



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

VILMA KINNUNEN

# **PEREHDYTYSMATERIAALIN LAATIMINEN TILITOIMISTOLLE**

Case Euran Yritystilitt

LIIKETALOUDEN KOULUTUSOHJELMA  
2020

Tekijä Kinnunen, Vilma	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Huhtikuu 2020
	Sivumäärä 38	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi <b>Perehdytysmateriaalin laatiminen tilitoimistolle. Case Euran Yritystilit</b>		
Tutkinto-ohjelma Liiketalous		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli perehdytysmateriaalin laatiminen euralaisen tilitoimiston, Euran Yritystilien käyttöön. Työn tarkoituksena oli laatia perehdytysmateriaali uudelle työntekijälle ja perehdyttäjän muistilista perehdyttäjän käyttöön, joiden avulla Euran Yritystilien perehdytysprosessia voitaisiin tehostaa.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää teoriaosuuden, jossa on esitelty perehdyttämisen käsitettä, -prosessia, siitä saatavia hyötyjä ja siihen liittyvää lainsäädäntöä. Lisäksi teoriaosuudessa kerrotaan tilitoimiston yleisimmistä palveluista, joka käsittää kirjanpidon, tilinpäätöksen, palkkahallinnon ja asiakaspalvelun.</p> <p>Tutkimusmenetelmä oli laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimusaineisto saatiin kerättyä haastatteluiden ja havainnoinnin avulla. Haastattelujen ja havainnoinnin teemat valittiin perehdytykseen liittyvän kirjallisuuden tutkimisesta nousseiden aiheiden perusteella. Haastatteluihin osallistuvat kuusi henkilöä valittiin perustuen heidän asemaansa Euran Yritystilien työntekijöinä ja henkilökohtaisiin kokemuksiinsa yrityksen perehdytysprosessista.</p> <p>Tulokset analysointiin valittujen teemojen avulla ja hyödynnettiin perehdytysmateriaalin ja perehdyttäjän muistilistan teossa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että yrityksen työntekijät eivät kokeneet saamaansa perehdytystä laajana, vaan työhön oppiminen oli tapahtunut työn ohella. Perehdytysmateriaaliin sisällytettiin tutkimustuloksia hyödyntäen tietoa Euran Yritystileistä, yrityksen toimintavoista, työajoista, työterveyshuollosta ja koko henkilöstölle kuuluvista yleisistä työtehtävistä.</p>		
perehdyttäminen, perehdytys, tilitoimisto, henkilöstöjohtaminen		

Author Kinnunen, Vilma	Type of Publication Bachelor's thesis	Date April 2020
	Number of pages 38	Language of publication: Finnish
Title of publication <b>Preparing orientation material for accounting firm. Case Euran Yritystilit</b>		
Degree programme Business Administration		
<p>Abstract</p> <p>The subject of this bachelor's thesis was to prepare orientation material for the accounting firm, Euran Yritystilit. The purpose of this thesis was to prepare orientation material and a checklist for inductor to help enhance Euran Yritystilit's introduction process.</p> <p>This thesis includes a theoretical part which explores the concept of orientation, orientation process, benefits of it and legislation that associates with orientation. The theoretical part also includes knowledge about most common services that you can get from a firm of accountants such as accounting, financial statement, payroll administration and customer service.</p> <p>The empirical section of this thesis was carried out as qualitative research and data was collected with interviews and observation. The themes of interviews and observation were selected based on literature related to orientation process. There were six people who were interviewed, and they were selected based on their expertise about Euran Yritystilit and their knowledge of the company's orientation process.</p> <p>The results were analyzed through selected themes and used to prepare orientation material and a checklist for inductor. The results show that the company's employees did not feel that the company's orientation process was extensive, and learning was rather happening through working. Using the research results, facts about Euran Yritystilit, its policies, working hours, occupational health care and tasks concerning all the employees were included in the orientation material.</p>		
induction training, induction, firm of accountants, human resource management		

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TOIMEKSIANTAJA .....	6
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT .....	8
3.1 Tavoite.....	8
3.2 Toteutustapa .....	9
3.3 Tutkimusmenetelmät .....	10
4 PEREHDYTTÄMINEN .....	13
4.1 Perehdytysprosessi .....	13
4.1.1 Ennen varsinaisen työn aloittamista.....	14
4.1.2 Työn aloitusvaiheessa .....	15
4.1.3 Tehtäväkohtainen työnopastus.....	16
4.1.4 Perehdytyksen jatkaminen työnteon ohessa.....	17
4.1.5 Perehdytyksen arviointi ja kehittäminen.....	17
4.2 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö .....	18
4.3 Perehdyttämisen hyödyt .....	18
5 TILITOIMISTON YLEISIMMÄT PALVELUT .....	19
5.1 Kirjanpito.....	20
5.2 Tilinpäätös .....	22
5.3 Palkkahallinto .....	23
5.4 Asiakaspalvelu.....	23
6 OPINNÄYTETYÖPROSESSI .....	24
6.1 Tiedonkeruumenetelmät .....	27
6.2 Tulosten analysointi .....	28
6.3 Kehittämisideat.....	36
6.4 Oma oppiminen .....	37

## LÄHTEET

## LIITTEET

LIITE 1 Perehdytysmateriaalin sisällysluettelo

LIITE 2 Perehdyttäjän muistilista

LIITE 3 Haastattelukysymykset

LIITE 4 Havainnoinnin teemat ja tutkimuskysymykset

## 1 JOHDANTO

Suorittaessani opintoihini sisältyvää harjoittelujaksoa euralaisessa tilitoimistossa kesän 2019 aikana, keskustelimme harjoittelunohjaajani kanssa opinnoistani ja niiden etenemisestä. Harjoittelunohjaajani kertoi opiskelevansa myös parhaillaan tradenomiksi ja hänellä oli sillä hetkellä tekeillä opinnäytetyö, jonka jälkeen hän valmistuisi. Oman opinnäytetyöaiheeni ollessa ollut jo hetken mieleni päällä, kysyin olisiko yrityksellä tarjota jotain toimeksiantoa, josta voisin kirjoittaa oman opinnäytetyöni. Keskustelun edetessä kävi ilmi, että kyseisestä tilitoimistosta uupuu uudelle työntekijälle tarkoitettu perehdytysmateriaali ja yhdessä sovimme, että laadin sellaisen heidän käyttöönsä.

Perehdyttäminen on prosessi, jonka tavoite on saada välitettyä yritykseen uutena tulevalle työntekijälle ne tiedot ja taidot, joita hän tarvitsee hoitaakseen tulevat työtehtävänsä ansiokkaasti (Rauramo 2016, 7). Perehdytysprosessi on omien kokemuksieni mukaan todella merkittävässä asemassa uutta työtä aloittaessa, sillä se antaa ensivaikutelman organisaatiosta ja siinä työskentelevistä ihmisistä. Onnistunut perehdytys nostaa uuden työntekijän motivaatiota omaa työtänsä kohtaan sekä laskee kynnystä kysyä epäselvistä asioista muilta työntekijöiltä. Onnistunut perehdytys hyödyttää siis sekä uutta työntekijää, että hänen työnantajaansa. (Sinokki 2016, 11.)

Opinnäytetyön tavoite oli laatia konkreettinen perehdytysmateriaali tilitoimistolle, joka toimii hyödyllisenä apuvälineenä uuden työntekijän tullessa osaksi työyhteisöä ja joka parantaa olemassaolollaan tilitoimiston perehdytysprosessia. Perehdytysmateriaalin lisäksi laadittiin perehdyttäjän muistilista, jonka avulla perehdyttäjä pystyy seuraamaan perehdyttämisen etenemistä ja varmistamaan, että kaikki perehdyttämistä vaativat asiat muistetaan käydä uuden työntekijän kanssa läpi.

Perehdytysmateriaalia säilytetään sähköisesti yrityksen tiedostopalvelimella, jonka käyttöoikeus löytyy kaikkien toimiston työntekijöiden omilta tietokoneilta, joten sitä on helppo muokata sen sisältöä koskevien asioiden muuttuessa ja työntekijän on helppo palata materiaaliin myöhemmin, sen ollessa hänen omalla tietokoneellaan.

## 2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi vuonna 2005 perustettu Euran Yritystiltil, joka on ollut vuodesta 2018 lähtien liiketoiminnan myymisen seurauksena yksi Raision Tilitoimisto Oy:n neljästä sivutoimipaikasta. Yrityksen toimiala on tilitoimisto ja toimialaluokitus Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu. Euran Yritystiltil on Euran kunnassa sijaitseva auktorisoitu tilitoimisto, joka tarjoaa kirjanpitoon, tilinpäätökseen, palkanmaksuun, verotukseen ja laskutukseen liittyviä taloushallinnon palveluita enimmäkseen Pk-yrityksille. (Euran Yritystiltilien www-sivut 2020.)

Auktorisoidun tilitoimiston toimintaa ja taloudellista tilaa valvotaan Taloushallintoliiton toimesta. Auktorisoinnin saamiseksi tilitoimistolta edellytettäviin vaatimuksiin kuuluu, että tilitoimiston palveluksessa on vähintään yksi KLT-tutkinnon suorittanut henkilö, koko henkilöstön koulutusta pidetään yllä, toiminta on lain ja hyvän tilitoimistotavan mukaista, ja että yrityksen vastuuvakuutukset ovat kunnossa. Kuvasta 1 voidaan nähdä taloushallinto liiton kuvaamat auktorisoinnin vaatimukset. (Taloushallintoliiton www-sivut 2020.)



Kuva 1. Auktorisoinnin vaatimukset (Taloushallintoliiton www-sivut 2020)

Euran Yritystilien henkilöstöön kuuluu tällä hetkellä yhdeksän työntekijää, itseni mukaan lukien, joista kolme toimii pääasiassa palkanlaskijoina, neljä kirjanpitäjinä, yksi toimistonhoitajana ja yksi toimistopäällikkönä (Euran Yritystilien www-sivut 2020). Harjoittelujaksoni aikana opin huomaamaan että, jokaisella kirjanpitäjällä ja palkanlaskijalla on omat asiakkaansa. Palkanlaskijat hoitavat omien asiakkaidensa kaikki palkanlaskentaan liittyvät tehtävät itsenäisesti ja kirjanpitäjät hoitavat asiakkaidensa kirjanpitoihin liittyviä tehtäviä itsenäisesti laskujen ostoreskontraan skannaamisesta tilinpäätöksiin. Toimistonhoitaja sekä toimistopäällikkö tekevät myös muiden tehtäviensä lisäksi kirjanpitoja. Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä ja johtamista, jonka seurauksena se kuuluu Euran Yritystilien tapauksessa osaksi toimistopäällikön tehtäviä (Österberg 2015).

Harjoittelujaksoni aikana havaitsin, että Euran Yritystilien toimisto on avokonttori, jonka ansiosta työntekijät ovat paljon vuorovaikutuksessa keskenään. Yrityksen toimintatapoihin kuuluu, että työntekijät auttavat paljon toisiaan toisen työntekijän kohdatessa joitain itselle epäselviä tilanteita tai ongelmia, jonka ansiosta yrityksessä valitseekin hyvä työilmapiiri.

Harjoittelujaksoni aikana havaitsin, että toimistopäällikkö jakaa perehdytykseen liittyviä tehtäviä myös muille yrityksen työntekijöille riippuen siitä, mihin työtehtävään uusi työntekijä on tullut, mutta tehtävien jakaminen ei ollut suunnitelmallista. Perehdyttäjän on tärkeää osata asettaa itsensä uuden työntekijän asemaan, mikä vaikeutuu sitä mukaan, mitä pidempi aika perehdyttäjän omasta työyhteisöön tulemisesta on (Hyppänen 2013, 265). Tämän opinnäytteen tutkimustulosten avulla huomattiin, että Euran Yritystileillä suurin osa henkilöstöstä on työskennellyt tilitoimistoissa tai taloushallintoalalla monia vuosia ja perehdytysmateriaalin on myös tarkoitus muistuttaa heitä opettamaan uudelle työntekijälle myös sellaiset asiat, jotka vuosien työskentelyn jälkeen tuntuvat itsestäänselvyyksiltä.

Konkreettinen perehdytysmateriaali mahdollistaa mielestäni myös uuden työntekijän palaamisen myöhemmin perehdytysmateriaalin sisältämiin kohtiin, sillä uusi informaatio voi helposti unohtua, jos sitä muutaman päivän sisällä tulee paljon.

### 3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA MENETELMÄT

#### 3.1 Tavoite

Opinnäytetyön tavoite oli tuottaa sähköinen, tietopakettia muistuttava perehdytysmateriaali ja sitä tukeva perehdyttäjän muistilista Euran Yritystileille heidän toiveidensa mukaisesti. Tämä perehdytysmateriaali annetaan uudelle työntekijälle luettavaksi ensimmäisenä työpäivänä ja materiaalin tukena oleva perehdyttäjän muistilista auttaa perehdyttäjää pysymään kartalla jo läpikäydyistä asioista. Ennen opinnäytetyöprosessin alkamista Euran Yritystilien perehdytysprosessi ei ollut tarpeeksi tehokas, sillä toimeksiantajan kertoman mukaan kaikki uudelle työntekijälle tullut informaatio annettiin suullisesti, joka voi olla monelle ihmiselle vaikea tapa sisäistää uutta tietoa jo itsessään jännittävässä tilanteessa. Perehdytysmateriaalin avulla uusi työntekijä voi rauhassa lukea ja sisäistää yritykseen ja sen toimintatapoihin liittyviä asioita, jotta hän pystyisi paremmin ottamaan vastaan suullisesti annettua informaatiota. Toimeksiantaja sai siis tämän opinnäytetyön ansiosta käyttöönsä perehdytysprosessia kehittävän työkalun, josta tulee olemaan jatkossa hyötyä rekrytoidun työntekijän aloittaessa työskentelyn yrityksessä.

Perehdytysmateriaali sisältää tietoa esimerkiksi yrityksestä itsestään, sen asiakkaista, toimintatavoista, työehtosopimuksesta, palveluideasta, työajoista, tauoista, työtiloista ja terveydenhuollosta. Materiaalista voidaan myös nähdä tieto siitä, keneen voi olla yhteydessä esimerkiksi palkka- ja koulutusasioissa.

Perehdytysmateriaali säilytetään sähköisenä tilitoimiston tiedostopalvelimella, jonka käyttöoikeus löytyy kaikista tilitoimiston tietokoneista, jonka ansiosta työntekijät voivat palata materiaalin sisältämiin tietoihin sitä mukaan, kun kysymyksiä nousee esiin. Materiaali on myös mahdollista tulostaa työntekijän kotiin vietäväksi, jos hän näin toivoo. Perehdyttäjän muistilista on tarkoitettu tulostettavaksi aina jokaisen uuden työntekijän kohdalla erikseen, sillä muistilistassa on jokaisen läpikäymistä vaativan asian kohdalla ruutu, johon on tarkoitus kirjoittaa kunkin kohdan läpikäynnin päivämäärä. Perehdyttäjän muistilistan lopusta löytyy kohdat sekä perehdyttäjän, että uuden työntekijän allekirjoituksille, jossa he varmistavat, että kaikki asiat on molempien osapuolien mielestä perehdytetty tarvittavalla tavalla.



Jotta tavoitteeseen päästiin, oli selvitettävä mitä asioita yrityksen työntekijät ja esimiestehtävissä olevat pitävät tärkeänä välittää uudelle työntekijälle perehdytysmateriaalin avulla ja millaista tietoa perehdytysmateriaalit yleisellä tasolla sisältävät.

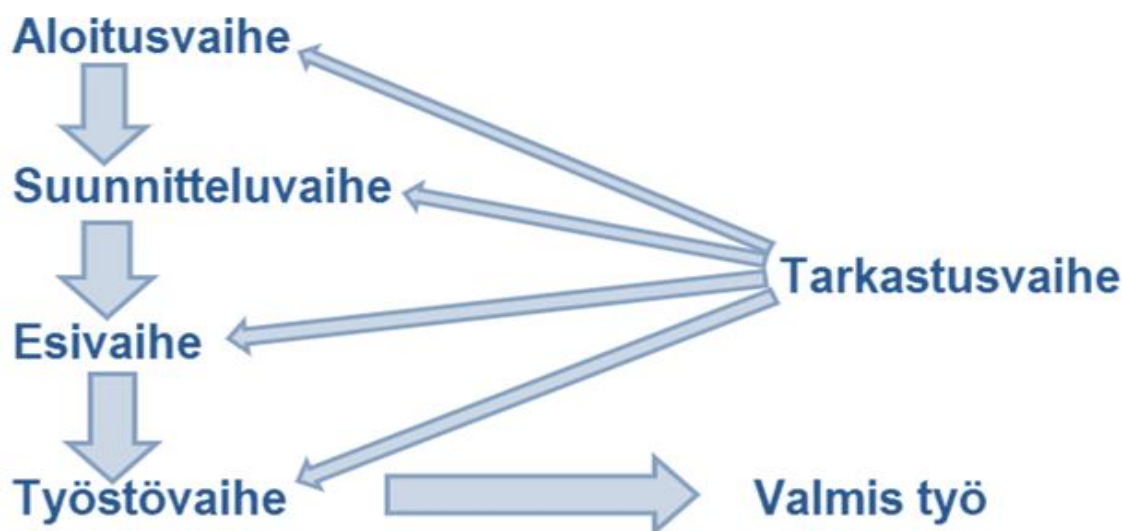
Vaikeinta oli miettiä, kuinka perusteellisesti materiaaliin kannattaa sisällyttää ohjeistuksia, sillä monet käytännön asiat ovat helpompia oppia seuraamalla esimerkkiä, eikä lukemalla ohjeista. Tämän takia päädyttiin laittamaan materiaaliin enemmän yleisen tason tietoja, kuin mitään tarkempia ohjeistuksia. Tavoitteeseen pääsemiseksi oli myös selvitettävä faktatietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista, jotta perehdytysmateriaalin sisältämä informaatio on oikeellista.

### 3.2 Toteutustapa

Opinnäytetyön toteutustapa oli toiminnallinen, sillä perehdytysmateriaali ja siinä liitteenä oleva perehdyttäjän muistilista ovat konkreettisia tuotoksia, jotka toimivat työkaluna Euran Yritystilien perehdytysprosessissa. Perehdytysmateriaali ja muistilista korjaavat myös todellista ongelmaa toimeksiantajayrityksessä, mikä on nykyisen perehdytysprosessin tehottomuus. Toiminnallisia opinnäytetöitä käytetään, jotta aikaan saataisiin muutos johonkin toimeksiantajayrityksen menettelytapaan tai toimeksiantajayrityksen käyttämään prosessiin. Muutoksen avulla pyritään kehittämään tai tehostamaan toimeksiantajayrityksen toimintatapoja. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamiseen sisältyy kuusi vaihetta. Kuvassa 2 on esitelty nämä kuusi vaihetta ja järjestys, jossa vaiheet toteutetaan. Ensimmäinen niistä on aloitusvaihe, johon kuuluu tarpeen, toimintaympäristön ja tehtävän määrittely. Tässä tapauksessa tarve on perehdytysmateriaalin puuttuminen, toimintaympäristö Euran Yritystilien ja tehtävä perehdytysmateriaalin sekä perehdyttäjän muistilistan laatiminen. Toinen vaihe on suunnitteluvaihe, jossa on tarkoitus suunnitella, mitä tarvitsee tehdä, että tavoite toteutuu, eli tässä tapauksessa perehdytysmateriaali ja muistilista tulevat käyttövalmiiksi. (Salonen 2013, 16-18.) Kolmatta vaihetta kutsutaan esivaiheeksi, joka käytännössä tarkoittaa toimintaympäristöön siirtymistä. Toimintaympä-

ristö tämän opinnäytetyön kohdalla on Euran Yritystilien toimisto, jonka tiloissa laaditaan perehdytysmateriaali sekä sen tukena oleva muistilista. Neljäs vaihe on itse työstövaihe, eli käytännön toteutus. Tässä vaiheessa tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta työ saadaan valmiiksi, esimerkiksi aiheeseen liittyvän kirjallisuuden lukeminen, aineiston kerääminen sekä tutkiminen ja lopulta toimeksiannon toteuttaminen. Tässä opinnäytetyössä aineistoa kerättiin haastattelemalla yrityksen työntekijöitä sekä havainnoimalla Euran Yritystilien työntekijöiden toimintaa ja työympäristöä. Viides vaihe on tarkastusvaihe, minkä voi sisällyttää kaikkiin muihin toiminnallisen opinnäytetyön tekemisen vaiheisiin. Siinä arvioidaan sen hetkistä tuotosta ja pohditaan, onko työ menossa oikeaan suuntaan molempien osapuolten haluamalla tavalla. Viimeinen vaihe on viimeistelyvaihe, jonka aikana valmis tuotos hiotaan ja viimeistellään lopulliseen muotoonsa, jonka jälkeen työ on täysin valmis. (Salonen 2013, 16-18.)



Kuva 2. Toiminnallisen opinnäytetyön kuusi vaihetta.

### 3.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön toteuttamiseksi tarvittiin tietoa perehdytysprosessista ja sen vaiheista, saatavasta hyödyistä, ongelmista ja lainsäädännöstä, sekä mitä Euran Yritystilien työntekijät olisivat toivoneet perehdytysmateriaalilta, jos sellainen olisi ollut heidän tullessaan uutena työntekijänä yritykseen. Tiedonkeruumenetelmiksi valittiin haastattelu ja

havainnointi, mutta tarpeeksi tietoa perehdytysprosessista ja vankan teoriapohjan saamiseksi, oli myös luettava riittävästi ja monipuolisesti aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Haastattelu on tarkoituksellista keskustelua kahden tai useamman ihmisen välillä, jossa haastattelija esittää haastateltavalle kysymyksiä, saadakseen tietoa tutkimaansa aiheeseen (Saunders, Lewis & Thornhill 2019, 434). Haastattelut voidaan jakaa joko strukturoituihin tai strukturoimattomiin haastatteluihin. Strukturoitujen haastattelujen kärkeistetty esimerkki on lomakehaastattelu, missä esitetään tietyt kysymykset tietyssä järjestyksessä ja joissa on myös valmiit vastausvaihtoehdot. Tällaisia haastatteluja käyttämällä pyritään minimoimaan haastattelijan vaikutus haastateltavaan. (Ruusu-vuori, Tiittula & Aaltonen 2005.) Strukturoitumaton haastattelu muistuttaa taas enemmän vapaata keskustelua, jossa molemmat osapuolet voivat viedä keskustelua toivo- maansa suuntaan ja tuoda siihen uusia puheenaiheita (Ruusu-vuori ym. 2005).

Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2020 kasvokkain yksilöhaastatteluina ja puoli strukturoituna, jossa haastattelijalla oli kysymykset (LIITE 3) tiettyyn teemaan liit- tyen, mutta ei tarkkoja vastausvaihtoehtoja. Tässä opinnäytetyössä haastateltaviksi va- littiin Euran Yritystilien työntekijöitä, sillä heiltä löytyy asiantuntemusta ja omakoh- taista kokemusta liittyen tutkittavaan aiheeseen, eli Euran Yritystileihin itseensä ja yri- tyksen perehdyttämiskäytäntöihin (Vilkkä 2015). Euran Yritystileillä on yhdeksän työntekijää, joista pyrittiin haastattelemaan ainakin kuutta, joiden joukossa on uusim- pia taloon tulleet ja työntekijöitä, jotka ovat työskennelleet toimeksiantajayrityksessä useita vuosia. Tarkoituksena oli selvittää, mitkä osa-alueet tuottivat heille hankaluuk- sia uusina työntekijöinä, ja missä olisivat kaivanneet tehokkaampaa perehdytystä. Haastattelujen avulla saatiin myös faktatietoa yrityksen toimintatavoista sekä muita tietoja, jotka sisällytettiin valmiiseen perehdytysmateriaaliin. Haastattelut nauhoitet- tiin ja niistä eniten esille nousseet ongelmat huomioitiin perehdytysmateriaalia laa- tiessa.

Toinen valituista tutkimusmenetelmistä oli havainnointi. Havainnointia voi harjoittaa osallistuvalla havainnoinnilla tai tarkkailemalla ihmisten toimintaa, tässä tapauksessa työtilanteessa. Havainnoinnissa keskitytään siihen, mitä ihmiset tekevät ja miltä tut- kittavat asiat näyttävät, eikä siihen, mitä ihmiset sanovat. (Vilkkä 2015.) Tässä opin-

näytetyössä käytetään kohdistettua havainnointia, missä osallistuttiin Euran Yritystili-  
lien arkielämään niin, että havainnoitiin ennalta mietittyjä asioita ja tilanteita jotta,  
saatiin kerättyä perehdytysmateriaalin tekemiseen hyödyllistä tutkimusaineistoa  
(Vilkkä 2015).

Havainnointi aloitettiin tammikuun alussa 2020 ja se toteutettiin seuraamalla etukäteen  
mietittyjä teemoja ja sen tavoitteena oli saada teemoihin liittyviin tutkimuskysymyk-  
siin vastaukset, jotka löytyvät tämän opinnäytetyön liitteenä (LIITE 4). Tutkimusky-  
symyksien avulla voitiin selvittää, mitä asioita Euran Yritystili-työntekijät käyttävät  
tai tekevät jokapäiväisessä työssään, mutta mitä uusi työntekijä ei ilman perehdytys-  
materiaalia osaisi ainakaan itsenäisesti tehdä. Havainnoimalla saatiin myös tietoa yri-  
tyksen toimintatavoista muun muassa työaikaan, taukoihin sekä työtiloihin liittyen,  
joita tarvittiin perehdytysmateriaalin laatimisessa.

Molemmat tiedonkeruumenetelmät ovat laadullisia tutkimusmenetelmiä, eli tarkoitus  
ei ollut saada mahdollisimman paljon tutkimusaineistoa, vaan keskityttiin enemmän  
sen laatuun. Sekä haastatteluista, sekä havainnoinnista saadun tutkimusaineiston oli  
tarkoitus toimia apuvälineenä syventymään juuri Euran Yritystileillä tapahtuvaan toi-  
mintaan ja siellä työskentelevien ihmisten kokemuksiin perehdyttämisestä sekä yrityk-  
sestä itsestään, eikä niinkään yleistettävissä olevaan tietoon. (Vilkkä 2015.)

Nämä tiedonkeruumenetelmät sopivat tämän opinnäytetyön tekemiseen myös siksi,  
että opinnäytetyöntekijä työskentelee itsekin toimeksiantajayrityksessä ja laatii pereh-  
dytysmateriaalin yrityksen tiloissa, joka mahdollisti sen, että havainnointi, haastatte-  
luaikojen sopiminen sekä haastattelut itsessään olivat helposti toteutettavissa työsken-  
telyn ohessa. Opinnäytetyöntekijän työskennellessä toimeksiantajayrityksessä aikai-  
semmin harjoittelijana ja tällä hetkellä juuri aloittaneena työntekijänä, havainnointiko-  
kemusta perehdytysprosessista uuden työntekijän näkökulmasta oli jo valmiiksi saatu  
kerättyä.

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

Jokainen henkilö, joka on jossain elämänsä vaiheessa ollut mukana työelämässä, on saanut kokea ensimmäisen työpäivänsä. Työntekijä avaa työpaikan oven ja vastassa on uudet ihmiset, uusi rakennus ja kokonaan uusi maailma. Oman näkemykseni mukaan ei kenenkään eduksi kyseisessä tilanteessa ole se, että uuden työntekijän annetaan itse arvailla missä hänen kuuluisi työskennellä ja mitä ylipäätään tehdä, jonka vuoksi perehdyttäminen on keskeisessä osassa uuden ihmisen tullessa osaksi työyhteisöä.

Perehdyttäminen on henkilöstön hankinnan, palkitsemisen ja motivoinnin lisäksi yksi henkilöstöjohtamisen osa-alueista. Henkilöstöjohtamisen perimmäinen tarkoitus on pyrkiä saamaan osaksi työyhteisöä osaavia ihmisiä ja saada heidät itsensä myös halumaan jäädä työyhteisöön. (Österberg 2015.)

Tässä kappaleessa käydään läpi perehdytysprosessia, perehdyttämisen lainsäädäntöä, sekä perehdyttämisen hyötyjä, jotta voitaisiin ymmärtää paremmin, mitä perehdyttäminen sisältää ja kuinka tärkeässä roolissa perehdyttäminen on uuden työntekijän pääsemisessä uuteen työhönsä kiinni rekrytoinnin jälkeen.

### 4.1 Perehdytysprosessi

Perehdyttäminen on prosessi, jonka perimmäinen tavoite on saada välitettyä uudelle työntekijälle ne tiedot ja taidot, jotka hän tarvitsee hoitaakseen hänelle tarkoitetut työtehtävät ansiokkaasti. Muita perehdyttämisen tavoitteita ovat, että työntekijä on tietoinen työturvallisuuteen liittyvistä seikoista, uskaltaa toimia itsenäisesti ja saa myönteisen asenteen sekä tulevaa työtänsä, että muuta henkilöstöä kohtaan. (Rauramo 2016, 7.)

Perehdyttämiseen kuuluu esimerkiksi työyhteisön tiedottaminen uuden henkilön saapumisesta, työntekijän vastaanotto, yrityksen arvoista kertominen, työsuhteiden perehdyttäminen, sekä opastaminen työhön käytännön tasolla (Hyppänen 2013, 263).

Perehdytysprosessi ja perehdyttäminen ei rajoitu pelkästään uuden työntekijän aloitus-tilanteeseen, vaan sitä on harjoitettava myös muutostilanteessa ja uusien työkalujen ja ohjelmien käyttöönotto-tilanteissa. Vaikka perehdytystä jatketaan lisäohjauksena aina sitä tarvittaessa, tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan uuden työntekijän työuran alkutaipaleella annettuun perehdytykseen ja siihen liittyvään prosessiin. (Liski, Horn & Villanen 2007, 7-8.)

Seuraavissa kappaleissa perehdytysprosessi on jaettu Työterveyslaitoksen ”Perehdyttäjän top 10 -muistilista” -artikkelia mukaillen viiteen eri vaiheeseen, jotta prosessin kulku olisi helpompi ymmärtää (Airila & Nykänen 2020).

#### 4.1.1 Ennen varsinaisen työn aloittamista

Esimies aloittaa perehdytysprosessin jo ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää valmistautumalla perehdyttämiseen. Tämä toteutetaan tekemällä perehdyttämissuunnitelma, jotta prosessin kulku olisi mietitty mahdollisimman sujuvaksi. Perehdytys suunnitelman tueksi esimiehellä on hyvä olla muistilista perehdytyksen osa-alueista, jotta hän pystyy seuraamaan työntekijän kanssa läpi käytyjä asioita ja kaikki listassa olevat osa-alueet tulevat lopulta käydyksi. (Hyppänen 2013, 265). Esimiehen on varmistuttava siitä, että uudella työntekijällä on heti aloittaessaan valmiina mahdollinen työpiste, sekä kaikki tarvittavat työvälineet. Käyttäjätunnukset, salasanat, tietokoneet ja työpuhelimet olisi hyvä olla valmiina ennen työntekijän ensimmäistä työpäivää, sillä edellä mainittujen välineiden hankinnassa kestävä aika pidentää perehdyttämisprosessia, jos se tehdään vasta työntekijän saavuttua. (Hyppänen 2013, 265.)

Uuden työntekijän saapuessa ensimmäistä kertaa työpaikalle on tärkeää, että hänet on ohjeistettu saapumaan oikeaan paikkaan ja esimies, tai tehtävään osoitettu työntekijä on heti hänen saapuessaan vastassa. Onnistunut perehdyttäminen sisältää hyvää vuorovaikutusta perehdyttäjän ja uuden työntekijän välillä, joten perehdyttäjän on asetettava itsensä uuden työntekijän asemaan ja annettava hänelle myös mahdollisuus kertoa, millaisia tavoitteita hänellä itsellään on liittyen perehdytysprosessin onnistumiseen. (Pajunen 2015.)

Jos esimies ei hoida kaikkia perehdyttämisen osa-alueita, on tärkeää, että hän jakaa vanhoille työntekijöille perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä ja pitää myös huolen, että kaikki tietävät oman roolinsa perehdyttämisprosessissa, ennen kuin uusi työntekijä saapuu yritykseen. Tässä vaiheessa olisi suositeltavaa myös nimetä työntekijöiden joukosta muutama vanha työntekijä uuden työntekijän tukihenkilöiksi, jotka auttavat häntä pääsemään kiinni työhönsä, sillä vaikka perehdytyksestä onkin vastuussa esimies, niin itse työtehtäviin opastaminen on helpompaa sellaiselle työntekijälle, jolla on sama, tai samankaltainen työkuva kuin uudella työntekijällä. Hyppänen kutsuu näitä tukihenkilöitä kirjassaan tuutoreiksi, joten tekstin selkeyttämiseksi tässä opinäytetyössä jatkossa sanalla tuutori, viitataan näihin tukihenkilöihin. Hyvä tuutori ottaa vastuunsa vakavasti ja on myös motivoitunut auttamaan uutta työntekijää oppimaan. (Hyppänen 2013, 265.)

#### 4.1.2 Työn aloitusvaiheessa

Työtiloihin ja muihin työntekijöihin tutustuttamiseen on varattava tarpeeksi aikaa, jolloin uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön ja ehtii sisäistää kaiken uuden hänelle annetun informaation. Työkavereita esiteltäessä on hyvä osoittaa ne tuutoreiksi valitut henkilöt, joiden puoleen uusi työntekijä voi kääntyä ongelmatilanteissa ja yrittää luoda mahdollisimman hyvä luottamus heidän välilleen jo heti alusta alkaen. (Hyppänen 2013, 265.) Kun uudelle työntekijälle esitellään hänen työpisteensä, hänelle annetaan myös käyttäjätunnukset ja salasanat kaikkiin tarvittaviin laitteisiin. Edellä mainituista tiedoista olisi hyvä olla jokin lista olemassa, jonka voi luovuttaa sellaisenaan uudelle työntekijälle. (Hyppänen 2013, 265.)

Ensimmäisen työpäivän alkuvaiheessa on hyvä kertoa yrityksen arvoista ja antaa mahdollisesti koottu perehdytysmateriaali, jos sellainen yritykseltä löytyy. Perehdytysmateriaaliin voi tutustua esimerkiksi kotona ja se voi sisältää muun muassa yrityksen toimintakertomuksen, yrityksen toimintatavat, tiedot työterveyshuollosta, henkilöstöpalveluista, koulutuksista, sekä yrityksen turvallisuuteen liittyvistä asioista. (Rauramo 2016, 7.)

Keskustelun edetessä on tärkeää käydä läpi työaikaan, palkkaukseen, poissaolokäytäntöihin sekä ruokailuun ja tauotukseen liittyviä asioita. Uudelle työntekijälle on myös selvitettävä hänelle työntekijänä kuuluvia oikeuksia sekä velvollisuuksia. (Airila & Nykänen 2020.)

Perehdytysprosessi on hyvä jakaa niin, ettei kaikkea uutta informaatiota anneta ensimmäisenä työpäivänä. Jos opeteltavia asioita tulee liian kovalla tahdilla, uusi työntekijä saattaa ajatella, ettei hän tule koskaan oppimaan työtä ja kaikkia siihen liittyviä osa-alueita. Perehdytysprosessin jakamisella varmistetaan myös se, että uusi työntekijä varmasti muistaa kaikki hänelle opetetut asiat ja hänelle annetaan mahdollisuus miettiä työpäivien välissä mahdollisia kysymyksiä, joita hän voi seuraavana perehdytyspäivänä esittää. Uutta työntekijää on hyvä myös muistuttaa siitä, että kaikki mieleen tulevat kysymykset kannattaa rohkeasti esittää, eikä tyhmiä kysymyksiä ole olemassakaan. (Hyppänen 2013, 267.)

Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle esitellään turvalliset sekä ergonomiset työtavat ja annetaan keinoja mahdollisten työhön kuuluvien haittojen välttämiseksi. Työntekijälle neuvotaan myös, miten hän voi itse vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa ja miten työpaikka haluaa edistää työntekijöidensä työhyvinvointia. (Airila & Nykänen 2020.)

#### 4.1.3 Tehtäväkohtainen työnopastus

Riippumatta uuden työntekijän tulevista työtehtävistä, tehtäväkohtainen perehdyttäminen on tärkeä osa perehdytysprosessia. Uudelle työntekijälle on kerrottava hänen tulevat työtehtävänsä ja niiden merkitys koko yrityksen toiminnan kannalta. Työntekijän on tiedettävä hänen omat vastualueensa ja hänelle on opastettava yksityiskohtaisesti hänen työssään käyttämänsä koneiden sekä laitteiden käyttöä. Uudelle työntekijälle olisi hyvä olla valmiina suuntaa antava tehtävälista, josta hän voisi tarkistaa omien työtehtäviensä kulkua työntekotilanteessa. Tämä auttaisi uutta työntekijää jäsentelemään työtehtäviensä tärkeysjärjestystä sekä niiden aikataulutusta. Samalla on myös



hyvä muistuttaa uudelle työntekijälle määrätyn tuutorin roolista avustamaan häntä mahdollisissa ongelmatilanteissa työn tekemisen aikana. (Airila & Nykänen 2020.)

#### 4.1.4 Perehdytyksen jatkaminen työnteon ohessa

Perehdytyksen jatkuvuuden kannalta on tärkeää muistuttaa työntekijää esittämään rohkeasti kysymyksiä ja varmistaa hänen oppimisensa seuraamalla hänen työskentelyään. Työn ohessa työntekijälle voi kerrata työpaikan toimintamalleja sitä mukaan, kun niihin liittyviä työtilanteita tulee vastaan. Työntekijälle on myös tärkeää antaa tarvittavaa tietoa siitä, miten hän voi kehittää omaa osaamistaan, esimerkiksi työpaikalta löytyvän kirjallisuuden tai koulutusten avulla. (Airila & Nykänen 2020.)

Muuta työyhteisöön kuuluvaa henkilöstöä voi myös rohkaista tutustumaan uuteen työntekijään, jotta hänen olisi luontevampaa olla vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Työntekijän onnistumisista kannattaa muun henkilöstön antaa palautetta, jotta työntekijän itsevarmuus omaan tekemiseen kasvaa. (Sinokki 2016, 11.)

#### 4.1.5 Perehdytyksen arviointi ja kehittäminen

Perehdyttämisprosessin loppupuolella keskustellaan uuden työntekijän kanssa siitä, onko perehdyttämisprosessi ollut hänen mielestään onnistunut ja tuntee hän saaneensa kaiken tarvittavan informaation aloittaakseen uudessa työssään. Oppiminen on kaikille ihmisille todella yksilöllistä, joten on hyödyllistä antaa uuden työntekijän itse kertoa, jos joku asia jäi epäselväksi, tai jos hän toivoo saavansa lisätietoa jostain tietystä asiasta. Palautteen ansiosta perehdytysprosessia on mahdollista kehittää jatkoa ajatellen. (Hyppänen 2013, 268.)

Oman kokemukseni mukaan esimiehen tärkein tavoite perehdyttämisprosessissa on antaa itsestään ja työntekijöistään positiivinen ja helposti lähestyttävä vaikutelma, että uusi työntekijä uskaltaa esittää kysymyksiä koko perehdytysprosessin ajan. Jos uusi työntekijä ei pääse omasta jännityksestään ja pysty rentoutumaan, oppiminen ja uuden tiedon sisäistäminen vaikeutuu huomattavalla tavalla.

Perehdytystä on jatkettava aina, kun sille on tarvetta. Jos työtehtävät tai niihin liittyvät työmenetelmät muuttuvat, työntekijät on perehdytettävä niiden käyttöön samalla tavalla, kuin uuden työntekijän tullessa osaksi työyhteisöä. (Airila & Nykänen 2020.)

#### 4.2 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

Henkilöstövoimavarojen johtaminen suomalaisissa yrityksissä ei ole sattuman varaista, vaan pitkälle säädeltyä valtiovallan lakien ja asetusten kautta. Lisäksi työnantaja- ja työntekijäliitot säätelevät keskinäisillä sopimuksillaan henkilöstöjohtamista kattavasti. Jotta henkilöstöjohtamisen voisi hoitaa ansiokkaasti, edellyttää se työehtosopimuksen sekä kaikkien työsuhdetta säätelevien lakien perusteellista tuntemista. Edellä mainittu korostuu varsinkin pienissä ja keskisuurissa yrityksissä, sillä henkilöstöammattilaiset ovat usein ainoita, jotka pitävät työnantajan puolelta huolen, että henkilöstöasiat hoidetaan lakien ja työehtojen mukaisesti. (Viitala 2013.)

Työsuojelulainsäädäntö velvoittaa työnantajaa useilla työhön perehdyttämiseen liittyvillä määräyksillä (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Työturvallisuuslaissa sanotaan, että työnantajan on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työmenetelmiin, työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin aina yksilöllisesti työntekijän henkilökohtainen työkokemus huomioon ottaen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 14§). Työntekijälle on myös annettava opetusta sekä ohjausta työn vaarojen ja haittojen estämiseksi sekä häiriö-, että poikkeustilanteiden varalta (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 10§).

#### 4.3 Perehdyttämisen hyödyt

Onnistunut ja hyvin suunniteltu perehdyttäminen auttaa lyhentämään uuden työntekijän työn oppimiseen kuluva aikaa. Mitä nopeammin uusi työntekijä oppii omat työtehtävänsä ja kykenee suoriutumaan niistä itsenäisesti, sitä nopeammin sekä uusi työn-

tekijä, että häntä perehdyttäneet vanhat työntekijät voivat keskittyä omiin työtehtäviinsä, jolloin tehdystä työstä saatava hyöty tehostuu palkkakuluihin nähden. (Liski ym. 2007, 8.)

Perehdyttämisprosessissa pyritään myös auttamaan uutta työntekijää ymmärtämään oman roolinsa tärkeys yrityksen toiminnassa, sekä työvaiheiden syy- ja seuraussuhteessa. Jos uusi työntekijä kokee olevansa tärkeä osa yrityksen toimivuutta, se nostaa hänen motivaatiotaan suorittaa oma osa-alueensa parhaalla osaamallaan tavalla. (Liski ym. 2007, 8.)

Huono vastaanotto ja ensivaikutelma saattavat varjostaa työntekijän motivaatiota työtänsä kohtaan todella pitkään. Työmotivaatiolla on huomattu olevan suuri vaikutus työntekijän tuottaman työn tulokseen, laatuun sekä tehokkuuteen. Innostuneisuus omaa työtä kohtaan auttaa työntekijää ajattelemaan oman työpanoksensa myös työpaikkansa etua, eikä vain pakollisena tapana ansaita palkkaa. (Sinokki 2016, 11.)

Muiden työntekijöiden asenne tarttuu helposti ja nopeasti koko työyhteisö velloo surkeudessa, jos yksi jatkuvasti tuo esille asioita, mitkä ovat pielessä. Tämän vuoksi on tärkeää, että uuden työntekijän tai kenen tahansa työyhteisöön kuuluvan tehdessä virheitä, ei aloiteta puhumaan niistä negatiiviseen sävyyn, vaan yritetään keskittyä syylisten löytämisen sijaan ratkaisuiden löytämiseen. Innostuneisuus lähtee työntekijästä itsestään, mutta siihen voi vaikuttaa hyvällä perehdytyksellä, työympäristön laadulla ja tiiviillä työyhteisöllä. (Sinokki 2016, 11.)

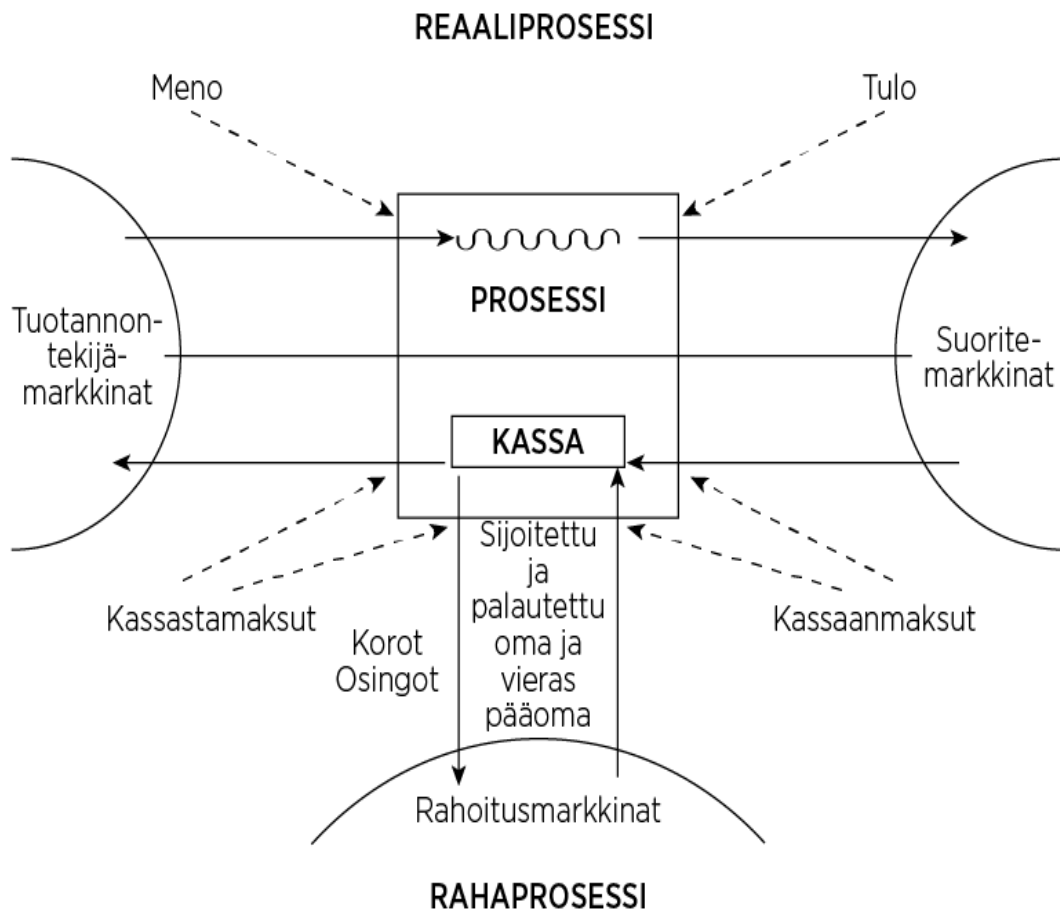
## 5 TILITOIMISTON YLEISIMMÄT PALVELUT

Seuraavassa kappaleessa käsitellään tilitoimiston yleisimpiä palveluita, jotta Euran Yritystilien työntekijöiden työtehtävistä saataisiin selkeämpi kuva. Perehdytysmateriaali tulee uusien työntekijöiden käyttöön, jotka työskentelevät päivittäin tässä kappaleessa käsiteltävien tilitoimiston palvelujen parissa ja on tärkeää, että materiaali vastaa juuri tilitoimiston työntekijöiden tarpeita.

Useasti yritykset ulkoistavat taloushallinnonpalveluja tilitoimistoille, jotta voivat keskittyä itse varsinaiseen liiketoimintaan. Taloushallintoala on jatkuvasti muuttuva toimiala lainsäädännön muutoksien takia ja vaatii näin ollen henkilöstöltä jatkuvaa kouluttautumista. Taloushallinnon ulkoistamisen avulla yritys säästää taloushallinnon osaamisen ylläpitämiseen liittyvissä kuluissa, sillä tilitoimisto vastaa itse henkilöstönsä kouluttamisesta. Jos yrityksellä on omat taloushallinnon tehtäviä hoitavat työntekijät, on aina riski, että nämä työntekijät vaihtavat työpaikkaa ja heidän saamansa koulutus lähtee yrityksestä heidän mukanaan. Silloin olisi pakko kouluttaa taas uudet työntekijät tehtäviin. Vaikka yritys ei ulkoistaisi taloushallintoaan kokonaisuudessaan, osittaisen ulkoistamisen kohteena ovat yleensä kirjanpito, tilinpäätökset ja palkanlaskenta. (Kinnunen 2018.)

### 5.1 Kirjanpito

Kirjanpidon tarkoitus on merkitä muistiin yrityksen taloudelliset tapahtumat, eli liiketapahtumat. Lainsäädäntö määrittelee, mitä tapahtumia liiketapahtumilla tarkoitetaan, niiden kirjaustavat ja millaisia yhteenvetoja sekä raportteja kirjanpitojärjestelmästä on saatava otettua. Kuvasta 3 voidaan nähdä, kuinka liiketapahtuma syntyy yrityksen ja ulkopuolisen rajan ylittyessä yrityksen reaali- tai rahaprosessin puolella. Reaalipuolella tuotannon tekijät ja suoritteet aiheuttavat tuloja sekä menoja, kun taas rahapuolella on reaalipuolen tapahtumista johtuvat ja rahoitukseen liittyvät maksut. (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 19). Kirjanpitolaki velvoittaa noudattamaan hyvää kirjanpitolapaa, mikä käytännössä tarkoittaa jo vakiintuneita hyviä menettelytapoja (Kirjanpitolaki 1336/1997, 1 luku 3§).



Kuva 3. Liiketapahtuman syntyminen (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 20)

Euran Yritystileillä kirjanpidon tekemiseen käytetään lähes poikkeuksetta Heeros Kirjanpito -ohjelmaa, joka mahdollistaa myös esimerkiksi laskujen maksamisen, arkistoinnin, sekä ostoreskontran hoitamisen (Euran Yritystilien [www-sivut](http://www.euran.fi) 2020). Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksien perusteella, Euran Yritystileillä on Heeros Kirjanpito -ohjelman lisäksi muutamien asiakkaiden kohdalla käytössä muita ohjelmia, jotka ovat olleet asiakkaiden käytössä jo edellisen tilitoimiston asiakkaina ollessaan. Euran Yritystileillä on käytössään myös muita Heeros tuoteperheen tuotteita, jotka mahdollistavat kattavien taloushallintopalveluiden tarjoamisen asiakkaille. Alla olevasta Kuvasta 4 voidaan nähdä Heeros -tuoteperheeseen kuuluvat tuotteet, joista lähes kaikki, lukuun ottamatta Ontime työaika raportointi- ja Fuusor raportointijärjestelmä -ohjelmia, ovat useammalla Euran Yritystilien asiakkaalla käytössä.



Kuva 4. Euran Yritystilien käytössä oleva Heeros tuoteperhe (Heeros Oyj:n www-sivut 2020)

## 5.2 Tilinpäätös

Tilinpäätös tehdään yrityksen tilikauden päättymisen jälkeen. Tilinpäätökseen kuuluu neljä osaa, jotka ovat tase, tuloslaskelma, rahoituslaskelma sekä liitetiedot. Rahoituslaskelman laatimista ei kuitenkaan edellytetä suurimmalta osalta kirjanpitovelvollisista, vaan suuryrityksiltä ja yleisen edun kannalta merkittävilä yhteisöiltä. Euran Yritystilien asiakkailta ei siis lähes poikkeuksetta edellytetä rahoituslaskelman tekemistä, sillä yrityksen asiakkaat ovat tämän opinnäytteen tutkimustuloksien mukaan enimmäkseen pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Taseen tehtävä osana tilinpäätöstä on osoittaa lukijalleen yrityksen taloudellinen asema tilinpäätöspäivänä, kun taas tuloslaskelma kuvaa koko tilikauden aikana tehdyn tuloksen muodostumista. Rahoituslaskelman tehtävänä on selkeyttää varojen hankintaan ja niiden käyttöön liittyviä tietoja, kun taas liitetiedot täydentävät ja erittelevät kaikkia edellä mainituissa tilinpäätöksen osissa annettuja tietoja. (Leppiniemi & Kykkänen 2019, 40.)

Tilinpäätöksen tulee noudattaa kirjanpitolaissa määrättyjä yleisperiaatteita ja sen on annettava oikea ja riittävä kuva yrityksen taloudellisesta asemasta (Kirjanpitolaki

1336/1997, 3 luku 2§). Muita kirjanpitolain velvoittamia yleisperiaatteita ovat olen-  
naisuusperiaate, oletus kirjanpitovelvollisuuden toiminnan jatkuvuudesta, johdonmu-  
kaisuuden periaate, sisältöpainotteisuus, varovaisuuden periaate, tasejatkuvuuden pe-  
riaate, suoriteperuste, erillisarvostuksen periaate ja netottamiskielto (Kirjanpitolaki  
1336,1997, 3 luku 3§). Yleisiin kirjanpitoperiaatteisiin tilinpäätöstä koskien kuuluu  
juoksevan kirjanpidon tavoin hyvän kirjanpitolavan noudattaminen (Leppiniemi &  
Kykkänen 2019, 42-44).

### 5.3 Palkkahallinto

Palkkahallinnon tehtävänä on huolehtia henkilöstön palkkaukseen ja työsuhteisiin liit-  
tyvistä asioista. Näihin kuuluu esimerkiksi palkkausta koskevien sopimus- ja lakimää-  
räysten noudattaminen, palkkojen oikein määrittäminen, palkkojen laskeminen, mak-  
saminen sekä ajallaan ilmoittaminen. Palkat on myös tilastoitava ulkopuolisten asetta-  
mien määräysten sekä yritysten omat tarpeet huomioivalla tavalla. Jos yrityksen palk-  
kahallinto on ulkoistettu tilitoimistolle, kyseisen tilitoimiston palkanlaskijat laskevat  
kaikki yrityksen henkilökunnalle maksettavat palkat ja seuraavat tiiviisti sopimus- ja  
lakimuutoksia, jotka voivat vaikuttaa palkkoihin tai kustannusten korvauksiin. Palkan-  
laskijan tehtävänä on myös ilmoittaa tulorekisteriin kaikki palkka-, eläke- ja etuustie-  
dot. (Stenbacka & Söderström 2018, 14-15.)

Palkkatapahtumista on tämän lisäksi tehtävä myös asianmukaiset kirjanpitoviennit yri-  
tyksen juoksevaan kirjanpitoon, jotka ovat usein suoraan siirrettävissä palkanlasken-  
taohjelmasta kirjanpito-ohjelmaan (Stenbacka & Söderström 2018, 14-15). Harjoitte-  
lujaksoni aikana sain huomata, että Euran Yritystileillä on käytössään Heeros tuote-  
perheeseen kuuluva ePalkat Palkanlaskenta -ohjelma, jonka avulla on mahdollista  
myös ilmoittaa palkansaajien palkkatiedot suoraan tulorekisteriin.

### 5.4 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on oman näkemykseni mukaan osa kaikkien yritysten henkilöstön työ-  
tehtäviä, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa. Svärd kertoo blogitekstissään, että

asiakassuhteen alussa luodaan pohjaa ja luottamusta asiakkaan, eli yrittäjän sekä kirjanpitäjän välillä, joten siihen on syytä panostaa. Kirjanpitäjän on tärkeää osata puhua taloushallinnosta sellaisin sanoin, että asiakas ymmärtää mistä on kysymys, mutta saa myös asiantuntevan kuvan kirjanpitäjästä. Kirjanpitäjän olisi hyvä osoittaa kiinnostusta asiakasta ja hänen yrityksensä toimialaa kohtaan, jotta luottamus sekä avoimuus asiakkaan ja kirjanpitäjän välillä kasvaa. Tilitoimistossa asiakaspalvelulla tarkoitetaan yleisesti ottaen sähköpostien ja puheluiden välityksellä käytyjä keskusteluja asiakkaiden kanssa, sillä sähköistyneen taloushallinnon myötä asiakaskohtaukset ovat vähentyneet. (Svärd 2016.) Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan Euran Yritystileillä asiakaskohtauksia kuitenkin tapahtuu vaihtelevasti riippuen asiakkaasta, sillä suuri osa asiakkaista toimittaa materiaalin paperisena ja saattaa samalla haluta esittää kysymyksiä, tai kertoa yrityksensä kuulumisia. Pääsääntöinen asiakaspalvelukana on kuitenkin myös heidän tapauksessaan puhelimen ja sähköpostien välityksellä asiakkaan kanssa kommunikointi.

Vaikka asiakaspalvelua pidetään usein itsestäänselvyytenä ja varsinaisen liiketoiminnan sivuseikkana, sen merkitys yrityksestä saatuun mielikuvaan on merkittävä. Asiakas odottaa saavansa asiakaspalvelutilanteessa ratkaisun ongelmaansa mahdollisimman nopeasti ja palvelukokemuksen olevan kokonaisuudessaan miellyttävä. Ikävä kokemus asiakaspalvelutilanteesta saattaa muuttaa asiakkaan ajatusta koko yrityksestä negatiiviseen suuntaan pitkäksi aikaa. (Hyttinen 2014.)

## 6 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Kesällä 2019 suoritin opintoihini kuuluvaa harjoittelujaksoa Euran yritystileillä ja keskustelin harjoittelunohjaajani kanssa opinnoistani, sekä lähenevästä opinnäytetyöstä ja sen mahdollisista vaihtoehtoista sen aiheeksi. Harjoittelunohjaajani mainitsi, että yritykseltä puuttuu uudelle työntekijälle tai harjoittelijalle suunnattu perehdytysmateriaali, minkä hän näkisi tarpeelliseksi tulevaisuuden rekrytointeja ajatellen. Sovimme siinä samalla hetkellä, että otan perehdytysmateriaalin tekemisen toimeksiantona vas-



taan ja opinnäytetyön tavoitteeksi asetetaan sähköisen perehdytysmateriaalin tuottaminen Euran Yritystilien käyttöön. Tavoite laajeni myöhemmin perehdytysmateriaalin laatimisen lisäksi myös perehdyttäjän muistilistan laatimiseen, josta löytyy lisätietoa seuraavassa kappaleessa.

Itse opinnäytetyön tekoprosessi lähti käyntiin joulukuussa 2019, kun istuimme Euran Yritystilien toimistopäällikön kanssa alas ja keskustelimme siitä, millaisella aikataululla he haluaisivat toimeksiannon olevan valmis ja minkälaisia odotuksia heillä on valmiin perehdytysmateriaalin suhteen. Keskustelun edetessä toimistopäällikkö ehdotti, että tekisin uudelle työntekijälle suunnatun perehdytysmateriaalin tueksi perehdyttäjälle tarkoitetun muistilistan, jonka avulla perehdyttäjä pystyisi seuraamaan perehdytysprosessin etenemistä. Tämä kuulosti myös omasta mielestäni hyvältä idealta, sillä niin kuin tämän opinnäytetyön ennen varsinaista työn alkua -kappaleessa mainitsin, tällainen muistilista helpottaa perehdytysprosessin kulkua huomattavasti ja sovimme, että perehdytysmateriaalin lisäksi tuotan sitä tukevan perehdyttäjän muistilistan hänen ehdotuksensa mukaisesti.

Sovimme myös, että minulla on mahdollisuus tehdä opinnäytetyötäni toimeksiantajayrityksen tiloissa, jotta voin samalla havainnoida henkilökunnan työpäivien kulkua ja haastatella yrityksen henkilökuntaa saadakseni tietoa yrityksestä perehdytysmateriaalia varten. Mitään kiveen hakattua deadlinea minulle ei siinä hetkessä annettu, mutta materiaalin toivottiin olevan valmis viimeistään toukokuun 2020 paikkeilla. Edellä olevat kappaleet kuvaavat tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät -kappaleessa esittelemääni aloitusvaihetta, joka on ensimmäinen toiminnallisen opinnäytetyön vaihe.

Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin joulukuussa 2019, jonka jälkeen varsinainen opinnäytetyön kirjoittaminen oli mahdollista alkaa. Aloitin kirjoittamisprosessin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät -kappaleessa esittelemälläni suunnitteluvaiheella eli toiminnallisen opinnäytetyön toisella vaiheella. Käytännössä suunnitteluvaihe toteutettiin hahmottelemalla opinnäytetyöraportin sisällysluetteloa ja miettimällä, mitkä olisivat opinnäytetyön luonteeseen parhaiten sopivat tiedonkeruumenetelmät. Opinnäytetyöraportin tekeminen alkoi teorialukujen kirjoittamisella, sillä ilman perehdyttämiseen liittyvän kirjallisuuden lukemista, minulla ei olisi ollut täyttä

ymmärrystä perehdyttämiprosessista ja perehdytysmateriaalin tekeminen olisi ollut todella haasteellista.

Haastattelut pidettiin helmikuussa, vuoden 2020 kahdeksannella viikolla, ja haastatteluiden litterointi oli saatu valmiiksi sitä seuraavalla viikolla. Havainnointi alkoi omien töideni alkaessa tammikuun alussa, joka kuvaa tutkimusmenetelmät -kappaleessa aikaisemmin esittelemääni toiminnallisen opinnäytetyön vaihetta, eli esivaihetta ja se jatkui siihen saakka, kunnes sain perehdytysmateriaalin, sekä sen tueksi tarkoitetun perehdyttäjän muistilistan oikolukemista vaille valmiiksi helmikuun puolella. Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät -kappaleessa esittelemäni toiminnallisen opinnäytetyön neljäs vaihe, eli työstövaihe tarkoitti tämän opinnäytetyön kohdalla havainnoinnin ja haastatteluiden pitämistä, sekä aiheeseen liittyvän kirjallisuuden lukemista.

Haastattelujen pitämisen, aiheesta tarpeellisen tiedon keräämisen ja mielestäni tarpeeksi laajan havainnoinnin jälkeen aloin kokoamaan perehdytysmateriaalin raakaversiota. Perehdytysmateriaalin kokoaminen aloitettiin hahmottelemalla materiaalin sisällysluettelo, joka sivusi hyvin pitkälti haastatteluissa sekä havainnoinnissa käyttämiäni teemoja. Sisällysluettelon valmistuttua kokosin otsikoiden alle keräämiäni tietoja Euran Yritystileistä, sekä tilitoimistoalasta yleisesti, joista syntyi valmis perehdytysmateriaali ja pohja sitä tukevalle perehdyttäjän muistilistalle.

Perehdyttäjän muistilista koottiin käyttämällä valmista perehdytysmateriaalin sisällysluettelo, sekä Työterveyslaitoksen yritysten käyttöön tarkoitettua mallipohjaa apuna. Perehdyttäjän muistilistasta ja perehdytysmateriaalista tuli hyvin toisiaan muistuttavat, mutta eri henkilöille suunnatut perehdytystä helpottavat apuvälineet.

Tuotosten ollessa valmiita välitettiin ne toimeksiantajayrityksen toimistopäällikölle, jotta mahdolliset korjaukset tai toiveet lisäyksistä tulisi tietoon. Materiaaleihin tehtiin toimeksiantajan toivomat muutokset ja toimeksianto tuli kokonaan valmiiksi huhtikuun alussa 2020. Edellä mainittu kuvaa tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät -kappaleessa esittelemääni toiminnallisen opinnäytetyön viidennettä vaihetta, eli tarkastusvaihetta. Valmista perehdytysmateriaalia ei julkaista opinnäytetyöraportissa toimeksiantajan pyynnöstä, mutta sen sijaan perehdytysmateriaalin sisällysluettelo (Liite

1) ja perehdyttäjän muistilista (Liite 2) liitetään opinnäytetyöraporttiin, josta saa käsityksen perehdytysmateriaalin sisältämistä kohdista.

Kuudentena ja viimeisenä vaiheena tässä opinnäyteprosessissa oli tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmät –kappaleessa esittelemäni viimeistelyvaihe, joka käytännössä tarkoitti perehdytysmateriaalin ja perehdyttäjän muistilistan tarkastamista mahdollisten kirjoitusvirheiden varalta ja opinnäytetyöraportin viimeistelyn tarkastamalla lähdemerkinnät ja kirjoitusvirheet. Näiden kaikkien toiminnallisen opinnäytetyön vaiheiden jälkeen toimeksianto, sekä opinnäytetyöraportti olivat täysin valmiita huhtikuun 2020 alussa. Näin ollen opinnäytetyöprosessi kesti kokonaisuudessaan noin neljä kuukautta.

## 6.1 Tiedonkeruumenetelmät

Haastateltaviksi valittiin Euran Yritystilien eli toimeksiantajayrityksen työntekijöitä perustuen siihen, että heiltä löytyy tietoa sekä kokemusta tilitoimistoalalta, Euran Yritystileistä sekä yrityksen sen hetkisestä perehdytysprosessista (Vilkka 2015). Haastattelut toteutettiin vuoden 2020 viikolla kahdeksan, haastatteleamalla kuutta Euran yritystilien työntekijää yrityksen tiloissa. Alkuperäinen tavoite haastateltavien määrästä oli kuusi työntekijää ja se saatiin myös toteutumaan. Haastattelut olivat puolistrukturoiduja yksilöhaastatteluja, jotka oli jaettu neljääntoista teemaan, peruskysymykset mukaan lukien, sen perusteella minkälaista tietoa perehdytysmateriaaliin oli ajateltu luetun kirjallisuuden perusteella sisällytettävän.

Kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset (LIITE 3), mutta minkäänlaisia vastausvaihtoehtoja ei annettu, vaan haastateltavien annettiin itse vastata, miten parhaaksi koki. Haastattelutilanteet aloitettiin hyväksyttämällä haastateltavalle, että haastattelut tultaisiin äänittämään myöhempää tarkastelua varten, mutta myös korostamalla, ettei kenenkään vastauksia käsitellä opinnäytetyössä haastateltavan omalla nimellä tai muulla tunnistettavalla tavalla.

Haastatteluilla oli tarkoitus saada tietoa yrityksestä ja tilitoimistoalasta, mutta myös työntekijöiden omista perehdytyskokemuksista, jotta saataisiin selville, millaista tietoa

he kokisivat uuden työntekijän tarvitsevan tullessaan osaksi työyhteisöä. Yksittäisten haastatteluiden kesto vaihteli vajaasta seitsemästätoista minuutista reiluun kolmeen-kymmeneenyhdeksään minuuttiin.

Havainnointi aloitettiin aloittaessani tammikuun 2020 alussa työt Euran Yritystileillä ja lopetettiin saadessani perehdytysmateriaalit valmiiksi. Havainnoinnissa käytettiin valmiiksi mietittyjä teemoja etsimällä vastauksia teemoihin liittyviin tutkimuskysymyksiin (Liite 4). Havainnoimalla kerättiin enimmäkseen yleistä tietoa esimerkiksi työaikojen pituuksista, tauoista, työtiloista ja muista työpaikan jokapäiväisistä asioista, jotka ovat silmin nähtävissä, jotta niistä ei tarvitsisi erikseen kysyä haastatteluissa tai toimistopäälliköltä.

## 6.2 Tulosten analysointi

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi millaisia tuloksia tiedonkeruumenetelmien, eli haastattelun ja havainnoinnin käyttämisestä saatiin. Tarkoituksena oli saada tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista, jotta perehdytysmateriaaliin saataisiin oikeellista tietoa toimeksiantajayritykseen liittyen.

Haastattelujen peruskysymykset osiosta selvisi, että kaikki haastatteluihin osallistuneet työntekijät, yhtä lukuun ottamatta, olivat aloittaneet työskentelyn Euran Yritystileillä ennen vuotta 2018, jolloin omistaja vaihtui liiketoiminnan myymisen seurauksena. Liiketoiminnan myymisestä ei kuitenkaan tämän opinnäytetyön tekohetkellä seurannut toistaiseksi muutoksia yrityksen perehdytysprosessiin liittyen.

Euran Yritystileillä ei ole ollut ennen käytössä minkäänlaista perehdytysmateriaalia tai vakioksi muodostunutta perehdytyskäytäntöä, joten haastateltavien vastauksia voidaan pitää rehellisinä ja riippumattomina, sillä haastatteluissa esille tulleet ongelmat eivät kohdistuneet mihinkään valmiiseen käytäntöön.

Haastattelujen kysymykset olivat jaettu seuraavanlaisiin teemoihin:

- peruskysymykset
- työntekijän oma kokemus perehdyttämisestä kohdeyrityksessä
- kohdeyritys, sen toiminta ja asiakkaat
- kohdeyrityksen organisaatio ja henkilöstö
- toimintatavat kohdeyrityksessä
- työsopimus, työsuhteen ehdot ja työaika
- palkka-asiat
- työsuhteen päättymisen
- työterveyshuolto
- turvallisuus
- omat tehtävät
- koulutukset ja sisäinen tiedottaminen
- muut asiat
- vapaa kommentointi

Euran Yritystileillä pisimmän ajan työskennellyt haastatteluun osallistunut oli aloittanut vuonna 2008, kun taas vähiten aikaan yrityksen palveluksessa ollut oli työskennellyt yrityksessä vuodesta 2018. Haastatteluissa ilmeni eriäväisyyksiä vastauksien välillä riippuen aloitusvuodesta, sillä vuonna 2008 yrityksen henkilöstöön on kuulunut kolme henkilöä, kun taas vuonna 2018 yrityksen palveluksessa on ollut kahdeksan henkilöä. Mitä tiiviimpi työyhteisö on ollut kunkin haastateltavan aloittaessa, sitä vähemmän perehdytyksen laatua pidettiin ongelmana.

Haastatteluissa saatiin selville, että työntekijät eivät olleet tiedäneet Euran Yritystileistä yrityksenä oikeastaan mitään ennen työsuhteen alkamista. Seuraavassa on esimerkkejä haastateltavien vastauksista edellä käsitellystä aiheesta.

”Ei ollut mitään tietoa tästä firmasta, olen Googleen kirjoittanut tilitoimistot Satakunta ja laittanut hakemuksia menemään” (Haastateltava 4)

”En oikeastaan tuntenut (Euran Yritystilejä), kunhan tiesin, että tällainen on olemassa” (Haasteltava 1)

”En ollenkaan. Nyt kun oikein mietin, niin en edes tiennyt, että tässä on tällainen toimisto” (Haastateltava 5)

Haastateltavien mukaan Euran Yritystilien asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joilla on suuret odotukset yrityksen henkilöstön osaamiseen ja palveluihin liittyen.

Haastatteluista nousi esille, että jokainen koki oman perehdytyksensä olleen suppeaa tai olematonta, eikä yrityksen arvoista tai toimintatavoista annettu oikeastaan tietoa ennen työhön ryhtymistä. Iso osa haastateltavista kuitenkin totesi, ettei nähnyt perehdyttämisen puutetta kovinkaan suurena ongelmana, sillä he saivat kuitenkin hyvää työn ohella tapahtuvaa opastusta. Haastateltavat pohtivan tämän johtuvan suurimmaksi osaksi siitä, että työyhteisössä on hyvä ilmapiiri ja Euran Yritystilien toimisto on avokonttori, joka helpottaa muiden työntekijöiden lähestymistä tilanteessa, jossa vastaan tulee kysymyksiä tai ongelmia. Ilmapiirin tärkeyttä korostettiin tässä opinnäytetyössä aikaisemmin myös perehdyttämisen hyödyt -kappaleessa ja haastattelun tulosten mukaan sen lisäksi, että hyvällä perehdyttämisellä on positiivinen vaikutus työyhteisön ilmapiiriin, niin myös työyhteisön ilmapiirillä on vaikutusta siihen, koettiinko perehdytyksen puutteellisuus isona ongelmana. Tästä jäi minulle itselleni sellainen ajatus, että jos toimistossa olisi jokaiselle omat työhuoneet, olisi helpompi ajatella olevansa ongelmiansa kanssa yksin ja vaikeampi lähestyä muuta henkilöstöä ja perehdyttämisen merkitys korostuisi. Seuraavassa esimerkkejä oman perehdytyksen laajuuteen liittyvän kysymyksen vastauksista.

”En mielestäni saanut oikein minkäänlaista perehdytystä” (Haastateltava 4)

”No semmoista varsinaista perehdytystä minulla ei ollut, mutta työn teon ohessa minusta opetettiin kaikki mitä pitikin” (Haastateltava 3)

”En muista, että mulla olisi ollut mitään perehdytysaikaa. Minä vaan rupesin tekemään” (Haastateltava 5)

Haastatteluissa kävi ilmi, ettei yhdelläkään haastateltavalla ollut omaan perehdytykseen nähden tavoitteita, omien työtehtäviensä oppimisen lisäksi. Aiempana tämän opinnäytetyön ennen varsinaisen työn aloittamista -kappaleessa kerroin, kuinka tärkeää on keskustella perehdytettävän kanssa hänen tavoitteistaan ja niiden toteutumisesta. Omasta mielestäni perehdytysmateriaalin liitteenä oleva muistilista helpottaa perehdyttäjää myös muistuttamaan uutta työntekijää asettamaan omaa perehdytystä kohtaan tavoitteita, joiden toteutumista voi yhdessä pohtia perehdytysjakson lopuksi. Mielestäni tällainen menettely olisi hyvä tapa huomata perehdytysmateriaalin puutteet ja kehittää niitä jatkossa.

Parhaiten haastateltaville oli käynyt oman perehdytysjakson aikana selväksi omat työtehtävät ja vastualueet, sekä yrityksen johto. Haastateltaville oli myös käynyt selväksi, millaisia odotuksia yrityksen johdolla heitä kohtaan on, heidän ollessaan osana henkilöstöä. Haastatteluissa ilmeni myös, että kenellekään ei nimetty erillistä tuutoria tai työhönopestajaa, josta puhuttiin tämän opinnäytetyön ennen varsinaisen työn aloittamista -kappaleessa. Haastattelujen aikana muutama haastateltava kuitenkin totesi, että tuutorin nimeäminen olisi voinut helpottaa heidän oppimistaan.

Salassapitovelvollisuus oli haastatteluiden perusteella selvennetty hyvin kaikille ja monet peruskysymyksiin liittyvien vastausten perusteella alalla aikaisemmin työskennelleet haastateltavat pitivätkin asiaa itsestäänselvyytenä. Koeajan pituudesta suurimmalla osalla ei ollut haastattelujen perusteella muistikuvaa, mutta kaikki haastateltavat kertoivat heillä sellainen olleen. Haastatteluissa selvisi myös, että työntekijöiden palkka määräytyy taloushallintoalan työehtosopimuksen mukaan ja sen lisäksi he saavat Smartum -seteleitä käyttöönsä. Sen lisäksi haastateltavat kertoivat irtisanomisajan määräytyvän myös työehtosopimuksen mukaan ja työtodistuksen he uskoivat saavansa toimistopäälliköltä.

Haastateltavat kertoivat Euran Yritystilien työterveydenhuollon olevan Terveystalolla ja että, heille on järjestetty työhöntulotarkastus ja muutamia muita terveystarkastuksia. Haastatteluissa ilmeni myös, että työterveyshuollon työntekijät olivat käyneet lähiaikoina tarkastamassa ja arvioimassa toimiston valaistusta ja työpisteiden ergonomiaa

työterveyslain velvoittamalla tavalla, jotka haastateltavatkin näkivät haastattelujen perusteella olevan oman työnsä riskitekijöitä (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 3 luku 12§).

Haastatteluissa kävi ilmi, että vähiten työntekijöillä oli annettu tietoa yrityksen turvallisuuteen liittyvistä varotoimista. Monella haastateltavalla ei ollut mitään tietoa siitä, miten esimerkiksi tulipalon sattuessa pitäisi tarkalleen toimia. Tähän asiaan pyrittiin perehdytysmateriaalin avulla tekemään muutos, sillä työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijöilleen tarpeelliset ohjeet siitä, miten tämän tapaisissa vaaratilanteissa kuuluisi toimia (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5 luku 45§). Seuraavassa esimerkkejä pelastautumissuunnitelmaan liittyvän kysymyksen vastauksista.

”Ei mitään hajua kuule. Ei ole ainakaan läpi käyty, jos sellainen on”  
(Haastateltava 2)

”Ei kyllä ole mistään tällaisesta keskusteltu koskaan” (Haastateltava 6)

”Kyllä täältä pelastustiekyltit löytyvät. Lähimmästä ovesta pihalle. On täällä joskus ollut joku suunnitelmakin, en kyllä tiedä mihin on joutunut”  
(Haastateltava 4)

Haastatteluiden lopussa haastateltaville annettiin mahdollisuus kertoa vapaasti, mitä he toivoisivat perehdytysmateriaalin sisällytettävän tai minkälaista perehdytysmateriaalia he olisivat toivoneet saavansa lukea aloittaessaan työskentelyn Euran Yritystieleillä. Osalle materiaalin sisältö ei olisi ollut niin tärkeä, kunhan edes osa uusista asioista olisi tullut kirjallisena, sillä se olisi tehnyt heidän mielestään suullisen informaation sisäistämisestä helpompaa. Yleisten tehtävien mainitseminen materiaalissa nousi esille muutaman haastateltavan kohdalla ja materiaaliin toivottiin sisällytettävän päivittäiset, viikoittaiset ja kuukausittaiset kaikille työntekijöille kuuluvat tehtävät.

Liukuvan työajan käyttö ja merkitys toivottiin myös haasteltavien toimesta laitettavan selvästi materiaaliin, sillä se koettiin vaikeaksi ymmärrettäväksi, jos sellaista ole ollut käytössä edellisissä työpaikoissa. Seuraavassa esimerkki edellä mainittuun liittyvästä vastauksesta.



”Siihen voisi laittaa millä tavalla liukumat tasataan, kuinka paljon saa olla plussaa ja kuinka paljon miinusta” (Haastateltava 5)

Havainnoinnin perusteella yrityksen ruokatauolla henkilöstön käytännöksi on muodostunut syödä omia eväitä työpaikan tiloissa sijaitsevassa neuvotteluhuoneessa. Myös haastatteluissa työaikaa koskevissa kysymyksissä kävi ilmi, että tämä oli tullut yllätyksenä muutamalle työntekijälle, sillä he odottivat henkilöstön menevät työpaikan ulkopuolelle syömään. Tämä on toki myös mahdollista haastattelujen avulla saatujen tietojen mukaan, kunhan toimiston tiloihin jää vähintään yksi työntekijä, mutta materiaaliin toivottiin haastateltavien toimesta laitettavan, että normaalisti työntekijät ovat valinneet tuoda omat eväät mukanaan ja syödä yhdessä yrityksen tiloissa.

Havainnoinnissa hyödynnettiin jo etukäteen mietittyjä teemoja ja niihin liittyviä tutkimuskysymyksiä, sekä havainnoijan omaa asemaa yrityksen työntekijänä. Havainnoinnin tarkoituksena oli seurata työntekijöiden jokapäiväistä työskentelyä, jotta saataisiin tietoa henkilöstön arkirutiineista. Havainnoinnin tarkoituksena oli myös, ettei käydyissä haastatteluissa olisi tarvinnut esittää työntekijöille kysymyksiä sellaisista asioista, jotka olivat havainnoimalla jo tulleet esille.

Havainnoinnissa tarkkailtiin seuraavia asioita:

1. henkilöstön työaika
2. menettely sairastumistilanteessa
3. kohdeyrityksen käytössä olevat ohjelmat ja laitteet
4. työpukeutuminen
5. pysäköinti ja tupakointi
6. asiakaspalvelu
7. henkilöstön työtehtävistä riippumattomat yleiset tehtävät

Opinnäytetyöntekijä aloitti työskentelynsä Euran Yritystileillä tammikuun alussa 2020. Oltuaan jo kesällä 2019 harjoittelussa yrityksessä, ei työpaikalla pidetty enää erillistä perehdytystä varsinaisen työsuhteen alkaessa.

Henkilöstön työaikaa havainnoimalla voitiin huomata, että toimiston aukioloajat olivat maanantaista torstaihin kello 8.00-16.00, jolloin suurin osa työntekijöistä oli myös paikalla. Toimiston ollessa suljettuna perjantaisin, työntekijöillä ei ole silloin työssäolopakkoa, vaan heillä on mahdollisuus käyttää liukumatunteja ollakseen vapaalla perjantaisin. Liukumatuntien käytöstä oli paljon yleistä keskustelua työpaikalla ja näihin keskusteluihin osallistumalla saatiin paljon tietoa perehdytysmateriaalia varten.

Henkilöstön liukuvan työajan käytön takia työaika ei rajoittunut pelkästään toimiston aukioloaikoihin. Työaikalaissa lukee liukuvasta työajasta niin, että säännöllisen vuorokautisen työajan voi ylittää tai alittaa enintään neljällä tunnilla käyttämällä liukumia, kuitenkin kiinteän työajan ulkopuolisesti, joka Euran yritystileillä oli maanantaista torstaihin 9.00-15.00 (Työaikalaki 872/2019, 4 luku 12§). Tämä tarkoittaa sitä, että kiinteän työajan sisällä työntekijöillä on työssäolovelvollisuus ja sinä aikana tapahtuviin poissaoloihin ei voi käyttää liukumatunteja.

Työpäivään sisältyvät tauot pidettiin joka päivä, joten taukojen pituus ja miten työntekijät ne käyttävät, selvenivät helposti havainnoimalla. Havainnoinnin tuloksena huomattiin, että työpäivään kuuluu puolen tunnin mittainen ruokatauko, jonka työntekijät voivat käyttää miten haluavat, sillä se ei sisälly työaikaan. Näin toimittiin työaikalain mukaisesti, joka velvoittaa yli kuuden tunnin työpäivien sisältämästä vähintään puolen tunnin mittaisesta tauosta (Työaikalaki 872/2019, 6 luku 24§). Tämän lisäksi havainnoinnin avulla ilmeni, että työpäivään kuuluu kaksi kahvitaukoa, jotka sisältyvät työaikaan, ja niiden aikana työntekijöillä on velvollisuus olla työpaikan tiloissa. Flunssakauden ollessa käsillä alkuvuodesta, myös Euran Yritystileillä oli muutamia sairastumistapauksia, jonka vuoksi saatiin vastaus tutkimuskysymykseen siitä, miten yrityksen työntekijät menettelevät sairastuessaan. Havainnoinnin avulla huomattiin, että työntekijä voi olla kolme päivää sairastumisen vuoksi pois työmaalta, ennen kuin hänen tarvitsee hankkia lääkärintodistus. Havainnoimalla saatiin myös vastaus tutkimuskysymykseen siitä, miten työntekijän on meneteltävä sairastumistilanteessa. Selvisi, että näissä tilanteissa ilmoitus toimistopäällikölle riittää, joka informoi muuta henkilöstöä siltä varalta, että sairastuneen työntekijän töitä pitäisi tuurata. Työntekijät käyttivät havainnoinnin perusteella sekä yhteistä Whatsapp -ryhmää, että suoraa viestiä toimistopäällikölle ilmoittaessaan sairastumisestaan.

Yrityksen käytössä olevia ohjelmia saatiin yrityksen työntekijän roolissa käyttää joka päivä, ja näin voitiin havainnoinnin avulla saada käsitys siitä, mitä ohjelmaa käytetään mihinkin tarkoitukseen ja missä järjestyksessä. Euran Yritystileillä on käytössään Heeros tuoteperheen ohjelmia ja Innox -toiminnanohjausjärjestelmä. Tilitoimiston yleisimmät palvelut -kappaleessa mainittuihin palveluihin käytettiin havainnoinnin perusteella Heeros Kirjanpito -ohjelmaa sekä Heeros tuoteperheeseen kuuluvaa ePalkat -ohjelmaa, joka on tarkoitettu palkkojen laskemiseen. Perehdytysmateriaaliin sisällytettiin vain ohjelmien nimet, pikakuvakkeessa oleva logo sekä niiden käyttötarkoitus, sillä niiden opettaminen uudelle työntekijälle on paljon helpompaa käytännössä. Perehdytysmateriaalin avulla uusi työntekijä kuitenkin tietää minkälaisesta ohjelmasta on kyse, ja miltä niiden pikakuvakkeet tietokoneilla näyttävät, kun niiden opettaminen käytännössä aloitetaan. Havainnoinnin tuloksena voitiin myös varmistua siitä, että työntekijöillä oli kaikilla omassa työssään käytettäviin laitteisiin riittävä osaaminen.

Työpukeutumisesta saatiin käsitys havainnoimalla työntekijöiden jokapäiväistä vaate-tusta. Näin huomattiin, että osalla on toimiston tiloissa käytössä sisäkengät, osa käyttää ulkokenkiä ja osa työskentelee ilman jalkineita. Työntekijöillä ei ollut havainnoinnin tuloksena mitään yhtenevää vaatetusta, vaan kaikki kulkivat omilla vaatteillaan. Työntekijöillä oli kuitenkin päällään aina siistit vaatteet, eikä kukaan ilmaantunut töihin esimerkiksi verryttelyhousuissa tai muuten epäsiistin näköisenä.

Opinnäytetyöntekijän kulkiessa kohdeyritykseen naapurissaan asuvan työkaverin kyydillä, saatiin tietoa työntekijöiden parkkipaikoista havainnoimalla, mihin työntekijät olivat autonsa jättäneet. Havainnoinnin tuloksena kävi ilmi, että yrityksellä on vain neljä työntekijöille tarkoitettua parkkiruutua, mutta ilman niitä jäävät työntekijät voivat jättää autonsa parkkipaikan takana olevalle sorakentälle. Tupakointi työpäivän aikana oli yksi asia, mikä kuului havainnoinnin apuna oleviin tutkimuskysymyksiin. Havainnoimalla kävi ilmi, että tupakointi oli sallittua taukojen yhteydessä sille merkityllä paikalla, joka sijaitsi rakennuksen parkkipaikan yhteydessä.

Asiakaspalvelun tärkeyttä korostettiin tämän opinnäytetyön tilitoimiston yleisimmät palvelut -kappaleessa ja se oli myös yksi havainnointiin apuvälineenä käyttämäni teema. Havainnoinnin avulla huomattiin, että työntekijät käyttävät asiakaspalvelun ka-

navina puhelimen ja sähköpostin välityksellä käytyjä keskusteluja, mutta myös huomattavan paljon kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelua. Havaittiin, että monet asiakkaat tuovat kirjanpitomateriaalinsa, tai työtuntinsa palkanlaskijoille paperisena, joten kasvokkaista kanssakäymistä tuntui olevan huomattavan paljon. Havainnoimalla saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin kanavien käytöstä, sillä työntekijät käyttivät kaikkia edellä mainittuja asiakaspalvelun kanavia päivittäin.

Haastatteluissakin pinnalle nousseet yleiset tehtävät olivat myös havainnoinnin kohteena ja päivittäisistä sekä viikoittaisista tehtävistä saatiin käsitys hyvin nopeasti. Havainnoimalla voitiin huomata, että ensimmäinen töihin tulija oli ladannut aina kahvin valmiiksi aamupäivän kahvitaukoa varten ja ottanut hälytykset pois päältä ennen muiden työntekijöiden saapumista. Hän oli myös hakenut postin, sillä muiden työntekijöiden tullessa töihin heille tarkoitettut kirjeet odottivat valmiiksi heidän omilla työpisteillään. Kahvi oli ladattu myös iltapäivällä iltapäivän kahvitaukoa varten ja ennen tauon pitämistä posti haettiin uudelleen. Havainnoimalla huomattiin, että työntekijät ottivat myös töistä lähtiessään Postiin vietävät kirjeet mennessään, jotka oli laitettu takaoven vieressä olevalle pöydälle. Viikoittain hoidettavista tehtävistä voitiin havaita, että silppurin vieressä olevalla listalla oli nimikirjaimia ja niiden perässä päivämääriä, jotka olivat noin viikon välein. Kävi ilmi, että lista oli tarkoitettu silppurin öljyämisen seuraamiseen, jotta työntekijät muistaisivat öljytä silppurin joka viikko. Kuukausittain tehdyt tehtävät eivät tulleet tietoon havainnoimalla havainnointijakson pituuden vuoksi, joten niitä tiedusteltiin toimistopäällikkö Raisa Jaloselta. Jalonen kertoi, että työntekijät seuraavat tarvikkeiden kulutusta ja merkitsevät ne ylös kuukausittain (henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2020). Tämän lisäksi keskustelussa kävi ilmi, että osa viikoittain tehtävistä asioista oli jäänyt havainnoinnin aikana huomaamatta, esimerkiksi työntekijöiden käytössä olevien ladattavien patterien lataaminen ja tiedot havainnoinnin avulla huomaamatta jääneistä asioista saatiin myös toimistopäälliköltä.

### 6.3 Kehittämisideat

Perehdytysmateriaali on tehty sähköiseen muotoon yrityksen tietopalvelimeen, jonka käyttöoikeus on kaikilla tilitoimiston tietokoneilla, joten se on helposti muokattavissa

tulevaisuutta ajatellen, jos siinä olevat tiedot muuttuvat käytännössä. Esimerkiksi työehtosopimus muuttuu aika ajoin, joten uuden työehtosopimuksen tullessa voimaan, materiaaliin voisi laittaa linkin sen hetkiseen taloushallintoalan työehtosopimukseen. Haastattelujen jälkeen yksi yrityksen työntekijöistä innostui etsimään, löytyykö Euran Yritystileiltä pelastautumissuunnitelmaa tulipalon varalle, sillä hän ei ollut haastattelun aikana sellaisen olemassaolosta tietoinen. Hän löysi taloyhtiön pelastautumissuunnitelman, joka oli jo vuosia vanha, joten taloyhtiöltä voisi kysyä onko suunnitelma muuttunut, ja jos ei, niin pelastautumissuunnitelman voisi skannata ja perehdytysmateriaaliin voisi lisätä linkin siihen. Perehdytysmateriaalia ensimmäisen kerran käytännössä tarvitsemisen jälkeen, materiaalin toimivuutta ja käytännönläheisyyttä voidaan testata paremmin.

Perehdyttäjän muistilistasta löytyy kohta, jossa uusi työntekijä voi kertoa perehdyttäjälle perehdytyksen onnistumisesta ja mahdollisista ideoista perehdyttämisen parantamiseen liittyen. Nämä ideat kannattaa ottaa huomioon seuraavan ihmisen tullessa osaksi työyhteisöä perehdytysmateriaalia muokkaamalla. Perehdyttäjän muistilistaa kannattaa päivittää samaan tahtiin, kuin itse perehdyttämismateriaaliakin, sillä ne ovat vahvassa yhteydessä toisiinsa ja tukevat toistensa toimivuutta apuvälineinä perehdytysprosessissa.

#### 6.4 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen kokemus, sillä sain paljon uutta tietoa perehdyttämisestä, siihen liittyvästä prosessista, mutta näiden lisäksi myös nykyisestä työpaikastani, jossa en ole työskennellyt vielä pitkää ajanjaksoa. Opinnäytetyön tekemisen aikana huomasin kehitystä myös omassa ajankäytönhallinnassani, sillä opinnäytetyöraportti kirjoitettiin vapaa-ajalla ja helpottaakseni tekoprosessia pilkoin työn tekemisen henkilökohtaisiin deadlineihin, jotka auttoivat minua työn valmiiksi saamisessa ja edistymiseni seurannassa. Opinnäytetyön tekeminen oli loppujen lopuksi myös todella mukavaa ja mielenkiintoista, vaikka ennen sen aloittamista urakka tuntui todella työläältä ja haastavalta.

Vaikka olen työskennellyt esimerkiksi kesätyöntekijänä usealla eri toimialalla sekä erilaisissa yrityksissä ja niiden osalta ollut mukana useassa perehdytysprosessissa perehdytettävän asemassa, en ole kuitenkaan ollut tietoinen perehdytykseen liittyvistä lainsäädännöllisistä vaatimuksista tai sen syvällisemmästä vaikutuksesta esimerkiksi uuden työntekijän työmotivaatioon. Perehdytys voi parhaimmillaan antaa yrityksestä uuden työntekijän kautta monelle lähiseudulla olevalle ihmiselle positiivisen kuvan, mutta pahimmillaan huono perehdytys antaa uudelle työntekijälle sekä hänen kanssaan tekemisissä oleville ihmisille ikävän kuvan yrityksestä. Opinnäytetyön tekemisestä saatuja oppeja voin käyttää tulevaisuudessa hyväksi esimerkiksi toimiessani mahdollisena työhönopastajana tai tuutorina työpaikallani uudelle työntekijälle tai vaikka tsemпатessani lähipiiriäni heidän aloittaessaan uusissa työtehtävissä.

## LÄHTEET

Ahokas, L., Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 19.1.2020. [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua#](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua#)

Airila, A. & Nykänen, M. Perehdyttäjän top 10 -muistilista. Työterveyslaitoksen www-sivut. 2020. Viitattu 16.2.2020. <https://www.ttl.fi/>

Euran Yritystilien www-sivut. 2020. Viitattu 19.1.2020. <http://www.euranyritystilit.fi/>

Heeros Oyj:n www-sivut. 2020. Viitattu 1.4.2020. <https://www.heeros.com>

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513762582>

Hyttinen, J. 'Mistä syntyy menestyvä asiakaspalvelu? '. ASMA-blogi. 15.4.2014. Viitattu 16.2.2020. <https://www.asml.fi/blogi/mista-syntyy-menestyva-asiakaspalvelu/>

Jalonen, R. 2020. Toimistopäällikkö, Euran Yritystilit. Eura. Henkilökohtainen tiedonanto 17.3.2020.

Kinnunen, H. 'Taloushallinnon ulkoistaminen ulkoistaa myös riskit'. Visma blog Finland. 20.9.2018. Viitattu 1.12.2019. <https://www.visma.fi/blog/taloushallinnon-ulkoistaminen-ulkoistaa-myois-riskit/>

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336 muutoksineen. Viitattu 3.4.2020.

Leppiniemi, J & Kykkänen, T. 2019. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 19.1.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/EAGBFXDTEB#/kohta:Kirjanpito,\(\(20\)tilinp\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)s\(\(20\)\)ja\(\(20\)tilinp\(\(e4\)\(\(e4\)t\(\(f6\)ksen\(\(20\)tulkinta\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lil-lukka.samk.fi/teos/EAGBFXDTEB#/kohta:Kirjanpito,((20)tilinp((e4)((e4)t((f6)s((20))ja((20)tilinp((e4)((e4)t((f6)ksen((20)tulkinta((20)/piste:b0)

Liski, M., Horn, S. & Viljanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.1.2020. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK\\_2007\\_B\\_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Pajunen, R. 2015. Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin – vältä viisi sudenkuoppaa! Kauppalehti. Viitattu 1.12.2019. <https://studio.kauppalehti.fi/kulmahuone/>

Rauramo, P. 2016. Esimiesten perehdyttäminen: keskeinen lainsäädäntö tutuksi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä ja teollisuusryhmä. Viitattu 1.12.2019. [http://ttk.fi/files/4822/Esimiesten\\_perehdyttaminen\\_netti.pdf](http://ttk.fi/files/4822/Esimiesten_perehdyttaminen_netti.pdf)

Ruusuvuori, J., Tiittula, L. & Aaltonen, T. 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. Viitattu 1.12.2019. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685016>

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.12.2019. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>

Saunders, M.N.K., Lewis, P. & Thornhill, A. 2019. Research methods for business students. Harlow: Pearson. Viitattu 1.12.2019. <https://www.dawsonera.com/readonline/9781292208794>

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio: innostusta, laatua ja tuottavuutta. Helsinki: Tietosanoma. Viitattu 16.2.2020.

Stenbacka, J. & Söderström, T. 2018. Palkanlaskenta. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 31.1.2020.

Svärd, S. 2016. 'Ymmärretäänkö tilitoimistoissa vuorovaikutustaitojen tärkeyttä' Talousverkko. 20.9.2016. <https://www.talousverkko.fi/vuorovaikutustaidot-tilitoimistossa/>

Taloushallintoliiton www-sivut. 2020. Viitattu 22.1.2020. <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/miksi-auktorisoitu-toimisto>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press. Viitattu 2.4.2020. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Työaikalaki 5.7.2019/872 muutoksineen. Viitattu 2.4.2020.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383 muutoksineen. Viitattu 3.4.2020.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen. Viitattu 1.4.2020.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita. Viitattu 19.1.2020. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789513764111>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Ps-kustannus. Viitattu 1.12.2019. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789524517560>

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari. Viitattu 1.12.2019. <https://kauppakamaritieto-fi.lillukka.samk.fi/fi/s/ak/kirjat/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2015/9-henkilostojohtaminen-ja-esimiestyo/?coll=2z>



# Sisällys

Johdanto.....	1
Euran Yritystilitt.....	2
Yrityksen arvot.....	2
Asiakkaat.....	2
Meidän toimintatapamme.....	3
Mitä sinulta odotetaan.....	3
Salassapitovelvollisuus ja kilpailukiello.....	3
Tietotekniikka.....	3
Käytössämme olevat ohjelmat.....	4
Tupakointi.....	5
Työpukeutuminen.....	5
Keneen yhteydessä.....	6
Työaika, tauot ja työehtosopimus.....	7
Työaika ja tauot.....	7
Työaika.....	7
Tauot.....	7
Sovellettava työehtosopimus.....	8
Koeaika ja sen merkitys.....	8
Työterveyshuolto.....	9
Työterveyshuollon palvelut.....	9
Terveystarkastukset.....	9
Yrityksen tilat.....	10
Tilat.....	10
Avaimet ja hälytysjärjestelmä.....	10
Pysäköinti.....	10
Yleiset tehtävät – Kaikki osallistuvat.....	11
Päivittäin.....	11
Viikoittain.....	11
Kuukausittain.....	11

## Perehdyttäjän muistilista Euran Yritystiltil

Työntekijän nimi:
Työn aloittamisen päivämäärä:

Ennen työn aloittamista	Hoidettu	Pvm
Sähköposti ja käyttäjätunnukset ohjelmiin		
Työpiste ja tarvittavat välineet		
Avaimet		
Muun henkilöstön tiedottaminen		

Talo tutuksi	Hoidettu	Pvm
Vastaanottaminen, esimies ja mahdollinen työhönopastaja		
Perehdytysmateriaalin antaminen/läpikäynti		
Oma työpiste, muut tilat, avaimet		
Uloskäynnit, sammuusvälineiden sijainti, ensiapukaappi		
Sähköposti, käyttäjätunnukset		
Työaika ja Innox		
Pysäköinti ja tupakointipaikka		
Silppuri, jätteiden lajittelu		

Palkka-asiat	Hoidettu	Pvm
Työsopimuksen läpikäynti		
Verokortti		
Smartum-setelit		

Yritys ja henkilöstö	Hoidettu	Pvm
Johto, esimiehet		
Henkilöstön esittely		
Yrityksen keskeiset toimintatavat		
Henkilöstön tiedottaminen		

<b>Työaika ja työvuorot</b>	Hoidettu	Pvm
Koeaika		
Työajat, TES, liukumat, ylityöt		
Ruoka- ja kahvitauot, Omat eväät		
Sairauspoissaolot		
Muut poissaolot ja niistä sopiminen		

<b>Työterveys</b>	Hoidettu	Pvm
Työhöntulotarkastus		
Työterveysasema		
Muut terveystarkastukset		
Istumatyön vaarojen ja niiden ehkäisemisen läpikäynti		

<b>Toimintatavat</b>	Hoidettu	Pvm
Omat tehtävät, vastuu alueet		
Työvaatteet		
Työyhteisössä noudatettavat käytännöt		
Netin, puhelimen ja s-postin käyttö, työ ja henkilökohtaiset		
Salassapitovelvollisuus, kilpailukiello, tietoturvallisuus		
Asiakkaat ja asiakaspalvelu		
Työntekijän omat ideat ja aloitteet		
Kehityskeskustelut		

Edellä mainitut osa-alueet läpikäyty (pvm)
Esimiehen allekirjoitus
Työntekijän allekirjoitus

*Tämä muistilista on tehty Työterveyslaitoksen perehdyttäjän muistilistamallia mukaillen.*

### **Peruskysymykset**

1. Nimi
2. Työtehtävä yrityksessä
3. Koska olet aloittanut työskentelyn alalla ja koska olet tullut Euran Yritystileille töihin?

### **Oma kokemus perehdyttämisestä kohdeyrityksessä**

4. Kuinka laajaksi koit perehdytyksen tullessasi Euran Yritystileille?
5. Mitä odotuksia sinulla oli perehdyttämiseen liittyen sen alkaessa ja toteutuivatko ne toivotussa ajassa?

### **Yritys, sen toiminta ja asiakkaat**

6. Miten hyvin tunsit yrityksen ennen työsuhteesi alkamista Euran Yritystileillä?
7. Jos ajattelet tyypillistä Euran yritystilien asiakasta, niin millainen hän on ja millaisia odotuksia hänellä on palveluiden suhteen?

### **Yrityksen organisaatio ja henkilöstö**

8. Oman perehdyttämisesi aikana, selvennettiinkö sinulle, kuka on yrityksessä johtavassa asemassa/esimies?
9. Nimettiinkö sinulle erikseen työhönopastaja, joka oli samankaltaisissa tehtävissä kuin sinä? Jos ei niin koetko, että se olisi vaikuttanut oppimiseesi?

### **Toimintatavat yrityksessä**

10. Kuvaile yrityksen tärkeimpiä arvoja.
11. Tuliko sinulle perehdytyksen ohessa selväksi, mitä sinulta odotetaan osana henkilöstöä? Esimerkiksi asiakaspalvelun, työtehtävien ja ohjelmien suhteen?
12. Onko yrityksessä jotain säännöksiä työntekijän pukeutumiselle tai jalkineille?
13. Oliko sinulle heti alusta lähtien selvää mitä salassapitovelvollisuus tarkoittaa yrityksessä

### **Työsopimus, työaika, vuorot ja työsuhteen ehdot**

14. Oliko sinulla koeaika aloittaessasi?
15. Millainen työaika henkilöstöllä on ja onko se kaikille sama? Miten sitä seurataan?
16. Millaiset tauot työpäivän aikana on?
17. Kenen kanssa poissaoloista sovitaan ja miten sairastumistilanteessa menetellään?

### **Palkka-asiat**

18. Miten palkkasi määräytyy?
19. Saatko jotain luontaisetuja?

### **Työsuhteen päättymisen**

20. Mikä henkilöstön irtisanomisaika?
21. Mistä työntekijä saa työtodistuksen työsuhteen päättyessä?

### **Työterveyshuolto**

22. Missä on yrityksen työterveyshuolto?
23. Kuinka usein työntekijöille on terveystarkastuksia?

### **Turvallisuus**

24. Onko yrityksellä jokin pelastautumissuunnitelma esim. tulipalon varalle.
25. Oletko joutunut työssäsi uhkaavaan tilanteeseen esim. väkivaltainen asiakas. Tiedätkö miten toimia sellaisessa tilanteessa?
26. Löytyykö yrityksestä ensiapuohjeistusta tai ensiapu kaappi?

### **Omat tehtävät**

27. Kuinka selviä sinulle oli omat vastuualueesi perehdyttämisen jälkeen?
28. Kuinka tehokasta perehdytys ohjelmien ja työlaitteiden käyttöön oli?
29. Millaisia terveydellisiä riskitekijöitä työssäsi on? Miten niitä voi ehkäistä?
30. Kenelle ilmoitat epäkohdista, joihin törmäät työssäsi?

### **Koulutukset, sisäinen tiedottaminen**

31. Millaisia koulutusmahdollisuuksia sinulla on työn kautta?
32. Järjestetäänkö yrityksessä kehityskeskusteluja, kuinka usein ja onko niistä mielestäsi ollut hyötyä?
33. Onko yrityksessä kirjallisuutta tai muuta, mistä olisi hyötyä työntekemiseen ja omien tehtäviensä ymmärtämiseen.

### **Muut asiat**

34. Millaisia harrastus- ja virkistysmahdollisuuksia henkilöstöllä on?

### **Loppuun**

35. Näillä tiedoilla mitä sinulla on vuosien työskentelyn jälkeen, mitä toivoisit, että olisit saanut lukea perehdytysmateriaalista silloin kun aloitit yrityksessä. Mitkä asiat olisivat olleet sinusta tärkeitä?

36. Sana vapaa

## HAVAINNOINNIN TEEMAT JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

- **Henkilöstön työaika**
  - Mitkä ovat toimiston aukioloajat?
  - Rajautuuko henkilöstön työaika toimiston aukioloaikoihin?
  - Millaiset tauot työpäivään kuuluu ja miten ne käytetään?
  - Tekevätkö työntekijät ylitöitä?
- **Menettely sairastumistilanteessa**
  - Mitä kanavaa työntekijät käyttävät ilmoittaessaan sairastumisestaan?
  - Kenelle työntekijät ilmoittavat sairastumisestaan
  - Kuinka monta päivää työntekijä voi olla sairaana ilman sairauslomatodistusta?
  - Miten sairastuneen työntekijän työt hoidetaan hänen ollessaan poissa?
- **Euran Yritystilien käytössä olevat ohjelmat ja laitteet**
  - Mitä ohjelmia työntekijät tarvitsevat hoitaakseen työtehtävänsä?
  - Onko kaikkien asiakkaiden kohdalla käytössä samat ohjelmat?
  - Mitä koneita ja laitteita työntekijät käyttävät jokapäiväisessä työssään?
  - Löytyykö koko henkilökunnalta riittävä osaaminen kaikkien laitteiden käyttöön?
- **Työpukeutuminen**
  - Pukeutuvatko työntekijät samalla tavalla, esimerkiksi työasuihin?
  - Käyttävätkö työntekijät jotain työjalkineita?
  - Onko työntekijöiden olemus jollain tavalla yhtenäinen?
- **Pysäköinti ja tupakointi**
  - Onko työntekijöille määrätty jotain tiettyjä pysäköinti paikkoja?
  - Riittääkö pysäköinti tilaa kaikille?
  - Onko työpaikka savuton?
  - Jos tupakointi sallittua, missä työntekijät käyvät tupakoimassa?
- **Asiakaspalvelu**
  - Onko työntekijöillä jotain yhtenäistä toimintatapaa asiakaspalveluun liittyen?
  - Millä kanavilla asiakaspalvelua suoritetaan?
  - Kuinka usein mitäkin asiakaspalvelu kanavia käytetään?
- **Henkilöstön työtehtävistä riippumattomat yleiset tehtävät**
  - Millaisia yleisiä tehtäviä työntekijät tekevät päivittäin omasta työtehtävästään riippumatta?
  - Onko tietyille henkilöille määrätty jotain yleisiä tehtäviä oman työnsä lisäksi?
  - Millaisia yleisiä tehtäviä työntekijät tekevät viikoittain?