

Karoliina Kesälä

Palkanlaskennan työohjeprojektin käynnistäminen

Lassila & Tikanoja Oyj

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Lokakuu 2016

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Karoliina Kesälä Palkanlaskennan työohjeprojektin käynnistäminen Lassila & Tikanoja Oyj 23 sivua + 3 liitettä Lokakuu 2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja	Lehtori Kristiina Suihko
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli käynnistää Lassila & Tikanoja Oyj:n palkanlaskennan työohjeiden kokoaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä suunnitelma siitä, miten yritys lähtisi keräämään palkanlaskennan työohjeita ja mihin työkaluun työohjeet kerättäisiin. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda valmis työohje uuden työsuhteen perustamisesta ja päättyneen työsuhteen uudelleen aktivoimisesta palkanlaskennan järjestelmiin.</p> <p>Työohjeiden tarve oli Lassila & Tikanoja Oyj:n palkkahallinnossa suuri, koska yrityksellä ei ollut yleisiä palkanlaskennan työohjeita. Työohjeita oli aikaisemmin kerätty sekalaisesti palkanlaskennan työtilaan, OneNote-sovellukseen ja omiin tiedostoihin. Lisäksi yritykseen oli tulossa kesän 2016 aikana ServiceNow-palvelunhallintajärjestelmä, jonka ominaisuuksiin kuuluu ratkaisutietokanta.</p> <p>Suunnitelma ja yksittäisen työohjeen sisältö syntyi kirjallisen teorian, havaintojen ja haastatteluiden pohjalta. Opinnäytetyön viitekehyksessä käsiteltiin palkanlaskentaa, palkanlaskijan työtehtäviä, palkanlaskentaan vaikuttavia lakeja ja työehtosopimuksia sekä työohjetta.</p> <p>Työn lopputuloksen syntyi suunnitelma työohjeiden kokoamisesta. Palkkahallinnon työohjeiden työkaluksi valittiin uusi ratkaisutietokanta, johon työohjeet linkitetään tiimin työtilan kansioista. Työohjeiden aiheista tehtiin runko, jonka rakenteeseen lisättiin opinnäytetyössä syntyneet työohjeet. Opinnäytetyön pohjalta yrityksen on helppo jatkaa työohjeiden kokoamisprosessia eteenpäin.</p>	
Avainsanat	palkanlaskenta, palkanlaskija, palkkahallintoon vaikuttavat lait, työohje

Author Title Number of Pages Date	Karoliina Kesälä Payroll Management Instructions Lassila & Tikanoja Oyj 23 pages + 3 appendises October 2016
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Kristiina Suihko, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to initiate the compiling of Lassila & Tikanoja Oyj payroll instructions. The aim of this thesis was to make a plan of how the company will start collecting payroll instructions and to choose the best tool for documenting the instructions. In addition, the goal was to create instructions for adding a new employee's payroll information in the system and for re-activating a ceased employment's payroll information.</p> <p>The need for payroll instructions at Lassila & Tikanoja Oyj's payroll administration was pressing as they had no existing general instructions. Previously the instructions had been collected randomly in the payroll administration's Intranet, OneNote and the payroll clerk's own files. A whole new service management system called Service Now has now been introduced in the company during summer 2016. The system includes a Solution Database.</p> <p>This research is based on using both qualitative and quantitative methods. The plan and the contents of the instruction were formed on the basis of literature, observations and interviews. The framework of the thesis consists of the information of payroll in general, work tasks of payroll clerks, laws, collective agreements and guidelines.</p> <p>The outcome of the thesis is a plan for compiling the payroll instructions. The instructions are linked to the Solution Database from the company Intranet. For payroll instructions a word document was created including a ready-made table of contents, which is designed to be used to update the instructions. The instructions that were created during the thesis were added to the table of contents. Thanks to the outcome of this thesis the company is able to continue compiling instructions and move forward in the project.</p>	
Keywords	payroll, payroll clerk, payroll administration laws, work instruction

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta ja lähtökohdat	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	1
1.3	Työn rajausta ja rakenne	2
2	Palkanlaskenta	3
2.1	Palkanlaskennan määritelmä	3
2.2	Palkanlaskijan työtehtävät	4
2.3	Palkkahallintoon vaikuttavien säännösten hierarkkisuus	4
2.4	Tärkeimmät palkkahallintoon vaikuttavat lait	6
2.5	Työehtosopimus	8
3	Julkaisu	8
3.1	Viestintä	8
3.2	Julkaisun suunnittelu	9
3.3	Julkaisun tavoite	10
3.4	Julkaisun kohderyhmä	10
3.5	Julkaisun toteutus	11
4	Tiedonhankinnassa käytetyt menetelmät ja niiden arviointi	11
4.1	Tietoteoria	11
4.2	E-lomakekysely ja haastattelut	12
4.3	Havainnointi	13
5	Työohjeiden toteutus	14
5.1	Työohjeiden lähtötilanne	14
5.2	Kohderyhmä	14
5.3	Sisältö	15
5.4	Ryhmittely ja rakenne	15
5.5	Työkalu	16
5.6	Ulkoasu	18
5.7	Jatkotoimenpiteet	18

6	Yhteenveto	19
6.1	Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan	19
6.2	Tuotoksen arviointi	20
	Lähteet	22
	Liitteet	
	Liite 1. Palkanlaskennan työohje	
	Liite 2. E-lomakekysely	
	Liite 3. Palkka-asiantuntijoiden haastattelu	

1 Johdanto

1.1 Työn tausta ja lähtökohdat

Elämme nopeasti muuttuvassa toimintoympäristössä, jossa haasteeksi on muodostunut tiedon hallitseminen ja jakaminen. Perinteisessä tiedon johtamisen prosessissa luodaan, varastoidaan ja jaetaan tietoa keskenään niin, että se on kaikkien saatavilla. (Sydänmaanlakka 2009, 41.)

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli käynnistää projekti, jonka tuloksena syntyvät palkkahallinnon työohjeet. Opinnäytetyössä luodaan palkanlaskennan työohje uuden työsuhteen avaamisesta ja päättyneen työsuhteen uudelleen aktivoimisesta palkanlaskennan järjestelmiin. Työhön sisältyy myös suunnitelma siitä, miten yritys lähtee keräämään työohjeita jatkossa. Toimeksiantoyrityksenä toimii Lassila & Tikanoja Oyj.

Opinnäytetyön idea syntyi siitä, että yrityksellä ei ole käytössä yhtenäisiä ohjeita palkanlaskennan työtehtävien suorittamiseen vaan jokainen on luonut omat työohjeensa. Tarkoituksena on ollut luoda palkanlaskennan työohjeet, jotka ovat kaikkien hyödynnettävissä. Työohjeiden tarve on suuri, etenkin kesällä, jolloin yrityksellä on tapana työllistää kesätyöntekijöitä. Työohjeet helpottavat palkanlaskijoiden työtä uuden työntekijän perehdyttämisessä. Työohjeiden avulla palkanlaskijat pystyvät myös joustavammin auttamaan toisen työehtosopimuksen piiriin kuuluvaa palkanlaskijaa.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantoyrityksenä toimii Lassila & Tikanoja Oyj. Yritys sai alkunsa vuonna 1905 perustetusta tukkuliikkeestä, josta se lähti laajentumaan. Nykyään Lassila & Tikanoja Oyj on palveluyritys, jonka toiminta on hyvin monipuolista. Palvelut keskittyvät jätehuoltoon ja kierrätykseen, siivous- ja tukipalveluihin, viemärihuoltoon sekä kiinteistöön ja tekniikkaan. Lisäksi palveluihin kuuluvat korjausrakentaminen, prosessipuhdistus, ympäristörakentaminen ja asiantuntijapalvelut. (Lassila & Tikanoja Oyj.)

Lassila & Tikanoja Oyj:llä on toimintaa kotimaan lisäksi myös Ruotsissa ja Venäjällä. Liikevaihto vuonna 2015 oli 646,3 miljoonaa euroa, ja työntekijöitä yrityksellä oli noin

8 000 henkilöä. Yrityksen tärkeä tavoite on kulutusyhteiskunnan muuttaminen kierrätysyhteiskunnaksi. (Lassila & Tikanoja Oyj.)

Toimeksiantaja on Lassila ja Tikanoja Oyj:n palkkahallinto. Palkkahallinnossa työskentelee palkanlaskijoita, palkka-asiantuntijoita, järjestelmäasiantuntijoita sekä kesätyöntekijöitä. Palkkahallinnon tärkeimpiä käytössä olevia järjestelmiä ovat Personec W-palkanlaskentajärjestelmä, HR-henkilörekisterijärjestelmä sekä TD-työajanhallintajärjestelmä. Lisäksi tänä vuonna palkkahallinnon käyttöön on otettu henkilöstöressurssien hallintajärjestelmä WFM (WorkForce Management), joka tulee korvaamaan nykyisen työajanhallintajärjestelmän.

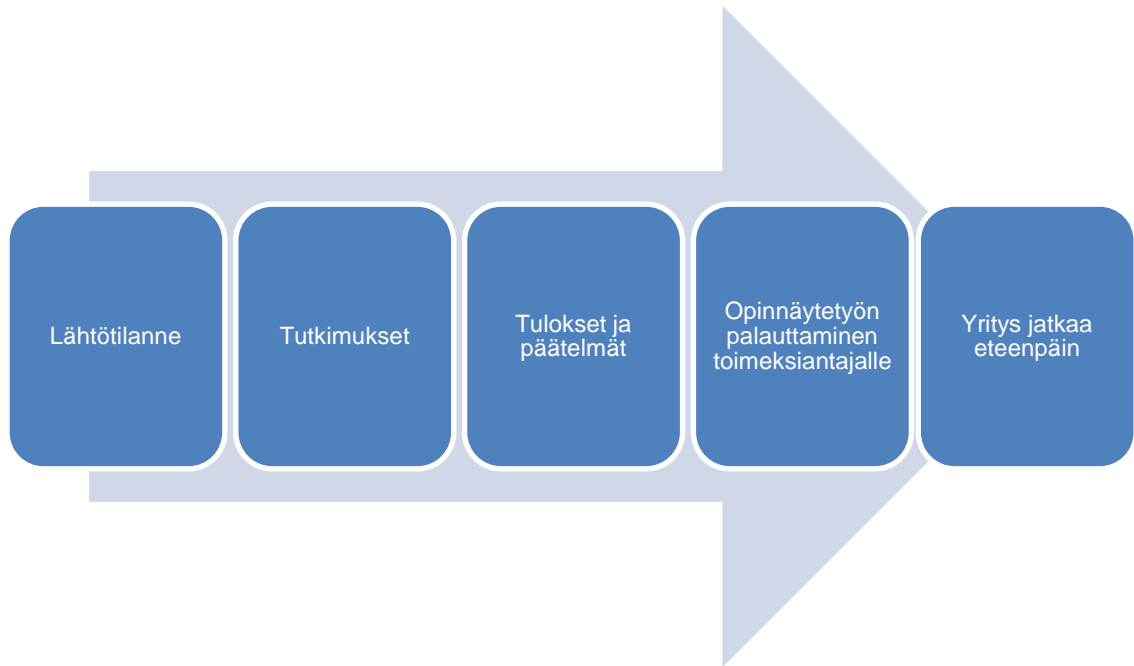
1.3 Työn rajaus ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on käynnistää palkanlaskennan työohjeiden luomisprojekti. Kohderyhmä on rajattu Lassila & Tikanoja Oyj:n palkanlaskijoihin. Tällä hetkellä palkkahallinnossa työskentelee sekä vakituisia että määräaikaista kesätyöntekijöitä, joten työohjeet ovat tarkoitettu niin uusille kuin entisillekin työntekijöille.

Opinnäytetyössä selvitetään, miten palkanlaskennan työohjeet tulisi toteuttaa ja mihin työkaluun ne olisi paras tehdä. Yrityksen monimuotoisen toiminnan vuoksi työehtosopimuksia on erilaisia. Haasteeksi osoittautuukin se, että palkanlaskijan työtavat vaihtelevat jonkin verran maksuryhmien välillä. Opinnäytetyön tarkoituksena on ratkaista se, että tehdäänkö jokaiselle palkanlaskijatiimin maksuryhmälle omat työohjeet, vai riittääkö yksi yhteinen palkanlaskennan työohje kattamaan kaikkia maksuryhmiä. Tämän pohjalta selviää se, minkälainen runko työohjeille tulisi tehdä, ja mihin työkaluun ne olisi mahdollista toteuttaa. Lisäksi opinnäytetyössä pohditaan minkälainen työohje saavuttaa kohderyhmänsä mahdollisimman tehokkaasti.

Opinnäytetyössä lähdetään liikkeelle lähtötilanteen kartoituksesta. Tämän jälkeen tutustutaan aiheeseen liittyvään teoriaan palkanlaskennasta, palkanlaskijan työtehtävistä ja palkanlaskentaan vaikuttavista laeista, sekä asioista, jotka tulee ottaa huomioon julkaisua tehdessä.

Teorian, haastatteluiden ja havainnoin pohjalta syntyy suunnitelma siitä, miten työhjeet toteutetaan ja mihin työkaluun ne voitaisiin tehdä. Opinnäytetyön viimeisessä vaiheessa luodaan työhjeiden aihealueiden runko, johon lisätään opinnäytetyössä syntyneet työhjeet. Tämän pohjalta yrityksen on helpompi lähteä jatkamaan palkkahallinnon työhjeiden keräämistä. Opinnäytetyön kulkua kuvataan kuvion 1 avulla.



Kuvio 1. Opinnäytetyön kulku.

2 Palkanlaskenta

2.1 Palkanlaskennan määritelmä

Suomessa työskentelee vuoden 2015 tilastojen mukaan yli kaksi miljoonaa palkansaa-jaa. Palkanlaskennalla on tärkeä rooli yksittäisen työntekijän sekä yhteiskunnan tasolla. Palkanlaskennan tarkoituksena on taata, että työntekijät saavat palkan vastikkeeksi teh-dystä työstä ja että lakeja noudatetaan yhteiskunnassa. (Syvänperä & Turunen 2015, 9.)

Pienissä yrityksissä henkilöstöön ja palkkaukseen liittyviä asioita hoitaa sama henkilö, mutta isoissa organisaatioissa ne on jaettu palkka- ja henkilöstöhallintoon. Palkkahallin-nossa työskentelevät muun muassa palkanlaskijat, palkkasihteerit ja palkka-assistentit, joiden tehtävänä on huolehtia palkanmaksun elinkaareen liittyvistä tehtävistä. Henkilös-töhallinnossa puolestaan huolehditaan henkilöstöstrategian suunnittelusta ja

toteuttamisesta, rekrytoinnista ja henkilöstökoulutuksen suunnittelusta. Palkkahallinto ja henkilöstöhallinto ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään, koska työtehtävät ovat kytköksissä toisiinsa. (Syvänperä & Turunen 2015, 10.)

2.2 Palkanlaskijan työtehtävät

Palkkahallinnossa työskentelevät palkanlaskijat hoitavat palkanmaksuun ja työsuhdeasi-oihin liittyviä tehtäviä. Yhtenä tärkeimmistä tehtävistä on palkkojen laskeminen ja mak-saminen työntekijöille oikeaan aikaan ja oikean suuruisena. Palkkahallinnossa on erityi-sen tärkeää huolehtia siitä, että palkkaukseen liittyviä lakeja, asetuksia ja sopimuksia noudatetaan. (Stenbacka & Söderström 2015, 14.)

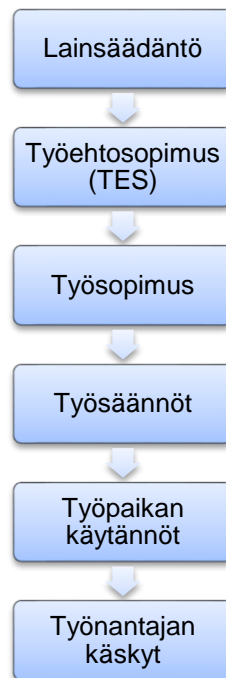
Palkkaukseen liittyvät asiat ovat usein hankalia ja palkanlaskijoiden työnkuvaan kuuluu olennaisena osana asiakaspalvelu. Palkanlaskijan tärkeänä tehtävänä on jakaa osaa-mistaan ohjeistamalla palkansaajia palkkaukseen liittyvissä asioissa sekä olemalla apuna työnjohdon ja johdon päätöksenteossa. (Syvänperä & Turunen 2015, 11.)

Palkanlaskijat tekevät myös yhteistyötä ulkoisten sidosryhmien, kuten Kelan, vakuutus-yhtiöiden ja ulosottoviranomaisen, kanssa. Palkanlaskijat toimittavat palkkaukseen liitty-viä todistuksia, täyttävät lomakkeita ja laativat hakemuksia, jotka toimitetaan ulkoisille tahoille. (Syvänperä & Turunen 2015, 11.) Kokonaisuudessaan palkanlaskijoiden työteh-tävät koostuvat monipuolisista palkansaajan työsuhteen elinkaareen liittyvistä työtehtä-vistä, joissa korostuvat osaaminen sekä taito soveltaa työehtosopimuksia, lakeja ja ase-tuksia.

2.3 Palkkahallintoon vaikuttavien säännösten hierarkkisuus

Työnantajan ja työntekijän välistä työsuhdetta turvataan lakien ja erilaisten säännösten avulla (Syvänperä & Turunen 2015, 12). Työohjeita tehtäessä tuleekin huomioida, että ne ovat juridisesti päteviä. Työsuhdetta rajoittavat lait ja säännökset voivat poiketa usein toisistaan, ja olla jopa ristiriidassa toistensa kanssa. Tämän takia ne ovat asetettu etusi-jajärjestykseen. (Kondelin, Laitinen & Peltomäki 2016, 74.)

Kuviossa 2 kuvataan lakien ja säännösten hierarkkisuutta. Alempi säännös ei voi sivuuttaa ylempänä olevaa. (Syvänperä & Turunen 2015, 12.)



Kuvio 2. Palkkahallinnon säännösten hierarkkisuus (Syvänperä & Turunen 2015, 13).

Lainsäädäntö määrittelee työsuhteelle perustan. Sitä kuvataan hierarkiakaavion ylimmällä tasolla. Lait jakautuvat pakottaviin ja tahdonvaltaisiin säännöksiin. Pakottavista laeista ei ole mahdollisuutta poiketa, mutta tahdonvaltaisista laeista voidaan sopia paremmat ehdot. Esimerkkinä pakottavasta laista on tilanne, jonka mukaan työnantaja ei saa irtisanoa työntekijää raskauden vuoksi. Tarkoituksena on suojata heikompaa osapuolta eli tässä tapauksessa työntekijää. Puolestaan tahdonvaltaisen lain ansiosta esimerkiksi työnantaja voi maksaa vähimmäistasosta parempaa palkkaa. (Syvänperä & Turunen 2015, 13.)

Työehto- ja työsopimukset ovat hierarkiakaaviossa seuraavilla tasoilla, ja niiden tehtävänä on tarkentaa laissa määrättyjä säännöksiä. Työehtosopimuksissa muun muassa määritellään, voidaanko joissakin tilanteissa toimia eri tavalla kuin laissa, esimerkiksi maksetaanko lomarahaa kaikille samana kuukautena vai juuri ennen loman alkamista. Työsopimuksen avulla voidaan taas tarkentaa esimerkiksi työsuhdemuotoa ja työaikoja. (Syvänperä & Turunen 2015, 13.) Työsopimuksen tulee kuitenkin sisältää vähintään ne ehdot, jotka työsopimuslaissa määrätään (Työsuojelu.fi).

Työpaikalla voi myös muodostua työpaikalle ominaisia käytänteitä ja sääntöjä, joita kuvataan hierarkiakaaviossa alimmilla tasoilla. Esimerkkinä työntekijän sairastuessa työpaikoilla voi olla erilaisia toimintatapoja siinä, kenelle poissaolosta ilmoitetaan ja millä tavalla. Lisäksi työnantajalla on oikeus antaa käskyjä työntekijöille. Kuitenkaan työpaikojen omat säännöt ja työnantajan käskyt eivät saa olla ristiriidassa lakien, säädösten ja työehtosopimusten kanssa. (Syvänperä & Turunen 2015, 13.)

2.4 Tärkeimmät palkkahallintoon vaikuttavat lait

Palkanlaskijoiden tulee varmistaa jokapäiväisessä työssään, että palkanlaskentaan vaikuttavia lakeja noudatetaan. Lait jaotellaan yleisiin ja erityislakeihin, ja palkanlaskijan täytyy tunnistaa, kumpaa lakia käytetään. Esimerkiksi työaikalaki on yleislaki, jonka säännöksiä voidaan tarkentaa erityislaeissa. (Syvänperä & Turunen 2015, 13.) Laki alaikäisistä työntekijöistä on erityislaki, joka turvaa alaikäisen nuoren työntekoa. Sen mukaan esimerkiksi 14-vuotias saa työskennellä vain puolet loman ajasta. (Laki nuorista työntekijöistä 1993, 2§.)

Tärkeimmät palkanlaskentaan vaikuttavat lait ovat työsopimuslaki, työaikalaki, ennakonperintälaki ja asetus sekä vuosilomalaki (Eskola 2007, 23.) Työsopimuslakia sovelletaan työnantajan ja työntekijän välisessä sopimuksessa (Työsopimuslaki 2001, 1 luku 1 §). Työsopimuslain mukaan työsopimus voi olla suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti tehty (Työsopimuslaki 2001, 1 luku 3 §). Työsopimuslaki sisältää säädökset työnantajan ja työntekijän velvollisuuksista. Palkanlaskijan tuleekin tiedostaa työsopimukseen liittyvät säädökset hyvin, koska niillä on suuri merkitys työtehtävien suorittamisessa. Esimerkiksi määräaikaaisessa työsuhteessa täytyy olla määräajan peruste, koska muuten sitä pidetään toistaiseksi voimassaolevana (Työsopimuslaki 2001, 1 luku 3 §).

Työaikalaki on myös yksi tärkeistä palkkahallintoon vaikuttavista laeista. Työaikalakia sovelletaan työsopimuksessa ja virkasuhteen perusteella tehtävässä työssä (Työaikalaki 1996, 1 §). Laki sisältää säännökset muun muassa työajasta, erilaisista lisistä ja lepoajoista. Työaikalakia sovelletaan kaikkiin työntekijöihin, mutta alle 18-vuotiaan tekemästä työstä on erikseen tarkemmat säännökset nuorten työntekijöiden laissa (Laki nuorista työntekijöistä 1993, 1 §).

Vuosilomalaki sisältää työntekijän lomaan liittyvät säädökset. Työntekijällä on oikeus palkalliseen lomaan jokaiselta täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Vuosilomalain mukaan lomaa määräytyy kaksi ja puoli päivää täydeltä lomanmääräytymisvuodelta ja alle vuoden kestävilä kaksi päivää. (Vuosilomalaki 2005, 5 §.) Palkanlaskijan tulee tietää esimerkiksi, paljonko työsuhteesta kertyy lomaa ja miten loma-ajan palkka muodostuu. Yksi tärkeä palkkahallintoon vaikuttava laki koskee ennakonperintää. Ennakonperintälaki sisältää säädökset veronalaisen tulon verotuksesta. Jokainen tuloverolain alainen henkilö joutuu toimittamaan veronalaisesta tulostaan valtiolle, kunnille, seurakunnalle ja kansaneläkelaitokselle ennakonperinnän. (Ennakonperintälaki 1996, 1 §). Ennakonperintä suoritetaan ennakonpidätyksenä (Ennakonperintälaki 1996, 2 §).

Lisäksi palkanlaskijan tulee olla ajan tasalla lakien muutoksista. Vuosilomalakia uudistettiin 1.4.2016 ja uudistus toi kaksi uutta muutosta vuosilomalakiin. Toinen muutos koski sairausloman ajankohdan siirtämistä sairastuessa. Kyseisen muutoksen seurauksena yli neljän viikon pituiseen sairauslomaan sisällytetään kuuden päivän omavastuu eli karenssipäivä. Toisessa uudistuksessa äitiys-, isyys- ja vanhempainvapaan ajalta vuosilomakertymistä rajoitettiin niin, että vuosilomaa kertyy maksimissaan 156 päivää näiltä ajanjaksoilta. (Vuosilomalain muutokset 2016, 1.)

Myös hallitus on tehnyt eduskunnalle esityksen, joka koskee työsopimuslain uudistamista. Esityksessä ehdotetaan, että pitkäaikaistyöttömän saisi palkata määräaikaiseen työsuhteeseen ilman määräajan perustetta. Lisäksi koeajan enimmäispituutta pidennettäisiin neljästä kuukaudesta kuuteen kuukauteen. Myös koeaikaa on mahdollista jatkaa, jos työntekijä on ollut työstä poissa työkyvyttömyyden tai perhevapaan vuoksi. Hallitus edottaa vielä, että takaisinottoaika olisi kuusi kuukautta, silloin kun työsuhde on kestänyt 12 vuotta. Tarkoitus on, että lait astuisivat voimaan 1.1.2017. (HE 105/2016.)

Palkkahallinnon muut tärkeät lait ja asetukset ovat seuraavat:

- kirjanpitolaki ja -asetus
- ulosottolaki
- työehtosopimuslaki
- laki yhteistoiminnasta yrityksissä
- laki yksityisyyden suojasta yrityksissä
- laki yksityisyyden suojasta työelämässä
- sairaus- ja tapaturmavakuutuslait
- työturvallisuuslaki

- laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta
- eri eläkevakuutuslait
- arvonlisäverolaki
- laki nuorista työntekijöistä
- verotililaki (Syvänperä & Turunen 2015, 13).

2.5 Työehtosopimus

Työehtosopimuslaki sisältää säädökset työehtosopimuksesta. Työehtosopimuksella tarkoitetaan työsopimuksessa tai työsuhteessa noudatettavia keskeisiä ehtoja. (Työehtosopimuslaki 1946, 1 §.)

Palkanlaskijoiden päivittäisessä käytössä olevat yleiset ohjeet löytyvät työehtosopimuksesta. Työehtosopimus on jonkin toimialan, kuten esimerkiksi kaupan alan, työehtosopimus, joka sisältää ammattiliiton ja saman alan työnantajaliiton sopimat säännöt. Sekä työntekijän että työnantajan tulee noudattaa kyseisen alan työehtosopimusta. Työehtosopimusten tärkeimpänä tehtävänä on täydentää työlainsäädäntöä. Niissä käsitellään muun muassa palkkausta, työaikaa ja loman määräytymistä. (Stenbacka & Söderström 2015. 11)

Työehtosopimukset voidaan jakaa yleissitoviin ja normaalisitoviin työehtosopimuksiin. Normaalisitovat työehtosopimukset koskevat vain työnantajia, jotka kuuluvat kyseisen alan liittoon tai muuten vain ovat halunneet allekirjoittaa sopimuksen. (Yrittäjät.) Työsopimuslaissa säädetään työehtosopimusten yleissitovuudesta. Työsopimuslain mukaan työnantajan tulee noudattaa vähintään valtakunnallisia ja omalla alalla olevaa työehtosopimusta. Työsopimuksessa oleva ehto on mitätön, jos se on ristiriidassa yleissitovan työehtosopimuksen määräyksien kanssa. (Työsopimuslaki 2001, 2 luku 7 §.)

3 Julkaisu

3.1 Viestintä

Elämme yhteiskunnassa, jossa viestintä on läsnä kaikkialla. Olemme viestinnän tuottajia, vastaanottavia ja jakavia, sekä tulkitsemme ja muokkaamme saamiamme viestejä. Viestintä on kahden tai useamman ihmisen vuorovaikutuksellinen tilanne, joka voi tapahtua

kasvokkain tai välitettynä. Viestintään liittyy ihmisten välisten suhteiden ja niissä syntyvien merkitysten lisäksi myös tekniset prosessit. Ympäristö, jossa viestitään voi olla jopa yhtä tärkeässä asemassa kuin itse viestin sisältö. (Juholin 2013, 22–23.)

Viestintä on ydinasemassa organisaatioissa, koska se sisältyy jokapäiväiseen toimintaan (Juholin 2013, 23). Yrityksen viestintää pidetään yhtenä organisaation voimavarana samalla tavalla kuten esimerkiksi aineellista omaisuutta ja työntekijöitä. Liiketoiminnan menestymiseen vaikuttavat vahvasti yrityksen tavat toimia, ja avainasemassa onkin yrityksen viestintä. (Kauppinen & Nummi & Savola, 2010.) Tietoa välittyy eteenpäin muun muassa tekstien ja puheiden kautta, joko henkilökohtaisesti tai viestien välityksellä, sekä virallisissa että epävirallisissa tapauksissa. Viestintä yhdistää yrityksen työntekijät ja toiminnot yhdeksi kokonaisuudeksi. (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2009, 7)

Yritykset elävät tietoyhteiskunnassa, jossa tietoa ja päätöksentekoa on hajautettu eri tiimille. Tiimien vuorovaikutustaidot nousevat tässä merkityksessä tärkeään rooliin. Yrityksen menestymiseen ei enää riitä pelkkä tieto ja osaaminen, vaan sitä tulisi hyödyntää jakamalla muille. Kommunikaatiota edesauttavat vuorovaikutustaitoiset työntekijät ja vuorovaikutusta tukevat rakenteet yrityksessä. (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 7–8.)

Viestinnällä on monia tärkeitä tehtäviä. Viestinnän avulla tuodaan esille yrityksen asenteet ja arvot, yhteiset tavoitteet, delegoidaan, motivoidaan sekä annetaan palautetta. Tiedon jakaminen voi olla joko ulkoista, yrityksestä poispäin suuntautuvaa viestintää tai yrityksen sisällä tapahtuvaa viestintää. Yrityksen sisäisen tiedon jakamisen tärkeys korostuu muun muassa silloin, kun uusia työntekijöitä perehdytetään työtehtäviin ja jäseniksi työyhteisöön. (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 8–9.)

3.2 Julkaisun suunnittelu

Viestinnän suunnittelua ja toteutusta pidetään jatkuvana prosessina, jonka tarkoituksena on parantaa tavoitteiden toteutumista (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 10). Työohje on yksi kirjallisen viestinnän muodoista (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 39).

Työohjeet tuleekin suunnitella huolellisesti, jotta niiden tarkoitus toteutuu mahdollisimman hyvin. Työohjeiden toteutuksen suunnittelun lisäksi työohjeita tulee päivittää säännöllisin väliajoin, koska yrityksen toimintatavat, lait ja työehtosopimukset sekä työpaikan

käytänteet elävät muutoksen alla. Jatkuvaa uudistumista pidetään pysyvänä kilpailuetuna yritysten ja tiimien välillä, koska toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti tieto- ja teknologiainformaation johdosta (Sydänmaanlakka 2009, 13.)

3.3 Julkaisun tavoite

Julkaisun tavoitteena on välittää viesti eteenpäin. Toisin sanoen ilman julkaisua ei ole viestiäkään. Työohjeen kokoamisen aloittamisessa ja suunnittelussa tulee miettiä monia asioita, jotta viestiminen on tehokasta. Julkaisun tavoitteen sekä kohderyhmän tarpeiden- ja toteuttamistavan tiedostaminen edesauttavat viestin välittämistä eteenpäin. (Pesonen 2007, 1–3)

Ohje syntyy jonkin asian tarpeesta. Siksi onkin oleellista pohtia, mikä on julkaisun pyrkimys ja miksi julkaisu tehdään. Julkaisun tarkoitus määrittää julkaisutavan ja muodon. Tilannetta voidaan havainnollistaa kahden esimerkin avulla. Toisessa tapauksessa viestitään kokouksen ajankohdasta esimerkiksi sähköpostitse ja toisessa taas uusi työntekijä perehdytetään perehdytysoppaan avulla. (Pesonen 2007, 3.)

Viestinnän tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaiset kirjoittajan ja lukijan välillä. Työohjeiden kirjoittajan tulee selvittää tai vähintään ennustaa lukijan tavoitteet viestinnässä. Kirjoittajan tulee pitää monipuolisesti mielessään julkaistavan asian tavoitteet, jotta lukija saa niistä mahdollisimman suuren hyödyn irti. (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 26.)

3.4 Julkaisun kohderyhmä

Kohderyhmä kuvaa joukkoa, jolle viesti halutaan välittää. Pohdittaviksi asioiksi nousevat seuraavat kysymykset: onko viestin vastaanottaja tuttu vai tuntematon, myyjä vai ostaja, vai esimerkiksi kollega. (Kortejärvi-Nurmi ym. 2009, 25.)

Julkaisun kohderyhmällä on tärkeä rooli. Kohderyhmän määrittäminen helpottaa viestin kohdistamista vastaanottajalle. Mitä laajempi kohderyhmä on, sitä vaikeampi on suunnitella julkaisu vastaamaan vastaanottajan tarpeita. (Pesonen 2007, 2.) Kohderyhmän tunnistaminen on tärkeää, koska usein toisen kohderyhmän henkilöt ovat kiinnostuneita eri asioita kuin toiset. Tärkeintä on se, että kohderyhmälle tarjotaan myönteisiä ja visuaalisesti houkuttelevia asioita, jotka liittyvät vastaanottajan tarpeisiin. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 17.)

3.5 Julkaisun toteutus

Viestin lopulliseen rakenteeseen ja sisältöön vaikuttaa vahvasti se, miten viesti on tarkoitus välittää julkisuuteen. Viestijän tulee pohtia, onko julkaisu puhuttu vai kirjoitettu, sähköisenä tekstinä vai paperitulosteena. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 28.)

Yritykset elävät nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä, jossa tieto, osaaminen ja älykkyyks ovat jakautuneet keskenään. Haasteeksi on muodostunut tiedon jakaminen niin, että se on kaikkien saatavilla. Tekniikan ja digitaalisuuden kehitys on kuitenkin mahdollistanut tiedon jakamisen teknologisesti tehokkaimpien viestinnällisten sovellusten avulla. (Sydänmaanlakka 2009, 41.) Digitaalisuudella tarkoitetaan tiedon käsittelyä, esittämistä ja arkistointia sähköisessä muodossa. Se tarjoaa suuria etuja verrattuna paperisiin prosesseihin. Tietoa on huomattavasti nopeampi käsitellä, etsiä, muokata ja arkistoida. (Lahti & Salminen 2014, 18.)

Yrityksen valitsemalla julkaisutavalla on suuri vaikutus siihen, saadaanko julkaisu tehtyä mahdollisimman tehokkaasti, taloudellisesti ja vaivattomasti. Julkaisijan tulee huomioida myös kohderyhmän vaikutus toteutustapaan. On syytä miettiä, onko kohderyhmä pieni vai suuri ja miten se tavoitetaan parhaiten. (Pesonen 2007, 4.) Viestintä onnistuu parhaiten silloin, kun viestinnän kanava on kohderyhmälle sopiva (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 49). Työohjeet tulisikin suunnitella sellaiseen työkaluun, joka on teknologisesti tehokas ja tavoittaa kohderyhmän.

4 Tiedonhankinnassa käytetyt menetelmät ja niiden arviointi

4.1 Tietoteoria

Opinnäytetyössä tiedonhankinnan menetelmiksi valittiin viitekehykseen liittyvään teoriaan tutustuminen, haastattelut sekä havainnointi. Tavoitteena oli saada tietoa työohjeiden nykyisestä tilanteesta sekä mahdollisista toteutusideoista. Tarkoituksena oli tutustua aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen, työpaikalla työskentelevien henkilöiden näkökulmiin nykytilanteesta ja työohjeiden toteutustavasta, sekä havainnoida itse työpaikalla olevia käytänteitä.

Opinnäytetyössä yhtenä tutkimusmenetelmänä käytetään tieteellistä tutkimusta, jossa tutustutaan aiheeseen liittyvään viitekehykseen. Uutta tietoa tuotetaan teorian avulla,

jonka tarkoituksena on selittää ja tarkastella ilmiötä eri näkökulmista. (Vilka 2015, 34.)

Teoreettisen viitekehyksen ja käsitteiden valitseminen tutkimukseen tulee määritellä selkeästi lukijalle. Tämän avulla luodaan säännöt, jotta lukijan on helpompi tulkita ja ymmärtää tekstiä. Monialaisessa tutkimuksessa peruskäsitteet tulee määritellä täsmällisesti. (Vilka 2015, 37.)

Tässä opinnäytetyössä viitekehykseksi valitaan palkanlaskenta ja työohje. Teoriassa käsitellään palkanlaskentaa määritelmänä, palkanlaskijan työtehtäviä sekä palkanlaskentaan vaikuttavia lakeja ja työehtosopimuksia. Lisäksi teoriassa tutustutaan työohjeeseen julkaisun näkökulmasta. Käsitteet valittiin, koska ne luovat perustan työlle ja tällöin lukijan on myös helpompi ymmärtää työn tarkoitusta ja aihetta (Ks. Vilka 2015, 37).

4.2 E-lomakekysely ja haastattelut

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä laadullisia ja määrällisiä haastatteluja. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on haastatella valittuja yksilöitä avoimien kysymyksien tai teemojen avulla. Vastaavasti taas kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa haastattelut tehdään otokselle, jolle esitetään valmiiksi jäsenneltäviä kysymyksiä. Määrällisen tutkimuksen aineistolle on ominaista, että sitä joudutaan tiivistämään ja yleistämään. Laadullisessa tutkimuksessa puolestaan pyritään ymmärtämään haastateltavan henkilön näkökulmia tutkitusta asiasta. (Virsta 2016.)

Opinnäytetyötä varten suoritettavat haastattelut ovat tehty Lassila & Tikanojalla työskenteleville henkilöille. Kaikille palkanlaskijoille tehtiin e-lomakekysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa työohjeiden nykyistä tilaa. Kyselyn vastausaika oli 6.6.–10.6.2016. Lomake oli suunniteltu niin, että se koostui sekä suljetuista että avoimista kysymyksistä. Taustakysymyksien avulla selvitettiin, vaihtelevatko vastaukset vakituisten ja määräaikaisten kesätyöntekijöiden välillä. Kyselyn avulla saatiin arvokasta tietoa palkanlaskennan työohjeiden nykyisestä tilanteesta ja kehitysehdotuksista. Kyselytutkimuksen tuloksia voidaan pitää melko kattavina, koska vastauksia saatiin 15/20 kappaletta.

Opinnäytetyössä toteutettiin myös laadullisia haastatteluja. Kahdelle palkkahallinnossa työskentelevälle palkka-asiantuntijalle, Emmi Kuutamolle ja Heidi Suuroselle, tehtiin haastattelu 20.6.2016. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää maksuryhmien välisiä

eroja, sekä selvittää nykyisten ohjeita sisältävien työkalujen hyviä ja huonoja puolia. Lisäksi haastattelussa käytiin läpi työohjeeseen tulevia aiheita. Haastateltaviksi valittiin asiantuntijat, joilla oli omakohtaista kokemusta eri maksuryhmien parissa työskentelyssä.

Lassila & Tikanojan palvelunhallinnan päällikölle Eija Hallikaiselle tehtiin 5.7.2016 myös yksilöhaastattelu, jonka tarkoituksena oli selvittää ratkaisutietokannan soveltuvuutta työohjeille. Haastattelu eteni hyvin vapaamuotoisesti, koska haastateltava näytti samalla käytännössä järjestelmän toimintoja ja mahdollisuuksia. Haastattelun lisäksi sovimme uusia tapaamisia, joissa kävimme läpi tarkemmin työkalun mahdollisuuksia.

Viimeisin haastattelu toteutettiin 9.7.2016, ja sen tarkoituksena oli kuunnella palkanlaskijoiden mielipiteitä työohjeiden aiheista, ryhmittelystä ja työkaluista. Haastattelu suoritettiin teemahaastatteluna ryhmälle. Haastateltaviksi valittiin kuusi Lassila & Tikanojan palkkahallinnossa työskentelevää palkanlaskijaa, erilaisilta taustoilla. Lisäksi haastatteluun otettiin mukaan palkkapalvelupäällikkö Emmi Ritvanen, sekä palvelunhallinnan päällikkö Eija Hallikainen, joka kertoi ratkaisutietokannan soveltuvuudesta ja mahdollisuuksista työohjeille. Haastattelussa varmistui työohjeiden aihealueet, työohjeiden toteutusmuoto ja työkalu.

4.3 Havainnointi

Havainnointi on haastatteluiden lisäksi yksi keino tehdä tutkimusta. Havainnointia voi tapahtua kahdella eri tavalla: tarkkailemalla tai joko osallistumalla itse. Osallistuvan havainnoinnin edellytyksenä on se, että havainnoija pääsee sisälle yhteisöön. (Vilka 2015, 142–143.)

Yhtenä tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin havainnointia. Palkkahallinnossa työskentelevien palkanlaskijoiden työskentelyä, toimintatapoja ja käytänteitä tarkkailtiin päivittäin oman työskentelyn ohella. Lisäksi ihmisten tuottamia teksti- ja kuvamateriaaleja pidetään hyvinä havainnoinnin kohteina ja siksi olemassa olevia työohjeita tarkkailtiin ja analysoitiin (Vilka 2015, 146). Havainnointiin perustuvan tutkimuksen avulla saatiin paljon käytännönläheistä tietoa, jotka tukevat haastattelujen tuloksia.

5 Työohjeiden toteutus

5.1 Työohjeiden lähtötilanne

Lassila & Tikanoja Oyj:n palkkahallinnon työohjeiden nykyisen tilan selvittäminen aloitettiin haastattelun avulla. Työohjeiden tarve palkkahallinnossa on suuri, ja valmiina olevia työohjeita tulisi selkeyttää ja yhtenäistää. E-lomakekyselyn mukaan lähes jokainen palkanlaskija koki tarvitsevansa työohjeita jossakin vaiheessa työtehtäviä suorittaessa. Työohjeiden tarve korostuu etenkin kesätyöntekijöiden kohdalla, kun työntekijät perehtyvät uusiin työtehtäviin.

E-lomakekyselystä käy ilmi, että työohjeita on kerätty hajanaisesti Silta-nimisen intranetin työtilaan ja OneNote-sovelluksen muistikirjaan. Lisäksi palkanlaskijat saavat työohjeita omista muistiinpanoistaan, työkavereilta, Googlestä sekä työehtosopimuksesta. Kyselyn perusteella suurimmalla osalla palkanlaskijoista on itsekirjoitettuja ohjeita, joita he täydentävät sitä mukaa, kun työtehtäviä tulee vastaan. Kesätyöntekijät kuvailivat itsekirjoitettujen ohjeiden sisältävän ohjeita rutiinitehtäviin, kun taas vakituisilla työntekijöiden ohjeet koskivat vaativampia asioita, kuten lomavuoden päätöstä.

Työohjeiden tarve korostuu etenkin tilanteissa, joissa aikaa kuluu liian paljon selvittelyyn. Esimerkiksi eräs palkanlaskija mainitsi tilanteesta, jossa täytyy selvittää, miten toiselta tiimiltä siirtyneet työtehtävät tulisi tehdä. Yhtenä ongelmana pidetään myös sitä, että työohjeet sijaitsevat hajanaisesti eri paikoissa tai ne eivät ole ajan tasalla. E-lomakekyselyssä palkanlaskijat toivovat yksityiskohtaisempia ohjeita maksuryhmiin, koska tällä hetkellä pitää miettiä, mitä ohjetta tulisi käyttää missäkin maksuryhmässä. Yhteisessä käytössä olevat työohjeet toisivat monenlaista helpotusta palkanlaskijoiden työhön, koska tällä hetkellä he joutuvat osittain kokoamaan itse omat ohjeensa.

5.2 Kohderyhmä

Kohderyhmäanalyysin tarkoituksena on helpottaa viestin kohdentamista. Mitä tarkempi ja suppeampi kohderyhmä on, sen helpompi on välittää viestiä eteenpäin. Tärkeää on tuntea kohderyhmä ja jopa samaistua siihen, jotta kohderyhmän tarpeet ja odotukset olisivat helpompi täyttää. (Pesonen 2007, 3.)

Opinnäytetyön kohderyhmä on rajattu Lassila & Tikanoja Oyj:n palkanlaskijoihin. Työohjeet on kohdennettu yrityksen sisäiseen käyttöön, eikä niitä voida hyödyntää yrityksen ulkopuolella. Työohjeet tehdään uusien sekä entisten työntekijöiden käytettäväksi. Tässä tilanteessa kohderyhmä on osittain haasteellinen, koska vakituiset työntekijät eivät välttämättä koe samoja asioita yhtä tarpeellisiksi kuin kesätyöntekijät. Palkanlaskijoille tehty e-lomakekysely kuitenkin osoittaa, että vakituiset työntekijät tarvitsevat työohjeita joitakin työtehtäviä suorittaessa.

5.3 Sisältö

Työohjeiden sisältö koostuu kaikista palkanlaskijoiden työhön kuuluvista tehtävistä. Aiheet koostuvat työsuhteen elinkaareen liittyvistä aihealueista, kuten uuden työsuhteen avaamisesta, perustietojen ylläpidosta, kuten sairauslomien, lomien ja ulosottojen kirjaamisesta, sekä työsuhteen lopettamiseen liittyvistä tehtävistä. Lisäksi työohjeessa käydään läpi palkka-ajoihin kuuluvat toimenpiteet, kuten suorasiirrot, maksatukset, kirjanpionsiirrot, liittymät sekä varaukset.

Aiheita mietittiin yhdessä palkka-asiantuntijoiden kanssa heille tehdyssä haastattelussa. Lisäksi työohjeiden aiheita käytiin läpi ryhmähaastattelussa yhdessä palkkahallinnon esimiehen ja palkanlaskijoiden kanssa. Työohjeiden aiheet sisältävät samoja asioita, jotka ovat palkkahallinnossa valmiina olevan uuden työntekijä perehdytysoppaassa, joten ne tukevat toisiaan.

5.4 Ryhmittely ja rakenne

Yksi työohjeiden tavoitteista oli selvittää tarvitaanko kaikille maksuryhmille omat palkanlaskennan työohjeet vai riittävätkö yhden työohjeet kattamaan kaikkien maksuryhmien tarpeita. Työohjeiden ryhmittelyä selvitettiin palkka-asiantuntijoille tehdyn haastattelun avulla.

Haastattelun perusteella selvisi, että työtavat vaihtelevat jonkin verran maksuryhmien välillä ja syynä siihen ovat eri työehtosopimukset. Maksuryhmät määräytyvät työehtosopimuksien ja yrityksen perusteella. Esimerkiksi maksuryhmät 350 ja 355 kuuluvat kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevan työehtosopimuksen piiriin. Toinen maksuryhmistä toimii Lassila & Tikanoja Oyj:n alaisena, kun taas toinen Hankinta Ky:n alaisena.

Työtapojen vaihtelevuus johtuu osittain myös siitä, maksetaanko palkansaajalle palkka kerran vai kaksi kertaa kuussa ja työskenteleekö hän tunti- vai kuukausipalkalla.

Toisaalta haastattelussa selvisi myös, että palkanlaskijoiden työtehtäviin kuuluu paljon asioita, jotka käsitellään samalla tavalla maksuryhmästä riippumatta. Näihin kuuluvat muun muassa lopetetun työsuhteen uudelleen aktivointi, palkka-ajot, ulosottojen kirjaaminen ja Kelaan tehtyjen hakemusten käsittely.

Työohjeiden ryhmittelyä pohdittiin yhdessä viimeisessä palaverissa palkanlaskijoiden kanssa. Palaverin tuloksena päädyttiin ratkaisuun, jossa palkkahallintoon tehdään yksi kaikkia maksuryhmiä kattava työohje. Työohjeista tehdään yksi dokumentti, johon luodaan sisällysluettelo valmiiksi. Aihealueista, joissa maksuryhmien tavat vaihtelevat, tehdään maksuryhmäkohtaisia ohjeita. Kyseisellä tavalla säästetään aikaa, eikä samaa työohjetta tarvitse koota moneen kertaan ja lisätä eri paikkoihin, vaan sitä voidaan hyödyntää eri maksuryhmissä.

Palaverissa käytiin myös läpi tilannetta, jossa työohje osoittautuikin raskaaksi vaihtoehdoksi. Tällaisessa tapauksessa työohje voidaan pilkkoa niin, että jokaisesta aihealueesta tehdään oma dokumentti. Kuitenkin lähtökohtaisesti yksi työohjeet sisältävä dokumentti vaikuttaa toimivimmalta vaihtoehdolta.

5.5 Työkalu

Työkalun valinnassa käytettiin apuna haastatteluita, jotka tehtiin palkanlaskijoille ja palkka-asiantuntijoille. Lisäksi palvelunhallinnan päällikkö kertoi TUPAn ratkaisutietokannan mahdollisuuksista.

E-lomakekysely osoitti, että tällä hetkellä palkanlaskijoiden ohjeita on sekalaisesti palkkahallinnon sisäisessä työtilassa, Intranetissä, OneNote-sovelluksessa sekä palkanlaskijoiden omissa tiedostoissa. Lisäksi palkkahallinnon käyttöön oli tulossa kesän 2016 aikana ServiceNow-palvelunhallintajärjestelmä, jonka avulla voidaan lähettää palvelupyyntöjä ja lukea ratkaisuja. Seuraavaksi käydään läpi haastatteluiden perusteella tulleita havaintoja työkalujen soveltuvuudesta työohjeille.

OneNote-sovellus on muistikirja, jonne kaikilla on mahdollisuus kirjoittaa muistiinpanoja sekä muokata niitä. Työkalu osoittautui kuitenkin huonoksi vaihtoehdoksi työohjeiden

kannalta, koska se ei ollut käytännöllinen työkalu laajojen dokumenttien käsittelyyn. Lisäksi ohjeita on vaikea löytää, koska välilehtiä on useita. Työkalu sopii paremmin esimerkiksi tiimipalaverin muistiinpanojen kirjaamiseen.

Silta-nimisessä Intranetissä sijaitsee palkkahallinnon oma työtila. Työtilan kansioissa on liitteinä olevia tiedostoja, jotka sisältävät muun muassa palkanlaskennan ohjeita ja lomakkeita. Työtilan kansioista on helppo löytää ja lisätä uusia tiedostoja. Palkka-asiantuntijat mainitsivat haasteeksi sen, että kansiot ja ohjeet ovat epäjärjestyksessä, jolloin yksittäisen ohjeen löytäminen on haasteellista. Lisäksi valmiina olevan ohjeen lisääminen on hankalaa, jos ei tiedä mihin kansioon se kuuluu. Kansioden epäjärjestyksestä huolimatta, työtila on selkeä ja helppokäyttöinen, ja kaikilla on mahdollisuus hakea sieltä yhteisiä ohjeita.

ServiceNow on Internet-selaimen avulla toimiva palvelunhallintajärjestelmä, joka oli tulossa yrityksen ja palkkahallinnon käyttöön kesän 2016 aikana. TUPAksi nimetyn järjestelmän ominaisuuksiin kuuluu muun muassa palvelupyyntöjen käsitteleminen ja ratkaisutietokanta. Palkkahallinnon sähköpostiliikenne siirtyi uuden järjestelmän myötä TUPAan.

TUPAn ratkaisutietokantaan tallentuu ratkaisuja esimerkiksi kysymyksien ja ratkaisujen palvelupyyntöjen kautta. Lisäksi niitä voi lisätä manuaalisesti järjestelmään. Ratkaisutietokantaan voi luoda erilaisia ratkaisukantoja ratkaisuille kuten esimerkiksi ”palkanlaskennan työohjeet”. Ratkaisutietokanta toimii niin, että kun työntekijä havaitsee esimerkiksi ohjeen tarpeen jostakin asiasta, hän tekee siitä ratkaisupyynnön. Pyyntö pystytään osoittamaan jollekin henkilölle. Myös henkilö, joka osaa ratkaista sen voi ottaa sen omiin nimiinsä ja ratkaista. Ennen kuin palvelupyyntö ratkaistaan, se lähetetään tukiryhmälle. Tukiryhmään voi kuulua esimerkiksi palkka-asiantuntija, joka tarkastaa ohjeen julkaisukelpoisuuden. Tämän jälkeen katselmoija voi joko ratkaista tai hylätä palvelupyynnön.

Tukiryhmän rooli juridisessa merkityksessä on hyödyllinen, koska yhtenä palkkahallinnon tehtävänä on huolehtia, että palkkaukseen liittyviä lakeja ja määräyksiä noudatetaan. Julkaisuun voi lisätä voimassaoloajan, joka hälyttää kun ohje on menossa vanhaksi. Työohjeiden kannalta se on hyvä ominaisuus, koska tällä hetkellä suurin osa olemassa olevista ohjeista on päivittämättömiä. Ratkaisutietokannan valitseminen työkaluksi voi tuottaa aluksi haasteita, koska järjestelmä on uusi.

Haastatteluihin ja havaintoihin pohjautuvan vertailun perusteella opinnäytetyössä päädyttiin ideaan, jossa palkanlaskennan työohjeille luodaan tiimien työtilaan kansio. Kansiosta ohjeet linkitetään url-linkin avulla TUPAn ratkaisutietokantaan. Url-linkitys valitaan sen vuoksi, että ohjeet sisältävät pitkiä liitteitä ja niitä päivitetään usein, mikä voi olla haaste ratkaisutietokannassa. Tiimien työtilaan luodaan uusi kansio selkeyttämään tämänhetkistä tilannetta, koska kansiot ja dokumentit ovat sekalaisessa järjestyksessä.

Ehdotuksen pitäisi toimia hyvin, koska kun työtilan liitetiedostoa muokataan, se päivittyy samalla ratkaisutietokantaan. Lisäksi linkityksen avulla työohjeet saadaan yhdistettyä suurempaan kokonaisuuteen. Tarkoitus on, että ratkaisutietokantaan luodaan tulevaisuudessa työohjeiden lisäksi muitakin palkanlaskentaan liittyviä ratkaisuja ja liitetiedostoja.

5.6 Ulkoasu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda työohje työsuhteen kirjaamisesta palkanlaskennan järjestelmiin. Palkanlaskijoille tehty haastattelu osoittaa, että työohjeiden tulee olla ulkoasultaan selkeitä ja sisältää havainnollistavia kuvia. Lisäksi e-lomakekyselyssä kävi ilmi, että palkanlaskijat arvostaisivat selitystä sille, miksi jokin asia tehdään niin kuin se tehdään, ja että ne liitettäisiin suurempaan kokonaisuuteen.

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt työohje koostuu vaihe vaiheelta etenevistä toimintaperiaatteista. Työohje sisältää palkanlaskennan järjestelmästä otettuja kuvia, jotka havainnollistavat tilannetta. Työohjeeseen kuviin on korostettu muutamiin kohtiin värillä tärkeitä huomioita. Työssä on kuitenkin päädytty sellaiseen ratkaisuun, että jokaista kohtaa ei merkitä korostuksella, koska kuvasta tulee muuten liian raskas luettavaksi. Lisäksi tekstissä kerrotaan numeroiden avulla miten edetään työtehtävää tehtäessä. Työohjeet on toteutettu niin, että niiden avulla uudenkin työntekijän on mahdollista selvittää työtehtävistä.

5.7 Jatkotoimenpiteet

Opinnäytetyöprojektin tuloksena syntyi ehdotus palkanlaskennan työohjeiden toteuttamisesta. Yrityksen tehtäväksi jääkin jatkossa lähteä toteuttamaan kyseistä suunnitelmaa. Palkkahallinnon esimies ja palkanlaskijat voisivat yhdessä käydä läpi esimerkiksi

tiimipalaverissa, mitä ohjeita kenelläkin on valmiina, ja ne voitaisiin mahdollisesti lisätä työohjeiden runkoon.

Palkanlaskijoiden kannattaa käydä läpi kaikki olemassa olevat dokumentit, ohjeet ja lomakkeet. Tällä hetkellä tiedostoja on sekalaisesti eri paikoissa ja olemassa olevat kansiot ovat epäjärjestyksessä. Olemassa olevat dokumentit olisi hyvä päivittää ajan tasalle, poistaa turhat tiedostot sekä järjestellä kansiot selkeiksi. Samalla palkanlaskennan ohjeita voitaisiin siirtää työohjeiden runkoon, jotta ne ovat samassa paikassa.

6 Yhteenveto

6.1 Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan

Opinnäytetyö lähti liikkeelle maaliskuun lopussa 2016, jolloin aiheeksi varmistui palkkahallinnon työohjeprojektin käynnistäminen. Tarkoituksena oli tehdä ehdotus siitä, miten työohjeet tulisi toteuttaa. Lisäksi tarkoituksena oli luoda esimerkkinä työohjeet uuden sekä päätetyn työsuhteen uudelleenaktivoimisesta palkanlaskennan järjestelmiin.

Opinnäytetyön ensimmäinen askel oli opinnäytetyön hahmottelu ja aihealueiden rajaaminen. Viitekehyksessä tutustuttiin palkanlaskennan määritelmään, palkanlaskijoiden tyypillisiin työtehtäviin sekä palkanlaskentaan vaikuttaviin säädöksiin ja lakeihin. Teoriassa käytiin läpi asioita, jotka tulee ottaa huomioon julkaisua tehtäessä.

Teorian lisäksi aihetta lähestyttiin haastatteluiden avulla. Palkanlaskijoille tehtiin e-lomakekysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa työohjeiden nykyistä tilaa. Haastatteluista kävi ilmi, ettei palkkahallinnossa ole juurikaan yleisiä työohjeita, vaan jokainen kokoaa itse omat ohjeensa. Kyselylomakkeen lisäksi kahdelle palkkahallinnon asiantuntijalle tehtiin laadullinen haastattelu, jonka perusteella syntyi idea siitä, miten työohjeet tulisi ryhmitellä. Kolmas haastattelu toteutettiin palvelunhallinnan päällikölle, jonka kanssa selvitettiin TUPAn ratkaisutietokannan soveltuvuutta palkkahallinnon työohjeille. Näiden lisäksi viimeisenä toteutettiin ryhmähaastattelu, jonka perusteella varmistui työohjeiden aihealueet ja toteutustapa. Haastattelu kohdistettiin palkanlaskijoille, mutta mukaan otettiin myös palkkahallinnon esimies ja palvelunhallinnan päällikkö.

Haastattelujen perusteella työkaluksi valikoitui tiimien työtila ja TUPAn ratkaisutietokanta. Toteutus tapahtuu niin, että tiimien työtilaan luodaan kansio, josta työohjeet linkitetään ratkaisutietokantaan. Työohjeille luotiin Word-tiedosto, johon tehtiin sisällysluettelo valmiiksi. Tiedostoon lisättiin myös opinnäytetyössä syntyneet työohjeet.

Lopulta teorian, haastatteluiden ja havainnoinnin pohjalta syntyi idea siitä, miten työohjeet tulisi toteuttaa ja mihin työkaluun. Yritys sai valmiiksi luodun tiedoston palkanlaskennan työohjeista, sekä siihen lisätyt työohjeet. Opinnäytetyö esiteltiin ja palautettiin toimeksiantoyritykselle 31.8.2016. Koko opinnäytetyöprosessi kuvataan myös kuviossa 3.

	toukokuu	kesäkuu	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu
Aiheen saaminen toimeksiantajalta						
Opinnäytetyösuunnitelman teko						
Viitekehyksen kerääminen						
Haastattelujen toteuttaminen						
Työohjeiden suunnittelu						
Ohjeen työstäminen työsopimuksen kirjaamisesta						
Järjestelmän valinta						
Sisällysluettelon luominen Word tiedostoon						
Valmiin ohjeen lisääminen runkoon						
Opinnäytetyön esittäminen yrityksessä						
Opinnäytetyön opponointi						
Lopullinen työ valmis						

Kuvio 3. Opinnäytetyöprosessi.

6.2 Tuotoksen arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli pohtia, miten yritys voisi lähteä keräämään palkanlaskennan työohjeita ja mihin työkaluun ne olisi mahdollista toteuttaa, ja tehdä esimerkkinä työohje työsuhteen kirjaamisesta palkanlaskennan järjestelmiin. Opinnäytetyön tuloksena saavutettiin asetettu tavoite. Palkkahallinto sai työohjeille tehdyn dokumentin, jota se voi jatkossa lähteä täydentämään. Lisäksi työkaluksi valittiin tiimien työtila, josta työohjeet linkitetään uuteen ratkaisutietokantaan. Myös esimerkkinä tehdyt ohjeet lisättiin valmiiksi tehtyyn pohjaan.

Opinnäytetyön tuotos pohjautuu työssä käsiteltyyn teoriaan, haastatteluihin ja palkkahallinnossa työskentelyn yhteydessä tehtyihin havaintoihin. Haastattelut ja tapaamiset tehtiin palkanlaskijoille, palkka-asiantuntijoille ja palvelunhallinnan päällikölle sekä

palkkahallinnon esimiehelle. Tarkoituksena oli haastatella eri taustaisia henkilöitä, jotta saataisiin mahdollisimman kattava otos. Tavoitteena oli tehdä käytännöllinen idea ja sellainen tuotos, joka on mahdollista toteuttaa.

Opinnäytetyön viitekehyksessä käytetty aineisto on pyritty ottamaan mahdollisimman tuoreista ja ajankohtaisista lähteistä. Lähteinä on käytetty kotimaisia lähteitä, koska ulkomaalaisten lähteiden merkitystä ei koettu työssä merkityksellisiksi. Opinnäytetyössä käytetty teoria pohjautuu palkanlaskennan työtehtäviin, lakeihin ja työehtosopimukseen, jotka ovat Suomessa käytössä.

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan ollut hieman haastava, koska palkkahallinto ja palkanlaskenta olivat lähtökohtaisesti vieraita asioita. Palkkahallinnon taustojen, kuten palkanlaskennan työtehtävien, työehtosopimusten, työohjeiden sekä käytössä olevien järjestelmien selvittäminen vaati aikaa ja pohjatyötä. Opinnäytetyön kautta olen kuitenkin oppinut paljon palkkahallinnon toiminnasta ja eri maksuryhmien välisistä eroista. Ymmärrys palkanlaskentaa kohtaan on kokonaisvaltaisesti kasvanut, ja olen oppinut paljon tämän projektin aikana.

Lähteet

Ennakonperintälaki 20.12.1996/1118.

Eskola, Anne, 2007. Palkka. Työsuhteen ja palkanlaskennan perusteet. Otava, Helsinki.

HE 105/2016. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi työsopimuslain, merityösopimuslain sekä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain muuttamisesta. Finlex. [Http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160105](http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160105). Luettu 10.10.2016.

Juholin Elisa, 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Management Institute of Finland MIF, Helsinki.

Kauppinen, Anneli & Nummi, Jyrki & Savola, Tea 2010. Kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja. Tekniikan viestintä. Edita Oy, Helsinki.

Kondelin, Antti & Laitinen, Mirjami & Peltomäki, Tomi, 2016. Palkkahallinnon säädökset 2016. 10., uudistettu painos. Talentum Media Oy, Helsinki.

Kortejärvi-Nurmi, Sirkka & Kuronen, Marja-Liisa & Ollikainen Marja, 2009. Yrityksen viestintä. 5.-6. painos. Edita, Helsinki.

Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998.

Lassila & Tikanoja Oyj. Historia. [Http://www.lassila-tikanoja.fi/yritys/historia/Sivut/historia.aspx](http://www.lassila-tikanoja.fi/yritys/historia/Sivut/historia.aspx). Luettu 26.5.2016.

Lassila & Tikanoja Oyj. Yritys. L&T lyhyesti. [Http://www.lassila-tikanoja.fi/yritys/](http://www.lassila-tikanoja.fi/yritys/). Luettu 26.5.2016.

Leppänen, Katja, 2016. Vuosilomalain muutokset 1.4.2016. [Http://ek.fi/wp-content/uploads/VUOSILOMALAIN-MUUTOKSET-2016-soveltamisohje.pdf](http://ek.fi/wp-content/uploads/VUOSILOMALAIN-MUUTOKSET-2016-soveltamisohje.pdf). Luettu 2.8.2016.

Lohtaja-Ahonen, Sirke & Kaihovirta-Rapo, Minna, 2012. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. 2., uudistettu painos 12. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Pesonen, Elisa, 2007. Julkaisijan käsikirja. Docendo, Jyväskylä.

Stenbacka, Juha & Söderström Terttu 2015. Palkanlaskenta. 4. uudistettu painos. Sanoma Pro, Helsinki.

Sydänmaanlakka, Pentti, 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Talentum Media, Helsinki.

Syvänperä, Outi & Turunen, Leena, 2015. Palkkavuosi. 9., uudistettu painos. Edita, Helsinki.

Työaikalaki 9.8.1996/605.

Työehtosopimuslaki 7.6.1946/436.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työsuojelu.fi. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Työsopimus. [Http://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyosopimus](http://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyosopimus). Luettu 20.9.2016.

Vilka, Hanna, 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. PS-kustannus, Jyväskylä.

Virsta. Virtual Statistics. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. [Https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/](https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/). Luettu 13.8.2016.

Vuosilomalaki 18.3.2005/162.

Yrittäjät. Työehtosopimukset. [Http://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoeh-tosopimukset-316465](http://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoeh-tosopimukset-316465). Luettu 28.5.2016.

PALKANLASKENNAN TYÖOHJEET

Palkkahallinto



31.8.2016
LASSILA JA TIKANOJA OYJ
Valimotie 27, 003800 Helsinki

Sisällys	
1	Johdanto 1
2	Aveukset..... 1
2.1	Uusi työsuhde..... 1
2.2	Herätettävät..... 1
2.3	Sopimusmuutokset 1
2.4	Maksuryhmän siirrot 1
3	Verokorttien tallentaminen 1
4	Palkasta tehtävät vähennykset 1
4.1	Ammattiyhdistysmaksut 1
4.2	Ulosotot..... 1
4.3	Sairuskassa 1
4.4	Muut vähennykset 1
5	Poisaeolot..... 1
5.1	Sairauspoisaeolot 1
5.1.1	Sirius-tuki..... 1
5.1.2	Osa-aikainpäiväraha 1
5.1.3	Työpaikkakuntoutus..... 1
5.1.4	Kelan ja Fennian hakemukset..... 1
5.2	Perhevapaat 1
5.3	Asepalvelus 1
5.4	Opintovapaat 1
5.5	Vuorotteluvapaa 1
6	Lomat..... 1
7	Palkka-ajot..... 1
7.1	Suorasiirot..... 1
7.2	Maksetus 1
7.3	Kirjanpidon siirrot..... 1
7.4	Liittymät 1
7.5	Vauukset 1
8	Todistukset..... 1
8.1	Palkkalaskelma 2
8.2	Palkkatodistus 2
8.3	Viikkotuntikeräily 2
8.4	Työtodistus..... 2
9	Työsuhteen päättäminen..... 2

9.1	Lopputili	2
9.2	Työtodistusten ja verokorttien lähettäminen	2
9.3	Ilmoitukset sairauskassaan ja ulosottovirastoihin	2
9.4	TVR	2
10	Perintä	2
11	Eläke- ja TyEL-asiat	2
11.1	Osa-aikaeläke	2
11.2	Työkyvyttömyyseläke	2
11.3	Yli 65-vuotiaat	2
11.4	Vanhuseläke	2

Kysely Lassila & Tikanoja Oyj:n palkanlaskijoille

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 6.6.2016 7.00 ja päättyy 10.6.2016 23.59

Kysely on osa Metropolian Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa palkkahallinnon työohjeiden nykyistä tilannetta.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tuloksia analysoidaan nimettömästi.

Perustiedot

Työsuhdemuoto

--Valitse tästä-- ▾

Minkä maksuryhmän tehtäviä hoidat tällä hetkellä?

Kysymykset

1. Kuvaile muutamalla lauseella työnkuvaasi ja työtehtäviäsi.

2. Kuinka usein sinun tarvitsee etsiä työohjeista neuvoja työtehtävien suorittamiseen?

- Päivittäin
 Muutamia kertoja viikossa
 Kerran viikossa
 Harvemmin kuin kerran viikossa
 En koskaan

3. Mistä kaikkialta saat tarvitsemiasi työohjeita?

4. Kuvaile mahdollisimman tarkasti, mistä aiheista sinulla on itsetehtyjä tai toiselta saatuja työohjeita.

5. Mainitse aiheita, joista kaipaisit vielä työohjeita.

6. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat ominaisuudet työohjeissa? 1 = Erittäin tärkeää, 2 = Melko tärkeää, 3 = Ei kovin tärkeää, 4 = Ei yhtään tärkeää

	1.	2.	3.	4.
Päivitettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen työohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paperinen työohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Havainnollistavat kuvat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkit lisätietoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.1 Mitkä muut ominaisuudet koet tärkeiksi?

Kiitos vastauksistasi!

Palkka-asiantuntijoiden haastattelu 20.6.2016

Haastateltavina: Emmi Kuutamo ja Heidi Suuronen

1. Onko toimenkuvaasi kuulunut muiden kuin nykyisen maksuryhmäsi työtehtävistä vastaaminen?
2. Miten määrittelet sanan maksuryhmä? Minkä perusteella maksuryhmät on tehty?
3. Vaihtelevatko mielestäsi työtavat maksuryhmien välillä? Missä erityisesti, missä ei?
4. Mitä mieltä olet työhöjien ryhmittelystä? Tulisiko työhöjeet jakaa maksuryhmittäin vai aihealueittain? Miten jako käytännössä tulisi toteuttaa?
5. Mitä mieltä olet järjestelmistä, joissa nykyiset työhöjeet sijaitsevat? Listaa taulukkoon järjestelmien hyvät ja huonot puolet. (Päivitettävyyden, havainnollistavat kuvat, työhöjeen löytäminen hakusanalla, näkyvyys valitulle kohderyhmälle, linkit lisätietoihin, helppokäyttöisyys jne.)

Järjestelmä	Hyvät puolet	Huonot puolet
Silta (tiimien työtila)		
OneNote		

6. Kuinka ja kenen toimesta työhöjeet tulisi koota (vastuuhenkilöt, päivittäminen jne.)?
7. Alla olevaan listaan on kerätty palkanlaskijan työtehtävät, joista työhöjeet tullaan tekemään. Tuleeko mieleen asioita, jotka tulisi lisätä listaan?

(Tässä näytin alustavaa runkoa työhöjien aiheista)