



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Elina Malm

”Osaamista on vaalittava, kehitettävä ja uudistettava”

Tutkimus perehdytyksestä, Verohallinto

Opinnäytetyö

Syksy 2022

Tradenomi (AMK), Liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Elina Malm

Työn nimi: ”Osaamista on vaalittava, kehitettävä ja uudistettava”: Tutkimus perehdytyksestä, Verohallinto

Ohjaaja: Sami Kautto

Vuosi: 2022

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 4

Tämä opinnäytetyö tutki osaamisen kehittämistä, perehdytystä sekä sen toimivuutta ja onnistumista organisaatiossa. Kohdeorganisaatioksi tässä työssä valikoitui Verohallinto. Kohdeorganisaation valinta oli helppo ja looginen, sillä työn kirjoittaja työskentelee kyseisessä organisaatiossa. Tutkittavaksi kohteeksi valikoitui perehdytys uusille henkilöverotuksen 2-puhelinlinjan (heve2) vastaajille.

Tutkimuksen tavoite oli löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin: Mihin asioihin perehdytyksessä oltiin tyytymättömiä ja mitkä olivat tärkeimmät kehityskohteet perehdytyksessä?

Tutkimuksen viitekehyksessä paneudutaan osaamisen kehittämiseen, perehdytykseen, perehdytyksen tavoitteisiin yleisesti sekä siihen, millaista on hyvä perehdytys. Lisäksi käydään tieteellisesti läpi, millaista tutkimusta ovat työssä käytettävät menetelmät, kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimusote näkyy työssä kirjoittajan omina hypoteeseina ja hyvin pienenä välimatkana tutkimuskohteeseen. Tutkittavaa kohdetta kuvaillaan refleктоivan päiväkirjan muodossa, jonka kautta pyrittiin saamaan ymmärrys tutkittavasta kohteesta. Perehdytettävälle teetettiin kysely, joka aineiston hankintamenetelmän puolesta edustaa lähinnä kvantitatiivista tutkimustapaa. Webropol-kyselyn tuloksia analysoitiin numeroin ja mittarein. Jotta kyselyyn saatiin enemmän luotettavuutta pienemmän tutkimusjoukon takia, sisälsi kysely myöskin vapaamuotoisia vastauksia. Kyselyyn vastanneiden määrä (n) oli 14 ja nettovastausprosentti 82.

Tyytymättömiimpiä perehdytyksessä oltiin itseopiskelun paljouteen ja tukimuotojen vähyyteen erityisesti perehdytyksen loppupuolella. Kehityskohteet liittyivät käytännön tekemiseen. Vastaus tutkimusongelmaan oli: Enemmän käytännön tekemistä ja tukea – vähemmän raskaaksi koettua itseopiskelua.

Tutkimus onnistui odotusten mukaisesti. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset, kehityskohteita löydettiin, ja kehitysehdotuksia tuotiin esiin teoriaan nojautuen. Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo tutkijan omakohtainen aiheen tuntemus sekä päiväkirjan ja kyselyn tuloksien samanlaisuus. Huolellisesti laaditut aineistot ja niiden analysointi tuki luotettavaa tutkimuksen lopputulosta.

¹ Asiasanat: osaamisen kehittäminen, perehdytys, kysely

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Business Management

Author: Elina Malm

Title of thesis: "Competence must be nurtured, developed and renewed": Survey on new employee orientation, the Tax Administration

Supervisor: Sami Kautto

Year: 2022

Number of pages: 50

Number of appendices: 4

This thesis investigated competence development, new employee orientation, and its functionality and success at the target organization. The Tax Administration was selected as the target organization for this work. The choice of the target organization was easy and logical because the thesis author works at that organization. Orientation provided for the new staff of the personal taxation 2 call centre (heve2) was selected as the research target.

The aim of the study was to find an answer to the research questions: What were the things the respondents were dissatisfied with in the orientation and what were the most important areas for development in the orientation?

The framework of the study focuses on competence development, new employee orientation, the objectives of orientation, and the features of good orientation. In addition, the research methods used, qualitative and quantitative, are reviewed. The qualitative research approach is reflected in the work as the author's own hypotheses and as a very short distance to the research object. The research object is described in the form of a reflective diary, through which an effort was made to gain an understanding of the subject under study. The orientees were surveyed, which, as a method of acquiring material, mainly represents the quantitative research approach. The results of the Webropol survey were numerically. To improve the reliability of the survey due to the small sample size, the survey also included open-ended questions. The number of respondents to the survey (n) was 14, and the net response rate 82.

The factor causing most dissatisfaction among the respondents was the large amount of self-study and the lack of forms of support to the orientation especially towards the end of the special orientation period. The targets for improvement were related to practical work. The answer to the problem was: more practical activities and support – less burdensome self-study.

The study met the expectations. Answers were found to the research questions, targets for improvement were found, and suggestions for development were brought forward based on theory. The reliability of the study was confirmed by the researcher's personal knowledge of the subject and the similarity of the results of the diary and of the survey. The carefully prepared materials and their evaluation contributed to the reliable final result of the study.

¹ Keywords: competence development, new employee orientation, inquiry

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkuuettelo	5
1 JOHDANTO	6
2 VEROHALLINTO.....	7
2.1 Organisaatio.....	7
2.2 Tutkimuskohde.....	8
2.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	9
3 PEREHDYTYS	10
3.1 Mitä on perehdytys?	10
3.2 Perehdyttämisen tavoitteet.....	11
3.3 Hyvä perehdytys.....	11
4 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT	13
4.1 Kvalitatiivinen tutkimus (laadullinen).....	13
4.2 Kvantitatiivinen tutkimus (määrällinen)	13
4.3 Kysely.....	14
4.4 Päiväkirja.....	15
5 TUTKIMUS PEREHDYTYKSESTÄ	16
5.1 Päiväkirjan toteutus	16
5.2 Päiväkirjan analysointi.....	16
5.3 Kyselyn toteutus	17
5.4 Kyselyn vastausten analysointi.....	19
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	23
6.1 Johtopäätökset.....	23
6.2 Pohdinta	24
LÄHTEET	26
LIITTEET	28

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Osaamisen kokonaisuus	10
Kuvio 2. Perehdyttämisen kenttä	11
Kuva 3. Sähköpostisaate perehdytykseen osallistuville	19
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden määrät	20
Kuvio 5. Aloitusinfon vastausjakauma	20
Kuvio 6. Itseopiskelun vastausjakauma	21

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä paneudutaan Verohallinnon osaamisen kehittämiseen, henkilöverotuksen 2-puhelinlinjan perehdytykseen ja sen onnistumiseen, esille tulleisiin kehityskohtiin ja esitetään lopuksi konkreettisia kehitysideoita. Alkuun kerrotaan yleistä alustusta Verohallinnosta organisaationa, jonka jälkeen perehdytään työn teoreettiseen viitekehykseen; perehdytykseen sekä käytettäviin tutkimusmenetelmiin. Perehdytyksestä on tähän mennessä paljon tutkimusaineistoa opinnäytetöistä ammattialan tutkimuksiin ja väitöskirjoihin asti. Useat teokset keskittyvät kuitenkin uuden työntekijän perehdytykseen. Tässä työssä ei käsitellä perehdytystä uuden työntekijän kohdalla, vaan tarkastellaan asiaa jo organisaatiossa olleiden henkilöiden osalta, jotka perehtyvät uuteen työtehtävään, jo tutuksi tulleessa organisaatiossa.

Tutkimuslähestymistavaksi tässä työssä valikoitui kvalitatiivinen sekä kvantitatiivinen lähestymistapa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kirjoittaja pystyy havainnoimaan oman kokemuksen kautta kuulemaansa ja näkemäänsä organisaatiossa, jossa itse työskentelee. Kvantitatiivisessa puolestaan tarkastellaan kyselyn tuloksia tilastollisesti, havainnoinnin ja vapaiden tekstikenttien lisäksi. Tutkimusmenetelmänä käytetään etnografista, empiiristä tutkimustapaa, jossa kirjoittaja itse kokemusperäisesti observoi perehdytystä päiväkirjamaisesti. Päiväkirja on tämän työn liitteenä 1. Yhtenä aineistohankintamenetelmänä empiirisen tutkimuksen lisäksi tullaan käyttämään kyselyä ja sen tuloksia, jotka ovat kirjoittajan itse luomia. Osallistuvan havainnoinnin tutkimuksen kohteena on Verohallinnon henkilöverotuksen 2-puhelinlinjan perehdytys uusille puhelinvastaajille, jotka ovat aiemmin työskennelleet Verohallinnossa erilaisissa työtehtävissä, mutta heve2-puhelinsarjaan vastaaminen on uutta. Osallistuva havainnointi tässä työssä tarkoittaa sitä, että kirjoittaja itse on ollut mukana tässä samaisessa heve2-perehdytyksessä, joten näkökulmia työhön tuotiin myös kirjoittajan omien kokemusten kautta. Tästä perehdytyksestä jäljempänä käytetään nimitystä heve-2 tai heve2-perehdytys.

Teoreettisen viitekehyksen jälkeen esitellään tutkimustyön tuloksia ja päädytään kehittämissideihin ja johtopäätöksiin.

2 VEROHALLINTO

2.1 Organisaatio

Tämän työn kohdeorganisaationa on Verohallinto. Verohallinto on Valtion viranomainen, jota määrää lait. Verohallintolain (503/2010) mukaan Verohallinnon tehtävä on verotus, eli verotuksen toimittaminen, verovalvonta, verojen ja maksujen kanto, perintä ja tilitys sekä veron-
saajien oikeudenvallvonta. Verohallinnolle voidaan säätää myös muitakin tehtäviä suoritettavakseen, kuten laissa mainittu ”selvitys-, kokeilu-, seuranta- ja suunnittelutehtävät, sekä muut tehtävät, jotka valtionvarainministeriö sille antaa tai jotka sille erikseen säädetään taikka määrätään”.

Räbinän (2022, s. 38) mukaan Verohallinnon vastuualuetta on koko Suomi ja toiminta on valtakunnallista. Jos asiakas esimerkiksi jättää asiakirjan mihin tahansa Verohallinnon toimipisteeseen asuinkunnasta riippumatta säädettyjen aikojen puitteissa, katsotaan asiakkaan tällöin toimineen oikein.

Verohallinnon organisaatiokaavio on kuvattu liitteessä 2. **Verotusyksikkö** toimii verotuksen tehokkuuden takana, varmistaa toimivuuden ja vastaa ydintoiminnasta, eli verotuksen toimitamisesta sekä asiakaspalvelusta monin muodoin (Verohallinto, 2022a). **Asiakkuusyksikkö** ohjaa ja suunnittelee asiakaslähtöistä toimintaa koko Verohallinnossa. **Tuotehallintayksikkö** toimii erilaisten järjestelmien parissa ja vastaa niiden tehokkuudesta ja toimivuudesta. Tuotehallinnan vastuualueisiin kuuluu mm. OmaVero-palvelut.

- Verotusyksikkö
- Asiakkuusyksikkö
- Tuotehallintayksikkö

Hallintoyksikössä huolehditaan henkilöstö-, talous- ja yleishallintotehtäviin liittyviä asioita (Verohallinto, 2022a). **Viestintäyksikön** vastuualuetta on kaikki viestintästrategiaan liittyvät asiat, kuten visuaalinen ilme, verkko- ja kielipalvelut. **Turvallisuus- ja riskienhallintayksikkö** vastaa nimensä mukaisesti turvallisuudesta ja riskienhallinnasta. **Tietoturva ja tietojärjestelmien** käyttö sekä varautuminen erilaisiin turvallisuushäiriöihin kuuluvat heidän vastualueeseensa.

- Hallintoyksikkö
- Viestintäyksikkö
- Turvallisuus- ja riskienhallintayksikkö

Esikunta- ja oikeusyksikkö tarkkailee ja seurailee Verohallinnon toimintaa ja taloutta sekä huolehtii pääjohtajan määräysten valmistelusta (Verohallinto, 2022a). **Sisäisen tarkastuksen yksikkö** arvioi Verohallinnon sisäistä valvontaa tarkkailemalla monia Verohallinnon sisäisiä toimintoja. **Harmaan talouden selvitysyksikkö** tekee vahvasti yhteistyötä monien muiden viranomaisten kanssa harmaan talouden ilmiöistä. **Tulorekisteriyksikkö** huolehtii tulorekisteristä sen vastuuviranomaisena. **Keskusverolautakunta, Verotuksen oikaisulautakunta ja Veronsaajien oikeudenvallontayksikkö** on Verohallinnon ulkopuolisia tahoja, jotka valvovat, antavat ennakkoratkaisuja ja käsittelevät oikaisuvaatimuksia.

- Esikunta- ja oikeusyksikkö
- Sisäisen tarkastuksen yksikkö
- Harmaan talouden selvitysyksikkö
- Tulorekisteriyksikkö
- Veronsaajien oikeudenvallontayksikkö
- Keskusverolautakunta
- Verotuksen oikaisulautakunta

Tässä opinnäytetyössä keskitytään Verohallinnon osaamisen kehittämiseen ja perehdytykseen. Tämä osaamisen kehittäminen on organisaatiossa sijoitettu yllä mainitun hallintoyksikön alaisuuteen. Heve2-perehdytyksen perehtyjät siinä työssä toimiessaan sijoittuvat yllä olevaan verotusyksikköön.

2.2 Tutkimuskohde

Tutkimuskohde rajautuu Verohallinnon verotusyksikköön ja henkilöverotuksen tehtäviin ja heve2-puhelinlinjan perehdytykseen. Tarkastelun kohteena on jo aiemmin Verohallinnossa työskentelevien työntekijöiden perehtyminen uuteen työtehtävään. Henkilöverotuksen 2-puhelinlinja on tehtävä, jossa toimitaan asiakaspalvelutilanteissa henkilöasiakkaiden kanssa, ohjataan muita virkailijoita sekä selvitellään haastavampia verotuskysymyksiä. Tutkimuskohde rajautuu Verohallinnon verotusyksikköön ja henkilöverotuksen tehtäviin.

Verohallinnossa on monenlaisia neuvontakanavia. Verohallinnon (sisäinen tietolähde, 12.9.2022) esityksen mukaan valtakunnallisesti toimiva puhelinpalvelu palvelee asiakkaitaan arkisin. Käynti- ja etäasiointi sekä ajanvaraus toimii 50 toimipisteessä ympäri Suomen. Asiakas pystyy lähettämään OmaVerossaan OmaVero-viestiä, jossa he voivat turvallisesti tunnistautuneena asioida. Chat-palvelu toimii Vero.fi:ssä sekä OmaVerossa, jossa asiakasneuvojat vastaavat asiakkaiden viesteihin arkisin. Chatbot pystyy vastailemaan myöskin virka-aikojen ulkopuolella. Verohallinto on mukana myöskin sosiaalisessa mediassa, jossa vuorovaikutus on aktiivista. Sosiaalisen median kanavia on mm. Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube sekä Jodel.

Henkilöverotuksen 2-linjan työtehtäviin kuuluvat yllä mainituista OmaVero-viesteihin vastaaminen, puheluihin vastaaminen, takaisinsoittopyynnöt sekä muut yhteydenotto- tai toimenpitepyynnöt, jotka ovat virkailijoiden luomia. Syy sille, miksi käytetään nimitystä heve2, kuuluu seuraavasti: Kaikki tehtävät, jotka heve2-linjalle tulevat hoidettavaksi, on jo ainakin kertaalleen käynyt jonkun toisen virkailijan käsissä. Asian vaativuuden vuoksi tehtävä on siirretty virkailijoille, jotka toimivat heve2-linjassa. 2-linja on ikään kuin jatkumoa niin sanotulle 1-linjalle.

Henkilöverotuksen 2-linjaan perehdytettiin syksyllä 2022 uusia vastaajia, jotka olivat työskennelleet Verohallinnon muissa työtehtävissä. Perehdytykseen osallistui 20 henkilöä. Kysely lähetettiin kuitenkin 19 virkailijalle, sillä tämän työn tekijä ei itse kyselyyn vastannut. Osa vastaajista oli kuitenkin estynyt vastaamaan kyselyyn loman tai työtehtävien päättymisen vuoksi.

2.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Mihin asioihin perehdytyksessä oltiin tyytymättömiä?
2. Mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet perehdytyksessä?

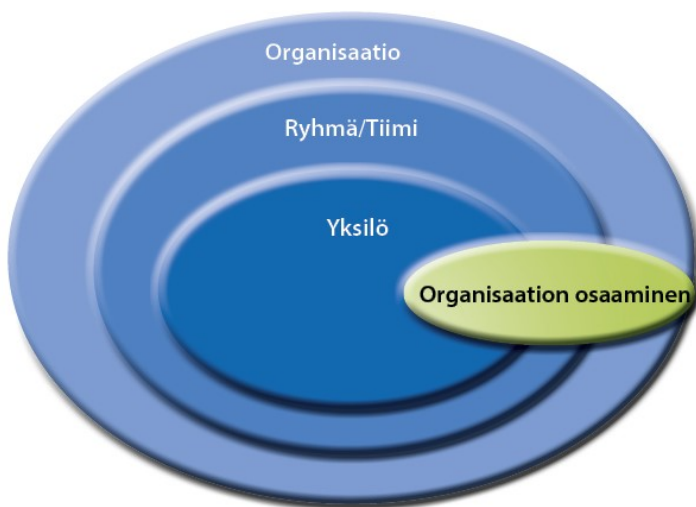
Mitä ongelmakohtia perehdytyksestä löytyy? Mitä voisi vielä kehittää? Miten saada perehdytyksestä mahdollisimman hyvä ja onnistunut? Minkälaisia asioita perehdytyksen sisällössä ja aikataulutuksessa on otettava huomioon? Tällaisiin tutkimuskysymyksiin tässä työssä pyritään saamaan vastauksia.

3 PEREHDYTYS

3.1 Mitä on perehdytys?

Osaamista on vaalittava, kehitettävä ja uudistettava (Viitala, 2013, s. 170). Nämä ovat osaamisen kehittämisen ydinasiat. Osaamisen kehittämisessä on ymmärrettävä yksilön osaaminen ja oppiminen. Yritys, joka tunnistaa nämä keskeisimmät käsitteet ja tarpeet sekä osaa hyödyntää sitä, kutsutaan oppivaksi organisaatioksi (*learning organization*).

Osaamisen kehittämiselle pyritään organisaation menestymiseen ja hyvään osaamisen johtamiseen (Tuomi & Sumkin, 2012). Yhteinen osaaminen on organisaation menestyksen kannalta tärkeää. Yhteinen osaaminen ja työn tekemisen kautta (osaamisen kehittäminen) organisaation visioon voidaan päästä. Osaamisen kokonaisuus muodostuu siitä, kun yksilön osaaminen kehittyy ja tästä jalostuu ryhmän osaaminen ja tämä edelleen koko organisaation osaamiseksi. Osaamisen kokonaisuus on kuvattu alla olevassa kuviossa.



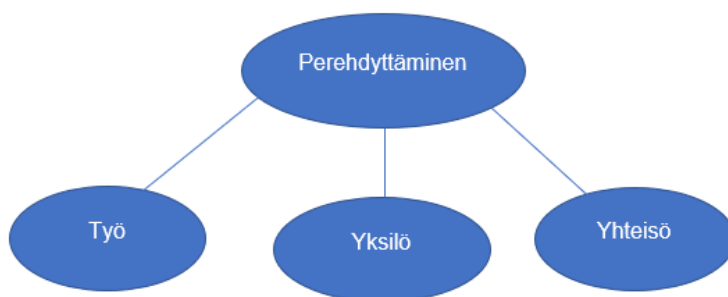
Kuvio 1. Osaamisen kokonaisuus (Tuomi & Sumkin, 2012, kohta 3.4.).

Perehdytys on yksi tärkeä osaamisen kehittämisen muoto (Hyppänen, 2013, s. 127). Sen avulla työntekijä saa valmiuksia uuteen työtehtävään. Nykypäivänä organisaatiossa pysyvä tila on muutos ja tämän vuoksi osaamisen kehittäminen ja perehdytys onkin työelämässä avainsanoja jatkuvalla kehittymiselle ja oppimiselle. Kalloksen ja Kuhmosen (2021, s. 45–46) mukaan peruskoulutus ei enää riitä työtehtävien hoitamiseen. Tarvitaan jatkuvaa koulututtamista ja vain näin voidaan vastata tulevaisuuden työelämän haasteisiin.

Perehdytys käsitteenä voi tarkoittaa uuden työntekijän perehdytystä uuteen organisaatioon ja työtehtävään, tai se voi olla myöskin kauan talossa olleen työntekijän perehdytystä uuteen työtehtävään. Perehdytys on myöskin sidottu lakiin. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan uusi työntekijä on perehdytettävä työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, myös turvallisuus huomioiden. Tämä on toteutettava lain mukaan myöskin pelkän uuden tehtävän aloittaessa tai työtehtävin muuttuessa.

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet

Kun perehdytys on mahdollisimman kokonaisvaltaista, voidaan sillä päästä perehdytyksen tavoitteisiin. Perehdytyksen yksi perustavoitteista on antaa perusvalmiudet uuden työn suorittamiseen (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 46). Epävarmuus ja uudesta tilanteesta syntyvä jännitys, virheet ja väärinkäsitykset pyritään minimoimaan laadukkaasti toteutetulla perehdyttämällä. Nopea työn oppiminen, nopea suoriutuminen työstä sekä parempi tuottavuus ovat tietysti avainsanoja perehdyttämislle. Yleisesti ajatellen perehdyttämisen tavoitteet ja siitä syntyvät hyödyt ovat myöskin hyvin kauan kantoisia, sillä perehdytyksen laadulla voi olla useasti merkitystä myöskin työntekijöiden vaihtuvuuteen ja työhyvinvointiin. Alla olevassa kuviossa on kuvattu perehdyttämisen ydintavoitteet perehdyttämisen kenttänä, jossa perehdyttämiseen yhtyvät ”yksilön oppiminen, työn hallinta ja työyhteisön sosiaalistuminen” (mts. 46).



Kuvio 2. Perehdyttämisen kenttä (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 46).

3.3 Hyvä perehdytys

Österbergin (2014, s.118) mukaan vastuu perehdytyksestä ja sen toteutuksesta on aina esihenkilöllä tai henkilöstöasiantuntijalla. Perehdytys on erilaista riippuen perehdytyksen

kohderyhmästä, heidän tautoistaan ja tulevasta työtehtävästä. Perehdytys on erilaista uudelle työntekijälle, jolle koko organisaatio on uutta ja tuntematonta. Kun taas perehdytyksen kohteena on ns. vanha työntekijä, jolle organisaatio ja työyhteisö on tuttua, mutta työtehtävä on uusi. Näin ollen perehdytys suunnitelmaa tai perehdytysopasta ei voi sellaisenaan käyttää joko kaiseen perehdytystilanteeseen, vaan hyvän perehdytyksen aikaansaamiseksi on aina mietittävä perehdytyksen sisältö ja aikataulutus tapauskohtaisesti.

Joen (2021, s. 85) mukaan hyvä perehdytys vie aina aikaa. Tavoitteena kuitenkin on aina saada työntekijä mahdollisimman nopeasti toimimaan ilman jatkuvaa tukea ja ohjausta. Jos puhelinpalvelussa tuki otetaan liian nopeasti pois, sen tuottamat virheet voivat käydä koko organisaatiossa kalliiksi. Puhelinpalvelun ja koko palvelutehtävien onnistumisella on hyvin kauan kantoiset vaikutukset koko Verohallinnon imagoon, että veromyönteisyyteen. Perehdytyksestä en säästäisi. Kaikilla perehdytettävillä ei ole välttämättä samanlainen tausta ja osaaminen. Sen vuoksi perehdytyksen laajuus ja syvyys voivat vaihdella roolien välissä (mts. 86). Tämän vuoksi taustatiedot perehdytykseen osallistuvilta on hyvä koota ennen perehdytystä. Erityisesti tässä Verohallinnon perehdytyksessä tämä taustatietojen selvittäminen on hyvin tärkeää, koska taustat voivat olla hyvinkin erilaisia, ammattitasoon, ikään ja aikaisempaan työkokemukseen liittyen.

Kupias ja Peltola (2009, s. 111) toteavat, että hyvä perehdytys punnitaan viime kädessä yksittäisissä perehdyttämistilanteissa. Tämä voi tarkoittaa sitä, että kaikki resurssit ja puitteet antavat erinomaiset edellytykset hyvälle perehdytykselle, mutta kohtaaminen perehdytystilanteissa voi erinomaisista puitteista huolimatta epäonnistaa koko perehdytyksen. Toisaalta asia voi olla myös toisinkin päin. Vaikka puitteet ovat organisaatiossa alkeelliset, voi perehdytys onnistua erinomaisten yksittäisten kohtaamisten ansiosta. Perehdyttäjällä on suuri rooli taidoillaan ja toiminnallaan perehdytyksessä. Tieto ja osaaminen oppimisesta edistää myös perehdyttäjän oppimista.

4 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus (laadullinen)

Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ilmiötä (Puusa & Juuti, 2011, s. 48). Joidenkin asioiden kuvailu voi olla mahdotonta numeroin, joten tekstinä tuotettu tutkimus liittyy ihmisten mielipiteisiin perehdytyksen onnistumisesta tuottaa monipuolisempaa tutkimustulosta. Tyypillisesti laadullisessa tutkimuksessa tutkijan ja kohteen välinen etäisyys on pieni ja laadullisella tutkimuksella ei aina välttämättä pyritä täyteen ymmärrettävyyteen. Tutkimukselle voidaan asettaa tavoitteeksi esimerkiksi ilmiön kuvaus, ymmärryksen syventäminen, ilmiön tulkinta tai ymmärryksen syventäminen. Perehtyjien mielipiteet pyritään saamaan esille kyselystä, jossa on paljon mahdollisuuksia kertoa sanallisesti tutkimusongelmista. Alasuutari (2011, s. 38) kertoo, että laadullinen tutkimus ei käytä hyväkseen tilastollisia päätelmiä, sillä usein vastaajajoukko on hyvin pieni. Tutkimuksessa vastaajajoukko jää alle 20 henkilön, joten kovin suurta joukkoa ei saada aikaiseksi.

Hypoteesit ohjaavat tutkijaa laadullisessa tutkimuksessa (Puusa & Juuti, 2011, s. 49). Esimerkiksi niin sanottuja työhypoteeseja voidaan käyttää, kun tutkijalla on ennestään kokemusta ja oletuksia tutkittavasta ilmiöstä. Työhypoteesit ovat läsnä tässä työssä, sillä kirjoittaja itse on osallistunut tutkittavaan kohteeseen; heve2-perehdytykseen. Työhypoteesit voivat tulla esiin tutkimuksessa joko suoranaisesti tai välillisesti.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusprosessia ei voi yleensä ennalta kirjoittaa alusta loppuun (Puusa & Juuti, 2011, s. 50). Prosessi elää ja muovautuu koko tutkimuksen ajan johtopäätöksiin saakka. Tämän vuoksi tutkimuksen eri vaiheet ovatkin hyvin vahvasti kietoutuneita toisiinsa.

4.2 Kvantitatiivinen tutkimus (määrällinen)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista on lukujen ja prosentiosuuksien käsitteleminen. Kyselyä raportoidaan myös lukujen avulla, joten myös määrällinen tutkimus tulee tarpeeseen laadullisen tutkimuksen lisäksi tässä työssä. Kvantitatiivinen tutkimus vaatii riittävän suurta ja

edustavaa otosta. Työssä otantajoukko ei tule olemaan suuri, mutta laadullinen monipuolisuus tukee määrällisen tulosten luotettavuutta.

Määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetään usein erilaisia kyselyjä (Hirsjärvi ym. 2006, s. 184). Kyselyn avulla saadaan laajaa tutkimusaineistoa. Tutkijan aikaa säästyy, kun kyselylomake on laadittu huolella ja näin tuloksia on helppo käsitellä sekä analysoida.

4.3 Kysely

Kysely on yksi tavallisimmista määrällisen tutkimuksen menetelmistä, mutta se voi olla myöskin laadullista, jos kyselyssä on vapaamuotoisia tekstivastauksia. Tämä tutkimus on sekoitus määrällistä (kvantitatiivista) ja laadullista (kvalitatiivista) tutkimusta, koska kyselyssä käytetään vastausvaihtoehdoissa numeraalisia sekä vapaamuotoisia lauseenomaisia vastauksia. Se, että tuloksia analysoidaan tekstin muodossa, on laadullisen tutkimusmenetelmän avainsanoja.

Ojasalon ym. (2015, s. 121) mukaan kyselyn avulla saadaan laajasti tietoa. Kysely on menetelmänä hyvin nopea ja tehokas tapa kerätä tietoa, mutta vastakohtaisesti tulokset saattavat jäädä usein hyvin pinnalliseksi. Ojasalo ym. jatkavat, että heikkoutena kyselytutkimuksessa voi myös olla se, että ei pystytä arvioimaan kuinka vastaajat ovat kyselyyn suhtautuneet. Tästä johtuen vastaukset voivat vaihdella vastaajien välillä jo pelkästään vastaajan kyselyyn suhtautumisen perusteella. Jotta vastaukset eivät kyselyssä olisi epäluotettavia vastaajien erilaisten suhtautumisten perusteella, lähetettiin vastaajille kyselyn ohessa ohjeistus kyselyyn vastaamiseen. Siinä kerrottiin, miksi kysely on tehty, mihin sitä käytetään ja mihin kysymyksiin kyselyllä pyritään saamaan vastauksia. Saatteessa kehoitettiin täyttämään kysely huolellisesti ja rehellisesti, antaen mahdollisimman paljon kirjallisia perusteluita vastauksille. Tällä on pyritty minimoimaan harhaanjohtavat tulokset.

Kysely tuotetaan sähköisesti Webropol-työkalulla, jonka avulla myöskin raportoidaan tuloksia. Kyselyn linkki lähetetään jokaiselle perehdytykseen osallistuvalla sähköpostiin. Kun kysely lähetetään sähköpostilla, on varmistuttava siitä, että vastaajilla on yhtäläiset resurssit internetin ja sähköpostin käyttöön (Heikkilä, 2004, s. 18). Kysely lähetettiin organisaation sisäisen sähköpostin kautta, jolloin varmistutaan siltä, että sähköposti tavoittaisi koko perusjoukon. Kyselyyn pääsemiseksi tarvitaan salasana, joka annetaan jokaiselle perehdytykseen

osallistuvalla. Näin kyselyyn ei pääse vastaamaan kukaan ulkopuolinen ja kyselyn väärinkäytös minimoidaan.

Sähköiseen lomakkeeseen voi lisätä persoonallisuutta ja sillä saada kysely houkuttelevammaksi vastaajille (Selkälä, ym. 2008, s.42). Kyselyssä käytetään vähän väriä tuomaan vaihtelua, mutta ei kuitenkaan liikaa, ettei kysely mene sekavaksi. Väreillä kuitenkin pyritään innostamaan vastaajaa.

4.4 Päiväkirja

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä voidaan käyttää havainnointia. Havainnoinnin työkaluna tässä opinnäytetyössä käytetään päiväkirjaa. Päiväkirja oli helppo valita aineistonkeruumenetelmäksi, sillä työn tutkija osallistuu perehdytykseen, jonka aikana päiväkirjaa on ollut helppo kirjoittaa ja päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä tukee työn etnografista tapaa kerätä aineistoa. Päiväkirja on tämän työn liitteenä.

Päiväkirjan kautta saadaan havainnollistettua kentällä koettuja tunteita ja kokemuksia (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto, 2014, s. 16). Päiväkirjaa analysoitaessa tulevat esiin kirjoittajan omat kokemukset ja tunteet tutkittavasta kohteesta. Päiväkirjaa aineistonhankintamenetelmänä käsitellään työssä myöhemmin.

Jos tutkimuksesta haluaa päiväkirjan avulla saada onnistuneen, on päiväkirjan kirjoittamista suunniteltava huolellisesti etukäteen (Kuniavsky ym. 2012, s. 247–263.). Jos koko tulos on saatava päiväkirjasta, on se suunniteltava erittäin huolellisesti. Tässä työssä päiväkirja on vain yksi aineistonhankintamenetelmistä, joten sen lisäksi tietoa tullaan saamaan myöskin muualta.

5 TUTKIMUS PEREHDYTYKSESTÄ

5.1 Päiväkirjan toteutus

Päiväkirja on kirjoitettu perehdytyksen aikana ja sitä on pyritty kirjoittamaan päivittäin. Näin päiväkirjaan on saatu sen hetkisiä ajatuksia. On hyvä huomata, että seuraavassa päiväkirjan havainnointikappaleessa nostetaan esiin kirjoittajan omia ajatuksia ja mahdollisia kehityskohteita.

5.2 Päiväkirjan analysointi

Päiväkirjassa ei ole avattu ohjeistuksien onnistumista ennen perehdytyksen alkua, joten käydään niitä läpi tässä. Elokuun alussa on tullut ensimmäinen sähköpostiviesti osaamisen kehittämisen asiantuntijoilta perehdytykseen liittyen. Silloin pyydettiin käymään Forms-lomake läpi esihenkilön kanssa. Lomakkeessa kartoitettiin eri osa-alueiden aiempaa kokemusta, jonka perusteella perehdytyksen sisältöä luotiin.

Ohjeistukset tulevasta perehdytyksestä annettiin sähköpostilla elokuun lopussa. Tässä viestissä annettiin kattava ohjeistus tulevasta, 12.9. alkavasta perehdytyksestä ja tulevista tärkeistä päivämääristä. Tällöin annettiin aikataulu sekä perehdytys suunnitelma ennalta luettavaksi. Sähköpostissa oli aikataulutiedostojen lisäksi paljon tietoa tuen aikataulutuksesta, jossa mainittiin vierikuuntelut ja tuetut vastaamiset. Kun minkäänlaista tietoa tai käsitystä tulevasta perehdytyksestä tai tukimuodoista ei ollut, oli sähköposti vähän sekava ja tietoa oli paljon. Ohjeistukset tuen aikataulutuksesta olisi voinut jättää esimerkiksi 7.9. järjestettävään aloitusinfoon. Tähän aloitusinfoon oli myöskin Teams-linkit tässä sähköpostissa.

Päiväkirjan kohdassa 1.1 käsiteltiin aloitusinfoa ja sen sisältöä. Sieltä nousee esiin kirjoittajan oma kehityskohta. Voisiko aloitusinfon sävy ja ensivaikutelma uudesta työtehtävästä olla erilainen, vähän positiivisempi?

Päiväkirjan kohdassa 1.3 (tiistai 13.9.2022) kerrottiin työjontehtävien seuraamisesta. Päiväkirjassa tuotiin esille, että tehtäviä työjonnolla ei ollut kovin paljoa, jolloin vain pari tapausta pääsi seurailemaan. Havainnoin perusteella muutkin perehtyjät olisivat toivoneet enemmän

tapauksia, koska tarkoituksena kuitenkin oli oppia ja nähdä, kuinka työjono tehtäviä tehdään. Aistittavissa oli epävarmaa tunnelmaa tulevaan työjono tehtävien tekemiseen.

Kohdassa 1.4 (keskiviikko 14.9.2022) iltapäiväohjelmassa oli vierikuuntelua, jossa työnopastaja otti vastaan heve2-puheluita. Edellisen päivän hiljaisen työjono seurannan vuoksi tähän tapaamiseen oli työnopastaja varannut pari työjono tapausta itselleen, jotka käytiin tässä tapauksissa läpi. Puheluidenkin jono oli erittäin hiljainen, joten millä varmistuttaisiin, että näissä tilanteissa puheluita olisi perehdyttävälle näytettäväksi? Jotta saisi ajasta ja perehdytyksestä kaiken hyödyn irti, on varmistuttava siitä, että esimerkkitapauksia on riittävästi. Tämän vuoksi pieni aikataulumuutos tuli seuraavalle päivälle ja silloin oli kuunneltavana hyvin heve2-puheluita.

Kohdassa 1.6 on kerrottu viimeisimmistä vierikuunteluista. Yhteydet takkuilivat, eikä asiakkaan eikä työnopastajan ääntä aina kuulunut. Havainnoin tuloksena nämä vierikuuntelukerrat koettiin hyvin tärkeiksi ja olisi ollut välttämätöntä, että viimeisimmät kuuntelukerrat olisivat olleet onnistuneita. Seuraavana olisi vuorossa puheluiden vastaan ottaminen itse, joten pieni jännitys nousi tämän vierikuuntelun jälkeen. Perehdytyksessä tekniikan toimivuus koettiin hyvin tärkeäksi seikaksi. Tähän syynä tietysti se, että perehdytys toteutettiin valtakunnallisesti etäyhteyksien välityksellä.

Kohdassa 1.9 perehdytys jatkui lähinnä erilaisten tukimuotojen avustuksella. Tukimuodot olivat hyvin pidettyjä, mutta oman kokemukseni mukaan tukimuodot olisivat voineet kestää vielä jonkun aikaa pidempäänkin.

5.3 Kyselyn toteutus

Kysely lähetetään perehdytykseen osallistuneille Verohallinnon sähköposteihin, jolloin kyselyyn vastaajat saavutettaisiin parhaiten. Kysely tuotettiin anonyyminä kyselyinä, sillä tarvetta henkilötietoihin ei ollut.

Kyselypohja on tämän työn liitteenä 3. Kyselyn ensimmäisellä sivulla kerrottiin yleistä tietoa kyselystä. Alla kopioitu teksti ensimmäisen sivun tekstisisällöstä:

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 6-10min. Tämä kysely on luotu Seinäjoen ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten. Kyselyn tarkoituksena

on löytää uusien Heve2-vastaajien perehdytyksen kehityskohteita. Kyselyn laatijana toimii opinnäytetyön kirjoittaja. Kysely toteutetaan anonyymisti eikä vastaajia voida yksilöidä tai tunnistaa. Kysely on lähetetty sähköpostitse vain Heve2-perehdytyksessä olleille.

Pääset tarvittaessa palaamaan kaikkiin vastauksiisi, ennen kuin lähetät valmiin kyselyn.

Kysely alkaa kysymyksillä "Kuinka tyytyväinen olet..?" Vastausvaihtoehdot ovat 1. Erittäin tyytymätön, 2. Tyytymätön, 3. Tyytyväinen ja 4. Erittäin tyytyväinen. Osa vastauksista on perusteltava. Osan vastauksista voi perustella halutessaan.

Lopussa kysytään valmiutta toimia kyseisessä tehtävässä perehdytyksen jälkeen sekä muita esille tulleita asioita. Kyselyn lopussa kysytään pakolliset taustakysymykset.

Kyselyn kysymykset 1.–13. liittyivät tyytyväisyyteen perehdytyksen ennakkotietoihin ja -materiaaleihin, aloitusinfoon sekä perehdytyksen sisällöllisiin asioihin (substanssikoulutukset, kuuntelut, työjotehtävien seuraaminen, prosessin koulutukset, järjestelmäkoulutukset, itseopiskelu, työpajat ja Teams-koulutusten materiaalit). Näissä kysymyksissä kaikkiin vastauksiin oli mahdollista antaa vapaamuotoinen perustelu. Jos kuitenkin vastasi tyytymätön tai erittäin tyytymätön, perustelu oli pakollinen. Kysymykset 14., 17., ja 20. liittyivät tyytyväisyyteen kolmeen tukimuotoon: tuettu vastaaminen, on-time Teams-tuki ja tukiklinikka. Pakolliset perustelut tulivat näihin kysymyksiin vain, jos vastasi tyytymätön tai erittäin tyytymätön. Kysymyksessä 23. oli mahdollisuus tuoda esiin jokin muu asia/asioita, johon oli tyytymätön tai erittäin tyytymätön. Kysymys 24. kysyy yleistä valmiutta tulevaan perehdytykseen ja kysymys 25. perustelua tälle vastaukselle. Kysymykseen 26. on mahdollisuus antaa vapaamuotoinen sana perehdytykseen liittyen. Loput viisi kysymystä liittyi pakollisiin taustakysymyksiin.

Kysely lähetettiin lauantaina 29. lokakuuta kaikille vastaajille, jolloin maanantaina 31.10. perehdytykseen osallistujilla oli ensimmäinen päivä mahdollisuus vastata. Aikaa kyselyyn oli vastata yksi viikko, kun viimeinen vastauspäivämäärä oli perjantai 4.11. Muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta lähetettiin vielä torstaina 3.11. iltapäivällä. Alla kuva lähetetystä saateesta perehdytykseen osallistujille. Saate on myös tämän työn liitteenä 4.

Hei,

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja opinnäytetyöni aiheena on Verohallinnon henkilöverotuksen 2-puhelinlinjan perehdytys uusille heve2-vastaajille. Opinnäytetyössäni pyrin saamaan selville heve2 -perehdytyksen kehityskohteita ja löytämään kehitysehdotuksia näihin.

Toivon, että vastaat anonyyymiin kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin **viimeistään perjantaina 4.11.2022 klo 15.00**. Toivoisin saavani kyselyn perusteella esille asioita ja kohteita, joita perehdytyksessä pitäisi vielä kehittää. Vastaathan kyselyyn siis rehellisesti ja avoimesti sekä käytähän mahdollisimman paljon hyväksi avoimia vastauslaatikoita.

Tämä kysely on lähetetty kaikille syksyllä 2022 heve2-perehdytykseen osallistuville. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain noin 6-10 minuuttia ja voit vastata kyselyyn vain kerran. Kysely lähetetään 19 henkilölle, joten jokaisen vastaajan panos on tärkeä.

Tässä linkki kyselyyn: [Kirjaudu ja vastaa kyselyyn \(webpolsurveys.com\)](https://kirjaudu.ja.vastaa.kyselyyn.webpolsurveys.com)
Kyselyn salasana: Heve2OT

Toivottavasti valmistun Tradenomiksi vuoden loppuun mennessä, siis KIITOS jo etukäteen!



Ystävällisin terveisin,

Elina Malm
Verotus/Seinäjoki

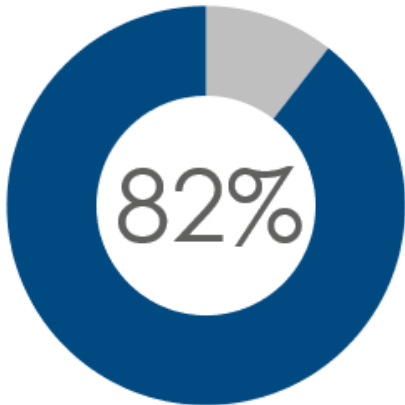
Kuva 3. Sähköpostisaate perehdytykseen osallistuville.

5.4 Kyselyn vastausten analysointi

Kyselyn netto-otoksen (N) määrä oli 17 ja vastaajien määrä (n) oli 14. Kysely lähetettiin 19 perehtyjälle, joista tiedettiin kahden olevan estynyt vastaamaan. Toinen oli lopettanut työt Verohallinnossa ja toinen oli lomalla, jolloin kysely ei tavoittanut häntä. Siispä 17 vastaajan tiedettiin olevan mahdollisuus vastata kyselyyn. Nettovastausprosentiksi saatiin 82 prosenttia, joka on kuvattu alla olevassa havainnollistavassa kuviossa.

Kyselyyn vastaaminen

NETTOVASTAUSPROSENTTI n/N



Yhteenveto (henkilömäärät)

KYSELY LÄHETETTIIN

19

TIEDETTIIN OLEVAN MAHDOLLISUUS VASTATA (N)

17

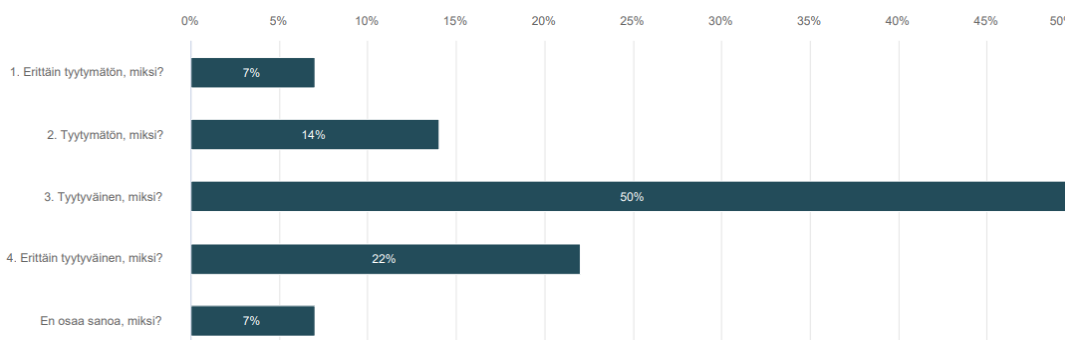
VASTAUKSIA KYSELYYN TULI (n)

14

Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden määrät (n=14).

Tässä kappaleessa havainnoidaan kyselystä asioita, jotka ovat nousseet esiin sen vuoksi, että ovat saaneet huonoimman ja/tai toisiksi huonoimman tyytyväisyyden neljästä, eli tyytymätön (2) tai erittäin tyytymätön (1). Ne osa-alueet, jotka ovat saaneet vain kahta tyytyväisintä tulosta, eli tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen, havainnoin niiden vapaamuotoisia perusteluja satunnaisesti. Havainnoinneissa perusteluiden ja vapaa sana -kysymysten suorila nauksia on voitu muuttaa selkeyden tai oikeakielisyyden vuoksi, mutta kuitenkin muuttamatta perustelun tarkoitusperää.

Ensimmäisenä vastauksista nousee esiin aloitusinfon 7.9. vastaukset. Vastaaajista 7% on vastannut erittäin tyytymätön ja 14% on vastannut tyytymätön. Alla on kuvattu kaavio vastauksien jakautumisesta.



Kuvio 5. Aloitusinfon vastausjakauma (n=14).

Kysymykseen annettiin seuraavanlaisia perusteluita:

Kauheaa pelottelua, eikä saanut oikein mitään konkreettista irti tulevasta perehdytyksestä.

Infon jälkeen oli hyvin epäselvä kuva aikatauluista ja tulevasta perehdytyksestä, mihin kaikkeen tulee esim. osallistua jne.

Info oli hieman sekava ja antoi hieman liian negatiivisen kuvan työtehtävästä.

Päiväkirjan havainnoiteihin liittyen jatketaan siis samalla linjalla aloitusinfon osalta. Negatiivista sävyä nousi esiin myös kyselyn tuloksissa.

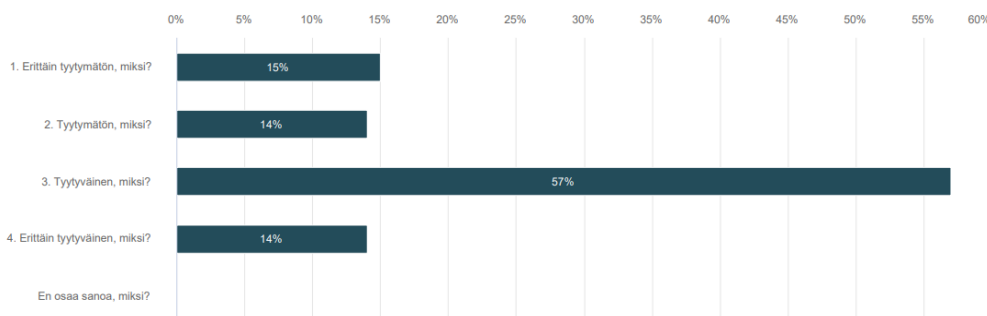
Perehdytyksen aikataulutukseen 14% oli tyytymättömiä ja seuraavanlaisilla perusteluilla:

Omia töitä olisi halunnut myös jossain välissä vähän edistää, mutta tiukka aikataulu ei mahdollistanut sitä.

Valvonnan johdosta haastavan tiivis ohjelma.

Heve2-linjan kuuntelun tyytyväisyyteen vastattiin seuraavalla tavalla: 7% oli erittäin tyytymättömiä ja 7% tyytymättömiä ja perusteluissa nousi esiin tekniikan toimimattomuus ja kuunteleja toivottiin enemmän. Myöskin kysymys työjotehtävien seuraamisesta jatkoi hyvin samalla linjalla. Tehtäviä jonolle toivottiin enemmän ja koko koulutusta olisi voinut olla enemmän.

Itseopiskeluun jopa 15% oli erittäin tyytymättömiä ja 14% tyytymättömiä. Alla on kuvattu kaavio vastauksien jakautumisesta.



Kuvio 6. Itseopiskelun vastausjakauma (2022).

Kysymykseen itseopiskelusta saatiin seuraavanlaisia perusteluita:

Itseopiskelu on tylsää. Tätä olisi voinut korvata ryhmässä opiskelulla.

Aikataulu oli niin tiukka, joten itseopiskeluun ei juurikaan intensiivisen opiskelun ohessa jaksanut keskittyä.

Koulutus järjestettiin pahimpaan valvonnan ruuhka-aikaan + palveluvuorot päälle, joten itseopiskelulle ei jäänyt yhtään aikaa.

Itseopiskelu koettiin tylsäksi ja tiiviin aikataulutuksen takia rankaksi.

Teams-materiaaleihin 7% oli tyytymättömiä sen vuoksi, että materiaaleja ei ole kaikista kouluksista saatu.

Kyselyn loppuun ennen pakollisia taustakysymyksiä annettiin mahdollisuus vapaaseen saanaan. Täältä nousi hyvin kiteytetysti kyselyn ns. ongelmakohtia esiin, joten seuraavaksi lainauksia tähän kysymykseen:

Enemmän käytännön työn seuraamista, vähemmän itseopiskelua.

Enemmän vierikuuntelua/ tuettua käytännön työtä ja vähemmän substanssia, joka on jo aika hyvin hallussa.

Tukiklinikoita ja Teams-keskustelua, jossa sai kysellä, olisi voinut jatkaa pidempään. Ne työn tukena olivat muita koulutuksia ja perehdytyksiä huomattavasti hyödyllisempiä. Ns. vierihoito vie enemmän aikaa ja resursseja, mutta on tehokkaampaa.

Ajankohta olisi hyvä pohtia tarkemmin ja huomioida osallistujien muu tekeminen. Valvonnan tilanne sotki pahasti oppimista. 1 linja vastaajilla pitäisi olla mahdollisuus edes yhteen kuuntelukertaan. Koulutusten ilmoittaminen ajoissa, koska Teleoptin vuorotukset tehdään aikaisin. Koulutusten otsikointi paremmaksi.

Käytännön tekemistä arvostetaan ja sen vuoksi tukiklinikoita toivottiin jatkuvan myöhemmällekin.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, mihin asioihin perehdytyksessä oltiin kaikista tyytymättömämpiä, mitkä ovat tärkeimmät kehityskohteet ja mitä konkreettista nämä kehityskohteet vaativat. Näihin kysymyksiin vastaamalla kohdeorganisaatio Verohallinto saa jatkossa perehdytyksestä entistäkin paremman ja laadukkaamman. Jotta näihin tutkimuskysymyksiin voitiin saada vastauksia, kerättiin aineistoa kahdella eri aineistonkeruumenetelmällä. Havainnoiva päiväkirja antoi kokonaiskäsitystä perehdytyksen kulusta, jossa kuuluviin pääsi myös tutkijan oma ääni. Kysely aineistonkeruumenetelmänä keskittyi tyytyväisyyteen perehdytyksen eri osa-alueista, jonka kautta pyrkimys oli selvittää kohteita, jotka kaipaavat eniten kehitystä.

6.1 Johtopäätökset

Teoreettiseen viitekehykseen palaten osaamista on vaalittava, kehitettävä ja uudistettava. Osaamisen kehittäminen koostuu pitkälti näistä asioista ja perehdytys yhtenä tärkeänä osa-alueena pyrkii osaamisen kehittämiseen. Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja sen vuoksi tarvitaan jatkuvaa oppimista ja perehdytystä. Perehdytyksen yksi tavoitteista on antaa perusvalmiudet uuden työn suorittamiseen.

Tutkimuksen mukaan prosentuaalisesti tyytymättömämpiä perehdytyksessä oltiin itseopiskeluun. Sitä oli liikaa suhteessa perehdytyksen aikataulutukseen ja itseopiskelu koettiin raskaaksi. Tutkijan omat havainnoinnit päiväkirjassa tuki tätä samaa kyselyä saatua tulosta. Oli hyvä, että materiaalia itseopiskeluun oli koottu perehdytysaineistoihin runsaasti, mutta itseopiskeluun tarkoitettua aikaa oli aikataulutettu hieman liikaa. Tiiviin ja hektisen perehdytyksen vuoksi itseopiskelu tuntui monen vastaajan mielestä raskaalta. Perehdytykseen liittyvissä ohjeistuksissa mainittiin, että itseopiskelumateriaaleista jokainen voi valita mieluisiaan aiheita. Olisiko pitänyt tuoda esille, että opiskella ei tarvitse, jos kokee sen hyödyttömäksi tai palailee ohjeisiin vasta silloin, kun kysymyksiä aineellisista asioista tulee esiin? Itseopiskeluun varattua aikaa toivottiin käytettäväksi ensisijaisesti käytännön tekemiseen.

Avoimien kysymyksien ansiosta nousikin esiin käytännön tekeminen ja tukiklinikoiden tärkeys. Tukimuotoja pidettiin tärkeinä myös perehdytyksen loppupuolella ja erilaisten tukimuotojen mahdollisuus toivottiin jatkuvan vielä pidemmällekin. Joen (2021, s. 85) mukaan hyvä perehdytys vie aina aikaa. Tuen saatavuus työn alkuvaiheessa on erittäin tärkeää ja

merkityksellistä. Jos tukea ei saa silloin, kun sitä tarvitsee, se voi vaikuttaa moneen asiaan. Työ-into ja työn mielekkyys voivat kokea alkuvaiheessa puuttuvan tuen vuoksi kolauksia. Heve2-puhelinsarjaan vastaaminen on erityisesti sellainen työtehtävä, jossa apuja olisi saatava pikimmiten. Omakohtainen kokemus on se, että alkuvaiheessa tarvitsee todella paljon varmistuksia asioihin, jotka olisivat nopeasti käsitelty. Tällaisia asioita ei mielellään ottaisi itselleen jälkitöiksi (puhelinpalveluvuoron jälkeen tehtäväksi), vaan nopean varmistuksen jälkeen asia olisi hoidettu pois alta.

6.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutustua perehdytykseen käsitteenä ja tutkia kohdeorganisaation perehdytyksen onnistumista ja sieltä nousseita kehityskohteita. Havainnoivan päiväkirjan avulla tutkijalla oli jonkinlaisia ennakkokäsityksiä vastauksista. Tämän vuoksi kyselylomakkeen laatiminen ei ollut kovin helppoa. Tarkoitus oli luoda mahdollisimman neutraaleja kysymyksiä jokaisesta aihealueesta, jotka eivät johdattele vastaajaa tietynlaiseen vastaukseen. Osittain pakollisilla ja osittain vapaaehtoisilla vapaamuotoisilla perustelulaatikoilla pyrittiin saamaan yksityiskohtainen vastaus perehtyjän omista mielipiteistä ja kokemuksista. Kyselyä testailtiin testihenkilöillä moneen kertaan ennen virallisen kyselyn lähettämistä perehdytykseen osallistuneille. Näin kyselystä saatiin mahdollisimman looginen ja oikeakielinen.

Tutkimuskysymykset tarkentuivat tutkimuksen aikana. Erityisesti kyselyn luomisen vaiheessa tutkimuskysymys tarkentui, koska kysymykset oli mietittävä tarkoin sen pohjalta, mitä haluttiin saada selville. Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo tutkijan omakohtainen kokemus. Kyselyn tulokset antoivat vahvistusta tutkijan omille havainnoille ja ajatuksille, jonka vuoksi voidaan todeta, että tutkimus on luotettava ja nojautuu vilpittömään kokemukseen perehdytyksestä. Osa kyselyn kysymyksistä liittyi asioihin, joista oli jo jonkin verran aikaa. Näin kyselyyn vastaajat ei välttämättä osannut tai muistanut kertoa kaikkia kohtia, joista oli tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Jos kyselyn ja tutkimus tuotettaisiin uudelleen, kyselyn voisi toteuttaa perehdytyksen aikana eri osa-alueiden jälkeen välittömästi. Tällöin saataisiin esiin kaikki mahdolliset kehityskohteet. Toteutetulla kyselyllä kuitenkin saatiin pääkohdat esiin, joka oli tutkimuksen tavoitteena.

Osaamisen kehittäminen pyrkii koko organisaation osaamiseen, joka kehittyy yksilön osaamisesta, josta taas jalostuu ryhmän osaaminen ja sitä kautta koko organisaation osaaminen.

Perehdytys on yksi tärkeistä osa-alueista rakentaessa koko organisaation hyvää osaamista. Muutos on tätä päivää ja sen vuoksi osaamisen kehittäminen, uuden oppiminen ja sitä kautta perehdytys ja sen onnistuminen ovat avaimia koko organisaation jatkuvalla osaamisella. Perehdyttämisen onnistumisella voi olla hyvin kauas kantoisia vaikutuksia, sillä se vaikuttaa mm. työhyvinvointiin ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Tutkimuksessa nousi esiin yhtenä ongelma-kohtana tukimuodot ja niiden loppuminen liian aikaisin. Jotta kauas kantoisilta negatiivisilta vaikutuksilta vältyttäisiin, olisi tukimuodot hyvä pitää mukana perehdytyksessä kauemmin. Vaikka tämä söisi resursseja, olisiko se hinta kuitenkin kannattavaa maksaa? Seuraavassa tutkimuksessa olisikin mielenkiintoista tutkia, paljonko perehdyttämisen tavat ottavat resursseja. Mikä hinta olisi organisaatiolle se, jos työnopastajat olisivat perehdytettävien mukana pidempään? Mielenkiintoista olisi tutkia myös sitä, kuinka tämä tukimuotojen liian aikainen pois ottaminen vaikuttaa työntekijöihin, Verohallinnon asiakkaisiin ja sitä kautta koko Verohallinnon imagoon ja veromyönteisyyteen. Tämän tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että perehdytys on osa-alue, johon on laitettava tarpeeksi resursseja. On tutkittava, mihin kohtiin resursseja kannattaa laittaa ja mitä perehtyjät perehdytyksestä toivovat. Organisaatioissa osaaminen on asia, jota on vaalittava, kehitettävä ja uudistettava.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. (4. uud. p.). Vastapaino.
- Goodman, E., Kuniavsky, M., & Moed, A. (2012). *Observing the user experience: A practitioner's guide to user research* (2. uud. p.). Morgan Kaufmann.
- Heikkilä, T. (2004). *Tilastollinen tutkimus* (5. uud. p.). Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2006). *Tutki ja kirjoita* (12. p.). Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hyppänen, R. (2013). *Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä* (3. uud. p.). Edita Publishing Oy.
- Hämeenaho, P. & Koskinen-Koivisto, E. (2014). *Moniulotteinen etnografia* (2. p.). Ethnos.
- Joki, M. (2021). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja* (7. uud. p.). Kauppakamari.
- Kallonen, T., & Kuhmonen, A. (2021). *Jatkuva oppiminen: työelämän tärkein taito*. Helsingin seudun kauppakamari.
- Kjelin, E., & Kuusisto, P-C. (2003). *Tulokkaasta tuloksentekijäksi*. Talentum MediaOy.
- Kupias, P., & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Palmenia.
- Laki Verohallinnosta 503/2010. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100503?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Verohallintolaki>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan* (3.–4. p.). Sanoma Pro Oy.
- Puusa, A., Juuti, P., Aaltio, I., Siltaoja, M., & Vehkaperä, M. (2011). *Menetelmäviidakon rai-vaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. JTO.
- Räbinä, T. (2022). *Verotusmenettely ja muutoksenhaku*. Alma Talent.
- Selkälä, A., Karjalainen, A., & Ronkainen, S. (2008). *Sähköä kyselyyn!: Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*. Lapin yliopisto.
- Tuomi, L., & Sumkin, T. (2012). *Osaamisen ja työn johtaminen*. Alma Talent.
- Työturvallisuuslaki 783/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Verohallinto. (17.1.2022). *Organisaatio: Työmme on merkityksellistä.* [Österberg, M. \(2014\). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja* \(4. uud. p.\). Kauppakamari.](https://www.vero.fi/tieto-<u>toa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/</u></p></div><div data-bbox=)

LIITTEET

Liite 1. Heve2-perehdytyksen päiväkirja

Liite 2. Verohallinnon organisaatiokaavio

Liite 3. Opinnäytetyön kyselylomake

Liite 4. Kyselyn saate

Liite 1. Heve2-perehdytyksen päiväkirja

- 1 HEVE2 PEREHDYTYS PÄIVÄKIRJA
- 1.1 Aloitusinfo uusille vastaajille, keskiviikkona 7.9.2022
- 1.2 Perehdytysjakso alkaa, maanantai 12.9.2022
- 1.3 tiistai 13.9.2022
- 1.4 keskiviikko 14.9.2022
- 1.5 torstai 15.9.2022
- 1.6 perjantai 16.9.2022
- 1.7 maanantai 19.9.2022
- 1.8 tiistai 20.9.2022
- 1.9 keskiviikko 21.9. ja siitä eteenpäin

1 HEVE2 PEREHDYTYS PÄIVÄKIRJA

1.1 Aloitusinfo uusille vastaajille, keskiviikkona 7.9.2022

Osaamisen kehittämisen asiantuntijat ovat koonneet tämän perehdytysuunnitelman muiden toimijoiden kanssa. Ennen tätä aloitusinfoa on jaettu sähköpostilla aineistoa ja ennakkotietoa tulevasta perehdytyksestä. Word-dokumenttiin on koottu kaikki tarvittava aikataulut, aineelliset asiat ja itseopiskelun materiaalit. Ennen tätä infoa oli mahdollisuus tutustua tähän materiaaliin. Tiedostossa on kaikki, mitä perehdytykseen kuuluu ja koska tässä ryhmässä on eri taustoista tulevia osallistujia, voi jokainen valita mihin koulutuksiin on itse tarpeellista osallistua. Perehdytysuunnitelma käytiin pääpiirteittäin läpi tässä infossa. Wordiin ei ole tarkoituksenmukaisesti tuotu kaikkea esim. aineellista asiaa valmiiksi, vaan lähinnä tärkeimmät ja yleisimmät ohjeet. Työhön liittyy paljon tiedonhakua eri lähteistä, joten perehdytyksessäkin sitä ei aivan valmiiksi asti ole tehty. Excel-tiedostossa on kahdelle viikolle aikataulutettua tekemistä, joka sisältää substanssikoulutusta Teamsilla, puhelinlinjan kuuntelua, prosessi-infoja ja itseopiskelua. Itseopiskeluun jokaisella on mahdollisuus itse priori-soida ja aikatauluttaa itselle sopivia ja tärkeimpiä aiheita opiskeltavaksi. Kolmas viikko sisältää lähinnä tuettua vastaamista. Aikataulu-excelissä on tapahtumien kohdalla linkkejä erityisesti Teams-koulutuksiin. Tämä kyllä varmasti helpottaa oikeassa paikassa olemista oikeaan aikaan.

tehtäviimme kolmen eri linjan hoitamista. Nämä kolme linjaa ovat heve2, heve2-passiivijonot sekä heve2-käyntiasioinnin tuki. Heve2 tarkoittaa puheluja, joita heve1-linjalaisen virkailija siirtää 2-linjaan. Passiivijonoissa asiakkaat voivat jättää itselleen soittopyynnön, jolloin heve2-linjan virkailija soittaa asiakkaalle. Käyntiasioinnin tuessa puheluita voitulla verotoimistoista käyntiasioinnin virkailijoilta.

Tämän kuuntelun aikana oli mahdollista kysyä askarruttavia asioita niin substanssiin liittyen kuin itse tekniikkaan, mitä tulee järjestelmiin ja niiden toimivuuteen. Koin tämän toimintatavan erittäin mielenkiintoiseksi ja toimivaksi. Tässä näki kokonaisuudessaan tämän työtehtävän ja oli helpottavaa, kun aluksi oli itsellä mahdollisuus kuunnella osallistumatta itse asiakkaan kanssa asian hoitamiseen. Näin etäyhteyksien välityksellä yhteydet toimi myös hyvin ja yleisesti tuli hyvinkin positiivinen kuva tästä tehtävästä.

Klo 13.00 eteenpäin oli vuorossa neuvonnan prosessivastaavan info uusille heve2-vastaajille. Infossa käytiin läpi mitä kaikkia neuvontakanavia Verohallinnossa on ja minkälaisia lyhenteitä palveluista ja palvelukanavista käytetään. Käytiin läpi myös palvelumallia ja sen sisältöä. Palvelumalli on Verohallinnon yhteinen käsitys siitä, miten palvelu täytyisi hoidtaa.

Infossa käytiin läpi hyvin yksityiskohtaisesta käytännön asioita puhelinpalvelusta, siihen liittyvistä järjestelmistä ja aiemmin mainitsemista kolmesta sarjasta, jotka työhömmä heve2-vastaajina kuuluvat.

Puhelinvuorojen lisäksi heve2-vastaajille vuorotetaan työjonotehtäviä, jotka tarkoittavat seuraavaa: vuoron aikana tehtäväksi tulee toimenpidepyyntöjä, takaisinsoittopyyntöjä tai Oma-Vero-viesteihin vastaamista. Näitä tehtäviä hoidetaan koko työjonovuototehtävien ajan.

Tässä infossa tuli todella paljon käytännön tärkeää asiaa tulevasta työstä ja materiaaliin on varmasti palattava myöhemmin uudelleen, kun ongelmia tulee vastaan työtä tehdessä. Materiaali lähetetään sähköpostilla osallistujille, jolloin siihen on helppo palata.

Klo 15.15 alkaen iltapäivällä alkoi info linjojen palvelukuvauksista, jossa esiteltiin myös 1-linjan palvelukuvausta. Tämä oli hyvä ja erityisesti minulle, joka en ole koskaan enemminkin ollut puhelimesta, edes siellä 1-linjassa tai verokorttisarjassa.

1.3 tiistai 13.9.2022

Klo 9.00-11.00 oli vuorossa henkilöverotuksen prosessivastaavan info selvistä virheistä ja yleistä henkilöverotuksen toimittamisesta ja menettelyistä neuvonnan näkökulmasta. Infossa käytiin yleisesti läpi ennakkoperinnän, säännönmukaisen ja muutoksenhaun menettelyitä. Itselle hyvää uutakin tietoa tuli ennakkoperinnän osiosta, koska ennakkoperintä ei itsessään ole koskaan työnkuvaani tähän mennessä kuulunut. Säännönmukainen ja muutoksenhaku olikin aika tuttua menettelyllisesti, koska niitä on työnkuvaani tähän mennessä sisältynyt.

Klo 12.00-14.00 työjonotehtävien seuraamista. Työnopastaja näytti työjonotehtävien tekemistä, joita voivat olla asiakkaan lähettämät OmaVero viestit tai virkailijan luomat yhteydenotto- tai toimenpidepyynnöt. Tässä tuli vähän tutuksi se, kuinka käytännössä nämä tapahtuvat Verohallinnon järjestelmissä ja millä tyylillä asiakkaalle esim. OmaVero viestiin vastataan. Tässä työjonotehtäviin seuraamiseen varatulle ajalle ei tällä kertaa työjonolla ollut työjonotehtäviä, jolloin vain pari viestiä pystyttiin käymään läpi, joten vähän vajavaisesti saatiin tapauksia katsottua ja seurailtua tässä parituntisessa. Tähän koulutukseen olisi toivonut enemmän tapauksia, jolloin olisi saanut tästäkin ajasta kaiken hyödyn irti tulevaan työhömmee.

Klo 14.15 eteenpäin MyTime-koulutustallenteen katsominen oli suunniteltu perehdytys-suunnitelmaamme, jonka pystyi itsenäisesti käymään läpi. Tässä tallenteessa käytiin läpi perusteellisesti puhelinvuorotuksen sovelluksen käyttöä ja toimintoja siellä.

1.4 keskiviikko 14.9.2022

Aamupäivä 11 asti oli suunniteltu itsenäistä opiskelua lähinnä aineellisista asioista. Aineellisista asioista oli koottu linkkejä aihealueittain Word-tiedostoon ja sieltä sai valita itselle sellaisia ohjeita, jotka ovat itselle vieraampia ja kokee, että olisi niihin hyvä enemmän perehtyä. Linkkejä oli syventäviin vero-ohjeisiin sekä eOppivan verkkokursseille.

Mielestäni hyvin kattavasti oli koottu näitä ohjeita tähän Word-dokumenttiin. Alla kuva-kaappaus Word-dokumentin kohdasta, jossa näitä aineellisia ohjeita on listattuna.

Erityisiä nostoja usein kysytyistä aiheista

Erityisryhmien verotus: urheilijat, apurahansaajat ja metsurit

Ks. Ohjeet ylempänä kohdassa

Luovutusvoitot

Itsenäinen tutustuminen verkkokursseihin:

- [Kurssi: Luovutusvoittoverotuksen perusteet \(eoppiva.fi\)](#)
 - Silmäile kurssia, jos et ole tehnyt [luovareita](#). Tee kurssin tehtävät ja perehdy erityisesti välilehteen "Luovutusvoittoverotuksen erityistilanteet"
- [Kurssi: Perityn omaisuuden luovutukset \(eoppiva.fi\)](#)
 - Silmäile kurssia, jos et ole tehnyt [luovareita](#).
- Alla on listattu verkkokursseja luovutusvoittoverotuksesta, joita voit hyödyntää tarvittaessa perehtymisessä ja työn tukena:
 - [Kurssi: Kiinteistöjen ja asunto-osakkeiden luovutusvoittoverotus \(eoppiva.fi\)](#)
 - [Kurssi: Vastikkeettomalla saannolla saadun omaisuuden luovutusvoittoverotus, Välilehti: Kuolinpesäosuuden luovutuksen verotus \(eoppiva.fi\)](#)
 - [Kurssi: Arvopapereiden luovutusvoittoverotus \(eoppiva.fi\)](#)
 - [Kurssi: Liikeosakkeiden luovutusten verotus \(eoppiva.fi\)](#)

Itsenäinen tutustuminen / Keskeisimmät ohjeet

- Tutustu aiheisiin silmäilemällä ohjeita niin että löydät tietoa työtä tehdessäsi.
 - [Omaisuuden luovutusvoitot ja -tappiot luonnollisen henkilön tuloverotuksessa - vero.fi](#)
 - [Kuolinpesien luovutusvoitot ja tappiot verotuksessa](#)

Kuva 2 Ote perehdytysuunnitelman Word -dokumentista (Verohallinto, 2022)

Iltapäivällä klo 12.00 eteenpäin oli vuorossa vierikuuntelua, jossa kuuntelimme, kun työnopasta ottaa heve2-puheluita vastaan. Työnopasta jakaa myös samalla näyttöä, jotta perehdyttävät näkevät työnopastajan näyttöä. Eilen työjontehtävillä oli hyvin hiljaista ja vain vähän OmaVero-viestejä ehdittiin käymään. Tänään alkuun otettiin pari OmaVero-viestiä, joita työnopastaja oli pystynyt itselleen ns. haalimaan. Nyt puheluita ei ollut jonossa juurikaan ja vain pari puhelua pystyttiin kuuntelemaan. Olisin toivonut enemmän puheluita seurattavaksi tähän vierikuunteluun.

1.5 torstai 15.9.2022

Klo 9.00-10.30 asiakastiedoista heve2-neuvontatyössä kertoi prosessin näkökulmasta asiakastietojen hallinnan prosessivastaava. Tässä koulutuksessa oli erittäin hyvää

menettelyllistä kertausta siihen, kuinka asiakkaan asiakastietoja voidaan käsitellä Verohallinnon järjestelmissä. Näihin liittyviä asioita tulee varmasti vastaan tulevassa puhelin työssä. Materiaali tässä koulutuksessa oli hyvin kattava ja selkeä, johon tarvitsee varmasti palata vielä myöhemminkin.

Klo 12.00 eteenpäin otimme uudelleen heve2-linjan kuuntelua, kun eilen puheluita oli vain vähän. Tässä kohtaa siis pientä muutosta tuli perehdytys suunnitelman aikatauluun. Nyt jonossa oli onneksi asiakkaita ja saatiin kuunneltua paljon heve2 puheluita. Tässä tuli paljon oppia aineellisista asioista, menettelystä ja itse järjestelmän toimivuudesta.

1.6 perjantai 16.9.2022

Klo 8.00 alkaen alkoi kahden tunnin OmaVero demoaminen -koulutus. Tässä koulutuksessa käytiin läpi asiakkaan näkökulmasta verokortin tekemistä, esitetyt palautusta sekä maksujen ja erääntyvien verojen maksamista OmaVerossa. Lopuksi käytiin läpi myös oikaisuvaatimuksen tekeminen. Tämä oli erityisen hyödyllinen demokoulutus, jos ei itse ollut omia veroasioitaan ennemmin hoitanut OmaVerossa.

Klo 10.00-11.00 oli jälleen vierikuuntelua, mutta yhteydet takkuilivat todella paljon, eikä asiakkaan ja virkailijan puhelusta saanut juuri mitään irti, koska asiakkaan ääntä ei kuulunut. Mielestäni olisi ollut hyvin tärkeää, että viimeiset kerrat olisivat hyvin onnistuneita vierikuunteluina. Pieni jännitys nousi tämän jälkeen, koska seuraavaksi ottaisimme puheluita vastaan itse.

Klo 12.00-14.00 Jääskeläisen Jarin pitämä substanssikoulutus luovutuksista oli erittäin hyvä ja informatiivinen. Tässä koulutuksessa keskityttiin paljon sellaisiin vaikeampiin kohtiin, jota asiakkaat usein kysyvät.

Loppupäiväksi perjantaiksi oli suunniteltu itsenäistä aineellisten asioiden opiskelua.

1.7 maanantai 19.9.2022

Klo 8.15-9.00 oli vuorossa Verohallinnon palvelumallin esittelyä. Palveluasiantuntija kertoi asiakaspalvelun palvelumallista. Käytiin läpi asiakaspalvelutilanteita, miten asiakasta kohdellaan ja miten puhelu käytännössä asiakkaan kanssa etenee. Ihmistuntemus on tärkeää ja on muistettava se, että puhelun toisessakin päässä on ihminen. Asiat kuulosivat hyvin tutulta ja koen, että asiakaspalvelukokemukseni edellisessä työssäni on auttanut ymmärtämään asiakaspalvelutilanteiden tärkeyttä.

Klo 12.00-16.15 ennakkoperinnän työpaja. Työpajan tarkoituksena oli käydä ennakkoperinnän työjotehtävien kautta ennakkoperinnän tekemistä ja tarkoituksena lähinnä tehdä ennakkoperintääkin tutuksi heille, jotka eivät ennakkoperintää koskaan ole tehnyt. Itse en ole koskaan tehnyt ennakkoperinnän työjotehtäviä ja tämän työpajan kautta sai kosketusta myöskin vähän siihen. Aluksi ihmettelin, kuuluuko tähän tulevaan heve2 työhömme ennakkoperinnän työjonojen tekemistä. Eli tämän työpajan tarkoitusta ehkä olisi voinut paremmin nostaa esiin.

1.8 tiistai 20.9.2022

Klo 8.00-9.00 oli maksuliikenteeseen liittyvä koulutus. Tässä käytiin läpi maksuliikennettä näyttämällä järjestelmistämme keskeisimpiä paikkoja ja kohtia, joista maksuasioiden kannattavaa tutkia. Koin, että tämä oli erittäin hyödyllinen ja tärkeä koulutus, koska itselleni maksuasioiden tarkastelu on aina ollut kovin hankalaa. Perehdytys suunnitelman word-dokumentissa oli myös tähän liittyvä pikaopas, jota tulen varmasti käyttämään työni tukena maksupuolen asioihin liittyvissä kysymyksissä.

Klo 9.00-15.15 oli vuorossa puhelinintegraatio koulutusta. Tässä koulutuksessa käytiin läpi puhelinsarjaan vastaamista ns. teknisiltä puolin harjoitusasiakkaiden myötä. Tähän liittyen tuli myöskin sähköpostitse ennakkotietoja ja ohjeita. Teimme testiympäristöissä harjoituksia, jotka liittyivät puheluiden vastaanottamiseen ja niiden siirtämiseen toiselle työjonnolle. Teimme harjoituksia kolmessa eri roolissa, eli asiakkaana, virkailija 1 ja virkailija 2. Tästä puhelinintegraatiokoulutuksesta sain paljon irti, koska sai oppia itse tekemällä. Tämän jälkeen koin olevani valmis itse vastaamaan henkilöverotuksen 2-puhelinsarjaan.

1.9 keskiviikko 21.9. ja siitä eteenpäin

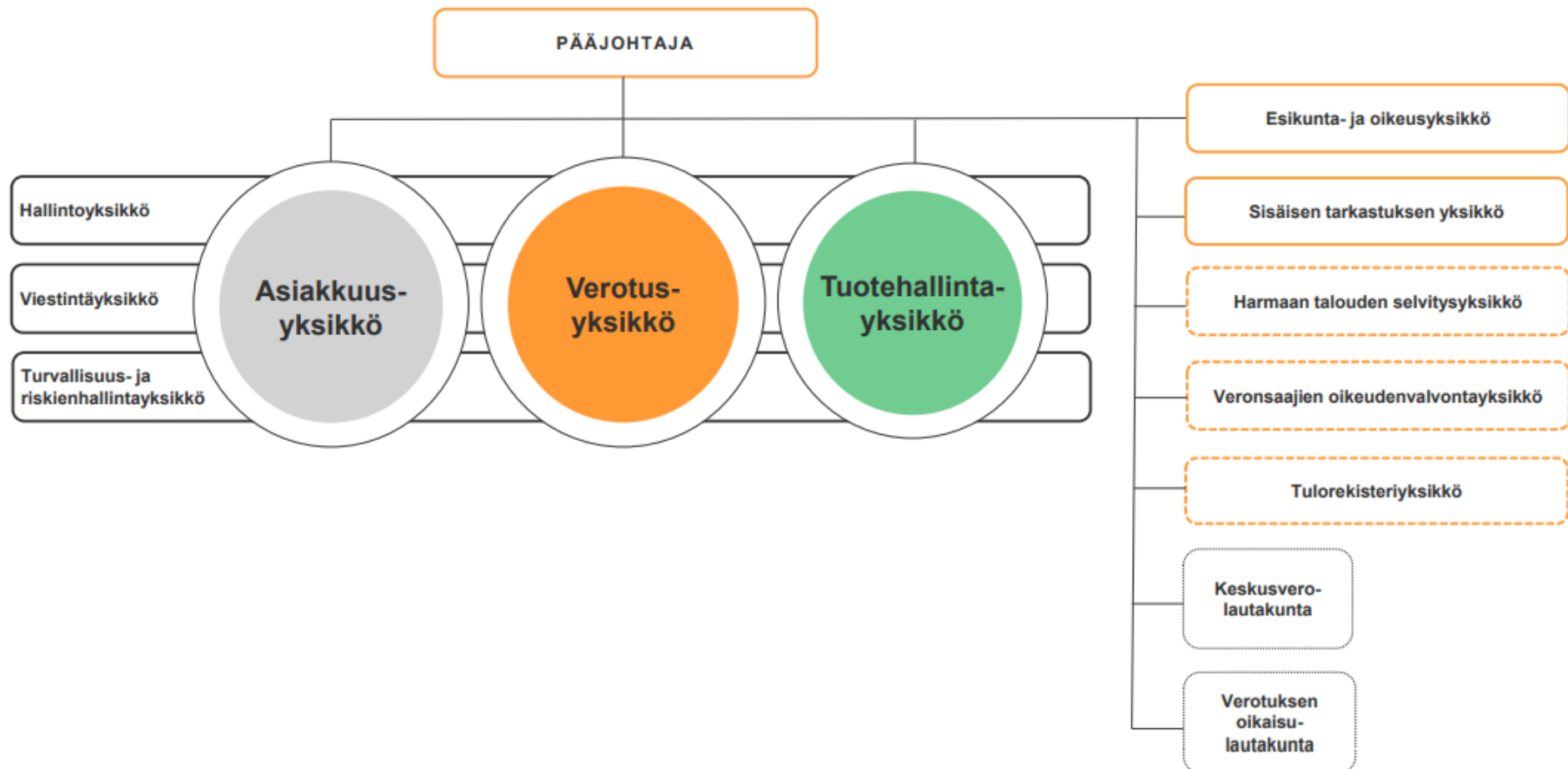
Tästä eteenpäin oli lähinnä tuettua vastaamista, jossa itse otimme puheluita. Jos tuli kysyttävää tai ongelmatilanne, pystyi aukaisemaan mikin ja kysymään heti työnopastajalta vinkkiä. Tätä jatkui keskiviikon 21.9 ja torstain 22.9. Tämä antoi paljon myös varmuutta toimimaan itsenäisesti heve2-vastaajana.

Viikosta 39 alkaen viikolle 40 asti, eli maanantaista 26.9. alkaen tuki vaihtoi muotoon ns. on-time Teams-tukeen. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että puhelinvuoron aikana Teams-keskustelussa oli yksi työnopastaja päivystämässä ja kysymysten tullessa pystyi nopeasti tavoittamaan työnopastajan viestillä tai Teams-puhelulla.

Viikolla 41-42 tuen muoto vaihtuu tukiklinikkaan. Silloin joka päivälle on kaksi tukiklinikka-aikaa, johon voi mennä työnopastajalta kysymään puhelimesta tai työjonotehtävissä esille tulleita kysymyksiä.

Liite 2. Verohallinnon organisaatiokaavio

Verohallinnon organisaatio 2021



Liite 3. Opinnäytetyön kyselylomake

Opinnäytetyön kyselytutkimus

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 6-10min. Tämä kysely on luotu Seinäjoen ammatikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten. Kyselyn tarkoituksena on löytää uusien Heve2-vastaajien perehdytyksen kehityskohteita. Kyselyn laatijana toimii opinnäytetyön kirjoittaja. Kysely toteutetaan anonyymisti eikä vastaajia voida yksilöidä tai tunnistaa. Kysely on lähetetty sähköpostitse vain Heve2-perehdytyksessä olleille.

Pääset tarvittaessa palaamaan kaikkiin vastauksiisi, ennen kuin lähetät valmiin kyselyn.

Kysely alkaa kysymyksillä "Kuinka tyytyväinen olet..?" Vastausvaihtoehdot ovat

1. Erittäin tyytymätön, 2. Tyytymätön, 3. Tyytyväinen ja 4. Erittäin tyytyväinen. Osa vastauksista on perusteltava. Osan vastauksista voi perustella halutessaan.

Lopussa kysytään valmiutta toimia kyseisessä tehtävässä perehdytyksen jälkeen sekä muita esille tulleita asioita. Kyselyn lopussa kysytään pakolliset taustakysymykset.

1. Kuinka tyytyväinen olit ennakkotietoihin perehdytyksestä (mm. sähköpostit)? Valitse vaihtoehdoista yksi. *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

2. Kuinka tyytyväinen olit ennakkomateriaaleihin (Aikataulu-Excel)? Valitse vaihtoehdoista yksi. *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

3. Kuinka tyytyväinen olit ennakkomateriaaleihin (Aikataulu-Word)? Valitse vaihtoehdoista yksi. *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

4. Kuinka tyytyväinen olit aloitusinfoon 7.9.2022? Valitse vaihtoehdoista yksi. *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

5. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: perehdytyksen aikataulutus? *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

6. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: substanssikoulutukset? *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?

2. Tyytymätön, miksi?

3. Tyytyväinen, miksi?

4. Erittäin tyytyväinen, miksi?

En osaa sanoa, miksi?

7. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Heve2-linjan kuuntelu? *

- 1. Erittäin tyytymätön, miksi? _____
- 2. Tyytymätön, miksi? _____
- 3. Tyytyväinen, miksi? _____
- 4. Erittäin tyytyväinen, miksi? _____
- En osaa sanoa, miksi? _____

8. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Heve2-linjan työjotehtävien seuraaminen? *

- Erittäin tyytymätön, miksi? _____
- 2. Tyytymätön, miksi? _____
- 3. Tyytyväinen, miksi? _____
- 4. Erittäin tyytyväinen, miksi? _____
- En osaa sanoa, miksi? _____

9. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Prosessiin liittyvät koulutukset? *

- 1. Erittäin tyytymätön, miksi? _____
- 2. Tyytymätön, miksi? _____
- 3. Tyytyväinen, miksi? _____
- 4. Erittäin tyytyväinen, miksi? _____
- En osaa sanoa, miksi? _____

10. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Järjestelmäkoulutukset

(MyTime, OC, Ring)? *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?
2. Tyytymätön, miksi?
3. Tyytyväinen, miksi?
4. Erittäin tyytyväinen, miksi?
- En osaa sanoa, miksi?

11. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Itseopiskelu? *

1. Erittäin tyytymätön, miksi?
2. Tyytymätön, miksi?
3. Tyytyväinen, miksi?
4. Erittäin tyytyväinen, miksi?
- En osaa sanoa, miksi?

12. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Työpajat? *

- Erittäin tyytymätön, miksi?
2. Tyytymätön, miksi?
3. Tyytyväinen, miksi?
4. Erittäin tyytyväinen, miksi?
- En osaa sanoa, miksi?

13. Kuinka tyytyväinen olit sisällöllisiin asioihin: Teams-koulutuksiin liittyvät materiaalit? *

- Erittäin tyytymätön, miksi? _____
5. Tyytymätön, miksi? _____
6. Tyytyväinen, miksi? _____
7. Erittäin tyytyväinen, miksi? _____
- En osaa sanoa, miksi? _____

14. Kuinka tyytyväinen olit tukimuotoon: Tuettu vastaaminen? *

1. Erittäin tyytymätön
2. Tyytymätön
3. Tyytyväinen
4. Erittäin tyytyväinen

15. Miksi olit erittäin tyytymätön (1) tuettuun vastaamiseen tukimuotona? *

16. Miksi olit tyytymätön (2) tuettuun vastaamiseen tukimuotona? *

17. Kuinka tyytyväinen olit tukimuotoon: On-time Teams-tuki? *

- 1. Erittäin tyytymätön
- 2. Tyytymätön
- 3. Tyytyväinen
- 4. Erittäin tyytyväinen

18. Miksi olit erittäin tyytymätön (1) On-time Teams-tukeen tukimuotona? *

19. Miksi olit tyytymätön (2) On-time Teams-tukeen tukimuotona? *

20. Kuinka tyytyväinen olit tukimuotoon: Tukiklinikka? *

- 1. Erittäin tyytymätön
- 2. Tyytymätön
- 3. Tyytyväinen
- 4. Erittäin tyytyväinen

21. Miksi olit erittäin tyytymätön (1) tukiklinikkaan tukimuotona? *

22. Miksi olit tyytymätön (2) tukiklinikkaan tukimuotona? *

23. Onko ollut jokin muu asia/joitakin muita asioita, johon perehdytyksessä olet ollut erittäin tyytymätön tai tyytymätön? *

- Kyllä, mikä? _____
- Ei
- En osaa sanoa

24. Kuinka valmis koit olevasi Heve2-vastaajaksi perehdytyksen jälkeen? 1=En yhtään valmis, 2=Vähän valmis, 3=Valmis ja 4=Erittäin valmis *

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

25. Anna perustelu yllä olevaan kysymykseen. (Kuinka valmis koit olevasi Heve2-vastaajaksi perehdytyksen jälkeen?) *

26. Vapaa sana perehdytykseen liittyen?

27. Oletko toiminut henkilöverotuksen tehtävissä ennen Heve2-perehdytystä? *

Kyllä olen

En ole

28. Missä henkilöverotuksen tehtävissä olet toiminut ennen perehdytystä? Voit valita yhden tai useamman. *

Ennakkoperintä ja/tai verokortit

Säännönmukaisen valvonta

Oikaisuvaatimukset

Joku muu, mikä?

29. Oletko toiminut puhelinpalvelussa ennen Heve2-perehdytystä? *

- En ole toiminut puhelinpalvelussa ennen Heve2-perehdytystä
- Olen toiminut puhelinpalvelussa ennen Heve2-perehdytystä

30. Kuinka kauan olet ollut töissä Verohallinnossa ennen perehdytystä? *

- Alle yhden vuoden
- 1-2 vuotta 2-3
- vuotta yli
- kolme vuotta

Liite 4. Kyselyn saate

Hei,

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja opinnäytetyöni aiheena on Verohallinnon henkilöverotuksen 2-puhelinlinjan perehdytys uusille heve2-vastaajille. Opinnäytetyössäni pyrin saamaan selville heve2 -perehdytyksen kehityskohteita ja löytämään kehitysehdotuksia näihin.

Toivon, että vastaat anonyymiin kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin **viimeistään perjantaina 4.11.2022 klo 15.00**. Toivoisin saavani kyselyn perusteella esille asioita ja kohteita, joita perehdytyksessä pitäisi vielä kehittää. Vastaathan kyselyyn siis rehellisesti ja avoimesti sekä käytäthän mahdollisimman paljon hyväksi avoimia vastauslaatikoita.

Tämä kysely on lähetetty kaikille syksyllä 2022 heve2-perehdytykseen osallistuville. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain noin 6-10 minuuttia ja voit vastata kyselyyn vain kerran. Kysely lähetetään 19 henkilölle, joten jokaisen vastaajan panos on tärkeä.

Tässä linkki kyselyyn: [Kirjaudu ja vastaa kyselyyn \(webropol-surveys.com\)](https://webropol-surveys.com)

Kyselyn salasana: Heve2OT

Toivottavasti valmistun Tradenomiksi vuoden loppuun mennessä, siis KIITOS jo etukäteen!



Ystävällisin terveisin,

Elina Malm
Verotus / Seinäjoki