



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)

Opas perehdytyksen tueksi Yritys X:n myyntilaskutuksen tiimiin

Merja Sivonen

Opinnäytetyö, tammikuu 2024

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Tammikuu 2024
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Merja Sivonen

Nimeke
Opas perehdytyksen tueksi Yritys X:n myyntilaskutuksen tiimiin

Toimeksiantaja
Yritys X

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Yritys X:n perehdytysprosessia luomalla opas perehdyttämisen tueksi myyntilaskutuksen tiimiin. Päätaavoitteena oli helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä yritykseen, tiimiin ja sen työtehtäviin. Toisena tavoitteena oli helpottaa tiimin nykyisten työntekijöiden työskentelyä kokoamalla työssä tarpeelliset tiedot yhteen paikkaan.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja siinä on käytetty laadullisia aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiä. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja osallista havainnointia. Haastattelut tehtiin myyntilaskutuksen tiimin esihenkilölle, tiimin jäsenille sekä harjoittelijalle elo- ja syyskuun aikana. Havainnointi ajoittui kesäkuun alusta syyskuun loppuun. Kerätty aineisto analysoitiin käyttäen sisällönanalyysia. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee perehdyttämistä ja myyntilaskutusta osana taloushallintoa.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi opas perehdyttämisen tueksi myyntilaskutuksen tiimiin. Oppaaseen on koottu tiimin työskentelyn kannalta oleelliset tiedot, kuten esimerkiksi linkit käytettäviin järjestelmiin, koulutukset ja ohjekirjat kyseisten järjestelmien käyttöön sekä ohjeistukset myyntilaskutuksen tiimin työtehtäviin. Opasta ei päästy testaamaan käytännössä, koska opinnäytetyöprosessin aikana tiimiin ei tullut uutta työntekijää tai harjoittelijaa. Jatkokehityskohteena voisi olla tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneen oppaan toimivuuden arviointi ja mahdollinen edelleen kehittäminen.

Kieli
suomi

Sivuja 42
Liitteet 1
Liitesivumäärä 1

Asiasanat
perehdyttäminen, myyntilaskutus, myyntireskontra, opas



THESIS
January 2024
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Merja Sivonen

Title
A Guide to Support Orientation in the Sales Invoicing Team

Commissioned by
Company X

Abstract

The purpose of this thesis was to develop the orientation process at Company X by creating a guide for the sales invoicing team to support the orientation. The main objective was to ease the orientation of new employees. The secondary objective was to ease the work of the current team members by gathering all necessary information in one place.

This thesis is practical, and the research methods used are qualitative. The data collection methods were thematic interviews and observation. The interviews were conducted with the team leader, team members and an intern in August and September. The observation was done between June and September. The data collected was analysed by using content analysis. The theoretical framework of the thesis includes orientation and sales invoicing.

The output of this thesis was a guide to support the orientation to the sales invoicing team. All relevant information for the team has been collected in the guide for example links to the systems used, training videos and manuals for these systems, and instructions for the tasks. The guide could not be tested in practice because no new staff or trainees joined the team during the thesis process. Therefore, further development could be aimed at evaluating the functionality of the guide produced as a result of this thesis, and possibly improving it further.

Language
Finnish

Pages 42
Appendix 1
Pages of Appendices 1

Keywords
orientation, sales invoicing, sales ledger, guide

Sisältö

1	Johdanto.....	5
1.1	Opinnäytetyön taustaa.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset.....	6
1.3	Aikaisemmat opinnäytetyöt.....	7
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	7
2	Perehdyttäminen.....	8
2.1	Perehdyttämisen määritelmä, tavoitteet ja hyödyt.....	8
2.2	Perehdyttäminen lainsäädännössä.....	10
2.3	Perehdytyksen suunnittelu.....	10
2.4	Perehdytyksen sisältö ja seuranta.....	12
2.5	Vastuut perehdyttämisessä.....	13
2.5.1	Organisaation ja esihenkilön vastuu.....	13
2.5.2	Perehdyttäjän vastuu.....	14
2.5.3	Perehtyjän vastuu.....	17
3	Myyntilaskutus osana taloushallintoa.....	18
3.1	Taloushallinnon määritelmä.....	18
3.2	Älykäs taloushallinto ja taloushallinnon järjestelmät.....	20
3.3	Myyntilaskutus ja -reskontra.....	21
4	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät ja toteutus.....	24
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	24
4.2	Teemahaastattelu.....	25
4.3	Havainnointi.....	26
4.4	Sisällönanalyysi.....	27
4.5	Toteutus.....	28
5	Opinnäytetyön tulokset ja tuotos.....	30
5.1	Haastatteluissa esiin nousseita asioita.....	30
5.2	Havainnoinnin kautta esiin nousseita asioita.....	31
5.3	Tuotos - Opas perehdytyksen tueksi.....	32
5.3.1	Yritys X-osio.....	33
5.3.2	Tiimiasiat-osio.....	34
5.3.3	Myyntilaskutus- ja myyntireskontra -osiot.....	34
5.3.4	Käyttöohjeet ja koulutukset -, Yhteystietoja- ja Sanasto-osiot.....	35
6	Johtopäätökset ja pohdinta.....	36
6.1	Johtopäätökset.....	36
6.2	Pohdinta.....	37
6.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	38
6.4	Mahdolliset jatkokehityskohteet.....	40
	Lähteet.....	41

Liitteet

Liite 1 Haastattelujen teemat

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Yrityksen tärkein voimavara ja menestystekijä on sen henkilöstö. Monella alalla työntekijöistä on jo pulaa, ja kilpailu osaavasta henkilöstöstä on kovaa. (Viitala & Jylhä 2019, luku 5.) Samassa työpaikassa pysyminen eläkkeelle asti ei ole enää vakio, vaan tyytymättömät työntekijät vaihtavat helpommin työnantajaa. Baronan Työelämä tutkimus 2023:n mukaan työpaikan vaihtoa harkitsee noin kolmasosa työntekijöistä (Barona Oy 2023). Tätä näkemystä tukee myös taloushallinnon ammattilaisille tehty palkka- ja työsuhdekysely, jossa 31,9 % vastaajista kertoi harkitsevansa työpaikan vaihtoa (Lievonen 2023). Yritysten onkin ennistä enemmän kiinnitettävä huomiota työntekijöiden sitouttamiseen ja osaamisen kehittämiseen (Viitala & Jylhä 2019, luku 5).

Työntekijän sitouttaminen alkaa heti rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Perehdytyksen onnistuminen vaikuttaa keskeisesti työntekijän työn laatuun, sitoutumisen tasoon sekä työtyytyväisyyteen. Perehdytykseen kannattaa siis panostaa, koska sillä luodaan edellytyksiä yrityksen toiminnan jatkuvuudelle ja menestykselle, sekä varmistetaan se, että rekrytointiprosessiin käytetyt resurssit eivät mene hukkaan.

Perehdytyksen tärkeyteen on kiinnitetty huomiota myös Yritys X:ssä, jolle tämä opinnäytetyö toteutetaan. Yrityksellä on perehdytysprosessi, jossa onnistuminen koetaan tärkeäksi. Perehdytyksen tueksi on tehty myös perehdytyspohja ja eri tehtäviin löytyy paljon ohjeistuksia. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Yritys X:n perehdytysprosessia edelleen.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Yritys X:lle, joka tarjoaa IT-, talous- ja henkilöstöhallinnon palveluja. Yritys työllistää vajaat 500 henkilöä. Opinnäytetyö rajautuu yrityksen myyntilaskutuksen tiimiin, jossa työskentelee esihenkilön lisäksi kahdeksan laskutuksen ja myyntireskontran ammattilaista. Ammattilaisten vaihtuvuus kyseisessä tiimissä on pientä, mutta tiimi työllistää vuosittain myös kesätyöntekijän sekä pari taloushallinnon harjoittelijaa. Perehdyttäminen on olennainen osa tiimin työtehtäviä.

Opinnäytetyön päätavoitteena on kehittää ja sujuvoittaa Yritys X:n perehdytysprosessia. Toissijainen tavoite on helpottaa myyntilaskutustiimin nykyisten työntekijöiden työn tekemisen kannalta tärkeiden tietojen löytymistä. Tavoitteisiin pääsemiseksi luodaan kyseiselle tiimille opas uuden työntekijän perehdytyksen tueksi. Oppaan tarkoituksena on olla apuväline sekä työsuhteen että työnannon kannalta tarpeellisen tiedon löytämiseen nopeasti ja helposti, mikä helpottaa perehdytyksen sujuvuutta. Hyötynä voidaan nähdä myös työnannon tehostuminen, kun tarpeellisen tiedon etsiminen ei vie enää niin paljon aikaa.

Oppaaseen kootaan oleelliset organisaation yleiset asiat sekä myyntilaskutustiimiä koskevat asiat yhteen paikkaan. Kyseessä ei siis ole varsinainen perehdytysopas, vaan opas, josta sekä uudet että vanhat työntekijät löytävät nopeasti ja helposti tarvitsemansa tiedon tai esimerkiksi linkin tiedon lähteelle. Oppaaseen tulevia tietoja ovat esimerkiksi linkit myyntilaskutustiimin tehtävissä käytettyihin ohjelmistoihin sekä niiden käyttöohjeisiin ja koulutuksiin, ja linkit laskutuksen ja reskontran työtehtävien ohjeisiin. Se kattaa myös työsuhteeseen liittyvät asiat sekä myyntilaskutustiimin käytännöt. Oppaan sisältö täsmentyy opinnäytetyön edetessä tiimin esihenkilön ja työntekijöiden haastatteluissa sekä havainnoinnissa esille tulevien tietojen perusteella. Opas on sähköinen sekä sisältää luotamuksellista tietoa, joten sitä julkaista työn liitteenä.

1.3 Aikaisemmat opinnäytetyöt

Sekä perehdyttämiseen että myyntilaskutusprosessiin liittyviä opinnäytetöitä on tehty useita viime vuosina. Tarkempaan tarkkailuun perehdyttämiseen liittyvistä opinnäytetöistä päätyi Riika-Maria Peltomaan vuonna 2021 tekemä Perehdytyspolku myyntireskontran uusille työntekijöille, koska aihe on hyvin lähellä tätä opinnäytetystä. Peltomaan opinnäytetyön tavoitteena on tehostaa toimeksiantajayrityksen myyntireskontratiimin perehdytysprosessia luomalla perehdytyspolku. Työn tekemisessä käytettiin laadullisia menetelmiä. Työn tuotoksena syntyi OneNote-ohjelmaan tehty perehdytyspolku, perehdyttämisen tarkistuslista perehtyjälle ja perehdyttämisen muistilista perehdyttäjälle. (Peltomaa 2021.) Opinnäytetyössä tuli selvästi ilmi se, että perehdytysprosessin tulisi olla selkeä ja hyvin resursoitu.

Johanna Liuksen vuonna 2023 tekemä opinnäytetyö Myyntilaskutusprosessin kehittäminen taas nimensä mukaisesti keskittyy prosessinäkökulmaan. Työn tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen myyntilaskutusprosessia ja tehdä työtehtäviin kirjallinen ohjeistus. Opinnäytetyössä käytettiin menetelminä ideointityöpajoja sekä prosessianalyysia. Kehitysanalyysin kautta kehittämiskohteiksi nousi kolme työtehtävää, jotka aiheuttivat paljon manuaalista työtä. Opinnäytetyön avulla nämä työtehtävät saatiin vastuutettua ja ohjeistettua paremmin, minkä seurauksena manuaalisen työn määrä väheni ja näin ollen prosessi nopeutui. (Lius 2023.) Työstä voidaankin päätellä, että vastuunjaon selkeys sekä työtehtävien hyvä ohjeistus vaikuttavat selvästi työnteon laatuun.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu kahdesta kokonaisuudesta – perehdyttämisestä sekä myyntilaskutuksesta osana taloushallintoa. Luvussa kaksi käsitellään perehdyttämistä ja sen tarpeellisuutta sekä pohditaan, mitä on hyvä perehdyttäminen. Lisäksi luvussa käydään läpi perehdytysprosessia, perehdytyksen sisältöä ja vastuita. Luvussa kolme käsitellään

taloushallinnon työtehtäviä, joista käydään läpi erityisesti myyntilaskutuksen ja -reskontran osa-alueet.

Neljännessä luvussa tutustaan tässä opinnäytetyössä käytettyihin menetelmällisiin valintoihin sekä siihen, kuinka opinnäytetyö on toteutettu. Menetelmistä kerrotaan teoriaa sekä perustellaan, miksi kyseisten menetelmien on todettu olevan parhaat vaihtoehdot tämän opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi. Toteutus-osiossa käydään läpi opinnäytetyön eteneminen koko opinnäytetyöprosessin ajalta.

Luvussa viisi tuodaan esille haastattelujen ja havainnoinnin kautta esiin nousevat opinnäytetyön kannalta oleelliset asiat sekä kuvaillaan tämän prosessin seurauksena syntynyt tuotos, eli opas perehdytyksen tueksi. Viimeisenä luvussa kuusi avataan prosessin seurauksena syntyneet johtopäätökset, pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä sekä annetaan ehdotuksia perehdyttämisen edelleen kehittämiseen.

2 Perehdyttäminen

2.1 Perehdyttämisen määritelmä, tavoitteet ja hyödyt

Työntekijän on opittava ja hallittava useita eri asioita hoitaakseen työnsä asianmukaisesti ja tehokkaasti osana organisaatiota. Perehdyttäminen koostuu eri käytänteistä, joilla tuetaan tätä oppimisprosessia. Se on siis uuden oppimista ja soveltamista. (Eklund 2018, 25.) Perehdytys sisältää kaikki toimenpiteet, joilla työntekijä saadaan osaksi organisaatiota ja työyhteisöä sekä suoriutumaan omista työtehtävistään mahdollisimman hyvin (Eklund 2018, 25; Joki 2021, 85; Kupias & Peltola 2009, 19). Perehdyttäminen on tärkeää sekä uudelle että työtehtäviään vaihtavalle työntekijälle (Joki 2021, 85).

Perehdytyksen tavoitteet vaihtelevat riippuen organisaation tarpeesta. Lyhyessä työsuhteessa organisaation tavoite perehdyttämiselle voi olla vain oleellisimpien

asioiden hallitseminen, kun taas pitkäaikaista työntekijää hakevassa organisaatiossa työntekijän sitouttaminen on tärkeintä. Perehdyttämisen tavoitteina voi olla myös esimerkiksi organisaatiokulttuurin vahvistaminen, uuden työntekijän potentiaalin tunnistaminen tai vuorovaikutuksen laadun parantaminen. (Eklund 2018, 28–30.)

Hyvän perehdytyksen hyötyjä on paljon. Se edistää työntekijän ammattimaista työtettä sekä lisää työhyvinvointia ja sitoutumista työnantajaorganisaatioon. Sitoutunut työntekijä on tehokas sekä tyytyväinen työhönsä. (Eklund 2018, 31–35.) Perehdyttäminen vaikuttaa myös työntekijän työnantajaorganisaatiosta saamaan mielikuvaan. Hyvä perehdytys ja tuki vaikuttavat sekä henkiseen että psyykkiseen työhyvinvointiin, luovat onnistumisen tunteita ja kasvattavat työntekijän itseluottamusta. (Joki 2021, 85; Viitala 2021, 97–98.)

Epäonnistuneella perehdytyksellä voi olla paljonkin negatiivisia seurauksia. Kannattaa siis huolehtia perehdytyksen asianmukaisuudesta ja sujuvuudesta, oli sitten kyseessä kausiapulainen, harjoittelija tai uusi vakituisesti suunniteltu työntekijä. Uuden työntekijän hankkiminen on kallista. Rekrytointi- ja perehdytyskustannukset voivat olla jopa kaksinkertaiset työntekijän vuosipalkkaan verrattuna (Eklund 2018, 33–34). Huono perehdytys voi pahimmillaan johtaa työntekijän irtisanoutumiseen jo koeajan puitteissa (Hyppänen 2013, 223). Tällöin rekrytointiin ja perehdyttämiseen käytetyt resurssit ovat olleet turhia. Tämän lisäksi työntekijälle on voinut jäädä yrityksestä negatiivinen mielikuva, joka säilyy mielessä pitkään (Joki 2021, 88). Todennäköisesti negatiivisen kokemuksen herättämät tunteet jaetaan lähipiirille, jolloin kokemus voi vaikuttaa isommankin ryhmän mielikuvaan yrityksestä.

Vaikka työntekijä ei irtisanoutuisikaan huonon perehdyttämisen seurauksena, tulee se kuitenkin kalliiksi. Huonolla perehdyttämällä uuden työntekijän tuottavuus ei kasva yhtä nopeasti kuin hyvällä perehdyttämällä. Pahimmillaan tuottavuus voi käännyä jopa laskuun. Tämä johtaa siihen, että perehdytysprosessia joudutaan pitkittämään ja siihen kuluu suunniteltua enemmän resursseja. Tilanne voi lopulta johtaa työntekijän irtisanomiseen tai irtisanoutumiseen. (Eklund 2018, 33.)

2.2 Pehdyttminen lainsäädännössä

Pehdyttämistä käsitellään myös Suomen lainsäädännössä. Keskeisiä lakeja ovat työsopimuslaki ja työturvallisuuslaki. Nämä lait ovat työnantajaa velvoittavia ja niiden noudattaminen on yrityksille vähimmäisvaatimus. Joillain aloilla myös työehtosopimuksissa on kirjauksia liittyen pehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslaissa työnantajan yleisvelvoite on huolehtia työntekijän työssä suoriutumisesta mukaan lukien yritystoiminnassa, työtehtävissä tai menetelmissä tapahtuvat muutostilanteet. Työntekijän yleisvelvoitteeseen kuuluu myös työntekijän kehittymisen mahdollisuuksien edistäminen. (Työsopimuslaki 55/2001, 2 luku 1 §.)

Työturvallisuuslaki määrää työnantajaa pehdyttämään työntekijän työhön ja työpaikkaan liittyviin turvallisuusasioihin. Opastusta on annettava työnteossa käytettävien tilojen ja välineiden oikeanlaiseen turvalliseen käyttöön sekä mahdollisten vaaratilanteiden ennaltaehkäisyyn. Opastusta on täydennettävä tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)

2.3 Pehdytyksen suunnittelu

Pehdytyksen laatuun ja tasapuolisuuteen voidaan kiinnittää huomiota vain, jos pehdytys on suunniteltu etukäteen. Tämän lisäksi suunnitelmallisuus on tärkeä lähtökohta pehdytysprosessin kehittämiseen. (Eklund 2018, 31.) Hyvin tehtyä pehdytysuunnitelmaa on helppo päivittää tarpeen mukaan. Se toimii myös pehdyttäjän tukena ja muistilistana. (Joki 2021, 88.) Pehdytysuunnitelman tulisi vastata kysymyksiin kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle (Eklund 2018, 76).

Pehdytyksen kokonaisuudesta vastaa aina esihenkilö, mutta pehdyttäjiä voi kuitenkin olla useita. Selkeä vastuunjako varmistaa sen, että kaikki oleelliset

asiat tulee käytyä läpi eikä päällekkäisyyksiä synny. Vastuunjaossa tulisi ottaa huomioon myös resurssien riittävyys, koska perehdyttäminen lisää perehdyttäjän ja mahdollisesti myös tiimin muiden jäsenten työkuormaa. (Eklund 2018, 76–77.)

Suunnitelmaan tulisi kirjata kaikki asiat, jotka perehdytettävän kanssa on käytävä läpi. Näin muodostuu perehdytysrunko. Tämä takaa sen, että oleelliset asiat tulee varmasti perehdytettyä. (Eklund 2018, 77.) Perehdytysrunko on kaikille yrityksen työntekijöille sama. Sen avulla perehdyttäjän on helppo suunnitella henkilökohtainen aikataulutettu perehdytysohjelma. (Hietala, Kaivanto & Pystynen 2023, luku 1.7.) Aikataulutusta ei kannata tehdä liian tarkasti, koska perehdytyksen sujuvuutta ei voida täysin ennustaa. On kuitenkin hyvä miettiä perehdytettävien asioiden järjestystä, niiden riippuvuutta toisistaan ja kuinka kauan minkäkin asian oppimiseen suurin piirtein menee aikaa. (Eklund 2018, 78.)

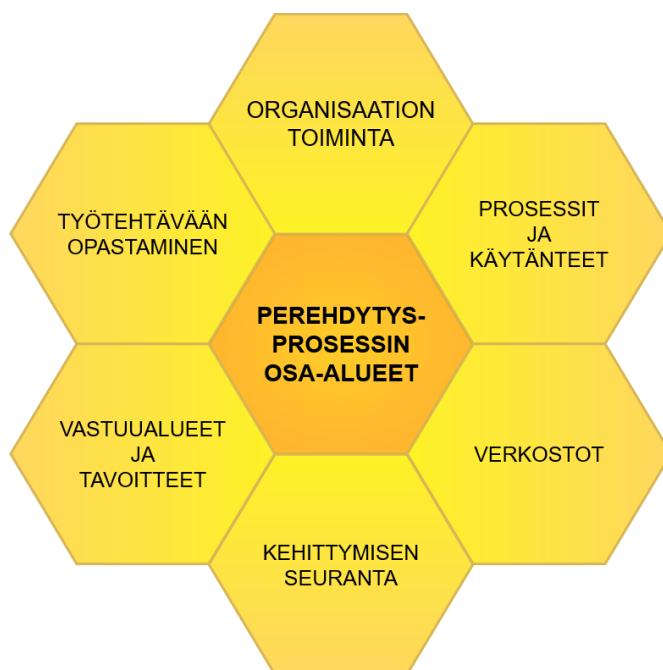
Perehdytyksen toteutustapoja on paljon. Asioita on mahdollista käydä läpi esimerkiksi keskustellen, itsenäisesti opiskellen, käytännössä tehden tai koulutusilaisuuksissa. Suunnitelmaa tehdessä tulisikin miettiä, mikä tapa sopii parhaiten millekin perehdytettävälle asialle. (Eklund 2018, 78–79.) Uutta tietoa olisi hyvä antaa pieninä määrinä, jolloin tiedon omaksuminen on helpompaa. Tällöin perehtyjällä on myös aikaa harjoitella opittuja asioita käytännössä. (Hyppänen 2013, 220.)

Perehdytyksessä on otettava huomioon perehtyjän yksilölliset ominaisuudet. Samat toimintatavat eivät toimi kaikille. Rekrytointivaiheessa voidaan saada uudesta työntekijästä jonkin verran tietoja perehdytys suunnitelman räätälöimiseen, mutta perehdytysprosessia on oltava valmis muokkaamaan myös perehdytyksen edistyessä. (Eklund 2018, 79–80.) Myös työntekijän aiempi osaaminen ja kokemus vaikuttavat perehdytykseen. Kokematon työntekijä tarvitsee perusasioista enemmän tietoa kuin työelämässä pidempään ollut. (Joki 2021, 86.)

2.4 Perehdytyksen sisältö ja seuranta

Perehdytyksen sisältö riippuu hyvin paljon organisaatiosta. Tarkkaa ja yleistä kaikille sopivaa listausta ei ole olemassa, vaan yritysten on mietittävä nämä asiat omakohtaisesti. Sisällön suunnittelussa on otettava huomioon se, mitä perehdyttämällä tavoitellaan ja mikä on uuden työntekijän tarpeellinen osaamistaso perehdytysjakson lopussa. Perehdytystä on hyvä miettiä sekä laajemmassa yritystason mittakaavassa että esimerkiksi tiimikohtaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.)

Perehdyttämisen sisältöön liittyviä listauksia löytyy kuitenkin sekä netistä että kirjallisuudesta. Esimerkiksi Työturvallisuuskeskuksen (2022) perehdyttämislista jakautuu kolmeen pääosiin: organisaatioon/yrityksen toimintaan liittyvät asiat, työsuhteeseen liittyvät asiat ja toiminta työpaikalla (Työturvallisuuskeskus 2022). Kupias ja Peltola (2009) taas jakavat perehdytettävät asiat tehtäväkohtaiseen osaamiseen, tiimi- tai työyhteisökohtaiseen osaamiseen, organisaatio-osaamiseen, toimialakohtaiseen osaamiseen, työsuhteosaamiseen ja yleisosaamiseen (Kupias & Peltola 2009, 89). Eklund (2018) esittelee teoksessaan yleisen rungon (kuvio 1), jonka avulla organisaatio voi lähteä miettimään perehdytyksen sisältöä osa-alue kerrallaan (Eklund 2018, 91–92).



Kuvio 1. Perehdytysprosessin osa-alueet (Eklund 2018, 92).

Edellisten esimerkkien materiaalista käy kuitenkin ilmi, että kyseiset listaukset ovat suuntaa-antavia ja niitä voidaan muokata tarpeen mukaan. Listauksissa käsitellään hyvin paljon samoja asioita, niitä vain jaotellaan hiukan eri tavalla. Perehdytyksen sisältöjakoja on siis hyvin monenlaisia ja niitä voidaan lähestyä usealta eri kantilta. Tärkeintä onkin miettiä, mitä uuden työntekijän tulisi osata hoitaakseen työnsä hyvin ja tehokkaasti osana organisaatiota, unohtamatta laissa määrättyjä asioita. Perehdytyksen sisällön tulisi olla perusteltavissa (Eklund 2018, 93).

Perehtymisen toteutumista tulee seurata pitkin perehdytysprosessia. Sen avulla varmistetaan missä ollaan menossa ja tulisiko perehdytyksessä mahdollisesti tehdä jotain muutoksia. Ennakkoon sovitut perehdytyskeskustelut esihenkilön tai työnantajan kanssa kannustavat parhaimmillaan molemminpuoliseen palautteen antoon, kehittymisen seurantaan sekä perehdytysprosessin toimivuuden arviointiin. (Eklund 2018, 109–110.) Perehdytyksen sisältölistaus auttaa osaltaan perehtymisen seurannassa ja sen onnistumisen arvioinnissa.

2.5 Vastuut perehdyttämisessä

2.5.1 Organisaation ja esihenkilön vastuu

Organisaation vastuulla on luoda parhaansa mukaan edellytykset uuden oppimiseen, kehittymiseen ja sitoutumiseen. Johdossa on ymmärrettävä perehdytyksen tärkeys ja sitouduttava sen kehittämiseen. On huolehdittava perehdytysuunnitelman realistisuudesta sekä siitä, että perehdytykselle on varattu riittävästi aikaa ja resursseja. Perehdytyksen tavoitteet ja odotukset on määriteltävä selkeästi. On myös pidettävä huolta siitä, että perehdyttäjille on tarjolla tukea ja koulutusta tarpeen mukaan. (Eklund 2018, 111–113, 143.) Organisaation johdon on siis omalta osaltaan mahdollistettava perehdytyksen toimivuus ja annettava esihenkilölle tuki perehdytyksen viemisestä eteenpäin oman vastuualueensa osalta.

Esihenkilön tehtävänä on johtaa perehdyttämisprosessia ja varmistaa omalta osaltaan, että siihen on varattu tarvittavat resurssit (Hyppänen 2013, 218; Kupias ym. 2014, 100). Hänen on johdettava perehdytyksessä sekä asioita että ihmisiä. Esihenkilö huolehtii perehdytyksen sujuvuudesta ja suunnitelman noudattamisesta, ottaen huomioon myös perehtyjän ja perehdyttäjän tarpeet. (Kupias & Peltola 2009, 55, 62.)

Esihenkilön vastuut laadukkaana perehdyttämisen onnistumiseksi:

- tarkoituksenmukaisen perehdytyksen varmistaminen
- läsnäolo ensimmäisenä työpäivänä (tai mahdollisimman pian työn alettua)
- varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä
- perehdytyksen tavoitteista sopiminen
- kehittymisen seuranta ja palautteen antaminen
- koeaika-/perehdytyskeskusteluiden pitäminen
- työyhteisön osallistumisesta huolehtiminen
- turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista huolehtiminen
- perehdyttäjien tukeminen (Kupias & Peltola 2009, 62).

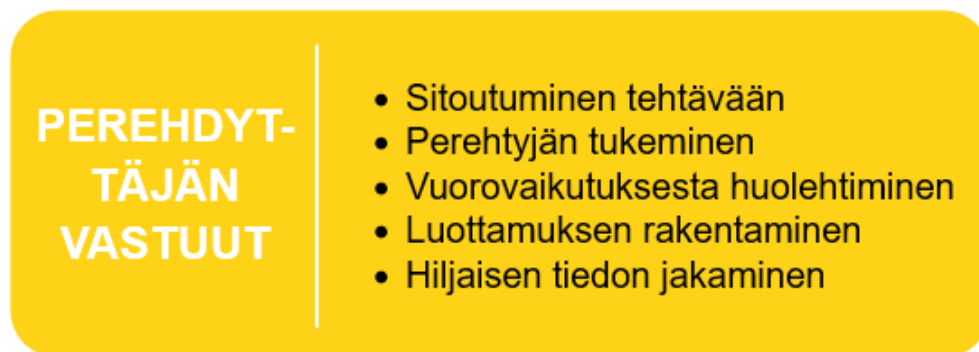
Esihenkilön ja uuden työntekijän yhteistyö jatkuu perehdyttämisen jälkeenkin, joten on oleellista rakentaa hyvä keskinäinen vuorovaikutussuhde perehdytyksen aikana. Palautteen antaminen, luottamuksen kasvattaminen, kuunteleminen ja läsnäolo ovat tärkeitä hyvän esihenkilö-alaisuuden luomiseksi ja ylläpitämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 63.)

2.5.2 Perehdyttäjän vastuu

Perehdytyksen varsinainen toteuttaminen on usein delegoitu yhdelle tai useammalle työyhteisön jäsenelle. Siihen osallistuvat yleensä ne työntekijät, joiden kanssa uusi henkilö tulee tekemään töitä. (Kauhanen 2012, luku 10.) Mikäli

perehdyttäjiä on useampia, on hyvä sopia etukäteen kenen vastuulle mikäkin osa-alue kuuluu (Eklund 2018, 77).

Käytännön perehdyttämisen lisäksi perehdyttäjän on otettava vastuu omasta käytöksestään sekä huomioitava perehtyjän tarpeet (kuvio 2). Perehdyttäjän asenne tehtäväänsä näkyy helposti ulospäin ja vaikuttaa näin ollen myös oppimisilmapiiriin. (Eklund 2018, 142.) Negatiivinen asenne voi heikentää perehtyjän motivaatiota, vaikka hänellä olisikin halu oppia (Kupias & Peltola 2009, 131). Sitoutunut perehdyttäjä ymmärtää perehdyttämisen merkityksen ja haluaa uuden työntekijän tuntevan olonsa tervetulleeksi. Perehdyttäjän on ymmärrettävä se, että tehokas perehdytys on pidemmän päälle kannattavampaa kuin sen välttely ja omiin työtehtäviin keskittyminen. Mitä nopeammin uusi työntekijä kehittyy, sen nopeammin hänestä tulee organisaation tuottava jäsen. (Eklund 2018, 142, 144.) Voisikin sanoa, että perehdyttäjän tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdytystehtävästä perehdytyksen edistyessä (Kupias & Peltola 2009, 139).



Kuvio 2. Perehdyttäjän vastuut laadukkaaseen perehdyttämiseen onnistumiseksi (Eklund 2018, 142–153).

Uusi työ tuo aina jonkinlaisia muutoksia työntekijän elämään ja siihen sisältyy paljon erilaisia tunteita. Innostuksen ja ilon lisäksi mukana voi olla myös epävarmuutta ja pelkoa. Perehdyttäjän onkin huomioitava se, että stressinsietokyky on jokaisella erilainen. Uudelle työntekijälle on annettava haasteita, mutta on myös muistettava antaa aikaa tiedon prosessointiin ja palautumiseen. Perehdytettävän tarpeiden huomioidulla on positiivinen vaikutus siihen, miten sitoutunut hän on organisaatioon. (Eklund 2018, 145–147.)

Vuorovaikutukseen tulisi kiinnittää huomiota alusta asti, koska sen oppiminen myöhemmin voi olla hankalaa (Kupias & Peltola 2009, 136). Vuorovaikutuksen toimivuus on tärkeää sekä perehdytyksen että koko työsuhteen ja työyhteisön kannalta. Perehdytyksen kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä on tilanteessa oikeasti läsnä. Hän varmistaa sen, että perehdytystilanteessa molemmat osapuolet ovat käsittäneet läpikäytävän asian ainakin lähes samalla tavalla. Tämä onnistuu ainoastaan toimivalla vuorovaikutteisella keskustelulla, jossa kuunteleminen, kysymysten esittäminen ja palautteen antaminen ovat pääosassa. (Eklund 2018, 147–150.) Kehittävä palaute on osattava antaa rakentavasti eikä hyvää palautetta voi antaa liikaa. Aivan uutta asiaa opetellessa palautteen anto on erityisen tärkeää, koska perehtyjä ei välttämättä osaa itse arvioida oppimisen tasoaan. (Kupias & Peltola 2009, 70, 136–137.) Hyvä vuorovaikutus edistää oppimista ja luottamusta sekä vähentää väärinkäsityksiä, konflikteja ja turhautumista (Eklund 2018, 148–150).

Luottamuksen vahvistumiseen vaikuttavat hyvin monet asiat toimivan vuorovaikutuksen lisäksi. Käytöksen, tekojen ja sanojen on tuettava toisiaan ja sovituista asioista on pidettävä kiinni. Perehdyttäjän on otettava vastuu perehtymisestä, selvitettävä mahdolliset ongelmat ja oltava avoin vuorovaikutukselle. (Eklund 151–154.)

Jokaiselle työntekijälle kertyy kokemuksen myötä sanoittamatonta tietoa, jota hän ei välttämättä tiedosta edes itse. Tätä kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Se voi liittyä esimerkiksi toimintatapoihin, käytänteisiin tai kirjoittamattomiin sääntöihin. Hiljainen tieto on tärkeää työssä suoriutumisen kannalta, koska se nopeuttaa työn oppimista ja vähentää mahdollisia virheitä. Tämän takia sitä olisi tärkeää jakaa uudelle työntekijälle mahdollisimman pian. Perehdyttäjän onkin oltava valmis jakamaan omaa tietoaan avoimesti ja muistettava, että siitä on hyötyä sekä hänelle että koko organisaatiolle. (Eklund 154–156.)

2.5.3 Perehtyjän vastuu

Vaikka työnantajalla onkin vastuu perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja perehdytyksen resurssien varmistamisesta, pelkästään työnantajan sitoutuminen ei ole taee onnistuneelle perehdytykselle. Myös perehtyjällä on oma vastuunsa perehdytysprosessin onnistumisesta. Perehtyjän vastuu kohdistuu työnantajaa, työyhteisöä ja häntä itseään kohtaan (kuvio 3). Näitä vastuita olisi hyvä tuoda esille perehdytyksen aikana. Esimerkiksi työyhteisön pelisäännöt ja toimintatavat tulisi opastaa uudelle työntekijälle, että hän osaa toimia niiden mukaan. (Eklund 2018, 161–166.) Mitä pidemmälle perehdytysprosessi etenee, sitä enemmän vastuu siirtyy perehtyjälle itselleen (Kupias & Peltola 2009, 107).



Kuvio 3. Perehtyjän vastuut laadukkaan perehdyttämisen onnistumiseksi (Eklund 2018, 162–163).

Työnantajalla on työsopimuslain mukainen direktio- eli työnjohto-oikeus. Hänellä on siis oikeus määrätä työsopimuslain puitteissa mitä työntekijä tekee sekä miten, milloin ja missä työtä tehdään. Työntekijän on noudatettava näitä määräyksiä. Hänen on myös tehtävä työnsä huolellisesti. Perehdytyksen kannalta katsottuna työnantajalla on oikeus määrätä esimerkiksi opettavat työtehtävät ja minkälaisia työtapoja on noudatettava. (Eklund 2018, 163–164.)

Työyhteisö on oleellinen osa organisaatiota. Hyviä työyhteisötaitoja ovat muun muassa osaamisen jakaminen, avun pyytäminen sekä vastuun ottaminen yhteisestä tekemisestä ja tavoitteiden saavuttamisesta (Moilanen 2023). Perehtyjän on omalta osaltaan huolehdittava vuorovaikutuksen toimivuudesta sekä edistää hyvää työilmapiiriä ja työrauhaa. Hänen on toimittava yhteisten pelisääntöjen mukaan ja osoitettava arvostusta muita työyhteisön jäseniä kohtaan. (Eklund 2018, 164.)

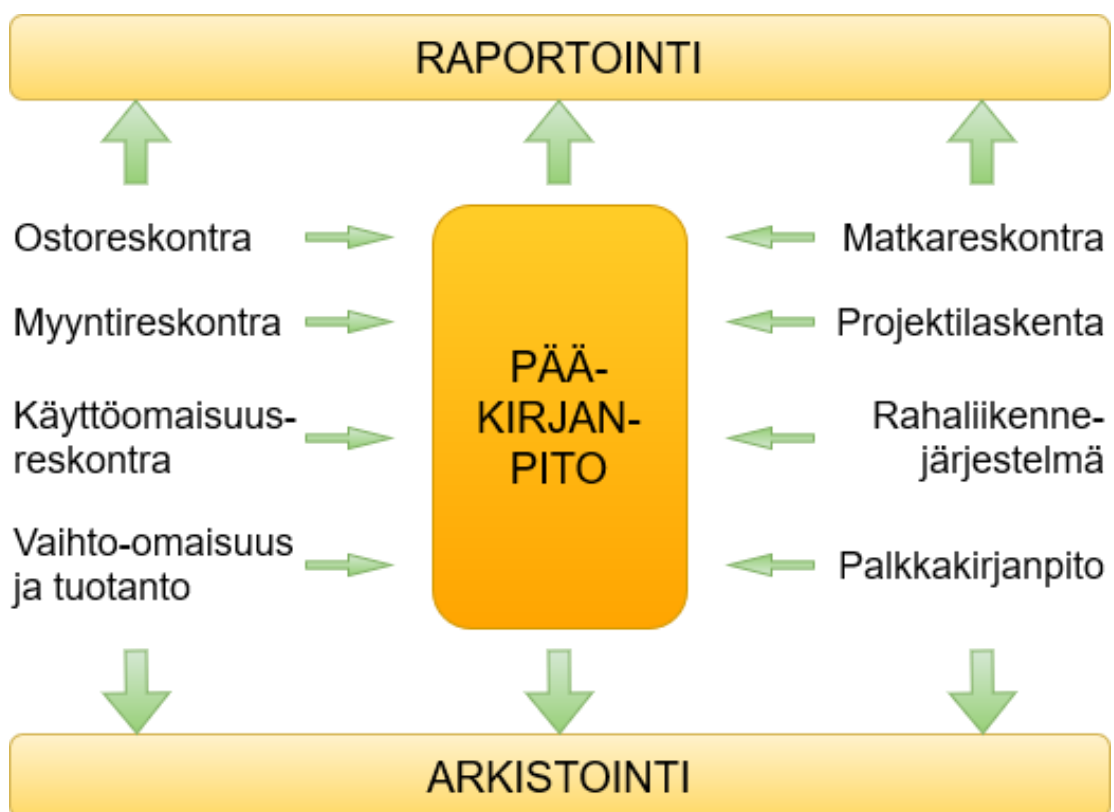
Perehtyjä on vastuussa itsensä kehittämisestä ja omasta oppimisesta. Hänen on aktiivisesti prosessoitava ja pyrittävä ymmärtämään vastaanottamaansa tietoa (Kupias & Peltola 2009, 59, 116). Perehtyjän on pidettävä yllä ammattitaitoaan sekä työelämätaitojaan. Oma-aloitteisuus ja omien ajatusten esille tuominen auttavat sujuvoittamaan perehdytystä, minkä takia perehtyjän on avoimesti ilmaistava, mitä hän jo osaa ja missä hän kaipaa vielä opastamista. Monet asiat voivat tuntua organisaatiossa pidempään työskennelleille itsestäänselvyyksiltä, mutta uudelle työntekijälle ne eivät välttämättä ole tuttuja. Itsensä johtamisen taidot ovat tärkeitä, koska ne auttavat selviytymään stressaavista tilanteista ja edesauttavat hyvinvointia ja työssä kehittymistä. (Eklund 2018, 164–165, 167.)

3 Myyntilaskutus osana taloushallintoa

3.1 Taloushallinnon määritelmä

Taloushallinnolla tarkoitetaan kokonaisuutta organisaation taloudellisten tapahtumien seuraamiseksi (Lahti & Salminen 2014, 16). Se jaetaan ulkoiseen sekä sisäiseen laskentatoimeen, jotka tuottavat tietoa organisaation eri sidosryhmille. Ulkoisen eli yleisen laskentatoimen sidosryhmiin kuuluvat muun muassa sijoittajat, viranomaiset ja asiakkaat. Sisäisessä, eli johdon laskentatoimessa, tietoa tuotetaan organisaation johdolle päätöksenteon tueksi. (Järvenpää, Länsiluoto, Partanen & Pellinen 2017, luku 1.2; Lahti & Salminen 2014, 16.)

Taloushallinnon voi jakaa osaprosesseihin. Näitä ovat ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, pääkirjanpito ja raportointi. Näiden lisäksi esimerkiksi palkka- ja materiaalihallinto tuottavat omalta osaltaan dataa taloushallintoon. Pääkirjanpito yhdistää osaprosessit ja toimii raportoinnin lähteenä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.1.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 4) on kuvattu taloushallinnon prosessien linkittyminen toisiinsa. Luvussa 3.3 kerrotaan tarkemmin myyntilaskutuksen ja -reskontran toiminnoista, sekä niiden liittymisestä taloushallinnon prosesseihin.



Kuvio 4. Taloushallinnon prosessit (Mukailtu: Lahti & Salminen 2014, 19).

Taloushallinnon tehtäväkenttä on hyvin laaja ja taloushallinnon henkilöstön rooli yrityksissä vaihtelee paljon. Pienissä yrityksissä taloushallinnon tehtävistä voidaan tehdä vain välttämättömät, kuten esimerkiksi kirjanpito ja palkanlaskenta, ja tehtäviä voi olla hoitamassa yksi henkilö. Suuremmissa yrityksissä taloutta seurataan laajemmin ja välttämättömien tehtävien lisäksi tehtäväkuva voi keskittyä esimerkiksi kustannuslaskentaan tai riskien hallintaan, mikä lisää taloushallinnon henkilöstön määrää. (Järvenpää ym. 2017, luku 1.4.)

3.2 Älykäs taloushallinto ja taloushallinnon järjestelmät

Nykyaikainen taloushallinto on siirtymässä entistä enemmän niin sanottuun älykkääseen taloushallintoon. Teknologian kehitys on nopeaa ja digitaalisuuden määrä kasvaa. Digitalisoitumista edistävät esimerkiksi sähköisen laskutuksen yleistyminen globaalisti, pilvipalveluiden kehittyminen sekä mobiilikäytön, ohjelmistorobotiikan ja koneoppimisen yleistyminen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 3.1.)

Sähköisessä taloushallinnossa erilaisiin tehtäviin on voitu lisätä automaatioita. Sitä hyödynnetään laajasti erityisesti rutiininomaisissa tehtävissä, mikä vapauttaa ihmiset keskittymään esimerkiksi virheiden käsittelyyn ja toiminnan kehittämiseen. (Eklund & Hakonen 2018, 8; Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2.2.) Älykkäässä taloushallinnossa automaatiota hyödynnetään myös esimerkiksi poikkeuksien käsittelyyn sekä analyysien ja ennusteiden luontiin. Taloushallinnon tiimit koostuvatkin entistä enemmän organisaation omista työntekijöistä, kumppaneista ja palveluntarjoajista sekä roboteista, digitaalisista assistenteista ja tekoälystä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2.2.)

Älykkään taloushallinnon etuja ovat muun muassa tehokkuus ja nopeus, ja näin ollen se vähentää resurssien tarvetta. Taloushallinto on ajasta ja paikasta riippumatonta, mikä osaltaan tehostaa toimintaa ja lisää joustavuutta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2.3; Tilipalvelu Rantalainen Oy 2023.) Toiminnan laatu ja läpinäkyvyys paranee, kun taas virheiden määrä laskee inhimillisten tallennus- ja laskuvirheiden vähentyessä. Automaation hoitaessa rutiininomaiset tehtävät, paranee myös taloushallinnon työtehtävien mielekkyys. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2.3.) Nopea kehitys on helpottanut osaltaan myös viranomaisraportointia ja suuren osan siitä voi nykyään hoitaa sähköisistä järjestelmistä (Eklund & Hakonen 2018, 8; Kalliovaara & Lyytikäinen 2021; Tomperi 2023, luku 9).

Kaikilla yrityksillä on käytössä jonkinlainen taloushallintojärjestelmä. Yrityksen koosta ja tarpeesta riippuen se voi olla joko taloushallinnon erillisjärjestelmä tai

kokonaisvaltainen integroitu toiminnanohjausjärjestelmä (ERP), joka sisältää myös taloushallinnon toiminnot. Tarvittavat prosessit voivat vaihdella paljonkin toimialojen ja yritysten välillä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 3.2.)

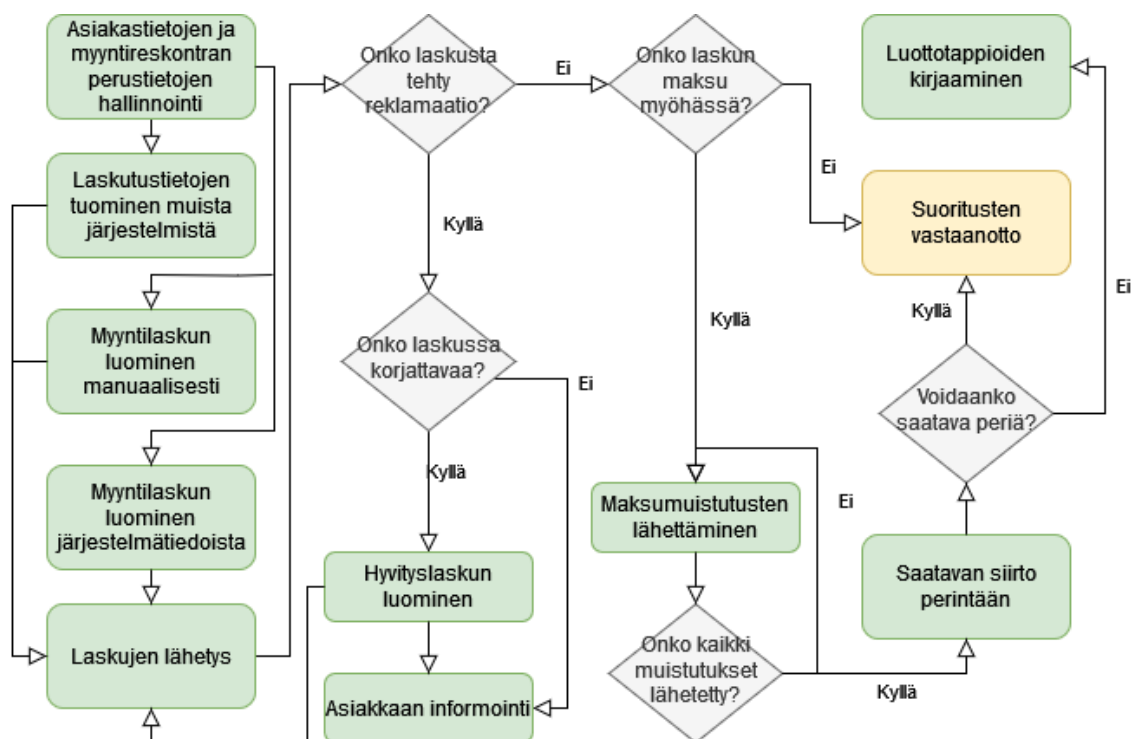
Suurimmalle osalle pienistä yrityksistä riittää standardoitu perusosiot sisältävä ohjelmisto, joka on yleensä käytössä tilitoimiston kautta. Tarpeellisia toimintoja ovat pääosin laskutustoiminto sekä mahdollisesti myyntireskontratoiminto. Tarvittavat järjestelmästä saatavat raportit ovat lakisääteiset tulos- ja taseraportit sekä pää- ja päiväkirjat. Keskisuuret yritykset tarvitsevat pienyritystä enemmän toiminnallisuuksia ja niille soveltuu kevyemmät ERP-järjestelmät. Digitalisointi ja automatisointi otetaan yleensä avuksi rutiininomaisten prosessien tehostamiseen. Keskisuuret yritykset tarvitsevat lakisääteisen kirjanpidon lisäksi laajempaa johdon raportointia ja sisäistä laskentaa. Suuret yritykset tarvitsevat yleensä joko ERP-ohjelmiston tai operatiivisen pääjärjestelmän, joka integroidaan erilaisten osasovellusten kanssa. Sovelluksilta vaaditaan enemmän joustavuutta ja mukautettavuutta. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 3.2.)

3.3 Myyntilaskutus ja -reskontra

Laskutus kuuluu yrityksen kriittisiin toimintoihin, sillä se vaikuttaa yrityksen maksuvalmiuteen. Mikäli laskutus syystä tai toisesta viivästyy, voi se pahimmillaan vaarantaa yrityksen toiminnan. Laskutus on myös asiakkaalle näkyvä osa yrityksen toimintaa. Se on osa yrityksen asiakaspalvelua ja vaikuttaa näin ollen yrityskuvaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.1; Lahti & Salminen 2014, 78.) Suurissa yrityksissä laskutus ja reskontra hoidetaan taloushallinto-osastolla. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yrittäjä hoitaa ne usein joko itse tai on ulkoistanut niiden hoitamisen tilitoimistolle. Laskutusta ja reskontraa voi hoitaa joko sama henkilö tai ne voivat olla eri henkilöille eriytettyjä toimintoja. (Hakonen, Eklund & Roos 2017, 122–123.)

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy maksusuorituksen kirjaamiseen sekä sen näkymiseen pääkirjanpidossa. Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa kahteen päävaiheeseen: laskutukseen ja

myyntireskontraan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.1.) Laskutus sisältää laskun laatimisen ja lähetyksen. Myyntireskontraan sisältyy saamisten seuranta, suoritusten kuittaukset sekä perintätoimenpiteet. (Hakonen & Eklund 2018, 56, 86; Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.1.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) on kuvattu laskutus- ja perintäprosessi.

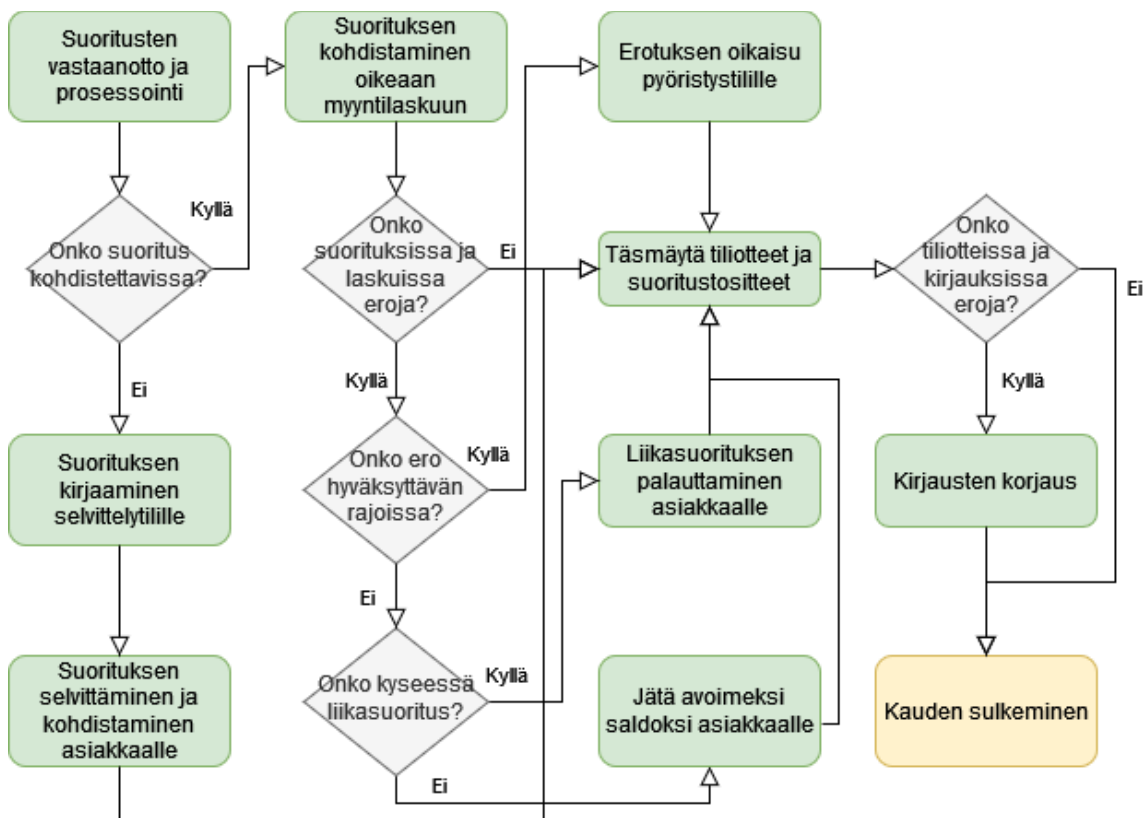


Kuvio 5. Laskutus- ja perintäprosessi (Mukaiitu: Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.1).

Pääsääntöisesti laskut luodaan joko esijärjestelmistä tai laskutusdata siirretään esijärjestelmistä pääjärjestelmään, joka luo laskut (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.2–5.4.3). Syntynyt laskuaineisto siirretään verkkolaskuoperaattorille, joka välittää laskun vastaanottajalle joko sähköisessä tai paperisessa muodossa (Tomperi 2023, luku 9; Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.2–5.4.3). Manuaalilaskutusta joudutaan monissa yrityksissä kuitenkin tekemään vielä jossain määrin (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.2–5.4.3).

Myyntireskontra pitää yllä tietoa myyntilaskuista ja niiden tilasta. Kuviossa 6 on kuvattu myyntireskontran suoritusten käsittelyprosessi. Suoritusten kohdistuminen on sähköisessä taloushallinnossa pääosin automatisoitua, mikäli laskun

viitetiedot ovat oikein. Jos suoritus poikkeaa esimerkiksi virheellisen viitenumeron tai summan takia, suoritus kohdistetaan oikealle laskulle muiden maksutietojen perusteella. Myös virheellisten maksutietojen kohdalla automatisointi on mahdollista, mutta usein hankalaa. Verkkolaskutus vähentää näiden virheiden syntymistä, koska laskun tiedot ovat valmiina järjestelmässä ja maksajan täytyy vain hyväksyä maksu. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.4.)



Kuvio 6. Maksusuoritusten käsittelyprosessi myyntireskontrassa (Mukaiitu: Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.1).

Jos laskulle ei ole saatu suoritusta ajallaan, ryhdytään perintätoimenpiteisiin. Perintäprosessissa tulee ottaa huomioon laki saatavien perinnästä. Prosessin ensimmäisessä vaiheessa lähetetään yleensä maksukehotus asiakkaalle, kun eräpäivästä on kulunut muutama päivä. Jos maksua ei tämänkään jälkeen kuulu, voidaan lähettää toinen kehotusviesti. Perintävaiheeseen siirrytään, jos laskulle ei saada suoritusta muistutuksista huolimatta. Perintäprosessin eri vaiheet on mahdollista automatisoida, jolloin järjestelmä lähettää maksukehotukset ennalta määritettyjen sääntöjen mukaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.5.) Usein perinnässä hyödynnetään siihen erikoistuneita yrityksiä (Eklund &

Hakonen 2018, 92; Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.5). Tällöin perintäaineisto siirretään myyntireskontrasta perintätoimiston järjestelmään (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 5.4.5).

Joskus myyntisaamiselle ei saada suoritusta perintätoimenpiteistä huolimatta. Syynä voi olla esimerkiksi laskunsaajan konkurssi tai maksukyvyttömyys. Kun on todennäköistä, että laskulle ei saada suoritusta, se kirjataan luottotappioksi eli pois myyntisaamisista. (Eklund & Hakonen 2018, 93.)

4 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät ja toteutus

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, ja tuotoksena syntyy opas perehdytyksen tueksi. Kostamon, Airaksisen ja Vilkan (2022, luku 1.1) mukaan toiminnallinen opinnäytetyö on kehittämistyötä, jossa tutkimukselliset menetelmät tukevat tätä kehittämisprosessia. Sen tavoitteena on kehittää ammatillinen tuotos helpottamaan kohderyhmän tai toimeksiantajan arkea. Tuotos voi olla esimerkiksi opas, esite tai tapahtuma. Tuotoksen tueksi kirjoitetaan perusteltu raportti, jossa kuvataan työn lähtökohtia, valintoja ja ratkaisuja. Tarkoituksena on opinnäytetyön tekijän ammatillisen osaamisen osoittaminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät teoria- ja asiantuntijatieto sekä kokemukseen, olemassa oleviin käytäntöihin ja toimintatapoihin perustuva tieto. (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, luku 1.1–1.2.)

Kehittämistyössä voidaan käyttää sekä määrällisiä että laadullisia tiedonkeruuta ja analysointimenetelmiä. Määrälliset menetelmät soveltuvat hyvin työhön, jossa selvitetään jonkin teorian paikkansa pitävyyttä. Tämän lisäksi määrällisessä työssä työn tekijä on selvästi erillään työn kohteesta. Laadullisia menetelmiä käytetään silloin, kun tietystä aiheesta halutaan lisää tietoa. Tarkoituksena on ymmärtää sitä paremmin ja kokonaisvaltaisemmin. Laadullisen työn tekijä on usein lähellä työn kohdetta ja tekee siitä omia perusteltuja tulkintojaan.

(Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 104.) Laadullisia aineistonhankintamenetelmiä ovat muun muassa erilaiset haastattelut, havainnointi ja dokumenteista kerätty tieto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83).

Tässä opinnäytetyössä käytetään aineistonkeruussa laadullisia menetelmiä, tarkemmin eriteltynä havainnointia ja haastattelua. Tarkoituksena on luoda tarkoituksenmukainen opas tarkkaan rajatulle kohderyhmälle. Parhaan tuloksen työlle saa vuorovaikutteisella kanssakäymisellä tiimin jäsenten kanssa, koska työn tuotoksen on tarkoitus tulla heidän käyttöönsä. Haastatteluun ja havainnointiin tiedonkeruumenetelminä tutustutaan tarkemmin seuraavissa luvuissa 4.2 ja 4.3.

4.2 Teemahaastattelu

Haastattelut ovat laadullisessa työssä käytetyimpiä metodeja. Haastattelun tavoitteena on kerätä aineistoa, joka auttaa tekemään päätelmiä tutkittavasta aiheesta. (Puusa 2020a.) Menetelmän etuna on se, että haastatteluun voidaan valita henkilöitä, joilla on kokemusta tai tietoa kyseisestä aiheesta. Haastattelussa voidaan myös pyytää tarkennusta, jos jokin asia jää epäselväksi. (Pitkäranta 2014, 91; Puusa 2020a; Vilka 2021, luku 5.)

Haastattelumuotoja ovat esimerkiksi lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa kysymykset ja niiden esittämisjärjestys päätetään etukäteen. Se soveltuu parhaiten hyvin rajatun asian tiedon keräämiseen, kuten esimerkiksi tietyn palvelun saatavuuteen. Teemahaastattelussa on ennalta päätetty lähtökohta ja teemat, mutta se on kuitenkin suhteellisen vapaamuotoinen. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole väliä. Avoin haastattelu on vuorovaikutteista keskustelua, jossa haastattelua ei rakenneta kysymysten tai teemojen ympärille, vaan se etenee haastateltavan ehdoilla. (Vilka 2021, luku 5.) Haastattelun sisältö liittyy kuitenkin tiettyyn tarkoituksenmukaiseen aihepiiriin (Puusa 2020a).

Haastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna (Vilka 2021, luku 5). Ryhmähaastattelussa on paikalla useampi haastateltava yhtä

aikaa. Sitä kannattaa hyödyntää, kun kiinnostuksen kohteena on ryhmän yhteinen kanta tutkittavaan asiaan. Haastattelijan tehtävänä on pitää keskustelu valittujen teemojen rajoissa, mutta muuten haastateltavat voivat keskustella hyvin vapaasti. (Puusa 2020a.)

Tämän työn kannalta soveltuvimmaksi haastattelumuodoksi valittiin teemahaastattelu. Vapaamuotoisempi haastattelu voi tuoda paremmin esiin ideoita ja toiveita oppaan sisältöön – mahdollisesti jopa jotain, mitä ei ole ennakkoon osattu edes ottaa huomioon. Haastattelu on tarkoitus toteuttaa sekä tiimin esihenkilölle että työntekijöille. Molempien osapuolien näkökulmat oppaan sisältöön ovat tärkeitä - esihenkilö on päävastuussa perehdyttämisestä, mutta myös työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen oman työtehtävänsä tiimoilta. Lisäksi oppaan tarkoituksena on toimia myös nykyisten työntekijöiden tukimateriaalina sekä muistina tukena heidän omissa tehtävissään.

Esihenkilön haastattelu tapahtuu yksilöhaastatteluna ja työntekijöiden ryhmähaastatteluna. Erilaisten tarpeiden lisäksi esihenkilön osallistuminen ryhmähaastatteluun voisi vaikuttaa haastattelun laatuun heikentäväksi, koska pomon seurassa ei välttämättä olla yhtä avoimia kuin kollegoiden kesken. Ryhmähaastattelun etuna on se, että haastateltavat pääsevät ”heittelemään ajatuksia” ilmoille keskenään, mikä voi tuoda aivan uusia näkökulmia oppaan sisältöön. Tiimin jäsenet ovat työskennelleet yhdessä jo pidemmän aikaa, jolloin tuttujen ihmisten kanssa keskustelu ja ajatusten vaihto voi olla helpompaa ja avoimempaa.

4.3 Havainnointi

Havainnointi on haastattelun tavoin aineistonhankinnan perusmenetelmiä. Se on systemaattista tietojen keruuta tarkkailemalla tutkittavaa asiaa. Havainnoinnin etuna on mahdollisuus seurata todellisia tilanteita oikeissa yhteyksissään. Sen avulla voi esimerkiksi selvittää haastattelussa tai dokumentoinnissa mainitun asian toteutumista käytännössä. (Paalumäki & Vähämäki 2020.)

Havainnoija voi olla osallinen, osallistuva tai täysin ulkopuolinen havainnoija. Osallinen havainnoija on jollain tavalla sidoksissa havainnoimaansa asiaan, esimerkiksi työntekijänä organisaatiossa. Osallistuva ja ulkopuolinen havainnoija ovat selkeästi ulkopuolisia, vaikkakin osallistuva havainnoija vaikuttaa jossain määrin havainnoimansa asian kulkuun. Havainnoijan rooli voi myös vaihdella aineistonkeruuprosessin aikana. (Paalumäki & Vähämäki 2020.)

Havainnoijan on oleellista miettiä ainakin tutkimusongelma ja -kysymykset havainnointia suunnitellessaan. Tämä auttaa määrittämään mitä, miten ja missä havainnoidaan. Havaintoja voidaan kerätä esimerkiksi kuulovaraisesti, näkemällä ja haistamalla. Kohteena voi olla muun muassa ihmisryhmä, dokumentit tai toimintaympäristö. (Vilkkä 2018.) Työelämässä hyviä kirjallisia havainnointikohteita ovat muun muassa organisaation esittelymateriaalit, vuosikertomukset sekä strategia ja arvot (Vilkkä 2021, luku 5).

Tässä opinnäytetyössä havainnointia käytetään toisena aineistonkeruumenetelmänä. Kyseessä on osallinen havainnointi, koska olen Yritys X:ssä kesätöissä kesäkuun alusta syyskuun loppuun myyntilaskutuksen tiimissä. Havainnoinnin kautta saa tärkeää tietoa kyseisen tiimin töistä ja perehdytyksestä todellisissa olosuhteissa. Tarkoituksena on kerätä havaintoja siitä, mitä työtehtävien ja työsuhteen kannalta oleellista tietoa kyseisen tiimin työtehtävissä tarvitaan.

4.4 Sisällönanalyysi

Laadullisessa työssä aineistoa kerätään yleensä useassa vaiheessa ja eri menetelmin. Tämä tarkoittaa sitä, että myös analyysiä tehdään koko prosessin ajan. Aineiston keruun ja analysoinnin vaihtelu lisäävät joustavuutta ja mahdollistavat muutosten tekemisen jo keruuvaiheessa. Aineiston analysoinnin seurauksena voidaan esimerkiksi huomata, että jostain työn kannalta olennaisesta asiasta tarvitaan lisätietoa, jolloin voidaan vaikkapa haastatella uutta tarkoituksenmukaista henkilöä asian tiimoilta. (Puusa 2020b.)

Sisällönanalyysia voidaan käyttää lähestulkoon kaikkeen kirjalliseen muotoon saatettuun materiaaliin, esimerkiksi kirjoihin, haastatteluihin ja raportteihin. Sen tarkoituksena on järjestää kerätty aineisto tiiviiseen muotoon johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Ennen analyysia päätetään mitä aineistosta etsitään. Tämän jälkeen kerätty aineisto pilkotaan osiin ja tiivistetään, jättäen kaikki epäolennainen pois. Seuraavaksi jäljelle jäänyt tiivistetty aineisto kootaan ja ryhmitellään uudelleen johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. (Vilka 2021, luku 6.) Analysoinnin tuloksena syntyy aineisto, jota pyritään tulkitsemaan ja tekemään siitä johtopäätöksiä (Puusa 2020b). Tähän opinnäytetyöhön kerätty aineisto analysoidaan käyttäen sisällönanalyysia.

4.5 Toteutus

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi keväällä 2023. Kesäkuussa aloin perehtyä tarkemmin kirjallisuuteen sekä sähköiseen materiaaliin liittyen perehtymiseen, taloushallintoon ja myyntilaskutukseen. Varsinainen teoriaosuuden kirjoittaminen alkoi elokuussa ja jatkui koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Havainnointi ajoittui kesäkuun alusta syyskuun loppuun asti eli ajan, jonka työskentelin Yritys X:n myyntilaskutuksen tiimissä kesätyöntekijänä. Havainnointi tapahtui työn ohessa erilaisissa perehdytystilanteissa, palaverissa ja koulutuksissa sekä normaaleissa työtehtävissä. Kävin läpi myös muistiinpanoni työharjoitteluni ajalta, jonka olin suorittanut samassa tiimissä joulukuusta toukokuuhun. Yrityksen intranet, julkiset nettisivut, yrityksen ja tiimin yhteydenpitokanavat (Teams, sähköposti) ja työohjeet olivat myös olennaisia materiaaleja kerätessä tietoa tarpeellisesta sisällöstä oppaaseen.

Oppaan rungon suunnittelun aloitin heinäkuun lopussa teorian ja keräämieni havaintojen pohjalta. Hyödynsin myös opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa käymiäni keskusteluja esihenkilön kanssa, joissa tuli jo jonkin verran esille toiveita oppaan sisällöstä. Sain esihenkilöltä hyödynnettäväksi myös toisella tiimillä käytössä olleen lyhyehkön perehdytysmateriaalin kyseiseen tiimiin (PowerPoint-

tiedosto). Näiden pohjalta oppaan runkoa sai edistettyä, mutta oli selvää, että aineistoa olisi kerättävä lisää.

Heinä-elokuun vaihteessa aloin suunnitella haastattelujen toteutusta ja aihealueita. Haastattelun teemojen luomiseen käytin tukena lukemaani teoriaa, havainnoinnilla kerättyjä tietoja sekä jo hahmottelemaani oppaan runkoa. Haastattelujen teemat ja asiasanat löytyvät opinnäytetyön lopusta liitteenä 1.

Haastattelut toteutettiin neljässä osassa. Alun perin tarkoituksena oli haastatella kaikki tiimin jäsenet kerralla pois lukien esihenkilö. Opinnäytetyön prosessin edetessä tulin kuitenkin siihen tulokseen, että olisi selkeämpää haastatella tiimin jäsenet työtehtävien mukaan. Toinen vaikuttava asia oli se, että ajattelin hiukan pienemmässä ryhmässä kaikkien saavan paremmin oman äänensä kuuluviin. Jaoin siis tiimin jäsenet kahteen eri haastatteluryhmään – reskontran hoitajat ja laskutuksen hoitajat. Esihenkilön haastattelin alkuperäisen suunnitelman mukaan erikseen. Ennalta suunniteltujen haastateltavien lisäksi haastattelin myös tiimiin tullutta uutta harjoittelijaa. Oppaan tulee palvella sekä perehdyttäjää että perehdytettävää, joten harjoittelijan kokemus perehdytyksen vastaanottavana osapuolena oli myös tärkeä ja erittäin hyvä lisä aineistoon.

Esihenkilön haastattelin elokuussa ja muut haastateltavat syyskuun alussa. Esihenkilön haastattelu tapahtui kasvotusten ja sen tallensin puhelimen tallennusohjelmalla. Muut haastattelut tapahtuivat Teams-sovelluksen välityksellä, koska suurin osa työntekijöistä työskentelee joko etänä tai toisella paikkakunnalla. Kaikki haastattelut tallennettiin osallistujien luvalla ja ne litteroitiin joko samana iltana tai seuraavana päivänä, jolloin haastattelu oli vielä tuoreena mielessä. Luin haastattelut useampaan otteeseen ja korostin haastattelussa esille tulleet asiasanat/aiheet, jotka liittyivät haastateltavien työtehtävien hoitamiseen sekä heidän toiveisiinsa oppaan sisällöstä. Haastattelujen avulla saatujen tietojen perusteella oppaan sisältö muokattiin vastaamaan tiimin tarpeita. Haastattelut auttoivat kohdistamaan havainnointia myös haastatteluissa esiin tulleisiin uusiin asioihin

Kirjallisuuden, havainnoinnin ja haastattelujen avulla kerätyn aineiston perusteella koostettiin opas perehdytyksen tueksi. Tarpeen mukaan kysyin myös tarkentavia kysymyksiä tiimin jäseniltä Teamsin tai sähköpostin välityksellä. Näiden lisäksi tukimateriaalina toimi Yritys X:n perehdytysuunnitelma sekä toiselta tiimiltä saatu lyhyt kyseisen tiimin perusesittely uudelle työntekijälle. Oppaan sisällöstä kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa 5 Opinnäytetyön tulokset ja tuotos.

5 Opinnäytetyön tulokset ja tuotos

5.1 Haastatteluissa esiin nousseita asioita

Esihenkilön haastattelussa nousi esille pääasiassa Yritys X:ään ja tiimin käytäntöihin ja toimintatapoihin liittyvät asiat. Vaikka näitä asioita käydäänkin läpi perehdytyksen aikana, tai ne tulevat muuten tiimin kanssa työskennellessä tutuiksi, olisi näistä hänen mielestään hyvä olla jonkinlaista materiaalia heti työn alussa esimerkiksi omatoimiseen tutustumiseen. HR-asioita kysytään usein, vaikka useimmiten näistä asioista on kerrottu melko hyvin yrityksen intranetissä. Näiden lisäksi esihenkilön toiveita oppaaseen olivat tiimin perusesittely (kuka tekee, mitä tekee, tiimin käytännöt), asiakkuudet sekä käytettävät järjestelmät ja verkkokansiot.

Tiimin jäsenten haastatteluissa tuli laajasti esiin työtehtävissä käytettäviä järjestelmiä, sivustoja ynnä muita olennaisia asioita asiakkaittain. Tiimin työtehtävien ohjeistuksia on koottu OneNoteen ja sinne on tarkoitus päivittää lisää ohjeita pikku hiljaa. Toiveita oppaan sisällöstä kysyttäessä tuli useammalta työntekijältä toive, että opas sisältäisi linkit kaikkeen tarpeelliseen informaatioon työtehtävien hoitamista varten. Tämän lisäksi oppaaseen toivottiin tiimikavereiden työpuhelinumeroita, koska niitäkin tarvitsee ajoittain, vaikka pääosa kommunikoinnista tapahtuukin Teamsin välityksellä. Lisäksi nousi esiin yhteystiedot muihin tiimeihin, esimerkiksi kirjanpitoon ja palkkoihin.

Harjoittelijan haastattelusta nousi esiin erityisesti työtehtävissä käytettävät useat eri järjestelmät ja ohjelmat. Harjoittelun alussa esihenkilö hankkii käyttöoikeudet työssä käytettäviin järjestelmiin ja niitä tulee aika paljon. Kaikkia järjestelmiä ei kuitenkaan tarvita heti alussa, vaan työtehtävät lisääntyvät tai muuttuvat vähitellen harjoittelun edetessä. Koska käytettävistä järjestelmistä ei ole varsinaista listausta, on harjoittelun alkuvaiheessa hankala hahmottaa, missä työtehtävissä mitään järjestelmää käytetään ja milloin mitään järjestelmää tarvitaan. Tämä olisi hyvä tietää etukäteen, jotta voi tarkistaa ohjelman toimivuuden ennen työtehtävään perehdytyksen alkua. Lisäksi haastattelussa nousi esiin työtehtävien ohjeistusten tärkeys.

5.2 Havainnoinnin kautta esiin nousseita asioita

Myyntilaskutuksen tiimi jakautuu laskutuksen asiantuntijoihin ja reskontra-asiantuntijoihin, jotka on jaettu tiimipareihin. Asiakkuudet on jaettu tiimipareittain. Asiakkuuden koosta riippuen tiimipari hoitaa sitä joko yhdessä tai on jakanut asiakkuudet keskenään, kuitenkin niin että tuuraavat toisiaan tarvittaessa. Työ on hyvin pitkälle itsenäistä, mutta tehtävien hoitaminen vaatii myös yhteydenpitoa tiimikavereihin ja asiakkaiden suuntaan sekä Yritys X:n muihin tiimeihin (esimerkiksi kirjanpito ja maksuliikenne).

Yritys X:llä on useita toimipisteitä ja mahdollisuus etätööhön. Myyntilaskutuksen tiimin jäsenet työskentelevät pääosin etänä tai eri paikkakunnilla, joten yhteydenpito tapahtuu useimmiten Teamsin välityksellä. Tiedon jakaminen tiimin ja tiimien kesken on tärkeää. Työssä onkin muistettava eri informaatiokanavien seuraaminen, koska tiimiä, talous- ja henkilöstöpalveluita sekä koko yritystä koskevia tiedotteita jaetaan useammassa Teams-ryhmäkeskustelussa ja -tiimissä sekä yrityksen intranetissä. Myös palavereja on tiimikohtaisesti, palvelukohtaisesti sekä koko yrityksen tasolla.

Useiden järjestelmien käyttö on työssä olennaista ja ne eroavat jonkin verran asiakkaittain. Järjestelmiin tulee vuosittain muutoksia esimerkiksi automaation osalta, joten perustietotekninen osaaminen ja uuden oppiminen on tärkeää.

Uudempiin järjestelmiin on koulutusvideoita tiimikanavilla ja yrityksen intranetissä, ja näitä päivitetään järjestelmien muutosten myötä. Myös kirjallisia ohjeita löytyy sekä tiimin OneNote-ohjeista, että järjestelmien omilta ohjesivuilta.

Työn luonteen takia tietosuoja- ja tietoturva-asiat ovat tärkeitä, ja näihin on pakollisia koulutuksia. Etätyötä tekeville tietoturva on entistä tärkeämpää ja etätyölle on omat lisäohjeistuksensa.

5.3 Tuotos - Opas perehdytyksen tueksi

Opas perehdytyksen tueksi tehtiin Microsoft OneNote -muistikirjasovellukseen. OneNotea käytetään myyntilaskutuksen tiimissä myös työohjeistusten tekoon, joten oppaan on tarkoituksenmukaista olla samassa sovelluksessa. OneNoten näkymä on selkeä, koska siihen saa tehtyä osioita ja osioiden alle sivuja. Tietoja on siis helppo jaotella ja ne löytyvät myös nopeasti. Näiden lisäksi tietoja on helppo muokata sovelluksessa ja muokkaus onnistuu kaikilta tiimin jäseniltä. Sovelluksessa on automaattinen tietojen tallennus, joten siitäkään ei tarvitse erikseen huolehtia tietoja muokattaessa. Koska opas on sähköinen sekä sisältää luottamuksellista tietoa, sitä ei julkaista tämän opinnäytetyön liitteenä. Seuraavana on kuitenkin kuvaus oppaan sisällöstä yleisluontoisesti.

Oppaaseen sisällytetty tieto on pyritty jakamaan selkeästi, alkaen yrityksen ja myyntilaskutuksen tiimin esittelyllä, josta siirrytään enemmän työtehtäviin liittyviin asioihin. Oppaassa on seitsemän osiota:

- Yritys X
- Tiimiasiat
- Myyntilaskutus
- Myyntireskontra
- Käyttöohjeet ja koulutukset
- Yhteystietoja
- Sanasto.

Seuraavissa luvuissa 5.3.1–5.3.4 kerrotaan tarkemmin oppaan osioiden ja sivujen sisällöstä.

5.3.1 Yritys X-osio

Oppaan ensimmäinen osio on Yritys X, joka tutustuttaa uuden, ja miksei vanhankin, työntekijän paremmin työnantajaansa. Osion alla on sivut Yritys X, Työsuhdeasiat ja Työntekoon liittyvät yleiset ohjeistukset (taulukko 1). Yritys X -sivu sisältää tietoa yrityksestä. Sivulla on linkit Yritys X:n nettisivulle ja julkisiin somekanaviin sekä intranettiin ja intranetissä olevalle yrityksen esittelylle. Lisäksi sivulla on kuvat Yritys X:n organisaatiosta ja arvoista.

OSIO	SIVU(T)	SISÄLTÖ
Yritys X	Yritys X	<ul style="list-style-type: none"> - Nettisivut - Somekanavat - Intranet - Yritys X:n esittely
	Työsuhdeasiat	<ul style="list-style-type: none"> - Palkkaus - Työehtosopimus - Osaamisen kehittäminen - Koulutusten merkitseminen - Henkilöstöedut - Hyvinvointipalvelut
	Työntekoon liittyvät yleiset ohjeistukset	<ul style="list-style-type: none"> - Pehdytys - Tietoturva ja tietosuoja - Viestintä - Työajan kirjaaminen - Etätöysäännöt - Koulutusvideoita - Työterveys - Sisäiset somekanavat

Taulukko 1. Yritys X-osion sivut ja niiden sisältö.

Työsuhdeasiat-sivulle on koottu nimensä mukaisesti linkkejä liittyen työsuhteeseen. Näitä ovat muun muassa palkkaukseen liittyvät asiat, työehtosopimus, osaamisen kehittämiseen liittyvät asiat ja koulutusten merkitsemisen ohje työajanseurantaohjelmaan sekä työhyvinvointiin liittyvät asiat, kuten henkilöstöedut ja hyvinvointipalvelut.

Työntekoon liittyvät yleiset ohjeistukset -sivulle on koottu tietoa, joka on yhteistä Yritys X:n kaikille työntekijöille. Sivulla on linkkejä liittyen pehdytykseen, tietoturvaan ja tietosuojaan, viestintään, työajan kirjaamiseen ja ohjelman käyttöön,

sähköpostin allekirjoituksen tekemiseen, etätyösääntöihin, erilaisiin intranetistä löytyviin koulutuksiin, työterveyteen sekä Yritys X:n sisäisiin somekanaviin.

5.3.2 Tiimiasiat-osio

Tiimiasiat-osiossa tutustaan enemmän myyntilaskutuksen tiimiin, ja sen käytäntöihin (taulukko 2). Osion alla on sivut Tiimin jäsenet, Teams-kanavat ja Tiimin käytännöt. Tiimin jäsenet -sivulla on lyhyt esittely tiimin jäsenistä sekä heidän vastualueensa ja yhteystietonsa. Teams-kanavat-sivun alle on koottu tiimillä käytössä olevat Teams-tiimit ja -keskustelut sekä lyhyt kuvaus, mihin käyttöön kyseinen kanava tai keskustelu on tarkoitettu. Tiimin käytännöt -sivulle on koottu ohjeistusta esimerkiksi tiimipalavereista (minkälaisia ja milloin pidetään) sekä lomien ja saldovapaiden sopimisesta.

OSIO	SIVU(T)	SISÄLTÖ
Tiimiasiat	Tiimin jäsenet	<ul style="list-style-type: none"> - Tiimin jäsenet - Vastualueet - Yhteystiedot
	Teams-kanavat	<ul style="list-style-type: none"> - Käytössä olevat Teams-kanavat ja keskustelut
	Tiimin käytännöt	<ul style="list-style-type: none"> - Tiimipalaverit - Lomat ja saldovapaat - Tiimin säännöt

Taulukko 2. Tiimiasiat-osion sivut ja niiden sisällöt.

5.3.3 Myyntilaskutus- ja myyntireskontra -osiot

Myyntilaskutus ja Myyntireskontra -osioden alle on tehty sivut asiakasryhmittäin (taulukko 3). Asiakasryhmä-sivujen alle on koottu linkit kyseisten asiakkaiden tehtävien hoitamisessa käytettäviin järjestelmiin, ohjelmiin, sivustoihin ja ulkoiisiin asemiin sekä tehtävien ohjeisiin. Järjestelmistä ja sivustoista on myös lyhyt kuvaus, mihin niitä käytetään.

OSIO	SIVU(T)	SISÄLTÖ
Myyntilaskutus	Asiakasryhmä A	<ul style="list-style-type: none"> - Käytettävät ohjelmat ja sivut - Ohjeet työtehtäviin
	Asiakasryhmä B	
	Asiakasryhmä C	
Myyntireskontra	Asiakasryhmä A	<ul style="list-style-type: none"> - Käytettävät ohjelmat ja sivut - Ohjeet työtehtäviin
	Asiakasryhmä B	
	Asiakasryhmä C	
	Toimittajien perustaminen	

Taulukko 3. Myyntilaskutus- ja Myyntireskontra -osioiden sivut ja niiden sisällöt.

5.3.4 Käyttöohjeet ja koulutukset -, Yhteystietoja- ja Sanasto-osiot

Alla olevassa taulukossa (taulukko 4) näkyy Käyttöohjeet ja koulutukset -, Yhteystietoja- ja Sanasto-osioiden koostumus. Käyttöohjeet ja koulutukset -osion alle on koottu edellisissä Myyntilaskutus- ja Myyntireskontra-osioissa luetellut järjestelmät ja ohjelmistot, mutta tämä osio sisältää ohjeistukset kyseisiin työkaluihin. Linkkejä on sekä kirjallisiin ohjeistuksiin että koulutusvideoihin.

OSIO	SIVU(T)	SISÄLTÖ
Käyttöohjeet ja koulutukset	Järjestelmä A	<ul style="list-style-type: none"> - Kirjallisia ohjeita - Koulutusvideoita
	Järjestelmä B	
	Ohjelmisto A	
	Sovellus A	
Yhteystietoja	Työhön liittyviä yhteystietoja	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaspalvelu - Tekninen tuki - Eri tiimien s-postit
	Työsuhteeseen liittyviä yhteystietoja	<ul style="list-style-type: none"> - HR - Palkat
Sanasto	Yritys X:n sanakirja	<ul style="list-style-type: none"> - Yritys X:ssä käytettävää sanastoa/lyhennejä

Taulukko 4. Käyttöohjeet ja koulutukset -, Yhteystietoja ja Sanasto -osioiden sivut ja niiden sisällöt.

Yhteystietoja-osion alla on sivut Työhön liittyviä yhteystietoja ja Työsuhteeseen liittyviä yhteystietoja. Työhön liittyviä yhteystietoja on esimerkiksi IT-tuki ja Yritys X:n asiakaspalvelu sekä eri tiimien, kuten vaikkapa kirjanpidon ja maksuliikenteen, yhteystiedot. Työsuhteeseen liittyviä yhteystietoja ovat HR ja palkat.

Sanasto-osiosta löytyy Yritys X:ssä käytettävää sanastoa, joka voi aluksi olla uudelle tulokkaalle hiukan vierasta. Esimerkkinä voidaan mainita järjestelmien lempinimet ja lyhenteet.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

6.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Yritys X:n myyntilaskutuksen tiimin perehdyttämisprosessia sekä helpottaa kyseisen tiimin työskentelyn kannalta olennaisten tietojen löytymistä. Tavoite saavutettiin luomalla opas perehdytyksen tueksi.

Teoriamateriaalista tuli selkeästi esille se, että perehdytys on erittäin tärkeää. Ilman kunnollista perehdyttämistä työntekijästä ei tule yrityksen voimavaraa, vaan mahdollisesti kallis kuluerä. Perehdytyksen tulisi sisältää kaikki tarpeelliset asiat, joiden avulla työntekijä suoriutuu työtehtävistään tarvittavan itsenäisesti ja laadukkaasti. Perehdytyksen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon myös uuden työntekijän aiempi osaaminen. Vastuu perehdytyksen onnistumisesta ei rajoitu pelkästään yritykselle ja sen edustajille, vaan myös perehtyjälle itselleen. Taloushallinnon ala muuttuu jatkuvasti järjestelmien ja automaation kehittyessä, joten uuden oppiminen alalla on erittäin tärkeää. Liuksen (2023) ja Peltomaan (2021) opinnäytetöissä korostuvat selkeät perehdytysmateriaalit ja ohjeistukset työnteon tehokkuuden, laadun ja oppimisen tukena.

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat samansuuntaiset kuin teoria ja aiemmin mainitut opinnäytetyöt. Haastattelujen ja havainnoinnin perusteella voitiin todeta myyntilaskutuksen tiimin jäsenien kokevan tärkeäksi sen, että kaikki tarpeellinen tieto löytyy helposti yhdestä paikasta. Työssä käytetään useita erilaisia järjestelmiä, joten niiden käytön osaaminen on tärkeää.

Oppaan sisällön suunnittelussa huomioitiin esihenkilön, nykyisten ja uusien työntekijöiden sekä harjoittelijan näkökulma, joten se kattaa laajasti tiimiin monenlaiset tarpeet. Opasta ei päästy kaikilta osin testaamaan käytännössä, koska tiimiin ei opinnäytetyöprosessin aikana tullut uutta työntekijää tai harjoittelijaa. Tiimin nykyisiltä työntekijöiltä ja esihenkilöltä kuitenkin pyydettiin palautetta oppaan sisällöstä. Palautteesta nousi esille joitakin korjausehdotuksia, jotka oppaaseen käytiin lisäämässä tai muokkaamassa. Saadun palautteen perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että opas oli tiimille tarkoituksenmukainen ja täytti tälle opinnäytetyölle asetetut tavoitteet. Valmis opas toimii uuden työntekijän perehdytyksen tukena ja helpottaa omatoimista perehtymistä. Tiimissä pidempään työskennelleille opas toimii muistin tukena, helpottaa osaltaan perehdyttämisen antamista ja nopeuttaa tarvittavien tietojen löytymistä.

Täytyy kuitenkin muistaa, että asiakkaat, järjestelmät ja muut työhön liittyvät asiat muuttuvat aika ajoin. Vastuu oppaan ylläpitämisestä tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen on tiimin jäsenillä.

6.2 Pohdinta

Minulla oli alusta asti selkeä ajatus tehdä toiminnallinen opinnäytetyö, koska halusin työstä olevan käytännön hyötyä myös toimeksiantajalle. Perehdyttämisoppaan tekeminen oli kiinnostavaa, koska olin itse siirtymässä myynnin maailmasta taloushallinnon puolelle, ja näin ollen perehtymistä uusiin asioihin oli (ja tulee olemaan) paljon. Perehdyttäminen olisi kiinnostanut laajemminkin, mutta rajallisen ajan takia aihetta oli rajattava suhteellisen paljon. Harjoittelu ja kesätyö myyntilaskutuksen tiimissä tukivat opinnäytetyöprosessia ja lisäsivät aiheen kiinnostavuutta entisestään.

Koen, että oppaalle oli todellinen tarve toimeksiantajayrityksessä. Olin kyseisessä tiimissä työharjoittelussa keväällä 2023 ja täytyy myöntää, että välillä tuntui hankalalta etsiä jotain tiettyä tietoa. Työkaverit olivat todella avuliaita, mutta aina heiltä ei ollut mahdollisuutta kysyä tarvittavia tietoja. Etsintä oli joskus

turhauttavaa ja vei aikaa muulta työltä. Oppaan avulla tarvittavat tiedot löytyvät nopeammin, mikä tehostaa varsinaista työntekoa.

Näin jälkikäteen ajateltuna havainnointia olisi ehkä voinut käyttää enemmänkin tässä opinnäytetyössä. Työtehtäväni keskittyivät pääosin kahden asiakkaan laskutuksen hoitamiseen, joten niistä sain aika hyvän kuvan. Tiimissä hoidetaan kuitenkin usean muunkin asiakkaan laskutusta sekä myyntireskontria, joten opinnäytetyön kannalta olisi ollut hyödyllistä päästä havainnoimaan niitäkin. Toisaalta kesäloma-aikana tämä on haastavaa, koska koko ajan yksi tai useampi henkilö on lomalla. Vaikka kesäloma-aika onkin usein hiukan hiljaisempaa laskutuksen ja reskontratehtävien osalta, niin työparin lomaillessa myös hänen tehtävänsä on hoidettava.

Opinnäytetyöprosessin aikana tuli yllättäviä muutoksia elämääni, joten suunnittelemani aikataulutus ei aivan pitänyt. Myös se, etten osannut hyödyntää opinnäytetyön ohjausta tarpeeksi heti prosessin alussa, vaikutti omalta osaltaan työn edistymiseen. Vaikka itsellä olikin mielikuva siitä, mitä tehdä ja miten edetä, niin ohjaustilanteet toivat kuitenkin selkeyttä moniin asioihin. Kannustankin kaikkia opinnäytetyön tekijöitä hyödyntämään ohjausta säännöllisin väliajoin, koska ajatusten ”pallottelu” asiantuntevan ihmisen kanssa helpottaa prosessia selvästi.

6.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yksiselitteistä ohjeistusta, vaan siihen on monta suuntausta. Esimerkiksi validiteetti ja reabiliteetti luotettavuuden käsitteinä on lähtöisin määrällisestä tutkimuksesta ja näin ollen monen mielestä epäsopivia laadullisen tutkimuksen arviointiin. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan oleellista luotettavuuden arvioinnissa onkin se, miten paljon tutkija on antanut lukijoille tietoa tutkimuksen taustoista ja vaiheista. Tutkimuksen on oltava johdonmukainen ja tutkijan on kerrottava prosessin kuvaus mahdollisimman yksityiskohtaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158–164.)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) mainitsevat useita keinoja laadullisen tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden parantamiseksi. Ensinnäkin tutkijalla on oltava kriittinen tutkimusote koko prosessin ajan. Aineiston hankkimisen, purkamisen ja analysoinnin periaatteet, mahdolliset ongelmat ja haasteet sekä niiden vaikutus prosessiin tulisi kuvata. Koko tutkimusprosessin, aina tutkimusongelmista johtopäätökseen asti, tulisi olla johdonmukainen ja perusteltu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Olen opinnäytetyöprosessin aikana tutustunut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistukseen hyvästä tieteellisestä käytännöstä, Arenen eettisiin suosituksia ammattikorkeakoulujen opinnäytetöihin sekä Karelia ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeisiin. Näitä ohjeistuksia olen pyrkinyt noudattamaan parhaani mukaan.

Tein opinnäytetyön ammattimaisella ja kriittisellä otteella. Pyrin avaamaan ja perustelemaan päätökseni sekä tekemään johtopäätökset mahdollisimman objektiivisesti. Lähteistä on pyritty varmistamaan niiden luotettavuus ja ajantasaisuus, ja käytetyt lähteet on merkitty Karelia ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeiden mukaisesti.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantajaorganisaatiolle. Epäselvyyksien välttämiseksi toimeksiantajan kanssa tehtiin kirjallinen toimeksiantosopimus, jossa sovittiin opinnäytetyön tekemiseen liittyvistä asioista, kuten osapuolten oikeuksista ja vastuista.

Oppaan sisällön oleellisuuden ja oikeellisuuden varmistamiseksi käytettiin useita tiedonkeruumenetelmiä, jotka tukivat toisiaan. Myös eri näkökulmat oppaan sisältöön varmistettiin haastattelemalla vakituisia tiimin jäseniä, harjoittelijaa ja esihenkilöä. Haastattelut kohdennettiin myyntilaskutuksen tiimin jäsenille, jolle opas tehtiin, joten kohdejoukko oli opinnäytetyön kannalta oleellinen. Haastateltaville kerrottiin etukäteen opinnäytetyön sisällöstä ja osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Suostumus haastattelussa ilmenneiden asioiden käyttöön opinnäytetyössä pyydettiin eikä opinnäytetyöhön sisällytetty henkilötietoja. Haastateluista saatu tieto käsiteltiin huolellisesti ja mahdollisimman objektiivisesti

luotettavuuden takaamiseksi. Kysymykset suunniteltiin ennakkoon aiheesta kirjoitetun teorian sekä harjoittelussa ja kesätöissä tehtyjen havaintojen perusteella.

Osassa haastatteluista haastateltavat eivät olleet erityisen oma-aloitteisia, joten jouduin jossain määrin johdattelemaan keskustelua teemojen ympärillä. Tämä voi herättää kysymyksen haastattelujen luotettavuudesta ja olennaisen tiedon saamisesta. Kaikki haastattelut etenivät kuitenkin eri tavalla ja niissä esiin nousseet asiat tukivat toisiaan. Puheliaampien haastattelujen sisällöstä olisi ehkä noussut esiin laajemmin aineistoa oppaan sisältöön, mutta työntekijöiden peruskäyttötarpeet tulivat kuitenkin hyvin esille näinkin. Havainnoinnin käyttö toisena aineistonkeruumenetelmänä tuki haastatteluja.

6.4 Mahdolliset jatkokehityskohteet

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana ei tullut uutta työntekijää tai harjoittelijaa tiimiin, joten opasta ei päästy testaamaan käytännössä. Yksi mahdollinen idea voisikin olla tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneen oppaan toimivuuden arviointi ja mahdollinen edelleen kehittäminen. Opasta voisi mahdollisesti myös muokata johonkin toiseen tiimiin sopivaksi.

Harjoittelijan haastattelusta nousi esiin joidenkin työhöjeiden ”ylimalkaisuus”. Hänen mielestään olisi hyvä päästä lukemaan selkeää ohjetta työvaiheista jo ennen varsinaista kyseiseen työtehtävään perehtymistä. Osa nykyisistä ohjeista ovat hänen mielestään sellaisia, joista ei saa kunnollista ennakkokäsitystä työvaiheesta ennen kuin se on perehdytetty. Ennakkokuva tehtävästä helpottaisi oppimista varsinaisessa perehdytysvaiheessa. Hyvä ja tarkempi kirjallinen ohjeistus auttaisi myös perehdytyksen jälkeen kertaamaan kyseisen työprosessin tekovaiheet. Myös vakituisen henkilöstön haastattelussa nousi esiin sanonta ”kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa” liittyen työtehtävien ohjeistuksiin. Mahdollinen jatkokehityskohde olisikin selvittää, mitkä työtehtävät vaatisivat tarkemman ohjeistuksen ja laatia näihin selkeämmät työvaihekuvaukset.

Lähteet

- Barona Oy. 2023. Työelämä tutkimus 2023. https://2579361.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/2579361/Barona%20Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4tutkimus%202023_Toimialat%20ja%20alueet.pdf. 15.12.2023.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Espoo: Impact.
- Eklund, I. & Hakonen, M. 2018. Laskutuksen taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.
- Hakonen, M, Eklund, I. & Roos, M. 2017. Taloushallinnon taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.
- Hietala, H., Kaivanto, K. & Pystynen, J. 2023. Esihenkilön työoikeus. Helsinki: Alma Talent. Alma Talent verkkokirjapalvelu. 22.8.2023.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita.
- Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Järvenpää, M., Länsiluoto, A., Partanen, V. & Pellinen, J. 2017. Talousohjaus ja kustannuslaskenta. Helsinki: Sanoma Pro. Ellibs-ekirjat. 13.12.2023.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Automaation aika. Helsinki: Alma Talent. Ellibs-ekirjat. 30.9.2023.
- Kalliovaara, M. & Lyytikäinen, J. 2021. Sähköisen taloushallinnon hyödyt. Tilisanomat. <https://tilisanomat.fi/teknologia/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt>. 15.1.2024.
- Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Talentum. Alma Talent verkkokirjahylly. 22.8.2023.
- Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Helsinki: Art House. Ellibs-ekirjat. 6.10.2023.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.
- Lievonen, H. 2023. Taloushallinnon palkkakyselyn 2023 tulokset. Toimihenkilöliitto Erto ry. <https://www.erto.fi/ajankohtaista/taloushallinnon-palkkakyselyn-2023-tulokset>. 15.12.2023.
- Lius, J. 2023. Myyntilaskutusprosessin kehittäminen. Case Yritys X Oy. Metropolia ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan kehittämisen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö (YAMK). <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2023052815047>. 15.10.2023.
- Moilanen, S. 2023. Työyhteisö. Työturvallisuuskeskus. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/#18366f0d>. 15.1.2024.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro. Ellibs-ekirjat. 7.10.2023.
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs-ekirjat. 29.5.2023.
- Peltomaa, R-M. 2021. Perehdytyspolku myyntireskontran uusille työntekijöille. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden tutkinto-ohjelma.

- Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104296384>. 15.10.2023.
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Forssa: e-Oppi. Ellibs-ekirjat. 29.5.2023.
- Puusa, A. 2020a. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs-ekirjat. 29.5.2023.
- Puusa, A. 2020b. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Ellibs-ekirjat. 21.10.2023.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniikka, A. 2006. Tutkimuksen arviointi – reflektointia. KvaliMOTV. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html. 31.5.2023.
- Tilipalvelu Rantalainen Oy. 2023. Sähköinen taloushallinto. <https://www.rantalainen.fi/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto/>. 15.1.2024.
- Tomperi, S. 2023. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita. Ellibs-ekirjat. 20.12.2023.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työsopimuslaki 55/2001.
- Työturvallisuuskeskus. 2022. Perehdyttämisen tarkistuslista. [https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttämisen-tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/11/Perehdyttamisen-tarkistuslista.pdf). 1.12.2023.
- Työturvallisuuslaki 738/2002.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita. Ellibs-ekirjat. 15.12.2023.
- Vilka, H. 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. Ellibs e-kirjat. 24.10.2023.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Ellibs-ekirjat. 29.10.2023.

Haastattelujen teemat

ESIHENKILÖ

- Tehtävänkuva, kesto
- Perehdytyksen määrä – nyt/aiemmin
- Minkälaisia perehdytettäviä – uusi työntekijä/harjoittelija/tehtävänkuvan vaihto
- Perehdyttämissuunnitelma
- Vastuu perehdyttämisestä – esihenkilö/tiimi
- Perehdytys – unohtuuko jotain (eri kantilta miettiminen)
- Usein kysytyjä asioita (tiimi/perehtyjä) – miten paljon, onko ohjeistusta
- Muilla tiimeillä vastaavanlaista opasta
- Toiveet oppaaseen

HARJOITTELIJA

- Mitä kaikkea tehnyt harjoittelun aikana
- Mielipide perehdyttämisestä – toimivaa/puutteita
- Lisäopastuksen tarve – neuvonta/kirjalliset ohjeet/tietojen löydettävyys
- Intran selkeys harjoittelijan näkökulmasta
- Toiveet oppaan sisällöstä
- Muuta?

TIIMI

- Tehtävänkuva, vastuasiakkaat
- Käytettävät järjestelmät/sivustot/lähteet
- Ohjeistukset tehtäviin
- Intran toimivuus – löytyykö tiedot helposti/mitä etsitty/pitäisikö olla jotain lisää
- Usein kysytyjä asioita (perehtyjä) – miten paljon/onko ohjeistusta
- Toiveet oppaaseen – oman työn helpottaminen/perehdyttämisen helpottaminen