

Riikka Moilanen

PEREHDYTTÄMISOPAS JOROISTEN OSUUSPANKILLE

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Toukokuu 2014




MAMK

University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 14.5.2014	
Tekijä(t) Riikka Moilanen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma, Markkinointi	
Nimeke Perehdyttämisoas Joroisten Osuuspankille		
Tiivistelmä Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa perehdyttämisoas Joroisten Osuuspankille. Tutkimusongelmani oli: Mitä perehdyttämässä pitäisi vielä Joroisten Osuuspankissa kehittää? Alaongelmana oli: Millaiselle oppaalle pankilla on tarve? Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelin kahta eri aihetta. Toinen osa-alue oli perehdyttäminen. Käsitte- lin perehdyttämisen käsitettä, lakia perehdyttämisestä, perehdyttämisen suunnittelua ja toteutusta, sekä perehdyttämisen erilaisia malleja. Toisessa osa-alueessa kävin läpi pankkialaa, henkilöstöä ja pankkialan erityispiirteitä. Tutkimukseni oli kvalitatiivinen tutkimus. Tein tutkimuksen käyttäen hyväksi puolistrukturoitua haas- tattelua. Haastattelin Joroisten Osuuspankin perehdyttämisestä vastaavia henkilöitä ja vasta taloon tullei- ta työntekijöitä. Tutkimukseni tuloksena oli se, että pääsääntöisesti perehdyttämien Joroisten Osuuspankissa toimii hy- vin. Sain myös tehtyä selkeän ja tiiviin perehdyttämisooppaan, jota pankki voi jatkossa hyödyntää pereh- dyttämisoasprosessissaan. Opinnäytetyö oli kaiken kaikkiaan onnistunut ja se säilyi tiiviinä ja selkeänä.		
Asiasanat (avainsanat) Perehdytys, pankkiala, henkilöstön kehittäminen		
Sivumäärä 40s. + liit.17s.	Kieli Suomi	URN
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Eila Jussila	Opinnäytetyön toimeksiantaja Joroisten Osuuspankki	

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis 14.5.2014
Author(s) Riikka Moilanen	Degree programme and option Business Management Marketing	
Name of the bachelor's thesis Orientation Guide for Joroisten Osuuspankki		
Abstract <p>The aim of my thesis was to produce an orientation guide for Joroisten Osuuspankki. My research problem was: What is there to improve in orientation at Joroisten Osuuspankki? The subproblem was: What kind of manual does the bank need?</p> <p>In the conceptual framework I reviewed two different topics. The other was the orientation. I discussed the concept of orientation, the law about orientation, planning and implementation of the orientation, and different patterns of orientation. In the other section the banking sector, personnel and the special features of the banking sector were discussed.</p> <p>My research was qualitative by nature. I made the research by using a semi-structured interview. I interviewed the people responsible for the orientation at Joroisten Osuuspankki and the recently hired staff.</p> <p>The results of my research show that generally orientation is working well at Joroisten Osuuspankki. I also made a clear and compact orientation guide, which the bank can use in the future orientation processes. All in all, the thesis was successful and remained compact and clear.</p>		
Subject headings, (keywords) Orientation, banking sector, human resource development		
Pages 40p. + app. 17p.	Language Finnish	URN
Remarks, notes on appendices		
Tutor Eila Jussila	Bachelor's thesis assigned by Joroisten Osuuspankki	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PEREHDYTTÄMINEN	2
2.1	Perehdyttämisen käsite	2
2.2	Laki perehdyttämisestä	4
2.3	Perehdyttämisen suunnittelu	5
2.4	Perehdyttämisen toteutus	7
2.5	Perehdyttämisen malleja	10
2.5.1	Vierihoidoperehdyttäminen	11
2.5.2	Malliperehdyttäminen	12
2.5.3	Laatuperehdyttäminen.....	13
2.5.4	Räätälöity perehdyttäminen	13
2.5.5	Dialoginen perehdyttäminen	14
3	PANKKIALA JA HENKILÖSTÖ.....	15
3.1	Pankit Suomessa	15
3.2	Pankkien henkilöstö ja alan vaatimukset työntekijälle	17
3.3	Pankkialan erityispiirteet	18
3.3.1	Salassapitovelvollisuus	18
3.3.2	Asiakkaan tunteminen.....	20
3.3.3	Rahanpesu	20
4	JOROISTEN OSUUSPANKKI JA PEREHDYTTÄMINEN	22
4.1	Joroisten Osuuspankki	22
4.2	POP Pankkiryhmä.....	22
4.3	Osuuskuntamuotoinen pankkitoiminta	23
4.4	Henkilöstö ja uudet työntekijät	24
5	PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE JOROISTEN OSUUSPANKISSA ..	25
5.1	Tutkimusmenetelmä	25
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	28
5.3	Haastattelun tulokset.....	29
5.3.1	Perehdytettävien vastaukset	29
5.3.2	Perehdyttäjien vastaukset.....	30
5.4	Yhteenvedo tutkimustuloksista.....	31

6	PEREHDYTY SOPAS.....	32
6.1	Oppaan sisältö.....	32
6.2	Kehittäminen.....	33
6.3	Validiteetti ja reliabiliteetti.....	34
7	PÄÄTÄNTÖ	36
	LÄHTEET	38

LIITTEET

- 1 Haastattelukysymykset
- 2 Oppaan sisältö

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on keskeinen asia kaikissa organisaatioissa. Perehdyttämisen tarve monilla työpaikoilla kasvaa lähivuosina, koska suuret ikäluokat alkavat jäädä eläkkeelle. Perehdyttäminen on työpaikoilla tärkeä osa henkilökunnan kehittämistä ja mitä paremmin perehdyttäminen on toteutettu, sitä nopeammin uudet työntekijät pääsevät mukaan työyhteisöön ja kykenevät työskentelemään tehokkaasti. Perehdyttämisen huolellinen toteuttaminen edistää siis sekä työntekijän sitoutuneisuutta työyhteisöön että työntekijän tehokasta toimintaa ja siihen tulisi aina tähdätä työpaikoilla.

Opinnäytetyöni tavoite on tehdä perehdyttämisopas Joroisten Osuuspankille. Tutkimusongelman määrittelin seuraavasti: Mitä perehdyttämisessä pitäisi vielä Joroisten Osuuspankissa kehittää? Alaongelmana on: Millaiselle oppaalle pankilla on tarve? Ongelmia aion tutkia haastattelemalla sekä perehdyttäjinä toimivia esimiehiä että kah-ta taloon vasta tullutta työntekijää. Lisäksi käytän omia havaintoja ja kokemuksiani siitä, kun minua perehdytettiin. Oppaan rakennan yhdessä perehdyttäjien kanssa, jotta siitä tulee juuri heidän tarpeisiinsa sopiva.

Olen suorittanut työharjoitteluni Joroisten Osuuspankissa ja näin päässyt seuraamaan pankkielämää, ja vähän myös perehdyttämistä. Sain työni aiheen toimeksiantona Joroisten Osuuspankilta. Perehdyttäminen on tärkeää jokaisessa yrityksessä, joten siinäkin suhteessa tuntui luontevalta alkaa tutkia perehdyttämistä tarkemmin. Pankkialalla on lisäksi tiettyjä ominaispiirteitä, ja nämä tulee huomioida perehdyttämisessä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytän haastattelua. Haastatteluun päädyin siksi, että sillä keinoin saan laajimmin tietoa sekä esimiehiltä että vasta perehdyttämisohjelman kokeneilta työntekijöiltä. Lisäksi käytän hyväkseni omaa kokemustani Joroisten Osuuspankin perehdyttämisprosessista ja yleisiä havaintojani pankista.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti aion toimia muun muassa siten, että pyrin laatimaan haastattelukysymykset siten, ettei vastaaja joudu paljastamaan salaisia tai liian henkilökohtaisia asioita. Aion myös pyrkiä tekemään itse perehdyttämisoppaan siten, että sen hyödyntäminen on helppoa, ja että opas ei sisältäisi salaiseksi luokiteltua tietoa.

Tutkimusongelmaa tukevan viitekehyksen aion rakentaa siten, että tutkin perehdyttämistä itseään laajalti. Aion tutkia perehdyttämisen käsitettä, lakia perehdyttämisestä, perehdyttämisen suunnittelua ja erityisesti perehdyttämisen toteutusta. Tämän lisäksi tutkin myös perehdyttämisen erilaisia malleja.

Lisäksi aion tutkia myös pankkialaa itseään, sen erityispiirteitä ja ikärakennetta pankeissa. Tulevaisuudessa mitä todennäköisimmin perehdyttämisen tarve pankkialalla kasvaa, sillä henkilökunta pankeissa on pääsääntöisesti jo aika lähellä eläkeikää. Ja sitä kautta nämä seikat mielestäni liittyvät olennaisena osana perehdyttämiseen.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on keskeinen asia kaikissa yrityksissä. Uudet työntekijät ja vakituiset tehtävää vaihtavat työntekijät pääsevät työskentelemään tehokkaammin sitä nopeammin mitä paremmin perehdytys on hoidettu. Myös työntekijän sopeutuminen uuteen työpaikkaan tapahtuu nopeammin, kun perehdyttäminen on tehty huolella. Tässä luvussa käsittelen perehdyttämisen käsitettä, lakia perehdyttämisestä sekä perehdyttämisen suunnittelua ja toteutusta. Lisäksi käyn läpi perehdyttämisen erilaisia malleja.

2.1 Perehdyttämisen käsite

Ennen perehdyttäminen on käsittänyt lähinnä työhön opastamisen. Yritykseen ja työyhteisöön tutustumista ei ole pidetty tärkeänä, koska työympäristöt ovat olleet yksinkertaisia. Myöhemminkin on ajateltu, että työtehtävät ovat olleet sellaisia, ettei laajempaa kokonaiskuvaa yrityksestä ja työyhteisöstä ole tarvittu. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Organisaatioiden kehittyessä ja työtehtävien muuttuessa yhtä monimutkaisemmiksi on huomattu, että laajemman perehdyttämisen merkitys korostuu. Tulee yhä tärkeämmäksi ja tärkeämmäksi, että työntekijä ymmärtää, miten organisaatio toimii ja työntekijän on ymmärrettävä syy organisaation olemassa ololle. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Perehdyttämisen tehtävänä on myös varmistaa, että työntekijä työskentelee siten, että työskentely tähtää yrityksen strategian ja arvojen mukaisen vision ja tavoitteiden

toteuttamiseen. Tässä vaiheessa luodaan myös pohja sille, että työntekijä sitoutuisi työpaikkaansa pitkäaikaisesti. (Valvisto 2005, 47.)

Nämä ovat syitä, joiden takia perehdyttämisen tärkeimpiä tehtäviä on luoda uudelle työntekijälle selkeä kuva yrityksen identiteetistä, johon oleelliselta osaltaan liittyy yrityksen strategia ja tuotteet. (Valvisto 2005, 47). Vaikka yrityksen identiteetti ja yrityskuva voivat olla syy, jonka perusteella uusi työntekijä on hakeutunut töihin yritykseen, on perehdytyksen silti viimeistään varmistettava, että työntekijä ymmärtää yrityksen keskeiset tavoitteet ja strategian – eli sen, minkä eteen hän töitään tekee. (Valvisto 2005, 47–48.)

Penttinen ja Mäntynen (2009) kuvaavat perehdyttämistä seuraavanlaisesti: ”Perehdyttämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työnsä sekä siihen liittyvät odotukset”. He määrittelevät työhön opastuksen siten, että siihen kuuluvat kaikki itse työn tekemiseen liittyvät asiat.

Kupias ja Peltola (2009, 19) määrittelevät käsityksensä perehdyttämisestä seuraavanlaisesti: ”Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota.”

Nykyään perehdyttämisen käsite mielletään useimmiten kattamaan sekä työhönopastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdytyksen. Myös silloin, kun työympäristö säilyy samana, mutta työtehtävät muuttuvat joko osittain tai kokonaan, puhutaan yleensä perehdyttämisestä. Perehdyttämisen käsite alkaakin muuttua eräänlaiseksi yläkäsitteeksi, kuten kuva 1 osoittaa. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttäminen

Alku- ja
yleisperehdyttäminen

Työhönopastus

KUVA 1. Perehdyttämisen käsitteen jakautuneisuus (Kupias & Peltola 2009, 19)

Perehdyttäminen ja työhönopastus kuuluvat olennaisena osana henkilökunnan kehittämiseen. Siksi kaikki perehdyttämiseen ja työhönopastukseen liittyvät toimet – myös talossa pidempään olleiden työntekijöiden kohdalla – voidaan ajatella investointina, jolla lisätään henkilökunnan tietoja ja taitoja, parannetaan laatua, ylläpidetään työssä jaksamista ja pienennetään työtaturmien ja poissaolojen määrää. (Penttinen & Mäntynen 2009.)

Kankaan (2000, 47) mukaan perehdyttämisen ensisijainen tavoite on, että perehdytettävä henkilö omaksuu työtehtävänsä ja kykenee sen myötä mahdollisimman pian työskentelemään itsenäisesti. Kun perehdyttäminen ja työhön opastus on suunnitelmallista ja muutenkin hyvin hoidettua, on opastettavalla mahdollisuus oppia työtehtävät alusta pitäen oikein. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13).

2.2 Laki perehdyttämisestä

Työturvallisuuslain 1. luvun 14. § mukaan työnantajalla on velvollisuus antaa työntekijälle riittävät tiedot työntekijälle työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi työturvallisuuslain 1. luvun 14. § määrittelee seuraavat työnantajan velvollisuudet:

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

- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.”

Työturvallisuuslain 1. luvun 14. § pykälässä määritellään myös, että valtioneuvoston asetuksella ” voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista ja tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta.”

2.3 Perehdyttämisen suunnittelu

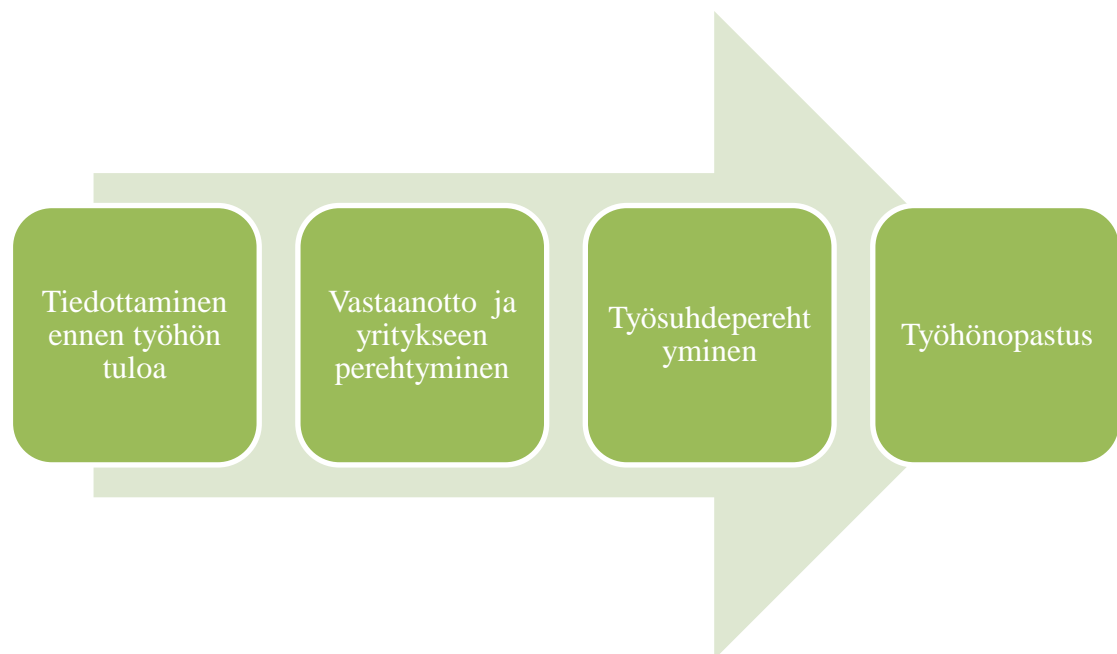
Kauhanen (2003, 146) määrittelee, että perehdyttäminen on keino, jonka avulla voidaan luoda uudelle työntekijälle oikea mielikuva organisaatiosta. Perehdyttäminen on myös apukeino siihen, että työntekijä saa alusta asti myönteisiä kokemuksia organisaatiosta ja työtehtävistään. Yleensä perehdyttämisessä on mukana kaikki ne henkilöt, joiden kanssa uusi työntekijä tulee työskentelemään. Lähin esimies on kuitenkin usein vastuussa perehdyttämisestä. (Kauhanen 2003, 146.)

Helsilän (2009, 49) mukaan olennaista on, että työhön opastus suunnitellaan alusta asti huolellisesti. Työhön opastettava tarvitsee opettelua, kokeilua ja toimintaa saadakseen kokemuksia ja voidakseen oppia kokemuksistaan. (Helsilä 2009, 49.) Kun tavoitellaan taitavaa työtä ja laadukasta palvelua tai tuotetta, päästään tavoitteeseen parhaiten, kun työhön perehdyttämistä ajatellaan monivaiheisena opetus- ja oppimistapahumana, joka sisältää paitsi työtehtävien opettamisen, myös kannustuksen omatoimisuuteen ja sisäisen yrittäjähengen omaksumisen. (Kauhanen 2003, 146.)

Oleellista perehdyttämisen suunnittelun kannalta on se, että organisaatiossa on mietitty tavoitteet kehittymiselle. Kun tavoitteet ovat selkeät, perehdyttämisen suunnittelussa on mahdollista ottaa huomioon haluttu toimintakonsepti, nykytilanne ja käytettävissä olevat resurssit. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

Hyvin suunniteltu perehdyttämisohjelma voi myös säästää yritykselle pitkällä tähtäimellä huomattavasti rahaa. Yksi syy, miksi ihmiset vaihtavat työpaikkojaan, on se, etteivät he koskaan ole tunteneet oloaan tervetulleeksi organisaatioon. Vaikka siis hyvin suunniteltu perehdyttäminen vie aikaa ja energiaa, kannattaa siihen panostaa, jotta uudet työntekijät tuntevat olonsa tervetulleiksi. (Tips for Effective New Employee Orientation 2014.)

Sujuva perehdyttämiskäytäntö kertoo onnistuneesta organisoinnista. Perehdyttämisen suunnittelu nojaa voimakkaasti yrityksen senhetkiseen tilanteeseen ja tarjolla oleviin resursseihin. (Kupias & Peltola 2009, 45.) Perehdyttämisen tavoitteiden määrittäminen, vastuun ja tehtävien jakaminen, toimenpideohjelmien ja oheismateriaalin tekeminen sekä seurantajärjestelmän luominen ovat perehdyttämisen suunnittelun kannalta olennaisia asioita (Kangas 2000, 47). Riittävä aika ja se, että perehdyttäjät ovat riittävän koulutettuja, ovat myös perehdyttämisen onnistumisen kannalta erittäin tärkeitä asioita (Kangas 2000, 47).



KUVA 2. Perehdyttämisen vaiheet (Viitala 2004, 260.)

Käytännöllisintä olisi, että organisaatiossa olisi systemaattinen perehdyttämisjärjestelmä, jota jatkuvasti kehitetään ja pidetään valmiustilassa. Tämä varmistaa myös työnlaatua. (Viitala 2004, 260.) Kuten kuva 2 osoittaa, Viitala (2004, 260) sisällyttäisi

perehdyttämisjärjestelmään seuraavat osa-alueet: ensimmäisenä osana tiedottaminen ennen työhön tuloa, joka tapahtuu yleensä osittain rekrytointivaiheessa. Seuraavana osa-alueena Viitala (2004, 260) nimeää vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen. Kolmantena mainitaan työsuhdeperehdyttäminen ja neljäntenä itse työhönopastus. Tärkeää olisi myös muistaa, ettei perehdyttäminen ole vain irrallinen osa, vaan sen tulisi olla osa osaamisen kehittämistä yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 51.)

2.4 Perehdyttämisen toteutus

Viitalan (2004, 260) mukaan perehdyttäminen tulisi aloittaa jo rekrytointivaiheessa. Hakijoille tulisi antaa tietoa työpaikasta ja työskentelystä siellä jo rekrytointitilaisuudessa. Usein valinnasta ilmoitetaan puhelimitse. Tämä tarjoaa tilaisuuden neuvotella työsuhteen aloittamisesta ja kertoa lisää työn yksityiskohdista. (Viitala 2004, 260.)

Ensimmäiset päivät ja perehdyttäminen luovat pohjan yhteiselle työskentelylle, ja erityisesti tästä syystä se on tärkeää hoitaa huolella (Kangas 2000, 48). Hyvät yritykset voidaankin jopa erotella vähemmän hyvistä perehdyttämisen ja työhönopastuksen perusteella. Usein on niin, että myöhemmin on vaikea muuttaa aikaisemmin muodostettuja käsityksiä esimiehestä ja yrityksestä. (Helsilä 2009, 50.) Kun tulokkaalla on myönteinen ensivaikutelma, luo se pohjan yhteistyölle myös jatkossa (Kangas 2000, 48).

Ensimmäiset päivät uudessa työpaikassa sisältävät tulokkaalle paljon uutta tietoa. Uusi työyhteisö, tavat, käytännöt ja mahdolliset uudet sovellukset. Perehdyttäminen on rakennettu onnistuneesti, kun se tukee tässä tietotulvassa selviämistä. Perehdyttämisen kuuluisi auttaa erottamaan olennainen epäolennaisesta ja tarjota työkalut löytämään nopeasti eri tilanteissa tarvittava tieto. (Valvisto 2005, 49.) Perehdyttäminen epäonnistuu, jos perehdytettävä ei saa tietoa yrityksen arvoista ja talon toimintatavoista. Myös, jos perehdytettävä ei saa mahdollisuutta tuoda esiin omia näkökantojaan ja kyseenalaistaa kuulemaansa, voidaan sanoa, että perehdytys on mennyt ainakin osittain pieleen. (Valvisto 2005, 49.)

Perehdyttämisen yksi tärkeä osa-alue, joka on syytä läpikäydä jo ensimmäisinä päivinä, on työsuhdetta määrittävien puitteiden läpikäyminen. Tämä osa-alue sisältää muun muassa työsopimuksen allekirjoittamisen ja läpikäymisen yhdessä työnantajan kanssa.

Samalla on hyvä käydä läpi työajat ja tauot, palkkausperiaatteet ja palkanmaksuaikataulu, sekä mahdolliset muut palkanmaksuun liittyvät käytännöt. Myös poissaolosäädökset ja sairauslomakäytännöt kannattaa käydä läpi heti alussa. Työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut ovat myös olennainen osa työsuhteen puitteita, jotka on syytä olla selvillä heti alusta asti. (Viitala 2004, 262.) Myös muita toimintatapoja olisi hyvä käydä läpi heti ensimmäisenä päivänä. Esimerkiksi työpaikan suhtautuminen tupakointiin, ja pukukoodi, ovat asioita, jotka uuden tulokkaan on hyvä tietää jo alussa. (Employee Orientation 2011.)

Ensimmäisenä päivänä on myös tärkeää hoitaa kiireisimpiä käytännön asioita. Esimerkiksi avainten luovutus, kulkuluvat ja muut työaloittamisen kannalta tärkeät luvat ja sopimukset asiat on syytä hoitaa heti ensimmäisen päivänä. Perehdyttävällä olisi hyvä olla heti alusta alkaen tarpeeksi tekemistä, mutta tärkeää on myös huolehtia, ettei tietoa tule kerralla liikaa. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Kertaus on uuden oppimisen kannalta välttämätöntä. Tämän takia ei riitä, että asiat käydään kerran läpi kalvosulkeisissa. On tärkeää kerrata useampaan kertaan yrityksen identiteetin kannalta tärkeät asiat. Esimerkiksi yrityksen visio, arvot ja strategia ovat asioita, jotka on syytä iskostaa uuden työntekijän mieleen. (Valvisto 2005, 49.)

Yksi perehdyttämisen tärkeimmistä tavoitteista on antaa uudelle työntekijälle työvälineet, joiden avulla selvittää uudenlaisten työkalujen ja menetelmien parissa. Tämä on periaatteessa yksinkertaista, mutta haasteita tuo se, että niin sanottu hiljainen ja piilossa oleva, mutta yrityksen toiminnan kannalta oleellinen, tieto tulee myös uuden työntekijän tietoon alusta asti. (Valvisto 2005, 49.)

Päähenkilönä perehdyttämisessä tulisi pitää perehtyjää itseään. Erityisesti kun kysymyksessä on vakituinen työsuhde, on työhönottopäätös suuri ratkaisu sekä työntekijälle että työnantajalle. Koeaikakuukaudet on syytä käyttää tarkasti, ja ne olisi hyvä järjestää siten, että työntekijän taidot tulisivat oikeasti koetelluiksi. Tärkeää on kuitenkin huolehtia, että työntekijällä on mahdollisuudet osoittaa taitonsa – eli työhön opastuksen on oltava riittävää. (Kupias & Peltola 2009, 46.)

Toinen perehdyttämisessä tärkeä henkilö on tietenkin esimies. Usein hänen tukena ovat nimetyt perehdyttäjät ja henkilöstöammattilaiset. Kuitenkin uuden työntekijän

alun onnistumisessa on mukana koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2009, 47.) Ennen perehdytystä tehtävät ennakoivalmistelut luovat pohjan varsinaiselle perehdyttämiselle. Esimiehen on syytä kertoa muille työntekijöille etukäteen uudesta tulokkaasta. (Kangas 2000, 48.) Nykyään on yleistymässä käytäntö, jossa perehdyttämiseen osallistuu koko organisaation työyhteisö. Perehdyttäminen on osa jokaisen tehtäviä ja kaikki osallistuvat omalta osaltaan perehdyttämisen jatkuvaan kehittämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 47.)

Olisikin hyvä, jos esimies aivan aluksi esittelisi uuden työntekijän ainakin muutamalle lähemmälle henkilölle, joiden kanssa tulokas tulee työskentelemään. Perehdytettävä voisi itse osallistua perehdyttämisohjelman laatimiseen. Näin tulijan taustan ja aiemman kokemuksen huomioon ottaminen on helpompaa, ja esimies ja perehdytettävä voivat yhdessä sopia aikataulun, jonka puitteissa perehdytettävä tutustuu sovittuihin asioihin. (Viitala 2004, 261.)

Organisaation tavoitteet ja toimintatapa, ulkoinen toimintakenttä ja tulevaisuuden näkymät ovat asioita, joihin perehdytettävä olisi hyvä tutustuttaa. Kuva 3 osoittaa, miten liikeidea tarjoaa työntekijöille pohjan, jonka varaan voi rakentaa omalle työlleen sisäistä mallia. (Viitala 2004, 261.) Toimintatavat, tilat, järjestelmät ja käytännöt sekä työyhteisöön tutustuminen ovat asioita, joihin perehdytään seuraavalla tasolla. Ja kuten kuvasta 3 käy ilmi, itse perehdyttämisen ydin on luonnollisesti työtehtävä, ja siihen liittyvät menetelmät, koneet ja järjestelmät, materiaali- ja tietovirrat, häiriöiden korjaus sekä työturvallisuus. (Viitala 2004, 261.)



KUVA 3 Perehdyttämisessä läpikäytävät asiat. (Viitala 2004, 261)

Työhön perehdyttäminen eli työhönopastus koskee paitsi uusia tulokkaita myös entisiä työntekijöitä, jotka siirtyvät uusiin tehtäviin (Helsilä 2002, 52). Kun uudelle työntekijälle on tärkeää kertoa kokonaisuudessaan yrityksestä, tehtävästä toiseen siirtyvän kanssa perehdyttämisen pääpaino on uusien työtehtävien läpikäymisessä. (Viitala 2004, 259) On tärkeää tarjota riittävä tuki ja opastus uutta opettelevalle. Kyseessä on oppimistapahtuma, joka noudattaa omia lainalaisuuksiaan. (Helsilä 2002, 52–53.)

Työhönopastusta suoritettaessa on tärkeää huolehtia, että työntekijälle syntyy riittävä toimintavarmuus uuden työn aloittamisessa. Työhönopastuksen tulisi sisältää työpaikan olosuhteisiin, työympäristöön ja lähimpiin työtovereihin tutustumisen. Työn sisältö, työvaiheet ja työn tekemisen periaatteisiin tutustuminen on myös olennaista. Työhönopastuksessa tulisi myös läpikäydä työssä tarvittavien koneiden, laitteiden, tarvikkeiden ja ainesten sijainti, käyttö ja ylläpito. Tärkeää on myös läpikäydä työpaikan turvallisuutta ja siisteyttä koskevat asiat, sekä kertoa toimintaohjeet mahdollisissa häiriö- tai vaaratilanteissa. Myös työntekijöiden oppimis- ja jatkokoulutautumismahdollisuudet tulevaisuudessa on syytä esitellä jo työhönopastusvaiheessa. (Viitala 2004, 262.)

Perehdytyksen päättää loppukeskustelu. Hyvä loppukeskustelu tarjoaa mahdollisuuden vahvistaa uuden työntekijän luottamusta yritykseen, kun hänelle annetaan mahdollisuus tulla kuulluksi jo niin sanottuna vanhana työntekijänä. Loppukeskustelu tarjoaa myös yritykselle arvokasta tietoa perehdytettävän näkökulmasta perehdyttämisprosessin sujuvuudesta. Myös se, miten uusi tulokas on sopeutunut uuteen työympäristöön, tulee esille viimeistään tässä vaiheessa. Mahdollisiin ongelmakohtiin voidaan näin ollen puutua jo varhaisessa vaiheessa. (Valvisto 2005, 50.)

2.5 Perehdyttämisen malleja

Kupias & Peltola (2009, 36–42) nimeävät viisi erilaista perehdyttämisen mallia. Nämä mallit ovat vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialogin perehdyttäminen. Käyn tässä luvussa lyhyesti läpi näitä perehdyttämisen eri malleja.

2.5.1 Vierihoidon perehdyttäminen

Vierihoidon perehdyttäminen on käsityömäisen perehdyttämiskonseptin malli. Tässä mallissa perehdytettävä oppii ja perehtyy tulevaan työhönsä seuraamalla vierestä kokeneemman työntekijän työskentelyä. Parhaimmillaan vierihoidon malli liittyy kaikkiin perehdyttämiskonsepteihin, mutta käsityömäisessä toimintaympäristössä se on eniten käytetty ja monesti ainoa perehdyttämisen muoto. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Vierihoidon perehdyttämisessä olennaista on se, että esimies tai joku muu tehtävään sopivaksi todettu henkilö ottaa perehdytettävän vastuulleen ja opastaa perehdytettävää oman työnsä ohella yrityksen toimintatapoihin, kertoo työyhteisöstä ja perehdytettävän tehtävistä. Perehtyminen tapahtuu siis työn lomassa. Tällöin työntekijä on mahdollista ottaa huomioon yksilönä, ja perehdytys työhön tapahtuu yksilöllisesti. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Vierihoidon perehdyttäminen tarjoaa mahdollisuudet erittäin hyvään ja erittäin huonoon perehdyttämiseen. Perehdyttämisen taso määrittyy sen mukaan, miten perehdyttäjä sitoutuu tehtäväänsä. Kun perehdyttäjä on valittu oikein, ja hänellä on aikaa ja halua todella paneutua uuden tulokkaan ohjaamiseen ja auttamiseen työn alussa, saa hän uuden tulokkaan oppimaan tarvittavat asiat ja tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Jos perehdyttäjällä ei ole aikaa eikä halua sitoutua tehtäväänsä, jää perehdyttäminen helposti vaillinaiseksi ja perehdytettävä joutuu suoriutumaan tehtävistään liian vähäisellä opastuksella. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Vierihoidon perehdyttämisessä korostuu perehdytettäjän tiedot ja taidot. Perehdyttäjällä on oltava osaamista nähdä sekä organisaation että tulokkaan tarpeet. Perehdyttäjä tarvitsee eniten taitoa ohjata perehdytettävää ja hänellä täytyy olla osaamista jättää omat henkilökohtaiset mielipiteet perehdyttämisen ulkopuolelle. Etuja tässä perehdyttämismallissa on yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. Vaarapuolia ovat se, että perehdytyksen laatu voi olla liikaa yhden henkilön osaamisen ja innostuksen varassa. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

2.5.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisessä perehdyttämistä on standardoitu massatuotannon suuntaan. Perehdyttämistä halutaan yhtenäistää, tehostaa tai jäsentää. Tällaisissa tilanteissa luodaan usein toimintamalleja tai mallisuunnitelmia tukemaan perehdyttämistä. Tästä syntyy nimi malliperehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Malliperehdyttämisessä olennaista on, että siinä on selkeä työn- ja vastuunjako, ja perehdyttämisen kannalta tarpeelliset apuvälineet ja materiaalit on tuotettu keskitetysti organisaation sisäiseen käyttöön. Usein nämä materiaalit löytyvät sisäisistä kanavista, kuten sisäisestä verkosta. Näitä materiaaleja voivat olla esimerkiksi perehdyttämisohjelmat, perehdyttäjien muistilistat tai erilaiset perehtyjän oppaat. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Malliperehdyttämisessä perehdyttämiseen kuuluvaa työtä jaetaan organisaatiossa eri tahoille. Henkilöstöosasto on usein se taho, jonka vastuulla on perehdyttäminen ja sen kehittäminen. Tämä rooli liittyy usein niin sanottuun yleisperehdyttämiseen, eli perehdyttämiseen siihen alueeseen, joka on koko organisaatiossa sama. Työyksikön hoidettavaksi jäävät yleensä työhön opastus ja työyhteisöön tutustuttaminen. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Perehdyttämisen yhtenäistäminen on yritykselle monin tavoin hyödyksi. Kun on olemassa tietyt mallit, ja sopimukset, kuka hoitaa mitäkin, ei samoja asioita tarvitse tehdä useampaan kertaan. Tietty mallinnus myös auttaa ylläpitämään perehdyttämisen haluttua tasoa. Kuitenkin on syytä muistaa, että pelkät oppaat ja mallit eivät takaa hyvää perehdyttämistä, vaan hyvä perehdyttäminen syntyy perehdyttäjän halusta ja taidoista ohjata perehdytettävää. Mallit, ohjeet ja raamit kuitenkin helpottavat ja tukevat perehdyttäjien työtä. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Malliperehdyttämisen etuja on se, että perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjiä on valmiit toimintamallit tukemassa omaa perehdyttämistyötä. Vaaroja ovat, että perehdyttäminen on liian organisaatiotasoista, ja perehdyttäminen ei kiinnity oman työn tekemiseen. Vaarana on myös se, että perehdyttäminen jäykistyy. (Kupias & Peltola 2009, 38–39.)

2.5.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisessä lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen. Tässä mallissa vastuuta perehdyttämisestä on siirretty työyksiköille ja tiimeille. Tarkoituksena on se, ettei perehdyttäminen jäykisty, ja muutu liian keskusjohtoiseksi ja valmiiden mallien mukaan toimivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Laatuperehdyttämisessä olennaista on se, että valitaan huolella ne ketkä kantavat vastuun perehdyttämisestä ja sen suunnittelusta. Pahimmillaan voi käydä niin, että kun vastuu on siirretty tiimeille, ei kellään ole aikaa tai osaamista vastaanottaa vastuuta. On siis tärkeää, että vastuun saanut yksikkö tai tiimi mieltää perehdyttämisen prosessiksi ja haluaa kehittää tätä prosessia. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Esimiehen rooli on suuri tiimi- tai yksikkökohtaisessa perehdyttämisessä, ja erityisesti sen organisoimisessa ja kehittämisessä. Koska esimies on usein kiireinen, voidaan tiimistä nimetä joku toinen henkilö, jolle esimies antaa osan perehdyttämisvastuustaan. Parhaimmillaan perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen osallistuu koko tiimi. On kuitenkin tärkeää, että on yksi henkilö, jolla on selvä vastuu perehdyttävästä ja prosessin koordinoimisesta. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Parhaimmillaan perehdyttämisprosessin jatkuva kehittäminen sisältää myös hyvän ohjaajuuden, joka on tuttu vierihoitoperehdyttämisestä, ja perehdyttäjien käyttöön erilaiset mallit, apuvälineet ja materiaalit, jotka tulevat malliperehdyttämisestä. Laatuperehdyttämisen etuja ovat se, että tiimi luo ajan tasaista perehdyttämistä jatkuvasti ja tulokas voi käyttää omaa osaamistaan hyväksi. Etuja on myös se, että perehdytettävä otetaan tiiminjäseneksi jo perehdyttämisen aikana. Vaarana voi olla se, että jos korostetaan liikaa, että tiimi on vastuussa perehdyttämisprosessista, ei vastuuta konkreettisesti olekaan kenelläkään. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

2.5.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöity perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että aluksi rakennetaan tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus moduloimalla perehdyttämiseen liittyvät tuotteet ja palvelut. Organisaation eri osat tuottavat ja tekevät eri moduuleja. Erityisesti tärkeässä roolissa ovat henkilöstöhallinto ja yksittäiset työyksiköt. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä olennaista on se, että on oltava yksi henkilö tai taho, joka on vastuussa tulokkaan kokonaisperehdyttämisestä. Tämä koordinoija tietää perehdyttämisen eri osa-alueet, ja koordinoijalla tulee olla taitoa yhdistellä niitä tulokkaan tarpeet huomioiden. Koordinoijan tehtävänä on kytkeä perehdyttämisverkoston eri toimijat tulokkaan perehdyttämiseen, ja näin huolehtia että kaikki olennaiset perehdyttämisen moduulit tulevat mukaan perehdyttämisprosessiin. Koordinoijan tulee olla henkilö tai taho, joka tuntee perehdyttämisen kentän ja joka osaa rakentaa yhdessä tulokkaan kanssa tälle sopivan perehdyttämisohjelman. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä ei ole valmista perehdyttämismallia, joka käytäisiin läpi aina uuden tulokkaan kanssa, vaan räätälöidyssä perehdyttämisessä otetaan huomioon perehdytettävän tarpeet ja nykyinen osaaminen. Sen tähden on tärkeää, että perehdytettävän kanssa käydään keskustelua. Räätälöity perehdyttäminen edellyttää, että perehdyttäminen on jo valmiiksi hyvin jäsenneiltyä ja koko työyhteisö sitoutuu perehdyttämisprosessiin. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Räätälöidyn perehdyttämisprosessin etuja on se, että perehdytettävää kuunnellaan. Tämä on keino vahvistaa perehdytettävän sitoutuneisuutta ja se huomioi perehdytettävän aiemman osaamisen. Vaarana on se, että tämä malli edellyttää perehdytettävän tiukkaa sitoutumista perehdyttämisprosessiin ja perehdyttämisen koordinoijalla tulee olla monipuolista erityisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

2.5.5 Dialoginen perehdyttäminen

Dialoginen perehdyttäminen tarkoittaa sitä, että sekä perehdytettävä että perehdyttäjä oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan. Perehdyttäminen elää koko perehdyttämisprosessin läpi. Tämänkaltainen perehdyttäminen on kyseessä erityisesti silloin, kun perehdytettävän on tarkoitus tuoda jotain uutta organisaatioon, ja sen sijaan, että tulos pitäisi sopeuttaa organisaatioon, korostuu vastaanottavan työyksikön oma oppiminen. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Dialogisessa perehdyttämisessä perehdyttämissuunnitelma laaditaan yhdessä perehdytettävän kanssa. Perehdyttämisprosessissa hyödynnetään tulokkaan asiantuntemusta ja osa perehdyttämisen suunnittelun ja toteuttamisen vastuusta siirtyy perehdytettävälle

itselleen. Tärkeää on, että tulokasta kuunnellaan ja hänen näkemystään hyödynnetään jo perehtymisvaiheessa. Olennaista on kuitenkin ottaa huomioon, että on olemassa seikkoja, jotka ovat organisaatiossa pysyviä, ja näistä on tärkeää kertoa tulokkaalle, ja hänen on ainakin jossain määrin sitouduttava niihin. Esimerkki tällaisista asioista on yrityksen arvot. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

Perinteiseen näkökulmaan dialoginen perehdyttäminen ei oikein istu. On syytä enemmän ajatella, että perehtyminen ja oppiminen on tällöin koko yrityksen toimintatapa. Yrityksen kaikki osapuolet ja verkostot osallistuvat perehdyttämiseen ja perehtymiseen. Dialogisuutta voisi ajatella toimintatapana, joka kaikkien tulee osata. (Kupias & Peltola 2009, 42.)

3 PANKKIALA JA HENKILÖSTÖ

”Pankki tarkoittaa instituutiota joka tarjoaa finanssipalveluita, erityisesti luotonantoa ja maksuliikenteen hoitoa.” (Pankki – Mitä tarkoittaa pankki? 2014). Näin määritellään E-economicin Internet-sivuilla käsite pankki. Tässä luvussa käyn läpi pankkitoimintaa Suomessa, pankkien henkilöstöä ja pankkialan erityispiirteitä perehdyttämisen kannalta.

3.1 Pankit Suomessa

Pankkien tehtävä on hoitaa yksityisten ihmisten ja yritysten raha-asioita, eli käytännössä hoitaa muun muassa laskujen maksuja, lainojen rahoitusta ja palkkojen eteenpäin saamista. (Pankkien toiminta ja rahoitusmarkkinat 2013.) Vuonna 2013 Suomessa oli yhteensä 308 pankkia. Tähän lukuun sisältyi kotimaisia talletuspankkeja, ulkomaalaisia luottolaitosten sivuliikkeitä ja tytäryhtiöitä sekä investointipankkeja. (Pankit merkittäviä kansantaloudelle 2013.) Ulkomaisten pankkien sivuliikkeitä Suomessa oli vuoden 2013 lopussa 15 (Pankit Suomessa 2014).

Suurinta markkinaosuutta hallussaan piti vuoden 2013 lopulla OP-Pohjola-ryhmä. Sen markkinaosuus oli 36,2 %. Toisella sijalla oli Nordea Pankki Suomi Oyj – konserni, jonka markkinaosuus oli 29,5 %. Kolmatta sijaa piteli hallussaan Danske Bank Oyj 12,6 % markkinaosuudellaan. POP Pankki – ryhmän markkinaosuus oli 3,1 %. (Pankit Suomessa 2014.)

Pankkijärjestelmä Suomessa kuuluu kansainväliseen pankkijärjestelmään. Pankkien ja pankkikonsernien omistussuhteita tarkasteltaessa tämä näkyy selviten; harva suomalaisista ja Suomessa toimivista pankeista on täysin suomalaisomistuksessa. Tämä aiheuttaa myös sen, että kansainväliset rahoitusongelmat tuntuvat Suomen pankkijärjestelmässä ja sitä kautta myös koko Suomen kansantaloudessa. (Tietoa pankeista ja pankkitoiminnasta 2014.)

Pankit voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: vähittäispankkeihin ja investointipankkeihin. Osakeyhtiömuotoinen liikepankki on yleisin vähittäispankkityyppi. Nämä pankit ottavat pääasiallisesti vastaan talletuksia ja myöntävät lainoja. Vähittäispankkeja ovat myös säästöpankki, jonka päätarkoituksena on säästämiseen kannustaminen ja osuuskuntamuotoinen osuuspankki. (Pankki – Mitä tarkoittaa pankki? 2014.)

Investointipankkien tehtävä on auttaa valtiota ja yrityksiä keräämään pääomaa arvopaperien liikkeelle laskemisella sekä johdannaisilla, joilla käydään pörsseissä kauppaa. Pankki voi olla sekä vähittäis- että investointipankki, tai se voi erikoistua johonkin tiettyyn toimialaan. Päätoimiala on se, jonka avulla pankin nimitys määritellään. (Pankki – Mitä tarkoittaa pankki? 2014.)

Nykypäivänä pankkien toiminta ja palvelut ovat siirtyneet yhä enemmän ja enemmän Internetiin. Finanssialan Keskusliiton keväällä 2009 tekemän tutkimuksen mukaan lähes 75 % suomalaisista maksaa laskunsa Internetin välityksellä. Todennäköistä on, että valtaosa suomalaisista hoitaa lähes kaikki pankkiasiansa Internetissä. (Tietoa pankeista ja pankkitoiminnasta 2014.)

Vaikka yli puolet Suomen rahamarkkinoista on ulkomaalaisomistuksessa, toimii Suomessa paljon myös täysin suomalaisia pankeja. Monet suomalaiset pankit ovat itsenäisiä osuus- tai säästöpankkeja. Tästä syystä pankeja kansainvälisestä vertailen ja asukasmäärään suhteutettuna on paljon. (Tietoa pankeista ja pankkitoiminnasta 2014.)

3.2 Pankkien henkilöstö ja alan vaatimukset työntekijälle

Vuonna 2012 Suomen pankeissa työskenteli yhteensä 31 476 henkilöä. Tämä on huomattavasti vähemmän kuin vuonna 2011; 32 551 henkilöä. Myös konttoreiden määrä vähentyi vuodesta 2011 vuoteen 2012 verrattuna. Vuonna 2011 Suomessa oli pankkien konttoreita 1 506 kappaletta, kun vuonna 2012 vastaava luku oli 1 477 konttoria. (Salminen & Mattila 2013.)

Pankkien henkilöstöstä yli 55-vuotiaita on jo enemmän kuin joka viidennes työntekijä. Tämä tarkoittaa sitä, että alalta eläkkeelle siirtyy huomattava joukko pitkäaikaisia työntekijöitä. Tämän takia, vaikka kokonaishenkilöstön määrässä ei tulevaisuudessa liene kasvua, alalla tarvitaan uusia työntekijöitä eläkkeelle jääneiden tilalle. (Kallonen 2013.)

Pelkosen (2014) artikkelin mukaan pankkien työntekijöiden määrä on jo puolittunut 1990 – luvulta tähän päivään laskettuna. Myös Pelkonen (2014) kommentoi sitä, että pankeissa on lähivuosina jäänyt ja jäämässä merkittäviä määriä työntekijöistä eläkkeelle. Artikkelin mukaan olisi tärkeää, että pankit pitäisivät kiinni nuorista osaavista työntekijöistä (Pelkonen 2014).

Perinteisesti finanssiala on Suomessa toiminut naisvaltaisena. Pankkipuolella henkilöstöstä on ollut naisia lähes 80 prosenttia. Muutamien viime vuosien aikana miesten osuus on lähtenyt hienoiseen kasvuun. (Kallonen 2013.)

Henkilöstö pankkialalla voi toimia johto-, asiantuntija-, esimies- ja toimihenkilötehtävissä. Eri asiakaspalvelun alueita voivat olla muun muassa palvelu ja myynti, rahoitus, pääoma-, valuutta- ja korkomarkkinat tai sijoitustehtävät. Lisäksi pankeissa voi toimia eri tehtäväalueiden taustatehtävissä. (Pankki- ja vakuutusala 2014.)

Pankkitoimihenkilön toimenkuvaan kuuluu asiakaspalvelutyö pankin konttorin tiskillä. Työ koostuu asiakkaan henkilökohtaisesta palvelusta, neuvonnasta ja opastamisesta. Käteisen rahan käsitteleminen on vähentynyt konttoreissa viime vuosina merkittävästi, mutta toimihenkilön toimenkuva on laajentunut erilaisten palveluvaihtoehtojen esittelyyn. (Pankki- ja vakuutusala 2014.)

Palveluneuvoja toimii itsenäisesti monipuolisissa neuvontatehtävissä. Palveluneuvojan tehtävänä on kartoittaa asiakkaan palvelutarpeita ja myydä pankin erilaisia palveluita. Sijoitusneuvoja on yksi esimerkki nimikkeistä, joilla palveluneuvojan toimenkuvaa voidaan yksilöidä. (Pankki- ja vakuutusala 2014.)

Pankinjohtaja nimensä mukaisesti johtaa koko pankin tai jonkin pankkitoiminnan sektorin toimintaa. Konttorinjohtaja on yksittäisen pankkikonttorin toiminnan vastuunkantaja. Palvelupäällikkö on vastuullisten ja vaativien palveluneuvontatehtävien avainhenkilö, ja hän tekee niitä esimiesasemassa toimien. (Pankki- ja vakuutusala 2014.)

Suurin osa pankin perustehtävissä toimivista henkilöistä on liiketalouden koulutuksen saaneita. Koulutus voi olla joko liiketalouden perustutkinto, merkonomi tai liiketalouden ammattikorkeakoulututkinto, tradenomi. Myös yliopistosta valmistunut kauppatieteiden kandidaatti tai maisteri voi työskennellä pankissa. Myös oikeustieteellisen korkeakoulututkinnon suorittaneita henkilöitä työskentelee pankkialalla. Esimerkiksi pankinjohtajilla voi olla lainopillinen koulutus. (Pankki- ja vakuutusala 2014.)

3.3 Pankkialan erityispiirteet

Suomen pankkiyhdistys on julkaissut ohjeet hyvästä pankkitavasta. Käytännön kokemus on muotoillut hyvän pankkitavan nykyiseen muotoonsa (Hyvä pankkitapa 2004). Hyvä pankkitapa on kuitenkin vain toimintatapoja koskevia periaatteita. Pankin toimintaa, ja asiakkaan ja pankin välisiä suhteita säätelevät lisäksi erilaiset lait ja valvontaviranomaisten asettamat ohjeet ja määräykset. (Hyvä pankkitapa 2004.)

3.3.1 Salassapitovelvollisuus

Erityistä pankkialalla on se, että asiakkaista kertyy pankkiin erittäin henkilökohtaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä pankkiasioiden hoitamisessa. Pankkitoiminnan kannalta onkin välttämätöntä, että asiakkaat voivat luottaa, että tiedot heidän taloudellisista ja yksityisistä asioista pysyvät pankin ovien sisällä. Pankkisalaisuus onkin osa asiakkaan yksityisyyden suojaa. Myös yritykset ja yhteisöt kuuluvat pankkisalaisuuden suojaan. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

On kuitenkin muistettava, että pankkisalaisuus ja pankin liikesalaisuus ovat kaksi eri asiaa. Pankkisalaisuudesta voidaan puhua silloin, kun tiedon perusteella olisi mahdollista yksilöidä joku tietty asiakas. Esimerkiksi tiettyä asiakasryhmää koskevat tiedot eivät ole pankkisalaisuuden piirissä, mikäli tietojen perusteella ei ole mahdollista tunnistaa jotain tiettyä asiakasta. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

Liikesalaisuus taas pitää sisällään yritystoiminnan kannalta oleellisia asioita. Pankilla ne voivat olla esimerkiksi kehittämis- tai markkinointisuunnitelmat, tai yksityiskohtaiset tiedot pankin taloudellisesta tilanteesta. Myös pankin hallituksessa tai hallintoneuvostossa päätetyt asiat, tai pankin sisäiseen käyttöön luodut tiedot tai asiakirjat ovat liikesalaisuuden alaisia. Pankkisalaisuudesta liikesalaisuus eroaa juurikin siten, että pankki voi käyttää omaa harkintavaltaansa näiden tietojen osalta, toisin kuin pankkisalaisuuden piiriin kuuluvien asioiden osalta. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

Pankkisalaisuuden velvoittaman salassapidon piiriin kuuluvat kaikki pankissa työskentelevät henkilöt. Myös pankkien yhteenliittymän palveluksessa olevat henkilöt ovat velvoitettuja noudattamaan pankkisalaisuutta. Vaikka henkilö ei olisi varsinaisesti pankkitehtävissä, esimerkiksi siivoojat ja lähetit, on hänen noudatettava pankkisalaisuutta. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

Salassapitovelvollisuus velvoittaa pitämään salassa paitsi pankin ja asiakkaan väliset pankkiasiat, myös tiedot, jotka eivät välttämättä koske suoranaisesti pankkisuhdetta, mutta ovat tulleet ilmi pankkiasioden yhteydessä. Salassapitovelvollisuus edellyttää muun muassa sitä, ettei ulkopuolisille saa kertoa, onko joku henkilö pankin asiakas vai ei. Pankkisalaisuuden sisälle pitäisi jäädä sellaiset tiedot, joiden voidaan olettaa olevan asiakkaan kannalta salassapitotahdon alaisia. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

Pankkisalaisuudenpitovelvollisuus alkaa, kun henkilö astuu pankin palvelukseen. Salassapitovelvollisuus on voimassa sekä työ- että vapaa-ajalla. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. Pankkisalaisuudenpitovelvollisuus koskee tietoja, jotka on saatu ennen asiakassuhteen alkamista, asiakassuhteen aikana ja asiakassuhteen päätyttyä. (Pankkisalaisuusohjeet 2009.)

3.3.2 Asiakkaan tunteminen

Suomen lainsäädäntö velvoittaa, että pankkien täytyy tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Henkilökohtaisten tietojen lisäksi pankin täytyy saada riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta tilanteesta, asioinnista ja palveluiden käyttötarkoituksesta. Pankin tulee siis tunnistaa asiakas jonkun henkilöllisyystodistuksen avulla, ja selvittää asiakkaan palvelujen tarve, laatu ja sisältö. Laki myös määrää, että pankin täytyy selvittää pankkipalveluiden käyttötarkoitusta, sekä tilille tulevien rahavirtojen alkuperä ja käyttötarkoitus. (Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy? 2014.)

Henkilöasiakkaan tunnistamiseen käy joku suomalaisen viranomaisen myöntämä, voimassaoleva henkilöllisyystodistus. Voimassaoleva passi on ainoa ulkomainen asiakirja, joka hyväksytään henkilöllisyyden todentamisessa. Kuitenkin tapauskohtaisesti voidaan hyväksyä myös EU- tai ETA-alueen kansalliset matkustusasiakirjaksi käyvät henkilöllisyystodistuksen hyväksyä henkilöllisyyden todentamisasiakirjaksi, mikäli näiden dokumenttien aitous voidaan varmistaa. (Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy? 2014.)

Yrityisasiakkaat tulee tunnistaa luotettavasta riippumattomasta lähteestä olevasta asiakirjasta, kuten kaupparekisteriotteesta. Tämän lisäksi pankki on velvoitettu selvittämään tietoja yrityksen toimialasta, liikevaihdosta ja rakenteesta. Myös omistajat tulee saada selville. Pankki saa pyytää näiden tietojen tueksi esimerkiksi tilinpäätöstietoja, yhtiöjärjestyksestä tai muita tarpeelliseksi katsomiaan dokumentteja. (Asiakkaan tunteminen – miksi pankki kysyy? 2014.)

3.3.3 Rahanpesu

Rahanpesu on toimintaa, jonka tarkoituksena on häivyttää rikollisella toiminnalla ansaituin rahan alkuperä ja saada se näyttämään lailliselta. Yleensä rahanpesulla pyritään peittelemään rikoksella hankittua omaisuutta tai välttämään ulosottoa tai muuta viranomaistoimenpidettä, kuten verotusta. Rahanpesun torjunta on tärkeä osa rikosten torjumista, koska yleensä rikollisesti ansaitulla rahalla rahoitetaan uusia rikoksia. (Rahanpesun torjunta 2014.)

Rahanpesun selvittelykeskus on Keskusrikospoliisin rahanpesun torjunnasta vastaava yksikkö. Avainasemassa rahanpesua torjuttaessa ovat ne elinkeinonharjoittajat, jotka normaalin toimintansa yhteydessä voivat mahdollisesti havaita rahanpesua tai joita voidaan hyväksikäyttää rahanpesussa. Varojen kierrättäminen pankkien tai muiden rahoituslaitosten kautta, tai omaisuuden ostaminen ja sijoittaminen tai pelitoiminta ovat rahanpesun erilaisia muotoja. (Rahanpesun torjunta 2014.)

Pankit ovat omalta osaltaan tärkeässä roolissa rahanpesun torjunnassa. Rahanpesun estämiseksi asiakas on aina tunnistettava. Lisäksi on olemassa jotain erityismääräyksiä, joiden avulla rahanpesua pyritään torjumaan. Esimerkiksi mikäli satunnainen asiakas suorittaa yksittäisen liiketoiminnan, jonka suuruus on yli 15 000 euroa, on asiakkaan tehtävä kirjallinen selvitys liiketoimintaan liittyvistä varoista. (Milloin asiakas on tunnistettava 2011.)

Pankeilla on velvollisuus seurata asiakassuhteen kehitystä ja palveluiden käyttöä. Seurantakohteita ovat esimerkiksi asiakkaan rahoituspalveluiden käyttö, maksuliikenne tai sijoitustoiminta. Pankeilla on ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitaan tavanomaisesta poikkeava tai epäilyttävä liiketoimi. Tällöin täytyy tehdä ilmoitus rahanpesun selvittelykeskukselle. (Selonotto- ja ilmoitusvelvollisuus 2009.)

Esimerkiksi seuraavat tilanteet ovat sellaisia, joissa pitää selvittää liiketoiminnan taustoja: Jos liiketoimi poikkeaa suuruudeltaan tai rakenteeltaan normaalista. Liiketoimella ei ole selkeää taloudellista tarkoitusta. Asiakkaan taloudellinen tilanne tai liiketimet eivät sovi yhteen tekeillä olevan liiketoimen kanssa. (Jos epäilet rahanpesua tai terrorismin rahoittamista 2012.)

Rahanpesun selvittelykeskukselle tulee tehdä ilmoitus esimerkiksi seuraavanlaisissa tilanteissa: Vaikka asiakas on tehnyt selvityksen liiketoimesta, vaikuttaa se silti epäilyttävältä. Epäilyttävältä vaikuttava liiketoimi havaitaan vasta jälkikäteen, tai jälkikäteen ilmenee asioita, jotka tekevät liiketoimesta epäilyttävän. (Jos epäilet rahanpesua tai terrorismin rahoittamista 2012.)

4 JOROISTEN OSUUSPANKKI JA PEREHDYTTÄMINEN

Tässä luvussa esittelen lyhyesti toimeksiantajan. Kerron ensin hieman Joroisten osuuspankista, ja sitten POP Pankki-ryhmästä yleensä. Kolmannessa luvussa kerron vähän yleisesti osuuskuntamuotoisesta pankkitoiminnasta. Viimeisesti kerron hieman enemmän Joroisten Osuuspankin henkilöstöstä.

4.1 Joroisten Osuuspankki

Joroisten Osuuspankki on perustettu vuonna 1919. Joroisten Osuuspankki liittyi vuonna 1997 Paikallisosuuspankkiryhmään, nykyiseen POP Pankki-ryhmään. Nyt POP Pankit ovat Suomen vakavaraisin pankkiryhmä. (Pankin esittely 2014.)

Joroisten Osuuspankki on sen jäsenten omistama itsenäinen ja vakavarainen pankki. Joroisten Osuuspankki on tätä nykyä Joroisten ainoa pankki. Pankki on auki maanantaista perjantaihin 9.15–15.30 välillä, ja se tarjoaa koko tämän ajan kanssapalveluita. Tämän lisäksi pankki on auki sopimuksen mukaan 18.00 saakka tarjoten tällöin muun muassa laina- ja sijoituspalveluita. (Pankin esittely 2014.)

Joroisten Osuuspankilla oli vuoden 2013 kesäkuun lopulla 4989 asiakasta ja 2215 jäsentä. Pankin vakituinen henkilökunta koostuu yhdeksästä henkilöstä, johon sisältyy sekä toimihenkilöitä että johtoportaan ihmisiä. Tämän lisäksi pankki työllistää vuosittain 1-2 harjoittelijaa. (Pankin esittely 2014)

Pankin vakavaraisuus oli 33,4 % ja liikevoitto oli vuoden 2013 lopussa 1 241 663,73 euroa. Pankin tase oli 84,6 miljoonaa euroa. Omapääoma oli vuoden 2013 lopussa 23 464 438,33 euroa. (Pankin esittely 2014.)

4.2 POP Pankkiryhmä

POP Pankki-ryhmä on perustettu vuonna 1997. Perustamisajatuksena on luoda ryhmä, joka jatkaa aidosti itsenäistä ja paikallista osuuspankkitoimintaa. Osuuspankkitoiminnan päätarkoituksena on toimia jäsenten ja asiakkaiden hyväksi. (POP-ryhmä 2014.)

POP Pankki-ryhmään kuuluu 34 ympäri Suomea toimivaa, itsenäisesti päättävää ja riippumatonta POP Pankkia. POP Pankit ovat olleet vahvassa kasvussa viime vuosina. POP Pankki-ryhmä on Suomen vakavaraisimpia pankkiryhmiä. (POP-ryhmä 2014.)

Vuonna 2014 POP Pankkien verkosto sisältää 34 itsenäistä osuuspankkia ja 111 konttoria ja palelupistettä. POP Pankit työllistävät 647 toimihenkilöä. POP Pankeilla on noin 1500 jäsenen edustajaa pankkien hallinnossa. (POP-ryhmä 2014.)

POP Pankkien toiminta-ajatus on tarjota ”ihmisläheistä, nykyaikaista ja turvallista pankkipalvelua kilpailukykyisesti jäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön parhaaksi”. Peruslupaus on ”Aidosti lähellä ihmistä”. (POP-ryhmä 2014.)

POP Pankki-ryhmän liikevoitto oli vuonna 2013 30,1 miljoonaa euroa ja oma pääoma 526,3 miljoonaa euroa. Ryhmällä oli talletuksia vuonna 2013 3938,7 miljoonaa euroa ja luottoja 3679,3 miljoonaa euroa. Asiakkaita ryhmällä oli yhteensä vuonna 2013 314 790 kappaletta ja jäseniä 111 074. (POP-ryhmä 2014.)

4.3 Osuuskuntamuotoinen pankkitoiminta

Osuuskunta tarkoittaa yhteisöä, jonka toiminnan tarkoitus on taloudellisen toiminnan harjoittaminen siten, että se tukee osuuskunnan omien jäsenten taloudenpitoa tai elinkeinon harjoittamista. Tämä edellyttää sitä, että jäsenet käyttävät palveluita, joita osuuskunta tarjoaa, tai osuuskunnan tytäryhteisön järjestämiä palveluita. On myös mahdollista sopia osuuskunnan säännöissä, että tarkoituksena on toimia vain aatteellisen tarkoituksen hyväksi. Jäsenmäärää tai osuuspääomaa osuuskunnassa ei ennalta määritellä. Osuuskunta pitää ilmoittaa rekisteröitäväksi. (Mikä on osuuskunta? 2014.)

Osuuspankit ovat niiden jäsenten omistamia osuuskuntia. Osuuskuntamuotoisesti toimiva pankki ei tavoittele voiton tuottamista ulkopuolisille tahoille. Osuuskuntamuotoisesti toimivan pankin toimintatavoitteena on varmistaa, että sen asiakkaat saavat laadukkaita ja paikallisesti tuotettuja pankkipalveluita. Kullakin Osuuspankin jäsenistä on yksi ääni osuuskuntakokouksessa, ja tällä tavoin jokaisella jäsenellä on samanlaiset mahdollisuudet vaikuttaa oman pankkinsa asioihin. (Jäsenyys 2014.)

Hallintoneuvosto on pankin jäsenten valitsema hallintoelin. Suuremmissa pankeissa on edustajisto, johon jäsenet valitsevat edustajat. Mikäli pankilla on käytössä edustajisto, valitsee edustajisto hallintoneuvoksen. Hallintoneuvoston tehtäviä taas on valita osuuspankille hallitus. (Jäsenyys 2014.)

Pankeissa jäsenille on usein tarjolla erilaisia etuja, esimerkiksi alennuksia palvelumaksuista tai alennuksia pankin yhteistyökumppaneiden palveluista. Jäseneksi POP Pankkiin liitytään tekemällä jäsenhakemus. Tämän lisäksi maksetaan pankkikohtainen osuusmaksu. (Jäsenyys 2014.)

4.4 Henkilöstö ja uudet työntekijät

Joroisten Osuuspankissa on yhdeksän vakinaista työntekijää. Tämän lisäksi Joroisten Osuuspankki työllistää vuosittain 1-2 harjoittelijaa. Vakituisten työntekijöiden ikärakenne on sitä luokkaa, että moni työntekijä jää seuraavan kymmenen vuoden aikana eläkkeelle.

Harjoittelijoita Joroisten Osuuspankki on pyrkinyt työllistämään yhdestä kahteen vuosiin. Työsuhteiden pituudet vaihtelevat harjoittelijoiden ja pankin tarpeen mukaan. Pyrkimys on kuitenkin se, että harjoittelijat työskentelisivät yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta. Keskimäärin harjoittelijat ovat olleet työsuhteessa vuoden verran.

Harjoittelijoita on ollut eri ammattikorkeakouluista Suomesta. Pääasiallisesti harjoittelijoita on ollut ammattikorkeakoulu Savoniasta Varkaudesta. Viime aikoina yhteistyösuhteita on luotu myös Mikkelin ammattikorkeakouluun harjoitteluiden tiimoilta.

Vaihtuvat harjoittelijat ovat suurin syy perehdyttämisoppaan tarpeelle. Joroisten Osuuspankin muu vaihtuvuus on vähäistä, ja todennäköisimmät syyt työsuhteiden päättymiselle ovat tulevaisuudessa eläkkeelle jääminen. Joroisten Osuuspankin vakituiset työntekijät ovat pitkäaikaisia, useat ovat olleet talossa jo kymmeniä vuosia. Vuosittain vaihtuvat harjoittelijat kuitenkin ovat syy sille, miksi perehdyttämisopasta erityisesti tarvitaan.

5 PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE JOROISTEN OSUUSPANKISSA

Metsämuuronen (2008,7) toteaa, että niin laadullista kuin määrällistäkin tutkimusta tehtäessä on syytä muistaa Pilatuksen sanat: Mikä on totuus? Sillä, mitä tutkimusmenetelmää käytetään, ei ole väliä. Väliä on sillä, että pyritään pääsemään mahdollisimman lähelle totuutta. Oma tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus, joten käyn sitä tässä luvussa läpi hieman tarkemmin.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Koskinen ym. (2005, 30) toteavat, että laadulliset tutkimuksen määrittelemisen on hankalaa. Tätä perustellaan sillä, että sanalla ”menetelmä” viitataan loogisen käsitteen sijaan käytäntöön, ”joka on viime kädessä sormenpäissä”. Ja menetelmää on hankala määrittää selkeästi. (Koskinen ym. 2005, 30.)

Koskinen ym. (2005, 31–32) määrittelevät kuitenkin neljä seikkaa, joilla voidaan kuvata laadullista tutkimusta. Ensimmäisenä mainitaan se, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusta toteutetaan erittelemällä yksittäisiä tapauksia. Tapaus voi olla päiväkirjahavainto, haastattelu tai vaikka tekstikatkelma. Olennaista on se, että yksittäisen havainnon ja tutkijan välillä tapahtuu vuorovaikutusta. (Koskinen ym. 2005, 31.)

Toinen seikka on se, että laadullisessa tutkimuksessa eritellään yksittäistapauksia ”niihin osallistuvien ihmisten näkökulmasta tai niihin osallistuvien ihmisten niille antamien merkitysten kautta”. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ominaista on se, että tutkimuskohteen muuttujien välisiä yhteyksiä ei pyritä selvittämään riippumatta siitä, miten ihmiset itse asiat kokevat. Laadullisessa tutkimuksessa ei siis painoteta pelkästään ihmisten subjektiivisia kokemuksia. (Koskinen ym. 2005,31.)

Se, että laadullinen tutkimus etenee yleensä induktiivisesti, on Koskisen ym. (2005, 31) luettelon kolmas kohta. Laadullista tutkimusta tehdessä ja tutkimuskysymyksiä rakennettaessa ei yleensä johdeta etukäteen hypoteeseja jostain teoriasta ja pyritä testaamaan näitä, jotta saataisiin selville, kuvaako teoria tutkittua ilmiötä ja sen dynamiikkaa. Vaikka laadullinen tutkimus on loppujen lopuksi hypoteesien testaamista,

hypoteeseja tuotetaan tutkimuksen edetessä, aineiston keräämisen ja analysoimisen myötä. (Koskinen ym. 2005, 32.)

Viimeisenä todetaan, että laadullinen tutkimus suosii luonnollisesti tapahtuvia aineistoja, sen sijaan, että tutkija itse tuottaisi aktiivisesti aineistoa. Se, että tutkija itse tuottaa aktiivisesti aineistoa, pyritään pitämään mahdollisimman vähäisenä. Luonnollisesti tutkija tuottaa aineistot itse, mutta tutkijan tulisi pyrkiä vaikuttamaan aineistoon mahdollisimman vähän. Käytännössä tutkijan tulee siis laatia vaikkapa haastattelukysymykset niin, ettei johdattelua synny, tai havainnoida haastattelun sijaan, jos se on mahdollista. (Koskinen ym. 2005, 32.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa monia erilaisia tulkinnallisia, luonnollisissa olosuhteissa toteutettavia tutkimuskäytäntöjä (Metsämuuronen 2008, 9). Keskeisiksi tutkimusmetodeiksi laadullisessa tutkimuksessa Metsämuuronen (2008, 14) määrittelee havainnoinnin, tekstianalyysin, haastattelun ja litteroinnin. Yleensä kvalitatiivisen tutkimuksen kohde on ihminen ja ihmisenmaailma. Koska tutkija elää itse tässä samassa elämissaailmassa, jossa tutkimus toteutetaan, on tutkija itsekkin osa merkitysyhteyttä. Tästä syystä tutkijan omat kokemukset vaikuttavat olennaiselta osaltaan tutkimukseen. (Varto, 1992, 23.)

Laadullinen analyysi koostuu Alasuutarin (2011, 39) mukaan kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tämän erottelun tekeminen on kuitenkin mahdollista vain analyttisesti. Käytännössä nämä kaksi vaihetta ovat aina yhteydessä toisiinsa. (Alasuutari 2011, 39.)

Havaintoja pelkistettäessä voidaan nähdä kaksi eri osaa. Aineiston tarkastelua tehdään aina tietyistä teoreettis metodologisesta näkökulmasta. Aineistoa läpikäydessä huomioidaan siis vain ne seikat, jotka ovat oleellisia teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta oleellista tietoa. Näin saadaan aikaan hallittavampi määrä erillisiä ”raakahavaintoja”. (Alasuutari 2011, 40.)

Pelkistämisen toisessa vaiheessa karsitaan havaintomäärää yhdistämällä havaintoja. Raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai ainakin pienemmäksi havaintojen joukoksi. Havaintojen joukko luodaan etsimällä havainnoista yhteinen piirre tai nimit-

täjä tai muotoilemalla sääntö, joka koskee koko aineistoa. Lähtökohtana on siis ajatus, että aineistosta löytyy esimerkkejä tai näytteitä samasta ilmiöstä. (Alasuutari 2011, 40.)

Laadullisessa analyysissä toinen vaihe on arvoituksen ratkaiseminen. Vastaavaa vaihetta voidaan kutsua myös tulosten tulkinnaksi. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavasta ilmiöstä tehdään merkitystulkinta käytettävissä olevien vihjeiden ja löydettyjen johtolankojen avulla. (Alasuutari 2011, 44.)

Varto (1992, 111) muistuttaa, että tutkimuksen raportoinnin on oltava osa tutkimustyötä. Sitä ei siis pidä ajatella irrallisena tapahtumana, vaan se tulisi sisällyttää samaan kokonaisuuteen kuin muukin tutkimustyö. Raportointi on usein vaihe, missä tutkimuksen ratkaisevat kysymykset saavat lopullisen artikulointinsa ja sen kautta lopullisen asemansa. Raportointi kertoo sen lukijoille tutkimuksen eri vaiheet, ja minkälaisista lähtökohdista, millä periaatteilla, mitä menetelmiä käyttäen ja minkälaisilla yleistyksillä tutkimus on tehty. Nämä kaikki tulisi pystyä esittämään siten, että lukija pysyy vaihe vaiheelta seuraamaan tutkijan tekemiä ratkaisuja, ja niitä periaatteita, jotka ovat kussakin tutkimuksen vaiheessa olleet etenemisen perustana (Varto 1992, 112).

Oma tutkimukseni on tapaustutkimus. Tapaukset ovat olleet aina ihmisten mielenkiinnonkohteina, erityisesti jos tapauksiin on liittynyt jotain uutta, erilaista tai jännittävää. Sana tapaus voidaan liittää ihmisiin, ihmisjoukkoon, yhteisöön, laitokseen, johonkin tapahtumaan tai laajempaan ilmiöön. Yleensä tapaus erottuu jossain suhteessa muista, joko negatiivisesti tai positiivisesti, mutta se voi olla myös jokin aivan tavallinen arkielämän tapahtuma. (Syrjälä ym. 1996, 10.)

Tapaustutkimus eli case study voidaan Metsämuurosen (2008, 16) mukaan määritellä empiiriseksi tutkimukseksi. Metsämuuronen (2008,16) on sitä mieltä, että tapaustutkimus on kvalitatiivisen metodologian keskeinen tiedonhankinnan strategia. Metsämuurosen (2008, 18) mukaan lähes kaikki kvalitatiivinen tutkimus on tapaustutkimusta. Tapaustutkimuksessa tutkitaan yhtä tai enintään muutamaa tapausta, jotka on valittu tietyllä tarkoituksella (Koskinen ym. 2005, 154). Syrjälä ym. (1996, 11) luonnehtivat, että tapaustutkimusta on luontevaa käyttää tilanteessa, jossa käytännön ongelmia tarkastellaan ja kuvataan kokonaisvaltaisesti, ja jota ei voida irrottaa tietyksi yksittäiseksi tapahtumaksi.

Syrjälä ym. (1996, 11) toteavat, että monet määritelmät painottavat, että ”tapaus on tietty rajallinen kokonaisuus”. Laadullinen tutkimus on toisaalta kuvailevaa tutkimusta, mutta toisaalta se myös pyrkii löytämään ilmiöille selityksiä (Syrjälä ym. 1996, 11). Tapaustudkimusta ei Koskisen ym. (2005, 154) mukaan voi puhtaasti nimittää menetelmäksi, vaan sitä voisi ajatella enemmänkin tutkimusotteena, joka muodostuu tapauksien keräämisestä ja niiden analysoinnista. Tyypillistä on, että tutkittu tapausmäärä on pieni. Yleensä tapauksia on vain yksi, mutta toisinaan niitä voi olla myös useampia. (Koskinen ym. 2005, 154.)

Lähtökohtana tapaustudkimuksessa on yksilöiden kyky tulkita inhimillistä elämää ja sen tapahtumia, ja muodostaa ympärillä olevasta maailmasta merkityksiä. Tapaustudkimus on kokonaisvaltaista ja järjestelmällistä ilmiön laadun kuvausta. Tapaustudkimus on myös arvosidonnaista, eli on fakta, että tutkija on mukana koko persoonallaan, joten hänen arvomaailmansa vaikuttaa näkemykseen, jonka hän muodostaa tutkimuksensa kohteesta. (Syrjälä ym. 1996, 13–15.)

Kohteena case-tutkimuksessa on yleensä jokin tietty yrityksen prosessi, toiminto tai osasto, tapahtumasarja tai historia. Aineiston keräämistä varten on mietittävä tarkkaan oikea menetelmä, jolla aineistoa kerätään. Yleensä laadullisia aineistoja ovat haastattelu- ja kirjalliset aineistot. Kuitenkin on syytä muistaa, että tapaustudkimuksessa tärkeintä ei ole aineiston keruumenetelmät, vaan asetelma ja tapa, jolla johtopäätökset rakennetaan. (Koskinen ym. 2005, 157.)

5.2 Tutkimuksen toteutus

Keräsin tutkimusaineiston haastattelemalla Joroisten Osuuspankin henkilökuntaa. Haastattelukysymykset mietin etukäteen. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Valitsin haastateltaviksi sellaiset henkilöt, jotka ovat läheisesti tekemisessä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen liittyvissä asioissa. Haastateltavinani oli kaksi perehdyttämisestä vastaavaa esimiestä. Sen lisäksi haastattelin yhtä harjoittelijaa ja yhtä vakanaista työntekijää, joka oli vastikään aloittanut työt pankissa. Lisäksi hyödynsin omia kokemuksiani ja ajatuksiani perehdyttämisprosessista, sillä olen itsekin käynyt läpi perehdyttämisprosessin pankissa aloitettuani työharjoittelun keväällä 2013.

Haastattelin valitsemiani henkilöitä huhtikuun loppupuolella. Perehdyttäjiä haastattelin yhdessä, koska he toimivat perehdyttämistilanteessakin tiiminä. Harjoittelijaa ja työntekijää sen sijaan haastattelin erikseen, jotta kehittämissuhteet säilyisivät mahdollisimman hyvin anonyymeinä.

Haastattelussani käytin puolistrukturoitua haastattelua, minulla oli valmiit kysymykset, mutta vastaukset olivat avoimia. Äänitin kaikki haastattelut, jotta haastatteluhetkellä ei tarvinnut keskittyä muuhun kuin itse haastatteluun. Myöhemmin purin haastattelut nauhalta ja litteroin ne.

Kun olin purkanut ja kirjoittanut haastattelut tekstimuotoon, aloin vertailla saamiani vastauksia. Etsin yhtäläisyyksiä, ja eroja, ja niiden avulla arvioin saamiani tuloksia. Lopuksi kirjoitin tulokset auki luvussa ”5.3 Haastattelun tulokset”.

5.3 Haastattelun tulokset

Haastattelussa tuli ilmi, että pääsääntöisesti sekä perehdytettävät, että perehdyttäjät ovat olleet tyytyväisiä perehdyttämisen prosessiin. Perehdyttäjät kokivat, että prosessi on vuosien saatossa kehittynyt huomattavasti, mutta koko ajan pyritään menemään eteenpäin. Joroisten Osuuspankin perehdyttämisen prosessi on kehittynyt huomattavasti sen myötä, kun pankki alkoi tarjota harjoittelupaikkoja opiskelijoille. Tämä aiheutti sen, että perehdyttämisestä tuli jokavuotinen prosessi ja sitä oli pakko erityisesti alussa miettiä ja kehittää.

5.3.1 Perehdytettävien vastaukset

Perehdytettävät kokivat, että perehdyttäminen on ollut hyvää. Ensimmäiseen kysymykseen ”Mitä mieltä olet perehdyttämisestäsi?” vastaukset olivat yksiselitteisiä; Kaikki kertoivat olleensa tyytyväisiä perehdyttämiseensä. Perehdytys oli hyvää ja sitä oli riittävästi. Kaikki kokivat myös hyväksi sen, että alun kassapisteeseen opastus toimi vierihoidoperiaatteella, eli sama henkilö oli neuvomassa ja opastamassa kassapistetyöskentelyyn.

Osa perehdytettävistä koki, että aiempaan verrattuna perehdyttämien Joroisten Osuuspankissa oli huomattavasti parempaa kuin aikaisemmissa työpaikoissa. Toiset eivät osanneet niin sanoa, perehdyttäminen on ollut niin erilaista, että sitä on hankala vertailla. Kysymykseen ”Mitä olisi tehnyt toisin?” vastaukset olivat kuitenkin taas samantlaisia: perehdytettävät eivät keksineet yhtään asiaa, missä olisi pitänyt tehdä toisin, eikä kukaan kokenut, että asioita olisi jäänyt hampaankoloon.

Kukaan ei myöskään kokenut, että jokin oleellinen asia olisi jäänyt kertomatta. Alussa tullutta suurta tietomäärää pohdittiin, ja todettiin, että monet asiat ovat voineet unohtua, koska kaikki ei luonnollisesti voi jäädä mieleen heti alussa. Toisaalta haastateltavat pohtivat myös, että kaikkea ei voikaan kertoa heti aluksi, koska tietoa pystyy vastaanottamaan vain rajallisen määrän kerralla.

Kaikki perehdytettävät olivat sitä mieltä, että he olivat saaneet tarpeeksi perehdytystä työsuhteen alussa. Perehdyttämisprosessia oli myös käyty alussa läpi yhdessä esimiehen kanssa, joten kaikki olivat tietoisia siitä, mitä tuleman piti. Perehdytettävien kanssa ei käyty perehdyttämisen päätyttyä loppukeskustelua. Ehdotuksia haastateltavilla perehdyttämisoppaaseen ei ollut.

5.3.2 Perehdyttäjien vastaukset

Perehdyttäjät kokivat, että perehdyttämisprosessi on mennyt huomattavasti eteenpäin vuosien saatossa. Prosessia pyritään hiomaan joka vuosi. Talon vakituisen henkilöstön vaihtuvuus on vähäistä, joten perehdyttäminen on lähinnä harjoittelijoiden perehdyttämistä. Perehdyttäjät ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä perehdyttämisprosessiin, mutta uskovat myös, että kehittämisen varaa on, ja ottavat mielellään vastaan palautetta.

Perehdyttäjät myös tiedostavat, että ensimmäinen päivä on raskas, koska tietoa tulee niin paljon. Asiat ovat kuitenkin sellaisia, että ne on käytävä läpi, ennen kuin työskentelyn esimerkiksi kassapisteessä voi aloittaa, joten asioiden jakaminen useammalle päivälle on hankalaa.

Aikaisemmin on ollut niin, että perehdytettävää opasti useat eri henkilöt samaan työtehtävään. Tämä oli perehdytettävälle hieman sekavaa, koska jokaisella on omat toimintatapansa, ja tiettyä rutiinia ei päässyt syntymään. Kun tämä hoksattiin, alettiin

ottaa käytännöksi, että sama henkilö perehdyttää esimerkiksi kassapisteellä toimimiseen, jotta perehdytettävä saa selkeämmän kokonaiskuvan ja yhden henkilön toimintatavat, joista ottaa mallia kassalla toimimiseen. Perehdyttämisessä käytetään eniten vierihoidtomallia, eli yksi henkilö ensin tekee asiat ja perehdytettävä saa seurata sivusta. Kun perehdytettävä kokee olonsa tarpeeksi varmaksi, pääsee hän kokeilemaan työntekoa, ja perehdyttäjän opastaja on vieressä neuvomassa niin kauan kuin perehdytettävä sen kokee tarpeelliseksi.

Perehdyttäjistä toinen ei ollut aikaisemmissa työtehtävissään toiminut perehdyttäjänä. Toinen haastateltavista oli toiminut hieman, mutta ei samassa laajuudessa mitä nykyään. Tästä syystä kumpikaan ei pystynyt vertaamaan nykyistä perehdyttämisprosessia aikaisempaan.

Perehdyttämisoppaaseen ja sen sisältöön tuli runsaasti erilaisia ehdotuksia ja toiveita. Olin rakentanut oman runkoehdotuksen ja kävimme sitä yhdessä läpi. Perehdyttäjiltä tuli paljon hyviä näkökulmia, aina pankin aukioloajoista yhteistyökumppaneihin, ja turvarajoista tärkeisiin puhelinnumeroihin.

5.4 Yhteenveto tutkimustuloksista

Kaiken kaikkiaan perehdyttäminen Joroisten Osuuspankissa on siis toimivaa. Perehdytettävien tyytyväisyys kertoo siitä, että perehdyttämisprosessi ja perehdyttäminen toimivat. Pankki on löytänyt oman toimivan tavan perehdyttämisessä, ja vaikka kehitettävää aina on, suuria ongelmakohtia ei löytynyt.

Asia, minkä kehittämistä voisi kuitenkin pohtia, on ensimmäinen päivä ja sen sisällään pitäminen niin sanottu tietotulva. Perehdyttäjät tiedostavat, että ensimmäinen päivä on raskas, ja perehdytettävät olivat kokeneet sen sellaiseksi. Ensimmäisen päivän läpi käytäviä asioita voisi yrittää pilkkoa vähän ja jakaa niitä vaikka kahdelle eri päivälle.

Toinen esiin noussut kehittämisen kohde on perehdyttämisprosessin loppukeskustelu. Kenenkään perehdytettävän kanssa ei ollut käyty lopuksi loppukeskustelua. Vaikka ala on sellainen, että perehdyttäminen jollain tapaa kestää koko työuran ajan, voisi varsinaisen alkuperehdyttämisen ajan määritellä ja päättää sen loppukeskusteluun. Tämän avulla perehdyttäjät voisivat saada paremmin palautetta perehdyttämisproses-

sista, kun prosessi päätettäisiin loppukeskusteluun. Perehdytettävät saisivat myös tilaisuuden kertoa omia kokemuksiaan ja vaikka vähän pohtia oppimiaan asioita ja kehitystään työssään.

Pääasiallisesti perehdyttämisprosessi on kuitenkin toimiva ja asiansa ajava. Vaikka jatkuva kehittyminen on joka asiassa tarpeen, ei muutos muutoksen vuoksi ole tarpeellista. Muutamaa kehittämiskohtaa lukuun ottamatta perehdyttämisprosessia Joroisten Osuuspankissa voisi siis pitää varsin toimivana.

6 PEREHDYTY SOPAS

Oppaan rakensin yhdessä perehdyttävinä toimivien esimiesten kanssa. Suunnittelin ensin itse rungon, ja samalla kun haastattelin perehdyttäjiä tutkimustani varten, keskustelimme oppaasta. Lisäksi luetutin opasta tekovaiheessa esimiehillä, jotta siitä varmasti tulisi sellainen, että se vastaa pankin tarpeita. Oppaan ulkoasun pyrin luomaan POP Pankkien graafisen ohjeiston mukaan. Koivunlehti on pankin tunnus ja vihreää väriä ja rauhallista yleisilmettä hyväksi käyttäen pyrin tekemään oppaasta POP Pankin näköisen.

6.1 Oppaan sisältö

Opas on liitteessä 2. Osa oppaan sisällöstä on pankin sisäisiä ohjeita ja puhelinnumeroja, joita ei ole tarkoitettu julkiseen levitykseen, joten nämä osat oppaasta on salattu. Kaiken kaikkiaan oppaan pituus on 13 sivua.

Opas alkaa paitsi Joroisten Osuuspankin myös POP Pankki-ryhmän esittelyllä. Tarkoituksena on, että erehdytettävä saa tiiviin tietopaketin pankin ja koko pankkiryhmän keskeisistä asioista, kuten arvoista ja tärkeistä tunnusluvuista. Esittelyssä kerrotaan myös ryhmän toiminta-ajatuksista.

Pankkisalaisuus ja turvallisuus asiat korostuvat pankkialalla. Tässä perehdyttämisoppaassa niistä on käsitelty keskeiset asiat. Käyn läpi lyhyesti pankkisalaisuutta ja sen peruseriaatteita ja noudattamisen tärkeyttä. Lisäksi käyn läpi pankkisalaisuuden ja liikesalaisuuden eroja. Turvallisuus luvussa käyn läpi myös asiakkaan tuntemista ja sen tärkeyttä, sekä keskeisiä turvarajoja, mitkä ovat tärkeitä erityisesti kassapisteellä

toimiessa. Osa turvarajoista on Joroisten Osuuspankin sisäisiä rajoja, joten tarkat summat on peitetty tässä työssä julkaistavasta oppaasta.

Opas sisältää myös luvun palvelussuhteeseen liittyvistä seikoista. Tässä luvussa olen hyödyntänyt rahoitusalan työehtosopimusta ja pankin sisäisiä ohjeita näihin asioihin liittyen. Luvussa käydään läpi palkkaukseen, työaikoihin, lomiin ja poissaoloihin, taukoihin ja työterveyshuoltoon liittyviä asioita.

Opas sisältää myös muita käytäntöjä-luvun, jossa käydään läpi pukeutumiseen liittyviä käytäntöjä ja kerrotan henkilöistä, jotka toimivat erilaisina vastaavina, kuten työterveyden yhteyshenkilö ja TYKY-vastaava. Oppaasta on myös sivu, jossa on työntekijän kannalta ajateltuna tärkeitä puhelinnumeroita. Tämän sivu sisältää numeroita, jotka ovat osittain vain pankin sisäiseen käyttöön, ja numerot on poistettu tähän työhön liitetystä oppaasta.

Perehdyttämisoapas on rakennettu siten, että se on tarkoituksena antaa perehdyttävälle ensimmäisenä päivänä. Oppaasta perehdyttävä voi tarkistaa asioita, ja esimerkiksi tiivistelmään pankkisalaisuudesta on kerätty oleelliset ja päivittäisen työn kannalta tärkeät asiat. Tämän takia opas ei sisällä perehdyttäjän muistilistaa, vaikka perehdyttämisooppaissa sellainen usein on. Pohdimme asiaa yhdessä toimeksiantajan kanssa ja toimeksiantajan kanssa emme katsoneet sitä tarpeelliseksi.

6.2 Kehittäminen

Opas on tehty sähköiseen muotoon erityisesti sen takia, että sitä olisi helppo päivittää, ylläpitää ja kehittää. Oppaasta tuli tiivis ja selkeä paketti, kuten suunnittelin. Sitä voisi kuitenkin jatkossa kehittää esimerkiksi siten, että siihen voisi sisällyttää vähän laajemminkin tietoa esimerkiksi käytössä olevista sovelluksista.

Oppaaseen voisi tulevaisuudessa sisällyttää esimerkiksi käytetyimmät toimet, mitä esimerkiksi uusi työntekijä kassapisteellä tulee tekemään. Oppaaseen voisi tehdä ohjeet ostoista, panoista ja esimerkiksi korjausohjeet, jos sattuu näissä tekemään virheen. Myös muita päivittäin tai lähes päivittäin tehtäviä toimenpiteitä voisi esitellä jo oppaassa, esimerkiksi lyhyt ohjeistus maksupalvelusovelluksesta ja laskujen maksusta.

Itse jätin nämä asiat pois oppaasta, koska halusin pitää sen tiiviinä. Alussa tulevaa asiaa on kuitenkin niin paljon, ettei kaikkea voi luonnollisesti ottaa mukaan oppaaseen. Jatkoa ajatellen voisi kuitenkin miettiä, että tekisikö oppaaseen esimerkiksi liitteen, jossa käytäisiin läpi perussovelluksia ja käytetyimpiä toimenpiteitä.

Oppaaseen voisi myös tulevaisuudessa laittaa linkkejä esimerkiksi eri yhteistyökumppaneiden sivuille, ja muihin alan kannalta tärkeisiin organisaatioihin. Tämä vaatisi kuitenkin sen, että opasta käytettäisiin pääsääntöisesti sähköisessä muodossa. Tällä hetkellä opas on tarkoitus olla sellainen, että se fyysisesti annetaan uudelle tulokkaalle käteen, joten sen takia jätin nämä nettilinkit pois.

6.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Koskinen ym. (2005, 254–256) määrittelevät validiteetin seuraavanlaisesti: ”Validiteetilla ymmärretään sitä, missä määrin tietty väite, tulkinta tai tulos ilmaisee kohdetta, johon niiden on tarkoitus viitata”. Validiteetin voi jakaa karkeasti sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tulkinta on sisäisesti looginen ja ristiriidaton. Ulkoinen validiteetti taas tarkoittaa sitä, että voiko tulkinnan yleistää muihinkin kuin tutkittuihin tapauksiin. (Koskinen ym. 2005, 254.)

Validiteettitarkastelun tarkoituksena on ehkäistä sekä tilanne, jossa uskomme, että tulos on tosi, vaikkei se sitä ole, ja päinvastainen tilanne. Käytännössä validi tieto tarkoittaa sitä, että tutkija pystyy osoittamaan, etteivät hänen tuloksensa perustu esimerkiksi vääriin haastattelulausumiin, huonosti laadittuihin kysymyksiin tai havaintoihin, jotka on tehty epätyypillisestä tilanteesta. (Koskinen ym. 2005, 254.)

Tähän teoriaan nojaten uskon, että tutkimukseni validiteetti on hyvä. Laadin haastattelukysymykset siten, etteivät ne olleet johdattelevia tai aiheuttaneet vääristymiä vastauksiin. Lisäksi järjestin haastattelutilanteet siten, että haastateltavat saattoivat vastata avoimesti, eikä pelkoa sivullisista kuulijoista ollut. Kerroin myös haastateltaville ennen haastattelua haastattelun kulusta ja annoin heidän lukea haastattelukysymykset etukäteen, ja hetken miettiä, mitä he tulevat vastaamaan. Tämän tein erityisesti sen takia, että arvasin äänittämisen aiheuttavan hieman jännitystä haastattelutilanteeseen.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan ristiriidattomuutta. Koskinen ym. (2005, 255) sisällyttävät reliabiliteettiin neljä asiaa. Ensimmäinen on kongruenssi, eli yhdenmukaisuus. Tämä kertoo, miten eri indikaattorit mittaavat samaa asiaa. Indikaattoreiden vaihtaminen on tapa ilmaista kongruenssi. Esimerkiksi havaintojen varmistaminen haastatteluin ja tilastoin. Toinen asia on toistuvan ilmiön havainnointitarkkuuden mittaamisessa käytetyn instrumentin tarkkuus. Tätä voi tarkistaa esimerkiksi kysymällä saman kysymyksen erimuotoisena useaan kertaan tai havainnoimalla useamman kerran samaa asiaa. (Koskinen ym. 2005, 255.)

Kolmantena asiana reliabiliteettiin Koskinen ym. (2005, 255) sisällyttävät instrumentin objektiivisuuden. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin muut ymmärtävät tutkijan tarkoituksen. Tätä seikkaa voi varmistaa esimerkiksi siten, että samaa kohdetta tutkii usea eri henkilö. Viimeisenä mainitaan ilmiön jatkuvuus, joka ilmaisee havainnon jatkuvan samankaltaisuuden. Tätä voi varmistaa siten, että havaintoja tehdään eri aikoina. Oleellista on varmistaa, ettei ainutkertaiseksi väitetty ilmiö ole tyypillinen tai päinvastoin. (Koskinen ym. 2005, 255.)

Tähän teoriaan nojaten tutkimukseni on kohtuullisen reliabeli. Varmistin omia havaintojani haastattelemalla muita perehdyttämisen prosessin läpikäyneitä henkilöitä. Muita edellä mainittuja seikkoja minulla ei kuitenkaan ollut mahdollista tehdä, esimerkiksi siksi, että tein työn yksin, joten toista tutkijaa minulla ei ollut mahdollista käyttää. Myöskään havaintojen tekeminen eri aikoina ei ollut mahdollista rajallisen ajan takia. Olisin voinut tarkistaa havainnoinneissa käyttämäni instrumenttia, eli haastattelukysymyksiä. En kuitenkaan kokenut tätä tarpeelliseksi, sillä halusin pitää haastattelun yksinkertaisena.

Koskinen ym. (2005, 255–256) ovat sitä mieltä, että reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet käyvät monilta osin huonosti kvalitatiiviseen tutkimukseen. On ensinnäkin otettava huomioon, että validiteetilla ja reliabiliteetilla on selkeä merkitys vain muutamassa yhteydessä. Validiteetti saa selkeän merkityksen oikeastaan vain kokeellisessa tutkimuksessa, jossa arveltuja virhepäätelmiä yritetään ehkäistä sillä, että tehdään ennen tutkimuksen aloittamista koesuunnittelu. Virhelähteistä yksinkertaisin taitaa olla historia. Jos samat ihmiset ovat osallisina useissa eri kokeissa, he alkavat oppia koejärjestyksen, ja tämä pitää ottaa huomioon tutkimusasetelmassa. Koskinen ym. (2005, 256) toteavat, että ”Sen sijaan jo tilastollisin menetelmin tehdyssä haastattelututkimuksessa

etenkin sisäinen validiteetti jää lähinnä teoreettiseksi käsitteeksi, joka asettaa tutkimukselle lähinnä sisäisen loogisuuden vaatimuksen.”

Reliabiliteetille Koskinen ym. (2005, 256) nimeävät selvän merkityksen kahteen asiayhteyteen. Toinen on se, että sisältöanalyysiä tehtäessä kvalitatiivisessa tutkimuksessa koodaukset tulisi tarkastaa siten, että koodauksista huolehtisi vähintään kaksi ihmistä. Näistä koodauksista lasketaan indeksi tai korrelaatio, jonka avulla saadaan selville, kuinka hyvin koodaukset käyvät yhteen. Indekseillä tehtävät asennemittaukset ovat toinen tilanne, jossa reliabiliteetilla on selkeä määritelmä. Ristiriidattomuus tulisi varmistaa tilastollisesti, ennen kuin indeksi voi toimia mittarina jossakin asenteessa. (Koskinen ym. 2005, 256.) Koskinen ym. (2005, 256) toteavat, että muissa tilanteissa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet jäävät lähinnä periaatteen tasolle.

Tutkimus on sellainen, että sitä periaatteessa voisi soveltaa myös muihin pankkeihin. Haastattelukysymykset ovat neutraaleja, eivätkä viittaa millään tavalla juuri Joroisten Osuuspankkiin. Perehdyttäminen on luonnollisesti olennainen osa jokaisen pankin toimintaa, joten sen puoleen tutkimuksen voisi toteuttaa myös muissa pankeissa. Tämä tutkimus on kuitenkin laadittu siten, ettei aiempaa perehdyttämisopasta ole. Se voi joiltain osin asettaa haasteita, jos perehdyttämisopas on jo valmiina. Mutta tutkimusta voinee soveltaa siltä osin, jos opasta haluaa kehittää tai päivittää.

7 PÄÄTÄNTÖ

Opinnäytetyöni tuloksena syntyi perehdyttämisopas Joroisten Osuuspankille. Koko opinnäytetyöntekoprosessia tarkasteltaessa, olen lopputulokseen ihan tyytyväinen. Prosessi oli hieman haastavampi, mitä luulin, mutta samalla se on opettanut minulle paljon. Perehdyttäminen aiheena oli mielenkiintoinen ja myös pankkialan tarkempi tutkiminen osoittautui mielenkiintoiseksi tutkimuskohteeksi.

Toimeksiantaja koki, että opas on heidän tarpeisiinsa sopiva. Opasta kommentoitiin tiiviiksi, ja se sisälsi perehdyttämisprosessia helpottavia asioita. Toimeksiantaja uskoo, että oppaasta on heille jatkossa hyötyä.

Oppaan tekemisessä haastavinta oli rajaus. Oppaaseen olisi voinut sisällyttää paljon muutakin asiaa, mitä se tämän hetkessä muodossa sisältää. Halusin kuitenkin pitää

oppaan tiiviinä, joten sen takia osa tiedosta rajautui pois. Halusin pitää myös oppaan sellaisena, että sitä on helppo ja yksinkertainen päivittää. Tämän takia jätin esimerkiksi sovellusten esittelyn pois kokonaan. Ne ovat asioita, jotka muuttuvat välillä radikaalistikin, joten tuntui järkevämältä rajata ne pois työstä.

Tekemäni haastattelututkimus tuki oppaan tekoa. Lisäksi tutkimuksesta tuli ilmi perehdyttämisprosessiin kehittämis ehdotuksia, jotka eivät itse oppaan kannalta olleet oleellisia asioita, mutta joista on varmasti pankin perehdyttämisprosessin kehittämisen kannalta hyödyllistä tietoa.

Opinnäytetyön tekemistä tuki hyvin se, että työskentelin pankissa koko opinnäytetyön tekemisen ajan. Erityisesti tästä oli hyötyä siltä kannalta, että saatoimme suunnitella opasta yhdessä toimeksiantajan kanssa. Oppaan teon olisin voinut aloittaa hieman aikaisemmin, jotta olisin saanut hyödynnettyä vielä paremmin kaikkia käytössäni olleet resurssit. Tekoa helpotti myös se, että olin itsekin vastikään käynyt perehdyttämisprosessin läpi Joroisen Osuuspankissa, joten tiesin, mitä tutkin ja osasin itse nimeä asioita, joita oppaassa kannattaisi olla.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekoprosessi oli haastava, mutta mielenkiintoinen. Aikatauluni ehkä hieman pettivät, mutta loppujen lopuksi sain kaiken ajoissa valmiiksi. Lopulliseen työhöni olen tyytyväinen.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti, 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Riika: InPrint.

Asiakkaan tunteminen, miksi pankki kysyy? Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti.

www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Asiakkaan_tunteminen.pdf Ei päivitystietoa. Luettu 15.4.2014

Employee Orientation, 2011. Service Canada. WWW-dokumentti.

https://www.jobsetc.gc.ca/pieces1.jsp?category_id=2828&root_id=2821 Päivitetty 30.11.2014. Luettu 29.4.2014

Helsilä, Martti, 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.

Helsilä, Martti, 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.

Hyvä pankkitapa, 2004. Suomen pankkiyhdistys. WWW-dokumentti.

www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Hyva_pankkitapa.pdf päivitetty 7.9.2004. Luettu 15.4.2014

Jos epäilet rahanpesua tai terrorismin rahoittamista, 2012. Finanssivalvonta. WWW-dokumentti.

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Jos_epailet_rahanpesua/Pages/Default.aspx Päivitetty 26.10.2012. Luettu 29.4.2014

Jäsenyys, 2014. Suupohjan Osuuspankki. WWW-dokumentti.

<https://www.poppankki.fi/web/sop/jasenyys-suupohjan-osuuspankissa> Ei päivitystietoa. Luettu 29.4.2014

Kallonen, Tanja. 2013. Töissä finanssialalla tietoa toiminnasta. WWW-dokumentti.

www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Toissa_finanssialalla.pdf. Päivitetty 24.03.2014

Kangas, Pirkko & Hämäläinen, Juha, 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kangas, Pirkko, 2000. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Edita.

Kauhanen, Juhani, 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Espoo: WSOY.

Koskinen, Ilpo, Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo, 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus

Metsämuuronen, Jari, 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Mikä on osuuskunta?, 2014. Nettilaki.com. WWW-dokumentti. <http://www.nettilaki.com/a/mik%C3%A4-on-osuuskunta> Ei päivitystietoa. Luettu 29.4.2014

Milloin asiakas on tunnistettava? 2011. Finanssivalvonta. WWW-dokumentti. http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Milloin_tunnistettava/Pages/Default.aspx Päivitetty 8.7.2011. Luettu 29.4.2014

Pankin esittely, 2014. Joroisten Osuuspankki. WWW-dokumentti. <https://www.poppankki.fi/web/joroinen/yleista?b=4780> Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2014

Pankit merkittäviä kansantaloudelle. Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti. https://www.fkl.fi/tietoa_meista/toimiala/pankit/Sivut/default.aspx Päivitetty 17.9.2013. Luettu 23.3.2014

Pankit Suomessa, 2014. Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti. www.fkl.fi/materiaalipankki/esitysaineistot/ppt/Pankit_Suomessa.ppt Päivitetty 04.04.2014. Luettu 28.4.2014

Pankki – mitä tarkoittaa pankki? E-economic. WWW-dokumentti. <http://www.economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/pankki> Ei päivitystietoa. Luettu 24.3.2014.

Pankki- ja vakuutusala. 2014. TE-palvelut. WWW-dokumentti. <http://www.mol.fi/avo/alat/26.htm> Ei päivitystietoa. Luettu 14.4.2014.

Pankkien toiminta ja rahoitusmarkkinat. suomi.fi. WWW-dokumentti. http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/palvelut_aiheittain/verotus_ja_rahoytus/pankkien_toiminta_ja_sijoittaminen/pankkien_toiminta_ja_rahoytusmarkkinat/index.html Ei päivitystietoa. Luettu 23.3.2014

Pankkialaisuusohjeet, 2009. Finanssialan keskusliitto. WWW-dokumentti. www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Pankkialaisuusohjeet.pdf Ei päivitystietoa. Luettu 15.4.2014.

Pelkonen, Linda, 2014. Työnantajien vaatimukset muuttuvat: ”Nämä hakijat viedään käsistä”. WWW-dokumentti. <http://www.uusisuomi.fi/65615-tyonantajien-vaatimukset-muuttuvat-nama-hakijat-viedaan-kasista> Päivitetty 13.1.2014. Luettu 14.4.2014.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Opas.
www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf Ei päivitystietoa. Luettu 9.2.2014

POP-ryhmä, 2014. Joroisten Osuuspankki. WWW-dokumentti.
<https://www.poppankki.fi/fi/mika-on-pop-pankkiryhma-> Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2014.

Rahanpesun torjunta, 2014. Keskusrikospoliisi. WWW-dokumentti.
<http://www.poliisi.fi/poliisi/krp/home.nsf/pages/ABD14634404812EEC2257586005034F1?opendocument> Ei päivitystietoa. Luettu 29.4.2014.

Salminen, Elina & Mattila, Veli-Matti, 2013. Suomen pankkijärjestelmän hyvä tulos-kunto tukee pankkien vakavaraisuutta.
http://www.fkl.fi/materiaalipankki/julkaisut/Julkaisut/Finanssimarkkinakatsaus_12013.pdf Päivitetty 30.4.2013. Luettu 22.4.2014

Selonotto- ja ilmoitusvelvollisuus, 2009. Finanssiavallvonta. WWW-dokumentti.
http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Valvonta/Rahanpesun_estaminen/Selonottovelvollisuus/Pages/Default.aspx Päivitetty 18.6.2009. Luettu 29.4.2014

Syrjälä, Leena, Ahonen, Sirkka, Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo, 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: West Point.

Tietoa pankeista ja pankkitoiminnasta. Talletuskorkovertailu.fi. WWW-dokumentti.
<http://talletuskorkovertailu.fi/tietoa/pankit/> Ei päivitystietoa. Luettu 25.3.2014.

Tips for Effective New Employee Orientation, 2014. About.com Human resources. WWW-dokumentti.
http://humanresources.about.com/od/retention/a/keepnewemployee_2.htm Ei päivitystietoa. Luettu 29.4.2014

Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.2.2014.

Valvisto, Elisa, 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

Varto, Juha, 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Viitala, Riitta, 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.

Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset:

Työntekijälle:

Mitä mieltä olet perehdyttämisestäsi?

Vertaa aiempaan saamaasi perehdytykseen – parempaa/huonompaa?

Mitä olisit tehnyt toisin?

Jäitkö joku oleellinen asia mielestäsi kertomatta?

Koetko, että sait tarpeeksi perehdyttämistä työsuhteen alussa?

Kävittekö läpi perehdyttämisprosessia yhdessä esimiehen kanssa?

Oliko teillä perehdyttämisen päätyttyä loppukeskustelu?

Mitä sinun mielestäsi perehdyttämisoppaan pitäisi sisältää?

Muuta kommentoitavaa?

Perehdyttäjälle:

Mitä mieltä olet tämän hetkisestä perehdyttämisprosessista?

Mikä toimii, mitä voisi parantaa?

Oletko toiminut aiemmissa työpaikoissa perehdyttäjänä?

Vertaa, onko nykyään parempaa/huonompaa?

Mitä perehdyttämisoppaan tulisi sisältää?

JOROISTEN OSUUSPANKIN PEREHDYTTÄMIS- OPAS



SISÄLTÖ

- 1 PANKIN ESITTELY **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - 1.1 Joroisten Osuuspankki **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 1.2 POP Pankki-ryhmä **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 2 TURVALLISUUS **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - 2.1 Pankkisalaisuus ja liikesalaisuus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 2.2 Asiakkaan tunnistaminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 2.3 Turvarajoja **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 3 PALVELUSUHDE **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - 3.1 Palkka **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.2 Työaika **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.3 Loma **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.3.1 Työkyvyttömyys loman aikana **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.4 Poissaolot **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.4.1 Lapsen syntymä **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.4.2 Lyhyt tilapäispoissaolo **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.5 Tauot **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 3.6 Työterveyshuolto **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4 MUITA KÄYTÄNTÖJÄ **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
 - 4.1 Pukeutuminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 4.2 Muut asiat **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5 TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**

1 PANKIN ESITTELY

Tervetuloa työntekijäksi Joroisten Osuuspankkiin!

1.1 Joroisten Osuuspankki

Joroisten Osuuspankki on perustettu vuonna 1919. Joroisten Osuuspankki liittyi vuonna 1997 Paikallisosuuspankkiryhmään, nykyiseen POP Pankkiryhmään. Nyt POP Pankit ovat Suomen vakavaraisin pankkiryhmä. Joroisten Osuuspankki on sen jäsenten omistama itsenäinen ja vakavarainen pankki, ja se on Joroisten ainoa pankki.

Pankki on auki 9.15–15.30 välillä. Kassapalvelut ovat auki koko tämän ajan. Muita palveluita (esimerkiksi sijoitus- ja lainaneuvonta) tarjotaan ajanvarauksella 18.00 saakka.

Pankin yhteistyökumppaneita ovat mm. Aktia, jonka kautta rahastot hoidetaan. POP vakuutus on uusi itsenäisesti toimiva vakuutuspalveluita tarjoava yhtiö, joka tekee yhteistyötä POP Pankkien kanssa. Antti Mikkola tarjoaa lainopillisia palveluita ajanvarauksella pankin tiloissa. Genwort Financial toimii yhteistyökumppanina esimerkiksi lainaturvavakuuksissa.

Joroisten Osuuspankilla oli vuoden 2013 kesäkuun lopulla 4989 asiakasta ja 2215 jäsentä. Pankin vakituinen henkilökunta koostuu 9 henkilöstä, johon sisältyy sekä toimihenkilöitä että johtoportaalan ihmisiä. Tämän lisäksi pankki työllistää vuosittain 1-2 harjoittelijaa.

Pankin vakavaraisuus oli 33,4 % ja liikevoitto oli vuoden 2013 lopussa 1 241 663,73 euroa. Pankin tase oli 84,6 miljoonaa euroa. Omapääoma oli vuoden 2013 lopussa 23 464 438,33 euroa.

1.2 POP Pankki-ryhmä

POP Pankki-ryhmä on perustettu vuonna 1997. Perustamisajatuksena oli luoda ryhmä, joka jatkaa aidosti itsenäistä ja paikallista osuuspankkitoimintaa. Osuuspankkitoiminnan päätarkoituksena on toimia jäsenten ja asiakkaiden hyväksi.

POP Pankki-ryhmään kuuluu 34 ympäri Suomea toimivaa, itsenäisesti päättävää ja riippumatonta POP Pankkia. POP Pankit ovat olleet vahvassa kasvussa viime vuosina. POP Pankki-ryhmä on Suomen vakavaraisimpia pankkiryhmiä.

POP Pankkien verkosto sisältää vuonna 2014 34 itsenäistä osuuspankkia ja 111 konttoria ja palelupistettä. POP Pankit työllistävät 647 toimihenkilöä. POP Pankeilla on noin 1500 jäsenten edustajaa pankkien hallinnossa.

POP Pankkien toiminta-ajatus on tarjota ihmisläheistä, nykyaikaista ja turvallista pankkipalvelua kilpailukykyisesti jäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön parhaaksi. Peruslupaus on ”Aidosti lähellä ihmistä”.

POP Pankkien toiminnan kulmakiviä ovat paikallisuus, nykyaikaisuus, taloudellisuus ja ihmisläheisyys. POP Pankit ovat valittu mm. Suomen parhaaksi asiakaspalvelupankiksi useana vuonna peräkkäin.

POP Pankki-ryhmän liikevoitto oli vuonna 2013 30,1 miljoonaa euroa ja oma pääoma 526,3 miljoonaa euroa. Ryhmällä oli talletuksia vuonna 2013 3938,7 miljoonaa euroa ja luottoja 3679,3 miljoonaa euroa. Asiakkaita ryhmällä oli yhteensä vuonna 2013 314 790 kappaletta ja jäseniä 111 074.

2 TURVALLISUUS

Tässä luvussa on läpi käyty keskeisiä turvallisuuteen liittyviä asioita. Luvussa on tiivistelmät pankki- ja liikesalaisuudesta ja asiakkaan tunnistamisesta. Myös keskeiset turvarajat on läpikäyty.

2.1 Pankkisalaisuus ja liikesalaisuus

Erityistä pankkialalla on se, että asiakkaista kertyy pankkiin erittäin henkilökohtaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä pankkiasioiden hoitamisessa. Pankkitoiminnan kannalta onkin välttämätöntä, että asiakkaat voivat luottaa, että tiedot heidän taloudellisista ja yksityisistä asioista pysyvät pankin ovien sisällä. Pankkisalaisuus onkin osa asiakkaan yksityisyyden suojaa. Myös yritykset ja yhteisöt kuuluvat pankkisalaisuuden suojaan.

On kuitenkin muistettava, että pankkisalaisuus ja pankin liikesalaisuus ovat kaksi eri asiaa. Pankkisalaisuudesta voidaan puhua silloin, kun tiedon perusteella olisi mahdollista yksilöidä joku tietty asiakas. Esimerkiksi tiettyä asiakasryhmää koskevat tiedot eivät ole pankkisalaisuuden piirissä, mikäli tietojen perusteella ei ole mahdollista tunnistaa jotain tiettyä asiakasta.

Liikesalaisuus taas pitää sisällään yritystoiminnan kannalta oleellisia asioita. Pankilla ne voivat olla esimerkiksi kehittämis- tai markkinointisuunnitelmat, tai yksityiskohtaiset tiedot pankin taloudellisesta tilanteesta. Myös pankin hallituksessa tai hallintoneuvostossa päätetyt asiat, tai pankin sisäiseen käyttöön luodut tiedot tai asiakirja ovat liikesalaisuuden alaisia. Pankkisalaisuudesta liikesalaisuus eroaa juurikin siten, että pankki voi käyttää omaa harkintavaltansa näiden tietojen osalta, toisin kuin pankkisalaisuuden piiriin kuuluvien asioiden osalta.

Pankkisalaisuuden velvoittaman salassapidon piiriin kuuluvat kaikki pankissa työskentelevät henkilöt. Myös pankkien yhteenliittymän palveluksessa olevat henkilöt ovat velvoitettuja noudattamaan pankkisalaisuutta. Vaikka henkilö ei olisi varsinaisesti pankkitehtävissä, esimerkiksi siivoajat ja lähetit, on hänen noudatettava pankkisalaisuutta.

Salassapitovelvollisuus velvoittaa pitämään salassa paitsi pankin ja asiakkaan väliset pankkiasiat, myös tiedot, jotka eivät välttämättä koske suoranaisesti pankkisuhdetta, mutta ovat tulleet ilmi pankkiasioden yhteydessä. Salassapitovelvollisuus edellyttää muun muassa sitä, ettei ulkopuolisille saa kertoa, onko joku henkilö pankin asiakas vai ei. Pankkisalaisuuden sisälle pitäisi jäädä sellaiset tiedot, joiden voidaan olettaa olevan asiakkaan kannalta salassapitotahdon alaisia.

Pankkisalaisuudenpitovelvollisuus alkaa, kun henkilö astuu pankin palvelukseen. Salassapitovelvollisuus on voimassa sekä työ- että vapaa-ajalla. Salassapitovelvollisuus on voimassa myös työsuhteen päätyttyä. Pankkisalaisuudenpitovelvollisuus koskee tietoja, jotka on saatu ennen asiakassuhteen alkamista, asiakassuhteen aikana ja asiakassuhteen päätyttyä.

2.2 Asiakkaan tunnistaminen

Suomen lainsäädäntö velvoittaa, että pankkien täytyy tunnistaa ja tuntea asiakkaansa. Henkilökohtaisten tietojen lisäksi pankin täytyy saada riittävät tiedot asiakkaan toiminnasta, taloudellisesta tilanteesta, asioinnista ja palveluiden käyttötarkoituksesta. Pankin tulee siis tunnistaa asiakas jonkun henkilöllisyystodistuksen avulla, ja selvittää asiakkaan palvelujen tarve, laatu ja sisältö. Laki myös määrää, että pankin täytyy selvittää pankkipalveluiden käyttötarkoitusta, sekä tilille tulevien rahavirtojen alkuperä ja käyttötarkoitus.

Henkilöasiakkaan tunnistamiseen käy joku suomalaisen viranomaisen myöntämä, voimassaoleva henkilöllisyystodistus. Todentamisasiakirjoja ovat:

- 1) Passi
- 2) Henkilökortti (myös väliaikainen)
- 3) Ajokortti (ei kuitenkaan vanha pahvinen)
- 4) kuvallinen kelakortti
- 5) muukalaispassi
- 6) diplomaattipassi
- 7) pakolaisen matkustusasiakirja

Voimassaoleva passi on ainoa ulkomainen asiakirja, joka hyväksytään henkilöllisyyden todentamisessa. Kuitenkin tapauskohtaisesti voidaan hyväksyä myös EU- tai ETA-alueen kansalliset matkustusasiakirjaksi käyvät henkilöllisyystodistuksen hyväksyä henkilöllisyyden todentamisasiakirjaksi, mikäli näiden dokumenttien aitous voidaan varmistaa.

Yrityisasiakkaat tulee tunnistaa luotettavasta riippumattomasta lähteestä olevasta asiakirjasta, kuten kaupparekisteriotteesta. Tämän lisäksi pankki on velvoitettu selvittämään tietoja yrityksen toimialasta, liikevaihdosta ja rakenteesta. Myös omistajat tulee saada selville. Pankki saa pyytää näiden tietojen tueksi esimerkiksi tilinpäätöstietoja, yhtiöjärjestystä tai muita tarpeelliseksi katsomiaan dokumentteja.

Pankin sisäisten ohjeiden mukaan asiakas on aina tunnistettava ja henkilöllisyys todennettava seuraavissa tilanteissa:

- vakituista asiakassuhdetta perustettaessa
- liiketoimen suuruuden tai toisiinsa kytkeytyvien liiketoimien suuruuden ylittäessä 15.000 euroa ja asiakkuus on satunnainen

- jos liiketoimi poikkeaa tavanomaisesta

- jos epäillään aiemmin tallennettujen todentamistietojen luotettavuutta tai riittävyttä

- luovutettaessa verkkopankkitunnuksia. Henkilöllisyyden todentamisessa pitää olla erityisen huolellinen ja Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta edellyttää, että henkilöllisyyden todentamisessa voidaan käyttää vain luotettavia asiakirjoja. Verkkopankkitunnusten luovuttamisesta on julkaistu tarkemmat ohjeet Sonetti->Päivittäisasiointi-> Toimintaohjeet ja niitä on noudatettava myös vanhoihin asiakkaisiin aina, kun asiakkaalle luovutetaan ensimmäistä kertaa verkkopankkitunnukset tai asiakkaan kanssa tehdään uusi sopimus.

- maksajan tieto -asetuksen perusteella pankille jäävään tositteseen on kaikista käteisellä maksetuista varainsiirroista, esim. tilisiirto tai ostettu shekki, tallennettava pankille jäävään tositteseen maksajan nimi ja osoite (tunnistaminen) sekä yli XXX euron maksuissa maksajan henkilöllisyyden todentamistiedot.

Kaikissa edellä mainituissa tilanteissa henkilöllisyyden todentaminen ja muut toimet tulee suorittaa ennen asiakassuhteen aloittamista tai ennen kuin asiakkaalla on mahdollisuus käyttää liiketoimeen sisältyviä varoja.

Liiketoimeen ryhtymisestä on kieltäydyttävä, mikäli asiakasta ei voida tunnistaa ja henkilöllisyyttä luotettavasti todentaa taikka asioiva henkilö yrittää ilmeisesti peitellä päämiehensä henkilöllisyyttä.

2.3 Turvarajoja

Kun kysymyksessä on satunnainen asiakas, ja käteispanon suuruus ylittää 15 000 euroa on asiakkaan täytettävä lomake nimeltä Selvitys liiketoimintaan sisältyvistä varoista.

Kun käteismaksu on yli XXXX euroa, tulee asiakas tunnistaa ja ottaa hänen yhteystietonsa. Tämä on tärkeää myös siksi, että jos maksu palautuu pankille, saadaan asiakkaaseen yhteys. Asiakkaalta on hyvä pyytää esimerkiksi puhelinnumero myös pienemmissä käteisellä tehdyissä maksuissa samasta syystä.

Mikäli maksupalveluun tulee käsinkirjoitettu lasku, jonka loppusumma on yli XXXX euroa, on asiakkaalle soitettava ja varmistettava maksun oikeellisuus.

Toisen POP Pankin asiakkaan nostaessa rahaa kassalta, on asiakkaan omaan pankkiin oltava yhteydessä ja pyydettävä nostolupa, mikäli asiakas haluaa nostaa yli XXX euroa. Lisäksi kassatositteen liitteeksi tulisi ottaa kopio asiakkaan henkilöllisyystodistuksesta.

3 PALVELUSUHDE

Tämä luku sisältää palvelussuhteen kannalta olennaisia asioita. Läpikäytynä on palkkaan, työaikaan, lomaan ja poissaoloihin, taukoihin ja työterveyshuoltoon liittyviä asioita.

3.1 Palkka

Palkkaus tapahtuu rahoitusalan työehtosopimuksen mukaan. Palkkana käytetään pääsääntöisesti kuukausipalkkaa, mutta osa-aikaista työtä tehtäessä voidaan käyttää myös tuntipalkkaa.

Toimihenkilöiden palkat määräytyvät yksilöllisesti siten, että huomioon otetaan työn vaativuus, toimihenkilön pätevyys ja työsuoritus. Palkkauksessa pitää ottaa myös huomioon periaate sama palkka samasta tai vaativuudeltaan samanarvoisesta työstä. Vähimmäispalkka määräytyy vaativuusluokittelun perusteella.

Palkkaukseen vaikuttavia asioita ovat mm. työtehtävät ja niissä tapahtuvat muutokset, kokemus työtehtävissä, päätehtävää vaativimmat osatehtävät, pätevyys, vastuu ja työsuoritus.

Harjoittelijoille maksetaan harjoitteluajan palkkaa. Tämä on 90 % tehtävän mukaisesta vähimmäispalkasta. Harjoitteluajan pituus on enimmillään yksi vuosi.

Palkanmaksupäivä on aina kuun 13. päivä.

3.2 Työaika

Työajoissa noudatetaan rahoitusalan työehtosopimusta. Sen mukaan työaika on 37 tuntia viikossa. Tästä poiketaan sen verran, että työajasta säästetään puoli tuntia viikossa, eli kaksi tuntia kuukaudessa henkilökunnan koulutuksia varten. Vuodessa säästöä kertyy siis 24 tuntia. Näin ollen varsinaiseksi työajaksi muodostuu 36.5 tuntia viikossa, ja 0,5 tuntia viikossa käytetään myöhemmin sovittuna ajankohtana henkilökunnan koulutuksiin.

Käyttöarvio säästetyille tunneille:

- suunnitteluillat 12 h (4 x 3 h)
- viikonloppukoulutukset 12 h
- mahdolliset ylimenevät / käyttämättömät tunnit korvataan erikseen
- jos suunnitteluilta on tiistaina, niin tullaan töihin klo 8.50 ja keskiviikkona klo 8.05
- suunnitteluiltaan ei sisälly pitkää iltaa, vaan sen lisäksi tehdään kaksi pitkää iltaa tai vähennetään kertyneistä vastavapaista tai korvataan myöhemmin

Toimihenkilöillä on kiertävä kassavuoro, jolloin kassan laskemiseen varataan aikaa 15 minuuttia. Tällöin työaika päättyy 15.45. Lisäksi työaikaan sisältyy niin sanottuja pitkiä iltoja, jolloin työaika päättyy 17.00. Talvella pitkiä iltoja tehdään kaksi, ja kesällä niin sovittaessa yksi. Nämä kesäkuukausien tekemättä jäävät pitkät illat voi korvata talven ylitöillä tai osallistumalla esimerkiksi markkinointitilaisuuksiin.

Arkipyhäviikkoina pitkiä iltoja tehdään seuraavanlaisesti:

- Uudenvuodenpäivä, loppiainen, vappu, itsenäisyyspäivä, joulukuuhuuhon → näillä viikoilla kaikilla vain yksi pitkä ilta
- Pääsiäinen (2 vko), helatorstai, juhannus → näillä viikoilla kaikilla kaksi pitkää iltaa

Esimerkki työajoista:

	Työ alkaa	Työ loppuu	Ruokailu	Päivittäinen työaika
Maanantai	8:50	15:30	0:20	6:20
Tiistai	8:05	17:00	0:20	8:35
Keskiviikko	8:50	15:45	0:20	6:35

Torstai	8:50	17:00	0:20	7:50
Perjantai	8:00	15:30	0:20	7:10
Yhteensä:				36:30:00
TES:N VIIKOTTAINEN TYÖAIKA				37:00:00
TYÖAJAN SÄÄSTÖ				0:30:00

3.3 Loma

Vuosiloma määräytyy vuosilomalain mukaan. Vuosiloman ansaintaperusteet määräytyvät työsuhteen keston mukaan. Jos työsuhde on kestänyt lomanmääräytymisvuoden päättyessä

- alle 2 vuotta, lomaa tulee 2 arkipäivää/kk
- vähintään vuoden, lomaa ansaitaan 2,5 arkipäivää/kk
- vähintään 10 vuotta, lomaa ansaitaan 3 arkipäivää/kk
- 31.3.1993 mennessä vähintään 15 vuotta, lomaa ansaitaan 3,5 arkipäivää/kk

3.3.1 Työkyvyttömyys loman aikana

Vuosilomaa on mahdollista siirtää, mikäli työntekijä on synnytyksen, sairauden tai tapaturman vuoksi työkyvytön. Työntekijällä on oikeus loman tai sen osan siirtämiseen pyynnöstä. Työkyvyttömyys ei siirrä vuosilomaa automaattisesti, vaan työntekijän tulee pyytää loman siirtämistä heti, kun työkyvyttömyys on todettu. Tästä tulee tehdä ilmoitus Katrille, tai hänen poissa ollessaan Jukalle tai Osmolle.

Tämä käytäntö koskee vuosilomalain mukaan määräytyvää lomaa. Työkyvyttömyyden ajalta on toimitettava aina lääkärintodistus.

Työkyvyttömyys loman aikana ei automaattisesti pidennä jo alkanutta lomaa, vaan työnantajalla on oikeus määrätä vuosilomalain nojalla milloin siirretty loma pidetään. Lähtökohtana kuitenkin on, että siirtynyt kesäloma pidetään lomakaudella (2.5.-30.9.) ja talviloma ennen seuraavan lomakauden alkua (31.3. mennessä). Mikäli tämä ei ole mahdollista, voidaan kesäloma antaa saman kalenterivuoden aikana ja talviloma seuraavan kalenterivuoden loppuun mennessä.

3.4 Poissaolot

Poissaoloista tässä käydään läpi tässä lapsen syntymän ja lyhyen tilapäispoissaolo.

3.4.1 Lapsen syntymä

Äitiys-, isyys-, ja vanhempainvapaat sekä hoitovapaat myönnetään lain mukaan. Äitiys- ja adoptiolomalta maksetaan 72 päivän täysi palkka. Isyysvapailta maksetaan täysi palkka enintään 6 arkipäivältä. Palkallisuus edellyttää, että työsuhde on kestänyt 9 kuukautta, ja työhön paluusta on sovittu.

3.4.2 Lyhyt tilapäispoissaolo

Palkka- ja muita etuja ei vähennä työpäivänä tapahtuva lyhyt poissaolo, mikäli se johtuu:

- 1) lähiomaisen äkillisestä sairaudesta, kuolemasta tai hautajaisissa: enintään 1 päivä
- 2) alle 10-vuotiaan lapsensa äkillisestä sairaustapauksesta; 3 päivää
- 3) omista vihkiäisistä tai asuntomuutosta
- 4) toimihenkilön 50- ja 60- vuotispäivistä
- 5) Ammattiliiton Suoran edustajiston tai hallituksen kokouksesta
- 6) YTN:n rahoitusalan taustaryhmän kokouksesta.

3.5 Tauot

Ruokatunnin pituus on 20 minuuttia. Lisäksi työaikaan sisältyy kahvitauko, jonka pituus on 10 minuuttia.

3.6 Työterveyshuolto

Työterveyshuollosta vastaa Soisalon Työterveys. Työterveyslääkäri on Marjo Immonen-Teittinen ja työterveyshoitaja Raija Welin. Pankissa työterveyden yhteyshenkilönä toimii Päivi Romo.

Sairaanhoito sisältää yleislääkäritasoisien sairaanhoidon. Tämä sisältää vastaanottokäynnin työterveyslääkärillä, työterveyshoitajalla, fysioterapeutilla, psykologilla ja tarvittavat laboratorio-, röntgen- ja ultraäänitutkimukset. Lisäksi myös erikoislääkärin konsultaatiot, mutta hoitovastuu säilyy työterveyslääkärillä.

Sairauspoissaolotapauksissa esimies voi myöntää 1–3 vuorokauden mittaisen sairauspoissaolon. Yli kolmen vuorokauden poissaolo edellyttää työterveyshoitajan tai lääkärin todistusta. Työterveyshoitaja voi myöntää enintään 5 vuorokauden sairauspoissaolon, esimerkiksi influenssa tai vatsatauditapauksissa.

Kaikille uusille työntekijöille suoritetaan työhöntulotarkastus, mikäli työsuhde kestää yli neljä kuukautta. Lisäksi yli 35–vuotiaille suoritetaan seurantatarkastus viiden vuoden välein. Yli 50 –vuotiaille tarkastus suoritetaan kahden vuoden välein.

Harjoittelijoille työterveyshuoltoa ei ole, vaan he käyttävät koulunsa tarjoamia terveydenhuollon palveluita.

4 MUITA KÄYTÄNTÖJÄ

Muita käytäntöjä – luku sisältää pukeutumiseen ja muihin asioihin liittyviä asioita.

4.1 Pukeutuminen

Pankki kustantaa vakituisille työntekijöille erikseen sovittavaan rajaan saakka työvaatteet joka toinen vuosi.

Harjoittelijoille työvaatteita ei kustanneta. Harjoittelijoille riittää siisti ja asianmukainen pukeutuminen.

4.2 Muut asiat

Joroisten Osuuspankin työterveyden yhteyshenkilönä toimii Päivi Romo

TYKY-vastaavana toimii Pirjo Liukkonen

Työpaikan työsuojeluvastuu toimii Eila Häyrinen

Työsuojelupäällikkönä toimii Jukka Paasonen

Turvallisuuspäällikkö toimii Jukka Paasonen.

5 TÄRKEITÄ PUHELINNUMEROITA

pääkonttori
fax

pikakassa (pää)
pikakassa

Osmo
Jukka
Päivi

neuvotteluhuone /Antti

Katri
Pirjo
Eila
Sirpa
Satu
Else

kahvihuone
tausta/holvi
keittiö
kerhuhuone

Timo Tukia
Kari Strengell
Antti Mikkola
Taina / Tilitoimisto
Teboil
Ärrä
Asko Keski-Petäjä
Kunta vaihde
Seurasali
Taxi
Luottokunta
Visa
Poliisi Joroinen
Nordea
Osoitepalvelu
ATM huoltokutsu
Nordnet
Otto. huoltokutsu