

**TYÖNOPASTUSSUUNNITELMA FINANSSIALAN BACK
OFFICELLE**

Rautiainen Alexandra

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2022

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Rautiainen	Vuosi	2022
Ohjaaja(t)	Valli		
Toimeksiantaja	Yritys X		
Työn nimi	Työnopastussuunnitelma finanssialan Back Officeille		
Sivumäärä	34 + 1		

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää, minkälainen on työnopastuksen nykytilanne Back Office-toiminnossa yrityksessä X sekä minkälainen on hyvä työnopastus yleisesti. Opinnäytetyössä käsiteltiin työnopastuksen tärkeyttä, erilaisia työnopastustyyplejä sekä työnopastusta opastajan ja opastettavan näkökulmista. Koska opinnäytetyö laadittiin finanssialan Back Office-toimintoja ajatellen, käsiteltiin työssä myös finanssialaa työllistäjänä.

Opinnäytetyön tutkimusote oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin verkkopohjaisella kyselylomakkeella sekä havainnoimalla työnopastustilanteita. Opinnäytetyön teoriaosuutta varten tietoa kerättiin pääasiassa aiheeseen liittyvistä kirjoista sekä e-julkaisuista. Teoriaosuuden avulla muodostui käsitys siitä, minkälaista hyvän työnopastuksen tulisi olla ja tätä vahvisti kohderyhmän vastaukset verkkokyselyssä. Työn toiminnallinen osuus eli kirjallinen työnopastussuunnitelma laadittiin teorian ja tutkimusaineiston pohjalta.

Tutkimustulokset kertoivat, että työnopastus on hyvällä tolalla yrityksessä X. Lisäksi tutkimustulosten avulla luotiin kirjallinen työnopastussuunnitelma toimeksiantajalle. Oppaan otsikot esitellään työssä ja niiden sisältöä avataan. Opas on hyödyllinen paitsi toimeksiantajalle, myös muille finanssialan yrityksille, jotka voivat käyttää oppaassa esitettäviä aiheita soveltaen. Työnopastussuunnitelman avulla työnopastusta saadaan yhdenmukaistettua ja sitä voidaan käyttää opastustilanteiden ulkopuolellakin tukena työssä.

Avainsanat	Työnopastus, työnopastussuunnitelma, finanssiala
Muita tietoja	Työhön liittyy toimeksiantajalle toimitettu kirjallinen työnopastussuunnitelma

Degree programme in Business Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Rautiainen	Year	2022
Supervisor(s)	Valli		
Commissioned by	Corporation X		
Title	Work orientation plan for the financial industry's Back Office		
Number of pages	34 + 1		

The purpose of this thesis was to find out what is the prevailing situation of work orientation in the commissioner's company and what kind of work orientation is good. The thesis deals with subjects such as the importance of work orientation, different kinds of work orientation styles and work orientation from the perspectives of the supervisor and supervisee. The financial industry is also dealt with in the thesis because the work orientation plan was made for the Back Office employees of a company that operates in the financial industry.

The study was conducted as a qualitative one. The material for the study was gathered from an internet-based questionnaire and through observation of work orientation situations. The theoretical information of the thesis was mainly gathered from books and online publications that dealt with the related subjects. Based on the theory an idea of what kind of work orientation is considered good was formed. This was also amplified by the answers of the target group in the Internet-based questionnaire. The functional part of the study, which was a work orientation plan, was created based on the theory and the study material.

According to the study results, work guidance is at a quite good state at the commissioning company. Based on the study results a work orientation plan was created for the commissioner. The headlines of the work orientation plan are displayed, and the contents are opened in the thesis. The work orientation plan is useful not only to the commissioner, but other companies that operate in the financial industry. Other companies can apply the content of the work orientation plan to their own Back Offices. Work orientation may be harmonised in the commissioner's Backoffice with the help of the work orientation plan. The work orientation plan may also be used outside of the work orientation situations as support and guidance for the employees.

Keywords	Work orientation, work orientation plan, financial industry
Special remarks	The thesis includes a work orientation plan submitted to the commissioner

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 FINANSSIALAN TOIMINTAPERIAATTEET	9
2.1 Finanssiala työllistäjänä	9
2.2 Myyntityö finanssialalla	9
3 PEREHDYTYS	12
4 TYÖNOPASTUS.....	14
4.1 Työno­pastuksen perusteet.....	14
4.2 Hyvän työno­pastajan tunnusmerkit.....	16
4.3 Opastettavan vastuu	17
4.4 Työkaluja työno­pastuksen tehostamiseen	19
5 BACK OFFICE-TOIMINNON TYÖNOPASTUKSEN NYKYTILAN SELVITTÄMINEN	20
5.1 Tutkimusote ja lähestymistapa.....	20
5.2 Tutkimusaineiston kerääminen	21
5.3 Tutkimuksen toteutus.....	22
5.4 Tutkimuksen tulokset	24
6 KIRJALLINEN TYÖNOPASTUSSUUNNITELMA OTSIKKOTASOLLA	26
7 POHDINTA	29
LÄHTEET.....	32
LIITTEET	34

1 JOHDANTO

Finanssialalla tarkoitetaan pankkitoimintaa, vakuutustoimintaa sekä rahoitustoimintaa. Finanssiala työllisti vuonna 2020 36000 henkilöä. Finanssiala on erittäin säännelty ala, jolla työskentelee monia eri ammattilaisia. Alalla voi työskennellä muun muassa asiakaspalvelun parissa, juristina, johtajana tai esimerkiksi it-kehittäjänä. Suomessa sääntelyn seuraamisen toteutumista seuraa Finanssivalvonta, FIVA. (Finanssiala 2019.)

Finanssialalla, kuten monella muulla alalla on menossa merkittävä digitaalinen murros ja työtehtävät muuttavat muotoaan. Työntekijöiden tulee osata yhä enenevässä määrin työskennellä itsenäisesti sekä hallita yhä useampaa osa-alaa kuten esimerkiksi verotus, mobiilipalvelujen kehittäminen ja niin edelleen. Työn muuttuessa yhä vaativammaksi asiantuntijatyöksi, jota tulisi tehdä mahdollisimman itsenäisesti, on esimiehen irrottauduttava perinteisestä roolistaan ja otettava valmentava ote. (Finanssialalle 2022a.)

Työhön opastaminen on tärkeä osa perehdytystä. Hyvällä opastuksella uusi tai työtehtäviä vaihtava työntekijä kykenee tekemään työnsä turvallisesti ja itsenäisesti. Hyvin toteutettu opastus vaikuttaa myös työntekijän motivaatioon ja vähentää virheitä. Työnopastus tapahtuu esimerkiksi vertaisopetuksena, eli kokenut työntekijä näyttää ja kertoo samalla, kuinka tekee työnsä ja selittää miksi on tärkeää tehdä työ juuri kuvatulla tavalla. Ongelma näissä tilanteissa on, että mahdolliset virheet siirtyvät eteenpäin opetettavalle. (Yritys ja erehdys-metodi on liian kallis opastuksessa 2018.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälainen tilanne on finanssialan Back Office-toiminnon työnopastuksen tilanne yrityksessä X. Toisaalta opinnäytetyössä selvitetään myös, minkälaista on hyvä työnopastus. Päättämiskysymykseni on näin ollen seuraava: minkälainen on työnopastuksen nykytila Back Officen toiminnossa finanssialalla? Alakysymys on: minkälainen on hyvä työnopastus? Tavoitteena on tutkimusten jälkeen kehittää kirjallinen työnopastussuunnitelma yritykselle X, sillä sellaista ei siellä vielä ole käytössä, mutta selkeä tarve on huomattu.

Vaikka työnopastussuunnitelma räätälöidään case-yritykselle ja se jää salaiseksi, kuvaillaan tässä opinnäytetyössä tarkasti tutkimusten tuloksia ja luodaan työnopastussuunnitelma, jota muut finanssialan toimijat voivat käyttää samoihin tarkoituksiin soveltuvin osin. Opinnäytetyöstä hyötyvät siis työnopastusta suunnittelevat henkilöt, kouluttajat ja yritykset ja etenkin finanssialalla toimivat yritykset. Opinnäytetyön tuloksen avulla voidaan suunnitella ja kehittää työnopastussuunnitelma, joka on kaikille tasapuolinen ja kattava paketti finanssialan Back Officen työtehtäviin.

Aihe on kiinnostava siksi, että toimin itse Back Office asiantuntijana finanssialan yrityksessä ja olen päässyt opastamaan uusia työntekijöitä viimeisen parin vuoden aikana uusiin tehtäviin. Asiantuntijatehtävä on tietotyötä, jossa on paljon opeteltavaa. Olen opastanut työntekijöitä luovasti, ilman valmista opasta. Aiheen tutkiminen hyödyttää etenkin toimeksiantajayrityksen Back Office asiantuntijoita, sillä opas tulee jäämään vain yrityksen sisäiseen käyttöön.

Toimeksiantajana on sijoituspalvelualan yritys, joka toivoo työnopastussuunnitelmaa helpottamaan ja virtaviivaistamaan työnopastusta erityisesti Back Office osastolle. Toimeksiantajalla on toimiva työnopastus, mutta kirjallinen suunnitelma puuttuu (Kuvio 1). Tällä hetkellä työnopastukselle ei ole erillistä, kirjallista suunnitelmaa, jota opastaja voisi seurata. Esihenkilö seuraa opastettavan etenemistä usein, mutta toivoo, että suunnitelmaan lisätään seuranta, jotta siitä jää kirjallinen jälki. Opinnäytetyön avulla luodaan työnopastussuunnitelma Back Officen työntekijöille, johon voivat tukeutua sekä uudet työntekijät että opastajat.

Opastus	Materiaalit	Verkkokurssit
<ul style="list-style-type: none">• Kokeneempi työntekijä näyttää, kuinka tekee työnsä samalla selostaen mitä tekee ja miksi• Opastaja toimii henkilökohtaisena neuvojana myös opastuksen jälkeen• Toimiva ratkaisu, mutta koska ei ole työnopastussuunnitelma, ei opastus ole tasalaatuista	<ul style="list-style-type: none">• Kirjalliset työohjeet, jotka sisältävät havainnoillistavia kuvia, Intranet ja sisäiset soveltuvuussäännöt ovat kaikkien nähtävillä ja niistä voi hakea tukea omaan tekemiseen• Toimivat toimeksiantajayrityksessä hyvin, täytyy vain muistaa päivittää säännöllisesti	<ul style="list-style-type: none">• Suuren finanssialan koulutuksia järjestävän yrityksen verkkokurssit muunn muassa asiakkaan tuntemiseen, hyviin arvopaperimarkkinatapoihin ja rahanpesuun liittyen tukemaan ymmärrystä siihen, mitä teemme ja miksi• Kurseja tarjotaan useita kertoja vuodessa työntekijöille ylläpitämään osaamista, lisäksi muita tietojen ylläpitokurseja muun muassa järjestelmään liittyen säännöllisesti• Hyvä työkalu lisäämään ymmärrystä siihen mitä tehdään ja miksi

Kuvio 1. Toimeksiantajayrityksen tämänhetkiset työnopastustyökalut

2 FINANSSIALAN TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Finanssiala työllistäjänä

Finanssialalla työskentelee 36000 henkilöä, joiden työtehtävät vaihtelevat suuresti. Finanssialalla työskentelee muun muassa sijoitusneuvoja, lakimiehiä, kirjainpitäjiä, IT-tukihenkilöitä, ohjelmistokehityksen asiantuntijoita, lainaneuvottelijoita, asiakaspalvelijoita, ajanvaraajia ja niin edelleen. Finanssialaan lukeutuu vakuutusyhtiöt, pankit ja sijoituspalveluyhtiöt. (Finanssialalle 2022a.) Suurimmat työnantajat pankkien keskuudessa olivat OP Ryhmä (11983 työntekijää), Nordea Pankki Suomi Oyj (8876 työntekijää) sekä Danske Pankki (2391 työntekijää). (finanssiala 2015.)

Yleisin koulutustausta alalla on kaupallinen koulutus kuten merkonomi, tradenomi tai kauppatieteiden maisteri yliopistossa, mutta myös muita koulutustaustoja löytyy. Asiakaspalvelualttiutta arvostetaan alan organisaatioiden keskuudessa uusia työntekijöitä rekrytoitaessa. Finanssialaan lukeutuvien vakuutusalan ja rahoitusalan keskimääräiset palkat vuonna 2016 olivat 4000 € ja 4181 €. (Finanssialalle 2022a.)

Finanssialalla suurimman osan työstä voi tehdä etänä, ja moni organisaatio onkin vähentänyt toimipisteitään viime vuosina. Alan toimijat ovat usein kansainvälisiä organisaatioita, joten työntekijöitä voi olla useastakin eri maasta. Työnteon ollessa pääosin itsenäistä odotetaan alan esihenkilöiltä valmentavaa otetta. Samasta syystä jokaiselta työntekijältä odotetaan teknisiä taitoja ja verkon yli tapahtuvan kommunikaation hallitsemista. (Finanssialalle 2022a.)

2.2 Myyntityö finanssialalla

Pankkineuvojat, vakuutusasiamiehet ja sijoitusneuvojat myyvät asiakkaille ratkaisuja, kuten asuntolainoja, luottokortteja, vakuutuksia ja sijoituksia. Osa edellä mainituista ammattiryhmistä tekee kovaakin työtä myynnin edistämiseksi, esimerkiksi he soittavat itse niin sanottua kylmää listaa, eli henkilöitä, jotka eivät vielä ole heidän edustamansa organisaation asiakkaita sekä tekevät pitkiä päiviä

ja viikonlopputöitä voidakseen palvella asiakkaita näiden omien aikataulujen mukaisesti mahdollisimman joustavasti. (Houston Chronicle 2021).

Vakuutusasiamiehet ja sijoitussidonnaisasiamiehet ovat yksityisyrittäjiä, joilla on asiamiessopimus finanssialan organisaation kanssa. He myyvät finanssialan organisaation palveluita ja saavat myynnistä provisiota. (Finanssivalvonta 2022a.) Vakuutusasiamiehet ja sijoitussidonnaisasiamiehet siis edustavat tiettyä isoa vakuutus- tai sijoitusorganisaatiota ja myyvät kyseisen organisaation palveluita ja saavat siitä organisaatiolta provisiota.

Vakuutuksia myyvien vakuutusasiamiesten on rekisteröidyttävä Finanssivalvonnan ylläpitämään vakuutusedustajarekisteriin (Finanssivalvonta 2022b). Vastavasti sidonnaisasiamiesrekisteriin on rekisteröidyttävä, mikäli myy sijoituksia asiamiessopimuksella sijoituksia tarjoavan organisaation edustajana.

Vaikka kyseessä on myyntityö, tulee finanssialalla työskentelevien seurata hyviä pankkitapoja, vakuutustapoja ja arvopaperimarkkinatapoja. Hyviin pankki-, vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapoihin luetaan tapahtumien lainmukaisuus, eettisesti kestävä toiminta, salassapitovelvollisuus sekä molemminpuolinen rehellisyys. Hyviin pankkitapoihin kuuluu myös asiakkaan tunteminen, eli asiakkaan on kerrottava itsestään henkilökohtaisia tietoja, kuten esimerkiksi taloudellinen tilanne, työllisyystilanne, siviilisääty ja niin edelleen. Hyviin pankkitapoihin luetaan lisäksi se, että henkilökunta on koulutettu alalle ja soveltuvaa, eli henkilökunnalla ei esimerkiksi ole ulosottomerkintää. Edelleen hyviin pankkitapoihin luetaan, että toiminta on asianmukaisesti valvottua, ohjeistettua ja johdettua, että pankit ottavat toiminnassaan huomioon asiakkaan edun sekä se, että asiakkaalla on valinnan vapaus. (Finanssivalvonta 2022b.)

Hyviä vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapoja ei voi yhtä selkeästi luetella, kuten hyviä pankkitapoja voi, sillä niitä ei ole määritelty samalla tavalla. Hyviin vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapoihin voidaan kuitenkin lukea samat asiat kuin hyviin pankkitapoihin luetaan. Hyviä pankki-, vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapoja noudattamalla saadaan asiakkaille mahdollisimman hyvät ratkaisut, vaikka kyseessä onkin myyntityö. Hyviä pankki-, vakuutus- ja arvopaperimarkkinatapojen noudattamista valvovat Suomessa Fiva (Finanssivalvonta), Euroopan keskuspankki, Pankkilautakunta sekä Arvopaperilautakunta. (Finanssialalle 2022b.)

Toimeksiantajan Back Office-toiminto toimii tarkastuspisteenä myyjien tekemille kaupoille. Tämä tarkoittaa sitä, että Back Office tarkastaa, että dokumentaatio on tehty oikein ja että tehty kauppa on asiakkaan tarpeisiin soveltuva, eli esimerkiksi sijoituksen riskitaso ja sijoitushorisontti ovat linjassa tehdyn suosituksen kanssa. Toimeksiantajan Back Office varmistaa siis osaltaan, että hyviä arvopaperimarkkinatapoja noudatetaan. Edellä mainittujen töiden lisäksi toimeksiantajan Back Office seuraa myös rahaliikennettä ja varmistaa, että asiakkaiden tekemät sijoitustoimeksiannot toteutetaan hyviä arvopaperimarkkinatapojen noudattaen mahdollisimman pian, ettei asiakkaalle koidu tappiota myöhään toteutetun toimenpiteen takia.

Toimeksiantajan Back Office myös tukee myyjiä esimerkiksi kauppoihin liittyvissä vaikeissa kysymyksissä ja on ikään kuin myynnin asiakaspalvelu. Vaikeita kysymyksiä voivat olla esimerkiksi kuolinpesän tai alaikäisen asiakkaan sijoitusneuvontaan liittyvä dokumentaatio ja mitä siihen tarvitaan. Kuolinpesän osalta vaaditaan paljon selvitystyötä, esimerkiksi kuka saa allekirjoittaa lunastustoimeksiannon ja neuvonantajan voi olla vaikea ottaa kaikki seikat huomioon, jos vaikka kuolinpesän osakas asuu ulkomailla.

Alaikäisille annettaessa sijoitusneuvoja on huomioitava Digi- ja väestötietoviraston sivuilta löytyvä ohjeistus, jossa muun muassa mainitaan, että erikoissijoitusrahastoja merkitessä tulee huoltajien hakea lupa toimeen Digi- ja väestötietovirastosta (DVV 2022).

3 PEREHDYTYS

Joen (2018) mukaan perehdytys kuuluu jokaiseen toimialaan oleellisena osana, kun henkilö aloittaa uudessa työpaikassa tai uudessa työtehtävässä. Perehdytyksen avulla uudessa työtehtävässä aloittava henkilö saadaan nopeasti mukaan osaksi työyhteisöä ja sidosryhmiä ja perehdytyksen avulla henkilö myös oppii työtehtävänsä nopeasti. Perehdyttämiseen osallistuu suurissa organisaatioissa usein henkilöstöammattilaiset, esihenkilö sekä tiimistä valittu henkilö, kun taas pienissä yrityksissä perehdyttämisestä saattaa vastata yrityksen omistaja yksin (Kupias & Peltola 2009, 46).

Perehdyttämisen aikana perehdytettävälle kerrotaan työnantajaan ja työtehtävään liittyvät keskeiset asiat kuten yritysesittely, selvitys työsuojelusta ja keiden puoleen perehdytettävä voi missäkin tilanteessa kääntyä. Myös työtehtävästä kerrotaan perehdytettävälle, joskin se kuuluu työnopastukseen, joka kuuluu perehdytysprosessin myöhempään vaiheeseen. (Hyppänen 2007.) Perehdytykseen kuuluu olennaisena osana myös työntekijän tutustuttaminen organisaatioon ja hyvä perehdytys huomioi organisaation strategian (Kupias & Peltola 2009, 43–44).

Työturvallisuuslaki (2002/738 § 2:14) puolestaan sanoo, että uudelle työntekijälle tulee kertoa työn mahdolliset vaarat perehdytyksen aikana sekä huolehtia työntekijän turvallisuudesta. Tämä koskee sekä fyysistä että henkistä turvallisuutta. Työturvallisuutta opastettaessa voi kuitenkin huomioida työntekijän aiemman koulutustaustan sekä työtaustan. Mikäli työntekijä on tehnyt vastaavaa työtä aiemmin, tietää hän todennäköisesti jo riskit (esimerkkinä hoivatyö). Työturvallisuuslain lisäksi on huomioitava sitä täydentävien tasa-arvolain ja yhdenvertaisuuslain velvoitteita. Edellä mainituissa laeissa säädetään, että työntekijälle on annettava mahdollisuudet menestyä työtehtävissään muun muassa iästä, sukupuolesta ja taustasta riippumatta. (Kupias & Peltola 2009, 23–25.) Tämä tarkoittaa siis sitä, että työntekijää on perehdytettävä esimerkiksi hänen taustansa huomioiden, mutta antamatta sen kuitenkaan vaikuttaa negatiivisesti perehdytykseen.

Työsopimuslaki (2001/55 § 2:1) velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että ”työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä”. Tämä tarkoittaa sitä, että myös pidempään organisaatiossa työskennelleelle työntekijälle on taattava riittävä perehdytys hänen työtehtäviensä tai käytettävien työkalujen muuttuessa. Lisäksi laissa mainitaan, että ”työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi”. Kupias ja Peltola (2009, 22) mainitsevat, että hyvä foorumi työntekijän osaamisen ja uuden oppimisen kartoittamiselle on esimerkiksi kehityskeskustelut. Käymällä säännöllisesti läpi työntekijän osaaminen ja asettamalla osaamistavoitteita voidaan yrittää välttää puutteellista ammattitaitoa, jota ei voi työsopimuslain mukaan pitää irtisanomisperusteena.

Perehdytys on siis pakollinen toimenpide, joka tulee järjestää uudelle työntekijälle tai työtehtävää vaihtavalle työntekijälle lain mukaan. Joki (2018) muistuttaa lisäksi, että huolellinen perehdytys paitsi auttaa perehdytettävää sopeutumaan työpaikalle nopeasti, myös vähentää virheiden määrää ja voi näin ollen säästää yrityksen kalliiltakin virheiltä. Kupias ja Peltola (2009, 27) puolestaan mainitsevat, että mikäli yritys epäonnistuu lainsäädännön noudattamisessa voi siitä aiheutua vahinkoja ja haittoja, jotka eivät vaikuta ainoastaan työntekijöihin vaan koko organisaation maineeseen.

4 TYÖNOPASTUS

4.1 Työnopastuksen perusteet

Kun uusi työntekijä on tutustunut fyysiseen työpisteeseensä ja kollegoihinsa sekä saanut alkuperähdytyksen, on aika aloittaa työnopastus. Työnopastuksen tarkoituksena on näyttää työntekijälle mitä työtä hän tulee ihan konkreettisesti tekemään sekä miten se tehdään. Työnopastuksen tarkoituksena on varmistua siitä, että uusi työntekijä oppii tekemään työtehtävänsä turvallisesti ja itsenäisesti. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

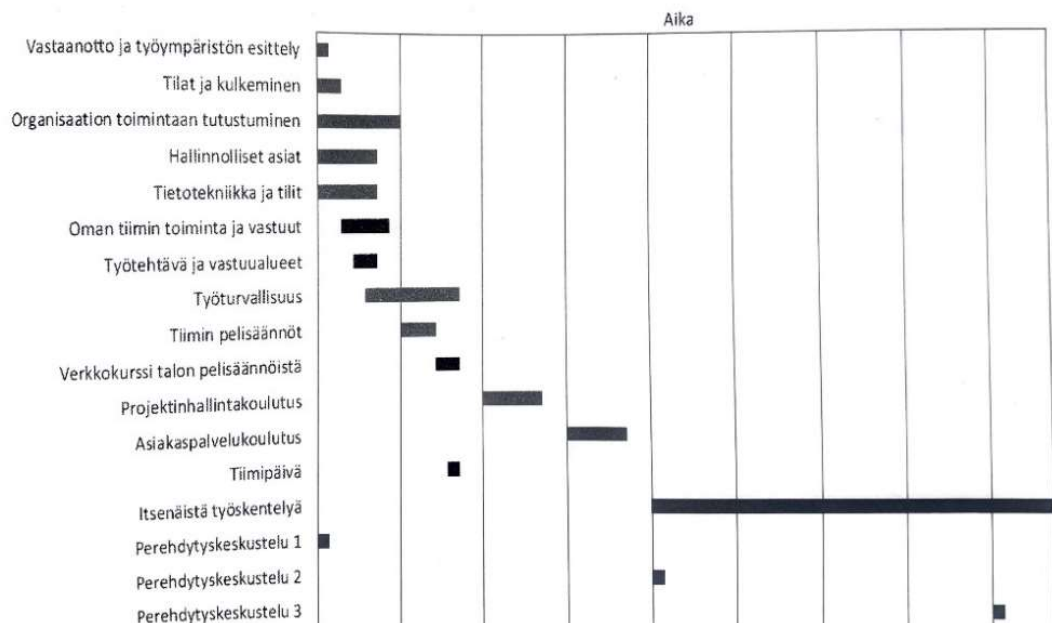
Työnopastuksessa voidaan käyttää kokenutta työntekijää, joka toimii ikään kuin mentorina opastettavalle työntekijälle. Aloittava työntekijä voi kääntyä tämän kokeneemman työntekijän puoleen, mikäli herää kysymyksiä työhön liittyen ja lisäksi tällä jo kokeneemmalla työntekijällä on käsissään hiljaista tietoa, jota ei siis löydä mistään oppaista. (Hyppänen 2007.) Niitä taitoja ei siis voi oppia muuta kuin työskentelemällä pitkään organisaatiossa olleiden kanssa. Hyppänen (2007) jatkaa, että opastukseen kuuluvat muun muassa työn sisältö, eri työvaiheet, toiminta häiriötilanteissa, työn turvallisuuteen liittyvät seikat sekä työn arviointi ja mittarit. Opetetuista asioista tulee osaamista, josta hyötyy koko organisaatio.

Työnopastamiseen voi käyttää useita eri keinoja. Kupias ja Peltola (2019, 23–28) mainitsevat tunnetun 70–20–10 mallin. Mallin ideana on, että oppimisesta 70 % tapahtuu työtä tekemällä, 20 % vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja 10 % erilaisten koulutusten ja työhöjeiden avulla. Malli on kehitetty vuonna 1996, jolloin työympäristöt ja työtehtävät olivat erilaisia verrattuna nykyaikaan. Mallia voidaan hyödyntää edelleen tänä päivänä, mutta prosentit ovat hieman erilaiset. Esimerkiksi vuorovaikutusta tapahtuu huomattavasti enemmän kuin aiemmin, joten 20 % ei pidä enää paikkansa. Nykyään työtä tehdään tiiviimmin yhdessä muiden kanssa, joten vuorovaikutusta itse työn teosta on vaikea, jopa mahdoton erottaa. Suurin osa oppimisesta tapahtuu edelleen työtä tekemällä, mutta kuten edellä on mainittu, on prosenttiosuus hankala arvioida. Myös kursseilla ja työhöjeita lukiemalla oppii.

Työnopastuksessa voidaan puhua sopeuttavasta tai dialogisesta opastuksesta. Sopeuttava opastus tarkoittaa karkeasti sitä, että opastettava omaksuu jo valmiit

ohjeet ja seuraa niitä. Dialogisessa opastuksessa on kyse vuorovaikutuksesta ja opastettavalta odotetaan oppeja yritykselle. Opastus on siis molempiin suuntiin tapahtuvaa dialogisessa opastuksessa. Sopeuttavaa opastusta käytetään usein organisaatioissa, joissa on esimerkiksi massatuotantoa. Dialogista opastusta puolestaan käytetään esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa työtehtävää muokataan opastettavan osaamisen mukaan. Opastettavan tehtävänä saattaa olla organisaation tietyn alueen kehittäminen. (Kupias & Peltola 2009, 29–35.)

Työnohastuksen tukena on hyvä olla työnohastussuunnitelma, joka osoittaa sekä opastajalle että opastettavalle selkeän suunnan. Yleispätevää suunnitelmaa ei ole, sillä suunnitelma vaihtelee organisaatioittain ja organisaationkin sisällä osastoittain. Suunnitelman tulisi tukea organisaation konseptia ja olla yrityksen itsensä näköinen. Jokaisessa hyvässä suunnitelmassa on kuitenkin opittavat työt jaettu päivien, viikkojen ja kuukausien ajanjaksolle (Kuvio 2). On tärkeää, että myös opastaja on tietoinen siitä, mitä häneltä odotetaan ja mitkä hänen vastuunsa ovat ja siihenkin suunnitelma auttaa. Esihenkilöllä on kuitenkin aina pääasiallinen vastuu koko perehdytysprosessista, työnohastus mukaan lukien. (Eklund 2018, 76–80.)



Kuvio 2. Aikataulutettu työnohastussuunnitelma (Eklund 2018, 179)

Jotta opastamisen etenemistä voidaan seurata, on hyvä mitata oppimista esimerkiksi keskustelemalla opastettavan kanssa siitä, miten hän kokee työtehtävien

haasteellisuuden ja miten hän on selvinnyt haasteista. Tämä ruokkii samalla opastettavan itsetuntoa, kun hän huomaa pärjäävänsä tehtävissään. (Eklund 2018, 88–93, 139–141.) Oppimiskeskustelun aikana on mahdollista arvioida opastettavan todellinen ymmärrys työtehtäviä kohtaan. Kun asia on syvällisemmin ymmärretty, kykenee opastettava soveltamaan osaamisensa erilaisiin tilanteisiin. Mikäli oppiminen jää pinnalliseksi, ulkoa osaamiseksi, ei opastettava kykene soveltamaan tietoja vaativammassa tehtävissä. (Kupias & Peltola 2019, 225.) Työnopastuksen alkutaipaleen selkeänä mittarina voidaan pitää sitä, kun työntekijä kykenee itsenäisesti tekemään työtehtäviään (Kupias & Peltola 2009, 46).

4.2 Hyvän työnopastajan tunnusmerkit

Hyvä työnopastaja ymmärtää opastamisen tärkeyden sekä opastettavan että organisaation kannalta. Hän osaa mitoittaa annettavan tiedon niin, että opastettavalle ei kaadeta kaikkea tietoa kerralla. Oppimisen kannalta on tärkeää, että opastettava saa palautua sekä työpäivän aikana että pidemmällä aikavälillä. Hyvä opastaja osaa tunnistaa opastettavan liiallisen stressin, ja osaa myös keskustella asiasta opastettavan kanssa. On oleellista oppimisen kannalta, että opastettavalle annetaan tarpeeksi haasteellisia tehtäviä, mutta ei kuitenkaan liian haasteellisia, jotta motivaatio oppimiseen pysyy yllä. (Eklund 2018, 49–51.)

Hyvä opastaja saa opastettavan tuntemaan itsensä tervetulleeksi organisaatioon ja työtiimiin. Hän on tietoinen omasta mielialastaan opastamistilanteen alussa ja sen aikana ja pitää ilmapiirin myönteisenä ja kannustavana. Opastajan mieliala vaikuttaakin suuresti opastettavan oppimiseen, eli opastajan on oltava aidosti kiinnostunut opastettavasta henkilöstä yksilönä ja haluaa huomioida tämän yksilölliset tarpeet tärkeässä opastamistehtävässä. Hyvä työnopastus ei ole pelkkää selostamista, vaan vuorovaikutusta. Opastajan on hyvä mainita, että kysymyksiä saa esittää, ja hänen on myös maltettava vastata niihin, vaikka ne tuntuisivatkin itsestään selviltä asioilta. (Kupias & Peltola 2009, 135–136.) Eklund (2018, 145–151) korostaa kuuntelemisen taitoa ja aitoa läsnäoloa opastajalta. Ilman niitä ominaisuuksia on vaikeaa rakentaa luottamusta opastajan ja opastettavan välille.

Sekä Kupias ja Peltola (2009, 136–139) että Eklund (2018, 123–128) muistuttavat palautteen antamisen ja vastaanottamisen tärkeydestä sekä opastajalle, että opastettavalle. He muistuttavat kuitenkin, että on hyvä valmistella opastettavaa vastaanottamaan ja antamaan palautetta organisaation kulttuurin mukaisesti. Voi tulla järkytyksenä, että saa palautetta ihan ohimennen, jos on tottunut saamaan palautetta vain kehityskeskusteluissa.

Avoin ja oikea-aikainen palaute on parhaita osaamisen kehittäjiä. Palaute kertoo opastettavalle, että kyseinen asia on työtehtävässä tärkeä, ja siihen kannattaa kiinnittää huomiota. Opastettavan olisi hyvä antaa myös opastajalle palautetta, jotta tämä tietää, missä on onnistunut ja mitä voisi parantaa. Opastaja ymmärtää opastettavan palautteen myötä paremmin, kuinka toimia juuri tämän opastettavan kanssa. Sekä positiivinen että kehittävä palaute on tärkeää molemmiin puolin. (Eklund 2018, 123–127.)

4.3 Opastettavan vastuu

Opastettavalla itsellään on yhtä lailla vastuita sekä työnantajaa, työyhteisöä ja itseään kohtaan. Opastettavan tulee ensinnäkin noudattaa työsopimusta. Työnantajalla on työsopimuksen allekirjoittamisen myötä direktio-oikeus, eli oikeus määrätä mitä työtä tehdään, miten tehdään ja missä tehdään. Lisäksi opastettavan tulee tehdä mahdollisimman laadukasta työtä, huolehtia työturvallisuudesta ja auttaa kehittämään organisaatiota. Myös oman osaamisen esille tuominen on tärkeää. Työnopastustilanteessa työnantajaa kohtaan olevat vastuut näyttäytyvät siten, että opastettavan on opeteltava niitä tehtäviä, jotka työnantaja on määrännyt. (Eklund 2018, 161–164.)

Työyhteisön toimivuuteen ja viihtyvyyteen vaikuttaa ensisijaisesti jokaisen työntekijän vuorovaikutustaidot. Kun vuorovaikutustaidot ovat kunnossa, on työyhteisössä hyvä työilmapiiri ja luottamus toisia kohtaan. Hyviin työyhteisötapoihin kuuluu edellä mainittujen lisäksi toisille työrauhan antaminen sekä arvostus toisia ja heidän tekemää työtä kohtaan. Edellä mainitut asiat ovat usein kiteytetty työyhteisön yhteisiin pelisääntöihin. Opastettavan tehtävä on tutustua työyhteisön pelisääntöihin ja omalta osaltaan tehdä kaikkensa, että omaksuu nämä. (Eklund 2018, 161–164.)

Opastettavan vastuu itseään kohtaan tulee toisilta luonnostaan ja toisille taas voi olla kaikkein vaikein vastuu. Eklundin (2018, 161–165) mukaan opastettavan on osattava johtaa itseään sekä tuotava rohkeasti esille omat näkemyksensä. Hyvin itseään johtava työntekijä on usein oma-aloitteinen ja uskaltaa tarttua haastavampiinkin tehtäviin. Itsensä johtaminen tarkoittaa myös sitä, että osaa maaduttaa itsensä ja keskittyä stressaavissakin tilanteissa, kuten uuden työn opetteluissa. Kupias ja Peltola (2019, 69–75) puolestaan peräänkuuluttavat opastettavalta motivaatiota ja tahdonvoimaa. Motivaation ollessa kohdallaan on oppiminen ja itsensä johtaminen helppoa. Jos motivaatiota ei ole, tai sitä on hyvin vähän, tarvitaan tahdonvoimaa. Tahdonvoiman avulla hankalat ja vähemmän mieluisat asiat tulee hoidettua, kuten esimerkiksi uuden, vaikean työtehtävän omaksuminen.

Monille voi olla vaikeaa tuoda itseään ja omia näkemyksiään rohkeasti esille, etenkin uusissa ympäristöissä. On kuitenkin tärkeää tuoda omaa osaamista esille ja kertoa, mikä tehtävä tuntuu helpolta ja mikä vaatii harjoittelua. Jos on oikein rohkea, voi kertoa heti alussa, kuinka itse oppii parhaiten ja näin auttaa opastajaa tehtävässään. Oman itsensä tunteminen ja omien vahvuuksien ja heikkouksien tiedostaminen kuuluvat myös vastuuseen itseä kohtaan. (Eklund 2018, 161–165.)

Oma oppiminen on myös opastettavan itsensä vastuulla, sitä ei voi kukaan muu tehdä opastettavan puolesta. Jotta oppimiselle olisi mahdollisimman hyvät lähtökohdat, tulisi opastettavan olla läsnä ja keskittyä. Myös omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on tärkeää. Jos opastettava lisäksi osaa reflektoida omia tekemisiään, on oppiminen huomattavasti helpompaa. On hyvä oppia refleктоimaan, eli miettimään ja kyseenalaistamaan tekemisiään sitä mukaa, kun niitä tekee, eikä vasta jälkikäteen. Kun miettii ja kyseenalaistaa tekemisiään, jäävät ne helpommin mieleen ja myös ymmärrystä syntyy. Kun on ymmärrystä siitä, mitä tekee ja miksi tekee, jää opittu asia helpommin muistiin. (Kupias & Peltola 2019, 65–69.)

4.4 Työkaluja työnopastuksen tehostamiseen

Ennen kuin opastettava aloittaa uudessa tehtävässään voi hänelle lähettää ensimmäisen työviikon lukujärjestyksen. Näin opastettava voi valmistautua etukäteen viikkoon ja näin jo tutustua osittain työnopastussuunnitelmaan. Työnopastussuunnitelma takaa tasalaatuisen työnopastuksen, jossa jokainen työtehtävä käydään läpi ennalta sovittuna ajankohtana. Työnopastussuunnitelman laatimiseen voidaan ottaa mukaan opastettava. Hän voi muokata suunnitelmaa itselleen sopivaksi, tavoitteita kuitenkin muuttamatta. Suunnittelu voi innostaa opastettavaa ja sitouttaa häntä paremmin opastukseen. Työnopastussuunnitelman sisältö riippuu opastettavan osaamistasosta ennen työn aloittamista, mutta on kuitenkin suurimmilta osiltaan samanlainen kaikille. Työnopastussuunnitelman rinnalle voidaan tuoda oppimispäiväkirja, johon opastettava saa tehdä omia muistiinpanoja opastuksesta. Opastettava voi kirjata mieleen nousseita kysymyksiä oppimispäiväkirjaan. Omaa kehittymistä voi myös seurata oppimispäiväkirjan avulla. Sen sijaan opastus voidaan toteuttaa erilaisin, tavanomaisesta poikkeavin keinoin. (Eklund 2018, 173–174.)

Eklund (2018, 185–187) ehdottaa työnopastuksen pelillistämistä sellaisiin työtehtäviin, joissa toimitaan aina samalla kaavalla. Tämä voi olla esimerkiksi tiedon etsiminen erikoisissa tilanteissa tai kirjanpidon tekeminen. Pelillistämällä rutiininomaisesta työtehtävästä saadaan mielenkiintoisempi. Hyvän pelin piirteisiin kuuluu muun muassa yllätyksellisyys, kerrannallisuus sekä yhteistyö. Pelillistämistä suunnitellessa on hyvä huomioida, että peli on aina hyvä purkaa jälkikäteen. Pelissä tapahtuneita asioita siis käsitellään vielä jälkeinpäin, jotta varmistetaan oppiminen. Esimerkkinä pelistä kirjassa mainitaan perehdytyspassi. Perehdytyspassi toimii parhaiten, jos samaan aikaan on aloittanut useita uusia työntekijöitä. Pelin ideana on saada passin eri tehtävät tehtyä nopeammin kuin muut. Passissa on perehdytykseen ja opastukseen liittyviä tilanteita, kuten esimerkiksi IT-osastolla käynti tai kopiokoneen käyttö.

5 BACK OFFICE-TOIMINNON TYÖNOPASTUKSEN NYKYTILAN SELVITTÄMINEN

5.1 Tutkimusote ja lähestymistapa

Opinnäytetyön kysymys “minkälainen on työnopastuksen nykytila Back Office-toiminnossa finanssialalla?”, ja erityisesti toimeksiantajayrityksessä, lähestymistapa ongelmaan tulee olemaan kehittämispainotteinen, jonka tuloksena syntyy kirjallinen työnopastussuunnitelma. Kehittämispainotteinen opinnäytetyö perustuu todellisten tarpeiden tunnistamiseen ja niihin liittyvien asioiden kehittämiseen (Pitkäranta 2014). Toimeksiantajalla ei ole kirjallista työnopastussuunnitelmaa, joten opastamisen taso vaihtelee ja tärkeitä asioita voi jäädä opastamatta inhimillisen erheen takia.

Kehittämispainotteinen tutkimus tuottaa usein myös täysin uutta tietoa, kun tutkija pääsee niin sanotun hiljaisen tiedon pariin ja dokumentoi sitä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015). Tarkoituksena on tämän opinnäytetyön ja siitä syntyvän opastussuunnitelman kautta tuoda hiljainen tieto ja osaaminen kaikkien työntekijöiden ulottuville.

Kehittämispainotteinen tutkimus vaatii tutkijalta ymmärrystä ja näkemystä aiheesta jo ennen tutkimuksen aloittamista. Ymmärryksellä ja näkemyksellä huomataan kehittämiskohteita, joita omalla ammattitaidolla tai toimintaosaamisella voidaan parantaa. (Pitkäranta 2014.) Olen kouluttanut uusia työntekijöitä pari vuotta, sekä toiminut finanssialan asiantuntijana. Ymmärrystä ja näkemystä siis löytyy.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkimus sisältää paljon yhtäläisyyksiä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän kanssa, mutta ne voi erottaa kysymällä, kuinka tutkimusaihetta lähdetään tutkimaan (Metsämuuronen 2011). Laadullinen tutkimusmenetelmä perustuu asian ymmärtämiseen ja tulkintaan, kuten myös kehittämispainotteinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tulkitaan ilmiöitä, jotka liittyvät muun muassa sosiaalisiin yhteyksiin, kuten työnopastukseen. (Pitkäranta 2014.)

Metsämuurosen (2011) mukaan kvalitatiivisessa tutkimusotteessa esimerkiksi haastattelussa esitetään kysymyksiä tietyille kohdehenkilöille, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa on satunnainen otanta. Jotta voin tutkia nimenomaan toimeksiantajayrityksen Back Office-toimintojen työnopastuksen tilannetta, en voi haastatella satunnaisia henkilöitä, vaan haastateltavat henkilöt ovat ennalta selvillä. Havainnointi tulee myös olemaan tärkeä osa tutkimustani, ja kvalitatiivisessa tutkimusotteessa sitä käytetään enemmän prosessin aikana, kun taas kvantitatiivisessa tutkimuksessa sitä käytetään tutkimuksen alussa (Metsämuuronen 2011).

5.2 Tutkimusaineiston kerääminen

Laadullisiin tutkimuksiin kerättävä aineisto on Metsämuurosen (2011) mukaan usein kokemuspohjaista ja vaatii tutkijalta ennalta ymmärrystä aiheesta. Laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat muun muassa havainnointi (Paalumäki & Vähämäki 2020) ja haastattelu (Vilkkä 2021), joita hyödynnetään tässä opinnäytetyössä empiirisen tutkimusaineiston keruussa.

Tieteellisellä havainnoinnilla tarkoitetaan sitä, että tutkija ikään kuin teroittaa aistinsa ja havainnoi asioita tarkemmin, kuin mitä tekisi arjessa. Tutkijan tulee niin sanotusti ottaa askel taaksepäin, jotta pystyy havainnoimaan tuttua ympäristöä tieteellisestä näkökulmasta. Havainnointia puoltavia asioita ovat muun muassa se, että havainnoinnin avulla voidaan vahvistaa tai muuttaa esimerkiksi haastattelun vastauksia. On eri asia sanoa jotain, jos ei sitten käyttäydy sen mukaisesti. (Paalumäki & Vähämäki 2020.) Havainnoimalla tutkija pääsee siis itse näkemään ja kokemaan asian laidan ja saa tutkittavasta asiasta mahdollisimman realistisen kuvan.

Aineiston keruu tehdään tässä opinnäytetyössä osittain kohdistetun havainnoinnin avulla ja havainnoinnin muoto on osallinen havainnointi. Kohdistettu havainnointi vaatii tutkijalta ennakkotietämystä tutkittavasta aiheesta. Tutkija osallistuu ennalta päätettyihin tilanteisiin, jotka ovat tutkimuksen kannalta oleellisia. (Vilkkä 2006.)

Osallinen havainnointi tarkoittaa sitä, että havainnointi tapahtuu esimerkiksi tutkijan työpaikalla, tai muulla hänen jo ennestään tuntemalla alueella, jossa hänellä

on vakituinen asema. (Vilkka 2006). Kohdistettu havainnointi tulee tässä opin-
näytetyössä tapahtumaan Back Office-toimintojen tiloissa ja osittain Teamsin
kautta työnopastustilanteissa. Osittain käytän omaa jo olemassa olevaa koke-
musta asiasta.

Havainnoinnin lisäksi tässä opinnäytetyössä kerätään aineistoa haastattelulla,
tarkemmin lomakehaastattelulla. Haastattelu on perinteinen tapa kerätä aineis-
toa laadulliseen tutkimukseen. Laadullinen tutkimus poikkeaa siten muista tutki-
muksista, että sen tulos ei anna absoluuttista totuutta, vaan näkökulman aihee-
seen. (Vilkka 2021.)

Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on Vilkan (2021) mukaan “tutkimisen ai-
kana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta
tai hänen tuottamistaan kulttuurituotteista jotakin, joka on välittömän havainnon
tavoittamattomissa”. Haastattelu tukee tätä tavoitetta, sillä se antaa tutkimuksen
kohteena oleville Back Officen asiantuntijoille mahdollisuuden kertoa omista ko-
kemuksistaan luottamuksellisesti. Näiden haastattelujen avulla (sekä havainnoi-
nilla) voidaan tehdä tulkintoja, joita tarvitaan laadullisen tutkimuksen tavoitteiden
saavuttamiseksi (Vilkka 2021).

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä haastattelun muodoksi on valikoitunut lomakehaastat-
telu, joka tunnetaan myös nimellä strukturoitu haastattelu. Lomakehaastattelu so-
veltuu tähän tutkimukseen hyvin, sillä lomakehaastattelun avulla on tapana tutkia
esimerkiksi henkilöiden mielipiteitä, käsityksiä sekä kokemuksia. Lomakehaas-
tattelussa tutkija pohtii tarkasti kysymykset valmiiksi ja pyytää haastateltavia vas-
taamaan niihin esitetyssä järjestyksessä, jolloin tutkijan ajattelema punainen
lanka säilyy läpi haastattelun. Muut haastattelumenetelmät eivät ole yhtä struktu-
roituja, eivätkä siten antaisi välttämättä tarvittavaa tietoa tutkimusta varten.
Näissä myös usein haastattelut tapahtuvat kasvokkain, jolloin haastateltava jou-
tuu kertomaan minulle, joka olen ollut mukana kouluttamassa työhön, aidon mie-
lipiteensä. Tällöin aito mielipide ei välttämättä tule esiin. Lomakehaastattelussa
sen sijaan haastattelun kysymyksiin voidaan vastata verkossa tehtyyn kyselyyn,
jolloin anonyymiteetti säilyy. (Vilkka 2021.) Lomakekyselyn ongelmana on usein

alhainen vastausprosentti, joten lomakkeen lähettämisen ajankohtaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Mikäli vastausprosentti on jäämässä alhaiseksi, voi tutkija lähettää muistutuksen haastateltaville. (Vilka 2007.) Tässä työssä lomakkeen linkin lähettämisen ajankohtaan kiinnitetään huomiota niin, että sitä ei lähetetä esimerkiksi perjantaina juuri ennen työpäivän loppua. Mikäli vastausprosentti on jäämässä alhaiseksi siitä riippumatta, että kyselystä on kerrottu valikoiduille vastaajille, tullaan asiasta muistuttamaan heitä, toki painottaen sitä, että vastaaminen on vapaaehtoista.

Toimeksiantajan palveluksessa viimeisen kahden vuoden sisällä aloittaneille Back Office-työntekijöille lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn, jotta anonyymi-teetti vastauksissa piti. Kysely lähetettiin yhteensä kahdeksalle Back Office-työntekijälle, joista neljä vastasi kyselyn kaikkiin kysymyksiin. Muut eivät vastanneet lainkaan, jolloin vastausprosentti jäi 50 %:iin. Kyselyyn vastanneet olivat kuitenkin aika yksimielisiä kaikissa vastauksissaan, joten vaikka puolet jättivät vastaamatta, voidaan vastanneiden vastauksia kuitenkin käyttää tämänhetkisen työnopastuksen tilanteen arviointiin sekä kehitysideoihin. Kyselystä kerrottiin palaverissa koko toimeksiantajan Back Office-toiminnolle ennen kuin kyselyn linkki lähetettiin valikoiduille henkilöille. Kysely avattiin yhteensä 26 kertaa, eli moni todennäköisesti avasi sen, mutta ei ehtinyt työkiireiden vuoksi vastaamaan, tai eivät ehkä halunneet vastata kyselyyn, kun sen tekijä on mahdollisesti ollut heidän opastajansa, vaikka kysely olikin täysin anonyymi.

Kysely luotiin verkkopohjaiselle kyselyalustalle, jossa kyseltiin Back Office-työntekijöiden omista henkilökohtaisista työnopastuskokemuksista, ajatuksia hyvästä työnopastuksesta sekä kehitysideoita työnopastussuunnitelmaan. Kysely oli auki 12.10–19.10.2022. Kyselyssä oli 8 kysymystä (liite 1), joista 7:ään vastattiin vapaasti omin sanoin ja yksi oli valintakysymys.

Kyselyn lisäksi tutkimus toteutettiin osittain havainnoinnilla ja osittain kahden vuoden opastuskokemukseni avulla. Havainnointi tapahtui opastustilanteissa, kun opastettaville opetettiin uusia työtehtäviä kesän ja alkusyksyn aikana. Opastuskokemusta minulla on kertynyt viimeiseltä kahdelta vuodelta, kun olen opastanut uusia työntekijöitä tehtäviinsä.

5.4 Tutkimuksen tulokset

Sekä havainnointi, että kyselyn vastaukset osoittavat, että Back Office-toiminnossa on työnopastus ihan hyvällä tasolla, mutta kirjalliselle työnopastussuunnitelmalle on käyttöä, jotta jokaisella opastettavalla on samat lähtökohdat oppimiselle. Tämänhetkistä työnopastuksen tilaa kuvailtiin perusteelliseksi ja oman tiimin tuki sekä kirjalliset työohjeet koettiin tärkeiksi työn oppimisen kannalta, jota myös havainnointi vahvistaa. Omaan tahtiin etenemistä sekä opastajan laajaa osaamisaluetta kiiteltiin ja koettiin hyväksi.

Yleisesti hyvää työnopastusta kuvailtiin kyselyn vastauksissa loogisesti eteneväksi, jossa edetään päivittäisistä, helpoista asioista vaativampiin ja harvemmin esiintyviin työtehtäviin. Hyvä työnopastus vaatii vastaajien mielestä hyvän opastajan, joka osaa kertoa, miten asiat liittyvät toisiinsa ja miten juuri opastettavan työtehtävä liittyy kokonaisuuteen. Selkeitä työohjeita jokaiselle työtehtävälle, mutta myös esimerkiksi eri järjestelmien käyttöön koettiin tärkeinä hyvässä työnopastuksessa.

Kysymykseen ”mitä voisi parantaa työnopastuksessa” vastaukset poikkesivat hieman toisistaan, mikä voi johtua siitä, että opastettavilla on ollut eri opastajat ja että jokainen oppii omalla tavallaan. Yhdessä vastauksessa pohdittiinkin sitä, että hyvä työnopastus huomioi opastettavan aiemman osaamisen ja oppimistavat sekä -tahdin. Vastauksissa kävi myös ilmi, että johdonmukaisuutta toivottaisiin enemmän, sekä selkeämpää kuvaa siitä, kuinka omat työtehtävät liittyvät organisaation muihin tehtäviin ja mikä on omien tehtävien rooli ja tärkeys organisaatiolle. Yksi toive oli myös ymmärtää paremmin neuvonantajien näkökulmaa, johon sisältyisi muun muassa asiakashallintajärjestelmän käyttöön liittyvät kysymykset, kuinka palkkiojärjestelmä toimii yms. Vastaajat ehdottivat ratkaisuksi kirjallista työnopastussuunnitelmaa, jotta jokainen opastaja ja opastettava olisivat samalla viivalla opastuksen suhteen.

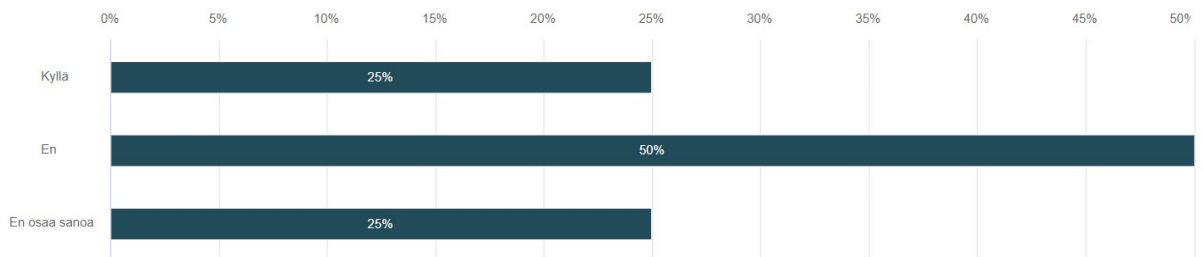
Havainnoinnin ja opastuskokemuksen perusteella koen, että kirjallinen työnopastussuunnitelma on hyvä idea, jotta opastaja ja opastettava ovat koko ajan tietoisia opastettavasta aiheesta. Molemmat voivat seurata, mikä asia on seuraavana opittavien asioiden listalla ja valmistautua siihen. Kirjallisten ja kuvallisten

työohjeiden tärkeys korostuivat havainnoinnin aikana. Havainnoinnin aikana kävi ilmi, että opastuksen jälkeen, kun opastettava oli tehnyt työtehtäviä jo jonkin aikaa itsenäisesti, ei aina ollut selvää, mistä hakea mitään tietoa tai kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteessa.

Kyselyssä eniten hajontaa vastauksissa tuotti kysymys olisiko vastaaja kaivannut enemmän palautetta oppimisen edistymisestä. Eniten vastauksia sai ”Ei” kahdella äänellä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että olisi kaivannut lisää palautetta ja toinen ei osannut ottaa kantaa asiaan (kuvio 3).

6. Olisitko kaivannut enemmän palautetta oppimisen edistymisestä?

Vastaajien määrä: 4



Kuvio 3. Suurin osa vastaajista eivät kaivanneet enemmän palautetta

Kirjallinen työnopastussuunnitelma luodaan kyselyssä ja havainnoinnissa esiin tulleeseen tarpeeseen pohjalta, ja opastustilanteessa se on sekä opastettavan että opastajan käytössä. Kirjallista työnopastussuunnitelmaa ei julkaista tämän opin- näytetyön yhteydessä salassapitosyistä, mutta sen sisältöä avataan otsikkotasolla.

6 KIRJALLINEN TYÖNOPASTUSSUUNNITELMA OTSIKKOTASOLLA

Työnopestussuunnitelmaa ei voida julkaista tässä työssä salassapitosyistä, mutta sisältöä avataan otsikkotasolla (kuvio 4).

SISÄLLYS|

1	TERVETULOA BACK OFFICEEN.....
1.1	Back Officen tarkoitus ja tehtävät lyhyesti
1.2	Sidonnaisryhmät ja Back Officen kytkös niihin
2	JÄRJESTELMÄT JA TYÖKALUT
2.1	Käyttöjärjestelmät
2.2	Sisäinen viestintä & kommunikaatio
2.3	Työohjeet
3	FINANSSIALA YLEISESTI
3.1	Verkkokurssit
3.2	Muut koulutukset ja tiedon ylläpito
4	TYÖTEHTÄVÄT JA OPASTUKSEN TAVOITTEET.....
4.1	Eri työtehtävät Back Officessa.....
4.2	Opastuksen aikataulu ja tavoitteet.....
5	OSAAMISEN ARVIOINTI

Kuvio 4. Kirjallisen työnopestussuunnitelman otsikot

Työnopestussuunnitelman ensimmäinen otsikko on ”Tervetuloa Back Officeen!” Tämän otsikon alla käydään läpi mitkä yleiset työtehtävät kuuluvat Back Office-toimenkuvaan, sekä miten työ liittyy organisaatioon kokonaisuudessaan.

Työnopestussuunnitelman seuraavassa luvussa käydään läpi mitä kaikkia järjestelmiä käytetään, mitä muita työkaluja tarvitaan työn tekemiseen, mistä löytyvät työohjeet ja kenen puoleen kääntyä ongelmatilanteissa. Tämän kappaleen yhteydessä opastaja käy järjestelmiä läpi opastettavan kanssa ihan perustasolla niin,

että opastettava saa rauhassa tutustua järjestelmiin ja testaila niitä itse. Järjestelmien testaus vapaasti auttaa opastettavaa hahmottamaan neuvonantajan näkökulmaa, kun opastettava oppii miten tietyt järjestelmäpakotetut säännöt linkittyvät lopputulokseen, eli asiakkaan toimeksiantoon.

Kun järjestelmä ja muut työkalut on esitelty, ja opastettava tietää, mistä voi etsiä lisää tietoja, on aika tutustua finanssialaan tarkemmin. Opastettava käy alkuun internet-pohjaisia kursseja, joissa käsitellään muun muassa asiakkaan tunteminen ja rahanpesun estäminen. Kurssien lopussa on testit, joiden avulla opastettava saa käsityksen omasta osaamisestaan. Työnopastussuunnitelmaan lisätään muistiinpanosivuja, jotta opastettava voi missä vaiheessa tahansa kirjata ylös omia ajatuksia, kysymyksiä tai vaikka omaa oppimista helpottavia muistiinpanoja. Etenkin niissä tilanteissa, kun opastettava harjoittelee itsekseen kursseja tai lukee itsekseen muuta materiaaleja, saattaa herätä sellaisia kysymyksiä ja kommentteja, joihin on hyvä palata opastajan kanssa.

Opastettavan hallitessa finanssialan perusasiat, voidaan siirtyä harjoittelemaan työtehtäviä. Opastaja näyttää mitä tekee ja selostaa samalla miksi tekee niin. Tässä kohtaa opastettava asettaa itselleen oppimistavoitteita yhdessä esimiehen (ja opastettavan) kanssa. Tavoitteet kirjataan työnopastussuunnitelmaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Jokaisen tavoitteen yhteydessä on palautelaatikko, johon sekä opastaja että opastettava voivat kirjata palautteensa. Kun jokaisessa kohdassa on oma palautelaatikkonsa, saa opastettava palautetta jokaisen oppimansa asian yhteydessä, ja tietää näin, missä pärjää jo hyvin ja mihin voisi kiinnittää vielä enemmän huomiota tarvittaessa. Opastettavaa kehoitetaan hyödyntämään työnopastussuunnitelmasta löytyviä muistiinpanosivuja työnopastuksen yhteydessä, mikäli opastettava kokee, että oppii hyvin kirjoittamalla asiat ylös itselleen. Virtuaaliseen työnopastussuunnitelmaan voi lisäksi ottaa kuvakaappauksia, jotka helpottavat visuaalisesti oppivan ihmisen oppimista. Työnopastussuunnitelma voidaan siis tulostaa tai se voidaan tallentaa esimerkiksi tietokoneen työpöydälle, jolloin sen löytää työskentelipä sitten etänä tai toimistolla.

Työnopastussuunnitelman loppuun tehdään opastettavalle eri osa-alueiden osaamisarviointit, jota voidaan käyttää keskustelussa, jossa arvioidaan

osaamisen tila ja tavoitteiden saavuttaminen. Opastettava saa arvioida tässä kohtaa oman osaamisensa lisäksi työnopastusta, jotta sitä voidaan kehittää jatkossakin.

Työnopastussuunnitelma tallennetaan itsenäisen työn tueksi Back Office-toiminnon yhteiselle viestintäkanavalle, jotta kuka tahansa voi palauttaa sieltä mieleen työtehtäviin liittyvät asiat ja löytää tietoa siitä, mitä tehdä ongelmatilanteessa ja kenen puoleen kääntyä.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälainen on työnopastuksen tilanne nykytila Back Office-toiminnossa finanssialalla. Havainnoinnin, opastuskokemuksen ja valikoiduille Back Office-toimihenkilöille tehdyn kyselyn perusteella voidaan todeta, että työnopastuksen tilanne on hyvä toimeksiantajalla, mutta aina voi parantaa. Kirjalliselle työnopastussuunnitelmalle on selkeä tarve, jotta opastaminen työtehtäviin on johdonmukaisempaa ja opastajan harteille jää vähemmän ulkoa muistettavia asioita. Vastausten perusteella opastettavat toivoivat kirjallista työnopastussuunnitelmaa, jotta voivat itse seurata paremmin mitä kaikkea toimenkuvaan kuuluu ja kirjallisen suunnitelman avulla myös aikajana opastukselle konkretisoituu heille. Tavoitteiden asettaminen on helpompaa, kun on kirjattuna ylös suunnitelmaan, mitä kaikkea tulisi osata, jotta voi työskennellä itsenäisesti. Lisäksi kyselyyn vastanneet kokivat tärkeäksi asiaksi sen, että oppivat eri järjestelmien käytön syvällisemmin. Voidaan todeta, että kirjalliselle työnopastussuunnitelmalle on olemassa todellinen tarve, sillä suunnitelmaan sisällytetään kaikki tutkimuksen aikana esille tulleet tarpeet.

Parantamisen varaa on havainnoinnin ja kyselyn vastausten perusteella opastuksen johdonmukaisuudessa ja siinä, että opastettavalle kerrotaan laajemmin oman työnsä vaikutuksesta muuhun organisaatioon ja toisaalta muiden toimintojen työstä ja kuinka ne vaikuttavat opastettavan työhön. Opastuskokemukseni perusteella perustietämys finanssialasta auttaa opastettavaa ymmärtämään työtehtävänsä paremmin sekä suoriutumaan siitä hyvin. Havainnoinnin aikana tuli esille, että finanssiala ei ole kovin tuttu kaikille opastettaville, mikä voi selittyä sillä, että moni opastettavista opiskelee edelleen tai ovat juuri valmistuneet kaupallisen alan tutkintoon. Näin ollen teoria saattaa olla tiedossa, mutta kuinka toteuttaa sitä käytännössä voi olla vielä uutta. Tämä tulee huomioida työnopastustilanteessa ja tästä on oma kappaleensa työnopastussuunnitelmassa. Kyselyssä muut esille tulleet parannettavat asiat liittyvät kirjallisiin ja kuvallisiin työohjeisiin, joita parannetaan ehdotusten perusteella.

Alakysymys oli, minkälainen on hyvä työnopastus. Kyselyn tulosten ja havainnoinnin perusteella hyvä työnopastus on suunnitelmallinen, tavoitteita asettava ja selkeä. Kirjallisilla ja kuvallisilla työohjeilla on tärkeä rooli työnopastuksessa

opastajan tukena. Toisaalta opastajan on osattava työtehtävät hyvin, jotta voi myös opastaa ne selkeästi ja loogisesti opastettavalle.

Hyvä opastaja on sellainen, joka kuuntelee opastettavan palautetta ja antaa myös itse ahkerasti palautetta opastettavalle. Mitä kannustavampi opastaja, sitä mukavampi opastettavan on harjoitella uusia tehtäviään. Hyvä opastaja on itse innostunut työstään ja parhaimmassa tapauksessa tartuttaa innostuksen opastettavalle. Opastajan tulee tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja antaa opastettavan muodostaa itse omat mielipiteensä työtehtävistä, järjestelmistä ja kollegoista. Opastaja tulee helposti tartuttaneeksi opastettavalle omat, negatiiviset ajatuksensa, mikä ei tietenkään ole tarkoitus.

Hyvässä työnopastuksessa huomioidaan jokainen opastettava yksilönä ja pyritään toteuttamaan opastus nämä yksilöerot huomioiden. Tämän vuoksi opastajan on oltava hyvä tulkitsemaan ihmisten hiljaisia signaaleja, jotta ujommatkin opastettavat saavat sellaista opastusta, joka on heille sopivaa, vaikka eivät uskaltaisikaan vastata minkälainen opastus on heille toimiva. Johtopäätöksenä tästä voidaan pitää, että hyvässä työnopastuksessa on eri tapoja harjoitella työtehtäviä, kuten kirjalliset ohjeet, kuvalliset ohjeet, opastajan neuvonta, internet-pohjaiset testit tehtävään liittyen ja niin edelleen. Hyvään työnopastukseen liittyy vahvasti sekä opastajan että opastettavan vuorovaikutustaidot.

Opinnäytetyön teoriaosuus tukee tutkimusten tuloksia ja nämä yhdistäen on tehty kirjallinen työnopastussuunnitelma. Tutkimuksen osalta opastuskokemus on kahden vuoden ajalta, jonka aikana opastettavia on ollut 6 henkilöä. Jokainen opastettava on yksilö ja jokaisella opastettavalla on omat työ- ja kokemustaustansa, joten kokemuksen perusteella ei vielä voida tehdä johtopäätöksiä. Opastettavia tulisi olla enemmän ja erilaisilla taustoilla, jotta kokemuksen perusteella voitaisi tehdä johtopäätöksiä. Kyselytutkimuksen tulokset tukevat kuitenkin kokemusta ja havainnointia. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, joten vastausten voidaan olettaa olevan aidosti vastaajien omia mielipiteitä, ilman kaunistelua. Vastaajien mielentilaan ja vireystilaan ei voitu vaikuttaa, mikä voi osaltaan vaikuttaa vastausten lopputulokseen. Kyselytutkimus, kokemuspohja sekä havainnointi yhdistettynä teoriaan tukevat toinen toistaan, eli tutkimustuloksia voidaan pitää pätevinä. Tutkimustuloksista hyötyy eniten toimeksiantaja, mutta ne ovat

sovellettavissa myös muiden finanssialalla toimivien organisaatioiden Back Office-toimintoihin.

Opinnäytetyön tekeminen oli opettavaista ja auttoi ymmärtämään omat heikkoudet opastamisessa sekä antoi hyviä ideoita oman opastamisen kehittämiseen. Opinnäytetyötä oli mukava tehdä, kun aihe oli mieluinen ja tuttu kokemuksen perusteella. Välillä oli haastavaa löytää hyviä lähteitä, vähemmän päteviä lähteitä sen sijaan olisi löytynyt paljonkin.

Kirjallisen työnopastussuunnitelman teko oli helppoa hyvän teoriapohjan ansiosta. Suunnitelmassa huomioitiin tutkimustuloksia ja oli hedelmällistä keskustella työn tuloksista ja kehitysideoista kollegoiden kanssa. Kollegat olivat suurena apuna kirjallisen työnopastussuunnitelman sisällön luomisessa.

Olisi mielenkiintoista tutkia seuraavaksi, kuinka hyvä työnopastus vaikuttaa työntekijöiden pysyvyyteen organisaatiossa ja työntekijöiden viihtyvyyteen. Opinnäytetyön lopputuloksena syntynyt kirjallista työnopastussuunnitelmaa voisi jatkossa kehittää vielä paremmin sopimaan kasvavaan etätyötrendiin. Uusia työntekijöitä opastetaan alussa edelleen kasvotusten, mutta heidän sopeutumistansa työjoukkoon ja sitä kautta luottamuksen kasvattaminen omaan tiimiin on haastavaa etätyössä. Ilman luottamusta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta voi olla vaikea kysyä apua. Kollegoiden luottamus oli tämänkin opinnäytetyön teon kannalta oleellista ja ilman niitä lopputulos ei olisi ollut sama.

LÄHTEET

DVV 2022. Lupa päämiehen omaisuuden vuokraamiseen tai sijoittamiseen. Digi- ja väestötietovirasto. Viitattu 29.9.2022. <https://dvv.fi/vuokraaminen-ja-sijoitukset>.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa Meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.

Finanssiala 2015. Töissä finanssialalla. Viitattu 22.9.2022 https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2015/03/Toissa_finanssialalla_2015.pdf.

Finanssiala 2019. Töissä finanssialalla. Viitattu 14.5.2022 https://www.finanssiala.fi/wp-content/uploads/2019/04/FA_Toissa_finanssialalla_2019.pdf.

Finanssiala 2021. Työ finanssialalla. Viitattu 14.5.2022. <https://www.finanssiala.fi/aiheet/tyo-finanssialalla/#/>.

Finanssialalle 2022a. Finanssialalla työskentely. Viitattu 8.6.2022 ja 22.9.2022 <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssialalla-tyoskentely.html>.

Finanssialalle 2022b. Finanssimarkkinoiden toimijoita koskevat ohjeet ja hyvä pankkitapa. Viitattu 24.9.2022 <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijoita-koskevat-ohjeet-ja-hyva-pankkitapa.html>.

Finanssivalvonta 2022a. Sijoituspalveluyritykset. Viitattu 24.9.2022 <https://www.finanssivalvonta.fi/paaomamarkkinat/sijoituspalvelun-tarjoajat/>.

Finanssivalvonta 2022b. Vakuutusedustajat. Viitattu 24.9.2022 <https://www.finanssivalvonta.fi/vakuutus/vakuutusedustajat/>.

Houston Chronicle 2021. Job Description of a Financial Services Sales Representative. 9.2.2021. Viitattu 24.9.2022 <https://work.chron.com/job-description-financial-services-sales-representative-16384.html>.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing. E-kirja. Viitattu 30.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Viitattu 30.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, KauppakamariTieto verkkokirjahylly.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Metsämuuronen, J. 2011. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp. E-kirja. Viitattu 14.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan 3.–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Viitattu 30.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Paalumäki, A. & Vähämäki M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, luku 8. E-kirja. Viitattu 21.5.2022. <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: E-Oppi. E-kirja. Viitattu 14.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 8.6.2022 https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf.

Työturvallisuuskeskus, 2022. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 30.5.2022 https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus#d8ecb982.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/738.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. E-kirja. Viitattu 21.5.2022 <https://luc.finna.fi/lapinamk/>, Ellibs verkkokirjahylly.

Yritys ja erehdys -metodi on liian kallis opastuksessa. 2018. Työnopastus 4.11.2018. Viitattu 4.5.2022 <https://www.tyonopastus.fi/>.

LIITTEET

Liite 1. Verkkopohjaisen kyselyn kysymykset

Liite 1. Verkkopohjaisen kyselytutkimuksen kysymykset.

Minkälaista työnopastus on tällä hetkellä/kuvaile, miten se toteutetaan yrityksessä?

Mikä on tukenut oppimistasi ja mikä auttaisi/tukisi oppimistasi paremmin?

Mikä toimii mielestäsi hyvin nykyisessä työnopastusprosessissa?

Mitä voisi parantaa työnopastusprosessissa?

Mitä jäit kaipaamaan omassa työnopastuksessasi?

Olisitko kaivannut enemmän palautetta oppimisen edistymisestä?

Kuvaile mielestäsi hyvä työnopastusprosessi, mitä se sisältää?

Muita kommentteja tai kehitysideoita kirjalliseen työnopastussuunnitelmaan?