

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2023

Ida Mylläinen

Perehdytys palkka-asiantuntijan työhön

– Case: Silta Oy



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2023 | 34 sivua

Ida Myllärinen

Perehdytys palkka-asiantuntijan työhön

- Case: Silta Oy

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Silta Oy:n palkka-asiantuntijoiden perehdytyksen tämänhetkinen tilanne, löytää kehityskohteet sekä tarjota toimeksiantajalle lisää tietoa ja työkaluja perehdytysprosessin kehittämiseksi.

Työn keskeinen osa oli kyselytutkimus, jonka avulla kartoitettiin Silta Oy:n työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia palkka-asiantuntijoiden perehdytyksestä. Työssä on nostettu myös asiakkaan toiveet ja vaatimukset palkka-asiantuntijoille asiakastytyytyväisyyskyselyn vastauksien avulla. Työn alkuun koottu teoria tukee tutkimuksessa esiin nousseita haasteita ja tarjoaa tukea perehdytysprosessin kehittämiseksi.

Työn avulla pystyttiin tuomaan esiin perehdytysprosessin kehityskohteet, joista selkeimpänä olivat yhteisen mallin puuttuminen sekä resurssivaje laadukkaaseen perehdytyksen suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi. Opinnäytetyössä on huomioitu myös uuden perehdytysmanuaalin luominen sekä sen ja yhteisen perehdytysmallin jalkauttaminen kaikille perehdytystyötä tekeville.

Sillan tavoitteena on kehittää perehdytysprosessia ja opinnäytetyötä pystytään hyödyntämään tässä merkittävästi. Työ nostaa esiin selkeiden tavoitteiden määrittämisen tarpeen. Kun tavoitteet on määritetty, on helpompi luoda perehdytysmalli, joka palvelee yrityksen strategiaa. Työ kokoaa tutkimuksen tuloksena saadut kehityskohdat ja tarjoaa niille ratkaisuja.

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytys, palkka-asiantuntija

Bachelor's Thesis

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration

2023 | 34 pages

Ida Myllärinen

Orientation to the work of a payroll specialist

- Case: Silta Oy

Keywords:

Orientation, familiarization, payroll administration

Sisältö

1 Johdanto	5
2 Perehdyttäminen	7
2.1 Perehdytyksen merkitys	8
2.2 Kunnollinen perehdytys	10
3 Palkka-asiantuntijan työ	13
4 Silta Oy:n perehdytysprosessin kehittäminen	15
4.1 Toimeksiantajan esittely	15
4.2 Palkka-asiantuntijan tehtäväkuvaus	15
4.3 Perehdytyksen nykytila	16
4.4 Kyselytutkimus	16
4.5 Muu tutkimus	18
4.6 Perehdytysmanuaali	19
5 Johtopäätökset	22
Lähteet	24

Liitteet

Liite 1. Kysely

Kuvat

Kuva 1. Sillan työntekijät tammikuussa 2023.	17
--	----

1 Johdanto

Perehdytys saattaa olla ratkaiseva tekijä siinä, jatkaako työntekijä yrityksen palveluksessa ja millainen työntekijä hänestä kasvaa. Työntekijän vastaanotto ja perehdytys ovat työntekijäkokemuksen keskiössä, sillä ensivaikutelman voi antaa vain kerran. Mikäli perehdytyksessä ei onnistuta ja työntekijä tuntee jäävänsä yksin, päättyy työsuhde mahdollisesti hyvinkin nopeasti. Kun kysyntää alan työntekijöistä on paljon, vaaditaan koko työyhteisön panosta vakuuttaa työntekijä jäämään, sillä ruoho saatetaan helposti kokea vihreämmäksi aidan toisella puolella. Hyvä perehdytys vaatii resursseja ja oikeanlaisia ihmisiä, mutta se palkitsee pitkällä tähtäimellä. Kun työnantaja saa rauhassa ajettua sisään motivoituneita työntekijöitä, alkavat he tuottaa nopeammin yritykselle, kuin työntekijät, jotka polkevat vielä alkutekijöissä vuodenkin jälkeen.

Opinnäytetyössä käydään läpi perehdytyksen merkitystä työsuhteessa ja pureudutaan palkanlaskennan ja HR-palveluiden asiantuntijayritys Silta Oy:n tämänhetkiseen tilanteeseen. Sillassa työskentelee tällä hetkellä hieman yli 300 työntekijää. Silta kuuluu Administer-konserniin, jonka strategian yksi painopistealue vuosille 2022–2023 on ”Paras henkilöstö”. Koen, että perehdytyksellä on keskeinen merkitys tässä. Sillalla opinnäytetyö on otettu avosylin vastaan ja organisaatiossa on ollut paljon kiinnostusta sitä kohtaan. Perehdytyksen merkitys ja laatu ovat nyt pinnalla monella taholla ja sitä todella halutaan kehittää.

Itselleni hyvä työntekijäkokemus on todella tärkeää ja työssä viihtyminen on koko organisaation etu. Hyvinvoiva työntekijä tuottaa, auttaa muita ja on mukana kehittämässä työyhteisöä sekä liiketoimintaa. Olen aloittanut palkka-asiantuntijana Sillalla toukokuussa 2022 ja tällöin minut perehdytti työhön kaksi henkilöä hyvin erilaisella otteella. Jo elokuussa 2022 pääsin itse perehdyttämään uutta työntekijää ja tämän jälkeen olen perehdyttänyt useampaa henkilöä erilaisiin asiakokonaisuuksiin. Oma kokemukseni on, että tällä hetkellä perehdytyksen laatu on täysin kiinni perehdyttäjän omasta mielenkiinnosta, osaamisesta sekä ajankäytöstä. Yhteistä mallia tai selkeitä

tavoitteita ei ole määritelty tai ainakaan laajemmin esitelty koko organisaatiolle. Siksi onkin tärkeää luoda yhteiset pelisäännöt ja jakaa tietoa laajasti koko organisaatiossa.

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää tämänhetkisen perehdytysmallin kehityskohteet sekä tarjota toimeksiantajalle lisää tietoa perehdytysprosessin ja perehdyttäjän työkalujen kehittämiseksi. Parhaimmassa tapauksessa työ toimii myös koulutusmateriaalina perehdyttäjien tietotaidon lisäämiseksi ja virittää jatkuvaa vuorovaikutuksellista keskustelua tavoista toimia. Perehdytysprosessia tulee kehittää jatkuvasti vastaamaan muuttuvia tarpeita.

Teoriaosuudessa pureudutaan perehdytykseen yleisellä tasolla sekä palkka-asiantuntijan työn vaatimuksiin. Palkka-asiantuntijan työ on muuttunut voimakkaasti vuosien varrella, ja manuaalisesta laskennasta on siirrytty automaatioon. Tämän takia työssä korostuu entistä enemmän asiantuntijuus ja ongelmanratkaisutaidot. Perehdytyksen on siis annettava keinoja tiedon löytämiseen ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen.

Olen työskennellyt alalla vasta vuoden, minkä vuoksi oli tärkeää selvittää laajemmin palkka-asiantuntijoiden kokemusta ja ajatuksia perehdytyksestä. Ennakkokäsitysteni ja -ajatuksieni avulla loin kyselytutkimuksen, joka keskittyi palkka-asiantuntijan perehdytykseen, mutta vastaaminen oli mahdollista kaikille Sillan työntekijöille. Ilokseni sain paljon hyviä, laajoja ja asiantuntevia vastauksia, joista oli helppo löytää kehityskohteita ja luoda johtopäätöksiä. Lisäksi vastaukset tukivat vahvasti omaa näkemystäni. Vastausten avulla lähdin luomaan kehitysideoita Sillan toimintatapoihin sekä pohjaa perehdytysmanuaalille, jonka avulla perehdytyksestä saataisiin tehokkaampaa ja tasalaatuisempaa.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttämisen tärkein tavoite on varmistaa, että uusi työntekijä hallitsee työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Perehdytys on yksinkertaistettuna uusien asioiden sisäistämistä ja saatavilla olevan tiedon soveltamista käytäntöön. Perehdyttäminen ei kuitenkaan ole ainoastaan omiin työtehtäviin opastamista, vaan pitää sisällään kaikki toimet, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikan, sen tavat ja liiketoiminnan, työkaverit, asiakkaat ja yrityksen sekä henkilökohtaiset tavoitteet (Kupias & Peltola 2009, 17–20). Uuden työntekijän rekrytointi ja perehdyttäminen on kallis prosessi. Tästä syystä siihen kannattaa panostaa ja varata riittävästi resursseja, jotta se maksaa itsensä takaisin mahdollisimman nopeasti. (Eklund 2018, 19–25.)

Työnantajalla on lakisääteinen velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työturvallisuuslain mukaan työntekijä on perehdytettävä työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työvälineisiin. Lisäksi annettua opetusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. Työnantaja on vastuussa, ettei työ ole liian kuormittavaa ja työntekijän terveydelle haitallista, työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioiden. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Perehdytyksestä on tehty useita opinnäytetöitä ja vastaavia tutkimuksia. Pelkästään Turun ammattikorkeakoulun kirjastosta löytyy ”perehdytys”-hakusanalla 380 tulosta (Finna 2023). Perehdytyksellä on keskeinen osa työntekijän uraa, mutta se saattaa olla monessa yrityksissä hyvinkin lyhyt ja esimerkiksi nojata vain yhden työntekijän tietoon. Kun yritys kasvaa, huomataan, että perehdytyksellekin on luotava ohjeet, sillä yksi työntekijä ei voi enää perehdyttää kaikkia uusia työntekijöitä. Vaikka perehdytyksen toteutus ja sisältö ovat aina yrityskohtaisia, on perehdytyksellä paljon teoreettista pohjaa, joka ohjaa työnantajaa luomaan tehokkaan ja kattavan perehdytysmallin.

Perehdytysprosessin suunnittelu ja kehittäminen tulee aloittaa määrittämällä perehdytyksen tavoitteet. Jokaisella organisaatiolla on omat strategiset tavoitteet, joiden kanssa perehdytyksen tulee olla linjassa. Perehdytys on

johtamisen väline, jota parhaassa tapauksessa hyödynnetään yrityksen tavoitteiden sisään ajamisessa ja strategian jalkauttamisessa uusille työntekijöille. Organisaation onkin pohdittava tarkkaan, mitä perehdytyksellä tavoitellaan juuri kyseisessä organisaatiossa, jotta oikeat keinot voidaan löytää. On myös määritettävä perehdytykseen käytettävissä oleva aika sekä kuinka pitkä perehdytysjakson tulisi olla. (Eklund 2018, 27–30.)

2.1 Perehdytyksen merkitys

Perehdytyksen tehtävänä on varmistaa, että uuden työntekijän rekrytointi on kannattava investointi. Rekrytointiprosessi onkin tärkeä osa perehdytystä. Jo rekrytointia suunniteltaessa tulee määrittää tehtävän vaatimukset ja siinä tarvittava osaaminen. Kun rekrytointi ja perehdytys tehdään suunnitelmallisesti, tehokkaasti ja huolellisesti, varmistetaan, että uusi työntekijä saadaan tuottamaan lisäarvoa organisaatiolle mahdollisimman nopeasti. Heikosti johdettu perehdytys voi johtaa siihen, ettei uusi työntekijä tuota pitkänkään aikavälin jälkeen odotuksien mukaista arvoa. Äärimmäisissä tapauksissa epäonnistunut perehdytys voi johtaa työntekijän irtisanomiseen tai irtisanoutumiseen, jolloin työntekijän palkkaaminen on saattanut olla ainoastaan tappiollista. Jos organisaation vaihtuvuus on suurta, aiheutuu rekrytoinneista ja perehdytyksestä merkittäviä kustannuksia. (Kupias & Peltola 2009, 102; Eklund 2018, 25–35).

Työsuhteen ensimmäiset kuukaudet ovat kriittisiä työntekijän sitoutumisen kannalta. Sitoutunut työntekijä on tyytyväinen ja tehokas. Mikäli työntekijä tuntee kuuluvansa työyhteisöön ja on saanut riittävät valmiudet työtehtäviensä hoitoon, on työn tulos usein huomattavasti parempaa kuin tyytymättömällä työntekijällä. Tähän vaikuttaa koko organisaation panos, mutta erityisesti perehdyttäjän on huomioitava keinot, joilla hän voi edesauttaa uuden työntekijän oppimista. Jokainen ihminen on yksilö, joka tulee huomioida osana prosessia. Perehdytyksen aikana uusi työntekijä kokee paljon muutoksia ja ärsykeitä. Perehdyttäjän onkin osattava huomioida, ettei perehdytyksen aikaisia ärsykeitä kasaannu liikaa, mikä aiheuttaa stressiä. Stressitilan

seurauksena ihmisen oppimis-, keskittymis-, ongelmanratkaisu- ja päätöksentekokyky heikkenevät. Toisaalta uuden työntekijän tiedonhalu on työsuhteen alussa korkealla, joten ärsykeitä on kuitenkin annettava riittävästi suorituskyvyn ylläpitämiseen. (Eklund, 2018, 34–56.)

Tasalaatuisuus ja seuranta

Organisaation on kiinnitettävä huomiota siihen, että jokaisella uudella työntekijällä on yhtäläiset mahdollisuudet onnistua työssään. Suunnitelmallisella perehdytyksellä ja jatkuvalla seurannalla voidaan varmistaa, että perehdytyksen tavoitteet saavutetaan ja perehdytysprosessia voidaan kehittää jatkuvasti muuttuvien tarpeiden mukaisesti. Todellisuudessa perehdytyksen laatu riippuu usein perehdyttäjän valmiuksista perehdytystyöhön. On varmistettava, että käytännön perehdyttäjällä on riittävät tiedot ja taidot onnistua perehdyttämisessä. Suunnitelmallisen perehdytysprosessin tarkoitus on tarjota oikeanlaiset työkalut kaikilla organisaation jäsenille ja mahdollistaa prosessin jatkuva tarkastelu. (Eklund 2018, 36–37.)

Perehdytyksen onnistumisen seuranta on tärkeää myös työsuhteen elinkaaren kannalta. Työsuhteessa on usein koeaika, jonka tarkoituksena on mahdollistaa sekä työntekijälle että työnantajalle aikaa tarkastella työntekijän työhön sopivuutta ilman irtisanomisaikaa. Esihenkilö ei välttämättä ole se, joka hoitaa konkreettisen perehdytystyön, mutta perehdytys on esimiehen vastuulla. Esihenkilö käy työntekijän kanssa keskustelua ennen koeajan päättymistä, ja mikäli perehdytysprosessin etenemistä on seurattu tarkasti, antaa se esimiehelle tärkeää tietoa työntekijän taidoista ja sopivuudesta. (Kupias & Peltola 2009 62–63, 109.)

2.2 Kunnollinen perehdytys

Oppiminen on aivojen rakenteiden muuttumista. Sähköiset signaalit liikkuvat aivoissa erilaisia reittejä pitkin, mikä vaikuttaa siihen, miten ihminen toimii. Uuden asian oppiminen vaatii keskittymiskykyä, jota on vaikea kanavoida, kun ympärillä on paljon informaatiota. Huomio karkailee työpäivän aikana hyvin todennäköisesti, joten on kohtuutonta ajatella, että uusi työntekijä omaksuu kaiken yhdellä kerralla. Perehdyttäjän on myös hyvä esitellä läpikäytävät asiat osana suurempaa kokonaisuutta, jotta työntekijä oppii hahmottamaan niiden merkityksen. Oppiminen on sitä nopeampaa, mitä enemmän ihminen saa yhdistettyä uutta tietoa jo olemassa olevaan tietoon. (Eklund, 2018, 52–57.)

Työterveyslaitos nostaa sivuillaan esiin kunnollisen perehdytyksen merkityksen työturvallisuuteen, työkykyyn ja työn sujuvuuteen. Kun perehdytys suunnitellaan, aikataulutetaan ja toteutetaan kunnolla, tuntee uusi työntekijä pääsevänsä työyhteisöön helposti ja nopeasti mukaan. On tärkeää, että uudelle työntekijälle nimetään vähintään yksi perehdyttäjä, mutta perehdyttämisvastuuta voi jakaa useammalle työntekijälle. Perehdyttäjän on huolehdittava, että uusi työntekijä tutustuu työyhteisön toimintatapoihin, oppii kysymään neuvoa työkavereiltaan ja tietää, mistä erilaiset ohjeet löytyvät. Työntekijän jaksamista ja työssä suoriutumista edesauttaa, mikäli mahdollisia ongelmatilanteita ja niiden ratkaisemiskeinoja käydään läpi jo ennakoon. Perehdyttämisen seurantaan ja oppimisen varmistamiseen kannattaa käyttää tarkistuslistaa, joka sisältää kaikki perehdytettävät asiat. Perehdytykseen tulee varata riittävästi aikaa, jotta uusi työntekijä saa rauhassa omaksua tietoa. (Työterveyslaitos 2023a.)

Työterveyslaitoksen sivuilta löytyy myös kattava muistilista, jota voi hyödyntää perehdytyksen suunnittelussa, mikäli työpaikalle ei vielä ole luotu omaa perehdytysmallia:

Ennen varsinaisen työn aloittamista

1. Suunnitelmallinen perehdyttäminen

2. Työntekijän opastaminen ennen työn aloitusta

Työn aloitusvaiheessa

3. Työpaikan toimintaan perehdyttäminen
4. Työsuhdeasioiden läpikäynti
5. Opastaminen terveelliseen ja turvalliseen työhön

Tehtäväkohtainen työnopastus

6. Työtehtäviin perehdyttäminen

Perehdytyksen jatkaminen työnteon ohessa

7. Perehdytyksen jatkuvuus
8. Palautteen anto ja rohkaiseminen

Perehdytyksen arviointi ja kehittäminen

9. Keskiössä arviointi ja kehittäminen
10. Perehdytyksen jatkuvuus (Työterveyslaitos 2023b.)

Lista on kattava ja avattuna laajemmin nettisivuille. Listassa kohdat 7. ja 10. nostavat esiin perehdytyksen jatkuvuuden. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, joka ei ole valmis viikossa tai kahdessa. Perehdyttäjän on varmistettava oppiminen ja tarvittaessa käytävä asiat läpi useampaan kertaan. Työtehtävien tai -menetelmien muuttuessa perehdytystä tarvitaan taas. (Työterveyslaitos 2023b.)

Mitä enemmän perehdyttäjä tietää uudesta työntekijästä, sitä yksilöllisemmin hän pystyy perehdytystä suunnittelemaan. Edellytyksenä hyvällä perehdytykselle on mahdollisimman totuudenmukainen tieto uuden työntekijän osaamisesta. Perehdyttäjä voi esimerkiksi olla mukana jo rekrytointivaiheessa tai keskustelua käydä muulla tavoin, jotta kokonaiskäsitys saadaan muodostettua. Jokaisella työntekijällä on erilaiset lähtökohdat uuden työsuhteen aloittamiseen. Myös oppiminen on yksilöllistä. Toinen oppii tekemällä ja toinen kuuntelemalla, joten tietoa kannattaa tarjota eri muodoissa. On hyvä

mahdollistaa omatoiminen tiedon äärelle palaaminen, jotta uusi työntekijä voi kerrata asioita rauhassa itsenäisesti. Kaikki tieto tulisi siis olla saatavilla myös kirjallisessa tai videoiden muodossa. (Eklund 2018, 54–80.)

Kuka, mitä, milloin ja miten

Perehdytystä suunnitellessa avainkysymyksiä on kuka, mitä, milloin ja miten. Jokaiselle perehdytyksen osa-alueelle on määriteltävä vastuuhenkilö. Esihenkilö on viimekädessä vastuussa perehdytyksen onnistumisesta, mutta hän voi delegoida tehtäviä eteenpäin. Perehdytysvastuuta voi jakaa usealle taholle osaamisen ja saatavilla olevien resurssien mukaan. Perehdyttäjää valitessa on huomioitava, että perehdyttäjällä on riittävät aikaa huolelliseen perehdyttämiseen ja muilla työntekijöillä on tietoa, ettei hän ole tavalliseen tapaan saatavilla perehdytysjakson aikana. Perehdytyksen onnistumiseen vaaditaan joustavuutta ja työkuorman sekä -tehtävien jakamista myös muulta työyhteisöltä. Tästä syystä perehdyttäjän onkin tärkeää suunnitella ja hahmottaa etukäteen, milloin mikäkin asia käydään läpi ja kuinka paljon aikaa siihen menee. (Kupias & Peltola 2009 94–95; Eklund 2018, 76–80.)

Jotta perehdytyksestä saadaan tasalaatuista, tulee perehdyttäjän käyttää apuna tarkistuslistaa, joka määrittää mitä asioita hänen tulee käydä läpi. Kaikkea perehdyttäjän ei kuitenkaan tarvitse käydä käsi kädessä uuden työntekijän kanssa, vaan ennalta voidaan määrittää perehdytysmuoto kullekin asialle. Perehdytyksen käytännöntoteutukseen löytyy rajattomia ratkaisuja verkkokursseista peleihin ja näitä monipuolisesti hyödyntämällä perehdytys saadaan pidettyä myös mielekkäänä. (Eklund 2018, 76–80.)

3 Palkka-asiantuntijan työ

Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen Etlan vuonna 2014 luoman ennusteen mukaan 97 prosentin todennäköisyydellä palkanlaskijan ammatti häviää tai työn sisältö muuttuu olennaisesti 10–20 vuoden aikana. Palkanlaskijan työ on muuttunut asiantuntijatyöksi, sillä yksittäisten palkkatapahtumien kirjaamisen sijaan palkka-asiantuntijan vastuulla on nyt erilaisten prosessien hallinta sekä ongelma- ja poikkeustilanteiden ratkaiseminen. Palkkajärjestelmä hoitaa palkkojen laskennan, ja asiantuntijan vastuulla on hallita kokonaisuuksia. Asiantuntijan vastuulla on edelleen huolehtia aikatauluista ja siitä, että palkka on oikein laskettuna oikeana päivänä työntekijän tilillä. Tämän lisäksi asiantuntijan on varmistettava, että automaatiikka osaa tulkita oikein muun muassa lakia ja erilaisia säädöksiä, kuten esimerkiksi työehtosopimuksia. Yritykset ovat ottaneet käyttöön erilaisia ohjelmia tehostaakseen prosesseja esimerkiksi työajanseurantaan ja palkkalaskelmien toimittamiseen. Kuitenkin manuaalista työtä on edelleen valtavasti. Toimimattomat integraatiot ja lomakkeiden käsittely sekä takautuvien korjauksien tekemiseen saattaa edelleen kulua useita päiviä kuukaudessa ja vaativat ihmisen asiantuntemusta. (Väisänen 2022; CGI 2020.)

Automaatio, sähköistäminen ja robotiikka ovat tulleet kiinteäksi osaksi tilitoimistojen arkea. Nykyään manuaalisesti tarvitsee tehdä vain harvoja työvaiheita. Asiantuntijoiden tehtävänä on tarkistaa, että kirjanpito ja palkat menevät niin kuin pitääkin. Monesti kuitenkin saatetaan kokea, että nykyaikaisten tehostamiskeinojen myötä laatu on laskenut. Tilisanomien Kädet savessa -kirjoituksessa pohdittiin helmikuussa 2023 mahdollisia syitä tähän. Kirjoitus nostaa esiin automaation kääntöpuolen. Kun työntekijä saa asioita tapahtumaan nappia painamalla, saattaa kokonaiskuvan hahmottaminen jäädä taka-alalle. Ohjelmistoa osataan käyttää hyvin, mutta syvällisempi ymmärrys kirjanpidosta tai palkoista saattaa puuttua kokonaan. Tästä syystä asiantuntijalla ei välttämättä ole riittävää osaamista huomata virheitä ja puuttua niihin. Aika on myös olennainen resurssi virheiden käsittelyssä. Kun toimintoja

tehostetaan, uskotaan yleisesti, että yksi työntekijä pystyy hoitamaan yhä useamman asiakkuuden. Kiire ja stressi lisäävät virheitä sekä vaikuttavat omalta osaltaan henkilöstön vaihtuvuuteen. Uusien asiantuntijoiden kouluttamisessa, palkkaamisessa ja perehdyttämisessä on otettava vahvasti huomioon substanssiosaaminen. (Kädet savessa 2023.)

Automatiikan kehittyminen mahdollistaa asiantuntijatyöhön keskittymisen ja asiakaspalveluun panostamisen (Väisänen 2022). Palkkahallinnon asiantuntijan vastuulla on tarvittaessa ohjeistaa asiakasta siitä, että lakia ja työehtosopimusta noudatetaan, mikäli asiantuntija huomaa virheellisyyttä toimitetuissa palkkatiedoissa. Useimmiten kyse on asiakkaan oman tiedon puutteellisuudesta, ja asiat saadaan korjattua ohjeistuksella. Mikäli asiakas ei toimi uusien ohjeiden mukaan, tulee asia viedä eteenpäin johdolle, sillä palkanlaskenta ei voi jatkaa lain vastaisesti. Vaikka asiakkaalta tulisi määräys toimia edellä mainittujen asiakirjojen vastaisesti, ei palkka-asiantuntija voi toimia näin, vaikka määräys dokumentoitaisiinkin. Palkkahallinnossa täytyy noudattaa täysin samoja periaatteita ja sääntöjä kuin kirjanpidossakin. (Männistö 2021.)

Yhä harvempi työntekijä halua juuttua yhteen työtehtävään pitkäksi aikaa, vaan jatkuva kehittyminen ja useamman osaamisalueen haltuunotto on nykypäivää. Palkka-asiantuntijoiden osaamisen laajentaminen voi luontaisesti suunnata esimerkiksi HR-alalle. Palkkahallinnon ulkoistaminen on jo normaalia, mutta nyt myös ulkoistettujen HR-palveluiden kysyntä on alkanut kasvaa, sillä monella pienellä ja keskisuurella asiakkaalla ei ole mahdollisuutta palkata omaa kokoaikaista työntekijää huolehtimaan henkilöstöhallinnosta. Palkkahallinto sisältää jo paljon henkilöstöhallinnon perusteita. Osaava, hyvät ihmissuhde- ja viestintätaidot omaava palkka-asiantuntija, joka ottaa haltuun myös muita HR-alan osa-alueita, on tulevaisuudessa varmasti haluttu työntekijä. Kun palkkahallinto sekä HR-asioiden hoitaminen ulkoistetaan samaan yritykseen, syntyy mahdollisesti todella tiivis ja hedelmällinen kumppanuus. Palkka-asiantuntijan kannattaakin ottaa HR-alaa haltuun pala palalta ja huolehtia jatkuvasta kouluttautumisesta, jotta asiantuntija pysyy kartalla ajankohtaisissa asioissa. (Alakoski 2020.)

4 Silta Oy:n perehdytysprosessin kehittäminen

4.1 Toimeksiantajan esittely

Sillan nettisivuilla yritys kuvailee itseään näin: ”Silta on suomalainen palkanlaskennan ja HR-palveluiden asiantuntijayritys, jonka kautta yli 100 000 suomalaista saa palkkansa luotettavasti ja täsmällisesti tililleen joka kuukausi.” (Silta.fi) Silta on perustettu vuonna 2001 ja yrityksellä on toimipisteet Helsingissä, Turussa, Tampereella, Pieksämäellä ja Tallinnassa. Silta on osa Administer-konsernia, johon kuuluu viisi taloushallinnon asiantuntijayritystä. Sillassa toimii noin 300 asiantuntijaa, joista suurimpana yksittäisenä ryhmänä on palkka-asiantuntijat. Silta pyrkii olemaan alansa mukavin työpaikka. Yritys arvostaa työntekijöitään ja pyrkii jatkuvasti kehittämään toimintatapoja sekä tarjoamaan mahdollisuuksia kehittyä. (Silta 2023).

Silta Oy kasvattaa toimintaansa jatkuvasti niin ulkoisesti kuin sisäisesti. Silta tarjoaa perinteisen palkkapalvelun lisäksi uusia lisäpalveluita, joiden avulla yritys pyrkii auttamaan myös kumppaneitaan kehittymään. Sisäisen kehityksen perustana on työntekijäkokemuksen parantaminen, prosessien tehostaminen sekä osaamisen kehittäminen. Yritys tuo esille, ettei se halua jämähtää paikoilleen. (Silta 2023).

4.2 Palkka-asiantuntijan tehtäväkuvaus

Silta Oy:ssä palkka-asiantuntija vastaa päivittäisten HR- ja palkkapalveluiden tuottamisesta erilaisille asiakkuuksille. Palkka-asiantuntijalla tulee olla soveltuva kaupallinen tutkinto tai aikaisempaa kokemusta vastaavasta työstä.

Asiantuntijan vastuulla on hoitaa asiakkuuksien palkanlaskenta ja muut sovitut tehtävät oikea-aikaisesti ja laadukkaasti. Työssä vaaditaan proaktiivista otetta toimintatapojen ja -menetelmien kehittämiseen sekä itsenäisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Asiantuntijat vaikuttavat vahvasti asiakaskokemukseen, jonka vuoksi asiakaspalvelu- ja yhteistyötaidot nousevat esille vaatimuksissa.

Koska lait ja työehtosopimukset muuttuvat jatkuvasti sekä järjestelmät kehittyvät, on palkka-asiantuntijalta löydyttävä kykyä omaksua uusia asioita sekä hyödyntää ja tulkita olemassa olevaa tietoa. Palkka-asiantuntijan vastuulla on varmistaa, että laatu- ja laskutuskirjaukset on tehty asiakkaan kanssa sovitulla tavalla ja tarvittaessa tehdä toimenpiteitä laadun parantamiseksi. Lisäksi vaaditaan myös muun muassa hyviä viestinnällisiä taitoja ja sujuvaa suomen kieltä. Palkka-asiantuntijan työssä vaaditaan siis hyvin monipuolista osaamista. (Silta Oy 2023.)

4.3 Perehdytyksen nykytila

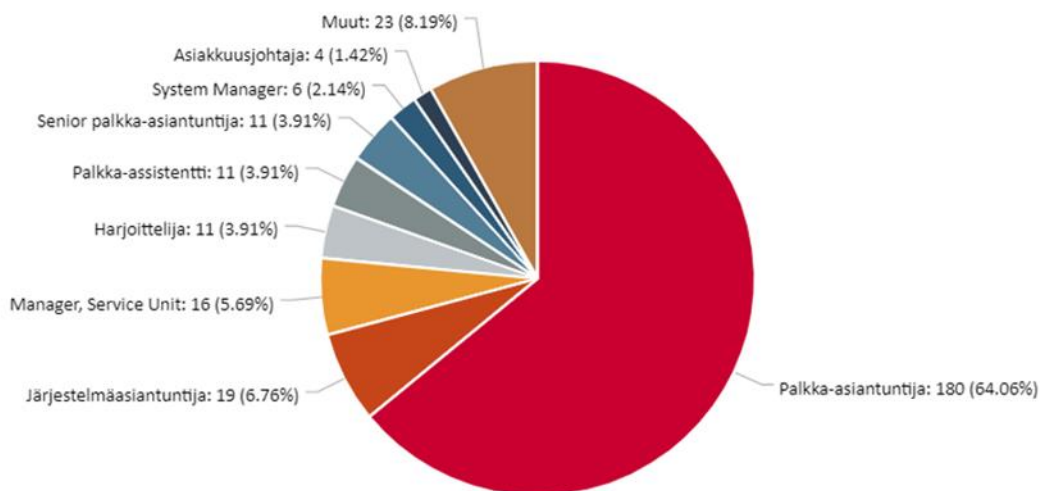
Sillan perehdytyksen tavoite ja toteuttamismalli määritetään henkilöstökäsikirjassa: "Perehdytyksen tavoitteena on luoda edellytykset ja halu menestykselliseen työskentelyyn Sillassa" (Henkilöstökäsikirja 2023).

Perehdytyksen vastuhenkilö on aina esihenkilö, mutta perehdyttäminen nähdään koko organisaation asiana. Esihenkilön tehtävänä on suunnitella perehdytys yksilöllisesti ja seurata perehdytyksen onnistumista ja käydä keskustelua työntekijän kanssa. Perehdyttäjien työkaluina ovat yleisesti tällä hetkellä ainoastaan asiakaskohtaiset työohjeet sekä perehdytys suunnitelmana toimiva Excel-työkirja. Perehdytys suunnitelmassa on listattu työn aihealueita ja asiakokonaisuuksia, joita perehdyttäjän tulee käydä läpi perehdytyksen aikana. Työkirjaan kirjataan rasteja, kun aihealueet on käyty läpi. (Henkilöstökäsikirja 2023)

4.4 Kyselytutkimus

Ensimmäinen palaveri toimeksiantajan kanssa pidettiin 23. marraskuuta 2022, jolloin päätettiin yhteisesti keskittää työn aihe palkka-asiantuntijoiden perehdytyksen tutkimiseen, joista Sillan henkilöstö pääasiassa koostuu. Kuten kuvasta 4 nähdään, Sillan työntekijöistä noin 65 prosenttia on palkka-asiantuntijoita ja noin 4 prosenttia senior palkka-asiantuntijoita. Tämän lisäksi harjoittelijoita ja palkka-assistentteja on yhteensä noin 8 prosenttia.

Jälkimmäisenä mainituille toteutetaan lähes samanlainen perehdytys kuin aloittaville palkka-asiantuntijoillekin.



Kuva 1. Sillan työntekijät tammikuussa 2023.

Aloituspalaverin jälkeen päätettiin toteuttaa kysely, jonka tarkoituksena oli selvittää laajasti työntekijöiden näkemystä perehdytyksen laadusta ja riittävydestä sekä kerätä työkaluja perehdytysprosessin kehittämiseen. Keskeisiksi tutkimuskysymyksiksi nousi neljä teemaa:

1. Kuinka kattavaksi ja laadukkaaksi oma perehdytys on koettu?
2. Mitkä asiat ovat jääneet puuttumaan perehdytyksestä?
3. Mitä kehitettävää perehdytyksessä on?
4. Miten perehdyttäjät tällä hetkellä suunnittelevat perehdytyksen ja käyttävätkö he perehdytysuunnitelmaa (Excel-työkirjaa) perehdytyksen tukena?

Näiden teemojen ja ennakkoajatusten pohjalta luotiin kattava kysely (liite 1). Kysely käytiin läpi työpaikkaohjaajan kanssa 16.1.2023, jolloin kyselyyn tehtiin tarvittavia täsmennyksiä. Kyselyalustaksi valikoitui Microsoft Forms, sillä Sillassa käytetään jo Microsoftin tuotteita (esimerkiksi päivittäinen

kommunikointialusta on Microsoft Teams), joten pääsy kyselyyn olisi kaikille helppoa.

Kysely julkaistiin torstaina 26.1.2023 ja se oli auki 10.2.2023 asti eli vastausaikaa oli yhteensä 16 päivää. Kyselyn julkaisu suunniteltiin 26.1. pidetyn Silta-infon yhteyteen. Silta-info on Teams-palaveri, johon osallistuvat kaikki Sillan työntekijät. Infossa niin työpaikkaohjaaja kuin opinnäytetyön tekijä pääsivät kertomaan kyselystä ja markkinoimaan sitä, millä oli luultavimmin vaikutusta viestin tavoittavuuteen ja tätä kautta vastausprosenttiin. Kysely välitettiin sähköpostitse heti infon jälkeen kaikille Sillan työntekijöille. Kyselyyn tulikin heti ensimmäisen päivän aikana 20 vastausta ja seuraavan päivän aikana 14 vastausta. Kysely nostettiin tämän jälkeen muutaman kerran esiin Sillan sisäisessä Teamsissä ja yhteensä kysely keräsi 63 vastausta, jotka suurimmalta osin olivat todella kattavia ja laajoja. Tutkimusaihe sai paljon positiivista palautetta ja työyhteisössä aiheeseen pureutuminen koettiin tarpeelliseksi. Kuten aikaisemmin todettua, on aihetta tutkittu viimeksi 2017 ja tällöin otantana oli vain uudet työntekijät.

Vastausajan päätettyä kyselyn vastauksista koottiin tärkeimmät huomiot, jotka käytiin läpi työpaikkaohjaajan sekä Sillan HR:n edustajien kanssa. Molemmat tahot olivat todella positiivisesti yllättyneet vastauksien määrästä.

Keskusteluista kirjattiin ylös heti nousevia ideoita ja kommentteja. Vastaukset toimitettiin myös kirjallisesti molemmille tahoille, jotta kaikki voivat käydä ne rauhassa läpi ja hyödyntää omassa työssään. Vastauksista nostettiin esiin toistuvat teemat sekä kehitysideat, joiden pohjalta perehdytysprosessia saadaan kehitettyä.

4.5 Muu tutkimus

Sillassa tehdään erilaisia tutkimuksia, haastatteluja ja kyselyitä osana olemassa olevia prosesseja, esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa toteutettava asiakastyytyväisyystutkimus sekä työsuhteen päättymisen yhteydessä käytäviä EXIT-keskusteluja. Vaikka näiden tarkoitus ei ole suoraan pureutua

perehdytykseen, voidaan vastauksista löytää kehityskohteita ja -ideoita perehdytykseen sekä palkka-asiantuntijoiden ammattitaidon lisäämiseen.

Tämän tutkimuksen osana toteutettu kysely on laaja, joten välttämättä vastaavaa ei tulla toteuttamaan vuosittain kehityksen mittaamiseksi, joten on hyvä löytää vastauksia myös muista tutkimuksista. Kyselytutkimuksessa tarkasteltiin Sillan sisäistä näkemystä perehdytyksestä, mutta lopettaneilla henkilöille saattaa olla ne kaikkein huonoimmat kokemukset ja rakentavimmat palautteet. Kaikessa liiketoiminnassa myös asiakkaan mielipiteellä on väliä ja kuten kyselytutkimuksen vastauksistakin kävi ilmi, asiakkaat ovat erilaisia. On siis tärkeää huomioida palkka-asiantuntijan perehdytyksessä kunkin asiakkaan erityistarpeet. B2B-asiakas on usein erittäin laatumietoinen, joten asiakkailta saattaa nousta hyvinkin suoria palautteita ja tärkeitä kehityskohteita.

4.6 Perehdytysmanuaali

Työn lähtökohtana oli kehittää perehdytysprosessia, mutta myös saada perehdytykseen lisää kattavampia työkaluja perehdyttäjille. Tällä hetkellä käytössä on ainoastaan perehdytysuunnitelma eli Excel-työkirja. On tärkeää, että perehdytettävät asiat ja aineistot on koottu yhteen paikkaan, jotta perehdytettäväkin voi olla varma siitä, että hänelle on kaikki asiat käyty läpi ja tiedon etsintä on vaivatonta. Tämä antaa uudelle työntekijälle myös mahdollisuuden palata läpi käytyihin asioihin helpommin, kun ne on viety kirjalliseen ja selkeään muotoon kootusti. Uuden perehdytysmanuaalin tulisi kerätä kaikki ohjeet yhteen paikkaan, jotta tietoa ei tarvitse hakea uudestaan joka kerta. Jokaiseen työssä vaadittavaan ohjelmaan ja ongelmaan löytyy luultavasti jo nyt ohje jostain tiimistä, asiakkuudesta tai palkka-asiantuntijoiden omista kansioista.

Kyselytutkimuksessa nousi esiin, että manuaalin tulisi olla helposti muokattavissa erilaisiin asiakkuuksiin, mutta myös helposti päivitettävä. Mikäli jokainen luo kopion pohjasta omaan asiakkuuteen kerran, jää päivittäminen asiakkuudesta vastaavien vastuulle eikä sitä näin ollen luultavasti päivitetä

tarpeen tullen. Manuaalin tulisi siis olla niin helposti muokattavissa, että perehdyttäjä voisi joka kerta käyttää alkuperäistä pohjaa, jonka päivittämisestä vastaavat nimetyt henkilöt tai pohja olisi valmiina useampia, mutta niiden päivittäminen olisi helposti hallittavissa yhdessä paikassa. Tärkeää manuaalin sisäajajossa on myös perusteellinen perehdyttäjien kouluttaminen sen käyttämiseen.

Manuaaliin toivottiin aikajanaa, josta näkee missä vaiheessa mikäkin asia käydään läpi ja missä vaiheessa kuuta se tulee asiakkuudessa suorittaa. Optimaalista olisikin pohja, joka sisältää erilaisia siirreltäviä palkkeja, jolloin perehdyttäjä voi helposti raahata ne oikeille paikoille ja tarvittaessa poistaa asiakkuuteen kuulumattomat asiat. Tällöin suunnittelu olisi helppoa eikä mikään asia ei jäisi perehdyttämättä. Mikäli aikajanan pohjaksi saisi oikean kalenterin, ei perehdyttäjän tarvitsisi välttämättä viedä näitä erikseen omaan sekä perehdytettävän kalenteriin.

Jotta perehdytysmanuaali saataisiin käyttöön matalalla kynnyksellä kaikille, tulisi sen käytön olla helppoa. Kokonaan uuden alustan käyttöönotto ei välttämättä ole kannattavaa, sillä moni kokee jo nyt, että erilaisia ohjelmia on liikaa. Siksi se tulisi saada helposti osaksi jo nyt käytössä olevaa ohjelmaa tai Office-dokumentiksi. Microsoft-ohjelmista alustaksi voisi käydä Teams (Planner tai Project) tai Excel. Exceliin manuaali olisi kaikkein nopein toteuttaa muokkaamalla nykyistä pohjaa toimivammaksi, mutta se ei ole kovin vaivattomasti muokattavissa erilaisiin tarpeisiin. Exceliin voisi esimerkiksi luoda oman välilehden jokaiselle asiakokonaisuudelle ja sinne koostaa tarkemman listauksen läpikäytävistä asioista. Näiden alle voisi koota linkkejä ohjedokumentteihin ja -videoihin, jotka liittyvät aiheeseen. Plannerissa sen sijaan erilaisten tehtävien aikatauluttaminen ja liikuttaminen on kohtalaisen vaivatonta. Plannerissa voisi luoda viikko- ja kuukausikohtaisen esimerkkiaikataulun tehtävineen ja, kun perehdytystä lähdetään suunnittelemaan, luodaan mallipohjasta kopio, jota muokataan omiin tarpeisiin. Tehtävien alle voi lisätä tarkemman listan läpikäytävistä asioista sekä erilaisia dokumentteja ja linkkejä. Tarvittaessa palikoita voi kopioida ja siirtää, mikäli

aikatauluun tulee muutoksia tai vain osa asioista ehditään käymään aikataulun mukaisesti.

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten Silta Oy:ssä perehdytys koetaan tällä hetkellä, löytää puutteet ja kehityskohteet sekä tarjota toimeksiantajalle lisää tietoa perehdytysprosessin kehittämiseksi. Opinnäytetyössä on huomioitu myös yhteisen perehdytysmallin luominen sekä sen jalkauttaminen kaikille perehdytystyötä tekeville.

Työn keskeinen osa oli kyselytutkimus, jonka avulla kartoitettiin Silta Oy:n työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia palkka-asiantuntijoiden tämänhetkisestä perehdytyksestä. Tutkimuksessa oli mahdollisuus tuoda laajasti omia mielipiteitä ja kehitysideoita esiin. Kysely otettiin hyvin vastaan työyhteisössä. Se keräsi paljon vastauksia sekä kiitosta aiheen esille nostamisesta. Työhön koottu teoria perehdytyksestä sekä palkka-asiantuntijan työn vaatimuksista tukee kyselyn vastauksissa esiin nousseita haasteita ja tarjoaa tukea perehdytysprosessin kehittämislle.

Työn avulla perehdytystä voidaan alkaa kehittämään kohta kohdalta ja perehdytysprosessin kehittymistä on helpompi alkaa seurata jatkossa, kun lähtötilanne on kartoitettu laajasti. Perehdytyksen malli ja tavoitteet tulee määrittää sisäisesti selkeiksi, minkä jälkeen ne tulee saattaa koko työyhteisön tietoisuuteen esimerkiksi kouluttamalla perehdyttäjiä työhönsä. Myös perehdytystyökalujen hyödyntämiseen on kiinnitettävä huomiota perehdytyksen laadun varmistamiseksi. Perehdytyksen on oltava vuoropuhelua, jotta voidaan varmistua sen onnistumisesta.

Kyselytutkimuksen vastausmäärän vuoksi voidaan sitä pitää melko luotettavana kuvaamaan tämänhetkistä tilannetta. Toki usein tyytymättömät ihmiset antavat palautetta herkemmin kuin tyytyväiset. Tutkimuksessa saatiin kattavia vastauksia, joiden avulla pystyttiin kartoittamaan kehitystarpeita Sillassa. Perehdytyksen kehittäminen on ollut tavoitteena jo aiemmin, mutta nyt konkreettiset kehityskohteet ja seuraavat askeleet perehdytysprosessin kehittämisessä on koottu yhteen. Vastaukset ja tulokset eivät ole suoraan yleistettävissä muihin organisaatioihin, mutta samoja kipukohtia löytyy varmasti

muistakin alalla toimivista yrityksistä. Teoriaosuus on hyvin yleispätevää organisaatiosta riippumatta ja siinä esiin nostetut perehdytyksen peruspilarit tulisi huomioida aina perehdytystä suunnitellessa. Yrityksen kannattaa luoda perehdytysmalli jo varhaisessa vaiheessa, mikä mahdollistaa sen helpon jalkauttamisen. Mitä isommaksi yritys kasvaa, sen vaikeampi uusia toimintamalleja on ajaa sisään.

Opinnäytetyö eteni hyvin, mutta haastavinta oli löytää riittävästi aikaa kirjoittamisprosessille. Kyselyn vastausten analysointi ja kehitysideoiden luominen oli mielekästä, mutta kaiken saattaminen kirjalliseen muotoon tuotti paikoin haasteita. Työn rajaamisen kanssa oli käytävä vuoropuhelua ohjaajan kanssa. Kunnianhimoinen tavoite oli saada myös perehdytysmanuaali julkaistavaan kuntoon opinnäytetyön puitteissa, mutta ohjaajan kanssa todettiin, ettei sen valmiiksi saaminen ole työn kannalta olennaista.

Perehdytysmanuaalille saatiin kasattua raamit, mutta sen toteutusta jatketaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Kyselytutkimuksessa oli vastaajalla mahdollisuus jättää yhteystiedot, joita olisi voinut hyödyntää vastauksia täydentäviin haastatteluihin. Kyselyn vastaukset olivat kuitenkin itsestään jo niin laajoja ja kattavia, että haastattelut päätettiin aikarajan vuoksi jättää toteuttamatta. Jatkotyöskentelyssä on kuitenkin mahdollista hyödyntää näitä henkilöitä. Tutkimusta tukevaa kirjallisuutta ja tietoa löytyi melko helposti, mutta valitsin käyttää näistä vain mielestäni relevanteimpia. Perehdytyksen peruspilarit ovat pääpiirteittäin samat kaikissa työtehtävissä ja ”perusoppaiden” sisältö on melko samanlaista.

Lähteet

Alakoski, R. 2020. Palkanlaskijastahenkilöstöhallinnon asiantuntijaksi.

Tilisanomat.fi. Viitattu 6.3.2023.

<https://tilisanomat.fi/koulutusliite/palkanlaskijasta-henkilostohallinnon-asiantuntijaksi>

CGI. 2020. Palkka-asiantuntija on näköalapaikalla koko työsuhteen elinkaaren

ajan. Viitattu 10.4.2023 [https://www.cgi.com/fi/fi/blogi/hr-ja-](https://www.cgi.com/fi/fi/blogi/hr-ja-palkkaratkaisut/palkka-asiantuntija-nakoalapaikalla-koko-tyosuhteen-elinkaaren-ajan)

[palkkaratkaisut/palkka-asiantuntija-nakoalapaikalla-koko-tyosuhteen-elinkaaren-ajan](https://www.cgi.com/fi/fi/blogi/hr-ja-palkkaratkaisut/palkka-asiantuntija-nakoalapaikalla-koko-tyosuhteen-elinkaaren-ajan)

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Impact.

EXIT-keskustelut. 2023. HR:n koostama koonti EXIT-keskusteluista. Sillan sisäinen arkisto.

Finna. 2023. Hakukoneen tulokset hakusanalle ”perehdytys”. Viitattu 10.4.2023.

<https://turkuamk.finna.fi/Search/Results?lookfor=perehdytys&type=AllFields&hiddenFilters%5B%5D=%23%3A%22%28building%3A0%2FTUAMK%2F%29%22>

Henkilöstökäsikirja. 2023. Perehdytys. Sillan sisäinen dokumentti. Viitattu 22.4.2023.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Kädet savessa. 2023. Mihin katoaa laatu jaosaaminen? Tilisanomat.fi. Viitattu

6.3.2023. <https://tilisanomat.fi/kolumnit/kadet-savessa-kolumnit/mihin-katoaa-laatu-ja-osaaminen>

Männistö, E. 2021. Asiantuntijan vastuupalkkahallinnossa. Tilisanomat.fi.

Viitattu 6.3.2023. <https://tilisanomat.fi/palkkahallinto/asiantuntijan-vastuu-palkkahallinnossa>

Roidu. 2019. NPS – mikä se on ja miksi se on tärkeä? Roidu.com. Viitattu

9.4.2023. <https://roidu.com/blogi/nps-mika-se-on/#Mit%C3%A4%20NPS%20kertoo%20Asiakkaista?>

Silta. 2023. Sillan nettisivut. Silta.fi. Viitattu 11.3.2023.

Silta Oy. 2023. Tehtäväkuvaukset. Sillan sisäinen arkisto. Viitattu 10.4.2023.

Työterveyslaitos. 2023. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Viitattu 10.4.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>

Työterveyslaitos 2. 2023. Perehdyttäjän TOP 10 -muistilista. Viitattu 10.4.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Annettu Helsingissä 23.8.2002. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Väisänen, M. 2022. Palkka-asiantuntijan arki - digitalisaatio ja tulevaisuus. Silta.fi. Viitattu 23.4.2023. <https://www.silta.fi/uutiset-ja-blogi/palkka-asiantuntijan-arki-digitalisaatio-ja-tulevaisuus>

Kysely



Perehdytys palkka-asiantuntijan työhön

Hei,

Teen opinnäytetyönä tutkimusta Sillan perehdytyskäytännöistä - miten niitä tulisi/pystyisi kehittämään, jotta perehdytys olisi tasalaatuisia ja kattavaa. Kyselyn tarkoituksena on selvittää Sillan tämänhetkisiä perehdytyskäytännöitä ja niiden toimivuutta.

Kyselyssä ei ole pakollisia kysymyksiä eli voit vastata haluamaasi kohtiin. Vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia, mikäli et ole itse vielä perehdyttänyt Sillassa ja toiset 5-10min, mikäli vastaat myös perehdyttäjän kysymyksiin. Vastausaikaa on perjantaihin 10.2. asti.

Millainen oli oma perehdytyksesi?

Mikäli olet itse päässyt perehdyttämään, onko sinulla käytännöitä, joita voisi jakaa/ottaa käyttöön laajemmin Sillassa?

Perehdytys on lakiin perustuva työnantajan velvoite. Perehdytyksessä on tärkeää, että se on suunniteltu hyvin ja kaikki oleellinen tulee varmasti käytyä läpi huolellisesti.

Vastaamalla kyselyyn kattavasti, autat kehittämään perehdytysprosessia. Perehdytys on tärkeä osa työsuhdetta ja kun se tehdään oikein, viihtyy työntekijä työssä varmasti paremmin ja pidempään. On meidän kaikkien etu, jos vaihtuvuus on pientä ja työkaverit voivat hyvin.

Lopussa voit jättää nimesi, jos sinuun saa olla yhteydessä tarkemmin liittyen vastauksiisi tai sinulla on mielessä asioita, joita haluat käydä läpi keskustelemalla.

Terveisin,

Ida Myllärinen

Palkka-asiantuntija ja tradenomiopiskelija

Opinnäytetyön ohjaajana Sillassa toimii Marika Väisänen.

1. Olen aloittanut Sillalla:

- ☐ Viimeisen vuoden sisällä
- ☐ 1-3 vuotta sitten
- ☐ 3-5 vuotta sitten
- ☐ yli 5 vuotta sitten

2. Toimin Sillassa:

- ☐ Palkka-asiantuntijana
- ☐ Senior palkka-asiantuntijana
- ☐ Palkka-assistenttina
- ☐ Harjoittelijana (palkka-asiantuntija/-assistentti)
- ☐ Muu

3. Oliko oma perehdytyksesi mielestäsi riittävä:
(voit valita usemman)

- ☐ Kyllä - perehdyttäjä kävi läpi kaiken oleellisen huolellisesti ja on auttanut ongelmatilanteissa
- ☐ Kyllä - perehdytyksen lisäksi olen saanut tukea työn sisäistämiseen muilta työkavereiltani
- ☐ Ei - perehdyttäjä kävi asiat läpi hyvin pintapuolisesti ja minulle jäi paljon asioita auki
- ☐ Ei - koen, että perehdytys oli vajaata ja olen joutunut turvautumaan paljon muihin työkavereihini
- ☐ En muista
- ☐ Muu

4. Käyttitkö perehdytyksessä Sillan perehdytys exceliä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En muista
- ☐ Muu

5. Mitä hyvää ja mitä kehitettävää perehdytysexcelissä mielestäsi on?

6. Kuinka kauan perehdyttäminen kesti?

- ☐ alle 1 kk
- ☐ 1-2 kk
- ☐ 3-4 kk
- ☐ yli 4 kk
- ☐ En muista

7. Kuinka monta tuntia viikossa (suunnilleen) kävitte asioita läpi perehdyttäjän kanssa ensimmäisen 1–2 kuukauden aikana? (ei lasketa videoita ja oma-aloitteista perehtymistä aineistoon)

- ☐ alle 5 tuntia
- ☐ 5-10 tuntia
- ☐ 10-20 tuntia
- ☐ yli 20 tuntia
- ☐ En muista

8. Avoin kommentti perehdytyksen aikaan ja määrään: (mikäli haluat täydentää yllä olevia kysymyksiä)

9. Mitä asioita kävitte läpi erityisen hyvin? (mitkä asiat jäi hyvin mieleen)

10. Mitä asioita olisi mielestäsi tarvinnut käydä läpi tarkemmin/saitko jostain väärää tai puutteellista tietoa?
Mitä asioita jäi mahdollisesti auki?

(Oletko esimerkiksi huomannut työurallasi myöhemmin, että joku asia olisi ollut hyvä käydä jo osana perehdytystä?)

11. Vaikuttiko perehdytyksen määrä/laatu työmotivaatioosi:

- ☐ Kyllä – koen, että perehdytys sitoutti minut hyvin työyhteisöön ja sain sujuvan aloituksen työuralleni
- ☐ Kyllä – perehdytyksen laatu vaikutti negatiivisesti motivaatiooni ja kokemukseeni työnantajasta
- ☐ Ei
- ☐ Muu

12. Onko työkavereidesi kanssa jutellessa noussut esiin joitain asioita, joita ei perehdytetä/perehdytetään huonosti tiimissäsi?

13. Onko sinulla esimerkiksi aikaisemmista työpaikoista kokemusta perehdytyskäytännöistä, jotka voisivat toimia myös Sillalla?

14. Olen itse toiminut perehdyttäjänä Sillalla:

☐ Kyllä

☐ Ei

15. Käytätkö perehdyttäessäsi aktiivisesti perehdytysexceliä?

☐ Kyllä

☐ Ei

16. Miksi et ole kokenut excelin käyttöä hyödylliseksi?

17. Mitä hyvää/kehittävää perehdytysexcelissä on?

18. Miten olet käytännössä aikatauluttanut perehdytyksen?

- ☐ En ole aikatauluttanut perehdytystä etukäteen
- ☐ Olen aikatauluttanut exceliin/kalenteriin päällipuolisin
- ☐ Olen tehnyt tarkan suunnitelman exceliin/kalenteriin perehdytettävistä asioita
- ☐ Muu

19. Onko sinulla/tiimissäsi muita työkaluja perehdytyksen tueksi? (pois lukien asiakaskohtaiset työohjeet)

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

20. Millaisia työkaluja/dokumentteja sinulta/tiimiltäsi löytyy?

21. Millaisia välineitä kaipaisit perehdytyksen tueksi?

22. Koetko mahdollisen perehdytysmanuaalin hyödylliseksi työvälineeksi?

Manuaalissa olisi tarkemmin selvitettyä mitä asioita on hyvä käydä läpi perehdytyksen missäkin vaiheessa sekä tarkempia työohjeita esimerkiksi Kela-hakemuksien tekemiseen, tulorekisterin täsmäytykseen jne. sekä mistä löytää lisätietoa aiheista.

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ Ehkä

23. Avoin kommentti manuaalista:

24. Mikäli sinulla olisi perehdytykseen liittyen ideoita tai sinuun saa olla yhteydessä vastauksiesi perusteella, voit jättää nimesi tähän:

Vastaukset yhdistetään vastaajaan vain, mikäli jätät nimesi tähän.
Vastauksia käsittelee nimeen yhdistettynä vain opinnäytetyön tekijä sekä ohjaaja.