

Jonna Snåre

Harjoittelijan opas

Case: Tilitoimisto X.

Opinnäytetyö

Syksy 2016

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketalouden ja kulttuurin yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto: Laskentatoimi

Tekijä: Jonna Snåre

Työn nimi: Harjoittelijan opas Case: Tilitoimisto X.

Ohjaaja: Tuulia Potka-Soininen

Vuosi: 2016

Sivumäärä: 62

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämän opinnäytetyön tavoite oli tutkia perehdytyksen kokonaisuutta työnantajan näkökulmasta sekä kehittää toimeksiantajayrityksen perehdytyskäytäntöjä. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Kokkolassa sijaitseva Tilitoimisto X. Tilitoimiston arkea on toimia harjoittelupaikkana sekä toisen asteen että korkeakouluopiskelijoille ympäri vuoden. Tarve työlle syntyi toimeksiantajan halusta kehittää nykyisiä perehdytyskäytäntöjä ja koostaa toimiston harjoittelijoille suunnattu perehdytysopas. Työ toteutettiin kehittämishankkeena, ja tiedonkeruun tueksi tehtiin teemahaastatteluita, joissa haastateltiin tilitoimiston työntekijöitä.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tutkitaan perehdytysprosessin kokonaisuutta keskittyen työnantajan näkökulmaan. Aihetta käsitellään muun muassa perehdytyksen merkityksen, hyötyjen, käytännön toteutuksen ja kehittämisen kautta. Kehittämishankkeen tavoite oli luoda Tilitoimisto X:lle räätälöity harjoittelijan opas. Oppaan laatimisen tueksi kerättiin tietoa perehdytyksen nykytilasta sekä harjoittelijoiden osaamistasosta. Tässä käytettiin hyväksi laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusotteen metodeja. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä neljää tilitoimiston työntekijää.

Tutkimuksessa havaittiin, että harjoittelijoiden osaamistaso vastaa tietyiltä osin työnantajan odotuksia, mutta parannettavaa löytyi vielä runsaasti. Tutkimuksen tuloksia täydennettiin aiheesta tehdyillä aiemmilla tutkimuksilla. Myös perehdyttämisen tueksi laadittavalle oppaalle koettiin olevan tarvetta nykyisten käytäntöjen rinnalle. Kehittämishankkeen tuloksena syntyi harjoittelijan opas, joka täydentää Tilitoimisto X:n perehdytyskäytäntöjä.

Avainsanat: perehdytys, työharjoittelu, tilitoimisto, harjoittelija

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Management

Specialisation: Accounting

Author: Jonna Snåre

Title of thesis: A new employee orientation guide for interns: Case Tilitoimisto X.

Supervisor: Tuulia Potka-Soininen

Year: 2016

Number of pages: 62

Number of appendices: 3

The commissioner of this thesis was Tilitoimisto X, an accounting company from Kokkola. Throughout the year, the company offers trainee positions for both upper-secondary-level and higher-education-level students. The demand for this thesis arose from the commissioner's need to develop its existing new employee orientation procedures and to compile a new employee orientation package for the company's interns. The aim of this thesis was to study the entire new employee orientation process from the point of view of the employer and to develop the company's current orientation practices. This thesis was conducted as a development project. Semi-structured interviews were conducted among company employees to support the data collection process.

The theoretical framework of this study examines the entire new employee orientation process from the point of view of the employer. The process is discussed from the point of view of its significance, benefits, implementation and development. The aim of the thesis was to develop a custom-made new employee orientation package for the Tilitoimisto X. accounting company. Information about the current state of the company's new employee orientation practices as well as information on the interns' capabilities was collected to create the new employee orientation package. A qualitative approach was used to collect the information. A total of four employees of the company were interviewed for the purpose of this thesis.

The study concludes that the interns' competence level partly met the expectations of the employer. However, areas for improvement were detected, also. The results of this study were reinforced by the results of previous studies. The results indicated a need to compile an orientation package to accompany the existing new employee orientation procedures. On the basis of this thesis, an intern's guide was written, which will complement the existing new employee orientation procedures at Tilitoimisto X.

Keywords: new employee orientation, practical training, accounting company, intern

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työn tausta	7
1.2 Työn tavoitteet.....	9
1.3 Työn rajaukset.....	11
1.4 Työn toteutus ja rakenne.....	11
2 PEREHDYTYKSI.....	13
2.1 Mitä perehdyttämällä tarkoitetaan?.....	14
2.2 Lainsäädäntö	15
2.3 Tavoitteet ja hyödyt.....	17
2.4 Perehdytysprosessi käytännössä.....	19
2.5 Seuranta ja kehittäminen	21
2.6 Perehdytysmateriaali.....	23
3 TILITOIMISTO X	25
3.1 Harjoittelijat osana Tilitoimisto X:ta	26
3.2 Harjoittelijoiden perehdytys	26
4 TUTKIMUSMENETELMÄ	28
4.1 Kvalitatiivinen tutkimusote.....	28
4.1.1 Teemahaastattelu	29
4.2 Tutkimuksen toteutus	30
4.3 Tulosten käsittely	32
5 TUTKIMUSTULOKSET	34
5.1 Toimitusjohtajan haastattelu	34
5.2 Asiantuntijoiden haastattelut	39
5.3 Yhteenveto tuloksista.....	43
5.4 Perehdytys	46
5.5 Johtopäätökset.....	48
6 HARJOITTELIJAN OPAS.....	49
6.1 Oppaan suunnittelu	49

6.2 Oppaan sisältö	50
6.3 Haasteet.....	52
6.4 Yhteenveto.....	52
7 YHTEENVETO.....	54
7.1 Opinnäytetyön toteutus	55
7.2 Tutkimuksen luotettavuus	56
7.3 Opinnäytetyöprosessi.....	57
LÄHTEET	58
LIITTEET	62

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Työturvallisuuskeskus [2.12.2016]).... 13

Kuvio 2. Perehdytysprosessi käytännössä (Liski, Horn & Villanen 2007, 11).20

Kuvio 3. Taloushallinnon kokonaisuus (mukaillen Haastateltava A 20.10.2016). .37

Taulukko 1. Tradenomien osaaminen suhteessa lainsäädännön asettamiin tavoitteisiin (TRAL, 2001)..... 44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe muodostui toimeksiantajayrityksen tarpeesta tarjota tuleville harjoittelijoille työkalu, joka auttaisi ymmärtämään paremmin työnantajan tarpeita sekä hahmottamaan työelämän todellisia vaatimuksia. Tältä pohjalta syntyi ajatus harjoittelijan oppaasta, josta löytyy yrityksen tietojen lisäksi näkökulma siihen, mitä yritys odottaa tulevalta harjoittelijalta. Toimeksiantajalla ei ollut käytössä kirjallista perehdytykseen tarkoitettua materiaalia, ja oppaan on tarkoitus tukea olemassa olevia käytäntöjä. Opas valottaa työnantajan vaatimuksia ja toiveita, sekä antaa neuvoja onnistuneeseen harjoitteluun. Toimeksiantajana työlle toimi Tilitoimisto X.

Opinnäytetyön lopulliseksi aiheeksi valikoitui perehdytys ja tarkemmin perehdytysmateriaalin työstäminen toimeksiantajayritykselle. Perehdytys toimii osatekijänä uuden työntekijän sitouttamisessa organisaatioon. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys palvelee sekä työntekijää että työnantajaorganisaatiota.

Huolellisesti suunniteltu ja laadukkaasti hoidettu perehdytys on tärkeää työssä onnistumisen kannalta. Dresslerin (2008, 292) mukaan perehdytyksen merkitystä organisaatiolle ei sovi aliarvioida, sillä puutteellisesti hoidettu perehdytys voi tarkoittaa uusien työntekijöiden aikaa vieviä ja kohtalokkaita virheitä. Dressler painottaa (s. 292), että huonolla perehdytyksellä voi olla arvaamattomia seuraamuksia ja pahimmassa tapauksessa työnantajalle aiheutuu ylimääräisiä kustannuksia, jotka voitaisiin välttää panostamalla asialliseen ja kattavaan perehdytykseen.

1.1 Työn tausta

Työn toimeksiantaja oli Tilitoimisto X, joka tarjoaa vuosittain jopa kymmenelle työharjoittelijalle mahdollisuuden päästä käsiksi erilaisiin taloushallinnon työtehtäviin. Toimiva perehdytys on olennainen osa tehtävissä onnistumista, kun kyseessä on lyhyt työsuhte. Tilitoimisto X:ssa tuetaan tulevaisuuden ammattilaisten kehittymistä tarjoamalla runsaasti työharjoittelupaikkoja. Kokonaisvaltaisesti onnistuneen harjoittelun kannalta on oleellista, että työnantajan sekä harjoittelijan tavoitteet kohtaavat.

Alempien ammattikorkeakoulututkintojen työharjoittelujakson kesto on pääsääntöisesti 20 opintoviikkoa eli noin viisi kuukautta. Työharjoittelun aikana opiskelijan tulee saada perehtyä oman ammattialansa tehtäviin todellisessa työympäristössä. (Opetushallitus [25.11.2016].) Viiden kuukauden aikana opiskelijan on päästävä kartuttamaan osaamistaan ja luomaan omaa ammatillista identiteettiään. Usein työharjoittelujakso on opiskelijan ainoa mahdollisuus saada kosketuspintaa opiskeltavan alan työtehtäviin.

Työssä tutkittiin suunnitelmallisen perehdyttämisen hyötyjä työnantajan näkökulmasta. Oppaan tarkoitus on auttaa harjoittelijaa sopeutumaan työyhteisöön sekä tuoda työnantajan ja harjoittelijan näkemykset työelämän vaatimuksista lähemmäs toisiaan. Tämä pyritään toteuttamaan sekä perehdytyksen teoriapohjan että haastattelututkimusten avulla.

Varsinaisen oppaan suunnittelun tueksi toteutettiin useita teemahaastatteluja, joiden avulla pyrittiin kartoittamaan, mitä Tilitoimisto X. odottaa harjoittelijoiltaan. Haastatteluissa käytiin läpi myös niitä teemoja, jotka toimeksiantaja halusi oppaasta löytyvän. Tätä avataan tarkemmin luvussa 5.1. Haastatteluilla haluttiin myös tutkia, mitä mieltä Tilitoimisto X:n työntekijät ovat harjoitteluun tulevien opiskelijoiden työelämävalmiuksista.

Haastattelujen tuloksia, eli kokemuksia harjoittelijoiden työelämävalmiuksista, verrattiin sekä työnantajan että opiskelijoiden näkökulmasta tehtyihin tutkimuksiin. Vertailulla haluttiin tutkia sitä, kuinka hyvin eri osapuolten näkemykset opiskelijoiden osaamistaidoista vastaavat toisiaan ja miten haastatteluilla saadut tulokset vastaavat aiempia tutkimuksia. Vertailussa käytettiin hyväksi Tradenomiliitto TRAL: tutkimusta työelämän näkemyksistä ja odotuksista tradenomikoulutuksesta. Tutkimus toteutettiin vuonna 2011 sähköisen kyselyn kautta. Tutkimuksessa vastaajat arvioivat väittämiä, jotka perustuvat valtioneuvoston asetukseen ammattikorkeakouluista ja ammattikorkeakoulututkinnon tavoitteisiin. Vastaava tutkimus toteutettiin myös vuonna 2001 (TRAL tutkii 2011). Tutkimus osoitti, että vaikka käsitys tradenomien työelämävalmiuksista on parantunut, on kehitettävää vielä paljon. Työelämälähtöisyys ja asiantuntijuuden kehittäminen korostuivat käytännön osaamisen ohella. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että vastavalmistuneilta toivottiin realistisempaa kuvaa

työelämästä. Erityisesti esimies- ja johdon tehtäviin pääseminen edellyttää työkokemuksen kartuttamista toimihenkilötehtävissä tai vastaavissa. Vastavalmistuneiden toivottiin hahmottavan paremmin, mitä asiantuntija- ja esimiestason tehtävät vaativat.

Toinen vertailututkimus oli Jyväskylän Yliopistolle vuonna 2007 tehty tutkimus, jossa tarkasteltiin ammattikorkeakoulusta ja yliopistosta kauppatieteiden alalta sekä tekniikan ja liikenteen alalta valmistuneiden sijoittumista työelämään. Tutkimus oli valtakunnallisesti kattava ja tutkimuksen perusjoukon muodostivat kaikki vuonna 2002 suomenkielisissä korkeakouluissa kauppatieteitä ja tekniikkaa opiskelleet. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa tutkinnon suorittamisen tuomia valmiuksia selviytyä työelämässä. Vastaajat arvioivat korkeakoulutuksen tuomia tietoja ja taitoja asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin hyvät, 5= erittäin huonot valmiudet (Vuorinen ja Valkonen [2007]). Vertailu tullaan tekemään luvussa 5.

Teemahaastatteluisa käytiin läpi myös oppaalle asetettavia sisältövaatimuksia. Haastatteluisa esiin nousseet teemat toimivat lähtökohtana harjoittelijan oppaan laadinnassa. Toimeksiantajan tarve perehdytyksen tukena käytettävälle oppaalle kumpusi käytännön kokemuksista ja halusta olla mukana kehittämässä tulevaisuuden ammattilaisten osaamista. Luvussa 1.2 käsitellään tarkemmin oppaan sisältöä.

1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyö etsi vastausta tutkimusongelmaan. Ongelma pyrittiin ratkaisemaan teoreettisen viitekehyksen sekä varsinaiseen työhön liittyvän tutkimuksen keinoin. Tässä työssä tutkittiin perehdytysprosessia työnantajan näkökulmasta ja sitä, miten hyvin työnantajan sekä harjoittelijoiden näkemykset työelämävalmiuksista kohtaavat. Nämä kaksi teemaa yhdistettiin harjoittelijan oppaan laatimisessa. Ensimmäinen tavoite oli, että oppaasta on konkreettista hyötyä perehdytyksen työkaluna. Toinen tavoite oli, että sen avulla tuodaan työnantajan näkemykset työelämän vaatimuksista lähemmäs harjoittelijoita.

Lähtökohtaisesti jokaisessa yrityksessä perehdytetään edes jollakin tasolla, sillä jo lainsäädäntö määrittää perehdytyksen työhön osaksi työnantajan velvollisuuksia

(Työturvallisuuslaki L 23.8.2002/378). Tähän liittyen Eräsalo (2008, 63) muistuttaa, että mikäli työtapaturman voidaan katsoa aiheutuneen perehdyttämisen laiminlyönnin seurauksena, voidaan työnantaja tuomita maksamaan sekä sakkoja että vahingonkorvauksia. Perehdyttämistä ei voida jättää antamatta, vaikka työntekijät olisi vakuutettu työnantajan toimesta. Vaikka tilitoimistoympäristössä työtapaturman mahdollisuus on pieni, ei se vähennä perehdytyksestä saatavissa olevia muita hyötyjä.

Perehdyttämisen keskeisin tavoite on Juutin ja Vuorelan (2002, 48–49) mukaan saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tärkeäksi osaksi työyhteisöä, sekä antaa hänelle valmiudet selvitä työtehtävistään. Tässä työssä lähestyttiin aihetta työnantajan näkökulmasta ja pyrittiin koostamaan teoriataustaa hyväksi käyttäen selvitys perehdytykseen liittyvistä hyödyistä sekä haasteista. Eräsalon (2008, 60–61) mukaan perehdyttäminen on tehokas työkalu, jolla voidaan vaikuttaa uudessa työssä aloittavan henkilön toimintaan, kehittymiseen ja asenteeseen. Perehdyttämiseen kannattaa suhtautua ainutkertaisena mahdollisuutena oppia. Työnantajan on viisasta hyödyntää tämä, sillä jokainen työntekijä on uusi vain kerran. Vakiintuneisiin toimintatapoihin on huomattavasti vaikeampaa yrittää vaikuttaa.

Varsinaisen oppaan sisältö noudattelee toimeksiantajan toiveita ja tarpeita ja se on tarkoitus ottaa käyttöön uusien harjoittelijoiden parissa. Vaikka perehdytyksen sisällölle voidaan luoda yleisiä suuntaviivoja ja normeja, perehdytys on kuitenkin aina sovitettava käsillä olevaan organisaatioon ja työtehtävään. Työn oli tarkoitus tuottaa Tilitoimisto X:lle räätälöity harjoittelijoille soveltuva perehdytysopas. Oppaan tavoite oli antaa kattava ja todenmukainen kuva tilitoimistotyöskentelystä, sen vaatimuksista sekä mahdollisuuksista, joita työhön liittyy. Oppaan oli tarkoitus auttaa harjoittelijaa sisäistämään mitä työnantaja odottaa mahdollisilta uusilta työntekijöiltä ja antaa neuvoja mihin olisi hyvä kiinnittää huomiota, jotta työharjoittelujaksosta oli mahdollisimman paljon hyötyä.

1.3 Työn rajaukset

Perehdytyksestä on tehty lukuisia opinnäytetöitä, joiden lähestymistapa aiheeseen vaihtelee suuresti. Oman yksilöllisen näkökulman löytäminen ja oleellisen tiedon rajaaminen olivat suurimpia suunnitteluvaiheen haasteita. Kuten niin monessa muussa perehdytykseen keskittyvässä opinnäyteyössä, tässäkin toimeksiantajan tarpeet määrittivät pitkälti työn sisällön. Työn tarkoitus oli tuottaa toimeksiantajalle perehdytysprosessin tueksi harjoittelijan opas, tästä syystä työssä keskitytään perehdytykseen nimenomaan työnantajan näkökulmasta. Teoreettisessa viitekehyksessä tarkasteltiin sekä hyötyjä että haasteita, joita perehdyttämiseen liittyy.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin perehdytysprosessia yleisellä tasolla sekä hyvän perehdytysmateriaalin laatimista. Johtuen työnantajalähtöisestä näkökulmasta ja oppaan sisältövaatimuksista, työstä rajattiin pois työnopastuksen kokonaisuus. Työn empiirisessä osuudessa tutkittiin teemahaastatteluja hyväksi käyttäen harjoittelijoiden työelämävalmiuksia ja kuinka hyvin ne vastaavat työnantajien odotuksia. Teemahaastattelut toimivat pohjana työn toiminnallisen osuuden laadinnassa.

Tiukka aikataulu asetti työlle suurimmat haasteet. Toimeksianto työlle tuli syyskuun 2016 lopulla ja työn oli määrä valmistua saman vuoden loppuun mennessä. Tästä syystä työn ulkopuolelle jäi tyystin harjoittelijan oppaan mahdollinen jatkokehitys.

1.4 Työn toteutus ja rakenne

Opinnäytetyö koostuu neljästä toisiaan tukevasta osasta: johdanto, teoreettinen viitekehys, empiria sekä yhteenveto. Työn liitteitä ovat teemahaastattelujen rungot sekä harjoittelijan oppaan sisällysluettelo.

Johdannossa kuvailtiin muun muassa työn taustoja, tavoitteita sekä toteutustapoja. Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin perehdytysprosessia sekä perehdytysmateriaalin koostamiseen liittyvää lähdeaineistoa. Teoreettisessa viitekehyksessä esiteltiin lisäksi toimeksiantajayritys. Empiriassa keskitytään harjoittelijoiden pereh-

dytyskäytäntöjen kehittämiseen toimeksiantajayrityksessä. Empiriaa tukevat teemahaastattelut, jotka toteutettiin loka-marraskuussa 2016. Yhteenvedossa käytiin läpi kirjoitusprosessin onnistumista ja työn tuloksia.

Työ oli luonteeltaan kehityshanke. Kehityshanke on toiminnallinen työ, joista voidaan esimerkkinä mainita tapahtuman järjestäminen, liiketoimintasuunnitelma tai tuotteen suunnittelu ja rakentaminen. Hakalan (2004, 28–29) mukaan kehittämistyö muodostuu yleensä kahdesta osasta: kehitettävästä tuotteesta tai tapahtumasta, sekä prosessia kuvailevasta kirjallisesta raportista. Kirjallista raporttia edustaa opinäytetyö, jossa kuvattiin hankkeen lähtökohdat, toteutus sekä analysoitiin tuloksia. Kehitettävä tuote puolestaan oli Tilitoimisto X:lle koostettava harjoittelijan opas.

Työn toteutuksen tukena käytettiin sekä teoreettista viitekehystä että laadullisen eli kvalitatiivisen tiedonkeruun metodeja, joita edustivat edellä mainitut teemahaastattelut. Toimeksiantajan esittelyssä käytettiin hyväksi tilitoimiston käsikirjaa sekä toimitusjohtajan haastattelua.

Oppaan laadinnan tueksi tehtiin puolistrukturoituja eli teemahaastatteluita, joissa selvitettiin muun muassa toimeksiantajan tarpeita sekä asiantuntijoiden näkemyksiä harjoittelijoiden osaamisen tasosta. Teemahaastattelut toteutettiin loka-marraskuussa 2016, ja niihin osallistui toimitusjohtaja sekä asiantuntijatehtävissä toimivia kirjanpitäjiä. Haastateltavat saivat tutustua pääteemoihin etukäteen. Pääteemat olivat laajoja kysymyksiä, jotka ohjasivat haastattelua oikeaan suuntaan jättäen kuitenkin tilaa haastattelutilanteessa pinnalle nousseille kysymyksille.

Käyttäen hyväksi sekä teoreettista viitekehystä että teemahaastattelujen kautta saatua tietoa koottiin harjoittelijan opas, jossa on sekä tietoa Tilitoimisto X:stä että ohjeita harjoittelun onnistumisen varmistamiseksi.

2 PEREHDYTYKSEN

Nykyaikainen käsitys perehdyttämisestä pohjaa Kjelinin ja Kuusiston (2003, 36) mukaan toisen maailmansodan jälkeen työpaikoilla käyttöön otettuun työhönopastukseen. Siirtyminen teolliseen massatuotantoon synnytti tarpeen uuden työvoiman nopealle ja tehokkaalle kouluttamiselle työtehtäviin. Työhönopastuksella pyrittiin takaamaan häiriötön tuotanto tilanteessa, jossa uusien työntekijöiden oli tärkeää päästä nopeasti kiinni työtehtäviin.

Perehdytyksellä tarkoitetaan usein kokonaisuutta, johon sisältyy sekä alku- tai yleisperehdyttäminen ja myöhemmin annettava työhönopastus. Tässä työssä keskityttiin perehdyttämiseen ja työhönopastuksen käsittely jää pois. Seuraavassa kuvio havainnollistaa perehdyttämisen ja työnopastuksen eroavaisuuksia. Kokonaisvaltaiseen perehdytykseen kuuluvat molemmat osiot.



Kuvio 1. Perehdyttäminen ja työnopastus (Työturvallisuuskeskus [2.12.2016]).

2.1 Mitä perehdyttämällä tarkoitetaan?

Kuten ylempänä todettiin, perehdyttämisestä puhuttaessa ei yleensä eroteta toisistaan varsinaista perehdytystä ja työhönopastusta, vaan ne nähdään toisiinsa liittyvänä kokonaisuutena. Juuti ja Vuorela (2002, 48–49) tiivistävät perehdytyksen toimenpiteiksi, joiden tarkoitus on tutustuttaa uudet työntekijät organisaatioon, työympäristöön, kollegoihin ja työtehtäviin. Perehdyttäminen organisaatiossa sisältää tiedon vastaanottoa sekä ohjausta. Tavoitteena on saada uudet työntekijät oppimaan työtehtävät, sekä saada heidät kokemaan itsensä tärkeäksi osaksi uutta työyhteisöä. Kupias ja Peltola (2009, 18–19) toteavat, että perehdytys voidaan nähdä koko organisaatiota kehittäväksi toimintana, josta myös työyhteisö hyötyy.

Onnistuessaan oikein hyvä perehdytys edesauttaa koko organisaation työturvallisuutta, parantaa työn laatua ja työilmapiiriä (Kuopion kaupunki 2013). Hyvin perehdytetty työntekijä on motivoitunut työssään ja sitä kautta sitoutuu suuremmalla todennäköisyydellä organisaatioon, jolloin turhaa työvoiman vaihtuvuutta voidaan välttää. Kuopion kaupungin perehdytystä käsittelevän verkkosivun mukaan motivoitunut työntekijä ei ainoastaan tee työtään hyvin, vaan on valmis myös osaltaan kehittämään työyhteisöä.

Perehdyttämisen tarve ja sen laajuus riippuvat aina uuden työntekijän työtehtävistä ja roolista uudessa yrityksessä. Helsilän (2002, 52) mukaan perehdytyksessä olisi käytävä läpi ainakin:

- yritysperehdyttäminen: yritys, yrityksen toiminta-ajatus, visiot, liikeideat ja strategiat sekä menettelytavat
- työpaikkaan perehdyttäminen: työpaikan henkilöt (ainakin tuleva lähipiiri), asiakkaat ja työyhteisön pelisäännöt
- työperehdyttäminen: tuleviin työtehtäviin liittyvät odotukset, toiveet ja velvoitteet

Perehdytys on riskien ja virheiden minimoimiseksi tehtävää työtä, joka edesauttaa prosessien sujuvuutta ja vapauttaa aikaa sekä resursseja varsinaiseen työhön. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20–21) mukaan laadukas perehdytys voi toimia kilpailuetuna muihin nähden.

Perehdytyksen tavoite on tutustuttaa tulokas työyhteisöön. Kangas ja Hämäläinen (2007, 2–3) painottavat, että perehdytysvaiheessa uuden työntekijän on tärkeää saada yleiskuva yrityksestä, sen toiminnan tarkoituksesta, arvoista ja toimintatavoista sekä omistussuhteista ja organisaatorakenteesta. Heidän mukaansa perehdytysvaiheessa on annettava riittävästi tietoa myös työsuhteeseen liittyvistä asioista. Tärkeää on myös tehdä selväksi mistä uusi työntekijä saa halutessaan lisätietoa yrityksestä ja sen toiminnasta.

2.2 Lainsäädäntö

Perehdytyksen järjestämien työpaikalla ei perustu vapaaehtoisuuteen, vaan siitä on määrätty työturvallisuuslain (23.8.2002/738) neljännessätoista pykälässä seuraavasti

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

1900-luvun kaupungistumisen ja ay-liikkeiden synnyn myötävaikutuksena on työntekijöiden asemaan alettu kiinnittää enenevissä määrin huomiota. Kupiaan ja Peltolan (2009, 20–21) mukaan työntekijöiden asemaa on pyritty kohentamaan useiden eri lakien avulla, joista erityisesti työturvallisuuslaki sekä työsopimuslaki käsittelevät perehdyttämistä. Lait kuuluvat niin sanotun pakottavan oikeuden kategoriaan ja niiden tarkoitus on turvata molempien osapuolten oikeudet työsuhteessa (Erikoisalojen toimihenkilöliitto Erto [7.12.2016].) Koska kyseessä on pakottavaa lainsäädäntöä, voidaan olettaa, että työpaikoilla noudatetaan lain vaatimia määräyksiä, ilman erillistä valvontaa.

Työsopimuslain (26.1.2001/55) toisen luvun ensimmäinen momentti tiivistää perehdytyksen seuraavasti:

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan eteneväksi.

Tämä ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan myös esimerkiksi vanhempainlomalta palaavalle työntekijälle on tarjottava mahdollisuus perehdytykseen. On työnantajan edun mukaista, että työntekijät tuntevat oman työnkuvansa, sillä tehokas työntekijä on organisaation etu.

Harjoittelusuhteessa pätevät käytännössä samat säännöt kuin muissakin työsuhteissa. Työsopimuslaissa on määritelty reunaehdot työsopimuksen sisällöstä. Työharjoittelusta on aina tehtävä kirjallinen sopimus, josta on hyvä käydä ilmi ainakin seuraavat asiat: työtehtävät, työaika, harjoittelupaikan yhteyshenkilö, harjoittelun pituus sekä mahdollisesti palkkaus. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Työturvallisuuslaki sivuutetaan helposti toimistotyön olleessa kyseessä. Laki sisältää kuitenkin asetuksen muun muassa työasunnoista, työpisteen ergonomiasta sekä työliikkeistä, joita on sovellettava työpaikalla. Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) määrätään, että:

Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien

mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta.

Tulokkaan aikaisempi kokemus ja koulutus määrittelevät paljolti opastuksen ja ohjauksen laadusta. Kupias ja Peltola (2009, 23) huomauttavat että, kokenut työntekijä osaa jo oikeat työmenetelmät ja osaa tunnistaa sekä välttää tavanomaisia riskitekijöitä. Esimerkiksi ammattikorkeakouluopiskelija ei välttämättä ole vielä perehtynyt ergonomiohjeisiin ja kaipaa enemmän opastusta. Riippumatta tulokkaan taustasta työturvallisuuden hallinta on työturvallisuuslain nojalla huomioitava tulokkaan perehdytysvaiheessa.

Tilitoimisto X:ssa työtehtäviin kuuluu myös esimerkiksi arkistointia, jolloin joudutaan nostamaan painavia laatikoita. Tällaisissa tilanteissa on kiinnitettävä huomiota työturvallisuuteen ja ohjeistettava oikeiden työasentojen tärkeydestä.

2.3 Tavoitteet ja hyödyt

Toimivalle perehdytykselle asetettuina tavoitteena voidaan Hokkasen ja Strömbergin (2003, 172) mukaan pitää uuden työntekijän valmentamista uuteen työpaikkaansa, jotta hänellä olisi tarvittavat tiedot ja taidot pärjätäkseen jokapäiväisissä haasteissa. Tavoitteena on myös auttaa uutta työntekijää tutustumaan yrityksen työntekijöihin ja ympäristöön, joka helpottaa työntekijää solmimaan kontakteja uudessa paikassa. Hyvin toteutettuna, perehdytys auttaa uutta työntekijää innostumaan tehtävistään ja sitoutumaan uuteen työpaikkaan, sekä muihin työntekijöihin.

Perehdyttämisen vaikutus on tärkeä osa henkilöstöjohtamista, joka on huomioitava erityisesti organisaatioissa, joissa henkilöstö on tärkein resurssi. Sydänmaanlakan (2003, 103–104) mukaan henkilöstöjohtamisella pyritään organisaation kilpailukykyyn optimointiin, perehdyttäminen taas on suoraan sidoksissa henkilöstön motivaatioon ja osaamiseen. Hyvällä perehdytyksellä voidaan näin ollen vaikuttaa suoraan organisaation uusien työntekijöiden osaamiseen ja motivaatioon, minkä seurauksena henkilöstöjohtaminen toimii heti alkumetreiltä.

Viitalan (2006, 356) mukaan perehdyttämisen tavoitteita ovat:

- turvata toiminnan sujuvuus ja lopputuloksen laatu
- luoda positiivista asennetta työtä kohtaan
- auttaa pääsemään tehokkaasti kiinni uusiin työtehtäviin
- lisätä vuorovaikutusta ja yhteistyötä
- tarjota onnistumisen mahdollisuus
- antaa kokonaiskuva organisaatiosta ja työtehtävien merkityksestä organisaatiossa
- lisätä työmotivaatiota

Heinonen ja Järvinen (1997, 144) tiivistävät kirjassaan tutkimuksen, jonka mukaan laadukas ja tehokas perehdytys parantaa työntekijöiden työoloja. Hyvin hoidettu perehdytys vähentää työn fyysistä ja henkistä rasitusta sekä parantaa työn tuottavuutta. Edellä mainitut hyödyt vaikuttavat suoraan yrityksen tuloksellisuuteen, kannattavuuteen ja kilpailukykyyn. Kaiken edellä mainitun lisäksi huolella ja laadukkaasti toteutettu perehdytys luo organisaatioon sellaisen työympäristön, jossa työntekijöillä on mahdollisuus kehittyä ja voida hyvin. Tämä taas vaikuttaa positiivisesti tuotteiden ja palveluiden laadun kehittymiseen.

Perehdytyksen tavoite on myös luoda kustannussäästöjä. Laiminlyöty perehdyttäminen voi myöhemmässä vaiheessa aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia. Kankaan ja Hämäläisen mukaan (2007, 4) hyvin suunnitellulla perehdytyksellä voidaan välttää useimmat kalliit virheet, jotka voivat syntyä työntekijän tietämättömyydestä.

Helsilä (2002, 52) kirjoittaa huolellisesti toteutetun perehdytyksen vaikutuksesta työntekijän mahdollisuuteen päästä normaaliin työvauhtiin mukaan. Kirjassa painotetaan myös suullisen vuorovaikutuksen merkitystä perehdytyksessä, vuorovaikutusta ei voi korvata erinomaisellakaan perehdytysmateriaalilla.

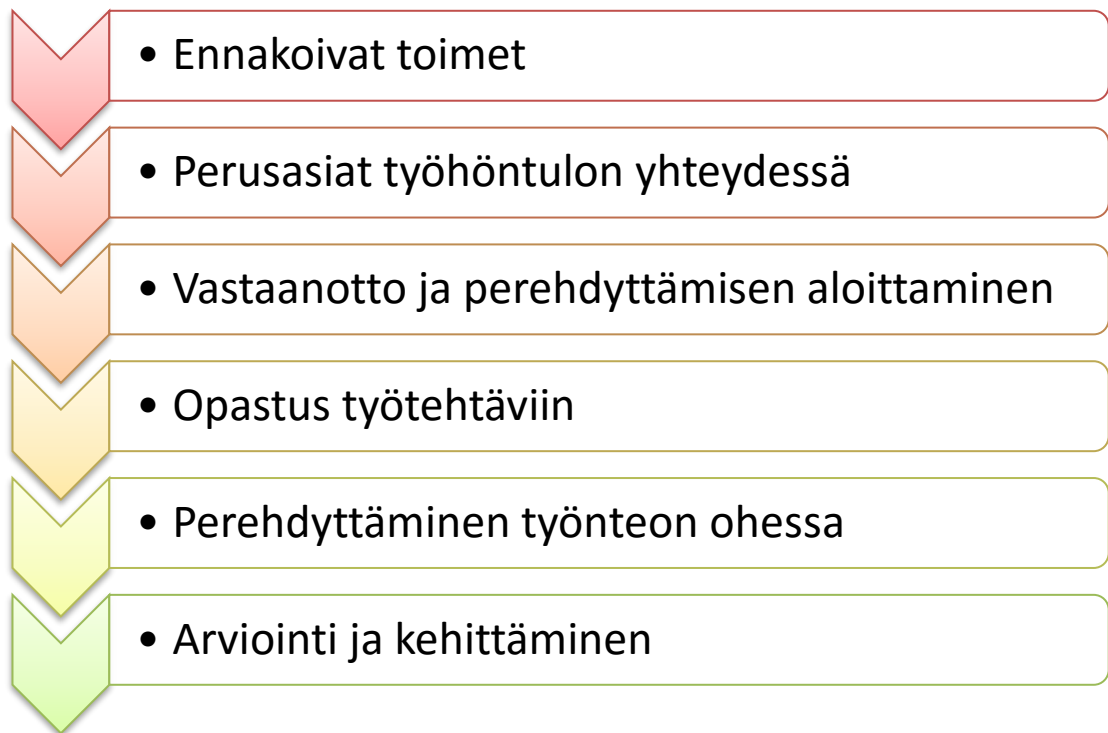
Kjelin ja Kuusisto (2003, 24) taas painottavat, että alkuvaiheessa toteutettu laadukas perehdyttäminen luo erinomaisen pohjan pitkälle yhteistyölle uuden työntekijän kanssa. Tämä vaikuttaa suoraan työntekijöiden vaihtuvuuteen ja antaa henkilöstölle kuvan organisaation halusta panostaa työntekijöihin.

2.4 Perehdytysprosessi käytännössä

Perehdytys voidaan jakaa niin sanottuun yleisperehdyttämiseen ja syventävään perehdyttämiseen. Friskin (2003, 42) mukaan yleisperehdytys pitää sisällään organisaation ja sen toimintaympäristön sekä yleisten asioiden perehdytyksen. Syvällisen perehdyttämisen tavoitteena on taasen tuoda perehdyttävälle tutuksi oman yksikön toiminta ja sen toimintaympäristö sekä varsinainen työnkuva.

Harjoittelijan perehdytyksessä olennaista on keskittyä siihen, että harjoittelijalle muodostuu hyvä kokonaiskuva yrityksen toiminnasta sekä työtehtävien suorittamisesta. Näin ollen fokus kannattaa suunnata syvälliseen perehdyttämiseen ja jättää yleisperehdyttäminen vähemmälle huomiolle. Heinonen ja Järvinen (1997, 143) muistuttavat, että syvällinen ja huolellisesti toteutettu perehdyttämisen on tärkeä tekijä tulokkaan kannalta. Se auttaa yksilöä hahmottamaan oman työpanoksensa osana organisaation tehtäväkokonaisuutta. Kun työ koetaan osana suurempaa kokonaisuutta, on henkilöstö motivoituneempaa työssään.

Alla olevassa kuviossa on esitelty perehdyttämisprosessin vaiheet työsuhteen alusta lähtien.



Kuvio 2. Perehdytysprosessi käytännössä (Liski, Horn & Villanen 2007, 11).

Koko työyhteisön tulisi orientoitua uuden työntekijän vastaanottoon, mutta etenkin esimiehen, sekä mahdollisen muun perehdyttäjän, on hyvä valmistautua huolella. Viitala (2003, 42) huomauttaa, että valmistautumisella on suora vaikutus perehdytysvaiheen tehokkuuteen. Valmistautuminen on tae laadukkaasta ja onnistuneesti toteutetusta perehdytysprosessista. Uudessa työyhteisössä aloittaminen on jännittävä askel kenelle tahansa ja hyvin toteutettu perehdytys luo tarttumapintaa uuteen työhön.

Onnistuneen perehdytyksen kannalta ensimmäiset päivät ovat erittäin tärkeitä. Attwood ja Dimmock (1996, 52–53) muistuttavat, että niiden luomat kokemukset vaikuttavat merkittävästi siihen, minkälaiseksi työsuhteen alun oppiminen muodostuu. Tulokkaalla harvoin on perehdytykseen liittyviä erityisiä odotuksia, mutta hyväksynnän kokeminen työtovereiden keskuudessa on Attwoodin ja Dimmockin (s. 52–53) mukaan tärkeää. Tulokkaan vastaanottamisessa keskeisintä on luoda tervetullut ja turvallinen olo työyhteisössä.

Ensimmäisen päivän perehdyttäminen ja ohjelma voivat vaihdella paljon. Kangas (2003, 9) huomauttaa, että jos työyhteisö ja uusi työ eivät ole tulokkaalle entuudestaan tuttuja, tällöin perehdyttäjän kannattaa aloittaa aivan perusasioista. Perehdyttäjän ei kannata sisällyttää ensimmäiseen päivän liian paljon asioita, koska jos perehdytettävälle tulee uusia asioita todella paljon, ne eivät jää mieleen. Ensimmäisen päivän tavoitteena on Kankaan (s.9) mukaan oppia työn tekoon liittyviä perusasioita, kuten omat työtarvikkeet ja -välineet sekä tutustua työnsä yleisiin tehtäviin ja työtovereihinsa. Ensimmäinen päivä voikin olla esimerkiksi perehdyttäjän kanssa keskustelua ja paikkoihin tutustumista.

Kun tulokas on toivotettu tervetulleeksi työyhteisöön, on vuorossa työnopastus, jossa tavoitteena on opettaa perehdytettävälle työhön liittyviä taitoja ja tietoja. Kankaan (2003, 13) mukaan tärkeä osa työhönopastusta on ohjata tulokas itsenäiseen, omatoimiseen ajatteluun ja itsenäiseen oppimiseen. Näin voidaan varmistaa se, että tulokas oppii heti oikein.

Kinkki ja Lehtisalo (2004, 273) painottavat, että perehdytysprosessia täytyy käsitellä jatkuvana toimintona, jota kehitetään ja jota muokataan tarpeen vaatiessa. Jotta perehdytykselle asetetut tavoitteet voivat täytyä, on se hoidettava suunnitellusti ja kokonaisvaltaisesti

2.5 Seuranta ja kehittäminen

Perehdytyksen arvioinnilla ja seurannalla on Kjelinin ja Kuusiston (2003, 245) mukaan kaksi tarkoitusta, ensinnäkin uuden työntekijän tilanteen kartoitus ja toisekseen perehdyttämisprosessissa onnistumisen arviointi.

Uuden työntekijän perehdytyksen tulisi olla jatkuva prosessi. Kinkki ja Lehtisalo (2004, 273) huomauttavat, että tavoitteiden laatimisen ja niihin pyrkimisen on oltava kokonaisvaltaista ja huolellisesti suunniteltua. Kaikkea opetettua asiaa ei voida automaattisesti pitää sisäistettynä. Näin ollen, seurannan järjestäminen on perusteltua, koska sillä voidaan tarkistaa tietyiltä osin perehdyttämis- ja työhönopastussuunnitelman onnistuminen eli kuinka hyvin uudet työntekijät ovat asiansa oppineet ja

mitä tavoitteita on saavutettu jo tehdyllä työllä. Kinkki ja Lehtisalo (s. 273) muistuttavat että, seurannassa on hyvä käydä kaikki osa-alueet tarkasti läpi, kuinka suunnitelma on pitänyt, mitä asioita on vielä harjoitettava ja miten perehdytystä voisi mahdollisesti kehittää tai muuttaa. Kangas (2007, 17) tiivistää perehdyttämisen seurannan ja arvioinnin koostuvan yksinkertaisimmillaan tarkistuslistoista, muistilistoista, kysymyslomakkeista tai avoimesta keskustelusta aiheesta.

Palaute on eräs tärkeimpiä työntekijöiden ja työyhteisöjen välistä toimintaa ohjaava ja motivoiva tekijä. Perkka-Jortikka (2002,139) huomauttaa, että palautteen avulla voidaan kerätä tietoa toiminnan tuloksista, arvioida toimintatapoja sekä kehittää toimintaa. Palautteella voidaan korjata virheellistä toimintaa ja muuttaa negatiiviseksi koettua toimintatapaa. Palautteen edellytys on hyvä vuorovaikutus osapuolten välillä.

Kankaan (2007, 25) mukaan perehdytysprosessin kehittäminen edellyttää tarkkaa selvitystä perehdytyksen nykyisestä tilasta. Selvityksessä arvioidaan, mitkä ovat perehdytyksen ja työnopastuksen osa-alueet, jotka toimivat niin hyvin, ettei niitä kannata muuttaa sekä mitkä osa-alueet kaipaavat selvästi muutosta. Lisäksi on hyvä pohtia, mikä tämän hetken kehityssuunta on ja siihen liittyvät tärkeimmät kehitystarpeet. Tällaisen lähtötilanteen arvioinnissa voidaan Kankaan (s. 25) mukaan hyödyntää erilaisia menetelmiä kirjallisesta kyselystä avoimeen keskusteluun. Lisäksi olisi tärkeää huomioida uudet työntekijät ja heidän kokemuksensa perehdytysprosessista. Tärkeää on myös huomioida mahdollisimman monta työntekijää lähtötilanteen selvittämiseksi.

Pohdittaessa perehdyttämisen kehittämistavoitteita, tulisi Kankaan (2007, 25) mukaan myös arvioida eri työtehtävien osa-alueiden tavoitteita. Esimerkiksi riittääkö kaikkiin tehtäviin tavoitteeksi suoriutua työstä melko hyvin vai pitääkö toisissa tehtävissä tavoitteena olla aina kiitettävä suoritus. Tässä vaiheessa, ennen päätöksen tekoa, tulisi mielipiteistä käydä perusteltu keskustelu, jossa kuunnellaan myös muiden työntekijöiden näkemyksiä. Perehdyttämisen nykytilan selvittyä ja tavoitteista sovittua, voidaan määritellä tulevaisuuden kehittämiskohteet.

Kun perehdyttämisen nykyinen tilanne ja tulevaisuuden tavoite on selvillä, voidaan aloittaa kehittämistarpeiden todellinen määrittely. Jos nykytilanne on parempi kuin

itse tavoite, voidaan asia jättää toistaiseksi ennalleen. Kankaan (2007, 25) mukaan kaikki näkemykset tulee käsitellä tarkasti. Jos taas tavoite on korkeammalla kuin nykytilanne, voidaan todeta, että kehittämistarvetta perehdyttämisen suhteen on. Tällöin tilanne tulisi analysoida tarkkaan työyhteisössä, ja löytää ne konkreettiset asiat, joiden hoitaminen edesauttaa tavoitteisiin pääsyä.

Kehitystarpeiden määrä voi olla yllättävä. Kangas (2007, 26) toteaa, että liikkeelle kannattaa kuitenkin lähteä valitsemalla toiminnan kannalta tärkein ja panostaa siihen. Kehitysprosessia varten olisi tärkeä miettiä yhdessä, objektiivisesti, mitä tehdään, miten tehdään, kuka hoitaa ja minkälaisessa aikataulussa. Perehdyttämissuunnitelman toteutumatta jääminen on Kankaan (s. 26) mukaan usein johtunut mahdottomista aikatauluista tai yrityksestä tehdä liian paljon liian nopeasti. Joskus ulkopuolinen taho tuo kehitystyöhön vaadittavaa pitkäjänteisyyttä.

2.6 Perehdytysmateriaali

Tarkoituksenmukainen ja huolellisesti laadittu perehdytysmateriaali on oiva lisä vuorovaikutteisen perehdytyksen rinnalle. Perehdytysmateriaalia voivat Kauhasen (2007, 145–146) mukaan olla esimerkiksi perehdytyksen muistilista tai perehdytyskansio. Kirjallinen materiaali on ikään kuin kooste niistä asioista, jotka perehdytyksessä tulee käydä läpi. Viitala (2006, 253) huomauttaa, että perehdytysjärjestelmää tulee jatkuvasti kehittää. Helsilä (2009, 48) painottaa, että jokainen henkilö ottaa vastaan vain rajallisen määrän tietoa kerralla. Tiedon sisäistämisen ja omaksumisen kannalta olisi tärkeää antaa tulokkaalle yritykseen liittyviä kirjallisia aineistoja sekä mahdollinen perehdytyskansio. Tietenkään suullista vuorovaikutustilannetta ei korvaa mikään, ei edes tarkkaan harkittu ja yksityiskohtainen perehdytysopas.

Perehdytysjärjestelmän suunnittelussa vain taivas on rajana. Suunnittelussa on kuitenkin huomioitava työtehtävien virallisuus sekä niiden laajuus. Kjelin & Kuusisto (2003, 206) toteavat että, tavallisesti organisaation tärkeimmät alkuvaiheen perehdytysmateriaalit kootaan yhteen perehdytyskansioon. Nykypäivänä yrityksen info-kanava sekä yksityiskohtaisemmat ohjeet löytyvät usein organisaation sisäisestä intranetistä. He korostavat että, verkkopalvelut eivät kuitenkaan korvaa perehdytyskansiota, koska niitä ei ole yleensä suunniteltu perehdyttämistä ajatellen, vaan

yleiseksi tiedonjaon kanavaksi yrityksen sisällä. Kirjallisen materiaalin manuaalisuus osaltaan pakottaa ne tiiviimpään muotoon. Ohjemateriaalin suunnittelussa onkin hyvä lähtee liikkeelle käytännönläheisyydestä. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytyskansio hyödyttää pitkässä juoksussa koko työyhteisöä. Parkkunen, Vertio ja Koskinen-Ollonqvist (2001,12) painottavat että, perehdytysmateriaalin sisältö muodostuu sille asetetuista tavoitteista. Sisältöön vaikuttaa muun muassa onko suunnitelman tarkoitus olla kattava teos vai tuoda keskeiset asiat selkeästi esille.

Perehdytysmateriaalin ulkoasuun on syytä kiinnittää suunnitteluvaiheessa huomiota. Torkkola, Heikkinen ja Tiainen (2002, 39–40) muistuttavat että, otsikointi on työn selkeyden kannalta tärkeää, sillä se tauottaa tekstiä ja helpottaa lukemista. Torkkola ym. (2002, 40–41) lisäävät että, myös kuvilla voidaan parantaa oppimateriaalin sisältöä, se lisää kiinnostusta sekä selventää tekstissä käsiteltävää asiaa. Kuvatekstin tarkoituksena on tarkentaa kuvalla haettua sanomaa. Kuvia on syytä käyttää vain, jos niistä uskotaan olevan hyötyä materiaalin kannalta.

3 TILITOIMISTO X

Tilitoimisto X on toiminut Kokkolassa vuodesta 1984. Vakituksia työntekijöitä yrityksessä on noin 15 ja toimisto sijoittuu suurimpiin Kokkolassa toimiviin tilitoimistoihin. Asiakkaita on aina toiminimistä kymmeniä henkilöitä työllistäviin yrityksiin. (Tilitoimisto X. [2.11.2016].)

Toimisto tarjoaa kunkin asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan räätälöityjä kokonaisratkaisuja. Käytössä on aina alan uusimmat tekniset sovellukset, jotka tekevät palvelusta joustavaa. Yleisimpiä toimiston tarjoamia palveluja ovat muun muassa:

- Talouden hallinta: talouspäällikkö- ja controller-palvelut, yhtiömuodon valinta, perustamisasiakirjat, yhtiömuodon muutokset, rahoitussuunnittelu, budjetointi ja tilintarkastukset.
- Kirjanpito ja kannattavuuden arviointi
- Kuukausittainen yrityksen taloudellisen tilan analysointi
- Laskutustyö
- Osto- ja myyntireskontran ylläpito, viivästyskorkolaskut ja maksujen seuranta ja perintä
- Ostolaskujen kierrätys
- Palkkahallinto: TA-suoritusten laskeminen, tilitykset sekä ilmoitukset viranomaisille
- Verosuunnittelu ja veroilmoitusten laatiminen
- Isännöinti: hallinto, talous ja verotus, kirjanpito ja työsuhdeasiat

Tilitoimisto X:ssa jokainen kirjanpitäjä hoitaa oman asiakkaansa kaikki palvelukokonaisuuksiin kuuluvat osa-alueet, aina kirjanpidon perustehtävistä tilinpäätökseen ja veroilmoitusten laatimiseen. Tämä vaatii jatkuvaa ammatillisen tiedon kehittämistä ja kouluttautumista, Tilitoimisto X. tarjoaa työntekijöilleen tähän erinomaiset mahdollisuudet. (Tilitoimisto X [2.11.2016].) Näitä mahdollisuuksia avataan enemmän luvussa 5.1.

3.1 Harjoittelijat osana Tilitoimisto X:ta

Tilitoimisto X. toimii tiiviissä yhteistyössä kaupallisen koulutuksen kehittämiseksi Keski-Pohjanmaan alueella. Sekä toisen asteen oppilaitoksen että ammattikorkeakoulu Centrian kanssa tehdään jatkuvaa kehitystyötä, jotta koulutustarjonta vastaisi työelämän vaatimuksia parhaalla mahdollisella tavalla.

Harjoittelupaikkana Tilitoimisto X. pyrkii tarjoamaan monipuolisen katsauksen taloushallinnon eri osa-alueisiin. Harjoittelijoille halutaan antaa realistinen kuva todellisista työtehtävistä ja mahdollisuuksista edetä tilitoimistouralla. On paljon harjoittelijan motivaatiosta kiinni, kuinka haastavia työtehtäviä on mahdollista päästä tekemään harjoittelun edetessä. Harjoittelijoiden taso vaihtelee suuresti, mutta jokaiselle pyritään antamaan mahdollisuus kehittyä ja haastaa itseään. Aikaisempi kokemus tilitoimistotyöstä auttaa pääsemään nopeasti alkuun, mutta se ei missään nimessä ole edellytys onnistuneelle harjoittelulle.

Tilitoimisto käyttää usein rekrytinnissa hyväksi kokemuksia harjoittelijoista. Harjoittelun aikana nähdään, sopeutuuko harjoittelija työyhteisöön ja hoituvatko tehtävät kuten pitää. Mallikkaasti sujunut harjoittelu voi hyvinkin avata mahdollisuuden päästä kesätöihin tai muun muassa pidempiaikaisiin sijaisuuksiin.

3.2 Harjoittelijoiden perehdytys

Toimisto ottaa harjoittelijoita vastaan läpi vuoden ja jokaisen harjoittelijan kohdalla prosessi on samanlainen. Kuten on jo mainittu, harjoittelijoita otetaan sekä toisen asteen että korkeakoulun puolelta, joten harjoittelujen kesto vaihtelee muutamista viikoista aina useisiin kuukausiin. Tästä johtuen yritysperehdytys tapahtuu heti harjoittelun ensimmäisenä päivänä ja työhönopastus jatkuu läpi koko harjoittelujakson.

Perehdytysprosessi lähtee liikkeelle siinä vaiheessa, kun opiskelija ottaa toimistoon yhteyttä harjoittelupaikan toivossa. Haastattelussa käydään läpi harjoittelujaksoon liittyvät seikat, kuten kesto, oppimistavoitteet sekä harjoittelijan aikaisempi työkokemus. Harjoittelijan saapuessa toimistoon hänet ottaa vastaan toimitusjohtaja, joka esittelee harjoittelijalle työpisteen sekä toimiston muut työntekijät. Samalla käydään

läpi käytännön asioita, kuten työajanseuranta ja työtehtävät. Toimitusjohtajan tutustumiskierroksen jälkeen harjoittelija pääsee heti kiinni varsinaiseen työhön. Harjoittelun edetessä työtehtäviin opastetaan aina tehtäväkohtaisesti, sillä asiakkaiden välillä on eroja ja yhtenäisiä työnopastuksen ohjeita olisi miltei mahdotonta koostaa.

Varsinaista kirjallista perehdytysmateriaalia ei toimistossa ole käytössä. Oppaan oli tarkoitus täydentää olemassa olevia käytäntöjä sekä toimia muistinvirkistykseenä harjoittelun ensi metreillä.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin perehdyttämistä ja harjoittelijoiden työelämävalmiuksia Tilitoimisto X:n kokemusten perusteella. Työssä käytettiin empiirisen aineiston keräämisen apuna laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta. Hirsjärven, Remksen ja Sajavaaran (2007, 156) mukaan kvalitatiivinen tutkimus on tiedonhankinnan metodi, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Ihminen toimii tiedonkeruun tärkeimpänä lähteenä ja tutkijan on luotettava omiin havaintoihinsa. Aineistoa kerättiin haastatteluilla, jolloin tutkittavan näkökulma ja ääni pääsevät esille. Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi teemahaastattelut ja osallistuva havainnointi.

Alasuutari (1994, 67–70) muistuttaa, että työn teoreettinen viitekehys määrittelee, mistä näkökulmasta havaintoja tarkastellaan. Tutkimuksen tuloksilla oli merkittävä rooli kehityshankkeen lopuksi koottavassa oppaassa.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusote

Kvalitatiiviset eli laadulliset menetelmät soveltuvat hyvin tämän kaltaisiin töihin, sillä Ghaurin, Gronhaugin ja Kristianslundin (1995, 86) mukaan menetelmät ovat joustavia ja niitä käytettäessä keskitytään usein syvällisen ymmärryksen saamiseen jostain tietystä ilmiöstä tai asiasta. Tutkimuksen periaatteita voidaan kuvailla erilaisten havainnointimenetelmien avulla. Toisin kuin kvalitatiiviset, kvantitatiiviset menetelmät ovat strukturoidumpia ja näin ollen joustamattomampia. Ghaurin ym. (s. 86) huomauttavat, että samassa tutkimusmenetelmässä voi ilmetä piirteitä, jotka sopivat sekä kvalitatiiviseen että kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tutkimusmenetelmän valintaa tulisikin ohjata tutkimukselle asetetut tavoitteet. Koskinen, Alasuutari ja Peltonen (2005, 106) painottavat, että tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat usein käytännön syyt, eli tutkijan käytössä olevat resurssit.

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muotoutuu sitä mukaa, kun tutkimus etenee. Alasuutari (1994, 28–29) kirjoittaa laadullisen tutki-

muksen muodostuva kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Kohteen tarkastelu on kokonaisvaltaista ja tutkimuksessa pyritään selvittämään jotakin sellaista, mitä ei voida välittömästi havaita.

Metsämuurosen (2008, 16) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytettäviä strategioita tiedonhankintaan ovat seuraavat: etnografia, tapaustutkimus ja toimintatutkimus. Useimmat tiedonhankinnan strategiat hyödyntävät tapaustutkimusta ongelmaa lähestyessään, joten sitä voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä laadullisen tutkimuksen strategiana tiedonhankinnassa. Erot strategioiden välille muodostuvat aina tutkimuksen kohteesta ja tiedonhankinnasta.

Koska tässä työssä keskityttiin tutkimaan Tilitoimisto X:n perehdytyskäytäntöjä, sekä henkilökunnan kokemuksia harjoittelijoiden osaamistasosta, oli kyseessä niin kutsuttu tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen eli case-tutkimuksen tarkoituksena on Metsämuurosen (2008, 16–17) mukaan perehtyä ja ymmärtää tutkittavaa asiaa syvällisemmin sekä koota siitä monipuolisesti tietoja sen tärkeimmistä osa-alueista. Näitä tietoja voidaan myöhemmin hyödyntää tapaustutkimuksessa, kun tutkitaan olemassa olevaa tapahtumaa sen omassa ympäristössä. Tutkimukselle ominaista on teorian ja käytännön vaihtelu jonka, vaikutuksia tutkija ulkopuolelta tarkkailee. Kananen (2015a, 83) huomauttaa, että tutkimuksen ensimmäiset tulokset saavutetaan, kun niistä muodostuu kirjallinen raportti. Raportissa tutkittava ilmiö on kuvattu sellaiseen muotoon, josta lukija voi tehdä omat johtopäätökset. Näin ollen työn valmistuminen on jo ensimmäinen askel, joka mahdollistaa asian etenemisen käytännössä.

4.1.1 Teemahaastattelu

Varsinaisen tiedonkeruun menetelmäksi valikoitui teemahaastattelu. Teemahaastattelu soveltui hyvin tämän tyyppiseen tutkimukseen, koska kerätty aineisto oli henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvaa, ei mitattavissa olevaa tietoa. Koska tarkoitus oli tarkoitus saada syvällisempi ymmärrys tutkittavasta aiheesta, oli tärkeää, että haastateltavan omat näkemykset tulivat vapaasti esiin haastattelutilanteessa. Teemahaastattelusta pyrittiin luomaan luonnollinen vuorovaikutustilanne, jossa haastattelija ja haastateltava voivat luottaa toisiinsa.

Kirjassaan Hirsjärvi ja Hurme (2011, 47–48) määrittelevät teemahaastattelun puolistrukturoiduksi tiedonkeruun menetelmäksi, joka on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa tutkimustilanteessa yksi aspekti on kaikille sama. Tällä tarkoitetaan haastattelun teemoja, jotka on ennalta määritelty ja, jotka toistuvat samoina koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksen teemoja olivat perehdytyksen nykytilan sekä prosessin kehittäminen.

Tutkimuksen tavoite, eli se mitä halutaan selvittää, ohjaa pitkälti tutkimuksen kulkua. Ruusuvoori ja Tiittula (2005, 23–25) painottavat, että tästä syystä teemahaastattelua ei voida kutsua spontaaniksi keskusteluksi. Haastattelija ohjaa keskustelua teemoja hyväksi käyttäen haluttuun suuntaan. Keskustelun osapuolten erilaiset roolit vaikuttavat aina jollakin tasolla.

Kuten jo nimestä voi päätellä, haastattelu koostuu aihetta käsittelevistä teemoista. Hirsjärven ym. (2007, 193–198) mukaan, toisin kuin esimerkiksi lomakehaastattelussa, teemahaastattelussa ei määritellä kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä, vaan haastattelu etenee vapaammin ja omille tulkinnoille jää tilaa.

Kananen (2015a, 82) toteaa, että teema merkitsee tutkittavan aiheen kokonaisuutta. Kokonaisuus jaetaan nimettyihin osa-alueisiin, joiden avulla kokonaisuutta pyritään hahmottamaan ja tutkimaan. Teemat toimivat haastattelutilanteen selkärankana, joka täydentyy lisäkysymyksillä, joita haastattelutilanteessa nousee. Teemahaastattelu on ikään kuin vuoropuhelua ennalta sovitusta aiheesta. Teemojen avulla ilmiö voidaan jakaa pienempiin helpommin käsitettäviin osiin. Tämä helpottaa kokonaiskäsityksen muodostamista. Teemahaastattelua varten valmistetaan teemahaastattelusuunnitelma ja haastattelurunko. Teemat valitaan ja suunnitellaan etukäteen, jolla mahdollistetaan jokaisen osa-alueen läpikäyminen haastattelun edetessä.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Kehittämishankkeen toteuttamiseen vaadittavaa taustaa kerättiin teemahaastattelulla, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelut toteutettiin kaikille samalla kaavalla, joka sisällöltään, kysymysjärjestykseltään ja kysymysten muodoilta oli yhteneväinen kaikille haastateltaville.

Haastattelun teemat käsittivät lähinnä uuden työntekijän perehdytykseen liittyviä kysymyksiä. Toimitusjohtajan haastattelussa käytiin näiden lisäksi läpi oppaalle asetettavia sisältövaatimuksia. Teemahaastattelun käyttö on perusteltua silloin, kun kysymysten vastaukset ovat riippuvaisia henkilökohtaisista kokemuksista ja vastausten vaihtelu on suurta. Haastateltavan vastauksista riippuen kysymyksiä tarkennettiin ja haastattelujen tuloksia vertailtiin keskenään. Kuten jo mainittiin, haastattelutilanteessa pyrittiin vuorovaikutuksen luomiseen, joka on kuitenkin tietyissä määrin ennalta suunniteltua, johdettua, osallistuvaa ja luottamuksellista. Metsämuuronen (2008, 40) korostaa että, haastattelun etuna on tiedonkeruun joustavuus ja aiheiden järjestelemisen mahdollisuus. Jos aihe on lähes tuntematon tai vielä kartoittamatta, on vastausten suuntaa vaikea arvioida. Tämä hankaloittaa valmiin kysymys- vastaus -lomakkeen luomista.

Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä neljää toimiston työntekijää: toimitusjohtajaa sekä kolmea kirjanpitäjää. Haastateltavat valittiin koulutustaustan sekä perehdyttämiseen osallistumisen perusteella. Haastatteluista pyrittiin saamaan mahdollisimman laaja ja todenmukainen kuva toimiston käytännöistä sekä harjoittelijoiden osaamistasosta.

Haastattelut suoritettiin melko pian työn aloittamisen jälkeen siksi, että varsinaiselle tulosten analysoimiselle jäi riittävästi aikaa. Haastattelut suoritettiin Tilitoimisto X:n tiloissa loka-marraskuun 2016 aikana. Haastattelutilanteesta haluttiin luoda mahdollisimman rento ja varsinaiset keskustelut käytiin kunkin työntekijän omassa työhuoneessa. Tämä mahdollisti rauhallisen haastattelutilanteen aikaansaamisen. Turvallisen ja luottavaisen ilmapiirin luominen oli erityisen tärkeää, jotta työntekijät uskalsivat tuoda omat mielipiteensä rehellisesti esille. Hankkeen kannalta oli oleellista saada todellisia kehitysehdotuksia sekä kartoittaa nykykäytäntöjen vahvuudet sekä heikkoudet.

Haastateltavat saivat mahdollisuuden tutustua teemahaastattelurunkoon muutamia päiviä ennen varsinaista haastattelua. Haastattelun pääteemoja laajennettiin erilaisilla tarkentavilla kysymyksillä, joita haastatteluissa nousi pintaan.

Haastattelijan tehtävä on ohjailta tilannetta ja viedä sitä eteenpäin haluttuun suuntaan. Tulosten analysoinnin helpottamiseksi haastattelut äänitettiin ja tallennettiin

myöhempää analysointia varten. Tämä mahdollisti haastattelijan heittäytymisen tilanteeseen, eikä muistinpanojen kirjaaminen vienyt fokusta haastateltavien vastauksista.

Kanasen (2015a, 161) mukaan haastatteluista saadut äänitteet tulee analysointia varten purkaa tekstimuotoon litteroimalla. Näin aineiston tulkinta helpottuu ja siitä saatavat tulokset ovat tarkempia. Litterointi voidaan suorittaa sanatarkasti, yleiskielisesti tai propositiotasolla. Sanatarkassa litteroinnissa huomioidaan muun muassa kaikki haastattelun äännähdyksetkin. Yleiskielisessä litteroinnissa puheesta poistetaan kaikki puhe- tai murrekieliset ilmaisut ja ne korvataan yleiskielisillä sanoilla. Propositiotasolla äänitteestä poimitaan vain ydinsisältö.

4.3 Tulosten käsittely

Tutkimuksen tulokset litteroitiin yleiskielelle. Haastattelusta saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysilla, joka suoritettiin teorialähtöisesti. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 105) toteavat, että sisällönanalyysissä aineiston tarkastelu tapahtuu eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Teoriapohjasta johdetut teemat kerätään sisällöllisesti yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Tällainen sisältöanalyysi luokitellaan deduktiiviseksi, jossa aineistosta saatavaa analyysia ohjaa aikaisempaan tietoon perustuva teoria. Tällaisen teemahaastattelun avulla pyritään kääntämään perehdytyksen ongelmat tulevaisuuden kehitykseksi. (Liikenteen tutkimuskeskus Verne [25.10.2016].)

Sisällönanalyysi on yksi perusanalyysimenetelmistä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen tyypeissä. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 93–95) korostavat, että sisällönanalyysi voidaan nähdä sekä yksittäisenä metodina että teoreettisena viitekehyksenä erilaisissa analyysikokonaisuuksissa. Näin ollen sisällönanalyysi on käyttökelpoinen metodi monessa erityyppisessä tutkimuksessa. Ja suuri osa laadullisen tutkimuksen analyysimeteodeista nojaa sisällönanalyysiin. Tuloksia tullaan analysoidaan aineistolähtöisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus.

Metsämuuronen (2006, 241) painottaa, että tutkijan on kaikin keinoin pyrittävä välttämään subjektiivisia ennakko-oletuksia. Tutkimusaineiston tulkinnan tulee aina perustua objektiivisuuteen, jota ohjaa tutkimuksen tavoite sekä teoreettisesta viitekehystä saatu tieto.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Haastattelut litteroitiin miltei välittömästi haastattelutilanteiden jälkeen. Litterointi suoritettiin sanasta sanaan, mutta esimerkiksi puhekieliset ilmaisut muutettiin yleiskielisiksi. Haastatteluissa esiintyneet nimet jätettiin pois litteroinneista, eikä niitä julkaistu tutkimuksessa haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi.

Litterointien jälkeen tulokset järjesteltiin teemoittain. Vastaukset kerättiin kokonaisuuksiksi teemojen alle ja saatuja tuloksia käydään tässä luvussa läpi, haastattelujen teemarunkojen mukaisesti.

Kuten luvussa 4.2 kerrottiin, tutkimuksessa haastateltiin neljää toimiston työntekijää. Haastateltaviksi pyrittiin valikoimaan eri näkökulmia edustavia työntekijöitä, jotta saadaan mahdollisimman totuudenmukainen kuva toimiston käytäntöjen nykytilasta sekä henkilökunnan kokemuksista harjoittelijoiden osaamistasosta.

Haastateltavat henkilöt:

- A: toimitusjohtaja, työkokemusta alalta yli neljäkymmentä vuotta.
- B: tradenomi, KLT-kirjanpitäjä, työkokemusta yli 20 vuotta.
- C: tradenomi, työkokemusta alalta 6 vuotta.
- D: ekonomi, työkokemusta 4 vuotta

Haastateltavat olivat perehtyneet etukäteismateriaaliin erittäin hyvin, ja kysymyksiä oli selvästi pohdittu jo melko pitkälle. Tämä helpotti haastattelujen kulkua ja haastatteluissa päästiin teemojen sisällä hyvin yksityiskohtaisiin asioihin. Vaikka teemat olivat kaikille pääosin samat, eri haastatteluissa painottuivat hieman eri asiat, riippuen haastateltavan taustasta. Haastattelujen kesto vaihteli noin kahdestakymmenestä minuutista aina tuntiin. Tulosten analysoinnin ja tiukan aikataulun kannalta oli mielekästä rajoittaa haastattelun kestoa.

5.1 Toimitusjohtajan haastattelu

Haastatteleamalla toimitusjohtajaa haluttiin kartoittaa toimistolle tärkeitä arvoja sekä toimintatapoja, joita tulevaisuudessa halutaan vaalia ja joita työntekijöiden toivotaan

kunnioittavan. Teemahaastattelussa käytiin läpi muun muassa toimiston suhtautuminen palvelutasoon, asiantuntijuuteen sekä teknologiaan osana tilitoimiston arkea. Teemahaastattelun runko löytyy liitteenä työn lopusta (liite 1). Haastattelujen tulokset toimivat pohjana varsinaisen harjoittelijan oppaan laatimisessa. Haastattelu suoritettiin toimiston tiloissa 20.10.2016.

Tilitoimisto X.

Tilitoimisto X. on toiminut Kokkolassa jo 32 vuotta. Kuten toimeksiantajan esittelyssä kerrottiin, Tilitoimisto X poikkeaa useista muista toimistoista siinä suhteessa, että yksi ihminen hoitaa kaikki yrityksen asiat aina viranomaisilmoituksista tilinpäätökseen. Harjoittelijalla on siis mainio tilaisuus saada kattava kuva taloushallinnosta käytännössä ja laskentatoimesta osana yrittäjän arkea.

Tilitoimisto X. arvottaa palvelutason hintaa tärkeämmäksi kilpailueduksi ja sillä halutaan myös erottua suhteessa kilpailijoihin. Palvelutasoa halutaan ylläpitää jatkuvalla osaamisen kehittämisellä ja jokaiselle työntekijälle räätälöidään työsuhteessa oma oppimispolku. Tällä tavoin varmistutaan siitä, että asiakkaille tehdyt lupaukset täyttyvät ja toimistolla on käytössään alan tuorein tieto ja osaaminen. Ala on jatkuvassa muutoksessa, niin lainsäädäntö kuin käytänteet muuttuvat ajan myötä. Pärjätäkseen on yrittäjän huolehdittava siitä, että muutoksiin reagoidaan tarpeeksi nopeasti ja tehokkaasti.

Meillä on pyritty siihen, että jokainen voi vuoden aikana osallistua yhteen tai kahteen lisäkoulutukseen. Jokaiselle pyritään luomaan oma oppimispolku ja toive on, että mahdollisimman moni suorittaisi KLT-tutkinnon.

(Haastateltava A.)

Tradenomikoulutuksen tavoite on tuottaa työmarkkinoille asiantuntijatehtäviin soveltuvia työntekijöitä. Asiantuntijuudella tarkoitetaan vaativia sekä johdon työtehtäviä, joita taloushallinnon alalla ovat muun muassa taloussuunnittelija, henkilöstöpäällikkö, controller, tilintarkastaja, verosihteeri tai yritysanalyytikko (Ammattinetti [30.11.2016]).

Tällaisiin tehtäviin ei kuitenkaan haastateltava A:n mukaan ole asiaa vastavalmistuneella tradenomilla.

Kukaan ei ole heti valmis. Oppirahat on maksettava aina työuran alussa, asiantuntijatehtävät vaativat laajaa käytännön kokemusta, jota vastavalmistuneella ei voi vielä olla.

(Haastateltava A.)

Koulutus tarjoaa siis valmiudet toimia tulevaisuudessa tämän tyyppisissä tehtävissä, mutta ei ole päivän selvää, että jokainen tradenomiksi valmistunut pääsisi tälle tasolle. Haastateltava A:n mukaan tätä olisi tärkeää painottaa sekä koulussa että harjoitteluorganisaatiossa, jotta epärealistisilta odotuksilta voitaisiin välttyä.

Sähköiset ratkaisut ovat myös tilitoimistoalan tulevaisuutta, erilaisia vaihtoehtoja on jo tarjolla runsaasti ja on ehdottoman tärkeää olla perillä alan uusista innovaatioista. Tilitoimisto X. haluaa olla mukana kehittämässä alaa eteenpäin ja tarjoaakin lukuisia sähköisiä palveluita asiakkailleen.

Siirtyminen niin sanottuun paperittomaan toimistoon ei ole sujunut aivan niin kitkatomasti, kuin alalla on toivottu. Erityisesti asiakkaiden toiveesta Tilitoimisto X:ssa on pitäydytty tietyissä ratkaisuissa, jotka voitaisiin olemassa olevien resurssien puitteissa hoitaa sähköisesti. Suurin osa suomalaisista yrityksistä kuuluu niin kutsuttuihin mikroyrityksiin, joissa ei välttämättä koeta sähköisiä ratkaisuja tarpeellisiksi. Niihin suhtaudutaan jopa nihkeästi, sillä uuden opettelu syö yrittäjän resursseja ja hyöty koetaan usein marginaaliseksi panostuksiin nähden.

Sähköiset ratkaisut ovat hyvä renki, mutta huono isäntä. Ne ovat selvästi tulevaisuutta, mutta niitä pitää osata hyödyntää tarkoituksen mukaisesti, jotta ne palvelevat toimistoa ja sitä kautta asiakkaita.

(Haastateltava A.)

Harjoittelijan rooli

Harjoittelijat valitaan haastattelujen perusteella. Haastateltava A korostaa ensivaihtelun tärkeyttä myöhemminkin työtä haettaessa. Aiemmillä työtaustalla ei ole suurtakaan merkitystä, koska harjoittelussa on tarkoitus oppia käytännön tekemistä. Haastateltava A:n mukaan työnantajat arvostavat harjoittelukokemusta ja hyvin suoritettu harjoittelu voi avata ovia työelämään.

Harjoittelijan on tärkeää oppia hahmottamaan taloushallinnon kokonaisuus, ja miten sen eri osat nivoutuvat yhteen. Teoreettista osaamista tärkeämmäksi Haastateltava A mainitsee asenteen, halun oppia uutta ja sisäistää uutta tietoa sekä kykyä soveltaa oppimaansa uudessa ympäristössä. Tämä korostui myös asiantuntijahaastattelussa ja nousi jopa hieman yllättäen muita harjoittelijan ominaisuuksia tärkeämmäksi.

Se teoria, mikä koulussa opitaan, ei auta kovin pitkälle työelämässä. Aito kiinnostus alaa kohtaan ja halu oppia ovat minusta tärkeämpiä. Parempi on, jos luulee tietävänsä kaiken valmiiksi, eikä ole avoimella mielellä liikkeellä.

(Haastateltava A.)

Seuraavassa kuviossa on selkeytetty taloushallinnon eri osa-alueita.



Kuvio 3. Taloushallinnon kokonaisuus (mukailen Haastateltava A 20.10.2016).

Haastateltava A toteaa, että ala on jatkuvassa muutoksessa. Näihin muutoksiin on varauduttava, mutta kaikesta perinteisestä ei kannata luopua. Asiakaspalvelu on asia, jota Haastateltava A korostaa erityisesti. Asiakkaan toivovat henkilökohtaista palvelua, eikä tästä ole haluttu tinkiä.

Työnantajan rooli

Tilitoimistojen käytänteet ovat pitkälti lailla säädeltyjä ja kirjanpitäjällä on jopa rikosoikeudellinen vastuu tekemästään työstä. Tästä syystä Haastateltava A haluaa korostaa vuosien tuoman vankan osaamisen merkitystä alalla menestymisessä. Kokemusta haastateltavalla on, sillä vuosia tilitoimistoalalla on kertynyt jo nelisenkymmentä. Työnantajalla on Haastateltava A:n mukaan velvollisuus tarjota harjoittelijalle turvallinen ympäristö, jossa voi kokeilla ja joskus epäonnistua.

Työnantajalla on Haastateltava A:n mukaan merkittävä rooli, siinä millainen kuva alasta muodostuu harjoittelijalle. Tilitoimisto X:ssa halutaan antaa harjoittelijoille mahdollisuus kehittyä ja haastaa omaa osaamistaan. Harjoittelijat saavat tehdä vaihtelevasti tehtäviä eri kirjanpitäjiltä. Työtehtäviin suhtautumisessa Haastateltava A peräänkuuluttaa hyvää asennetta.

Kaikki työt eivät välttämättä ole mukavia, mutta ne kuuluvat toimiston arkeen. Suhtautuminen niihin ”ei niin mukaviin” tehtäviin erottelee jyvät akanoista. Pelkkään kahvinkeittoon emme halua kuitenkaan harjoittelijoita ottaa.

(Haastateltava A.)

Vaikka yrittäjä ottaa riskin tarjoutuessaan ottamaan harjoittelijoita, kokonaisuutena prosessi nähdään kuitenkin erittäin positiivisena. Harjoittelijoiden osaamistasossa on paljonkin vaihtelevuutta, mutta esimerkiksi rekrytoitaessa kesätyöntekijöitä hyvin harjoittelunsa hoitaneet opiskelijat saavat usein mahdollisuuden jatkaa työsuhdetta.

Meille se on tärkeä väylä uusien työntekijöiden löytämiseksi. Rekrytointi vie aikaa ja sen halutaan menevän kerralla nappiin. Hyvä harjoittelija on jo osoittanut meille osaamisensa.

(Haastateltava A.)

Oppaan sisältövaatimukset

Haastattelun kolmas ja viimeinen teema liittyi varsinaisen oppaan sisältöön. Opin näytetyön kannalta tämä oli kenties kaikista merkityksellisin, sillä haastattelussa esiin tulleet asiat toimivat ohjenuorina oppaan työstämisessä. Haastattelulla pyrittiin myös siihen, että opas vastaa toimeksiantajan tarpeita. Oppaan sisällölle ei osattu heti kertoa tarkkoja vaatimuksia, vaan keskustelun aikana korostuneet asiat päätyivät lopulliseen versioon. Oppaasta haluttiin sekä tiivis että informatiivinen, kuitenkin niin että sisältö on helposti lähestyttävä. Aikaisemman kirjallisen perehdytysmateriaalin puutumisesta johtuen haastateltavalla ei ollut tarkkoja mielipiteitä ulkoasusta, vaan suunnitteluun annettiin vapaat kädet.

Haastattelussa tärkeiksi asioiksi nousivat yritysesittely, josta harjoittelija saa kuvan toimiston palveluista ja historiasta. Työnantajan näkökulma harjoitteluun sekä mitä harjoittelijalta odotetaan, näiden lisäksi oppaaseen haluttiin sisällyttää käytännön asioita, jotka koskevat harjoittelijaa. Tällaisia olivat: vaitiolovelvollisuus ja liikesalaisuudet, työaika, poissaolot, sairastumiset, ergonomia, siisteys, työtehtävät ja työhönopastus, tauot, tupakointi, posti sekä lounastauot.

5.2 Asiantuntijoiden haastattelut

Asiantuntijahaastatteluilla oli tarkoitus tutkia harjoittelijoiden osaamistason vastavuutta työelämän vaatimuksiin sekä kartoittaa perehdytyskäytäntöjä Tilitoimisto X:ssä. Tutkimuksesta saatuja tuloksia verrataan aiheesta olemassa oleviin tutkimuksiin tarkemmin luvussa 5.3. Haastattelut toteutettiin tilitoimiston tiloissa 3.–10.10.2016. Teemahaastattelun runko löytyy liitteenä työn lopusta (liite 2).

Tilitoimisto X:n harjoittelijat ovat pääasiassa kauppaooppilaitoksen tai korkeakoulun opiskelijoita. Harjoittelun kesto vaihtelee muutamasta viikosta aina viiteen kuukauteen. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että pidempi harjoittelujakso hyödyttää sekä työnantajaa että harjoittelijaa itseään.

Alku menee aina opetellessa. Uudet laitteet ja ohjelmat, ei niitä voi osata käyttää heti. Kyllä valmistunutkin joutuu ensin opettelemaan, ennen kuin pääsee kiinni työhön.

(Haastateltava D.)

Nykytilan analyysi

Kaikki haastateltavat kertoivat osallistuvansa perehdytykseen siinä vaiheessa, kun harjoittelija aloittaa varsinaiset työtehtävät. Vaikka jokaisella on annettavana hyvin erityyppisiä tehtäviä, ovat käytännöt pääasiassa samat. Perehdytys alkaa tällä hetkellä siitä, että toimitusjohtaja kertoo yrityksestä, esittelee toimitilat, henkilökunnan sekä kertoo yleisesti käytännön asioista. Sen jälkeen harjoittelija saa tutustua omaan työpisteeseen ja häntä opastetaan työajanseurannassa käytettävän ohjelmiston käytössä sekä muissa käytännön asioissa. Ensimmäisen työnsä harjoittelija saa jo ensimmäisen päivän aikana ja työn antanut kirjanpitäjä opastaa tehtävässä alkuun sekä seuraa, että harjoittelija on ymmärtänyt mitä tehdään ja miksi. Työtehtäviin opastus tapahtuu vierihoitona ja työn antanut kirjanpitäjä huolehtii työn tarkistamisesta sekä antaa palautetta.

Harjoittelija ei ole sidottu yhden kirjanpitäjän töihin, vaan aina kun jollakin on joku sopiva homma, se annetaan harjoittelijalle. Myös palaute on todella tärkeää, ilman sitä ei voi kehittyä, mutta sen on oltava rakentavaa ja harkittua.

(Haastateltava C.)

Osaavaakaan harjoittelijaa ei haastateltavien mukaan voi missään nimessä jättää oman onnensa nojaan, vaan on arvioitava, millaisista tehtävistä harjoittelija voi suoriutua. Kaikissa haastatteluissa kävi ilmi, että harjoittelijoiden käytännön taidot koetaan vaihteleviksi. Tässä haastateltavat eivät juuri nähneet eroja ammatillisen ja korkeakoulun välillä. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että kokemuksen puute ei ole este työssä onnistumiselle. He painottivat erityisesti, että tärkeämpää onnistumisen kannalta on oikeanlainen asenne. Harjoittelijoiden työskentelystä keskustellaan johdon kanssa ja hyvät harjoittelijat muistetaan, kun tulee tarve rekrytoida. Harjoittelijoille annettavat työt ovat samoja, joita kirjanpitäjät tekevät itse. Haastateltavien kokemus on, että näin toimimalla voidaan parhaiten tukea harjoittelijoiden kehittymistä.

Harjoittelijoiden taso vaihtelee aika paljon. On niitä jotka ovat heti hyviä ja sitten taas on niitä, joista näkee, ettei heillä ole tulevaisuutta alalla.

Täällä saa tehdä ihan oikeita töitä, eikä pelkkää kahvinkeittoa. On paljon harjoittelijan asenteesta kiinni mitä saa tehdä. Sekään ei haittaa, vaikka ei osaa, mutta jos ei selvästi halua tehdä, se on ongelma.

(Haastateltava B.)

Haastateltavat korostivat sitä, että harjoittelijan koulutustaustalla ei ole juurikaan merkitystä. Tärkeämmäksi asiaksi he kokevat hyvän ja innostuneen asenteen. Tämä toistui kaikissa haastatteluissa, puhuttaessa teoreettisen tiedon tärkeydestä työssä onnistumisessa. Aito kiinnostus alaa kohtaan oli myös hyvän harjoittelijan kriteeri. Yksi haastateltavista nosti esille aiemman työkokemuksen merkityksen. Hänen mukaansa harjoittelijasta voi nähdä onko työnteko entuudestaan tuttua, työn laadulla ei ole merkitystä. Tärkeää oli se, että on omaksunut työn tekemisen.

Sillä on yllättävän vähän eroa, tuleeko harjoittelija kauppaoppilaitoksesta vai korkeakoulusta. Hyviä harjoittelijoita yhdistää se, että on tottunut tekemään töitä. Silläkään ei ole väliä mitä töitä on tehnyt, kaikki kokemus on plussaa.

(Haastateltava B.)

Haastateltavien näkemyksen mukaan myös työnantajan on panostettava harjoitteluun. On kyse vuorovaikutuksesta osapuolten välillä ja molemmilta odotetaan samanlaista sitoutumista. Tässä korostui harjoittelijan vastuu, on oltava kiinnostunut ja utelias. Haastateltavat peräänkuuluttivat tiedonjanoa ja halua syventää oppimaansa.

Jos halutaan, että harjoittelusta on tosissaan hyötyä, meidän pitää antaa harjoittelijan yrittää ja harjoittelijan pitää uskaltaa kysyä. Mieluummin kysyy liian paljon kuin liian vähän.

(Haastateltava C.)

Kehittämisehdotuksia

Nykytilanteesta löytyi paljon hyvää, mutta myös kehitettävää. Perekäytösprosessia voitaisiin haastateltavien mukaan kehittää muun muassa siinä, että harjoittelijoiden

osaamistaso kartoitettaisiin harjoittelun alussa. Näin voitaisiin varmistua siitä, että harjoittelija saa tarpeeksi haastavia tehtäviä ja voi kehittyä.

Joku alkuselvytys voisi olla hyvä. Tiedettäisiin etukäteen mitä osataan ja minkä tyyppisistä töistä voisi olla hyötyä. Koska on aika turhaa harjoitella sellaisia juttuja, jotka ovat jo päivän selviä.

(Haastateltava D.)

Toinen tärkeäksi koettu kehittämisen kohde oli harjoittelijan edistymisen seuranta. Tämä koettiin alkukartoituksen ohella todella tärkeäksi työkaluksi arvioitaessa harjoittelun onnistumista.

Voisi olla hyvä, että harjoittelijan kanssa keskusteltaisiin harjoittelun aikana miltä työ on tuntunut ja onko tarvetta esimerkiksi haastavammille töille.

(Haastateltava C.)

Kirjallisen perehdytysmateriaalin puute koettiin jossakin määrin ongelmalliseksi. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että perehdytysmateriaalille on käyttöä perehdytysprosessissa. Haastateltavat eivät osanneet sanoa, miksi materiaalia ei ole tehty aiemmin.

Se varmasti helpottaisi harjoittelijan ensimmäisiä päiviä, kaikkea ei tarvitsisi sisäistää heti. Meillä on kuitenkin vakiintuneet käytännöt monessa asiassa ja itsestäänselvyydet unohtaa helposti opettaa.

(Haastateltava B.)

Myös haastateltavan oma kokemus perehdytyksen tarpeesta nousi esiin haastattelussa. Paluu takaisin työhön äitiysloman jälkeen oli osittain haastavaa, ja haastateltava muistutti, ettei perehdytys koske pelkästään uusia työntekijöitä.

Aika paljon ehtii muuttua parissa vuodessa. Välillä tuntui kuin ei olisi koskaan täällä työskennellyt, monta asiaa joutui opettelemaan ihan alusta asti.

(Haastateltava D.)

Perehdytysmateriaalin toivottiin olevan tiivis paketti, jonka läpikäyminen ei veisi liian kauan. Materiaalin toivottiin myös olevan helposti muokattavissa ja kaikkien saatavilla. Tätä toivottiin siksi, että käytännöt pysyisivät jatkossakin yhtenäisinä ja kaikilla harjoittelijoiden kanssa tekemisissä olevilla kirjanpitäjillä olisi samat tiedot.

5.3 Yhteenveto tuloksista

Tässä luvussa täydennettiin haastatteluista saatuja tuloksia vertailututkimuksilla.

Haastateltavien kokemukset harjoittelijoiden osaamistasosta olivat pääasiassa yhteneviä verrattuna TRAL:n teettämän tutkimuksen tuloksiin, jossa vastaajina olivat työnantajat. Sen sijaan tutkimuksessa, jossa vastaajina toimivat kauppatieteiden ja tekniikan opiskelijat, tulokset olivat jokseenkin ristiriitaisia (Vuorinen & Valkonen [2007].) Tutkimusten tuloksissa havaittuja yhtäläisyyksiä sekä eroja tarkastellaan lähemmin alempana.

TRAL

Kuten johdantokappaleessa todettiin, Tradenomiliitto TRAL on tutkinut vastavalmistuneiden työelämäosaamista vuonna 2001 ja uudelleen vuonna 2011. Tutkimus toteutettiin sähköisen kyselyn avulla ja vastaajia olivat asiantuntija- ja johtotehtävissä toimivia henkilöitä erikokoisista yrityksistä. Tutkimuksessa arvioitiin ammatillisten kvalifikaatioiden ja ammattikorkeakoulututkinnon tavoitteiden pohjalta tehtyjä väittämiä. Koska tutkimus toteutettiin myös vuonna 2001, voitiin tuloksia verrata keskenään ja arvioida tutkinnon kehittymistä työelämän näkökulmasta (TRAL [2001].)

Alla olevassa taulukossa kuvataan tradenomien osaamisen kehittymistä vuosien 2001 ja 2011 välillä. Väittämiä arvioitiin asteikolla 1–5, ja taulukkoon on koottu keskiarvot jokaisesta väittäimestä.

Taulukko 1. Tradenomien osaaminen suhteessa lainsäädännön asettamiin tavoitteisiin (TRAL, 2001).

Tavoite	Keskiarvo 2001	Keskiarvo 2011	Kehitys
Tradenomilla on työtehtävän mukaista ammatillista perusosaamista	3,7	3,9	0,2
Tradenomilla on laaja-alaista osaamista ao. alalta	-	3,4	-
Tradenomilla on pohja toimia ao. alan asiantuntijatehtävissä	2,9	3,6	0,7
Tradenomilla on hyvät viestintätaidot	3,5	3,9	0,4
Tradenomilla on monipuolinen kielitaito	3,7	3,9	0,2
Tradenomilla on ao. alan kansainvälisen toiminnan edellyttämät valmiudet	2,9	4,1	1,2
Tradenomi kehittää ammattitaitoaan	3,4	3,8	0,4

Väittämät vastasivat hyvin haastattelussa esiin nousseita harjoittelijalle tärkeitä ominaisuuksia. Tilitoimistotyössä kansainvälisyyttä ei koettu oleellisena tekijänä työssä onnistumisen kannalta. Harjoittelijoiden käytännön osaaminen ja teorian soveltaminen sen sijaan olivat kenties tärkeimmät tekijät ja kaipasivat eniten vahvistusta. Sekä tutkimus että haastattelu ovat samoilla linjoilla, tämä vaatii eniten kehittämistä. Haastatteluissa korostui kuitenkin, ettei harjoittelijalta voida odottaa täydellistä suoritusta, koska vasta käytännön tekeminen opettaa.

Harjoittelijat ovat vielä raakileita. Tätä työtä ei oikeastaan voi oppia vain kirjoista, vasta kun on tehnyt jonkun verran töitä, voi sanoa osaavansa.

(Haastateltava B.)

Tämän takia Tilitoimisto X:ssä koetaan harjoittelijoihin panostaminen erittäin tärkeänä. Harjoittelussa muovautuu kuva alasta ja se vaikuttaa mahdollisesti siihen,

hakeutuvatko opiskelijat tilitoimistoihin töihin. Alan ammattilaisille on kysyntää myös tulevaisuudessa ja hyvän harjoittelupaikan tarjoaminen nähdään ikään kuin sijoituksena alan tulevaisuuteen. Laaja-alainen osaaminen kehittyy vasta työelämään siirtymisen jälkeen, joten sitä on vaikeaa tai jopa mahdotonta arvioida harjoittelijoiden osalta. Viestintätaitojen ja sopeutumiskyvyn katsottiin olevan pääosin hyvällä tolalla.

Yleensä meille on sopeuduttu tosi hyvin. Harvoin tulee sellainen olo, ettei harjoittelija koe olevansa osa työyhteisöä. Jonkin verran on kyllä eroa, toiset ovat luonnostaan puheliaampia ja pääsee ehkä nopeammin mukaan juttuihin.

(Haastateltava C.)

Ammattitaidon kehittäminen oli sekä toimitusjohtajan että asiantuntijoiden mukaan olennaisen tärkeää. Ala on jatkuvassa muutoksessa ja kerran omaksuttu tieto voi muuttua jopa vuosittain. Erilaiset jatkokoulutukset ja tietojen päivittäminen vaativat todellista kiinnostusta ja halua kehittyä. Tämäkin tekijä on linjassa TRAL:n tutkimuksen kanssa.

Vuorinen ja Valkonen – Koulutuksesta työelämään

Opiskelijoiden näkemyksiä selvittäneessä tutkimuksessa, vastaajat suhtautuivat kriittisesti koulutuksen tuomien valmiuksien ja työelämän todellisten vaatimusten väliseen suhteeseen. Heikoimmiksi arvioitiin kykyä toimia muuttuvissa tilanteissa, käytännön ammattitaitoa, sosiaalisia taitoja, ajankäytön hallintaa, suullisia kommunikaatiotaitoja sekä valmiuksia arvioida ja kehittää omaa työtä. Kyvyn teoreettiseen ajatteluun katsottiin vastaavan hyvin työelämän tarpeita (Vuorinen ja Valkonen [2007].)

Vastaajien kokonaisarvio koulutuksen tuomista työelämävalmiuksista vaihteli melko paljon. Koulutuksen tuottamat valmiudet arvioivat hyväksi:

- Diplomi-insinööreistä 72 %
- Kauppatieteiden maistereista 71 %
- Tradenomeista 57 %
- AMK-insinööreistä 48 %.

Opiskelijoiden näkemykset omasta osaamistasostaan ovat siis huomattavasti kriittisempiä verrattuna työnantajien ja Tilitoimisto X:n työntekijöiden näkemyksiin. Tämä tulos on hyvin ristiriitainen haastatteluissa esiin tulleiden asioiden kanssa. Haastatteluissa korostui oman osaamisen kehittäminen ja se, että haluaa oppia uutta. Tulokkailta ei Tilitoimisto X:ssa odoteta asiantuntijatason osaamista valmistumisen jälkeen.

Tutkimuksessa tradenomit arvioivat koulutuksen kehittäneen parhaiten yrittäjäysvalmiuksia ja kansainvälisyyteen liittyviä valmiuksia sekä kykyä teoreettiseen ajatteluun. Hieman heikommin arvioitiin tietoteknisiä taitoja, kirjallisia viestintätaitoja sekä johtamis- ja organisointivalmiuksia. Kaikista kriittisimmin suhtauduttiin käytännön ammattitaitoon, kykyyn toimia muuttuvissa tilanteissa ja ajankäytön hallintaan (Vuorinen ja Valkonen [2007].)

Se, miksi yliopisto-opiskelijat arvioivat koulutuksen tuomat valmiudet hyväiksi, voi heijastella koulutukseen liitettyjä ennako-olettamia. Yliopisto-opintoja pidetään usein teoreettisempina kuin ammattikorkeakouluissa opiskelua. Jos AMK-opiskelijat kokevat opiskelun liian teoreettiseksi, voi kokonaiskuva koulutuksesta muuttua negatiiviseksi (Vuorinen ja Valkonen [2007].)

5.4 Perehdytys

Kokemus perehdyttämisen merkityksellisyydestä oli yhteinen kaikille haastateltaville. Haastatteluista näkyi selvästi, että toimistossa vallitsee yksimielisyys noudatettavista käytännöistä ja, että niiden mukaan pyritään parhaan mukaan toimimaan.

Haastatteluista voitiin vetää sen johtopäätös, että suhtautuminen harjoittelijoihin on positiivista ja heidän työpanostaan arvostetaan. Harjoittelija otetaan osaksi työyhteisöä ja harjoittelujaksosta pyritään tekemään kokemus, joka jää hyvällä tavalla harjoittelijoiden mieleen. Arvostus näkyi siinä, millaisia töitä harjoittelijat saavat tehdä ja siinä, että harjoittelijoiden on mahdollista omalla toiminnallaan vaikuttaa harjoittelujakson sisältöön. Koska työntekijöiden vaihtuvuus on Tilitoimisto X:ssa vähäistä, ovat harjoittelijat tärkeä lisä toimiston arkea. Perehdyttämällä on tarkoitus

luoda kuva toimistosta ja sen toiminnasta. Hyvistä harjoittelijoista halutaan pitää jatkossakin kiinni ja monet heistä ovat saaneet jatkaa työsuhdetta kesätöiden tai sijaisuuksien merkeissä Toiminnalla halutaan myös tukea alueellisen koulutuksen kehittymistä ja harjoittelijoiden ottaminen on osa oppilaitosten kanssa tehtävää yhteistyötä.

Perehdyttämiskäytäntöjen nykytilasta löytyi paljon hyvää, mutta myös kehittämiskohteita ilmeni. Harjoittelijoiden osaamistasoa olisi hyvä kartoittaa jo ennen harjoittelun alkua ja suunnitella tulevia työtehtäviä niin, että ne kehittävät harjoittelijan osaamista. On tärkeää huolehtia siitä, että työnantaja ja harjoittelija ovat samalla aaltopituudella ja harjoittelun tavoitteet ovat molemmille selkeitä. Näin toimimalla työnantaja voi tehostaa osaamisen kehittymistä ja saada myös itselleen enemmän hyötyä toimistoon tulevista harjoittelijoista.

Harjoittelun aikaiset työtehtävät ovat tärkeitä, sillä usein harjoittelu on ainoa alaan liittyvä työkokemus. Niin sanottujen oikeiden töiden tarjoaminen harjoittelijoille koettiin työnantajan velvollisuutena ja toimistoon ei haluta ottaa harjoittelijoita kaikkein kiireisimpänä aikana. Tilinpäätöskausi tammi-helmikuussa on tilitoimistojen kiireisintä aikaa ja haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että harjoittelijoiden ottaminen tässä vaiheessa vuotta ei ole kannattavaa.

Harjoittelijan vastaanottamisessa koettiin olevan parantamisen varaa. Harjoittelijat ovat arkipäivää toimistossa, mutta suhtautuminen uuteen harjoittelijaan ei saisi silti sujua rutiinilla. Tärkein tekijä molemminpuolisesti onnistuneen harjoittelun kannalta on sitoutuminen. Työnantaja sitoutuu omaan osuuteensa ja tarjoaa mahdollisuuden itsensä kehittämiseen sekä ensimmäiseen askeleeseen kohti työuraa. Harjoittelijan on sitouduttava tekemään parhaansa ja tulemaan harjoitteluun avoimella mielellä.

Nöyrä pitää olla, mutta nöyristellä ei tarvitse.

(Haastateltava A.)

5.5 Johtopäätökset

Luvussa 5.3 tehdyn vertailututkimuksen yhteenvedona voitiin todeta, että harjoittelijoiden osaamistaso vastaa toimeksiantajan vaatimuksia, mutta opiskelijoilla itsellään on kriittisempi kuva omasta tasostaan. Kenties työnantajat suhtautuvat armollisemmin vastavalmistuneisiin ja ovat kokemuksen kautta ymmärtäneet, ettei pelkkä teoreettinen koulutus voi korvata käytännön tekemistä osaamisen kehittämisessä.

Koulutuksesta työelämään-tutkimuksessa päätyttiin siihen lopputulokseen, että koulutuksen tulisi kiinnittää enemmän huomiota käytännön taitojen kehittämiseen (Vuorinen ja Korhonen [2007].) Miten sitten käytännön taitoja voidaan paremmin kehittää ja miten työnantajien ja opiskelijoiden näkemykset voitaisiin käytännössä tuoda lähemmäs toisiaan? Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella työnantajaorganisaatioissa tapahtuva perehdytyskäytäntöjen kehittäminen voisi olla avainasemassa tämän ongelman ratkaisemisessa.

Opiskelijoille on selkeämmin tuotava esille todellisuus, mikä työpaikoilla heitä odottaa. Perustason tehtävät, joista voi kokemuksen kertyessä edetä. Korkeakouluissa puhutaan todella paljon asiantuntijuudesta, joka voi olla hieman harhaanjohtava termi. Opiskelijat ovat mahdollisesti maallaneet itselleen ruusuisen kuvan omasta osaamistasostaan, joka ei kuitenkaan vastaa todellisuutta, kun siirtyminen työelämään koittaa. Tämä tulisinkin ottaa huomioon työharjoittelua suunniteltaessa. Hyvällä perehdytyksellä voitaisiin kenties auttaa opiskelijoita hahmottamaan heti harjoittelun alussa omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa. Näitä voitaisiin sitten systemaattisesti pyrkiä kohentamaan, suunnittelemalla harjoittelijoille osaamisen kehittymistä tukevaa työtä.

Haastatteluissa kautta linjan viesti oli sama, harjoittelijat ja vastavalmistuneet ovat saaneet pohjatiedot, joiden kehittäminen alkaa työelämään astuttaessa. Tämä tulee välittyä myös Tilitoimisto X:n harjoittelijan oppaassa. Harjoittelijalle on luotava turvallinen oppimisympäristö, joka tarjoaa sopivassa suhteessa tukea ja haasteita.

6 HARJOITTELIJAN OPAS

Kehityshankkeen varsinainen tarkoitus oli tuottaa Tilitoimisto X:lle perehdytysprosessin tueksi harjoittelijan opas. Harjoittelijan oppaalle koettiin olevan tarvetta, koska varsinaista perehdytysmateriaalia ei ole toimistossa käytössä. Perehdytys on pitkälti toimitusjohtajan tehtävä, ja harjoittelijan ensimmäisenä päivänä saama informaation määrä on melko suuri. Tätä vaihetta haluttiin helpottaa koostamalla harjoittelijan opas, josta harjoittelija voi tarkistaa käytännön asioita. Oppaan oli myös tarkoitus antaa harjoittelijalle kuva siitä, mitä työnantaja tältä odottaa. Tämä nousi esille sekä haastatteluissa että tutkimusten vertailussa yhtenä tärkeimmistä seikoista. Oppaaseen koottiin myös tietoa yrityksestä, harjoittelusta Tilitoimisto X:ssa sekä käytännön asioita, jotka harjoittelijan on hyvä tietää. Oppaan sisältöä käytiin tarkemmin läpi luvussa 6.2.

6.1 Oppaan suunnittelu

Oppaan suunnittelussa lähdettiin liikkeelle teoreettisen viitekehyksen kokoamisesta. Opas laadittiin vastaamaan toimeksiantajan toiveita ja teoriapohjalla pyrittiin perustelemaan tehtyjä valintoja. Harjoittelujakso eroaa monilta osin tavanomaisesta työsuhteesta, näitä erityispiirteitä pyrittiin ottamaan huomioon oppaan sisällössä. Oppaasta jätettiin tietoisesti pois yksittäisiin työtehtäviin perehdyttäminen, sillä Tilitoimisto X:ssa työhönopastus tapahtuu jokaisen kirjanpitäjän toimesta, kun harjoittelijalle annetaan uusi työ.

Oppaan suunnittelussa pyrittiin huomioimaan mahdollisimman hyvin harjoittelijan näkökulma. Mitkä asiat nousevat ensimmäisinä päivinä esille ja mitä on hyvä voida kerrata. Oppaaseen haluttiin kerätä harjoittelijan kannalta oleelliset asiat niin, että oppaasta ei kuitenkaan tule valtavan pitkää. Tästä syystä oppaassa korostettiin sitä, että harjoittelija voi aina kysyä, jos jokin asia askarruttaa. Tämä oli yksi toimeksiantajan esittämistä toiveista ja, koska opas tulee nimenomaan Tilitoimisto X:n käyttöön, jokaista toivetta pyrittiin kunnioittamaan.

Yksi oppaan tavoitteista oli madaltaa kynnystä päästä mukaan työyhteisöön ja oppia ”talon tavoille”. Suunnittelua varten tutustuttiin aiheesta tehtyihin opinnäytetöihin

sekä muuhun saatavilla olevaan perehdytysmateriaaliin. Näin saatiin luotua kuva siitä, mitä oppaassa olisi hyvä olla ja mitkä ovat yleisimpiä teemoja, joita tämän tyyppisissä oppaissa käsitellään. Taustatutkimuksen sekä toimitusjohtajan haastattelun perusteella koottiin alustava sisällysluettelo, jota muokattiin edelleen toimeksiantajan ohjeiden mukaisesti. Sisällysluettelo hyväksyttiin ensin toimeksiantajalla, jonka jälkeen voitiin aloittaa oppaan sisällön työstäminen. Opas koostuu varsinaisesti kolmesta osasta: yritysesityksestä, harjoittelussa huomioitavista asioista sekä toimiston käytännön asioista. Oppaasta haluttiin helposti muokattava ja sitä tullaan kehittämään tulevaisuudessa, kun varsinainen käyttöönotto on tehty ja oppaasta saadaan palautetta harjoittelijoilta.

6.2 Oppaan sisältö

Opas (liite 3) alkaa lyhyellä esipuheella, joka on otsikoitu ”Tervetuloa taloon”. Tällä haluttiin tuoda heti esille se, että harjoittelijat ovat arvostettuja ja heidät otetaan lämpimästi vastaan. Esipuheessa kerrottiin oppaan sisällöstä ja toivottiin harjoittelija tervetulleeksi. Tekstissä korostettiin työyhteisön avoimuutta ja sitä, että harjoittelijan toivotaan viihtyvän hyvin. Tällä haluttiin luoda harjoittelijalle positiivinen kuva yrityksestä ja hyvä alku harjoittelujaksolle.

Seuraavassa osiossa kerrottiin lyhyesti yrityksestä, sekä palveluista joita yritys asiakkailleen tarjoaa. Harjoittelijan on tärkeää oppia tuntemaan yritys ja mistä sen toiminta muodostuu. Osiossa käytiin myös läpi esimerkiksi hyvä kirjanpitolaki, mikä on tilitoimistotyössä ehdottoman tärkeää tuntee. Hyvää kirjanpitolakia ei ole määritelty laissa täsmällisesti, mutta sillä tarkoitetaan tiettyjä kirjanpitolakia täydentäviä periaatteita. Hyvän kirjanpitolain periaatteita ovat muun muassa: pyrkimys oikeiden ja riittävien tietojen antamiseen, meno tulon kohdalle periaatteen käyttämiseen tilinpäätöksessä sekä pyrkimys kirjanpidon jatkuvuuteen, olennaisuuteen, varovaisuuteen ja vertailtavuuteen (Valtionkonttori [8.12.2016].) Kirjanpitäjän on kirjanpitolain (30.12.1997/1336) ensimmäisen luvun kolmannentoista pykälän mukaan noudatettava kaikissa kirjanpidon vaiheissa, juoksevassa kirjanpidossa sekä tilinpäätöksessä hyvää kirjanpitolakia. Hyvän kirjanpitolain piirteitä voi Valtionkonttorin

mukaan löytää useista eri lähteistä, kuten: kirjanpitolaki, kirjanpitoasetus ja kirjanpitolautakunnan ohjeet ja lausunnot.

Tilitoimistoalalla vaalitaan tiettyjä tapoja toimia, tämä koskee koko alaa ja hyvien työtapojen oppiminen heti työuran alussa, on harjoittelijan etu. Kuten johdannossa todettiin, työnopastus jätettiin pois sekä kirjallisesta raportista että harjoittelijan oppaasta. Tämä johtui siitä käytännön syystä, että kirjanpidon ynnä muiden töiden tekeminen opetetaan harjoittelijalle kunkin kirjanpitäjän toimesta. Vaikka kirjanpidon käytännöt ovat samat, on jokaisella asiakkaalla omat erikoisuutensa, jotka on hyvä tietää. Jokainen kirjanpitäjä on koonnut omista asiakkaistaan tarvittavat ohjeet, jotka ovat harjoittelijan käytössä. Toiseen osioon on sisällytetty myös katsaus siihen, mitä yritys odottaa harjoittelijalta. Tätä pohdittiin luvussa 5.5 ja sen todettiin voivan tukea työelämävalmiuksien kehittymistä.

Kolmannessa osiossa on käyty läpi työharjoitteluun liittyviä käytännön asioita. Nämä asiat käydään läpi toimitusjohtajan toimesta harjoittelun ensimmäisenä päivänä ja tämän toivotaan nopeuttavan harjoittelijan kotiutumista toimistoon. Teemat ovat samoja, jotka nousivat toimitusjohtajan haastattelussa tärkeimmiksi seikoiksi harjoittelijan kannalta. Osiossa käydään läpi:

- Vaitiolovelvollisuus ja liikesalaisuudet
- Työaika
- Poissaolot
- Sairastumiset
- Ergonomia
- Siisteys
- Työtehtävät ja työhönopastus
- Tauot
- Tupakointi
- Posti
- Lounastauot

Oppaan loppuun koottiin hyödyllisiä linkkejä esimerkiksi lainsäädäntöön, jota kirjanpitäjä tarvitsee työssään lähes päivittäin.

Kuten jo mainittiin, opasta voi muokata ja täydentää tarpeen mukaan. Opas tallennettiin sähköisesti, jotta se on kaikkien saatavilla ja muokkaaminen on erittäin helppoa.

Aiemmin tehtyjä perehdytysoppaita yhdisti se, että asiat oli jäsennetty loogisesti, niin että, lukijalle muodostuu ensin kuva kokonaisuudesta, johon esimerkiksi käytännön asiat ja toimintatavat liittyvät. Hyvä opas on helposti lähestyttävä ja esimerkiksi kielen tulee olla helposti ymmärrettävää. Opas tulee kuitenkin pitää kohtuullisen mittaisena. Liian yksityiskohtainen opas on raskasta luettavaa, eikä välttämättä palvele tarkoitustaan. Tämä haluttiin ehdottomasti välttää ja oppaan pituuteen kiinnitettiin erityistä huomiota.

6.3 Haasteet

Suurimmat haasteet oppaan laatimisessa liittyivät käytännön kokemuksen puutteeseen. Prosessi suunnittelusta alkaen oli täysin uusi kokemus ja ongelmia piti ratkaista sitä mukaa, kun niitä ilmeni. Myös valtava määrä lähdemateriaalia aiheutti joitakin ongelmia. Oleellisen tiedon erottaminen ja eheän kokonaisuuden aikaansaaminen vaativat paljon suunnittelua ja ajankäyttö tuotti välillä vaikeuksia. Selvitystyölle ja hienosäädölle jäi harmittavan vähän aikaa, mutta toimeksiantajan positiivinen palaute työn edetessä loi luottamusta siihen, että työ on oikeilla raiteilla.

6.4 Yhteenveto

Kokonaisuutena opas tyydytti toimeksiantajaa, mikä työn tavoite varsinaisesti olikin. Opas auttaa harjoittelijaa pääsemään sisälle työyhteisöön ja tuo työnantajan näkökulmaa esille positiivisella tavalla.

Vaikka oppaan jatkokehittäminen ei ole osa tätä työtä, ei sitä aiota jättää tekemättä. Harjoittelija tarvitsee ajantasaisia tietoja, jotta oppaasta on konkreettista hyötyä. Opasta on päivitettävä tasaisin väliajoin, jotta tiedot vastaavat todellisuutta. Sähköisessä muodossa olevaa opasta on helppoa pitää ajan tasalla ja muokata sisältöä tarpeen vaatiessa. Oppaan käyttökokemuksia ei voitu vielä kerätä, sillä oppaan

käyttöönotto tapahtuu, vasta seuraavan harjoittelin aloittaessa toimistossa vuoden 2017 puolella. Näin ollen jatkokehitys jäi tulevaisuuteen. Tällaisenaan opas vastasi toimeksiantajan tämänhetkiseen tarpeeseen ja työlle asetetut tavoitteet saavutettiin.

7 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä tavoite oli tutkia ja kehittää perehdytyskäytäntöjä Tilitoimisto X:ssä. Työn tarkoitus oli tuottaa toimeksiantajalle harjoittelijan opas, joka toimii perehdytyksen apuvälineenä harjoittelijoiden kanssa. Perehdytyksen aihepiiriä lähestyttiin sekä teorian että kvalitatiivisen tiedonkeruun metodeilla kerätyn empirian kautta. Näin toimimalla pyrittiin saamaan aikaan kokonaiskuva siitä, millainen perehdytysmateriaali palvelee toimeksiantajaa parhaalla tavalla. Oppaassa haluttiin tuoda esille odotuksia, joita harjoittelijoihin kohdistuu. Harjoittelijan opasta varten kerättiin tietoa teemahaastatteluja hyväksi käyttäen. Samalla haluttiin tutkia työnantajan näkemyksiä opiskelijoiden osaamistasosta. Saatuja tuloksia täydennettiin kahdella saman aihepiirin tutkimuksella. Tutkimuksesta saatuja johtopäätöksiä hyödynnettiin, harjoittelijan oppaan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Työn toisessa pääluvussa lähestyttiin perehdyttämisen kokonaisuutta työnantajan näkökulmasta ja tutkittiin muun muassa perehdyttämisen suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen liittyviä seikkoja. Perehdytysprosessiin liitetään kirjallisuudessa yritykseen perehdytys sekä työhönopastus. Tässä työssä työhönopastus jätettiin vähemmälle huomiolle, sillä toimeksiantajan kannalta se ei ollut oleellista. Teoreettisesta viitekehyksestä kävi ilmi, että perehdyttämisen hyödyt ovat pääsääntöisesti riskejä suuremmat. Suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen on varattava riittävästi resursseja. Perehdytysprosessiin investoiminen tuottaa hyötyä myöhemmässä vaiheessa. Perehdyttäminen yritykseen on erityisen tärkeää etenkin sellaisissa organisaatioissa, joissa henkilöstö on tärkein voimavara. Suunnitelmallinen ja hyvin toteutettu perehdytys sitouttaa tulokkaan voimakkaammin työyhteisöön. Tämä on oleellisen tärkeää, sillä yhteenkuuluvuuden tunne lisää motivaatiota työssä. Motivoitunut työntekijä on yrityksen etu. Suunnitelmallisuus ja pitkäjänteisyys ovat onnistuneen perehdytysprosessin keskeisiä tekijöitä.

Työn empiirisen osuuden tukena käytettiin kvalitatiivisia tiedonkeruun metodeja. Tähän päädyttiin siksi, että työn tuloksia ei voitu mitata määrällisesti. Tutkimusotteeseen tutustumisen jälkeen päätettiin työssä käyttää puolistrukturoitua eli teemahaastattelua. Teemahaastatteluissa käytiin läpi oppaan sisällöllisiä vaatimuksia

sekä tutkittiin henkilökunnan kokemuksia harjoittelijoiden työelämävalmiuksista. Viidennessä pääluvussa näitä tuloksia täydennettiin vertaamalla niitä TRAL:n 2011 teettämään tutkimukseen sekä Jyväskylän Yliopistolle 2007 tehtyyn tutkimukseen. Jyväskylän Yliopiston tutkimuksessa kävi ilmi, että työnantajapuoli suhtautuu opiskelijoiden osaamiseen lempeämmin kuin opiskelijat itse. Tilitoimisto X:n työntekijät kokivat harjoittelijoiden tason jokseenkin vaihtelevaksi, mutta sen koettiin pääsääntöisesti olevan hyvällä tasolla. Haastatteluissa harjoittelijan tärkeimmiksi ominaisuuksiksi nousivat hyvä asenne, innostus työhön ja halu oppia uutta sekä tarve kehittää omaa osaamistaan. Tätä tietoa haluttiin hyödyntää oppaan sisällössä ja haastattelujen pohjalta lähdettiin työstämään varsinaista opasta. Ristiriitaa opiskelijoiden ja työnantajien näkemysten välillä pyrittiin helpottamaan harjoittelijan oppaan avulla. Oppaaseen sisällytettiin osuus, jossa tuodaan esille todellisia vaatimuksia, joita työnantajalla on.

Kuudes pääluku käsitteli oppaan suunnittelua ja toteutusta. Teemahaastattelussa saatuja tietoja hyödynnettiin sisällysluettelon laatimisessa. Luvussa 6.2 käytiin yksityiskohtaisesti läpi oppaan eri osiot. Teoreettinen viitekehys sekä haastatteluilla kerätty tieto yhdessä toimivat oppaan laatimisen kivijalkana. Oppaaseen sisällytettiin tietoa yrityksestä, sen historiasta ja arvoista sekä käytännön asioita, jotka liittyvät työharjoitteluun. Toimeksiantaja toivoi oppaan antavan harjoittelijalle kuvan siitä, mitä työnantaja odottaa harjoittelijalta. Oppaan käyttöönotto tapahtuu uusia harjoittelijoita perehdytettäessä vuoden 2017 aikana.

7.1 Opinnäytetyön toteutus

Ennen varsinaista oppaan laatimista koottiin työn teoreettinen viitekehys, joka kuten mainittu, toimi perustana opinnäytetyön sekä tuotoksen toteuttamisessa. Koska perehdytyksestä on tehty paljon tutkimuksia, oli lähteitä saatavilla todella runsaasti. Oman haasteensa toi informaatiotulvasta työhön olennaisesti liittyvien seikkojen löytäminen. Perehdytystä käsitellään usein kokonaisuutena, josta työhön oli eroteltava nimenomaan työnantajaa koskevat asiat. Tässä onnistuttiin tavoitteiden mukaisesti ja teoreettista viitekehystä voidaan pitää kattavana läpileikkauksena aiheeseen. Viitekehukseen liittyi myös tutkimusotteen valinta ja sen käytön perustelu.

Koska työssä tutkittavaa ilmiötä oli mahdoton mitata kvantitatiivisilla menetelmillä, oli luonnollista valita kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote. Laadullisen tutkimuksen menetelmiin tutustumisen jälkeen päädyttiin tiedonkeruun tueksi käyttämään teemahaastatteluita.

Teemahaastattelut toteutettiin Tilitoimisto X:ssa loka-marraskuussa 2016. Haastattelun teemat valittiin niin, että ne tukevat tutkittavia asioita, mutta jättävät tilaa myös haastateltavien omille näkemyksille ja jatkokysymyksille. Puolistrukturoidun eli teemahaastattelun kulkua ohjataan etukäteen valituilla teemoilla, joihin haastateltavat saivat tutustua ennen haastattelua. Teemojen valinnassa käytettiin hyväksi teoreettista viitekehystä. Haastatteluilla selvitettiin, millaisia asioita oppaan tulee pitää sisällään sekä tutkittiin toimiston työntekijöiden kokemuksia harjoittelijoiden osaamisesta. Näitä tuloksia verrattiin TRAL:n teettämään tutkimukseen vastavalmistuneiden työelämätaidoista sekä Päivi Vuorisen ja Sakari Valkosen Jyväskylän yliopistossa tekemään tutkimukseen työhön sijoittumisesta ja työelämävalmiuksista kaupan ja tekniikan alalla. Tutkimuksen tulokset tukivat aiemmin saatua tietoa ja niistä kävi ilmi, että vaikka harjoittelijoiden kokonaisvaltainen osaaminen on parantunut, esimerkiksi käytännön osaaminen vaatii vielä työtä.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Haastattelujen vähäinen määrä asetti tutkimuksen reliabiliteetin jokseenkin kyseenalaiseksi. Haastateltavien määrään vaikutti se, että vain osa yrityksen työntekijöistä osallistuu harjoittelijoiden perehdytykseen. Mikäli haastateltavia olisi ollut suurempi määrä, tutkimuksen tulokset olisivat voineet olla hyvinkin erilaisia. Toisaalta työn oli tarkoitus kehittää Tilitoimisto X:n perehdytyskäytäntöjä ja talon sisäistä tietoa saatiin käyttöön haastattelujen seurauksena. Näin toteutettuna työ palvelee toimeksiantajan tarpeita, joka oli kehittämishankkeen perimmäinen tarkoitus.

Haastattelujen validiteettia pyrittiin lisäämään nauhoittamalla ja sen jälkeen litteroimalla käydyt keskustelut. Näin toimimalla haastattelutilannetta saatettiin tulkita useammalla kuuntelukerralla ja litterointien jälkeen vastaukset voitiin järjestellä teemoitain. Tämä helpotti tulosten vertaamista ja arviointia.

7.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön oli tarkoitus kehittää toimeksiantajayrityksen perehdytyskäytäntöjä ja tässä myös onnistuttiin. Toimeksianto työlle tuli syyskuun 2016 lopussa. Jo tässä vaiheessa oli tiedossa, että aikataulu on tavattoman tiukka. Tämä asetelma toi omat haasteensa työn toteuttamiseen ja kirjallisen raportin työstämiseen. Huolellinen suunnittelu ja eri osioiden jäsentely ennen kirjoitusprosessiin ryhtymistä nopeutti varsinaista kirjoitustyötä. Se, että työn eri osiot oli toteutettava erittäin tiiviissä aikataulussa ja osin päällekkäin, oli toisinaan hyvin mutkikasta.

Kokonaisuutena prosessi oli haastava, mutta oli erittäin mielenkiintoista päästä kehittämään yrityksen toimintaa. Prosessin aikana kirjoittajan oma sitoutuminen organisaatioon ja sen toiminnan kehittämiseen kasvoi. Työssä kirjoittaja saattoi käyttää hyväkseen omia henkilökohtaisia kokemuksia harjoittelusta Tilitoimisto X:ssä. Prosessi opetti paljon ajankäytöstä ja suunnitelmallisuuden tärkeydestä.

LÄHTEET

- A 18.12.2014/1129. Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista.
- Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Attwood, M. & Dimmock, S. 1996. Personnel management. 3rd ed. London: Mcmillan.
- Dressler, G. 2008. Human resource management. 11th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Erikoisalojen toimihenkilöliitto Erto. Ei päiväystä. Työlainsäädäntö. [Verkköjulkaisu]. Helsinki: Erikoisalojen toimihenkilöliitto Erto. Saatavana: <https://www.erto.fi/tyosuhteopas/tyosuhteen-ehdot/16342-tyolainsaadaentaento>
- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Frisk, T. 2003. Ohjaaminen työssä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ghauri, P., Gronhaug, K. & Kristianslund, I. 1995. Research methods in business studies: A practical guide. New York: Prentice Hall.
- Hakala, J. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Tampere: Tammer-Paino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uud. painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2003. Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PSkustannus.

- Kananen, J. 2015a. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8.-9. painos. Helsinki: WSOY.
- Kinkki, S. & Lehtisalo, A. 2004. Yrtti Yritystietous. Helsinki: WSOY.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kuopion kaupunki. 2013. Henkilökunnan perehdytys. [Verkkosivu]. Kuopio. [Viitattu 18.10.2016]. Saatavana: <http://peda.net/veraja/kuopio/perehdytys/johdanto>
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Helsinki University Press.
- L 30.12.1997/1336 Kirjanpitolaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- Liikenteen tutkimuskeskus Verne. Ei päivystä. Tiedon analysointi. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 25.10.2016]. Saatavana: <https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden Ammattikorkeakoulu. Lahti: Esa print Oy.
- Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet, metodologia-sarja 4. 3.uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

- Opetushallitus. 25.11.2016. Opintopolku. Ammattikorkeakouluopintojen rakenne. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 25.11.2016]. Saatavana: <https://opintopolku.fi/wp/ammattikorkeakoulu/ammattikorkeakouluopintojen-rakenne/>
- Parkkunen, N., Vertio, H. & Koskinen-Ollonqist, P. 2001. Terveysaineiston suunnittelun ja arvioinnin opas. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja –sarja 7/2001. Helsinki.
- Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Sydänmaanlakka, P. 2003. Älykäs organisaatio – tiedon, osaamisen ja suorituksen johtaminen. Jyväskylä: Gummerus.
- Toni Lehtonen. Ei päiväystä. Ammattinetti. Tradenomit ja merkonomit työelämässä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: TE-palvelut. Saatavana: http://www.ammattinetti.fi/artikkelit/detail/27_artikkeli;jsessionid=0644A87054
- Torkkola, S., Heikkinen, H. & Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi. Opas potilasohjeiden tekijöille. Tampere: Tammi
- TRAL tutkii. 2011. Työelämän näkemykset ja odotukset tradenomikoulutuksesta. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Tradenomiliitto TRAL. [Viitattu 25.11.2016]. Saatavana: http://www.tral.fi/site/assets/files/1197/tyoelaman_nakemykset.pdf
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työturvallisuuskeskus. Ei päiväystä. Perehdyttäminen ja työnopastus. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 2.12.2016]. Saatavana: [http://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus)
- Valtionkonttori. Ei päiväystä. Valtion talous- ja henkilöstöhallinnon käsikirja. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtionkonttori. [Viitattu 8.12.2016]. Saatavana: <http://www.valtiokonttori.fi/kasikirja/public/default.aspx?nodeid=23970>
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. 2006. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Infor.

Vuorinen, P. & Valkonen, S. 2007. Korkeakoulutuksesta työelämään. Työhön sijoittuminen ja työelämävalmiudet kaupan ja tekniikan alalla. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

LIITTEET

Liite 1. Toimitusjohtajan teemahaastattelun runko

Liite 2. Asiantuntijahaastatteluiden runko

Liite 3. Harjoittelijan oppaan sisällysluettelo

LIITE 1 TOIMITUSJOHTAJAN TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Haastatteluteemat

1. Tilitoimisto X.

- omasta taustasta ja kokemuksesta alalta
- toimiston historiasta, arvoista, sekä asemasta suhteessa kilpailijoihin
- palvelutaso, miten toimisto takaa laadukkaan palvelun
- asiantuntijuus, henkilöstön koulutus
- teknologia, sähköiset ratkaisut ja niiden hyödyntäminen

2. Mitä alalla pärjääminen vaatii?

- kuinka tärkeänä työuran kannalta pidät harjoittelun tuomaa kokemusta
- mikä yhdistää toimistoon otettavia harjoittelijoita
 - mitä ominaisuuksia olisi hyvä olla, ahkeruus yms.
- millainen on hyvä harjoittelija vs. miten harjoitteli voi pilata mahdollisuutensa
- mitä harjoittelija voi tehdä saadakseen parhaan hyödyn harjoittelusta
- miten ala on muuttunut ja millaisena näet alan tulevaisuudessa

3. Työnantajan rooli

- onko työnantajalla merkittävä rooli harjoittelun onnistumisessa
- millaista panostusta harjoittelijoiden ottaminen vaatii yritykseltä
- tuovatko harjoittelijat hyötyä yritykselle
- miten "huono" harjoittelija vaikuttaa yritykseen
 - millaisia riskejä yrittäjä joutuu ottamaan
- onko harjoittelu hyvä väylä löytää uusia työntekijöitä

- millainen kuva tradenomikoulutuksesta välittyy harjoittelijoiden osaamistason kautta, vastaako alan vaatimuksia

3. Oppaan sisältö

- oppaan sisältövaatimuksista

LIITE 2 ASIANTUNTIJAHAASTATTELUJEN RUNKO

Haastatteluteemat

1. tausta

- oma tausta, koulutus, työkokemus
- millainen rooli harjoittelijoiden vastaanottamisessa/perehdyttämisessä

2. nykytilan analyysi

- harjoittelijoiden työtehtävät (hyvää/huonoa nykyisissä käytännöissä)
- tukevatko työtehtävät ammatillisen osaamisen kehittymistä (hyvää/huonoa)
- saako harjoittelijoiden työstä konkreettista hyötyä (auttaako/lisääkö omaa työtaakkaa)
- millainen kuva harjoittelijoiden osaamistasosta (vastaako työelämän vaatimuksia?)
- oma käsitys nykyisistä perehdytyskäytännöistä

3. kehittämissuhteet

- perehdytysprosessiin (suunnittelu, käytännön toteutus yms.)
- miten voitaisiin tukea ammatillisen osaamisen kehittymistä (työtehtävät, mentorointi yms.)
- vapaa sana, mitä harjoittelija tulisi osata ja miten harjoittelija voi itse edesauttaa tehtävissä onnistumista

LIITE 3 HARJOITTELIJAN OPPAAN SISÄLLYSLUETTELO

TERVETULOA TALOON	3
1 TILITOIMISTO X.	4
1.1 Yhteystiedot	4
2 HARJOITTELU TILITOIMISTO X: SSA	5
3 HYVÄ KIRJANPITOTAPA	6
4 TYÖSUHDEASIAT	7
4.1 Vaitiolovelvollisuus ja liikesalaisuudet	7
4.2 Työaika	7
4.3 Poissaolot	7
4.3.1 Sairastumiset	8
4.4 Ergonomia	8
4.5 Siisteys	9
4.6 Työtehtävät ja työhönopastus	9
5 HYVÄ TIETÄÄ	10
5.1 Tautot	10
5.2 Tupakointi	10
5.3 Posti	10
5.4 Lounas	10
6 HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ	11