieluinen olisi tilanne, jossa 2–3 työpäivää pystyisin tekemään etänä. Viime aikoina tämä onkin onnistunut. Etäpäivät keventävät työviikon taakkaa, mutta pidän tärkeänä myös toimistolla käymistä. Toimistolla pystyy eri tavalla keskustelemaan ja vaihtamaan kuulumisia kollegoiden kanssa. Yhteenkuuluvuuden tunne on minulle tärkeä ja sitä ylläpidetään helpoiten toimistolla. Jos olisin kokonaisia viikkoja etänä, tuntisin itseni varmasti ulkopuoliseksi ja yksinäiseksi.

Kun aloitin palkkahallinnossa työskentelyn toukokuussa 2022, etätyöskentely tuntui jännittävältä. Vasta kun sain varmuutta tekemiseeni, tämäkin työskentelymuoto alkoi tuntua itselleni sopivalta. Aivan aloittelijana etätyöskentely ei ollut mahdollista työtehtävien vuoksi. Mielestäni on hyvä, että etätyön mahdollisuus lisääntyy, kun kokemusta ja työtehtävien taito karttuu.

Etätyöskentely on kehittänyt minun itsevarmuuttani sekä viestintääni. Olen joutunut epämunakavuusalueelleni, kun kommunikointi kollegoiden kanssa on tehtävä Teamsin välityksellä. Alkuun suosin kahdenkeskisiä pikaviestejä. Olen pitänyt muussakin elämässäni tekstiviestiä helpompana lähestymistapana kuin puhelua. Itsevarmuuden ja kollegasuhteiden kehittyessä olen kuitenkin alkanut

suosia myös Teams-puheluita. Etenkin tilanteet, jotka ovat minulle uusia, selvitän mieluusti suullisesti puhelimesta. Etätyöskentelyssä on pakko luottaa omaan osaamiseensa, sillä kukaan ei ole koko aikaa seuraamassa työtäni. Tämä on ollut hyväksi ammatilliselle kehitykselleni.

3.4 Seurantaviikko 4: Itseohjautuvuus etätyössä

Maanantai 27.3.2023 ja tiistai 28.3.2023

Tämän viikon työskentelin poikkeuksellisesti etänä. Maanantaina ja tiistaina tein tapaturmien ansio-tietoilmoituksia vakuutusyhtiölle. Tapaturmia on sattunut runsaasti työntekijöille ja niitä on meillä paljon käsiteltävänä. Tämän vuoksi keskitymme tällä viikolla niihin ja koko tiimillämme on tavallista enemmän tapaturmien käsittelyä.

Etänä työskennellessä ainoa haaste tapaturmien käsittelyssä on paperisena vastaanotetut lääkärintodistukset. Joissain vakuutusyhtiön lähettämässä ansiotietokyselyissä on pyyntö lähettää heille kopio lääkärintodistuksesta. Joissain kyselyissä puolestaan on tieto sairausajasta, jota meillä ei ole ennestään tiedossa. Nämä tilanteet tulee selvittää ennen kuin vastaa kyselyyn. Ne todistukset, jotka lähetetään meille sähköpostilla, on helppo tarkistaa ja tarvittaessa lähettää eteenpäin myös etänä työskennellessä. Ennen kuin tulostamme sähköpostiin saapuneen lääkärintodistuksen, ky-seinen viesti kohdennetaan oikeaan työntekijään. Tämän ansiosta meidän on myöhemmin nopeaa etsiä työntekijään liittyviä sähköposteja hänen henkilötunnuksellaan. Mikäli lääkärintodistusta ei löydy kohdennettuna sähköpostista, on oltava yhteydessä kollegaan toimistolta. Näitä tapauksia oli kolme näille työpäiville. Kaksi minulta puuttuvaa todistusta löytyi toimistoltamme, paperisena toimittettuna, mutta ne olivat vielä odottamassa tallentamista järjestelmään. Tällöin pyysin kollegaa skannaamaan ja lähettämään todistukset minulle sähköisesti. Tämän jälkeen sain poissaolot sekä ansiotietokyselyt käsiteltyä loppuun. Yhdessä tapauksessa vakuutusyhtiön ilmoittamasta sairaus-ajasta ei ollut todistusta toimistollammekaan. Tällöin olin yhteydessä työntekijän esihenkilöön ja pyysin toimittamaan todistuksen mahdollisimman pikaisesti. Tämän tapaturman käsittely siirtyi siihen asti, kunnes todistus on vastaanotettu.

Keskiviikko 29.3.2023

Keskiviikkona käsitelin sähköisiä aineistoja sekä HR-järjestelmään tehtyjä työsuhteiden muutoksia. Sähköiset aineistot olivat tänään selkeitä, eivätkä vaatineet juuri selvitystyötä. Aineistoissa siirtyi palkanlaskennan järjestelmään lomatietoja sekä ylimääräisiä huhtikuussa maksettavia palkkioita. Yritykset ilmoittavat yksittäisten työntekijöiden ylimääräisiä palkkioita (kuten kannuste- ja erillispalkkioita) meille sähköisten aineistojen kautta. Isommalle joukolle palkkioita ilmoitetaan puolestaan Excel-tiedostojen avulla, kuten viime viikolla minun vastuuyritykseni palkkioaineisto. Nämä Excel-tiedostot muutetaan palkkajärjestelmän ymmärtämään muotoon ja tämän jälkeen tiedosto käsitellään kerralla palkkajärjestelmään.

Sähköisten aineistojen jälkeen siirryin työsuhteiden muutoksiin. Työsuhdemuutokset ovat yritysten HR:n vastuulla. Heidän järjestelmistään tiedot siirtyvät yön aikana meidän palkkajärjestelmiimme.

Työsuhteiden muutokset voivat olla esimerkiksi määräaikaisen työsuhteen jatko tai vakinaistaminen, muutos palkassa tai sovittujen työtuntien määrästä, työsuhteen päättyminen tai uusi työntekijä ja hänen työsuhteensa. Kaikkiin näihin meidän ei tarvitse reagoida palkkahallinnossa. Näistä muutoksista muodostamme yrityksittäin raportit. Mikäli jossain tehdyssä muutoksessa on jokin virhe tai se on siirtynyt meille puutteellisena, muodostuu raportille virheilmoitus. Nämä virheilmoitukset käydään meillä läpi päivittäin.

Tänään suurin osa virheilmoituksista liittyivät järjestelmiin avattuihin uusiin työsuhteisiin. Nämä lähes kaikki olivat kesätyösuhteita ja alkamispäivä näille on myöhemmin. Näissä tapauksissa työntekijän tiedot oli täytetty järjestelmään vajaina ja tämän vuoksi muodostui virheilmoitus. Koska nämä työsuhteet ovat alkamassa myöhemmin kesällä, emme lähde selvittämään puuttuvia tietoja HR:ltä vaan luotamme heidän täyttävän ne, kun työsuhteen alku lähestyy. Mikäli työsuhde olisi alkamassa esimerkiksi ensi viikolla, tulisi yrityksen HR:lle lähettää sähköpostia ja pyyntö tarkistaa puuttuvat tiedot.

Torstai 30.3.2023

Torstaina tein Kelan sairauspäiväraahakemuksia sekä tarkistin Kelan antamia päätöksiä etänä. Nämä tehdään yleensä toimistolla, sillä hakemusten tekemisen jälkeen Kelalle tulee toimittaa myös poissaoloihin liittyvät lääkärintodistukset paperisena kopiona. Tällöin on helpointa työskennellä siellä, missä kaikki saamamme todistukset ovat. Lisäksi toimistolta todistukset saa päivän päätteeksi lähetettyä eteenpäin. Näin poikkeuksellisesti tehdessäni hakemuksia etänä, tarvitsin kollegan apua. Hakemuksia tehdessäni keräsin samalla listan työntekijöistä sekä sairauspoissaolojen ajankohdista. Tämän jälkeen kollegani ystävällisesti etsivät todistukset, kopioi ne ja lähetti Kelaan. Tein päivän aikana useita hakemuksia niin sairauspoissaoloista kuin osasairausvapaista. Meidän on tärkeää ilmoittaa sairausajan palkat ajoissa, jotta työntekijälle ei koidu tuloihin ylimääräistä katkoa.

Iltapäivällä tarkistin vielä aiemmin tehdyistä hakemuksista saatuja Kelan päätöksiä. Suurin osa päätöksistä on hyväksyviä. Niitä ei tarvitse käsitellä. Joukossa voi olla myös hylättyjä päätöksiä. Niiden kohdalla tulee selvittää syy, miksi hakemus on hylätty. Mikäli Kela vaatii lisäselvitystä, tulee lisäselvitys antaa viipymättä. Mikäli syy on sellainen, johon emme pysty vaikuttamaan enää jälkikäteen, tulee yrityksen HR informoida hylätystä päätöksestä. HR tekee lopullisen päätöksen, peritäänkö saamatta jääneet sairauspäivärahat työntekijältä vai ei. Tänään tämä työtehtävä oli nopea ja selkeä, sillä kaikki päätökset olivat hyväksyviä.

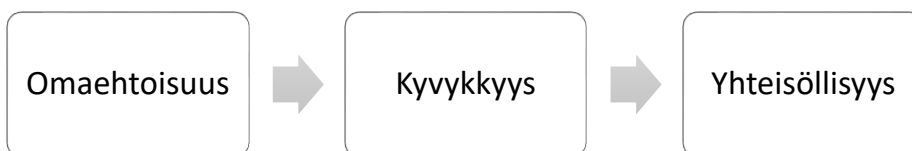
Perjantai 31.3.2023

Perjantaina jatkoin tapaturmien parissa. Tämäkin päivä kului siis poissaolojen selvittelyssä sekä sairausaikojen palkkojen laskemisessa. Tapaukset olivat vastaavia kuin maanantaina ja tiistaina käsitelty. Yhteen tiistaina esihenkilölle lähettämäni kyselyyn oli vastattu. Sain tämän tapauksen käsiteltyä tänään loppuun. Työntekijä ei ollut toimittanut lääkärintodistusta vielä esihenkilölleen ja tämän vuoksi emme mekään olleet vastaanottaneet sitä aiemmin. Näitä tapauksia on melko usein, sillä vakuutusyhtiö saa lääkärintodistuksen monessa tapauksessa suoraan lääkärikäynnin jälkeen. Tämän vuoksi sen toimittaminen palkkahallintoon saattaa unohtua työntekijältä. Näiden tapausten vuoksi meidän selvitystyömme on tärkeää, jotta pysymme ajan tasalla poissaoloista ja yritykset saavat oikeat korvaukset.

Viikkoanalyysi

Itseohjautuvuudella tarkoitetaan henkilön kykyä johtaa itse itseään eli miten hän kykenee toimimaan ilman ulkopuolista ohjausta ja kontrollia. Itseohjautuvuudessa työelämässä on lähtökohtana luottamus työntekijöihin sekä heidän haluunsa tehdä asiat hyvin ja oikein. Filosofi Frank Martela vertaa itseohjautuvuutta byrokratian vastakohtana; byrokratiassa työntekijöitä komennetaan ja kontrolloidaan kun taas itseohjautuvuudessa luotetaan työntekijöiden työskentelyyn. Itseohjautuvuus korostuu etenkin tämän päivän etätyöskentelyssä, sillä kukaan ei pysty kontrolloimaan ja vahvistamaan toimistoympäristön ulkopuolelle levittäytyneiden työntekijöiden työskentelyä. (Savaspuro 2019, 26)

Itseohjautuvuutta määrittäessä olennainen teoria on Edward Decin ja Richard Ryanin itseohjautuvuusteoria. Teorian mukaan henkilön on itse oltava motivoitunut sisäisesti ollakseen itseohjautunut. Decin ja Ryanin mukaan henkilön motivoitumiseen vaikuttavat kolme ihmisen tarvetta: omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys (kuvio 3). Kun nämä tarpeet täyttyvät, työntekijä motivoituu sisäisesti ja työskentelee innokkaasti, määrätietoisesti sekä vastuuta ottaen. (Jarenko & Martela 2017, 12; Savaspuro 2019, 28)



Kuvio 3. Itseohjautuvuusteorian mukaiset kolme tarvetta sisäiseen motivaatioon.

Ensimmäisellä tarpeella, omaehtoisuudella, tarkoitetaan työntekijän kokemusta siitä, että häntä ei pakoteta toimimaan tietyllä tavalla, vaan hän saa päättää tekemisistään. Kun halu tehdä tulee henkilöltä itseltään, ei ulkoisesta pakotteesta, hän on sisäisesti motivoitunut. Toinen tarve, kyvykkyys, tarkoittaa sitä, että työntekijän on koettava, että hänellä on tarvittavat taidot työtehtävän suorittamiseen. Mikäli työntekijällä ei ole tarvittavaa osaamista, itseohjautuvuus ei toteudu, sillä hän tarvitsee ulkopuolista tukea työssä selviytyäkseen. Yhteisöön kuuluminen on ihmisen kolmas perustarve, jolla on vaikutus hänen motivaatioonsa työssä. Motivaatioon vaikuttaa tunteeiko työntekijä olevansa yhteisönsä jäsen vai kokeeko hän itsensä ulkopuoliseksi. (Jarenko & Martela 2017, 12; Savaspuuro 2019, 28)

Meidän työyhteisössämme on käytössä etukäteen muotoiltu työnjako. Työtehtäväni eivät ole täysin omasta tahdostani kiinni. Voin esittää toiveita työnjakoon, mutta päivän työtehtävä ei silti ole täysin omassa päätännässä. Itse en koe, että tämä olisi suurta kontrollointia ylemmältä taholta. Tämän tarkoituksena on, että kaikki palkkahallinnon vaiheet suoritetaan aikataulussa. Koska yksikään yrityksistämme ei ole yhden henkilön vastuulla alusta loppuun, olisi haastavaa pysyä ajan tasalla siitä, mitä kukakin tekee ja toimintamme olisi mahdollisimman tehokasta. Uskon kuitenkin, että tämän kaltainen toimintamalli ei sovellu kaikille. Omalle persoonalleni tämä on kuitenkin sopiva, enkä koe sen vaikuttavan motivaatiooni. Vaikka työtehtävä on etukäteen määriteltä, päivän aikataulusta voi kuitenkin säädellä itse esimerkiksi etätöillä sekä liukuvan työajan puitteissa. Päivän itselleni mielekäs järjestely tuo minulle tarpeeksi vapautta työskentelyyni. Aikaisempiin töihini verrattuna tämä tuntuu varsin vapaalta ja lisää työn mielekkyyttä. Aikaisemmassa työpaikassani olen kokenut ahdistavana sen, että esihenkilöni vahtii kunkin työntekijän työtä jatkuvasti sekä sen, että työvuorot sanellaan minuutilleen.

Oma kokemus kyvykkyydestä on mielestäni näistä kolmesta tarpeesta tärkein täyttää. Uuden työn aloittaessa ei voi eikä tarvitsekaan osata valmiiksi kaikkea. Uudessa työssä on paljon opeteltavaa, jotta siitä suoriutuisi itsenäisesti. Taidot kehittyvät pikkuhiljaa ja alkuun kollegoiden tuki on välttämätöntä. Tällöin itseohjautuvuus ei heti onnistu, sillä työtehtävästä ei suoriudu yksin. Itselleni on ollut tärkeää, että minulle on opetettu uusia työtehtäviä pikkuhiljaa ja aina kollegani ovat käytettävissä, jos tarvitsen apua. Tällä hetkellä olen tilanteessa, jossa koen olevani kyvykäs minulle annettaviin työtehtäviin. Kyvykkyyskokemus korostuu omalla kohdallani etätyössä. Alkuun työskentelin mieluummin toimistolla, mutta kun työtehtävä on jo tutumpi, siirrän sen mahdollisuuksien mukaan etätöihin. Koen, että toimistolla läsnä ollessa minulla on turvallisempi olo ja hyvien kokemusten myötä itsetuntoni tehtävässä kasvaa. Itsetuntoa ja motivaatiota lisää onnistumisen kokemukset, kun suoriudun tehtävistäni mahdollisimman itsenäisesti. Tämä on jo suuri edistys työuralani tähän asti. Seuraavaksi tavoitteeni on kehittyä palkka-ajossa niin, että voin tehdä sen lähes itsenäisesti etänä.

Yhteisöön kuulumisella on suuri merkitys omaan työmotivaatiooni. Meidän työyhteisömme on lämmin. Suuri osa työssä viihtymisestääni on alusta alkaen johtunut siitä, että kollegani ja esihenkilöni ovat mukavia ja tunsin nopeasti kuuluvani työyhteisöön. Löysin myös samanhenkisiä työkavereita. Olen aina ollut arka uusien ihmisten kanssa ja tulkitsen herkästi ihmisten eleitä ja olemusta. Tämä ei helpota uuteen yhteisöön pääsemistä. Tässä työyhteisössä luovuin nopeasti suojakuorestani ja tunsin kuuluvani yhteisöön. Mikäli minulla olisi ulkopuolinen olo, motivaationi olisi matala. Tällöin en esimerkiksi kehtaisi pyytää apua, kun tarvitsen sitä ja sen seurauksena en oppisi toimimaan itsenäisesti enkä pääsisi hyödyntämään itseohjautuvuuttani.

Minulla on töissäni tunne, että esihenkilömme luottavat meihin. He luottavat, että teemme työmme kunnollisesti myös etänä työskennellessämme. Tämä on tärkeää, sillä en voisi toimia työpaikassa, jossa minulla olisi tunne, että jokaista tekemistäni seurataan tarkasti. Esihenkilömme luottavat, että työnjako on suunniteltu niin, että kaikki tarvittavat vaiheet tulevat palkanlaskennassa tehtyä. Tilanteen seuraamista varten on tiimipalaverit, joiden aikana työtilanne käydään läpi kerran viikossa. Minulle luottamuksen tunne tulee siitä, että minun ei tarvitse raportoida tekemisiäni esihenkilöilleni. Oletus on, että kaikki tekevät heille osoitetut tehtävät.

Tällä viikolla tein minulle tuttuja työtehtäviä. Nämä tehtävät olivat mielestäni sopivia kokonaan etänä tehtyyn työviikkoon. Näiden työtehtävien parissa osaan etänä toimia itsenäisesti ja itseohjautuvasti. Tärkeää tälläkin viikolla oli, että vaikka työskentelinkin etänä, tunsin kuuluvani työyhteisöömme. Tällöin kollegoiltani oli helpompaa pyytää apua, kuten lääkärintodistusten toimittamisen kanssa Kelaan. Tämä oli mukava etätyöviikko ja osoitti minulle, että olen kehittynyt paljon työssäni.

3.5 Seurantaviikko 5: Uuden oppiminen

Maanantai 3.4.2023

Maanantain työtehtävänäni oli asiakaspalvelu. Monen yrityksen huhtikuun palkka-ajon lähestyessä on asiakaspalvelussa huomattavissa viime hetken muutokset palkkoihin. Tänäänkin oli useita tapauksia, jotka vaikuttavat työntekijöiden seuraavaan palkkaan ja HR tai esihenkilöt tiedustelevat vieläkö muutokset ehtivät.

Viime aikoina yrityksissä on aloittanut paljon uusia työntekijöitä. Heihin liittyvät kiireiset viestit liittyvät yleensä verokortteihin. Näitä tapauksia tuli ilmi sekä sähköpostissa, että puheluissa. Yllättävän useilla jää verokortti toimittamatta ja asia havaitaan vasta kun ensimmäinen palkkapäivä lähestyy. Tällöin joko työntekijät itse tai esihenkilöt ovat yhteydessä ja varmistavat vieläkö verokortin ehtii toimittaa. On varsin ymmärrettävää, että verokortin ehtimiseen liittyy huoli, sillä mikäli verokorttia ei ole toimitettu ajoissa, ennakonpidätys tehdään 60 prosentin mukaisesti. Tämä on erittäin tuntuva kenen tahansa palkassa. Verokortit onneksi ehtivät niin kauan, kun palkka-ajoa ei ole vielä aloitettu. Tällöin siis varmistan kyseisen työntekijän työnantajan palkka-ajon aikataulun ja sen pohjalta näen, vieläkö muutos ehtii käsiteltäväksi. Mikäli verokorttia ei ole toimitettu ajoissa, voimme tehdä jälkikäteen verohyvityksen, jolloin 60 prosentin verotus korjataan oikeaksi ja työntekijä saa ylimääräisenä pidätetyn ennakonpidätyksen takaisin. Tämä kuitenkin tuo meille lisää työtä, joten toivottavaa olisi, että verokortit toimitettaisi ajoissa.

Muita palkkaan vaikuttavia tapauksia oli palkattomien sairauspoissaolojen jatkuminen. Välillä työntekijöiden palkattomien poissaolojen jatkuminen jää ilmoittamatta meille palkkahallintoon. Joka kuukausi lähetämme tiedusteluja esihenkilöille, onko työntekijä palaamassa kesken kuun töihin. Näin vältämme liiallisen palkanmaksun monissa tapauksissa. Tänäänkin minulla oli käsittelyssä tapaus, jossa työntekijä on ollut pidempään poissa töistä ja tämä on muuttunut palkattomaksi. Meidän tietojemme mukaan hän olisi kuitenkin ollut palaamassa töihin huhtikuun puolen välin tienoilla. Varmistimme esihenkilöltä, onko aiheellista maksaa työntekijälle palkkaa loppukuun ajalta. Esihenkilö ilmoitti meille, että poissaolo jatkuu, mutta hänellä ei ole siitä vielä lääkärintodistusta toimittavaksi. Tällöin poistimme manuaalisesti työntekijältä loppukuun palkan maksusta ja liiallista palkanmaksua ei pääse muodostumaan. Tällä vältetään takaisinperinnän lisätyö. Esihenkilö toimittaa meille lääkärintodistuksen heti kun saa sen.

Tiistai 4.4.2023

Tiistaina minun työtehtävänäni oli materiaalien tallentaminen. Huhtikuun palkka-ajot lähestyvät monen yrityksen osalta, joten materiaalin vieminen palkanlaskentajärjestelmiin on tärkeää. Mikäli materiaaleja ei tallenneta järjestelmiin ajoissa, niitä ei huomioitaisi huhtikuun palkanmaksussa. Tämä saattaisi johtaa suureen määrään korjauksia palkanmaksun jälkeen. Esimerkiksi jonkun työntekijän sairausajan muuttuessa palkattomaksi, hän saisi liikaa palkkaa, jos tätä tietoa ei ole viety järjestelmään. Tämä johtaisi palkan perimiseen seuraavista palkoista, joka toisi meille lisää työtä ja sen lisäksi olisi erittäin epämiellyttävää työntekijälle. Näitä vältetään viimeiseen asti ja kuun alussa ennen palkka-ajoa materiaalin tallentaminen on priorisoitu.

Materiaaleista moni, kuten ulosottopäätökset, ammattiyhdistysten jäsenmaksut sekä verokortit tallennetaan järjestelmiin heti niiden saapuessa. Näille on joka päivä nimettynä vastuuhenkilöt. Niinä päivinä, kun työnjaossa on päivän tehtäväksi osoitettu tallentaminen, tämä yleensä käsittää sairauspoissaolojen tallentamisen. Tämä oli siis minun tämän päivän tehtävä. Poissaolotodistuksia oli kertynyt useammalle yritykselle, joten työtä oli koko päiväksi.

Tallensin poissaoloja molempiin käytössämme oleviin palkanlaskentajärjestelmiin, riippuen siitä, minkä yrityksen poissaoloista oli kyse. Päivän aikana ehdin käsitellä useamman yrityksen materiaalia. Uusi järjestelmä CGI alkaakin olla jo tutumpi eikä aiheuta enää samaa epävarmuutta kuin aiemmin. Tämä onkin hyvä ja välttämätöntä, sillä seuraava käyttöönottoerämme lähestyy. Ensi kuussa kaksi suurta yritystä siirretään uuteen järjestelmään. Tämä vaatii aluksi materiaalien tallentamisen kumpaankin järjestelmään ja olisi hidasta, jos uusi järjestelmä ei olisi jo tullut tutuksi.

Keskiviikko 5.4.2023

Tänäänkin vuorossa oli asiakaspalvelua. Päivä oli rauhallinen ja maanantain kaltaisia viime hetken muutoksia ei juurikaan ollut käsiteltävänä. Käsiteltävät asiat liittyivät lähinnä kesän 2023 lomasaldoihin sekä aikaisempiin lomiin. Kesälomien suunnittelu on ajankohtaista ja tämän vuoksi esihenkilöt tiedustelevat työntekijöidensä lomasaldoja. Ikävä kyllä emme niitä vielä pysty antamaan heille. Lomanmääräytymisvuosi päättyi vasta pari viikkoa sitten ja tällä hetkellä meillä tehdään lomavuoden vaihtumiseen liittyviä toimia. Vasta niiden valmistuessa lähetämme esihenkilöille lomasaldoliset. Lomavuoden vaihdos on minulle täysin tuntematon, mutta toivon jokin päivä pääseväni tutustumaan myös siihen.

Torstai 6.4.2023

Torstaina tein vastuuyritykseni palkka-ajon. Tämä oli minulle toinen palkka-ajo ja jännitti minua hien. Palkka-ajojen opettelu on huono puoli on mielestäni siinä, että sitä ei pääse toistamaan, vaan ajojen välillä on aina kuukausi aikaa. Tämän vuoksi jännitin, sillä ensimmäisestä ajostani on aikaa ja tuntui, että olen unohtanut jo paljon tällä välillä.

Aloitin työskentelyn avaamalla tälle palkka-ajolle oman palkkakauden toiminnot -excelin. Tällä tarkoitan Exceliin luotua valmista pohjaa, jota jokainen käyttää yrityksensä palkka-ajoissa. Sitä seuraamalla jokainen työvaihe tulee tehtyä. Tätä kun lähdin seuraamaan, työvaiheet alkoivat vähitellen palautua mieleeni. Toimistolla oli useampi kollega paikalla tänään. Heiltä sain apua niihin vaiheisiin, joista olin epävarma. Nämä etenivät sulavasti eteenpäin, yllätyin jopa itsekkin työn etenemisen sujuvuudesta.

Ensimmäisestä palkka-ajostani poiketen, huhtikuun palkanmaksussa maksettiin työntekijöille tulo- ja erillispalkkioita. Tähän liittyen olin muutama viikko aikaisemmin pyytänyt järjestelmätukea muuntamaan tulospalkkioiden Excel-tiedoston palkkajärjestelmän ymmärtämään aineistomuotoon. Aineisto oli siis muodostettu jo aiemmin ja tänään oli sen käsittelyn vuoro. Aineiston käsittely ei eronnut juurikaan muiden sähköisten aineistojemme käsittelystä. Ainoa ero oli, että tämä tehtiin vasta palkka-ajon yhteydessä. Tulospalkkioita maksettiin selkeästi enemmän kuin erillispalkkioita. Tämän vuoksi tulospalkkiot siirrettiin palkanlaskentajärjestelmään suoraan aineistona. Erillispalkkioita maksettiin yhdeksälle työntekijälle. Nämä vein järjestelmään manuaalisesti Excel-tiedoston tietojen mukaisesti. Aikaisemmin palkkioiden käsittely oli minulle täysin uutta. Mielestäni oli hyödyllistä tänään nähdä kaksi tapaa niiden käsittelyyn; sähköisen aineiston sekä manuaalisen tietojen käsittelyyn.

Sain palkka-ajon hienosti suoritettua työpäiväni aikana. Kollegani olivat tukenani silloin kun sitä kaipasin. Pidän kovasti tästä uudesta työtehtävästäni ja odotan jo ensi kuuta, kun pääsen taas sen pariin. Palkka-ajo on suuri kokonaisuus, joten siinä on vielä opettelua tulevillekin kuukausille. Olen kuitenkin erittäin motivoitunut tämän sisäistämiseen.

Perjantai 7.4.2023

Pitkäperjantai. Ylimääräinen arkivapaa.

Viikkoanalyysi

Uuden oppiminen on aktiivista työtä. Monesti kuulee puhuttavan tiedon ja osaamisen siirtämisestä henkilöltä toiselle esimerkiksi työpaikalla kokeneemmalta kollegalta aloittelijalle. Tämä luo virheelistä mielikuvaa oppimisen passiivisuudesta. Todellisuudessa tehokas oppiminen vaatii aina omaksettavan tiedon aktiivista käsittelyä sekä toiminnan harjoittelua. Oppimiseen vaikuttavat myös aikaisemmin hankitut tiedot, taidot ja kokemukset. Tämän vuoksi oppiminen on aina yksilöllistä ja esimerkiksi samaan aikaan aloittaneet työntekijät eivät aina opi uusia taitoja samassa aikataulussa.

(Kupias & Peltola 2019, 2.1)

Uutta opetellessa omaksuttavaa tietoa peilataan aikaisempiin tietoihin ja taitoihin. Aikaisempi osaaminen voi joko helpottaa uuden oppimista tai vaikeuttaa sitä. Esimerkiksi uuden käytänteen opettelu voi tuntua turhalta tilanteissa, joissa koet aikaisemman käytänteen toimivana. Tällöin aikaisempi kokemuksesi on estämässä uuden oppimista. Vastaavasti tilanteissa, joissa koet aikaisemman käytännön tehottomana tai epäkäytännöllisenä, motivaatiosi on korkeampi ja aikaisempi tieto helpottaa oppimista. Uuden opetteluun motivoivat myös omat kiinnostuksen kohteet. Nykypäivänä myös työympäristö muuttuu jatkuvasti. Muutoksen vuoksi kokeneemmatkin kollegat joutuvat haastamaan aikaisempia toimintamallejaan ja opettelemaan uusia. Uuden oppiminen työssä on siis välttämätöntä ja vaatii työntekijöiltä kärsivällisyyttä ja sitkeyttä. (Kupias & Peltola 2019, 2.1)

Tällä viikolla tein toista kertaa yrityksen palkka-ajoa. Minua jännitti tämä etukäteen, sillä edellisestä kerrasta oli kuukausi aikaa. Tuntui siltä, että olen unohtanut jo paljon. Jännitin kuitenkin turhaan, sillä nopeasti vaiheet muistuivat mieleeni, kun kysyin kollegoilta neuvoa. Minulla ei ole aikaisempaa kokemusta palkka-ajoista. Aikaisemmat työpaikkani ovat olleet kaupassa, joten en ollut saanut sieltä vastaavaa kokemusta. Koen, että tämä helpottaa uuden omaksumista, sillä minulla ei ollut aikaisempia toimintamalleja mielessäni, jotka olisivat häirinneet. Pystyin aloittaa palkka-ajon opetteluun täysin alusta. Voin kuvitella, että mikäli olisin aiemmin tehnyt pitkään palkka-ajoa toisessa yrityksessä esimerkiksi eri järjestelmällä, vanhat toimintatavat hidastaisivat opettelua. Tämän olen huomannut esimerkiksi sairauspoissaolojen tallentamisessa, nyt kun meillä on palkanlaskentajärjestelmä vaihtumassa. Huomaan usein miettiväni asiaa vanhan järjestelmän logiikalla, mikä hidastaa uuden omaksumista. Onneksi palkka-ajoa voin rakentaa nyt alusta ilman ennakkotietoja.

Oppiessamme uutta aivoissamme tapahtuu aina muutoksia. Aivojen hermosolut muodostavat uusia yhteyksiä ja verkostoja hermosolujen välille. Erityisesti tilanteissa, joissa aikaisempaa tietoa tulee korvata uudella, aivomme tekevät suurta työtä muokatakseen hermosolujen verkostoja. Hermonverkot ovat muuttumiskykyisissä koko elämän ajan ja mahdollistaa näin uuden oppimisen myös aikuisiällä. Aivoille on tärkeää antaa virikkeitä, kuten uutta tietoa sisäistettäväksi, mutta jatkuva informaatio johtaa myös aivojen väsymiseen. Väsyneenä voi olla vaikeampaa esimerkiksi toimia johdonmukaisesti. Aivot tarvitsevat toimiakseen lepoa. Lepo on tärkeää oppimiselle ja usein uudet oivallukset tapahtuvatkin nukkuessa tai kävelylenkillä. Aivotyö vaatii taukoja 2–4 tunnin välein tai muuten työskentely ei ole tehokasta. (Kupias & Peltola 2019, 2.1)

Huomaan kuinka aivot kuormittuvat niinä päivinä, kun on paljon uutta opeteltavan. Tällöin työnteke hidastuu ja huolellisuus voi kärsiä. Ylimääräisten taukojen pitäminen usein unohtuu vaikka niiden tärkeyden tiedän ja tunnen olossani. Tähän tulisi jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Etenkin nämä kaksi kokemaani palkka-ajopäivää ovat tuntuneet erittäin kuormittavilta aivoilleni, sillä uutta epämukavuusalueella työskentelyä on koko työpäivän. Onneksi tämä uusi työtehtävä on minulle

mieluisen, joten olen motivoitunut sen opetteluun. Mukavaa oli huomata, että aivoni olivat käsitelleet uutta tietoa ensimmäisen palkka-ajon jälkeen myös silloin kun en sitä aktiivisesti pohtinut. Vaikka minulla oli olo, että olen unohtanut paljon, tämä ei onneksi ollut totta. Aivoni olivat selkeästi käsitelleet tietoa ja muodostaneet uusia yhteyksiä, jolloin työvaiheet muistuivat hienosti mieleen kollegoiden satunnaisella avustuksella. Tiedän, että tässä on vielä paljon opeteltavaa. Odotan jo seuraavan kuun ajoa, jotta pääsen näkemään, kuinka paljon enemmän kolmannella kerralla osaan kuin toisella.

3.6 Seurantaviikko 6: Tulorekisteri

Maanantai 10.4.2023

Pääsiäispäivä. Ylimääräinen arkivapaa.

Tiistai 11.4.2023

Viikko alkoi asiakaspalveluvuorolla. Pääsiäisen ylimääräisten vapaiden vuoksi sähköpostissa oli melko paljon viestejä käsiteltäväksi. Helpotukseksi suuri osa viesteistä oli kuitenkin toimistolla tulostettavia poissaolotodistuksia. Ne viestit, jotka asiakaspalveluun kuuluivat, saimme ratkaistua ajallaan. Puheluita ei tullut monia päivän aikana.

Asiakaspalvelun lisäksi varmistin vielä, että viime viikolla tekemäni palkka-ajon kaikki vaiheet oli suoritettu ja tarvittavat raportit toimitettu. Varmistin, että esimerkiksi tulorekisteristä sekä palkkalaskelmista on tullut sähköinen kuittaus. Lisäksi pankkijärjestelmästä tulee aina tarkistaa, että maksatusaineisto on hyväksytty. Esimerkiksi virheellinen tilinumero voisi viedä aineiston hylätyihin. Tällöin korjaus tulisi tehdä pikimmiten. Mikäli aineistossa olisi jokin virhe, jota ei korjattaisi, palkat eivät siirtyisi maksuun veloituspäivänä ja työntekijät eivät saisi palkkaansa. Tämän vuoksi tarkistaminen on tärkeää. Aineistoni oli kunnossa, eikä aiheuttanut lisää toimenpiteitä.

Keskiviikko 12.4.2023

Aloitin päiväni sähköisillä aineistoilla. Sairastumisien vuoksi tämä tehtävä siirtyi minulle. Näitä aineistoja ei kuitenkaan ollut paljoa käsiteltävänä, sillä palkka-ajot on juuri suoritettu. Nyt näissä aineistoissa siirtyvä materiaali käsitellään vasta toukokuun palkanmaksuun. Tämän vuoksi palkkaajojen jälkeen näitä aineistoja ei ole paljoa ja ne ovat nopeita käsitellä.

Jatkoin päivää Kelan sairauspäiväraahakemuksilla. Tänään käsittelyssäni olleet tapaukset olivat melko selkeitä. Suurta selvitystyötä ei tarvittu. Hakemuksia varten tarvitsi siis tarkistaa poissaolotodistukset, laskea sairausajan palkka, ilmoittaa palkka lomakkeella Kelaan ja lopuksi kopioida todistukset ja postittaa ne Kelaan.

Päivän päätteeksi tarkistin vielä Kelan aikaisemmin antamat päätökset. Pääsiäisen pyhien vuoksi näitä ei ollut paljoa. Päätöksissä ei ollut hylättyjä tapauksia, joten niiden lukeminen jokaisen yrityksen osalta riitti. Läpiluvulla varmistetaan, että päätös on tehty koko haetulta sairausajalta.

Torstai 13.4.2023

Torstaina tallensin poissaoloja. Poissaolotodistuksia on viime aikoina toimitettu meille runsaasti. Lisäksi palkkahallinnon omien poissaolojen vuoksi näitä todistuksia on joidenkin yritysten osalta kertynyt. Sain päivän aikana monta todistusta käsiteltä.

Tallentamisen lisäksi päivääni kuului postin käsittely. Paperisen postin kautta vastaanotamme joidenkin yritysten poissaolotodistuksia, kaikki ulosottopäätökset sekä ammattiyhdistysten jäsenmaksujen lakkauttamiskirjeet. Tänään saimme yllättävän paljon Palvelualojen ammattiliitto PAMin jäsenmaksujen lakkauttamispyyntöjä. Yleensä saamme näitä melko satunnaisesti, mutta tänään käsiteltäväksi saapui useampi. Uskon tämän liittyvän aikaisempaan kaupan alan lakkoon ja työtaisteiluun. Aikaisemmin kun kaupan alan palkoista taisteltiin ja suunniteltiin lakkoja, saimme monin kertaisten määrän PAMin liittymiskirjeitä. Nyt puolestaan osa eroaa liitosta, kun palkankorotukset on saavutettu. Ulosottopäätökset ja ammattiliittojen kirjeet käsittelin heti ja vein tiedot järjestelmiimme. Poissaolotodistukset jäivät odottamaan tallentamista.

Perjantai 14.4.2023

Perjantaina jatkoin sairauspäiväraahakemusten tekoa. Tänään varsinaisten hakemusten teon lisäksi aikaa kului selvitystyöhön sekä Kelan meille lähettämien viestien ratkaisemiseen. Kela on meihin yhteydessä esimerkiksi tilanteissa, joissa sairausajassa tai sairausajan ilmoitetussa palkassa on epäselvyys. Kela voi myös pyytää toimittamaan todistuksia tai jatkohakemuksen.

Tälle päivälle oli useampi Kelan lähettämä viesti. Näistä suurin osa vaati palkkatietojen laskemisen ja ilmoittamisen. Yhdestä Kelan kysymästä sairausajasta minun tuli lähettää työntekijän esihenkilölle kysely, sillä tieto poissaolon jatkosta ei ollut välittynyt palkkahallintoon. Tässä tapauksessa myöskään esihenkilö ei ollut tietoinen sairauspoissaolon jatkumisesta. Kela saa osan lääkärintodistukset suoraan sähköisinä lääkäriasemalta. Tämä tuottaa meille välillä hankaluuksia, sillä työntekijät saattavat jättää todistuksen toimittamatta esihenkilölle ja palkkahallintoon. Tämä asia vaati minulta pidempää selvittelyä tänään esihenkilön ja Kelan kanssa. Sain hakemuksen tehtyä, mutta jäämme odottamaan puuttuvaa todistusta.

Toinen selvittelyä vaatinut tapaus liittyi osasairausvapaaseen. Minun oli tarkoitus ilmoittaa Kelaan työntekijän palkkatietoja osasairausvapaan ajalta. Palkan laskemiseen varmistamme aina työntekijän työtunnit sekä maksetut lisät työvuorosuunnittelun järjestelmästä. Aikaisemmin tämän työntekijän työaikakirjauksia oli muutettu ja nyt ne näkyivät järjestelmässä virheellisinä. Olin yhteydessä yrityksen HR:n, mutta vielä ei selvinnyt miksi työvuorot näkyvät meille eri tavalla kuin pitäisi. Tämä hakemus jäi odottamaan, että HR selvittää asian.

Viikkoanalyysi

Ennen palkanlaskijan työtäni tulorekisteri oli minulle melko tuntematon palvelu. Olin tietoinen sen olemassaolosta ja tiesin perustiedot kuten mikä se on ja mitä tietoja sieltä löytyy. Olin myös huomannut, että muutosverokorttia hakiessa Verohallinto saa tulotietoni suoraan tulorekisteristä. Muuta käyttökokemusta minulla ei ollut. Työn ohella olen saanut hieman laajennettua käsitystäni. Tässä viikkoanalyysissä keskityn henkilön palkkatietojen ilmoittamiseen tulorekisteriin, joka on osa minunkin työtäni tehdessäni palkka-ajoa.

Tulorekisteri on tietokanta, johon työnantajat ja etuuden maksajat ilmoittavat jokaiselle yksityishenkilölle maksetut palkat, eläkkeet ja etuudet. Palkkatietojen osalta tulorekisteri otettiin käyttöön vuonna 2019 ja eläke- ja etuustietojen osalta vuonna 2021. Rekisterin tietoja voivat käyttää tahot, joille on laissa annettu siihen oikeus. Laki tulotietojärjestelmästä säätelee rekisterin tietojen ilmoittamista sekä niiden käyttämistä. (Tulorekisteri 2023)

Palkkatiedot voidaan ilmoittaa rekisteriin kolmella eri tavalla: teknisen rajapinnan kautta, rekisterin sähköisessä asiointipalvelussa tai erityistilanteissa paperilomakkeella. Tekninen rajapinta on palkkahallinnon järjestelmän ja tulorekisterin välille muodostettu yhteys, jonka avulla palkkatiedot siirtyvät järjestelmästä toiseen. Rajapinnan muodostamista varten yrityksen tai sen palkkahallinnosta vastaavalle kumppanille on haettava varmenne Tulorekisterin varmennepalvelusta. Tällöin jokaista palkkatietoja ilmoittavaa työntekijää ei tarvitse valtuuttaa käyttäjäksi erikseen. Varmenne tulee uusia kahden vuoden välein. (Mattinen, Parnila & Väisänen 2022, 59–60)

Palkkatietoilmoitus on toimitettava tulorekisteriin viiden kalenteripäivän (maanantai–sunnuntai) sisällä palkanmaksusta. Ilmoitus voidaan tehdä myös aikaisintaan 45 päivää ennen maksupäivää, jolloin ilmoitus on mahdollista tehdä esimerkiksi suoraan palkka-ajon yhteydessä. Samassa ilmoituksessa voidaan ilmoittaa useamman henkilön tietoja. (Mattinen ym. 2022, 60)

Meidän palkkahallinnossamme on käytössä tekninen rajapinta palkkatietojen ilmoittamiseen. Palkkatietojen tulorekisterisiirto on yksi suoritettavista vaiheista palkka-ajoa tehdessä. Tämä vaihe on palkka-ajon loppupuolella. Itse olen tehnyt tämän nyt kaksi kertaa. Toiminto on lähes automaattinen, joten minun ei tarvitse kuin valita palkka-ajolleni annettu tunnistenumero ja käynnistää siirto. Tämä laajensi näkemystäni palkka-ajoista ja sen vaiheiden vaikutuksista muihin tahoihin. Siirron jälkeen varmistan, että saan sähköisen vahvistuksen, että siirto on onnistunut kaikkien työntekijöiden osalta. Mikäli jonkin työntekijän siirrossa olisi virhe, tämä tulisi korjata. Vielä minulle ei tullut korjattavaa, mutta varmasti pääsen senkin oppimaan tulevaisuudessa.

Tulorekisterin tietoja voidaan korjata myös tilanteissa, joissa palkansaajalle on maksettu liikaa palkkaa ja liikamaksu peritään häneltä takaisin. Takaisinperintä tehdään joko seuraavista maksettavista palkoista tai palkansaaja maksaa liikamaksun takaisin yritykselle. Liikamaksun määrä tulee

merkitä perusteettomana etuna alkuperäiselle palkanmaksukaudelle. Merkintä perusteettomasta edusta tehdään korvaavalla ilmoituksella. Kun liikamaksu on peritty takaisin, tämä viedään rekistritietoihin takaisinperintänä. (Mattinen ym. 2022, 71)

Perusteeton etu on ollut aikaisemmin minulle tuttu ainoastaan käsitteenä. Olen kuullut sen useaan kertaan työni yhteydessä, mutta en ole varsinaisesti ymmärtänyt mikä se on. Nämä ovat koke-neempien kollegoiden vastuulla. Koska aihe ei ole liittynyt suoraan työtehtäviini, en ole myöskään selvittänyt itsenäisesti sen merkitystä. Tätä viikkoanalyysia tehdessäni opin paljon lisää perusteet-tomasta edusta. Palkanlaskijan työssä on paljon alakohtaisia käsitteitä, jotka kuulen ensimmäisen kerran vasta työelämässä. Aikaisemmin en ymmärtänyt perusteettomien etujen liittyvän tulorekiste-riin, mutta jatkossa osaan yhdistää nämä keskenään.

3.7 Seurantaviikko 7: Viestinnän tavoite

Maanantai 17.4.2023

Maanantaina vastasin vakuutusyhtiön ansiotietokyselyihin. Kuten aikaisemmilla viikoilla, tämä sisälsi poissaolojen ja niiden todistusten tarkistuksen sekä sairausajan palkan ja vuosiansioiden laskemisen. Viime viikkoina olen käsitellyt paljon tapaturmia. Tästä on tullut minulle tutumpi työtehtävä ja ehdin työpäivän aikana käsitellä useamman tapauksen kuin aiemmin. Kaikki työtehtävät vaativat toistamista, jotta ne oppii ja viime aikoina olen saanut toistoa etenkin näistä tapaturmista.

Tiistai 18.4.2023

Tiistaina olin asiakaspalvelussa. Tiedustelut liittyivät suurimmaksi osaksi vuosilomakertymiin eli lomavuodelle 2023 kertyneiden vuosilomapäivien määrään. Ilmoitamme työntekijöiden kertymät esihenkilöille toukokuun alkuun mennessä. Samanaikaisesti toimipisteissä pohditaan kesälomien ajankohtia, mutta kaikkien työntekijöiden vuosilomapäivien määrästä ei ole selvyyttä. Etenkin osaaikaisten tai kesken lomanmääräytymisvuoden aloittaneiden työntekijöiden kertymät voivat olla haastavampia laskea itse. Vaikka toimintamalli on joka vuosi sama, saamme silti etukäteen useita kyselyitä päivien määristä. Valitettavasti emme luovuta kertymätietoja etukäteen. Kertymät päivittyvät myös palkanlaskentajärjestelmiimme vasta, kun kaikki tiedot on käsitelty huhtikuun palkka-ajon jälkeen. Vuosilomakertymiin vaikuttaa esimerkiksi työsuhteen kesto, pitkät sairauspoissaolot sekä muut palkattomat poissaolot.

Keskiviikko 19.4.2023

Keskiviikon työnjaossa minulla oli Kelan sairauspäiväraahakemusten tekoa sekä aikaisempien päätösten tarkistamista. Kaksi saamistamme päätöksistä oli hylkääviä. Kummassakin tapauksessa Kela ei ollut saanut todistusta sairausajasta. Kumpikin näistä oli tapaus, jossa meillä ei ole ollut todistusta hakemuksen tekohetkellä. Hakemuksen teon yhteydessä todistuksia on pyydetty esihenkilöiltä. Olimme saaneet kummatkin todistukset, joten toimitin ne edelleen Kelaan. Kela käsittelee sairauspäiväraahakemuksemme uudelleen, kun vastaanottaa puuttuneet todistukset.

Sairauspäivärahojen ja päätösten lisäksi minulla oli selvityksessä yhden yritykseni työntekijän pitämättömät vuosilomat. Tämä vuosilomapäivien määrään liittyvä epäselvyys ilmeni ensimmäisen palkka-ajoni yhteydessä maaliskuussa. Työntekijälle oli ilmoitettu vuosilomaa maaliskuulle, mutta meidän tietojemme mukaan hänen vuosilomaoikeutensa on jo käytetty aiemmilla lomilla. Selvitimme tätä yrityksen HR:n kanssa palkka-ajon yhteydessä, mutta tapaus ei ratkennut. Tapaus tuli uudelleen ilmi huhtikuun palkka-ajossa. HR:n selvitystyö työntekijän lomista oli vielä kesken, joten käsitelimme maaliskuun loman jo etukäteen tämän vuoden kesälomapäivistä. Käsittelyn jälkeen

HR ilmoitti, että työntekijälle on jäänyt 12 vuosilomapäivää pitämättä aiemmin, kun hän on siirtynyt yrityskauppojen mukana yritykseen. Nämä 12 päivää eivät kuitenkaan näkyneet meidän järjestelmässämme. Tämän käsittelyyn tarvitsin kollegan apua. Kävimme hänen kanssaan läpi kaikkien vuosien lomakertymät sekä tiedossamme olevat pidetyt lomat. Selvitimme myös mistä yrityskaupoista tämän työntekijän kohdalla on kyse. Kollegani on työskennellyt palkkahallinnossamme pidempään ja hoitanut palkkahallintoa, kun kyseinen yrityskauppa on tehty. Hänestä oli suuri apu, sillä hän tiesi mistä etsiä tietoa työntekijän mukana siirtyneistä lomapäivistä. Lisäsimme kyseiset lomapäivät työntekijälle ja päivät ovat hänen käytettävissään. Opin tässä tapauksessa sen, miten vuosilomakertymiä korjataan pidemmältä ajalta. Uskon tämän olevan hyödyllistä jatkossakin.

Torstai 20.4.2023 & perjantai 21.4.2023

Torstaina ja perjantaina tallensin sairauspoissaoloja. Uuden palkanlaskentajärjestelmämme seuraava käyttöönottoerä on toukokuussa. Meidän tiimimme osalta tämä tarkoittaa kahden yrityksen palkkahallinnon siirtämistä uuteen järjestelmään. Näiden yritysten toukokuun palkka-ajot suoritetaan sekä vanhan että uuden järjestelmän kautta. Rinnakkaisella ajolla varmistetaan palkka-ajon oikeellisuutta uudessa järjestelmässä.

Ensi viikolla suoritetaan näiden yritysten konversiot. Tämä tarkoittaa kaikkien tallennettujen tietojen siirtämistä vanhasta järjestelmästä uuteen. Konversion aikana ei ole mahdollista tallentaa uutta tietoa kumpaankaan järjestelmään näiden yritysten osalta. Tämän vuoksi tiimissämme keskityttiin tallentamaan kaikki meillä oleva materiaali vanhaan järjestelmään. Materiaalia saapuu meille päivittäin, joten pyrimme minimoimaan konversion aikana kertyvää tallentamatonta materiaalia.

Viikkoanalyysi

Työssäni viestin päivittäin sekä kollegoideni että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Lähettämilläni viesteillä pyrin viemään informaatiota eteenpäin eli tiedottamaan tai kysymään neuvoa. Välillä vaihdan yksityisviesteillä kuulumisia kollegoiden kanssa. Viestintä on aihealue, jossa olen kehittynyt paljon. Viikkoanalyysini keskittyy kirjalliseen viestintään, jonka tavoitteena on tiedottaminen.

Kirjoitetuille viesteillä on aina jokin tavoite. Viestinnän tavoitteet voidaan luokitella kolmeen ryhmään: vaikuttamiseen, tiedottamiseen sekä viihdyttämiseen. Viesti saattaa sisältää myös useampaa kuin yhtä tavoitetta. Kirjoitetut viestit, joiden tavoitteena on vaikuttaminen ja tiedottaminen, tulisi aina aloittaa informoitavan asian tärkeimmällä tiedolla. Aloitus ratkaisee, saako viesti lukijan huomion. (Kaihovirta-Rapo & Lohtaja-Ahonen 2012, 40)

Tiedottaminen on tiedon välittämistä henkilöltä toiselle. Se on yksisuuntaista viestintää, mutta saat-
taa synnyttää vuoropuhelua. Tiedottamisen tarkoitus ei kuitenkaan ole vuoropuhelun muodostami-
nen vaan tiedon levittäminen. Viestissä asia tulisi ilmaista tiiviisti ja viestin rakenteen tulisi olla sel-
keä. Jotta viestintä olisi selkeää, tulisi asian ydin ilmaista heti viestin alussa. (Kaihovirta-Rapo &
Lohtaja-Ahonen 2012, 44–45)

Olen huomannut kehitystä viestinnässäni jo usean viikon ajan. Koen, että viestintä on helpompaa
tilanteissa, jotka ovat itselle entuudestaan tuttuja. Mielestäni tärkeintä viestissä on selkeys. Viestit-
tävä asia saattaa olla vastaanottajalle uusi, jolloin viestin muotoilu on avainasemassa sen ymmär-
rettävyyden kannalta. Aloittaessani työssäni, koin viestien lähettämisen haastavana. Jouduin mo-
nesti kysymään apua asian selvittämiseen. Kun kollegani antoi vastauksen, huomasin aiheen mo-
nesti olevan minulle vieras. Tällöin selkeän viestin muotoilu oli haastavaa ja aikaa vievää sillä se
vaatii kollegan apua ymmärtämiseen. Mitä enemmän olen oppinut ja kerryttänyt kokemusta, sitä
helpompi minun on laatia viesti selkeästi. Kun ymmärrän aiheen itsekin, kykenen muotoilemaan
sen myös toiselle. Suurimmaksi osaksi viestin yritysten esihenkilöiden sekä HR:n kanssa. Näiden
lisäksi myös esimerkiksi Kela pyytää välillä selvityksiä viestillä.

3.8 Seurantaviikko 8: Ammatillinen hyvinvointi

Maanantai 24.4.2023

Työviikkoni alkoi sähköisten aineistojen käsittelyllä. Tämä oli tänään poikkeuksellista, sillä kahden yrityksen materiaaleja en voinut käsitellä. Tällä viikolla suoritetaan näiden yritysten tietojen siirto, konversio, vanhasta palkanlaskentajärjestelmästä uuteen. Tämän vuoksi kyseisten yritysten osalta on voimassa tallennuskielto tämän viikon. Käsittelin sähköiset aineistot siis vain muiden yritysten osalta.

Sähköisten materiaalien jälkeen tarkistin yritysten HR:n tekemiä työsuhteiden muutoksia. Vaikka kahden yrityksen osalta on tallennuskielto, tämän tarkistuksen pystyin tekemään myös niiden yritysten osalta. Muutama työsuhteen muutos oli siirtynyt järjestelmäämme virheellisesti. Nämä tulee korjata sekä vanhaan, että uuteen järjestelmään, kun tallennuskielto on päättynyt. En pystynyt heti näitä korjaamaan, joten tallensin näiden korjattavat tiedot kummankin yrityksen omiin tarkistettavien kansioon. Keräämme tarkistettavien kansioon vastaavia tapauksia, jotka vaativat käsittelyä kumpaankin järjestelmään ennen seuraavaa palkka-ajoa.

Tiistai 25.4.2023

Tiistaina tallensin sairauspoissaoloja sekä verokortteja. Tallensin muiden kuin tallennuskiellossa olevien yritysten todistuksia. Näitä ei ollut paljoa, sillä suurin osa vastaanottamistamme todistuksista on tallennuskiellossa olevien yritysten.

Sairauspoissaolojen jälkeen siirryin verokortteihin. Vastaanotamme tällä hetkellä satoja verokortteja päivittäin. Ensi kesän kesätyöntekijöiden työsuhteita on solmittu ja osa aloittaa heti toukokuun alussa. Tämä ruuhkauttaa verokorttien käsittelyä. Jotta saamme kaikki verokortit tehokkaasti, mutta oikein käsiteltyä, tarvitaan tallentamiseen enemmän työntunteja kuin yleensä. Palvelulupaukseen pääseminen luo pientä painetta työlle.

Keskiviikko 26.4.2023

Keskiviikkona vuorossa oli asiakaspalvelua. Positiivisena yllätyksenä päivä oli rauhallinen. Esihenkilöt soittivat liittyen alaistensa vuosilomapäivien kertymiin. Toimipaikoissa monet haluaisivat suunnitella kesälomia, mutta tarkat lomasaldot ovat vielä epäselviä. Valitettavasti näissä tilanteissa joudun vastaamaan, että emme laske lomakertymiä erikseen. Ilmoitamme kaikkien alaisten kertymät samanaikaisesti. Meidän järjestelmästä ei näe lomakertymiä, ennen kuin lomanmääräytymisvuoden päättymisen jälkeen olemme suorittaneet lomavuoden vaihteen toimet loppuun. Tämä sisältää esimerkiksi pitkien poissaolojen loman kerrytyksen tarkistuksen. Kun toimet on suoritettu,

kertymät päivittyvät järjestelmäämme ja esihenkilöt saavat koonnin alaisistaan. Onneksi lähettämme listaukset huomenna, joten esihenkilöiden ei tarvitse odottaa enää pitkää. Listausten lähettämisen jälkeen odotettavissa on paljon vuosilomaselvityspyyntöjä. Tämä tarkoittaa, että esihenkilöt haluavat varmistaa yksittäisten työntekijöiden lomakertymien oikeellisuuden ennen kuin kertovat työntekijöille kertymistä.

Torstai 27.4.2023

Torstaina keskityin verokorttien tallentamiseen. Verokortteja oli tälle päivälle paljon ja käytin niihin koko työpäiväni. Verokorttien tallentamisen tein etätöinä. Uuden järjestelmän käyttöönoton tämän viikkoinen konversio oli siinä vaiheessa, että vanhaan järjestelmään sai tallentaa verotietoja. Vastaanotamme tällä hetkellä valtavasti verokortteja uusien alkavien työsuhteiden vuoksi, joten niiden käsittelyn siirtäminen myöhemmäksi hidastaisi työtämme paljon. Verotiedot voidaan siirtää vanhasta järjestelmästä uutteen palkka-ajon yhteydessä.

Perjantai 28.4.2023

Perjantaina aloitin työpäiväni Kelan hakemuksilla, joita tein noin puolet työpäivästäni. Hakemusten jälkeen siirryin auttamaan asiakaspalveluvuorossa olevia kollegoitani sähköpostiviestien kanssa. Lähetimme eilen kaikille esihenkilöille tiedot heidän alaistensa vuosilomakertymistä. Vuosilomiin liittyen olimme vastaanottaneet useita kymmeniä vuosilomakyselyitä, joten päästäksemme palvelupaukseen asiakaspalvelijat tarvitsivat apua. Selvitin vuosilomakertymiä loppupäivän.

Viikkoanalyysi

Nykypäivänä työn merkitys henkilön elämässä on suuri. Työ jopa mielletään osaksi henkilöä itseään. Koska työ on iso osa elämää, on ammatillinen hyvinvointi ehdottoman tärkeää. Amatillisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, että työtehtävä on sellainen, josta työntekijä suoriutuu hyvin ja onnistuu itsensä toteuttamisessa. Tärkeää on myös, että työntekijä pysyy motivoituneena ja kokee työnsä haasteelliseksi. Lisäksi hänellä tulee olla riittävä osaaminen työntekoon, hän saa siitä palautetta ja pystyy kehittämään itseään. Työmotivaation kannalta merkityksellistä on, motivoituuko työntekijä itse sisäisesti vai tuleeko motivaatio ulkopuolelta. Kun työntekijä on motivoitunut työstään, hän omistautuu työlle, kokee innostusta ja hän panostaa työhön. Hän myös kokee työn iloa silloin kun työn haasteet ja hallinta ovat tasapainossa. (Sydänmaanlakka 2022, 111–113)

Tällä ja muillakin viikoilla koin olevani motivoitunut työhöni ja pidän työtehtävistäni. Minusta on erittäin tärkeää, että viihdyn työssäni. Jos työ ei enää miellytä, myös oman tekemisen laatu kärsii. Nykyisessä työssäni haluan panostaa työnjälkeeni ja haluan oppia uutta. Koen, että minulla on tarvittavaa tietoa työtehtävieni suorittamiseen ja kannustavat kollegat auttamassa. Kollegoiden avulla

pystyn kehittämään itseäni työssäni. Työni tarjoaa myös haastetta ja vielä en voi sanoa olevani osaamiseltani valmis palkanlaskijana. Pidän motivoivana, että opittavaa on vielä paljon. Koen, että ammatillinen hyvinvointini on hyvä.

Koen, että olen kehittynyt työssäni eniten asiakaspalvelun kautta. Tälläkin viikolla kohtasin tilanteita, jotka kehittivät osaamistani, etenkin vuosilomien osalta. Vuosilomaselvitykset olivat minulle melko vieraita aikaisemmin. Viime vuonna en ollut vielä aloittanut työtä, kun vuosilomaselvityksiä on tehty. Sittemmin olen kohdannut joitain selvityspyyntöjä, joten perusteet olivat tiedossa. Tällä viikolla sain huomata, että vaikka en ole varsinaisia selvityksiä ole tehnyt monia, on muu kerryttämäni tieto myös tässä työtehtävässä hyödyllistä. Palkkahallinto on laaja kokonaisuus ja kaikki työtehtävät, ja niihin liittyvä osaaminen tukevat toisiaan.

3.9 Seurantaviikko 9: Vuosilomat

Maanantai 1.5.2023

Vappupäivä. Ylimääräinen arkivapaa.

Tiistai 2.5.2023 ja keskiviikko 3.5.2023

Tiistaina ja keskiviikkona minulla oli työtehtävänä asiakaspalvelu. Uuden järjestelmän uuden käyttöönottoerän vuoksi työskentelin poikkeuksellisesti toimistolla. Tässä käyttöönotossa meidän tiimimme yrityksistä kaksi siirtyivät käyttämään uutta järjestelmää toukokuun palkka-ajoista alkaen. Viime viikolla näiden yritysten tiedot siirrettiin vanhasta järjestelmästä uuteen. Siirron aikana emme voineet tallentaa materiaalia uuteen järjestelmään ja tämä vaati useamman tallentajan päivälle kuin yleensä. Tämän vuoksi työskentelin toimistolla, jotta kykenin käsittelemään myös toimistolla käsiteltäviä yhteydenottoja.

Lähetimme viime viikon torstaina kaikille esihenkilöille tiedot heidän alaisiensa lomavuodelle 2023 kertyneistä vuosilomapäivistä. Tämän vuoksi asiakaspalvelu keskittyi näinä kahtena päivänä vuosilomaselvityspyyntöihin. Näitä vastaanotimme sähköpostiimme, mutta myös puhelimitse. Useimmissa tapauksissa pyyntö oli tarkistaa, onko lomapäivien määrä oikein yksittäisen työntekijän osalta. Suurimmassa osassa näin oli.

Jokainen tapaus vaatii samanlaisen tietojen tarkistuksen. Vuosilomaselvitykset alkavat aina työsuhteen tietojen tarkistuksella. Vuosiloman kertymiseen vaikuttavat esimerkiksi työsuhteen kesto, työntekijän mahdolliset pidemmät poissaolot sekä työntekijän työ sopimuksen mukaan kunkin kuukauden työpäivien tai työtuntien määrä. Käsiteltävänäni oli useampi tilanne, jossa esihenkilö ihmetteli työntekijän vajaata lomakertymää. Monesti selitys oli, että jossain kuussa työntekijällä ei ole tehnyt tarpeeksi töitä tai hänen pidempi poissaolonsa ei kerryttänyt lomaa.

Vuosilomat työllistävät meitä paljon. Ilmoitamme lomakertymistä huhti-toukokuun vaihteessa sekä marraskuussa. Keväällä ilmoitetaan juuri päättyneen lomanmääräytymisvuoden aikana kertyneet lomat ja marraskuussa talvilomaa varten olevien päivien määrä. Viime marraskuussa olin työskennellyt palkanlaskijana seitsemän kuukautta. Olin myös juuri aloittanut asiakaspalvelutehtävän. Muistan, että minulla oli paljon haasteita näissä vuosilomaselvityksissä silloin. Nyt oli rohkaisevaa huomata, että olen kehittynyt tässä paljon viimeisen puolen vuoden aikana. Tiedän, mistä aloitan selvityksen teon ja tiedän, mitkä seikat tulee tarkistaa. Tämä on minulle suuri konkreettinen esimerkki oman tiedon karttumisesta ja kehityksestäni työssäni. Tämän kaiken olen oppinut työni ohessa.

Torstai 4.5.2023

Torstaina tallensin materiaalia järjestelmiimme. Nyt kun kaksi yritystämme siirtyi käyttämään uutta järjestelmää, teemme jonkin aikaa tallennuksessa tuplatyötä. Toukokuussa näiden yritysten palkka-ajot suoritetaan loppuun asti uudella järjestelmällä, mutta myös rinnakkaisajona vanhalla. Rinnakkaisilla ajoilla pyritään tarkistamaan palkka-ajon oikeellisuutta vertailemalla järjestelmien tietoja. Tämän vuoksi kaikki materiaali tulee olla molemmissa järjestelmissä käytettävissä. Nämä kaksi yritystä ovat isoja, molemmissa on useita tuhansia työntekijöitä, joten tallennettavaa on paljon. Tässä sain hyvää harjoitusta tämän uuden järjestelmän käytöstä. Uuden järjestelmän toiminta on hyvin erilainen kuin vanhan, joten vie aikaa, jotta käyttö on yhtä sujuvaa kuin vanhalla.

Perjantai 5.5.2023

Viikon lopuksi minulla oli vielä asiakaspalvelua. Kyselyissä toistuivat samat teemat kuin aikaisemminkin tällä viikolla.

Viikkoanalyysi

Vuosilomat olivat tämän työviikon selkeä teema. Vuosilomiin vaikuttaa moni tekijä ja aloittaessani palkanlaskijana nämä tuntuivat monimutkaisilta. Tällä viikolla olen saanut huomata suurta kehitystä vuosilomien tarkastelussa. Tässä viikkoanalyysissä käsittelen vain kaupan alan vuosilomasääntöjä, vaikka työssäni käsittelen myös muita aloja. Erot käsittelemieni alojen välillä eivät ole suuria. Kaupan ala on itselleni tuttu aikaisemmista työsuhteista ja käytän kaupan alan työehtosopimusta ehdottomasti eniten nykyisessä työssäni.

Vuosiloma määräytyy vuosilomalain sekä alan työehtosopimuksen mukaan. Työntekijälle kertyy lomaoikeutta lomanmääräytymisvuoden (1.4.–31.3.) aikana tietyin ehdoin. Vuosilomaa kertyy kaksi tai kaksi ja puoli päivää täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta, riippuen työsuhteen kestosta. Vuosilomaa voi siis kertyä enintään 24 tai 30 arkipäivää vuodessa. Työsuhteen keitettyä lomanmääräytymisvuoden loppuun (31.3.) mennessä yhtäjaksoisesti alle vuoden, lomaa kertyy kaksi päivää. Käytännössä tällöin kertyy 24 kesälomapäivää, mutta ei talvilomaa. Mikäli työsuhte on kestänyt 31.3. mennessä yli vuoden, lomapäiviä kertyy kaksi ja puoli kussakin täydessä lomanmääräytymiskuussa. Tällöin lomapäivät jaotellaan 24 päivää kesälomalle ja kuusi seuraavan vuoden talvilomalle. (Kaupan työehtosopimus 2023, 72. Parnila 2023, 28.)

Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kuukausi, jolloin työntekijä on työskennellyt vähintään 14 työpäivää tai 35 työtuntia. Lomanmääräytymisen sääntöön vaikuttaa siis työntekijän työsuhteen kesto. Kokoaikaisilla sekä osa-aikaisilla, jotka työskentelevät vähintään 14 työpäivänä joka kuukausi, lomanmääräytymissääntönä pidetään 14 päivän sääntöä. Osa-aikaisilla, joilla on jonakin kuukautena

alle 14 työpäivää, noudatetaan 35 tunnin sääntöä. Tällöin siis lomaa kerryttävät kuukaudet, jolloin työtunteja on vähintään 35. (Parnila 2023, 36–37.)

Kaupan alalla on kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi paljon osa-aikaisia, jotka työskentelevät esimerkiksi opintojensa ohella. Tämän vuoksi vuosilomaselvitys tulee aina aloittaa tarkistamalla työ-sopimus sekä työsuhteen alkupäivä. Tämän jälkeen työntekijän työtuntien tai työpäivien määrä tarkistetaan kultakin kuukaudelta riippuen määräytymisen säännöstä. Tällä viikolla tein selvityksiä useista yrityksistä ja sain käyttää tähän kumpaakin palkanlaskentajärjestelmäämme. Suurena parannuksena uudessa järjestelmässä pidän sitä, että samalla välilehdellä esitetään työntekijän työpäivät tai työtunnit kuukausittain sekä kertyneiden lomapäivien määrä. Yhdellä silmäyksellä erottaa, onko jokin kuukausi jäänyt vajaaksi, eikä sen vuoksi ole kerryttänyt vuosilomaa. Vanhalla järjestelmällä jokainen kuukausi tulee selata erikseen, omalla välilehdellään. Uusi järjestelmä siis nopeuttaa tätä vaihetta.

Vuosiloman kertymiseen vaikuttavat myös työntekijän poissaolot, kuten sairauspoissaolot. Työntekijöillä, joilla käytetään 14 päivän sääntöä, sairausaika kerryttää vuosilomaa 75 työpäivältä (päivät maanantaista lauantaihin) lomanmääräytymisvuoden aikana. Tämän jälkeen vuosilomaa ei kerry. 35 tunnin säännön mukaan sairauspoissaoloja voi olla enintään 105 kalenteripäivää (päivät maanantaista sunnuntaihin), jonka jälkeen vuosilomaa ei kerry. Poikkeuksia vuosiloman kertymisestä on myös muissa pidemmissä poissaoloissa, kuten vanhempainvapaissa sekä lomautuksissa. (Kaupan työehtosopimus 2023, 76–77.)

Omalla kokemuksellani monissa tapauksissa vajaan lomanmääräytymiskuukaudet johtuvat pidemmistä poissaoloista. Tämän vuoksi nämä tulee tarkistaa, kun aikaisempi tarkastelu tuo ilmi vajaan kuukauden tai useamman. Uusi järjestelmämme on tässäkin tapauksessa selkeämpi tulkita. Uusi järjestelmä laskee automaattisesti esimerkiksi sen, millä ajalla esimerkiksi sairausaika tai vanhempainvapaa kerryttää lomaa. Mikäli esihenkilö on yhä eri mieltä lomapäivien määrästä, tulee kaikki poissaolotiedot tarkistaa häneltä, jotta järjestelmässämme on oikeat tiedot.

Koen, että olen kehittynyt erityisesti hahmottamaan vuosilomien ansaintaa kokonaisuutena. Aikaisempaan verrattuna, minun oli helpompi yhdistellä järjestelmästä saamiani tietoja. Tiedän, mistä aloitan selvityksen teon ja mitkä seikat minun tulee tarkistaa. Aina selvitykset eivät ole yhtä selkeitä, mutta tällä viikolla sain monta tapausta ratkottua niin, että esihenkilö oli tyytyväinen. Selvitykseen liittyy aina myös seikkojen selittäminen esihenkilölle mahdollisimman selkeästi. Aikaisemmin, kun aihe oli minullekin uusi ja tuntematon, selkeä selittäminen ei luonnistunut. Nyt koen, että sain asiakaspalvelutilanteen saatettua loppuun asti niin, ettei esihenkilölle jäänyt epäselvyyttä alaisensa vuosilomapäivistä. Tästä sain hienon onnistumisen kokemuksen.

4 Pohdinta

Olen kehittynyt työssäni taitavan suoriutujan tasolle niiden työtehtävien osalta, jotka minulle on tähän asti osoitettu. Minulla tällä hetkellä olevat työtehtävät sujuvat useimmiten itsenäisesti ja ymmärrykseni on lisääntynyt laajasti. Palkka-ajoihin tutustuminen on laajentanut osaamistani ja näkemystäni palkkahallinnon prosesseihin. Lisäksi saavuttamani tietotaso on auttanut minua selkeyttämään viestintääni.

Kirjoittaessani päiväkirjamuotoista opinnäytetyötäni opin etenkin analysoimaan nykyistä työtäni ja huomaamaan päivien erilaisuuden. Työpäiväni ovat usein melko samankaltaisia ja samat työtehtävät toistuvat lähes viikoittain. Tämän päiväkirjan kirjoittamisen aikana opin huomaamaan, että vaikka teenkin samoja työtehtäviä, jokaisessa päivässä on toisista poikkeavia tapauksia käsiteltävänä. Koen, että eniten minulle ovat opettaneet asiakaspalvelutilanteet. Asiakaspalvelupäivät ovat keskenään todella erilaisia, sillä koskaan ei tiedä etukäteen, missä aiheessa yhteydenottaja tarvitsee apua.

Aikaisemmin en ollut juurikaan analysoinut työtäni. Tein työtehtäväni, seurustelin kollegoideni kanssa työpäivän aikana ja viihdyin työssäni. Tämän päiväkirjan kirjoittaminen on auttanut minua huomaamaan, kuinka monipuolista työni on. Olen samalla oppinut erottelemaan minun omia vahvuuksiani sekä haasteita. Vahvuuksiani ovat huolellisuus ja asiakaspalvelutilanteissa pysyn asiallisen ystävällisenä silloinkin, kun yhteydenottoja on tuotunut. Heikkoutenani huomaan ajoittaisen epävarmuuden. Mitä tutumpi työtehtävä on, sitä itsevarmempi olen. Mutta uusien työtehtävien kohdalla valtaava epävarmuus hidastaa työtäni.

Työssäni on vielä useita työtehtäviä, joihin minua ei ole perehdytetty. Näiden uusien työtehtävien osalta minulla on paljon uuden oppimista ja kehitettävää tulevaisuuteen. Työssäni pidänkin tärkeänä, että se sisältää paljon erilaisia tehtäviä. Vaikka olen nyt työskennellyt palkanlaskijana vuoden, en voi sanoa olevani valmis ja osaavani kaiken. Tämän opinnäytteen seurantaviikkojen aikana mielenkiintoni palkkahallintoon alana on lisääntynyt. Ihailen kollegoideni osaamista ja haluan oppia heiltä lisää. Tiedon lisääntyessä toivon myös epävarmuuteni hälvenevän. Uusien työtehtävien lisäksi voisin tulevaisuudessa kehittää rohkeuttani tarttua uusiin haasteisiin. Uskon, että näiden avulla olen jokin päivä yhtä taitava kuin kollegani nyt.

Lähteet

Guinn T. 2022. Communication Essentials. McGraw-Hill Education. USA. E-kirja. Luettu: 26.3.2023.

Hanni M., Kettunen S. & Tähtinen O. 2022. Työnteon erilaiset muodot käytännönläheisesti. Kauppakamari. E-kirja. Luettu 27.3.2023.

Jarenko K. & Martela F. 2017. Itseohjautuvuus: miten organisoitua tulevaisuudessa?. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 1.4.2023.

Joki M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsingin Kamari Oy. Vantaa. E-kirja. Luettu: 11.3.2023.

Judge T. & Robbins S. 2018. Essentials of Organizational Behavior. Pearson. Lontoo. E-kirja. Luettu 25.3.2023.

Kaihovirta-Rapo M. & Lohtaja-Ahonen S. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Sanoma Pro. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.5.2023.

Kuisma J. & Sauri P. 2021. Etätyö ja monipaikkaisuus Suomessa. Otavan Kirjapaino. Keuruu. E-kirja. Luettu: 27.3.2023.

Kupias P. & Peltola R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus. Tallinna. E-kirja. Luettu: 11.3.2023.

Mattinen K., Parinila K. & Väisänen M. 2022. Palkanlaskenta käytännönläheisesti. Helsingin Kamari Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.5.2023.

Parnila K. 2023. Vuosiloma-asiat käytännönläheisesti. Helsingin Kamari Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.5.2023.

Savaspuro M. 2019. Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 4.3.2023.

Sydänmaanlakka P. 2022. Johtajan kokonaiskuntoisuus: haasteena jatkuva uudistuminen. Helsingin seudun kauppakamari. Viro. E-kirja. Luettu: 5.3.2023.

Tulorekisteri. 2023. Tietoa tulorekisteristä. Luettavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>. Luettu: 11.5.2023.