

Virpi Havina

## **Perehdyttäminen kirjastossa**

Laihian kunnankirjaston perehdyttämisopas

Opinnäytetyö

Kevät 2017

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Virpi Havina

Työn nimi: Perehdyttäminen kirjastossa: Laihian kunnankirjaston perehdyttämisopas

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 49

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia yleisiä perehdyttämiseen liittyviä seikkoja. Lisäksi pyrkimyksenä oli luoda suppea katsaus kirjastoalan perehdyttämiseen ja oppaisiin. Toiminnallisen osuuden päämääränä oli kehittää Laihian kunnankirjaston toimeksiannosta henkilöstön käyttöön perehdyttämisopas. Työn toimeksiantajan käytössä ei ollut lainkaan perehdyttämiseen liittyvää materiaalia olemassa ja tämän puutteen toimeksiantaja halusi korjata.

Työhön ja työpaikkaan perehdyttämisen teoriaa käsitellään tässä opinnäytetyössä kirjallisuuden avulla. Perehdyttämisen merkitystä ja vaikutusta työyhteisöön avataan alasta riippumattomasti yleisellä tasolla. Teoriaosuudessa käsitellään myös perehdyttämiseen vaikuttavaa lainsäädäntöä.

Opinnäytetyössä kuvataan toiminnallisen opinnäytetyön periaatteita sekä tehdyn perehdyttämisoppaan sisältöä. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus oli perehdyttämisoppaan laatiminen Laihian kunnankirjaston käyttöön. Toimintaraporttina kuvataan toiminnallisen opinnäytetyön prosessi.

Perehdyttämisoppaassa kuvataan Laihian kunnankirjaston päivittäiset rutiinit eri työvuoroissa sekä annetaan yleistietoa Laihian kunnan organisaatiosta. Oppaassa käsitellään tärkeimpiä tietoja ja menettelytapoja Laihian kunnankirjastossa työskentelystä.

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt perehdyttämisopas luovutetaan Laihian kunnankirjaston henkilöstön käyttöön tukemaan perehdyttämistyötä.

Avainsanat: perehdyttäminen, perehdytys, yleiset kirjastot, perehdyttämisopas

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author/s: Virpi Havina

Title of thesis: New employee orientation in Library: The new employee orientation guide of Laihia Municipal Library

Supervisor(s): Satu Salmela

Year: 2017

Number of pages: 49

Number of appendices: 2

---

The aim of this functional thesis was to explore general aspects of new employee orientation. Another aim was to provide a brief overview of new employee orientation and documentation in the library sector. The goal of functional part was to create a new employee orientation guide for the personnel of Laihia Municipal Library. There was no material for new employee orientation in use at Laihia Municipal Library, and the commissioner wanted to have this lack remedied.

The theory on new employee orientation to work and workplace is discussed based on the literature. The importance of new employee orientation and its impact on the work community is dealt with at a general level. The theoretical part also focuses on the legislation on new employee orientation.

The thesis describes the principles of a functional thesis, and the content of the new employee orientation guide made. The functional part of the thesis consists of drawing up a new employee orientation guide for use by the personnel of Laihia Municipal Library. It describes the process of the functional thesis as an action report.

The new employee orientation guide describes the functional study process. The orientation guide describes daily routines in different shifts at Laihia Municipal Library, as well as offers general information about the organization of the Municipality of Laihia. The new employee orientation guide provides the principal information about Laihia Municipal Library and details the practices observed there.

The new employee orientation guide will be given to the personnel of Laihia Municipal Library to support them with new employee orientation.

Keywords: new employee orientation, public libraries, new employee introduction guide

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	8
3 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN.....	10
3.1 Perehdyttämisen määritelmä.....	11
3.2 Perehdyttämisen tavoite ja hyödyt.....	14
3.3 Hyvän perehdytyksen tunnusmerkit.....	16
3.4 Lainsäädäntö.....	18
3.5 Perehdytysvastuut organisaatiossa.....	20
3.6 Perehdyttämisen suunnittelu.....	21
3.7 Perehdytysprosessin vaiheet.....	23
3.8 Perehdytyksen seuranta ja arviointi.....	26
3.9 Perehdyttäminen ja viestintä.....	27
3.9.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja keinot.....	29
4 PEREHDYTTÄMINEN KIRJASTOSSA.....	31
4.1 Kirjastotöiden käytänteet.....	31
4.2 Pienen yleisen kirjaston työntekijän perehdyttäminen.....	32
4.3 Aikaisempi tutkimus kirjastoalan perehdyttämisestä.....	34
5 OPINNÄYTETYÖPROSESSI.....	37
6 LAIHIAN KUNNANKIRJASTON PEREHDYTY SOPAS.....	40
6.1 Perehdytysoppaan sisältö ja toteutus.....	41
7 YHTEENVETO.....	43
7.1 Pohdinta.....	43
7.2 Opinnäytetyön arviointi.....	44
LÄHTEET.....	46
LIITTEET.....	49

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuvio 1 Perehdyttämisen kokonaisuus .....	12
Kuvio 2 Viiden askeleen menetelmä .....	24
Kuvio 3 Eepos-kirjastokimpan kirjastojen henkilöstömäärä .....	32

# 1 JOHDANTO

Perehdyttämiseksi kutsutaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi tai uusiin tehtäviin siirtyvä työntekijä saadaan osaksi organisaatiota mahdollisimman pian. Perehdyttämisen merkitys näkyy työtehtävien nopeana oppimisena ja ennen kaikkea niiden oikein tekemisenä. Näin organisaatiolle muodostuu aika- ja kustannussäästöä, kun virheiden korjaamiseen ei tarvitse ryhtyä. Hyvällä perehdyttämisellä työntekijä sitoutetaan organisaatioon ja työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi saatuaan kunnollisen opastuksen tehtäviin. Myös turvallisuusriskit pienenevät, kun perehdytyksellä on vaaran paikat selvitetty.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena on käsitellä perehdyttämistä ja sen merkitystä työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön tuloksena päivittäiset rutinit kirjataan toiminnallisena opinnäytetyönä laadittuun perehdyttämisoppaaseen, jonka tarkoituksena on helpottaa kirjaston päivittäistä työtä. Teoriaosuudessa tarkoitus on pohtia perehdyttämisen tarpeellisuutta ja merkitystä yleisellä tasolla.

Perehdyttämisoppaan toimeksiantajana toimi Laihian kunnankirjasto. Myöhemmin tässä opinnäytetyössä käytetään ilmaisua Laihian kirjasto puhuttaessa Laihian kunnankirjastosta. Laihian kirjastossa henkilökunta on pysynyt lähes muuttumattomana kymmeniä vuosia, mutta 2010-luvulle tultaessa henkilökunnan vaihtuvuus on lisääntynyt. Tämä ja lisääntyvät uudet ja muuttuvat työtehtävät tarkoittavat sitä, että henkilökuntaa, niin uutta kuin vanhaakin, pitää perehdyttää työtehtäviin kirjaston tasalaatuisen palvelun varmistamiseksi.

Perehdyttämisopas tehtiin yhteistyössä Laihian kirjaston johdon ja henkilökunnan kanssa. Perehdyttämisoppaaseen tulevista asioista keskustelin niin vakituisen henkilöstön kuin vuoden 2016 aikana olleiden sijaisten (2) kanssa. Erityisesti sijaisten näkemys oli tärkeää, koska juuri he pystyivät kertomaan sijaiselle päivittäisistä rutineista niitä tärkeimpiä asioita, joita uuden työntekijän on hyvä tietää.

Tarvetta perehdyttämisoppaalle oli, koska sellaista ei aiemmin kirjastossa ollut. Laihian kunnassa on käytössä yleinen uuden työntekijän opas, mutta se ei sellaisenaan sovellu kirjaston käyttöön. Kunnassa käytössä olevia kaikille työntekijöille tarkoitettuja ohjeistuksia eri aiheista on kunnan intranetissä paljon. Näistä yleisistä ohjeista

kirjaston perehdyttämisoppaassa on mukana tärkeimmistä kohdista tiivistelmiä ja kehoitetaan tutustumaan ohjeisiin tarkemmin kunnan intranetin kautta. Samalla työntekijä ohjataan opettelemaan intranetin käyttö, koska sieltä löytyy ajantasaisin ohjeistus esimerkiksi työsähköpostin käytöstä sekä muutakin ajankohtaista tietoa.

Opinnäytetyön tarkastelun ulkopuolelle rajattiin hiljainen tieto, koska se olisi laajentanut opinnäytetyötä liiaksi. Perehdyttäminen kulkee käsi kädessä viestinnän kanssa, koska ilman viestintää ja tiedon jakamista ei voi opettaa uusia asioita. Tästä syystä organisaation sisäinen viestintä on otettu mukaan opinnäytetyöhön.

## 2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännön toimintojen ohjeistamista, kuten perehdyttämiskansio tai turvallisuusohjeistus, joka tulee ammatilliseen käyttöön. Se voi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toteutustapa vaihtelee ja se voi olla esimerkiksi kirja, kansio, portfolio tai kotisivut riippuen kohderyhmän tarpeista. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön ei välttämättä sisälly tutkimuksellista näkökulmaa, mutta se voi vastata sekä käytännöllisiin että teoreettisiin tarpeisiin. Tämän tyyppisessä opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 8-9.) Toiminnallisen opinnäytetyön taustalla on usein jokin toimeksianto työelämästä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65).

Tutkimusmenetelmiä käytetään toiminnallisessa opinnäytetyössä idean tai tuotteen toteutustapaan eli keinoihin, joilla materiaali esimerkiksi oppaan sisällöksi hankitaan ja keinoihin, joilla oppaan valmistus toteutetaan. Välttämätöntä tutkimusmenetelmien käyttö ei kuitenkaan ole. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56.) Toiminnallisen opinnäytetyön tutkimuskäytäntöjä käytetään väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 57.)

Määrällisiä tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää, kun tavoitteena on saada toiminnallisen opinnäytetyön tueksi mitattavaa tietoa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 58). Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä voidaan toteuttaa kyselynä. Laadullista tutkimusmenetelmää voidaan käyttää, kun halutaan ymmärtää ilmiötä kokonaisvaltaisesti. Tällöin halutaan kirjoittamatonta faktatietoa tai selvitetään ihmisten toimintaan vaikuttavia asioita. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.) Toiminnalliseen opinnäytetyöhön aineistoa voi kerätä joko yksilö- tai ryhmähaastattelun keinoin halutusta tiedosta riippuen. Haastatteluja ei tarvitse välttämättä kirjoittaa puhtaaksi, koska toiminnallisessa opinnäytetyössä suuntaa antava tieto on riittävä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63-64.) Toiminnallisen opinnäytetyön luonteeseen kuuluu myös, ettei mahdollisilla laadullisilla tutkimusmenetelmillä saatuja tietoja tarvitse välttämättä analysoida, ellei tiedoilla ole merkitystä opinnäytetyön sisällön valintoihin (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64).

Toiminnallinen opinnäytetyö tuottaa jonkin konkreettisen tuotteen (Vilkka & Airaksinen 2003, 51), mutta myös raportin tuotoksen tekovaiheista. Raporttiin kirjataan tulokset ja opinnäytetyön tekijän johtopäätökset. Raportissa myös kerrotaan, miten tietoa on kerätty ja käytännön toteutusta viety eteenpäin (Vilkka & Airaksinen 2003, 55). Raportissa arvioidaan omaa oppimista sekä toiminnallista osuutta. Kielellisesti raportti ja kirjallinen tuotos, esimerkiksi perehdyttämisosas, voivat erota toisistaan, johtuen tuotoksen erilaisesta kohderyhmästä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.) Tämän opinnäytetyön kirjallinen tuotos on perehdyttämisosas Laihian kirjastolle. Riippumatta toiminnallisen opinnäytetyön konkreettisen tuotoksen muodosta, toiminnallisessa opinnäytetyössä pyritään viestinnällisin ja visuaalisin keinoin luomaan kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellut päämäärät (Vilkka & Airaksinen 2003, 51). Ohjeistusta tai opasta tehdessä on huomioitava lähteiden luotettavuus.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Laihian kirjasto. Laihian kirjaston työntekijöiden perehdyttämiseen ei ole selkeää toimintatapaa ja perehdyttämisoppaan laatiminen on toiminnan kehittämistyö kirjastolle. Tutkimusongelmana opinnäytetyössä oli kirjaston työntekijöiden perehdyttämisoppaan puuttuminen. Valitsin toiminnallisen tavan toteuttaa opinnäytetyöni, koska työn toimeksiannon luonteeseen se toimi parhaiten. Laihian kirjaston perehdyttämisoppaan tiedot on saatu kirjastotoimenjohtajan, muun henkilöstön kanssa keskusteltaessa sekä oman työkokemuksen pohjalta. Keskustelut, joita tässä opinnäytetyössä on käytetty lähteinä, ei ole dokumentoitu, koska ne ovat olleet työn ohessa pidettyjä keskusteluja, eivät varsinaisia haastatteluja. Lisäksi joitakin tietoja on tarkistettu Laihian kunnan intranetistä.

### 3 TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN

Työntekijän perehdyttäminen on osa henkilöstöstrategiaa. Jo henkilöstöstrategiaa suunniteltaessa on otettava huomioon organisaation voimavarat ja mahdollisuudet sekä mahdolliset uhat (Viitala 2013, 25). Kirjaston henkilösuunnitelmassa on ennakoitava eläköitymiset ja työtehtävien muutokset, mutta otettava huomioon myös kehysorganisaation henkilöstösuunnittelu (Juntunen & Saarti 2012, 67, 73). Kaikkiin muutoksiin ei välttämättä pystytä varautumaan ennakoita tai reagoimaan nopeasti. Henkilökunnan jäsenen yllättävä työstä poisjääminen aiheuttaa työtehtävien uudelleenjärjestelyä tai sijaisen pikaisen palkkaamisen. Tällaisiin tilanteisiin perehdyttämissuunnitelman olemassaolo luo helpotusta työpaikan arjen järjestämiseen. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 49) mukaan ”perehdyttäminen on johtamista, jonka tavoitteena on edistää organisaation strategian ja päämäärien toteutumista”.

Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa (Juholin 2009b, 233). Uuden työntekijän palkkaaminen on iso investointi. Uutta työntekijää valittaessa on mietittävä, mitä uudelta työntekijältä halutaan ja minkälaiseen työhön häntä etsitään. Halutaanko uutta osaamista, uusi näkökulmia? Kustannukset uuden työntekijän hankinnasta muodostuvat pääosin rekrytointiprosessista, perehdyttämisestä ja mahdollisista tehokkuuden alentumisesta työsuhteen alkuvaiheessa (Viitala 2013, 101). Alkuvaiheiden aikana perehdytettävä vie myös perehdyttäjän työaika. Kustannusten määrä riippuu työtehtävistä ja perehdytyksen laajuudesta. Toisen työntekijän perehdyttäminen vie perehdyttäjän työaika ja tuon ajan hän on estynyt keskittymästä omiin työtehtäviinsä täysipainoisesti. Eli mitä pidempään ja perusteellisemmin perehdytetään, sitä pienempi on perehdyttäjän työpanos omassa työssään. Toisaalta kunnollinen perehdyttäminen ehkäisee virheitä ja niiden korjaamista ja sitä kautta minimoi kustannuksia. Pitkällä aikavälillä perusteellinen perehdyttäminen työyhteisölle on kannattavaa.

Uutta työntekijää ja hänen perehdyttämiseen kulunutta aikaa ei kannata mieltää pelkäksi kustannuseräksi. Uusi työntekijä voi tuoda mukanaan uusia ideoita ja kehittämispänsä (Viitala 2013, 101). Hiljattain ammattiinsa valmistuneella on alasta viimeisimmät tiedot ja hän voi jakaa niitä työpaikalle. Aiempaa työkokemusta hyödyn-

täen uusi työntekijä voi tuoda uusia näkökulmia työpaikalle. Uuden työntekijän havainnot työpaikan toiminnasta kannattaa organisaatiossa ottaa positiivisesti vastaan ja hyödyntää (Viitala 2013, 101). Tyrmäämällä erilaiset näkökulmat voidaan menettää organisaation mahdollisuudet tarkastella omaa toimintaansa kriittisesti. Saattaa olla, että työpaikalla on tehty jokin asia vuosikaudet tietyllä tavalla, mutta uusi työntekijä esittelee helpomman ja nopeamman tavan tehdä sama asia.

Kjelin ja Kuusisto (2003, 44) toteavat, että perehdyttämisaajattelussa näkyy organisaatiolle tyypillinen oppimisajattelu. Mikäli organisaatiossa on vallalla ihmiskäsitys, jossa ihmisten väliset suhteet nähdään enemmän kilpailuna kuin yhteistyönä, saatetaan uusi työntekijä jättää selviämään tehtävistään yksin. Työhön perehdyttämisessä on mietittävä yksilöiden erilaiset tavat oppia ja hyödynnettävä niitä eri tavalla erilaisten työntekijöiden kanssa. Siinä missä yksi oppii tekemällä, toinen sisäistää tehtävät seuraamalla toisten työskentelyä, kolmas haluaa tiedon kirjallisena ja neljäs käyttää näitä kaikkia menetelmiä. Tästä syystä perehdyttämisopas tukee työntekijän suullista työhön opastusta. Uusia asioita lukemalla oppivalle perehdyttämisopas helpottaa oppimista. Oppaasta voi myöhemmin myös tarvittaessa tarkistaa aiemmin opetettua. Myös perehdyttämisen kesto riippuu työntekijän valmiuksista ottaa uusi tehtävä vastaan.

Työhön perehdyttäminen perustuu myös useisiin säädöksiin ja lakeihin. Työnantajalla on vastuu antaa tarpeellinen tieto ja taito työntekijälle, jotta vältettäisiin mahdolliset vaarat (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 9; Kupias & Peltola 2009, 20). Perehdyttämiseen vaikuttavia lakeja on käsitelty tarkemmin luvussa 3.4.

### **3.1 Perehdyttämisen määritelmä**

Perehdyttämisessä on kyse uuden tai uusiin työtehtäviin siirtyvän työntekijän vastaanotosta ja työnopastamisesta (Juuti & Vuorela 2015, 63). Siihen sisältyvät kaikki ne toimenpiteet, mitkä tukevat työntekijän kokonaisvaltaista osaamista. Työyhteisöä ja työympäristöä kehitetään siten, että työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan ja kykenee selviytymään riittävän itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 19; Österberg 2014, 115.) Täten uuden

työntekijän perehdyttäminen kehittää myös työyhteisöä ja organisaatiota. Perehdyttämistä voidaan pitää keinona, jolla vauhditetaan työntekijän antaman työpanoksen täysimääräisen panoksen toteutumista (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Työssä oppiminen on aikaisempien kokemusten ja tietojen soveltamista (Juuti 2016, 118). Perehdyttämiseen sisältyy myös työyhteisön ja organisaation toiminnan ymmärtäminen. Perehdyttämisen avulla työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, toimintatavat ja toimintaperiaatteet (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). Lisäksi työntekijä tutustuu työpaikan muihin työntekijöihin sekä asiakkaisiin. Tavoitteena on myös, että työntekijä sisäistää työtehtäväänsä liittyvät odotukset ja ymmärtää oman vastuun työyhteisön jäsenenä.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) jakavat perehdyttämisen karkeasti kahteen osaan: yrityksen, työyhteisön ja talon tapoihin perehdyttämiseen ja varsinaiseen työhön perehdytykseen. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 19) nimitykset jaottelulle ovat alku- ja yleisperehdyttäminen ja työnopastus. Nämä voidaan yhdistää ja esittää kuvion 1 mukaisesti.



Kuvio 1 Perehdyttämisen kokonaisuus (Kangas & Hämäläinen 2007; Kupias & Peltola 2009).

Yritykseen perehdyttämisessä on tärkeitä antaa työntekijälle yrityksestä yleiskuva, yrityksen tavoitteet ja toimintatavat. Työntekijälle annetaan riittävästi tietoa organisaation rakenteesta sekä työyhteisöstä. Keinoina yritysperehdytyksessä voidaan käyttää erilaisia oppaita, esittelyvideoita sekä intranettiä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Perehdyttäminen yritykseen alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun työntekijä tutustuu organisaatioon hakiessaan sinne töihin (Kupias & Peltola 2009, 64-65).

Työntekijän omat arvot ja aiemmat työpaikat vaikuttavat uuteen ympäristöön sopeutumiseen. Yrityksen toimintatapojen ehdottomat toimintatavat on kerrottava työntekijälle, varsinkin, jos hän on aiemmin toiminut vastaavanlaisessa työssä toisaalla ja tapa toimia on ollut erilainen.

Varsinainen työhön perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen, tilanteen sekä perehdytettävän mukaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 2; Österberg 2014, 116). Ellei ole aiempaa työkokemusta, perehdyttämisessä joudutaan käymään läpi myös yleisiä työelämän pelisääntöjä (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 17; Österberg 2014, 115). Lyhytaikaisia sijaisia perehdytetään keskittyen työtehtäviin, kun taas pitempiaikaisia työntekijöitä perehdytetään myös organisaation toimintaan. On huomioitava, että perehdytettäviä on monenlaisia, on työelämään tutustumaan tulleita TET-harjoittelijoita, työssäoppijoita, pitkäaikaisen poissaolon jälkeen työhön palaajia sekä erityisryhmiä mm. maahanmuuttajat. Jokaiselle ryhmälle on perehdyttäminen suunniteltava tarpeiden ja tavoitteiden mukaisesti. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 15-18.)

Muutokset organisaatiossa luovat perehdyttämistarpeen työntekijän muuttuneisiin olosuhteisiin (Kangas & Hämäläinen 2007, 3; Kjelin & Kuusisto 2003, 235; Lahden ammattikorkeakoulu 2007,14). Muuttuneet olosuhteita voivat olla yritysfuusio, työtehtävien vaihtuminen, uudet työmenetelmät tai laitteet. Näissä tapauksissa perehdyttäminen työntekijöiden ahdistuksen vähentämiseksi ja sitouttamiseksi on tärkeää (Kjelin & Kuusisto 2003, 235). Vaikka edellä puhutaan yrityksissä tapahtuvista muutoksista tai fuusioista, sama pätee myös julkisen työnantajan työhön perehdyttämiseen.

Perehdyttäminen saatetaan sekoittaa työssäoppimiseen, mentorointiin tai työhönsuunnitelmaan. Perehdyttäminen ei kuitenkaan ole mitään edellä mainituista. Työssäoppimisella tarkoitetaan ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelman mukaista tavoitteellista, ohjattua sekä arvioitua opetusta ja opiskelua, mikä järjestetään työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä (Työssäoppimisen opas työpaikalle 2006, 5). Työssäoppiminen on siis jonkin ammatin harjoittelemista työpaikalla.

Mentoroinnissa kokeneempi henkilö ohjaa vähemmän kokenutta henkilöä. Tämä tapahtuu kahdenkeskisissä keskusteluissa tai ryhmäkeskusteluissa. (Juuti 2016,

138.) Kyse on ohjauksesta ei niinkään opettamisesta. Lankisen, Miettisen ja Sipolan (2004, 99) mukaan mentorointi on oppimisprosessi, mikä tapahtuu ohjaajan eli mentorin ja ohjattavan eli aktorin välillä. Tämän oppimisprosessin perustana on avoin ja luottamuksellinen keskustelu. Edellä mainitut kirjoittajat näkevät, ettei mentorin ja aktorin välillä ole valta- tai esimiessuhdetta keskenään tai tulostavoitteita. Mentoroinnin avulla pyritään yksilöä kehittämään aiempaa monipuolisemmaksi ja laaja-alaisemmaksi työntekijäksi. Mentorointia voidaan käyttää perehdyttämisen tukena (Kupias & Peltola 2009, 149). Työnohjaus taas on säännöllistä ja tavoitteellista työn kehittämistoimintaa (Juuti 2016, 145). Työnohjauksessa käytetään koulutettua työnohjaajaa (Juntunen & Saarti 2012, 149) ja sitä voidaan järjestää koko työyhteisön kehittämiseen.

### **3.2 Perehdyttämisen tavoite ja hyödyt**

Keskeisin tavoite on saada työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja että hän tuntee kuuluvansa työyhteisöön (Juuti & Vuorela 2015, 63). Österberg (2014, 115) lisää edellisiin tavoitteisiin vielä perehdyttävän turvallisuuden tunteen uusien työtehtävien alkaessa. Työntekijä voi tuntea pärjäävänsä tehtävissä, jos on saanut tarpeelliset ja oleelliset asiat tietoonsa ennen työhön ryhtymistä. Ensimmäiset päivät uudessa työpaikassa antavat uudelle työntekijälle kuvan työyhteisön toimivuudesta ja hengestä (Lovio & Tiihonen 2005, 63).

Tämän lisäksi tavoitteena on saada uusi työntekijä omaksumaan organisaation toimintatavat sekä kulttuurin (Kjelin & Kuusisto 2003, 15). Pyrkimyksenä on organisaation käytäntöjen säilyttäminen ja toiminnan selkeys. Tällöin ajatellaan perehdyttämistä vain organisaation näkökulmasta. Uudella työntekijällä voi kuitenkin olla toiminnan kehittämis ehdotuksia ja ehdotuksia erilaisista toimintatavoista (Viitala 2013, 101). Kjelin ja Kuusisto (2003, 17) näkevät tällöin perehdytyksen tavoitteiksi sekä yksilön sitoutumisen, että organisaation uudistumiskyvyn. Näin perehdyttämisen tavoitteet mielletään kauaskantoisesti ja laajasti organisaation kehittymisen kannalta eikä vain lyhytnäköisesti työntekijän työsuhteen alkuun. Työpaikkaansa ja työhönsä sitoutunut työntekijä mahdollistaa hyvän työtuloksen (Kjelin & Kuusisto 2003, 26).

Parhaiten sitoutumista tapahtuu, kun työntekijä tuntee organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet ja kokee nämä läheisiksi myös itselleen.

Perehdyttämisen tavoite on työn oppimisen nopeuttaminen sekä työsuorituksen ja tuottavuuden parantaminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 46). Perehdyttämisellä tavoitellaan työorganisaatioon sitoutumista eli työntekijöiden vaihtuvuuden vähenemiseen. Tavoitteena ei ole työn syvällinen oppiminen, vaan ammattilaisuus saavutetaan kokemuksen avulla (Kjelin & Kuusisto 2003, 47).

Voidaan myös ajatella perehdyttämisen tavoitteen olevan työn sisäisen mallin aikaansaamien. Yksilön kaikkea toimintaa ohjaavat erilaiset sisäiset mallit. Sisäinen malli on yksilön ulkoisesta ympäristöstä rakentamaa sisäistä vastinetta eli sisäinen malli syntyy ympäristöä koskevista havainnoista ja niiden tulkinnasta. (Lepistö 2004, 57.) Sisäiseen malliin vaikuttavat myös tunteet ja arvot. Perehdyttäminen luo työntekijälle sisäisen mallin eli toimintamallin, jonka perusteella hän pystyy toimimaan myöhemmin, esimerkiksi päivittäiset rutiinityöt.

Perehdyttämisen hyötyjä voidaan miettiä monelta kantilta. Mitä hyötyä perehdyttämisestä on organisaatiolle, asiakkaille, sidosryhmille ja ennen kaikkea perehdytettävälle itselleen? Kangas ja Hämäläinen (2007, 4-5) sekä Lepistö (2004, 57) listavat organisaatiolle perehdyttämisen tuomia hyötyjä:

- Organisaatio saa osaavan työntekijän, jonka asenne työpaikkaa kohtaan on myönteinen.
- Työn laatu ja tulos paranevat.
- Onnettomuuksia ja virheitä tapahtuu vähemmän.
- Poissaolot vähenevät.
- Työntekijöiden vaihtuvuus pienenee.
- Yrityskuva paranee.

Kaikki edellä mainitut hyödyt voidaan kiteyttää yhteen sanaan: kustannussäästö. Virheiden ja väärinkäsitysten korjaaminen organisaatiossa vievät aikaa, rahaa ja aiheuttaa vaivaa. Eri syistä johtuvat poissaolot aiheuttavat ylimääräisiä palkkakustannuksia ja järjestelyitä. Kustannussäästönä voidaan ajatella olevan yrityskuvan pa-

raneminenkin. Hyvä maine tuo mahdollisesti lisää asiakkaita. Katsoi hyvän perehdyttämisen hyötyjä kenen näkökulmasta tahansa, perehdyttäminen on taloudellisesti kannattavaa. Taloudellisesti kannattavaa siitäkin huolimatta, että perehdyttämisen alussa se vaatii resursseja tavanomaista enemmän.

Sekä Lepistö (2004, 56) että Österberg (2014, 115) näkevät työntekijän hyötyvän perehdyttämisestä työhön liittyvän epävarmuuden vähenemisenä. Työntekijä sopeutuu työyhteisöön helpommin ja työn tekeminen on sujuvampaa alusta alkaen. Edelleen hyvä perehdyttäminen lisää työntekijän motivaatiota ja vastuuntuntoa työtä kohtaan. Perehdyttäminen auttaa työntekijän ammattitaidon kehittymiseen ja työssä oppimiseen. Työturvallisuus kohenee, kun mahdollisista työpaikan riskeistä on kerrottu (Österberg 2014, 115). Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä osaa siis toimia työpaikan työturvallisuusohjeita noudattaen ja minimoi samalla vaaratilanteiden synnyn.

Onnistuneen perehdyttämisen jälkeen työntekijä osaa työnsä eli työntekijä on oppinut työtehtävänsä. Asiakasnäkökulmasta katsottuna se takaa asiantuntevan palvelun, kun työntekijä hallitsee asiakaspalvelussa tarvittavat tiedot ja taidot (Kjelin & Kuusisto 2003, 21-22; Lovio & Tiihonen 2005, 64). Onnistuneen perehdyttämisen jälkeen työntekijä tuntee olevansa osa työyhteisöä ja on motivoitunut työssään.

### **3.3 Hyvän perehdytyksen tunnusmerkit**

Hyvä perehdytys on suunniteltua ja organisoitua (Juuti & Vuorela 2015, 63.) Hyvin toteutettu perehdytys vaikuttaa perehdytettävän mielialaan positiivisesti ja siten sitouttaa hänet työyhteisöön ja työhön nopeammin (Österberg 2014, 115). Juutin ja Vuorelan (2015, 63) mukaan hyvä perehdytys on tärkeä osa työn hallintaa ja tukee työntekijän hyvinvointia. He näkevät, että onnistunut perehdytys luo luontevat suhteet koko työyhteisöön. Työyhteisön jännittyneisyys häviää ja työympäristö tulee tutuksi (Juuti & Vuorela 2015, 63).

Uuden työntekijän saapumisen valmistelu työpaikalla kuuluu hyvään perehdyttämiseen (Kangas & Hämäläinen 2007, 9). Uuden työntekijän saapumisesta kertominen

luo ajansäästön varsinaisessa perehdyttämisvaiheessa, kun työyhteisössä tiedetään, mihin tehtävään ja milloin uusi työntekijä saapuu. Tämä valmistelu vahvistaa työyhteisön yhteistyötä ja luottamusta sekä työtyytyväisyyttä työnjaon ollessa selvä (Kjelin & Kuusisto 2003, 58-59). Työntekijän saapuessa voidaan aluksi viettää aikaa tutustumalla toisiin ystävällisessä hengessä (Juuti & Vuorela 2015, 64). Tutustuminen vie jännitystä pois työntekijältä. Työntekijän osaamisen ja kokemuksen kartoitus helpottaa perehdyttämisen toteuttamista ja auttaa työnantajaa hyödyntämään työntekijän osaamista (Kjelin & Kuusisto 2003, 56; Kangas & Hämäläinen 2007,9).

Hyvä perehdytys kestää tarpeeksi kauan työtehtäviin ja työn kestoon suhteutettuna. Huonosti tehty tai tekemätön perehdytys on Juutin ja Vuorelan (2015, 65) mukaan suurin virhe työnopastuksen toteuttamisessa. Heidän mukaan ei työntekijältä voi vaatia täysipainoista työpanosta, ellei työhön ole saanut opastusta. Huonosti tehty perehdytys vaikuttaa myös niin organisaation kuin työntekijänkin maineeseen (Kupias & Peltola 2009,16).

Perehdyttämisen ei tarvitse olla massiivinen perehdyttämishjelma, vaan se voi olla pienimuotoista, kunhan siinä otetaan huomioon perehdytettävän kannalta oleelliset asiat ja hyödynnetään yhteinen oppiminen (Kjelin & Kuusisto 2003, 52-53). Hyvä perehdytys ottaa huomioon perehdytettävän aktiivisuuden. Juuti ja Vuorela (2015, 65) muistuttavat, että perehdyttämisen on edettävä sopivalla vauhdilla ja että perehdyttäminen on havainnollista. Lisäksi he huomauttavat innostuneen perehdyttäjän roolin tärkeydestä sekä perehdyttämisen systemaattisesta toteutuksesta.

Perehdytettävälle on hyvä kertoa perehdyttämisen prosessin kulusta pääpiirteittäin (Kangas & Hämäläinen 2007, 10). Näin perehdytettävälle muodostuu mielikuva tulevasta ja hän pystyy hahmottamaan tilannetta. Mikäli työpaikalla on olemassa jotain organisaatioon tai työtehtäviin liittyvää materiaalia, sitä voi antaa työntekijälle tutustuttavaksi. Näiden materiaalien tarkoituksena on tukea asioiden oppimista ja muistamista (Kangas & Hämäläinen 2007, 10).

Hyvä perehdyttäminen on yksilöllistä ja ottaa huomioon työntekijän aikaisemman työkokemuksen (Kangas & Hämäläinen 2007, 13; Kupias & Peltola 2009, 19). Perehdyttämiseen sisältyy tehtäväkohtainen työnopastus, mutta se myös auttaa työntekijää tuomaan esille jo osaamiansa taitoja. Hyvään perehdyttämiseen kuuluu

myös seuranta, arviointi ja kehittäminen (Lepistö 2004, 60). Näillä selvitetään, mitä perehdyttäminen on saanut aikaan ja mitä mahdollisesti pitää vielä kehittää. Perehdyttämisprosessin loppuminen ei usein ole selkeästi määriteltävissä (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Sekä perehdytettävän että perehdyttäjän oppimistapa otetaan huomioon hyvässä perehdyttämisessä. Perehdyttäjän oppimistavan tiedostaminen vaikuttaa myös itse perehdyttämistilanteeseen. Käytännön töihin totunut henkilö motivoituu työtä tekeväällä ei niinkään kirjallista materiaalia lukemalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 39, 44.) Toinen työntekijä haluaa lukea ensin ohjeet ja sitten vasta kokeilla niitä käytännössä.

Hyvä perehdytys ei ole pelkästään työntekijän työhön ja talon tavoille opastamista. Kupias ja Peltola (2009, 112) tuovat esille perehdyttämisen vaikutuksen koko työyhteisöön. Heidän mukaan hyvä perehdytys auttaa työtehostamista ja työyhteisön toiminnan kehittämistä. Perehdyttäminen tukee myös organisaation perustehtävää tai laadun ylläpitämistä. Hyvällä perehdyttämisellä minimoidaan virheet ja siten pienennetään kustannuksia (Kjelin & Kuusisto 2003, 20).

### **3.4 Lainsäädäntö**

Perehdyttämisen yksi tavoite on tapaturmien ja työstä aiheutuvan sairastumisen vaaran välttäminen (Lahden ammattikorkeakoulu 2007, 9). Erilaiset lait ohjaavat ja määräävät työntekoa ja siihen perehdyttämistä ja työnantajan on otettava ne perehdyttämisessä huomioon. Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdyttämistä. Näissä laeissa on kiinnitetty huomiota työnantajan vastuuseen työntekijän perehdyttämisessä. Työlainsäädäntö on usein määräävää ja pakottavaa lainsäädäntöä (Kupias & Peltola 2009, 20). Sen tarkoitus on turvata työntekijän tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu (Viitala 2013, 347). Näin ollen työnantaja ei voi heikentää laissa määrättyjä työntekijän oikeuksia.

Työsopimuslaissa määritellään työsopimuksen solmimisen kriteerit. Tämän lain 2 luvun 1§:ssä säädetään työnantajan velvollisuudesta huolehtia työntekijä osaamisesta. Lain mukaan myös määräaikaisia työntekijöitä on kohdeltava tasapuolisesti eli myös heidät on perehdytettävä kunnolla. (L 26.1.2001/55.)

Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työrullaan etenemiseksi. (2 luku 1§)

Myös Työturvallisuuslaki (L 23.8.2002/738) viittaa perehdyttämiseen työnantajan velvollisuudella huolehtia riittävästä opetuksesta ja ohjauksesta. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tarkoituksena on myös ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää noudattamaan työssä varovaisuutta ja huolellisuutta.

Työturvallisuuslaissa (L 23.8.2002/738) säädetään perehdyttämään työntekijää riittävästi niin työhön, työpaikan olosuhteisiin kuin turvallisiin työtapoihin ennen uuden työn aloittamista tai työtehtävien muuttuessa. Työntekijän opastusta on myös täydennettävä tarvittaessa. Kirjastoympäristössä työturvallisuuslakia voidaan soveltaa mm. yksityöskentelyn käytänteisiin sekä työergonomiaan. Tämän lain nojalla on perehdyttämisessä otettava huomioon myös mahdollisten vaarallisten asiakkaiden kohtaaminen. Kupias ja Peltola (2009, 24) toteavat, että työturvallisuuden arvioinnissa pitää ottaa huomioon myös henkinen turvallisuus fyysisen uhan lisäksi. Työntekijän perehdyttämisessä on työpaikkakiusaaminen tällainen henkinen uhka, ja se saattaa kieliä työyhteisön pahoinvoinnista (Kupias & Peltola 2009, 24). Työterveyshuolto ja organisaation työsuojelutoimikunta työskentelevät työnantajan tukena työturvallisuuskysymyksiä selvitettäessä (Kangas & Hämäläinen 2007, 22).

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (L 30.3.2007/334) pyrkii edistämään yrityksen ja sen henkilöstön välistä viestintää. Tämän lain 4 luku 15§ säättää työhönotossa noudatettavat periaatteet ja käytännöt. Lain mukaan yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä mm. työhön tulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi tarpeelliset

tiedot. Lainsäädännön noudattamista valvovat esimiehet sekä henkilöstöammattilaiset ja toteutumista työsuojeluviranomaiset (Kupias & Peltola 2009, 27).

### 3.5 Perehdytysvastuut organisaatiossa

Uuden työntekijän kannalta ihannetilanne olisi, jos perehdyttäjä olisi työskennellyt organisaatiossa jo jonkin aikaa, muttei olisi itse vielä unohtanut oman uransa alkutaivalta (Kjelin & Kuusisto 2003, 195). Tällaisella perehdyttäjällä on varsin hyvä ammattitaito. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 196) sekä Kankaan ja Hämäläisen (2007, 6) mukaan perehdyttäjän motivaatio opastaa toista henkilöä vaikuttaa perehdyttämisen laatuun. Perehdyttäjältä odotetaan myös opettamistaitoja, jotta perehdytettävä hyötyy perehdytyksestä (Kjelin & Kuusisto 2003, 196).

Vastuu perehdytyksestä ja sen järjestämisestä on esimiehellä, mutta hän voi sen delegoida yhdelle tai useammalle henkilölle. Myös koko työyhteisö voi perehdyttää työntekijää yhteisesti. (Kupias & Peltola 2009, 53.) Kangas ja Hämäläinen (2007, 6) pohtivat perehdyttäjän ominaisuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kysymykset liittyvät perehdyttäjän omiin valmiuksiin perehdyttää toista henkilöä sekä perehdyttäjän vastuuseen perehdyttämässä. Näihin kysymyksiin voi ainakin osittain vastata kunnollisella perehdyttämissuunnitelmalla. Juutin ja Vuorelan (2015, 65) mukaan perehdytyksen sopiva tahti on tärkeämpää kuin perehdyttäjän opetustaito. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 196) sekä Kupiaksen ja Peltolan (2009, 114) mukaan perehdyttäjällä olisi oltava perusymmärrys erilaisista oppimistavoista sekä omasta oppimiskäsityksestä. Lisäksi on tunnettava työ, mihin perehdytetään. He toteavat myös, että kiinnostus perehdyttää toista henkilöä on perehdyttäjän keskeisin ominaisuus.

Perehdytettävälle annettu kokonaiskuva perehdyttämisen prosessin kulusta ja käsiteltävistä asioista auttaa ymmärtämään eri yhteyksien toisiinsa liittymistä. Taitava perehdyttää osaa annostella ja jaksottaa opittavat asiat sopivissa paloissa. Hän myös huomaa, koska perehdytettävä hallitsee tehtävät. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196-197.)

Perehdytettävän aiempi työkokemus ja ammatti vaikuttavat perehdyttämiseen (Österberg (2014, 117). Hänen mukaan kokemus saman tyyppisistä töistä helpottaa

perehdyttämistä, koska työntekijällä on jo etukäteen yleiskuva työstä. Uutta työntekijälle sen sijaan on organisaatio itsessään sekä sen tavoitteet. Kjelin ja Kuusisto (2003, 197) muistuttavat, ettei uusi työntekijä välttämättä osaa alan ammattislangia, joten hänelle on osattava kertoa asiat tarpeeksi yksinkertaisesti.

### 3.6 Perehdyttämisen suunnittelu

Juutin ja Vuorelan (2015, 63) mukaan perehdyttäminen alkaa sen suunnittelulla. Hyvin tehty tehtäviin perehdyttäminen on osa työhönottovaiheessa aloitettua työn hallintaa, mikä taas tukee yksilön hyvinvointia. Suunnitelmasta on käytävä ilmi, kuka vastaanottaa työntekijän ja esittelee työyhteisölle. Perehdyttämissuunnitelmasta on hyvä käydä ilmi, miten ja mitä tietoja työntekijän on hyvä tietää organisaatiosta sekä sen toiminnasta ja strategiasta. Suunnitelma on suhteutettava työtehtäviin sekä organisaation kokoon. Tavoitteena on antaa työntekijälle aikaa tutustua uuteen työpaikkaan ja -ympäristöön sekä tietenkin työtehtäviin (Lepistö 2004, 58). Perehdyttämissuunnitelmalla luodaan hyvän yhteishenki työyhteisöön ja nopeutetaan työtehtävien oppimista.

Työntekijän perehdyttämissuunnitelmaan sisältyy etukäteisjärjestelyjä jo ennen varsinaista työnteon alkamista. Näitä järjestelyitä ovat työsopimuksen laatiminen ja työn aloittamisesta sopiminen (Kupias & Peltola 2009, 93). Sopimuksen syntyminen on lähtökohta perehdyttämiselle.

Perehdyttämissuunnitelmassa otetaan huomioon uuden työntekijän vastaanotto ja työtilat (Kupias & Peltola 2009, 93-94). Tämä tarkoittaa sitä, että suunnitteluun kuuluvat työpisteen ja tietokoneen sekä tarvittavien salasanojen järjestäminen sekä perehdyttäjän informointi. Samalla kun työtilojen järjestelyä mietitään, tarkistetaan myös tilojen varustelu ja mahdollisesti työssä tarvittava materiaali työpisteeseen.

Perehdyttämissuunnitelman avulla uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön (Juuti & Vuorela 2015, 64). Tervetulleen työntekijän työyhteisöön sopeutuminen on helpompaa ja työskentelymotivaatio on hyvä. Perehdytyksen suunnittelusta ja toteuttamisesta vastuu on esimiehellä (Österberg 2014, 118). Varsinaisena perehdyttäjänä voi toimia joku muu kuin esimies. Suunnitelmassa on huomioitava

perehdyttäjän tiedot ja taidot sekä muut valmiudet hoitaa tehtävä (Österberg 2014, 119). Perehdyttäjän oma mielenkiinto ja halu tehdä perehdytystä vaikuttaa prosessin onnistumiseen.

Kukin organisaatio tarkoituksenmukaisella perehdyttämisen suunnittelulla minimoi virheiden mahdollisuuden ja varmistaa organisaation toiminnan. Tämä edellyttää organisaatiolta perehdyttämisen tavoitteiden pohdintaa (Kupias & Peltola 2009, 87). Perehdyttämistarpeet vaihtelevat työntekijän osaamisen ja kykyjen sekä hänelle opastettavan työtehtävän mukaisesti.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 87-88) mukaan perehdyttämisessä voidaan erotella perehdyttämisen systemaattinen ja yksilöllinen suunnittelu. Systemaattista suunnittelua on koko organisaation kattava perehdyttämissuunnitelma, kun taas yksilöllinen suunnittelu ottaa huomioon yksilöiden erot ja osaamisen. Systemaattista perehdyttämissuunnitelmaa voidaan käyttää yksilön perehdyttämisen suuntaviivana ottaen yksilön tausta huomioon. Systemaattisessa suunnittelussa laaditaan materiaalia jaettavaksi ja perehdytyksen tueksi. Organisaatiosta riippuu, kuinka massiivista ja laajasti käytettyä suunnittelua ja materiaali ovat. Yksilöllinen suunnittelu räätälöidään työntekijän sekä tehtävän mukaisesti.

Suunnittelussa voi hyödyntää organisaation toimenkuvien sisältöä mietittäessä, mitä perehdytettävälle pitää opettaa. Suunnitelmassa voi jaotella perehdytettävät asiat pienempiin osa-alueisiin, jotta yhdellä kertaa ei tule liian paljon opeteltavaa. Perehdyttämissuunnitelmassa otetaan huomioon myös tehtävä, mihin työntekijää perehdytetään sekä hänen aiempi työkokemus. (Kupias & Peltola 2009, 89-90.)

Perusteellisesti mietitty ja suunniteltu perehdyttämisohjelma varmistaa myös sen käyttämisen (Österberg 2014, 118). Jokainen perehdyttämissuunnitelma toteutetaan organisaatiokohtaisesti ja sitä sovelletaan tapauskohtaisesti (Kupias & Peltola 2009, 86). Perehdyttämissuunnitelmaa pitää päivittää tarvittaessa, jotta hyvin tehty suunnitelma ei mene hukkaan (Österberg 2014, 118).

### 3.7 Perehdytysprosessin vaiheet

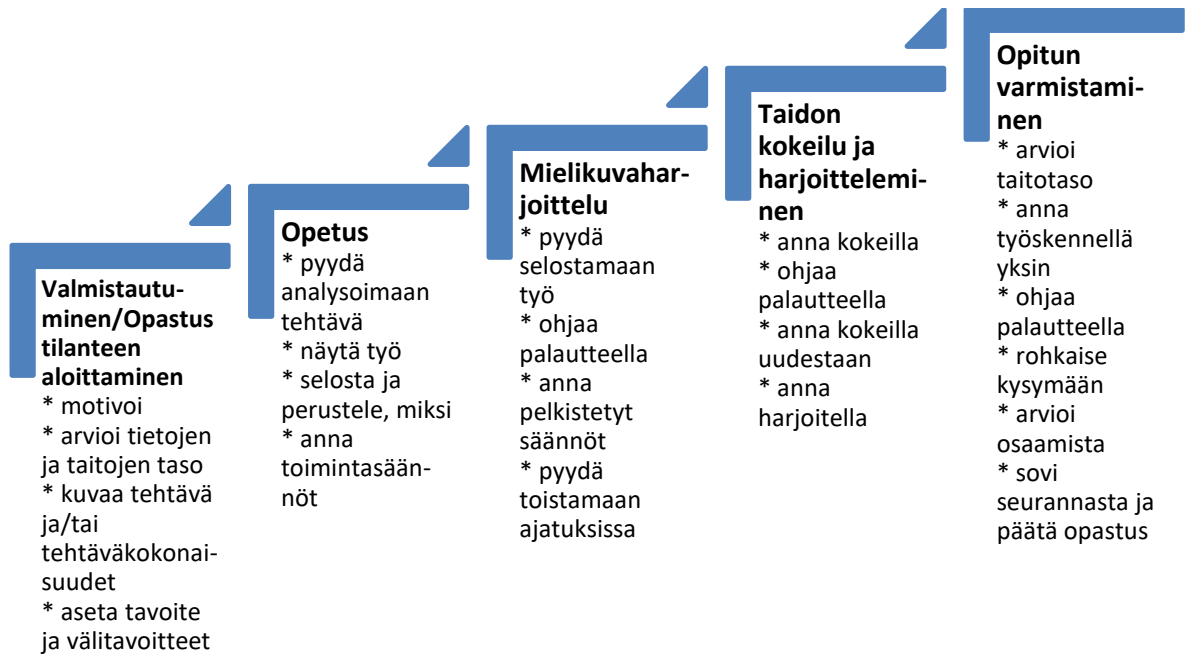
Työhön perehdyttäminen on pitkä prosessi, minkä loppua ei aina pystytä määrittelemään (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Sen voidaan katsoa alkavan jo ensimmäisestä kontaktista työntekijän ja organisaation välillä. Työsopimuksessa määritellyt tehtävät ovat perehdytyksen lähtökohta (Kupias & Peltola 2009, 93).

Työnopastusmalleja tai -taktiikoita on erilaisia. Hyvä perehdytys -opas (Lahden ammattikorkeakoulu 2007,12) jakaa perehdyttämisen osiin:

- ennakkoimenpiteet
- työhönoton yhteydessä perusasiat
- työn alkaessa vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistys
- tehtäväkohtainen opastus
- perehdytyksen jatkaminen työnteon ohessa
- perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen.

Suosittu on ns. viiden askeleen menetelmä (Kuvio 2). Siinä siirrytään eteenpäin tasolta toiselle ottamalla huomioon mentaaliset harjoitukset ja sitomalla perehdyttäminen vaiheittaiseen kehittymiseen (Vartiainen, Teikari, Pulkkis 1989, 91). Juuti ja Vuorela (2015, 65) tulkitsevat viiden askeleen menetelmää siten, että ensimmäinen porras eli valmistautuminen kattaa aiheeseen suuntautumisen. Siinä tutustutaan perehdytettävään keskustelemalla ja kertomalla työstä ja organisaatiosta sekä näiden keskinäisestä suhteesta. Seuraava porras eli opetus jaetaan pieniin osiin. Opastuksessa edetään rauhallisesti ja työvaiheet näytetään ja selitetään selkeästi. Näin työtehtävät ovat hallittavissa.

Mielikuvaharjoitteluvaiheessa työntekijä tekee työtehtävää mielessään eri työtehtäviä. Mielikuvaharjoittelu on lähes yhtä tehokasta kuin oikeasti tekisi työtä. Harjoittelun jälkeen työntekijä saa näyttää käytännössä, miten työ tehdään. Tällä neljännellä portaalla työntekijä selittää samalla, miten hän työn tekee. Näin hän oppii vielä lisää ja samalla perehdyttäjä voi kysellä tai täydentää suoritusta. Viimeisellä portaalla perehdytettävä voi suoriutua yksin työstään, mutta saattaa vielä tarvita tukea ja varmistusta. (Juuti & Vuorela 2015, 65.)



Kuvio 2 Viiden askeleen menetelmä (Vartiainen ym.1989)

Kupias ja Peltola (2009, 102-110; 173-176) jakavat perehdyttämisen prosessin hieman eri tavalla. Heidän perehdyttämisen prosessi jakautuu kuuteen vaiheeseen:

- ennen töihin tuloa
- vastaanotto ja ensimmäinen päivä
- ensimmäinen viikko
- ensimmäinen kuukausi
- ensimmäiset neljä kuukautta (koeaika)
- työsuhteen päättyminen.

Tässä mallissa perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia. Tuolloin mietitään työtehtävä ja siihen vaadittavat ominaisuudet. Rekrytointivaiheessa hakija saa tietää enemmän työtehtävästä ja organisaatiosta. Organisaatio saa tietoa hakijasta ja näin luodaan pohjaa perehdyttämiselle. Seuraavassa vaiheessa mietitään ennen työntekijän töihin saapumista, mikä on perehdyttämisen painopiste. Tässä vaiheessa voidaan ottaa yhteyttä uuteen työntekijään ja kertoa jo etukäteen tulevasta perehdyttämisen prosessista. Työntekijälle valmistellaan työpiste ja työyhteisöä informoidaan uuden työntekijän saapumisesta. Varmistetaan, että perehdyttämis-

suunnitelma on olemassa ja vastaa tarpeita. Vastaanottotilanteessa annetaan työntekijälle organisaatiosta ensivaikutelma. Siitä riippuu paljon, miten työskentely lähtee sujumaan. Tärkeää on, että työntekijä saa vaikutelman, että on tervetullut. Ensimmäisinä päivinä hoidetaan kuntoon kaikkein kiireisimmät asiat, kuten avaimet ja kulkuluvat sekä esitellään työpiste ja henkilökunta. Ensimmäisinä viikkoina työntekijä saa kokonaiskuvan työstä ja tutustuu organisaatioon. Alkuun annetaankin vain työnteon kannalta välttämättömimmät tiedot. (Kupias & Peltola 2009, 102-110; 173-176.)

Ajan kuluessa työntekijää perehdytetään lisää, jotta hän pääsee kunnolla organisaation toimintakulttuuriin ja työtehtäviin sisälle. Hänelle annetaan mahdollisuus myös esittää omia näkemyksiä. Vähitellen perehdytettävä ottaa enemmän vastuuta työskentelystä. Muutaman kuukauden työskentelyn jälkeen voidaan pitää palautekeskustelu, missä keskustellaan perehdytyksen onnistumisesta. Koeaika ja perehdyttämisprosessi eivät välttämättä ole samanpituiset. Koeajan aikana tarkastellaan perehdyttämisen onnistumista ja työsuhteen jatkamista. Työntekijä pystyy työskentelemään jo varsin itsenäisesti ja hän tuntee kuuluvansa työyhteisöön. Perehdyttäminen kuitenkin suhteutetaan aina työn vaatimuksiin ja työn keston. Perehdyttäminen voi päättyä työsuhteen päättymiseen myös kesken perehdyttämisprosessin, jos työntekijä päättää irtisanoutua tai koeaikana todetaan hänet sopimattomaksi työhön. (Kupias & Peltola 2009, 102-110; 173-176.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 140) esittelevät vakiinnuttavia ja yksilöllisiä perehdyttämis-taktiikoita. Vakiinnuttavaan perehdytystaktiikkaan sisältyy uusille työntekijöille suunnattu yhteinen tietyn muotoinen ja kestoinen perehdyttämisjakso. Perehdyttäminen tapahtuu koko ryhmälle samanlaisena. Uudelle työntekijälle annetaan vähitellen lisää vastuuta ja perehdyttäminen on aikataulutettu. Muut organisaation työntekijät opastavat uutta työntekijää, jolloin saadaan aikaiseksi perehdyttämisen jatkuvuus. Uusi työntekijä aloittaa perusasioista, eikä hänen aikaisempaa kokemusta välttämättä oteta huomioon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 140.)

Yksilöllinen perehdyttämis-taktiikka ottaa työntekijän alusta asti huomioon yksilönä. Hän saa alusta asti oppi työtä tekemällä ja oppiminen perustuu käytännön työhön. Jokainen työntekijä perehdytetään yksilöllisesti ja vastuuta lisätään tarvittaessa. Pe-

rehdyttämislle ei yksilöllisessä taktiikassa ole asetettu tiukkaa aikataulua eikä oppimisprosessia juurikaan seurata. Uusi työntekijä joutuu sopeutumaan työyhteisöön itsenäisesti, mutta hänen sallitaan kehittää yksilöllisiä kykyjään ja vahvuuksiaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 140.)

Perehdyttämisen lähtökohdat ovat tavasta riippumatta samat: työntekijän työyhteisöön liittäminen ja työtehtävien oppiminen. Jokainen perehdyttämistilanne ja organisaatio ovat erilaisia, mutta tavoite on sama. Toisilla uusien tehtävien omaksuminen vie enemmän aikaa kuin toisilla ja perehdyttäjän onkin otettava yksilölliset erot oppimisessa huomioon.

### **3.8 Perehdytyksen seuranta ja arviointi**

Perehdyttämissuunnitelman olemassaolo edellyttää myös perehdyttämisen toteutumisen seuranta (Kangas & Hämäläinen 2007, 7). Suunnitelmaan on hyvä kirjata perehdyttämisen seurantakeskustelun ajankohta. Seuranta voi toteuttaa myös perehdyttämisen tarkistuslistan avulla. Yksi mahdollinen tarkistuslista on Työturvallisuuskeskuksen laatima perehdyttämisen tarkistuslista (liite 3). Se on ladattavissa Työturvallisuuskeskuksen sivuilta ja sitä saa vapaasti muokata tarpeiden mukaan. Seurannan ja arvioinnin avulla saadaan selville, kuinka perehdyttämisessä on onnistuttu ja mitä kehittämistä löytyy (Lepistö 2004, 60; TTK, [viitattu 22.3.2017]).

Perehdyttämisen seurannan avulla voidaan arvioida tavoitteiden saavuttamista, suunnitelman onnistumista sekä mahdollisia pieleen menneitä asioita. Kehitettäessä perehdyttämisprosessia on hyvä kuunnella myös perehdytettävän mielipiteitä ja ottaa ne huomioon perehdytyksen parantamisessa. (TTK, [viitattu 22.3.2017].) Seuranta ja arviointi antavat kuvan työntekijän oppimisen tilasta sekä myös organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuudesta (Kjelin & Kuusisto 2003, 245). Näin ollen perehdytyksen toteutumista ja toimivuutta on arvioitava koko ajan. Samalla on arvioitava perehdytystoimenpiteiden sekä perehdyttäjän ja perehdytettävän toimintaa.

Perehdytyksen onnistumisen tai epäonnistumisen selvittämisessä on otettava pohjaksi lähtötilanne (Kangas & Hämäläinen, 2007, 25). Tämä tarkoittaa, että on selvitettävä, mitkä perehdytykseen liittyvät asiat ovat kunnossa ja mitkä eivät. Lisäksi on selvitettävä tärkeimmät kehittämistarpeet. Näiden asioiden selvittämiseen voi käyttää haastatteluja, kirjallisia kyselyitä tai avointa keskustelutilaisuutta. Seurannan on oltava yksinkertaista ja luottamuksellista (Kjelin & Kuusisto 2003, 245). Seurannan pitää lisäksi antaa tietoa, millä voidaan arvioida perehdyttämisen toteutumista sekä siitä saatavaa hyötyä.

Perehdyttämisen seurannan arvioinnissa on huomioitava, että perehdytettävä ja perehdyttäjä tarkastelevat prosessin onnistumista omista näkökulmista (Kjelin & Kuusisto 2003, 245; Kangas & Hämäläinen 2007, 25). Ongelmaksi saattaa muodostua perehdyttämisprosessin aikana esille nousseiden tunteiden vaikutus. Kaikki työtävät tai -vaiheet eivät välttämättä aina ole työntekijälle mieluisia, mutta ne on opittava siitä huolimatta. Perehdyttämisen seurannan avulla voidaan lisäksi täsmentää, mitä perehdyttäminen pitää tai olisi pitänyt pitää sisällään (Kjelin & Kuusisto 2003, 246). Organisaatioissa on todennäköisesti eroja, toisissa perehdyttäminen saattaa käsittää yhteisen tilaisuuden uusille työntekijöille ja toisissa perehdyttäminen pitää sisällään työtehtävien perusteellisen opettamisen. Perehdyttämisen seuranta auttaa työntekijää arvioimaan oman perehdyttämisen tasoa ja laatua (Kjelin & Kuusisto 2003, 246).

Kupias ja Peltola (2009, 166) toteavat, että perehdyttämisen tehokkuuden ratkaisee se, miten perehtyjä perehdyttämisprosessin läpikäytyään käyttää saamiaan tietoja ja taitoja. Opittuja taitoja osataan käyttää tarkoituksenmukaisesti työssä sitä paremmin, mitä paremmin ne on ymmärretty ja omaksuttu. Perehdyttämisen onnistumista on seurattava ja tarvittaessa uudistettava strategiaa. Perehdyttämisessä on yhdistettävä yksilön ja työyhteisön kehittyminen mutta myös löydettävä tarkoituksenmukainen perehdyttämiskonsepti (Kupias & Peltola 2009, 168).

### **3.9 Perehdyttäminen ja viestintä**

Viestinnän tarkoitus on tulla ymmärretyksi ja ymmärtää (Repo & Nuutinen 2003, 8). Syvimmillään viestintätaito on kykyä ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla sekä

kykyä ottaa vastaan ja tulkita viestejä oikein. Näitä taitoja tarvitaan, kun kommunikoidaan toisen henkilön kanssa. Viestinnän tarkoitus voidaan jakaa Juholinin (2009a, 42-50) mukaan useaan eri osaan. Näitä osia ovat mm. päivittäisviestintä, informointi sekä työhön tai organisaatioon sitoutuminen. Koko perehdyttämisprosessi vaatii erilaisia viestintätaitoja, jotta perehdyttäminen onnistuisi.

Viestintää on sekä sisäistä että ulkoista. Yrityksen tai organisaation henkilöstölle suunnattu viestintä on sisäistä viestintää (Kaloinen, Suntinen & Vallisaari 2004, 143). Heidän mukaan henkilöstölle kohdennetulla viestinnällä pyritään nopeaan ja avoimeen tiedonkulkuun. Henkilökunnan määrä vaikuttaa sisäisen viestinnän haasteellisuuteen, mitä isompi organisaatio, sitä vaikeampaa on saavuttaa yksittäinen työntekijä (Juntunen & Saarti 2012, 132).

Ulkoisen viestinnän ajatellaan olevan asiakkaille ja muille työyhteisön ulkopuolisille tahoille ja sidosryhmille suunnattua tiedottamista (Juholin 2009a, 40). Kortetjärvi-Nurmi ym. (2008, 117) mieltävät ulkoisen viestinnän olevan yrityksen tai organisaation uutisten välittämistä. Kohderyhmä ulkoisessa viestinnässä on epämääräisen kokoinen ja mahdollisesti myös tuntematon. Ulkoinen viestintä sisältää mm. lehdistötiedotteet, erilaiset markkinointiviestit, uutiset ja internet (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 119-133). Juntunen ja Saarti (2012, 135) rajaavat kirjaston ulkoiseen viestintään kuuluvaksi asiakkaat, potentiaaliset asiakkaat, päättäjät sekä sidosryhmät. Käytettävät kanavat määräytyvät kohderyhmän sekä viestin sisällön mukaan. Kirjastossa heidän mukaan ulkoista viestintää ovat tiedottaminen, markkinointi, ajankohtaistiedottaminen, maineen hallinta ja vaikuttaminen sekä sidosryhmäviestintä ja lobbaus.

Tiedottaminen eli informointi kuuluu sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintään (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8). Julkisen organisaation kuten kunnan tulisi ottaa viestinnässä huomioon myös viestinnän selkokieliisyys eli välttää viestinnässä kapulakieltä tai ammattitermistöä. Oikein ymmärretty viesti tuo myös taloudellista hyötyä, koska silloin kuntalainen osaa käyttää palveluita oikein (Sainio 2013, 8). Sisäisessä viestinnässä pitäisi pyrkiä myös selkeään ilmaisuun, erityisesti uusien työntekijöiden kohdalla. He eivät ehkä vielä ole sisäistäneet ammattisanastoa tai työpaikalla käytettävää termistöä.

### 3.9.1 Sisäisen viestinnän tehtävät ja keinot

Tämän opinnäytetyön luonteen vuoksi keskitytään tässä enemmän sisäiseen viestintään. Juntunen ja Saarti (2012, 132) toteavat sisäisen viestinnän edellyttävän jokaiselta henkilökuntaan kuuluvalta aktiivista osallistumista ja seuraamista. Kirjastossa tieto liikkuu moneen suuntaan, niin johdolta työntekijöille kuin työntekijöiltä johdolle sekä risteillen näiden välillä. Tähän sekoittuu lisäksi kirjaston viestintä ulospäin asiakkaille ja sidosryhmille. Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa sisäistä viestintää tarvitaan työyhteisön perehdyttämiseen (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8).

Bergströmin ja Leppäsen (2013, 175) mukaan sisäistä tiedottamista ovat sisäiset tiedotteet, henkilöstölehdet, ilmoitustaulut ja suullinen viestintä, kuten tiedotustilaisuudet ja erilaiset kokoukset ja palaverit. Näiden lisäksi tärkeä kanava on myös organisaation intranet. Viestintää tapahtuu myös sähköpostin välityksellä. Varsinkin, jos halutaan välittää nopeasti jokin tieto (Juntunen & Saarti 2012, 133). Oli tiedottamisen kanava mikä tahansa, viesti on hyvä esittää selkeästi ja yksiselitteisesti ja sovitulla tavalla.

Juntusen ja Saartin (2012, 131) mukaan kirjastossa viestinnän pohjana on viestintäsuunnitelma. Siihen kirjataan niin sisäisen kuin ulkoisenkin viestinnän keinot ja tavat. Viestintäsuunnitelman tarkoitus on ohjata organisaation toimintaa ja kuten Juholin (2009b, 112) toteaa, suunnitelman toteutumisen edellytys on sen ymmärtäminen. Myös viestinnän onnistumisen arviointi on oleellinen osa viestintäsuunnitelmaa.

Sisäisen tiedottamisen tavoitteet ovat Kortetjärvi-Nurmen ym. (2008, 106) mukaan tiedonkulku, vuorovaikutus ja sitoutuminen. Sisäisellä viestinnällä taataan, että kaikki saavat tarvitsemansa tiedot helposti. Tämä on myös perehdyttämisen yksi oleellinen asia. Vuorovaikutuksen luominen ja ylläpitäminen on toinen sisäisen viestinnän tavoite. Se edistää me-henkeä ja kannustaa työyhteisön kehittämiseen. Tiedon kulkeminen moneen suuntaan työyhteisössä kuuluu avoimuuteen sekä asioiden syiden ja seurauksien kertominen avoimesti. Tiedottaminen lisää avoimutta ja tasa-arvoista ilmapiiriä (Bergström & Leppänen 2013, 175; Juntunen & Saarti 2012, 133).

Perehdyttämisen kannalta sitoutuminen organisaatioon on tärkeä sisäisen viestinnän tavoite. Sisäinen viestintä tukee yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja (Bergström & Leppänen 2013, 175; Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 107). Viestinnän avulla kerrotaan organisaation tavoitteista sekä suunnitelmista ja mahdollisista muutoksista. Näitä asioita on käsiteltävä koko henkilöstön kanssa. Ei riitä, että tietoa vain jaetaan ja annetaan, tieto on myös ymmärrettävä ja hyväksyttävä. Tällöin voi suunnitellut visiot toteutua.

Kirjaston toiminta perustuu pitkälti asiakaspalveluun (Lovio & Tiihonen 2005, 9). Kirjaston työntekijän on pystyttävä vastaamaan asiakkaan kysymyksiin ja tässä kohtaa sisäisen viestinnän toimivuus huomataan. Juntunen ja Saarti (2012, 132) muistuttavat, että asiakaspalvelijan on kyettävä vastaamaan kirjaston palveluihin ja mahdollisiin muutoksiin liittyviin kysymyksiin. Sisäisen viestinnän toimiessa näin myös tapahtuu, mutta päinvastaisessa tilanteessa se antaa huonon kuvan kirjaston palvelusta.

Sisäistä viestintää ei voi asettaa pelkästään työnantajan velvollisuudeksi. Työntekijän on itsekkin oltava aktiivien ja etsittävä tietoa kyselemällä ja käyttämällä hyödyksi organisaation intranettiä (Juntunen & Saarti 2012, 132). Viestin perillemeno voidaan tarkistaa keskustelemalla, vaikka se olisi kirjattuna muistioon tai pöytäkirjaan (Juntunen & Saarti 2012, 133). Virallisen viestinnän rinnalla on myös epävirallista viestintää kuten kahvipöytäkeskusteluja.

Juholin (2009b, 234-239) näkee perehdytyksen olevan osa koko työyhteisön viestintää, minkä perusominaisuuksia ovat pitkäkestoisuus ja vuorovaikutteisuus. Hän korostaa rekrytoinnin eri vaiheiden etenemisestä tiedottamista niin työtä hakeneille kuin työyhteisöllekin. Tällä tiedottamisella pidetään organisaation mainetta yllä ja luodaan samalla suhde tulevaan työntekijään.

## 4 PEREHDYTTÄMINEN KIRJASTOSSA

### 4.1 Kirjastotöiden käytänteet

Kirjastotyön tärkein tavoite on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin (Lovio & Tiisonen 2005, 9). Tähän tavoitteeseen päästään yhtä monella tavalla kuin on kirjastojakin. Tavoite kaikilla kirjastoilla on siis sama, menetelmät voivat kuitenkin poiketa toisista. Ison ja pienen kirjaston resurssit ovat erilaisia. Henkilöresurssit, budjetit, rakennukset, toimintaympäristö ja jopa asiakkaatkin ovat erilaisia. Osassa kirjastoissa työtehtävät voivat olla tarkasti rajattuja ja henkilökuntaa on enemmän, kun taas toisissa kirjastoissa on vähemmän henkilöstöä ja tarve osata tehdä monenlaisia työtehtäviä.

Vaikka siis peruskirjastotyö on pohjimmiltaan ja tavoitteiltaan samanlaista jokaisessa kirjastossa, työskentelytavat ja muut työpaikalla sovitut asiat vaihtelevat suuresti. Jokaisessa kirjastossa on omat keinonsa hoitaa aamu- ja iltarutiinit. Aineiston käsittelyjärjestys vaihtelee eikä asiakaspalvelukaan suju kaikkialla samalla tavalla. Lainaus- ja palautusautomaatit vapauttavat käsiä rutiinistöistä ja näin voi keskittyä toisiin tehtäviin. Toisaalta asiakaskohtaukset aineiston lainaus- ja palautustilanteissa antavat lisämausteen arkirutiineihin. Aukioloajat myös poikkeavat hyvin paljon.

Sijaisten ja muiden tilapäisten työntekijöiden on hyvä saada kokonaisuudesta tiivistetty kuva, jotta hän pystyy nopeasti antamaan täyden työpanoksen työpaikalle. Ei riitä, että on työskennellyt samankokoisessa kirjastossa ja että on kirjastoalan ammattilainen. Uusi työntekijä tuo varmasti uusia näkökulmia töiden tekemiseen, mutta aluksi hänen on hyvä työskennellä juuri senhetkisen kirjaston tavoilla. Siirtyminen isosta kirjastosta pieneen kirjastoon voi avata silmät näkemään, miten monenlaista työtä kirjastossa onkaan. Kirjojen muovittaminen saattaa olla jollekulle täysin vierasta. Pienestä kirjastosta isoon siirtyvä kohtaa vastaavanlaisia asioita, mutta saattaa yllättyä, miten onkin yhtä äkkiä aikaa keskittyä pelkästään yhteen asiaan kerralla.

Useita kymmeniä vuosia samassa kirjastossa työskennelleet tietävät paljon ja ovat rutinoituneita työntekijöitä. Heillä on paljon asiakastuntemusta ja heillä on ns. hiljaista tietoa. Tämä on tietoa juuri sen tietyn kirjaston historiasta sekä tavasta tehdä töitä (Lovio & Tiihonen 2005, 65). Pitkäaikaisilla työntekijöillä on merkittävä tietopääoma hallussaan. Se tulisi nähdä voimavarana, mutta se voi myös toimia jarruna kehittymiselle ja uusille näkökulmille sekä työtavoille.

Perehdyttämisopas voi olla hyvä kompromissi uusien ja pitkään työskennelleiden välille. Oppaassa kerrotaan selkeästi, miten työ tehdään ja jaetaan muuta informaatiota talon tavoista. Tulokas oppii perehdyttämisoppaan ja perehdyttämisprosessin aikana tärkeimmät työntekeymiseen liittyvät asiat. Sisäistettyään perusrutiinit hän voi myös kertoa omia näkemyksiään. Työyhteisöstä riippuu, kuinka nämä uuden tulokkaan näkemykset ja ehdotukset käsitellään. Uudistumiskykyinen työyhteisö osaa kanavoida yksilöiden osaamisen jaetuksi osaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi (Kjelin & Kuusisto 2003, 29).

#### 4.2 Pienen yleisen kirjaston työntekijän perehdyttäminen

Pienessä ja keskisuudessa yleisessä kirjastossa henkilökunnalla on mahdollisuus monipuoliseen työnkuvaan tekemällä erilaisia kirjastotöitä kirjojen muovituksesta hankintapäätöksiin. Pieneksi tai keskisuureksi kirjastoksi miellän tässä 1-10 henkilöä työllistävän kunnankirjaston. Pohjaksi pienen tai keskisuuren kirjaston määritelmään olen ottanut kuvion 3 mukaisen Eepos-kirjastokimpan kirjastojen henkilöstön määrän, en kunnan asukasmäärää.

1-3 henkilötyövuotta (2015)		4-9 henkilötyövuotta (2015)		10+ henkilötyövuotta (2015)	
Evijärven kunnankirjasto	2,00	Alajärven kaupunginkirjasto	5,82	Kauhavan kaupunginkirjasto	12,00
Isojoen kunnankirjasto	1,80	Alavuden kaupunginkirjasto	9,20	Kurikan kaupunginkirjasto	11,07
Karijoen kunnankirjasto	1,05	Ilmajoen kunnankirjasto	6,00	Lapuan kaupunginkirjasto	10,10
Kaskisten kaupunginkirjasto	1,25	Isonkyrön kunnankirjasto	4,00	Seinäjoen kaupunginkirjasto	54,02
Kuortaneen kunnankirjasto	2,25	Kauhajoen kaupunginkirjasto	9,25		
Lappajärven kunnankirjasto	3,00	Laihian kunnankirjasto	5,55		
Perhon kunnankirjasto	2,19	Teuvan kunnankirjasto	4,37		
Soinin kunnankirjasto	2,15	Ähtärin kaupunginkirjasto	5,00		
Vetelin kunnankirjasto	2,60				
Vimpelin kunnankirjasto	2,63				
				Yhteensä:	157,3

Kuvio 3 Eepos-kirjastokimpan kirjastojen henkilöstömäärä (Eepos-kirjastokimppa, 2017)

Pienessä kirjastossa jokainen on vuorollaan asiakaspalvelussa, jokainen hyllyttää kirjoja jokaiselle osastolle, jokainen tietää toisten vahvuudet esimerkiksi kirjallisuudessa. Kirjastossa on tärkeää tietää aineiston sijainti ja hyllytyksen poikkeukset. Nämä auttavat löytämään aineistoa asiakkaalle hyllystä. Pienessä kirjastossa on hyvä tietää pieniä yksityiskohtia, kuten postin käsittely ja aineiston lähettäminen toiseen kirjastoon. Eri kirjastoissa voidaan esimerkiksi aikakauslehdet käsitellä ja laittaa lainauskuntoon eri tavalla. Toiset kirjastot muovittavat lehdet ja toiset eivät. Uuden työntekijän työskentelyä helpottaa, kun hän voi tarkistaa tällaisia yksityiskohtia perehdyttämisoppaasta tai että hän oppaasta löytää tiedon, kenen puoleen kääntyä.

Koska kaikilla työntekijöillä on kokemusta lähes kaikista töistä, kenen tahansa pitäisi pystyä perehdyttämään uusi työntekijä alkuun. Tärkeää on kuitenkin, että myös tämänkokoisilla kirjastoilla olisi olemassa oleva perehdyttämissuunnitelma. Siten jokaisen on entistä helpompaa toimia uuden työntekijän saapuessa. Perehdyttämisopas toimii myös pitkäaikaisille työntekijöille muistin tukena esimerkiksi pitkän poissaolon jälkeen.

Yllättävissä ja äkillisissä rekrytointitilanteissa perehdyttämissuunnitelma ja -opas helpottavat perehdyttäjän, mutta myös perehtyjän työtä. Pienen kirjaston pelastus tällaisissa tilanteissa saattaa löytyä olemassa olevasta perehdyttämissuunnitelmasta ja -oppaasta. Niillä voitaisiin helpottaa esimerkiksi tilannetta, jolloin heinäkuussa kesälomien aikana työntekijä jää yllättäen yksin töihin ja perehdyttää omien töiden ohella uutta työntekijää.

Kirjaston kehysorganisaatiolla saattaa olla yhteinen perehdyttämisopas, mutta se ei välttämättä sovi sellaisenaan kirjaston käyttöön. Tämä opinnäytetyö on yksi esimerkki tällaisesta tilanteesta. Laihian kunnalla on yleinen uuden työntekijän opas, mutta kirjaston käyttöön se ei sellaisenaan sovi. Kirjastotyö vaatii oman perehdyttämisoppaan, koska kunnan yleisen oppaan yksityiskohdat eivät sovi kirjastomaailmaan. Laihian kunnan uuden työntekijän opas on suunnattu pitkälti kunnan virastotalolla työskenteleville henkilöille ja on hyvin yleisluonteinen ja hyvin luettelomainen. Laihian kirjastossa mm. työajat ovat erilaiset sekä työajanseurannan toteutus.

Kirjaston, kuten muidenkin työpaikkojen, perehdyttäminen on hyvä aloittaa työpaikkaan tutustumisella, mielellään kirjastotoimenjohtajan kanssa. Etukäteen on tiedettävä, kuka perehdyttää ja minkälaisiin työtehtäviin. Tämä selkeyttää sekä perehdyttäjän että perehdytettävän työtä. Myös se, minkälainen toimenkuva uudella työntekijällä on, auttaa perehdyttäjää priorisoimaan perehdytettävät asiat. Asiakaspalvelutiski on väärin laittaa heti kaikkein uusin ja kokemattomin työntekijä, koska juuri asiakaspalvelu on kirjaston kaikkein näkyvin osa työstä ja siinä pitäisi olla osaava henkilö. Lovio ja Tiihonen (2005, 11) toteavat, että asiakaspalvelu on vastuullista työtä ja siihen vaaditaan ammattitaitoa, koulutusta sekä hyviä ihmissuhdetaitoja.

Kirjaston työntekijän perehdyttämisen pohjana olisi hyvä olla tämän tuleva työkuva, mitä henkilön pitää osata ja millaisessa aikataulussa uudet asiat pitää omaksua. Pienessä kirjastossa on paljon asioita opeteltavana, joten on myös osattava pilkkoa asiat pieniin kokonaisuuksiin. Kirjaston toiminnan sujuvuuden varmistamiseksi on myös osattava perehdyttää asiat oikeassa järjestyksessä. Näitä asioita on käsitelty aiemmin luvussa 3 Perehdyttäminen.

### **4.3 Aikaisempi tutkimus kirjastoalan perehdyttämisestä**

Perehdyttämisestä kirjastotyöhön liittyen on tehty alle 10 kotimaista opinnäytetöitä vuosina 2009 - 2016. Nämä opinnäytetyöt löytyvät ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden Theseus.fi verkkosivulta. Yritysmailmaan ja hoitoalalle perehdyttämisoppaita on sen sijaan useita.

Kirjastoalaan keskittyvissä opinnäytetöissä on tehty kokonaan uusia oppaita työntekijöiden alkutaivalta helpottamaan tai kehitetty jo olemassa olevaa perehdyttämisopasta. Perehdyttämisopasta on käytetty jopa markkinointikeinona. Oppaiden kohteena on ollut niin kirjastoon töihin tulevat henkilöt kuin kirjastossa harjoittelua suorittavat opiskelijat. Kuvaan tässä lyhyesti kolmea kirjastomaailmaan liittyvää perehdyttämiseen liittyvää opinnäytetöitä, jotka ovat jokainen eri näkökulmasta tehtyjä sekä osin eri tutkimusmenetelmin laadittuja kuin tämä opinnäytetyö.

Vuonna 2009 tehtiin opinnäytetyönä (Tero Lönnström: *Kirjasto tutuksi. Case: Lapuan kaupunginkirjaston sähköinen perehdyttämiskansio*) Lapuan kaupunginkirjastolle kaikille avoin sähköinen perehdyttämisopas yleisen kirjaston toimintaa kuvaavana verkkosivustona. Samalla sivusto toimisi uuden työntekijän perehdyttämisoppaana. Sivusto avasi kirjaston käytänteitä sekä miksi ja miten aineistoa käsitellään, ennen kuin sitä voidaan lainata. Kirjaston töiden avaamisen tarkoituksena oli kirjaston tunnettavuuden parantaminen yhteistyötahoille ja asiakkaille. Opinnäytetyö käsittelee markkinointia ja kirjaston näkyvyyden ja arvostuksen puutetta sekä niistä johtuvia ongelmia. Tutkimus tehtiin keräämällä kirjallista materiaalia, jonka pohjalta suunniteltiin toimintamalleja. Opinnäytetyön tavoitteena oli kohottaa kirjaston verkkonäkyvyyttä, mutta tuloksia ei opinnäytetyön valmistuttua vielä ollut saatavilla. Ajatus kirjastotöiden avaamisesta on hyvä ja jalostettavissa kaikkien kirjastojen käyttöön. Tämän opinnäytetyön tuotosta eli avointa perehdyttämisopasta ei Lapuan kaupunginkirjaston sivuilta enää löydy.

Vuokko Viirumäki teki vuonna 2014 toiminnallisena opinnäytetyönä perehdyttämisoppaan kirjastokimpalle (*Työntekijän perehdyttämisopas YTY-kirjastoille*). Kimpaan kuului tuolloin seitsemän kirjastoa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas kimpnan yhteisistä käytänteistä, yhteistyöstä sekä yleisten kirjastojen työnteon periaatteista. Oppaan tarkoitus oli helpottaa perehdyttäjän työtä. Kirjasto-kohtaisia käytänteitä oppaaseen ei otettu mukaa, vaan jokainen kunnankirjasto saisi liittää oman kirjaston käytänteet siihen myöhemmin. Oppaan lähtökohta oli mielenkiintoinen, sillä kirjastokimppoja on Suomessa paljon, ja jokaisella kimpalla on todennäköisesti toisistaan poikkeavia tapoja toimia. Helmikuusta 2017 YTY-kirjastot ovat olleet osa Eepos-kirjastokimppaa ja kimpalla on yhteiset käytösäännöt sekä menettelytavat (Kirjastot.fi [viitattu 5.4.2017]).

Selkeää jo olemassa olevan perehdyttämisoppaan kehittämistyötä tekivät Inka Mannermaa ja Veera Pekkarinen vuonna 2016 Turun yliopiston kirjastolle (*Kuinka perehdytys sujuu? Harjoittelujaksojen organisointi Turun yliopiston kirjastossa*). Tutkimusmenetelmänä heillä oli pääasiallisesti teemahaastattelu. Lähtökohta oli erilainen kuin edellisissä opinnäytetöissä kahdella tavalla. Toimeksiantajana ei ollut yleinen kirjasto vaan yliopistokirjasto ja kirjastolla oli jo perehdyttämisopas käytössä. Tässä opinnäytetyssä tavoitteena oli kehitellä nimenomaan opiskelijaharjoittelijoille

kehitetty hallittu perehdyttämisprosessi. Opinnäytetyön tarkoituksena oli perehdyttämistä parantavien työkalujen luominen. Nämä työkalut koostuisivat erilaisista moduuleista, jotka auttaisivat suunnittelemaan harjoittelijoille sopivat harjoittelukokonaisuuudet. Opinnäytetyön tuotoksina olivat perehdyttämisen tarkistuslista, harjoittelurunko moduuleineen ja infopaketti harjoittelusta. Opinnäytteen tuotosten käyttöä ei ehditty testata, ja opinnäyte on varsin tuore, joten käyttökokemuksia ei vielä paljon liene.

Kirjastoalan perehdyttämiseen keskittyvät opinnäytetyöt ovat hyvin erilaisia lähtökohdiltaan. Tarkastelemissani opinnäytetöissä tätä samaa aihepiiriä käsitellään niissä hyvin erilaisista näkökulmista ja toisistaan poikkeavin menetelmin. Perehdyttäminen voidaan opinnäytetöiden mukaan liittää niin työhyvinvointiin, markkinointiin kuin verkostoitumiseen. Tutkimusmenetelminä opinnäytetöissä oli käytetty erityyppisiä haastatteluita sekä kirjalliseen materiaalin pohjautuvaa tutkimustyötä. Riippumatta käsittelytavasta opinnäytetöiden tuloksena oli jonkinlainen perehdyttämisopas jollekin kirjastolle.

## 5 OPINNÄYTETYÖPROSESSI

Opinnäytetyöprosessi alkoi ajatustasolla heti kirjasto- ja tietopalvelualan tradenomiopintoihin hyväksytyksi tullessani syksyllä 2014. Jo tuolloin minulla oli aihe valmiina ja jonkinlainen karkea runkokin mielessä. Aihetta ehdotti työpaikkani Laihian kirjastotoimenjohtaja. Vaihtoehtoisista aiheista keskusteltiin, mutta perehdyttämisoppaan tekeminen tuntui hyödyllisimmältä työltä. Tavoitteenani oli tehdä jotain todellista ja konkreettista.

Perehdyttämisoppaan sisältöä aloin miettiä aiheen selkeydyttyä mielessäni, vaikka oppaan tekemisen aloittaminen ei ollut vielä ajankohtaista. Keskustelut silloisen Laihian kirjastotoimenjohtajan kanssa selvensivät kuvaa perehdyttämisoppaan rakenteesta ja mitä kokonaisuuksia oppaaseen piti vähintään kirjata. Näitä olivat mm. työajat, sairastumisesta aiheutuvat toimenpiteet ja työvuorojen rutiinit. Tärkeänä sisältönä tuli olla myös päivittäisten rutiinien kuvaaminen mahdollisimman tarkkaan.

Varsinaisen opinnäytetyöprosessin aloitin keväällä 2016, kun aihe oli hyväksytty. Lähdekirjallisuutta etsin ensin oman kirjastokimpan tietokannasta ja vasta sen jälkeen tein hakuja laajemmalla. Alussa lähdekirjallisuuden löytyminen oli vähäistä, mutta vähitellen työn edetessä lähteitä löytyi lisää ja opin myös karsimaan käyttökelvottomat pois. Hyödynsin aiemmin samasta aiheesta tehtyjä opinnäytetöiden lähdeluetteloita, mutta myös perehdyttämisestä ja henkilöstöjohtamisesta muuten löytämiäni teoksia. Koko prosessin ajan mahdollisten lähteiden määrä muuttui jatkuvasti. Kirjoitusprosessin aikana käyttökelvottomat lähdekirjat hylättiin, kun opinnäytetyön aiherajaukset saatiin tehtyä. Lähdekirjallisuutta etsiessä kiinnitin huomiota, miten tärkeää on tietokantojen asiasanoitus ja asiasanojen käyttö.

Kirjoitustyön aloitin tilaajakirjaston perehdyttämisoppaasta syksyllä 2016, koska se oli mielestäni selkeä tapa aloittaa opinnäytetyön tekeminen. Aluksi kirjasin pääkoh-  
tia oppaan sisällöstä. Muiden kirjastojen perehdyttämisoppaita olisi ollut kiinnostava tutkia vinkiksi tulevan oppaan sisällön määrittelyyn, mutta en löytänyt kuin yhden opinnäytetyön suunnilleen samankokoisesta kirjastosta kuin Laihian kirjasto. Sisällysluettelon laatiminen selkeytti käsiteltäviä asioita, mutta toisaalta joidenkin mukaan otettavien asioiden sijoittaminen tuntui hankalalta. Oli vaikea sijoittaa yksittä-

siä asioita järkeväksi kokonaisuudeksi. Laihian kirjastotoimenjohtajakin vaihtui prosessin aikana ja uusi johtaja halusi lisätä mm. kunnan organisaatiokaavion oppaaseen. Oppaan sisältöä piti hieman tarkistaa Laihian kirjaston liittyttyä uuteen 22 kunnan muodostamaan Eepos-kirjastokimppaan helmikuussa 2017 sekä valtion kilpailukyky sopimuksen työaikoihin tuomien muutoksien vuoksi.

Oppaan sisällöstä käytiin koko prosessin ajan tarkentavia keskusteluja Laihian kirjaston henkilökunnan kanssa. Keskusteluja oppaaseen tulevista asioista pidettiin työn ohessa, mitään erillisiä palavereja asian johdosta ei järjestetty. Pitkälti pystyin kirjoittamaan käytänteistä oman työkokemukseni perusteella Laihian kirjastossa. Kirjastotoimenjohtajalta sain materiaalia erään toisen yleisen kirjaston käytänteistä. Materiaalista ei keskusteltu muun henkilökunnan kanssa, koska se oli tarkoitettu vain vihjeeksi, mitä oppaaseen voitaisiin ottaa mukaan ei niinkään kehotukseksi tehdä samanlainen ohjeistus.

Laihian kirjastossa oli vuoden 2016 aikana lisäksi kaksi sijaista, joita pyysin kertomaan, mitä he erityisesti haluaisivat oppaassa olevan. Sijaiset kirjoittivat sähköpostiviestinä ja paperilappuselle heitä mietityttäneet asiat ja mitä he olisivat halunneet tietää tullessaan töihin Laihian kirjastoon. Molempien vastaukset olivat yllättävän yksityiskohtaisia. Heille olisi ollut tärkeää työsuhteen alussa tietää mm. mistä kirjastosalin saadaan valot ja kunnan intranetin käytöstä ja sieltä löytyvistä tiedoista olisi pitänyt kertoa tarkemmin. Myös työvuorojen tarkat kellonajat olivat heille tärkeitä ja luvalliset tauot sekä niiden kestot. Nämä olivat hyviä huomioita ja sain niistä sisältöä oppaaseen. Kaikkia toivottuja seikkoja ei oppaaseen voinut ottaa mukaan, mutta uusien työntekijöiden kohdalla on hyvä muistaa, että pikkuasiatkin ovat tärkeitä. Intranetin tarkempaa käyttöä ja sisältöä ei sisällytetty perehdyttämisoppaaseen, koska tiedot muuttuvat siellä jatkuvasti. Perehdyttämisoppaan laajuus olisi kasvanut liikaa näiden lisäysten myötä. Vain joitain tärkeimpiä asioita kunnan intranetin käytöstä kirjattiin oppaaseen.

Perehdyttämisoppaan saadessa jonkinlaisen muodon joulukuussa 2016 annettiin se luettavaksi ja kommentoitavaksi kirjastotoimenjohtajalle ja muille kirjaston työntekijöille. Pyysin kommentteja siitä, mitä oppaasta puuttuu ja onko jotain korjattavaa. Muutamia lisäysehdotuksia ja tarkennuksia käytäntöihin lisättiin kirjaston työnteki-

jöiden pyynnöstä. Kirjaston työntekijöiden kommentit perehdyttämispöytäkirjaan sisällystään antoivat arvokasta tietoa, sillä oma näkemys eri asioista olisi voinut muodostua liian suppeaksi. Lopullinen opas laadittiin Laihan kunnan käyttämän graafisen ohjeistuksen mukaiselle pohjalle maaliskuussa 2017.

Teoriaosuuden kirjoittamisen aloitus limittyi perehdyttämispöytäkirjaan valmistumisen kanssa helmikuussa 2017. Sisällysluetteloluonnoksen pohjalta asiakokonaisuuksien käsittely oli sujuvaa, vaikka pieniä muutoksia sisällysluetteluun tehtiin asiayhteyksien ymmärrettävyyden parantamiseksi. Myös lähdekirjallisuuden jäsentely asiakohteisesti auttoi hallitsemaan ja selkeyttämään kokonaisuutta.

Jos nyt lähtisin uudelleen tekemään samaa työtä, harkitsisin tarkemmin perehdytyspöytäkirjaan sisältöä ja mahdollisesti myös jäsentelyä. Teoriaosuuden perusteena olevaan lähdekirjallisuuteen tutustuisin perusteellisemmin ja kirjoittamiseen varaisin enemmän aikaa. Toisaalta aihe voi alkaa pitkästyttää, jos sitä pohtii liian pitkään. Näin oli käydä minulle, kun aihe oli valmiina jo opintojen alussa, eikä tarvinnut miettiä muita vaihtoehtoja.

## 6 LAIHIAN KUNNANKIRJASTON PEREHDYTY SOPAS

Kunnan velvollisuudesta järjestää kirjastopalvelut säädetään lailla yleisistä kirjastoista (L 29.12.2016/1492). Tässä laissa määritellään yleisen kirjaston tehtävät mm. lukutaidon edistäjänä sekä yleissivistyksen tarjoajana. Lain määrittelemien tehtävien hoitamiseksi on yleisessä kirjastossa oltava riittävä ja osaava henkilöstö. Osaava henkilöstö voi merkitä henkilökunnan riittävää koulutus pohjaa, mutta myös osaamista hoitaa tehtävät juuri tietyssä yleisessä kirjastossa. Laissa tätä ei erikseen mainita.

Laihian kunta järjestää lain (L 29.12.2016/1492) mukaiset kirjastopalvelut ylläpitämällä kunnankirjastoa. 8000 asukkaan Laihian kunta sijaitsee Pohjanmaalla 25 kilometrin etäisyydellä Vaasasta. Laihia on elinvoimainen ja kehittyvä maaseutukunta. Laihian kasvava elinkeinotoiminta ja hyvät liikenneyhteydet tekevät siitä viireän ja kasvavan kunnan. Kunnassa toimii hyvin työllistäviä teollisuusalojen ja muiden alojen yrityksiä. Kunnassa on hyvät ja monipuoliset harrastusmahdollisuudet uimahallista monitoimihalliin. (Tietoa Laihiasta, [viitattu 1.3.2017].)

Laihian kirjastopalveluihin sisältyvät myös kirjastoauton peruspalvelut yli 70 pysäkillä (Kirjastoauto, [viitattu 6.3.2017]). Laihian kirjaston henkilökuntaan kuuluvat vuoden 2017 alusta kirjastotoimenjohtajan lisäksi neljä vakinaista kirjastovirkailijaa sekä kirjastoautonkuljettajavirkailija. Tarvittaessa yksi virkailijoista sijaistaa kirjastoautossa. Kirjastonhoitajan virka on olemassa, mutta se on täyttämättä.

Kirjaston henkilökunnassa on tapahtunut vuoden 2007 jälkeen useita muutoksia. Pitkäaikainen kirjastotoimenjohtaja jäi eläkkeelle ja hänen seuraajina on ollut useita henkilöitä. Myös muun henkilökunnan kokoonpano on muuttunut. Keväällä 2013 kirjastoon perustettiin yksi uusi kirjastovirkailijan toimi. Tuolloin henkilökunta koostui kirjastotoimenjohtajan lisäksi kirjastonhoitajasta, kolmesta virkailijasta sekä osa-aikaisesta kirjastoapulaisesta. Erilaisista syistä johtuvien pitkäaikaisten poissaolojen vuoksi kirjastossa on työskennellyt useita määräaikaista työntekijöitä sekä lisäksi oppisopimusopiskelija.

Henkilöstön jatkuva vaihtuvuus ja uusien henkilöiden opastaminen loivat tarpeen perehdyttämisoppaalle. Perehdyttämisoppaan tekemisestä puhuttiin jo hakeutuessani tradenomikoulutukseen. Silloinen kirjastotoimenjohtaja esitti toiveen oppaan tekemisestä, mikäli koulutukseen pääsisin.

Laihian kirjastossa ei ollut minkäänlaista systemaattista perehdyttämismallia, vaan kullekin uudelle työntekijälle opetettiin työtehtävät tapauskohtaisesti. Näin toimittaessa perehdyttäminen ei aina onnistu ja asioita saattaa jäädä kertomatta uudelle työntekijälle. Kaikkia oleellisia asioita ei muisteta kertoa, eikä uusi työntekijä pysty kaikkea uutta tietoa heti omaksumaan ja muistamaan. Perehdytysopas on yksi keino helpottaa sekä perehdytettävän että perehdyttäjän roolia. Oppaan avulla jokainen uusi työntekijä saa samat tiedot ainakin kirjallisesti, jos suullisesti jokin asia unohtuisikin kertoa.

Laihian kunnan visiona on olla itsenäinen, moderni, kehittyvä ja yhteistyöhakuinen kunta, jossa palvelut ovat kohdallaan (Laihian kunta, 12.12.2016). Laihian kirjasto on yksi kunnan tarjoama palvelu. Palvelun laatuun vaikuttaa henkilökunnan osaaminen ja perehdyttämisellä voidaan osaltaan vaikuttaa siihen (Kjelin & Kuusisto 2003, 22; Lovio & Tiihonen 2005, 64). Osaava henkilökunta ylläpitää kirjaston hyvää palvelutasoa.

## **6.1 Perehdytysoppaan sisältö ja toteutus**

Seuraavassa kuvataan Laihian perehdyttämisoppaan sisältöä. Aluksi kerrotaan perehdyttämisoppaan sisältöön otetuista asioista sekä käsiteltyjen asioiden valintaan vaikuttaneista seikoista. Luvun lopussa kerrotaan perehdyttämisoppaan toteutuksesta ja tulevasta käytöstä.

Laihian kirjaston perehdyttämisoppaassa käsitellään Laihian kunnan organisaatiokaavioiden avulla sekä nimetään tärkeimmät ja useimmin tarvittavat henkilöt kunnan organisaatiossa. Mukaan otettiin kunnan koko organisaatorakenne, jotta uusi työntekijä pääsee paremmin käsitykseen kirjaston ja oman työpanoksen suhteen muuhun organisaatioon nähden. Oppaaseen on otettu mukaan niin työterveyden järjestäminen kuin työntekijän oikeudet ja velvollisuudet.

Laihian kunnalla on paljon yleisiä koko kunnan henkilöstöä koskevia ohjeistuksia kunnan intranetissä. Intrasta löytyvät tarkat ohjeistukset mm. kunnan sähköpostikäytäntöön, tietoturvaohjeistus sekä sosiaalisen median käytön opas. Näitä ohjeistuksia ei ole otettu mukaan kokonaisuudessa tähän oppaaseen, vaan niihin kehoitetaan tutustumaan intranetissä. Kunnan yhteiset ohjeet myös saattavat muuttua, joten ajantasaisin tieto löytyy parhaiten intranetistä.

Perehdytysopas on keskittynyt kuvaamaan Laihian kirjaston päivittäisiä rutiineja ja tehtäviä eri työvuoroissa melko yksityiskohtaisesti. Oppaassa on selkeästi merkitty eri työvuorojen kellonajat sekä eri aineistojen käsittelytavat. Lopussa on annettu kirjasto-ohjelman tärkeimpien osioiden käyttövinkkejä. Opasta ei ole kirjoitettu selkokielellä, vaikka selkeään ja ymmärrettävään kieleen onkin pyritty. Selkokielen käyttö jätettiin pois, koska sen kirjoittamiseen tarvitaan taito, mitä työn tekijällä ei ole.

Sisältöön ja rakenteeseen vaikuttivat myös kirjastossa perehdyttämisoppaan alkuvaiheen suunnittelun aikaan työskennelleiden sijaisten kommentit ja havainnot siitä, mitä uuden työntekijän pitäisi tietää juuri Laihian kirjaston työtavoista. Vaikka uusi työntekijä olisikin kirjastoalan ammattilainen, työtavat ja rutiinit saattavat erota huomattavasti aiemmista työpaikoista. Varsin yksityiskohtaisia ohjeita haluttiin esimerkiksi erilaisten tarvikkeiden säilytyspaikoista. Näitä en kuitenkaan ottanut oppaaseen mukaan, koska tarvikkeiden säilytyspaikat ovat muuttuneet usein kirjastossa tehtyjen muutos- ja uudistustöiden vuoksi.

Oppaan rakenne muotoutui vähitellen. Laihian kunnalla on käytössä oma graafinen ohjeistus, minkä mukaisesti opas on laadittu. Perehdytysopas tallennetaan kirjaston verkkoon, mistä se on luettavissa sekä tulostettavissa. Uudelle työntekijälle voidaan antaa opas tulostettuna ensimmäisenä työpäivänä. Näin hän voi tutustua siihen rauhassa ja tehdä mahdollisesti omia merkintöjä perehdyttämisen aikana. Opasta on tarkoitus päivittää ja täydentää tarvittaessa, jotta siitä olisi hyötyä tulevaisuudessa-kin.

Perehdytysopas ei korvaa henkilökohtaista perehdytystä, vaan tukee sitä. Opasta voi käyttää ohjenuorana ja tukena uuden henkilön työhön opastamisessa. Perehdytysopas toimii myös pitkään työssä olleille mahdollisuus tarkistaa jokin sovittu asia.

## 7 YHTEENVETO

### 7.1 Pohdinta

Tämän toiminnallisen opinnäytteen tekeminen on ollut varsin mielenkiintoista, mutta myös haastavaa. Työn tarkoituksena oli laatia perehdyttämisopas Laihian kirjaston henkilökunnan käyttöön. Valmistuvan perehdyttämisoppaan tarkoitus oli kuvata päivittäisiä toimeksiantajakirjaston käytänteitä mahdollisimman tarkasti sekä antaa yleiskuva kirjaston sijoittumisesta Laihian kunnan organisaatioon. Lisäksi tavoitteena oli käsitellä teoriaosuudessa yleisesti perehdyttämiseen liittyviä asioita kirjallisuuden avulla sekä pohtia perehdyttämisen merkitystä.

Perehdyttämisoppaan tekeminen oli ennakoajatuksena helppo ja nopea tehdä, koska työskentelen kyseisessä kirjastossa ja käytänteet ovat tuttuja. Oppaan tekeminen osoittautui kuitenkin varsin työlääksi. Tuttujen asioiden kirjalliseen asuun saattaminen riittävän kattavasti mutta samalla yksinkertaisesti ei aina ollut helppoa. Lisäksi asioiden ryhmittely sopiviksi asiakokonaisuuksiksi oli välillä haasteellista. Samanaikaisesti tapahtuvat muutokset niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin toivat haasteita ajantasaisen perehdyttämisoppaan kokoamiseen. Uusi kirjastolaki, uusi työehtosopimus ja Laihian kirjaston liittyminen isoon Eepos-kirjastokimppaan muuttivat joitain vanhoja toimintatapoja, eikä kaikkia muutoksia vielä ole edes osattu sisäistää.

Teoriaosuuden kirjoittaminen avarsi käsitystäni perehdyttämisen tärkeydestä ja siitä, miten sitä ei kuitenkaan oteta työpaikoilla vakavasti. Harvoin tulee ajatelluksi, miten moni asia liittyy työntekijän perehdyttämiseen työpaikalla. En ole aiemmin miettinyt, miten monet lait vaikuttavat ja velvoittavat työnantajaa opastamaan työntekijää. Perehdyttäminen saatetaan kuitata parin päivän selostuksella työtehtävistä, mutta ei oteta huomioon sitä, että uusi työntekijä ei pysty välttämättä omaksumaan paljoa tietoa kerralla. Saatetaan unohtaa, että jokainen oppii asioita eri tavalla ja eri tahdissa.

Perehdytyksen suunnitteluun ja kehittämiseen olisi hyvä paneutua kunnolla. Kirjastossa voidaan unohtaa, että jokaisessa kirjastossa on omat tavat ja saatetaan olettaa aiemmin kirjastossa työskennelleen henkilön osaamisesta liikaa. Sekaannuksia ja jopa virheitä saattaa tulla ilman kunnollista opastusta. Sijaisen tarve saattaa yllättää, eikä perusteelliseen perehdyttämiseen ole voitu varata tarpeeksi aikaa. Perehdyttämisosas auttaa yllättävissä tilanteissa, mutta kokonaan se ei korvaa suusanallista opastusta.

Perehdytysoppaan olemassaolo ei kuitenkaan vielä takaa, että sitä hyödynnetään. Oppaasta on perehdyttäjän myös tiedettävä ja opasta on pidettävä ajan tasalla, jotta se olisi käyttökelpoinen. Perehdytysopasta on hyvä päivittää silloin, kun sen käytölle ei ole akuuttia tarvetta. Päivittäminen on myöhäistä, kun uusi työntekijä seisoo oven takana.

Omat haasteensa opinnäytetyön tekemiselle toi lähdemateriaali. Perehdyttämisestä löytyy kirjallista lähdemateriaalia palvelualalle, mutta suomenkielistä ei suoraan kirjastoalalle. Lähdemateriaali oli suhteellisen vanhaa, suurin osa itse perehdyttämistä koskevat teokset olivat jo yli 10 vuotta vanhoja. Samat asiat toistuivat eri lähteissä ja välillä kaipasi tuoreempaa otetta perehdyttämiseen. Muutamia kotimaisia ammatikorkeakoulujen perehdyttämisosopinnäytetöitä on tehty kirjastoalalle, ja niissäkin lähteissä näkyivät samat perusteokset.

## 7.2 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena ollut perehdyttämisosas saatiin tehtyä. Oppaasta muodostui melko laaja, mutta toisaalta se oli toimeksiantajan toiveiden mukainen. Perehdyttämisosassa kuvataan työtehtäviä melko yksityiskohtaisesti, mutta tällaisena se palvelee parhaiten Laihian kirjaston henkilökuntaa. Perehdytysoppaan painotukset muotoutuivat sijaisten kokemuksista sekä henkilökunnan ajatuksista siitä, mitä oppaassa pitäisi olla. Uudelle työntekijälle on tärkeää pienienkin yksityiskohtien tietäminen, mutta samalla kokonaisuuden hallitseminen ja ymmärtäminen.

Henkilöstön hiljaisen tiedon paperille saattaminen olisi ollut mielestäni tärkeää, mutta se rajattiin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Ja hyvä niin, sillä opinnäytetyö

olisi laajentunut huomattavasti. Oman työpaikan hiljaista tietoa voitaneen lisäillä laatimani perehdyttämisoppaan sivuille vähitellen. Oppaaseen olisi voitu lisätä tietoa myös kirjaston tiedottamiskäytännöistä eli lähinnä kokouskäytännöistä sekä mahdollisista muutoksista ilmoittamisen käytännöt asiakkaille ja työyhteisön jäsenille. Viestintä on tärkeää organisaatiossa ja perehdyttäminen on osa viestintää. Tämä tärkeä asia jäi oppaaseen kirjaamatta, mutta se voidaan lisätä oppaaseen myöhemmin.

Opinnäytetyön teoriaosuudelle asetetut tavoitteet saavutettiin myös. Onnistuin kuvaamaan perehdyttämisen merkitystä työntekijän näkökulmasta. Aiheeseen olisi ollut mahdollista porautua syvemmälle ja pohtia tarkemmin perehdyttämisprosessia, sen merkitystä työntekijälle sekä muulle työyhteisölle. Aiheesta olisi voinut kirjoittaa vielä laajemmin ja perusteellisemmin ottaen mukaan perehdyttämisen ja erilaisten oppimiskäsitysten merkityksen.

Valmistunutta perehdyttämisopasta ei ole tarkoitus laittaa Laihian kunnan intranettiin, vaan se tullaan tallentamaan Laihian kirjaston sisäiseen verkkoon kirjaston henkilökunnan käyttöön ja päivitettäväksi. Opas myös voidaan tulostaa jokaiselle uudelle työntekijälle hänen tullessa töihin. Opas ei kuitenkaan korvaa henkilökohtaista perehdyttämistä vaan täydentää sitä ja on muistin tukena muulle henkilökunnalle.

Opasta ei valitettavasti ehditty testata ennen opinnäytetyön valmistumista. Seuraavan kerran perehdyttäessäni uutta harjoittelijaa tai työntekijää hyödynnän tämän opinnäytetyön tekemisen kautta saamiani tietoja ja käytän hyväkseni laatimaani opasta.

## LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2013. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13.-15. p. Helsinki: Edita.

Eepos-kirjastokimppa. 2017. Eepos maantiede ja kirjastot. Koulutusmateriaali 31.1.2017. Eepos-kirjastot. Julkaisematon.

Juholin, E. 2009a. Communicare!: viestintä strategiasta käytäntöön. 5. uud. p. Helsinki: Infor.

Juholin, E. 2009b. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. p. Helsinki: WSOY.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen: käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: Avain.

Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kaloinen, M-L., Suntinen, R. & Vallisaari, M. 2004. Viesti ja vaikuta. Helsinki: WSOY.

Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Kirjastoauto. Ei päiväystä. Kirjastoauto. [Verkkosivusto]. Laihia: Laihian kunta. [Viitattu 6.3.2017]. Saatavana: <https://www.laihia.fi/palvelut/kirjasto/kirjastoauto>

Kirjastot.fi. Ei päiväystä. 22 kunnan yleiset kirjastot yhdistyvät Eepos-kimpaksi. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kirjastot.fi. [Viitattu 5.4.2017]. Saatavana: [https://www.kirjastot.fi/ammattikalenteri/ajankohtaista-tapahtumista/22-kunnan-yleiset-kirjastot-yhdistyvat-eepos-kimpaksi-2c725?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/ammattikalenteri/ajankohtaista-tapahtumista/22-kunnan-yleiset-kirjastot-yhdistyvat-eepos-kimpaksi-2c725?language_content_entity=fi)

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uud. p. Helsinki: Edita.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Yliopistokustannus.

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.

L 30.3.2007/334. Laki yhteistoiminnasta yrityksistä.

L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.

Lahden Ammattikorkeakoulu. 2007. Hyvä perehdytys -opas: Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä – OR-BITS. [Verkojulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B. Oppimateriaalia, osa 4. [Viitattu 1.3.2017]. Saatavana: [http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys\\_OR-BITS.pdf](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raportteja-muita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf)

Laihian kunta. 12.12.2016. Talousarvio 2017. [Pdf-tiedosto]. Laihia: Laihian kunta. [Viitattu 6.3.2017]. Saatavana: [https://www.laihia.fi/files/2852/Talousarvio\\_2017\\_hyvaksytty\\_kv.pdf](https://www.laihia.fi/files/2852/Talousarvio_2017_hyvaksytty_kv.pdf)

Lankinen, P., Miettinen, A., & Sipola, V. 2004. Kehitä osaamista – hyödynnä kokemusta. Helsinki: Talentum.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uud. p. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.

Repo, I. & Nuutinen, T. 2003. Viestintätaito. Helsinki: Otava.

Sainio, A. (toim.) 2013. Viesti perille: Selko-opas kunnille. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö.

Tietoa Laihiasta. Ei päiväystä. Tietoa Laihiasta. [Verkkosivusto]. Laihia: Laihian kunta. [Viitattu 1.3.2017]. Saatavana: [https://www.laihia.fi/tietoa\\_laihiasta](https://www.laihia.fi/tietoa_laihiasta)

Työssäoppimisen opas työpaikalle. 2006. Helsinki: Taloudellinen tiedotustoimisto.

TTK. Ei päiväystä. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. [Viitattu: 22.3.2017]. Saatavana: [http://ttk.fi/koulutus\\_ ja\\_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](http://ttk.fi/koulutus_ ja_ kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua)

Työturvallisuuskeskus. 11.6.2016. Perehdyttämisen tarkistuslista. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. [Viitattu: 23.3.2017]. Saatavana: [https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen\\_tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf)

Vartiainen, M., Teikari, V. & Pulkkis, A. 1989. Psykologinen työnopetus. 2. p. Espoo: Otakustantamo.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. uud. p. Helsinki: Edita.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uud. p. Helsinki: Kauppa-kamari.

## **LIITTEET**

Liite 1. Perehdyttämisohjelman tarkistuslista

Liite 2. Laihian kunnankirjaston perehdyttämisopas





Palkka-asiat		
	opastettu	tarkistettu
– palkka ja palkanmaksu		
– lisät, sairausajan palkka		
– loma-ajan palkka, lomarahat ja -korvaukset		
– verokortti		
– luontaisedut		
– matkakulut		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
Työsuhteen päätyminen		
	opastettu	tarkistettu
– irtisanomisaika		
– vuosilomakorvaus		
– lopputilin maksaminen		
– työtodistus		
–		
–		
–		
–		

Työterveyshuolto		
	opastettu	tarkistettu
– työterveyshuollon palvelut, työhöntulotarkastus		
– työpaikkaselvitys		
– terveystarkastukset erityistä sairastumisen vaaraa aiheuttavista työistä		
–		
–		
Työpaikan tilat, työskentely-ympäristö		
	opastettu	tarkistettu
– työpaikan sijainti, kulunvalvonta, avaimet		
– esimies, työtoverit, heidän tehtävänsä		
– asiakkaat, muut sidosryhmät		
– yksikön toimintatavat		
– oma työpiste, kulkutiet, hätäpoistumistiet, sosiaalitulat		
– pysäköinti, työpaikan liikennesäännöt		
– siisteys, järjestys, hygienia		
– ympäristöasiat, jätehuolto		
– muut yksiköt ja niiden sijainti		
– vaara-alueet		
– työn vaarojen selvittäminen ja arviointi		
– työsuojelun toimintaohjelma		

Turvallisuusasiat, omaisuuden suojaus		
	opastettu	tarkistettu
– omaisuuden suojaus, valvonta- ja/tai hälytysjärjestelmä		
– toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa		
– pelastussuunnitelma, toiminta tulipalossa ja muussa onnettomuudessa		
– ensiapukaappi, ensiapuohjeet, toiminta tapaturmassa ja sairauskohtauksessa		
– puhelinnumerot hätätilanteissa		
– turvallisuusilmoitukset		
– matkustusohje		
– lakisääteinen tapaturmavakuutus ja työtapaturmat		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
–		
–		

Oma tehtävä		
	opastettu	tarkistettu
– omat tehtävät ja vastuualueet, työohjeet		
– oman työn suunnittelu, tavoitteet ja laatu		
– oman työn merkitys kokonaisuuteen, isäin yhteistyö		
– koneet, laitteet, työvälineet		
- käyttöohjeet		
- häiriötilanteet, huolto		
– apuvälineiden käyttö		
– henkilökohtaiset suojaimet		
- käyttö, hoito, huolto		
– työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen		
– elpyminen, työn vastaliikkeet		
– oman tehtävän kehittäminen ja riskitekijät		
– epäkohdista ja vioista ilmoittaminen		
– työskentely asiakkaan tai toisen työnantajan tiloissa		
– mistä ja/tai keneltä lisätietoa tehtävästä ja tukea työskentelyyn		
–		
–		
–		

Koulutus ja sisäinen tiedottaminen		
	opastettu	tarkistettu
– perehdyttämisaineisto ja sen käyttö		
– palautekeskustelut perehdyttäjän ja/tai esimiehen kanssa (samalla perehdyttämisen arviointi)		
– koulutusmahdollisuudet		
– ilmoitustaulu, palaverit, tiedotteet, intranet		
– työehtosopimus, lait, asetukset, ohjeet		
– ammattikirjallisuus ja -lehdet		
–		
–		
–		
–		
–		
Muut asiat (täydennä tarpeen mukaan)		
	opastettu	tarkistettu
– harrastus- ja virkistysmahdollisuudet		
– työ- ja toimintakyvyn ylläpito		
– vakuutus- ja eläkeasiat		
– muut henkilöstöpalvelut ja -edut		
– työsuhdeasuminen		
–		
–		



LIITE 2 Laihian kunnankirjaston perehdyttämisosas

# KIRJASTON TYÖNTEKIJÖIDEN PEREHDYTTÄMISOPAS

LAIHIAN KUNTA  
PL 13, Laihiantie 50  
66400 LAIHIA

Puh. 06 4750 411  
Fax 06 4750 405

etunimi.sukunimi@laihia.fi  
Y-tunnus 01804510

Nordea IBAN/BIC FI4511933000004662/NDEAFIHH  
Sampo IBAN/BIC FI9480001400682952/DABAFIHH  
Laihian Op IBAN/BIC FI7547281020000767/HELSEFIHH



## SISÄLTÖ

1. Laihian kunnankirjasto	2
1.1 Perehdyttämisen tarkoitus	3
1.2 Perehdyttämisen sisältö ja vastuu perehdyttämisestä	3
1.3 Kunnan organisaatio ja työntekijät	4
1.4 Vakinaisen henkilöstön työnjako	6
1.5 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet	7
1.6 Työaika ja tauot, poissaolot	8
1.6.1 Työajanseuranta	10
1.6.2 Työvuorolistat	11
1.7 Työvuorot	11
1.7.1 Aamuvuoro	11
1.7.2 Iltavuoro	12
1.7.3 Lauantaivuoro	13
1.8 Eri osastojen kirjojen hyllyttäminen	14
1.9 Sosiaalityöt, paikoitus, kulku työpaikalle	16
1.10 Kunnan intranet, sähköposti, käyttäjätunnukset	16
1.11 Palvelutiskipäivystys	17
1.12 Aineiston käsittely	18
1.12.1 Uusi aineisto	18
1.12.2 Aineiston palautukset	18
1.12.3 Kirjastoauto ja sen aineiston palautukset	19
1.12.4 Kaukolainat ja kuljetuslaatikot	20
1.12.5 Saapuva ja lähtevä posti	20
1.12.6 Aikakauslehdet	21
1.13 Muistutuskirjeet	22
1.14 Kirjasto-ohjelman käyttö palvelutiskillä	22



## 1. Laihian kunnankirjasto

Laihian kunnankirjaston henkilökunta muodostuu kirjastotoimenjohtajasta, neljästä kirjastovirkailijasta ja kirjastoautonkuljettajavirkailijasta. Kirjastonhoitajan paikkaa ei ole täytetty. Kirjaston osoite on Laihiantie 39 B. Kirjaston sähköposti on [kirjasto@laihia.fi](mailto:kirjasto@laihia.fi) ja puhelinnumero 040 4836 376. Laihian kunnankirjasto kuuluu Eepos-kirjastokimpaan 1.1.2017 alkaen yhdessä 21 muun kunnan kanssa.

Kirjaston tilat ovat rakennuksen toisessa kerroksessa. Asiakkaiden käytettävissä on hissi. Palautuslaatikko on ensimmäisen kerroksen ulko-oven vasemmalla puolella. Kirjastossa on käytössä vuodesta 2012 Axiell Finland oy:n Aurora -kirjastojärjestelmä. Kirjastoauto liikennöi maanantaista perjantaihin erillisen aikataulun mukaisesti. Verkkokirjastona on EeposFinna.

Laihian kunta on savuton työpaikka.

### 1.1 Perehdyttämisen tarkoitus

Perehdyttämisen tarkoitus on auttaa työntekijää nopeuttamaan sopeutumista työyhteisöön ja sisäistämään työtehtävät ja eri työtehtävien vaikutuksen kokonaisuuteen.

### 1.2 Perehdyttämisen sisältö ja vastuu perehdyttämisestä

Perehdyttämisen päävastuu on kirjastotoimenjohtajalla. Koko henkilökunta osallistuu perehdyttämiseen, mutta kirjastotoimenjohtaja voi erikseen määrätä jonkun perehdyttämään toista työntekijää.

Perehdyttämisen sisältö riippuu työtehtävän luonteesta ja siitä, onko työntekijä työsuhteessa vai ei. Työtehtäviin perehdytetään kulloinkin tarkoituksenmukaisella tavalla ja tarkkuudella. Työharjoittelijoille ja muille ei-työsuhteessa oleville ei anneta omaa sähköpostiosoitetta eivätkä he kuulu työterveyden piiriin.

### 1.3 Kunnan organisaatio ja työntekijät

Kunnan palvelujen järjestämisestä ja taloudesta vastaavat valtuusto, kunnanhallitus, lautakunnat sekä viranhaltijaorganisaatio. Päätöksenteko kunnassa on julkista ja luottamuselinten kokousten pöytäkirjat julkaistaan internetissä kunnan kotisivuilla Esityslistat ja pöytäkirjat –sivustolla. Valtuuston kokoukset ovat julkisia ja yleisölle avoimia. Kunnan hallintoa ja päätöksentekoa koskevia määräyksiä on mm. kuntalaissa ja hallintolaissa sekä valtuuston hyväksymässä hallinto- ja johtosäännöissä.



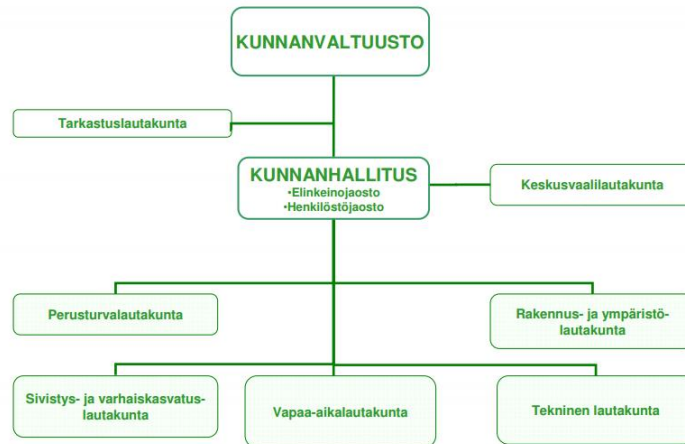
Kirjasto kuuluu hallinnollisesti sivistysosaston alaisuuteen. Kirjastotoimenjohtajan esimiehenä toimii sivistys- ja vapaa-ajanjohtaja Markus Hyytinen.

Sivistys- ja vapaa-ajanjohtajan lisäksi alla on lueteltuna tehtävänimekkeen mukaisessa aakkosjärjestyksessä muita henkilöitä, joita saattaa tarvita työskennellessä kunnan palvelussa.

- Asianhallintasihteeri Liisa Nikkilä: intranetin tunnukset, kunnan verkkosivut
- It-yhdyshenkilö Ari Sillanpää: kunnan it-asiat
- Palkanlaskija Minna Solja: palkkojen maksatukseen liittyvät asiat
- Siivooja Heidi Kuusisto: kirjaston tilojen siivous, teknisen toimen alainen
- Talonmies Tero Mahlamäki: kirjaston kiinteistöön liittyvät asiat. Puhelinnumero on kirjaston puhelimeen tallennettuna.
- Toimistos sihteeri Ulla Tuori: kunnan keskus, keskitetyt tilaukset (esim. konttoritarvikkeet)
- Toimistos sihteeri Virve Tala: sivistystoimenjohtajan sihteeri

Alla kaaviot kunnan hallinto- ja henkilöstöorganisaatioista.

## LAIHIAN KUNNAN HALLINTO-ORGANISAATIO

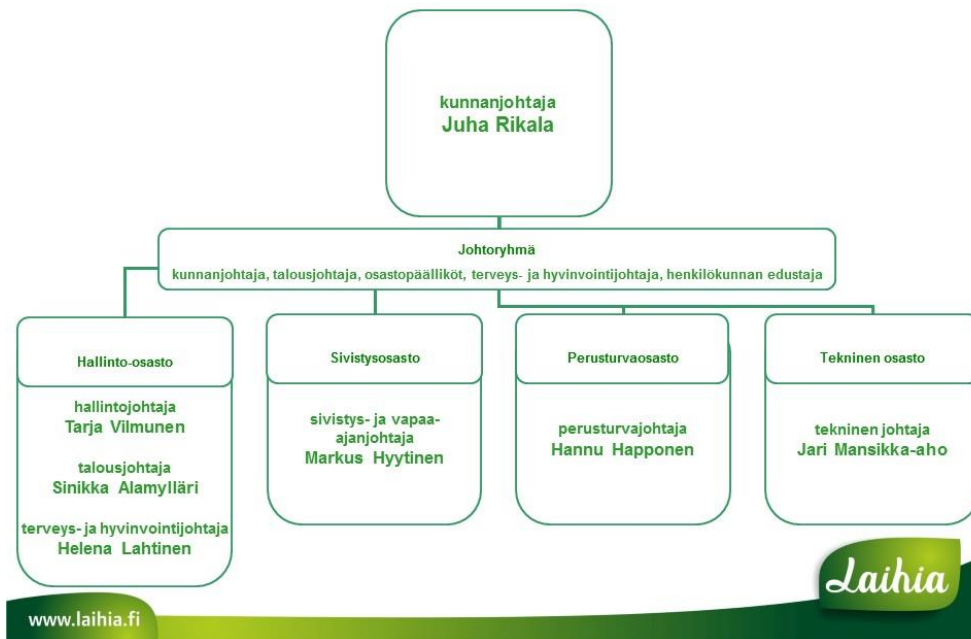


www.laihia.fi

Laihia

Kuvio 4 Laihian kunnan organisaatio

## LAIHIAN KUNNAN HENKILÖSTÖORGANISAATIO



www.laihia.fi

Laihia

Kuvio 5 Laihian kunnan henkilöstöorganisaatio



#### **1. 4 Vakinaisen henkilöstön työnjako**

Kirjastotoimenjohtajan Kati Koiviston tehtäviin kuuluu kirjaston toiminnan suunnittelu, vastuu toiminnasta sekä hallinnointi. Hän laatii mm. työvuorolistat ja myöntää lomat ja muut vapaat. Kirjastotoimenjohtaja hyväksyy saapuneet laskut tiettyyn euron määrään saakka. Hänelle kuuluu myös kulttuuripuolen tehtäviä, mm. suunnitella kunnan kulttuuritoimintaa, kuten veteraanipäivän ja itsenäisyyspäiväjuhlien järjestelyt.

Kirjastotoimenjohtaja osallistuu muiden työtehtäviensä salliessa hyllytykseen ja asiakaspalveluun sekä tekee lauantaiyövuoron vuorollaan.

Kirjastovirkailijat tekevät kaikkea muovituksesta hyllytykseen. Kaikki päivystävät asiakaspalvelutiskissä tasapuolisesti. Tarvittaessa kaikki pystyvät tekemään lähes kaikkia töitä.

Eriytetyt tehtävät:

Björk, Ritva: alle kouluikäisten kirjastonkäytön opetus, satutunnit, alle kouluikäisten aineiston hankinta, aikuisten tietokirjojen käsittely, kirjastoauton kuljettajan sijaistaminen, kirjaston Facebook-sivujen päivitys, kirjaston kotisivujen päivitys

Havina, Virpi: kouluyhteistyö, kouluikäisten kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus, Aurora -kirjasto-ohjelman pääkäyttöoikeudet, kirjaston pienimuotoiset it-työt, kouluikäisten ja nuorten aineiston hankinta ja käsittely, e-kirjat, kirjaston kotisivujen päivitys

Pöntinen, Mauri: kirjastoautonkuljettaja, auton kunnosta huolehtiminen, työpiste kirjastoauto

Tynjä, Eija: lasten kuvakirjojen käsittely, lähtevän postin käsittely, kirjojen korjaus, kaukolainat, vioittuneen av-aineiston tarkistaminen, kassan laskeminen kuukauden alussa ja tilitys, sanomalehtikaappien tyhjäys kuun vaihteessa, ilmaisjakelulehtihyllyn järjestyksen ylläpito



Uitto, Anita: laskujen tarkistaminen ja momentointi, aikuisten aineiston hankinta, aikuisten kaunokirjallisuuden käsittely, kirjamuovien tilaukset, seniorivastaava, Celia-yhteistyö, Aurora -kirjasto-ohjelman pääkäyttöoikeudet

### **1.5 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet**

Työntekijä solmii kunnan kanssa **työsopimuksen**, missä määritellään mm. alkupalkka ja työaika sekä työn kesto ja mahdollisesti myös työtehtäviä. Työntekijällä on oikeus saada työpanoksestaan palkkaa kerran kuukaudessa pankkitililleen. Kunnassa on käytössä kaksi eri palkanmaksupäivää: 15. ja kuukauden viimeinen päivä. Palkanmaksupäivä riippuu työsuhteen laadusta. Viranhaltijat ja vakinaiset työntekijät 15. pvä ja määräaikaiset työntekijät kuukauden viimeinen päivä. Palkanmaksun epäselvyyksissä otetaan yhteyttä esimieheen ja palkanlaskijaan. Palkanlaskijalle toimitetaan pankkiyhteystiedot työsuhteen alkaessa tai pankkiyhteyden muuttuessa.

Vuosilomaa kertyy KVTES:in mukaan. Vuosiloman kertyminen ja pituus määräytyvät työsuhteen keston mukaan. Tarkempia kertymiä voi tiedustella palkanlaskijalta. Vuosiloman pitämisen ajankohta anotaan kirjastoimenjohtajalta kunnan intranetin kautta.

Työntekijä on vakuutettu Pohjola Vakuutus Oy:n toimesta. Tapaturmavakuutus on voimassa työssä ja työmatkoilla. Tapaturma sattuesssa siitä ilmoitetaan viipymättä lähimmälle esimiehelle eli kirjastotoimenjohtajalle tai hänen sijaiselleen. Häneltä saa vakuutustodistuksen, jota vastaan saa maksutonta hoitoa esimerkiksi terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Myös lääkärin määräämät lääkkeet saa maksutta, kun esittää vakuutustodistuksen.

### **Työsuojelu**

Työsuojeluorganisaatio 2014–2017

Yhteistyötoimikuntaan on yhdistetty myös työsuojeluasiat.



Yhteistyötoimikunnan puheenjohtaja on Tapio Nyysti, sihteerinä Sinikka Alamylläri. Työsuojeluvaramuutokset ovat Pirjoanneli Vessonen, Päivi Havusela (pääluottamusmies TNJ), Markku Laukkonen (pääluottamusmies JUKO), Tarja Aikio (pääluottamusmies JHL), Liisa Nikkilä (luottamusmies JYTY), Hannu Salomäki (työsuojelupäällikkö) sekä Anne Aro (työsuojeluvaramuutettu).

### **Vaitiolovelvollisuus**

Työssä saatuja salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Kirjastossa salassa pidettäviä tietoja ovat luonnollisesti asiakkaiden henkilötiedot ja lainat. Toiselle henkilölle ei ilmaista, kenellä jokin tietty nimeke on lainassa. Myös puhelinpalvelussa on muistettava, ettei asiakkaan nimeä turhaan toisteta ja varmistetaan muulla keinoin soittajan henkilöllisyys. Kenenkään yhteystietoja (esimerkiksi puhelinnumero) ei luovuteta kirjaston asiakasrekisteristä kenellekään.

Henkilökunnan yksityisasiat ovat yksityisasiaita, niistä ei puhuta henkilökunnan keskuudessa eikä asiakkaiden kanssa/kuullen. Esimerkiksi henkilökunnan jäsenen sairauspoissaolon syy (oli se sitten mikä tahansa) kuuluu näihin yksityisasioihin.

Vaitiolovelvollisuus koskee työntekijää/viranhaltijaa myös työsuhteen päätyttyä.

### **Työterveys**

Vaasan aluetyöterveys hoitaa kunnan työterveyspalvelut osoitteessa Vallinmäentie 43 (2kr). Työterveyshoitajan aamuvastaanotolla voi käydä ilman ajanvarausta arkisin klo 8.00.-9.30. Kirjaston omahoitaja on Marja Sammallahti, joka on Laihialla parillisten viikkojen ma-ti ja parittomien viikkojen ma-ke. Soittoaika hänelle on klo 9.30-10.00. puh. (06) 325 1590. Työfysioterapeutti on Sorja Tuomola. Työterveyslääkärille voi varata aikaa numerosta (06) 325 1591.



## 1.6 Työaika ja tauot, poissaolot

Tämä ohjeistus poikkeaa jonkin verran kunnan yleistä ohjeistuksesta ja siitä on sovittu kirjastossa työn luonteen vuoksi.

Pääkirjastossa noudatetaan toimistotyöaika, mikä on kilpailukyky sopimuksen (kiky) mukaan 1.2.2017 alkaen 36 h 45 min. Kiky lisäsi viikoittaista työaika puoli tuntia sen kuitenkin vaikuttamatta palkkaukseen. Työsopimuksessa voi olla määriteltä myös jokin toinen viikoittainen työaika. Työaika on liukuva, liukuma on tunti. Erikseen sovitaan kirjastotoimenjohtajan kanssa poikkeavista liukumista.

Työajat vaihtelevat työvuoron mukaan ja se voi olla

- 8.00 – 15.51 (aamuvuoro)
- 9.24 – 17.15 (perjantai)
- 11.54 – 19.15 (iltavuoro)
- 8.00 – 14.07 (lauantai)
- jos kirjasto suljetaan klo 16, työaika voi olla silloin 8.24-16.15.

Maanantaista perjantaihin työntekijä voi halutessaan jonakin päivänä tehdä 30min pidemmän päivän tai vaihtoehtoisesti kahtena päivänä 15 min pidemmän päivän. Tällöin työajat olisivat lähes entisenlaiset (8-15.45, 9.30-17.15, 12-19.15). Iltavuorossa päivää ei voi pidentää illasta eli ei voi ottaa enempää iltalisiä.

**Ruokatauko** on puoli tuntia. Ruokatauko saman työvuorolaisen kanssa sovitellaan siten, ettei asiakaspalvelu häiriinny. Ruokatauko on hyvä pitää ennen klo 12. Yleensä ruokatauko aloitetaan klo 11. Ruokatauko ei kuulu työaikaan ja se merkitään työajanseurantaan. Ruokatauon aikana voi poistua työpaikalta. Työntekijällä on mahdollisuus lounastaa sopimusruokailupaikoissa, mistä löytyy ajantasainen lista kunnan intrasivuilta/henkilöstö. Laihian kunta tukee työntekijöiden lounasruokailua 1,50 e / lounas / työpäivä.



Iltavuorolaisilla erillistä ruokatuntia ei ole. Iltavuorolaiset voivat pitää pienen 15 minuutin ruokatauon, mikä lasketaan kuuluvaksi työaikaan. Tauon aikana ei voi poistua työpaikalta. Sitä ei tarvitse merkitä työajanseurantaan.

Päivän aikana voi pitää kaksi lyhyttä työaikaan kuuluvaa **kahvitaukoa**. Kahvitaukoa ei saa sijoittaa työvuoron/työpäivän alkuun tai loppuun. On kuitenkin huolehdittava, että asiakaspalvelu ei kärsi henkilökunnan tauoista. Iltavuorolaiset voivat päivystää palvelutiskiä aamuvuorolaisten tauon ajan. Lauantaisin ei ole erillistä kahvitaukoa.

**Sairaudesta** johtuvasta poissaolosta on viipymättä ilmoitettava esimiehelle. 1-5 päivän sairauspoissaolot voidaan tehdä omalla ilmoituksella 3 kertaa vuodessa. Yli 5 päivän poissaoloihin tarvitaan aina lääkäritodistus. Ilmoitus on tehtävä esimiehelle siten, että keskustelu tilanteesta on mahdollista (henkilökohtaisesti tai puhelimitse). Niinpä tekstiviesti tai sähköposti ei ole hyväksyttävä tapa. Tarkemmat ohjeet löytyvät kunnan intranetistä.

Alle 10 vuotiaan lapsen äkillisen sairastumisen hoidon järjestämiseksi on mahdollista olla poissa enintään 3 palkallista työpäivää. Lapsen sairaudesta tarvitaan aina todistus. Jos lapsi sairastuu perjantaina em. kolmeen päivään lasketaan perjantai-sunnuntai.

Jos sairastuu vuosiloman aikana, on ilmoitus tehtävä esimiehelle viipymättä, jotta vuosilomaa voidaan siirtää. Siirtoon tarvitaan lääkärin todistus siitä päivästä, josta siirtoa anotaan.

Muista poissaoloista on sovittava esimiehen kanssa.

Poissaoloista tehdään oman ilmoituksen lisäksi vielä erillinen vapaa-anomus intranetin kautta esimiehelle.

### 1.6.1 Työajanseuranta

Työaika kirjataan kirjastossa käytössä olevaan henkilökohtaiseen työajan-seurantaan. Kirjaukset tehdään päivittäin ja kirjastotoimenjohtaja seuraa työajan käyttöä. Työajanseurantaohjelmaan on erilliset ohjeet. Työajanseurantaan kirjataan töihin



saapuminen, ruokatunti, poikkeavat työpaikalta poistumiset ja töistä lähtö. Työaikaan kuuluvia taukoja ei merkitä. Työajanseuranta laskee viikoittaisen työajan sekä iltatyötunnit. Saldoja ei saa erikseen kerätä, mutta kertyneiden saldojen pitämisestä sovitaan kirjastotoimenjohtajan kanssa. Kunnan saldorajat ovat: +saldo max 40 tuntia ja -saldo max 6 tuntia.

Työterveydessä käynnit tehdään pääsääntöisesti omalla ajalla.

Työntekijällä on mahdollisuus käyttää hyväkseen työnantajan järjestämiä työterveyshuollon palveluja. Työterveyshuollossa käynnit ovat työnantajan mahdollistamia, eivät määräämiä. Tästä syystä työterveyshuollossa käynnit eivät ole työaikaan lakisääteisiä tai työnantajan määräämiä tarkastuksia tai määrävuositarkastuksia lukuun ottamatta. KH 30.1.2017 §45

### 1.6.2 Työvuorolistat

Kirjastotoimenjohtaja laatii työvuorolistat noin kuukaudeksi kerrallaan. Työvuorotoiveita saa esittää ennen työvuorolistan laatimista. Toiveet pyritään ottamaan huomioon kuitenkin niin, että kaikille tulee suunnilleen yhtä paljon erilaisia vuoroja. Jos jo laadittuun työvuorolistaan tulee tarvetta työvuorojen vaihtoon, on vaihtoa yritettävä sopia jonkun eri vuorossa olevan kanssa. Työvuoron vaihdon ei saisi vaikuttaa asiakaspalvelun laatuun. Työvuoron vaihto ilmoitetaan myös kirjastotoimenjohtajalle, joka merkitsee sen työvuorolistaan. Kenenkään ei ole pakko vaihtaa jo sovittuja työvuoroja, mutta yleensä vuorojen vaihto onnistuu.

Lomatoiveet on hyvä esittää tarpeeksi ajoissa. Kesälomien ajankohdasta keskustellaan keväällä ja jokainen voi esittää toiveensa. Pyrkimys on kiertäviin lomakuukausiin.



## 1.7 Työvuorot

### 1.7.1 Aamuvuoro

Aamuvuoro on klo 8.00-15.51. Aamuvuorossa avataan ensimmäisenä tietokoneet ja kassa. Kassan avain löytyy sovitusta paikasta. Käydään tyhjäämässä palautusluukku alakerrasta postikaapista. Palautukset käsitellään ja aineiston kunto tarkistetaan. Varatusta aineistosta lähetetään viesti asiakkaalle tekstiviestinä kirjaston puhelimella, myös niille, jolle näyttäisi menevän viesti sähköpostitse. Tämä sen vuoksi, koska jotkut sähköpostiohjelmat ohjaavat saapumisilmoituksen roskapostikansioon. Kirjastosta ei lähde ohjelmallisesti tekstiviestejä saapuneesta aineistosta.

Palautukset lajitellaan osastoittain hyllytettäväksi. Edellisen päivän palautukset ja palautusluukussa olleet kirjat hyllytetään. Päivän aikana ei tarvitse hyllyttää, ellei palautushylly ole niin täynnä, ettei siihen mahdu kirjoja. Hyllytyksestä on yksityiskohtaisempi ohje jäljempänä.

Aamuvuoro tarkistaa **kirjaston sähköpostin** ja reagoi tarvittaessa siihen. Asiakkaiden lähettämiin sähköposteihin vastataan aina jollain tavalla. Turhat mainospostit voi poistaa. Kirjaston sähköpostiin saapuneet hyllyvaraukset noudetaan hyllystä, palautetaan kirjasto-ohjelmalla ja laitetaan joko kuljetukseen toiseen kirjastoon tai odottamaan asiakasta ilmoitetut-hyllyyn. Myös hyllyvarauksista lähetetään asiakkaalle saapumisilmoitus tekstiviestillä (paitsi seutuvarauksista toisiin kirjastoihin).

Palautusluukussa olleet **sanomalehdet** laitetaan omille paikoilleen. Päiväpostin saapuessa lajitellaan posti ja viedään mahdolliset aikakauslehdet rekisteriin.

Aamuvuorolaiset pitävät ruokatauon ennen kirjaston avaamista.

Aamuvuorolaiset avaavat kirjaston ovet klo 12 (tai perjantaisin ja arkipyhien aattona klo 10) ja huolehtivat iltapäivän tiskipäivystyksestä tasapuolisesti. Palautusluukku käydään sulkemassa samalla kun ovet avataan. Palautusluukku on suljettuna silloin, kun kirjasto on auki.



Aamuvuorossa voi liukua tunnin, siten että on töissä viimeistään yhdeksältä tai poistua työpaikalta 14.45. Liukumista on hyvä sopia muiden työntekijöiden kanssa, eikä asiakaspalvelu saa kärsiä.

Jokainen sulkee oman tietokoneensa töistä lähtiessään. Poikkeuksena työhuoneessa palvelimena toimiva ns. neloskone. Sen sammuttaa iltavuoro.

1.9. - 31.5. kirjasto on avoinna perjantaisin viiteen. Tuolloin on vain yksi henkilö töissä klo 15.45 - 17.15. Perjantain päätteeksi työvuorolainen tekee samat rutiinit kuin iltavuorolainen.

### **1.7.2 Iltavuoro**

Iltavuoro on klo 11.54-19.15. Iltavuorolainen ei pääsääntöisesti voi liukua. Iltavuorolainen ei voi poistua työpaikalta työpäivän aikana. Iltavuorosta maksetaan iltatyökorvaus klo 18.00 alkaen. Korvaukset maksetaan kolmen kuukauden välein. Kirjastosta kootaan (Anita Uitto) keskitetysti kaikkien iltatyötunnit ja ilmoitetaan palkanlaskentaan kirjastotoimenjohtajan hyväksytyä ne.

Iltavuorolainen voi keskittyä iltapäivän sisätöihin. Iltapäivän tauon aikana iltavuorossa oleva päivystää tauon ajan palvelutiskissä. Ruokatauon voi pitää haluttuna ajankohtana sopien sen vuoroparinsa kanssa, yleensä tauko kannattaa pitää n. klo 16-17 välillä.

Iltavuorolaisen palvelutiskipäivystys alkaa 15.45, kun aamuvuoro päättyy. Näin aamuvuorolaisille jää muutama minuutti aikaa mm. sulkea työpisteensä tietokone.

Päivän päätteeksi ovet suljetaan, kierretään kirjasto ja varmistetaan, ettei ketään ole hyllyjen välissä. Kassasta otetaan päivän saldo ja kassalipas siirretään lukittavaan laatikkoon yöksi. Laatikon avain viedään sovittuun piiloon. Ohjeet päiväsaldon ottamiseen on kassalippaan alla kassassa. Kassaluukku jätetään hieman auki.

Kirjastossa suljetaan kaikki tietokoneet, myös työhuoneen ns. neloskone. Käydään sulkemassa alaovet ja avaamassa palalutusluukku. Mikäli Vaasa opistolla on tunteja kirjaston sulkemisen jälkeen, jätetään alaovet sulkematta. Ellei Vaasa opistolla



ole tunteja, sammutetaan aulasta ja rappukäytävästä valot. Vaasa opisto ilmoittaa päivät, kun kirjasto voi sulkea ulko-oven. Ilmoitusta pidetään palvelutiskin näytön reunassa.

Hissi ja yleisöväessat kirjaston aulassa tarkistetaan. Kirjastosalissa suljetaan huoneiden ovet. Valot sammutetaan keskitetysti pukuhuoneen oven vieressä olevasta valotaulusta.

### **1.7.3 Lauantaivuoro**

Lauantaivuoro tulee kullekin vuorollaan, paitsi kirjastoautonkuljettaja ei ole mukana lauantaikierrossa. Lauantain työaika on sovittu klo 8.00-14.07 ja tällä työajalla lauantaivuorokorvausta (20%) ei makseta. Lauantaina ei voi poistua työpaikalta. Kirjasto on avoinna 1.9.-30.4. lauantaisin klo 10.00-14.00. Lauantaivuorosta saa yhden päivän vapaata, minkä voi pitää etukäteen sovittu joko edellisenä perjantaina tai seuraavalla viikolla. Erillistä ruokataukoa ei ole, vaan eväät voi syödä ennen kirjaston avaamista tai päivän aikana asiakaspalvelun siitä kuitenkaan keskeytymättä.

Valot sytytetään keskitetysti pukuhuoneen oven vieressä olevasta valotaulusta. Aamalla avataan yleisökoneet, hakukone, kirjaston sähköpostia varten ns. kolmoskone ja palvelutiskiltä toinen kone. Toiselle palvelutiskille voi laittaa "suljettu"-kyltin.

Lauantaisin laitetaan päivän sanomalehdet paikoilleen, hyllytetään kaikki osastot, jos aikaa on ja keskitytään asiakaspalveluun. Sisätöitä ei tarvitse lauantaina tehdä, eikä tulostaa muistutuskirjeitä. Kirjaston sähköpostiin reagoidaan kuten muinakin päivinä.

Koska lauantaisin ollaan yksin työvuorossa, ei kirjastoautosta haeta aineistoa. Kas-saa ei saa jättää yksin. Päivän päätyttyä samat rutiinit kuin iltavuoron päätteeksi.

### **1.8 Eri osastojen kirjojen hyllyttäminen**

Uutuudet jätetään uutuushyllyyn ja/tai osastoille esille. Uutuudet tarkoittavat saman vuoden kirjoja sekä harkinnanvaraisesti edellisvuoden kirjoja. Hyllyttäessä kiinnitetään erityistä huomiota hyllyjärjestykseen ja siisteyteen. Katsotaan **aina** koko hylly



silmämääräisesti, että kirjat ovat suorassa ja oikeassa paikassa. Siististä hyllystä on helpompi havaita väärin hyllytetyt.

**Aikuisten tietokirjat** hyllytetään luokan ja signumtarran mukaisesti aakkosiin. Joissain luokissa on pääluokka jaettu alaluokkiin ja nämä tulee ottaa huomioon. Hyllyjen reunoissa on opasteet. Jos korkeille, hyllyyn sopimattomille kirjoille on tehty oma hylly (yleensä luokan kohdasta alahyllyltä erikseen), ne hyllyttään siihen. Muussa tapauksessa ne hyllytetään poikittain muiden kirjojen sekaan. Uskonnolliset elämäkerrat ovat Uskonnollinen kaunokirjallisuus -hyllyssä. Kirjoissa on tummanvihreä tarra selässä.

**Aikuisten kaunokirjallisuus** on jaettu osaksi genreittäin. Genret erottaa toisistaan erivärisistä tarroista tai merkinnöistä kirjan selässä tai signum-tarrassa.

Erikseen omilla hyllyillä ovat

- dekkarit (signum-tarrassa merkintä d tai dek)
- romantiikka (keltainen tarra)
- sotakirjallisuus (kiiltävä tarra, myös tietokirjoja)
- eräkirjat (eräaiheinen tarra, myös tietokirjoja)
- scifi/fantasia (oranssi tarra)
- uskonnollinen kirjallisuus (tummanvihreä tarra, myös elämäkerrat, huom! ei 2-luokan kirjoja)

Erytisen tarkka pitää olla scifi ja rakkausromaanien hyllyttämisessä. Vanhat scifi-tarrat ovat muuttaneet väriä ja muistuttavat rakkausromaanien keltaista tarraa. Kauhuromaanit (punainen tarra) hyllytetään "tavallisten" romaanien sekaan aakkosiin.

**Nuorten osastolla** on tietokirjahyllyssä myös lasten tietokirjallisuus. Tietokirjat on lajiteltu pääosin pääluokan mukaan muutamaan poikkeusta lukuun ottamatta. Hyllyjen reunoissa on opasteet. Kirjat ja DVD:t hyllytetään aakkosiin. Tietokirjoja ei ole sijoitettu YKL:n mukaiseen numerojärjestykseen, joten hyllyttäessä on oltava tarkka ja noudatettava hyllynreunaopasteita.



Erikseen omalla hyllyllä ovat

- fantasia/kauhu -hylly, joiden kirjoissa on oranssi tarra. On huomattava, ettei nuorten ja aikuisten fantasia/scifi -kirjat mene sekaisin, koska niissä on samanlainen tarra
- Star Wars romaanit fantasiahyllyn jälkeen aakkosissa
- kaunokirjalliset hevoskirjat, jossa signum-tarrassa merkintä "hev"
- nuorten aikuisten kaunokirjallisuuden kirjoissa on signum-tarrassa merkintä "na". Joissain nuorten aikuisten kirjoissa on signum-tarran yläpuolella oranssi tarra ilmaisemassa kirjan olevan fantasiaa/scifiä
- 59-luokan kirjoista osa merkinnällä "na" nuorten aikuisten hyllyssä omalla hyllyllä
- sateenkaarikirjallisuus (selässä sateenkaari)
- nuorten selkokirjat (selässä vaalean vihreä tarra)
- vieraskieliset kaunokirjat
- sarjakuvat
- Aku Ankan taskukirjat hyllytetään kirjan nimen mukaiseen aakkosjärjestykseen

Uutuuksia voi laittaa vapaille hyllyille ja tietokirjahyllyn päälle esille. Nuorten aikuisten uutuudet ovat lehtikaapin yläpuolella vapailta hyllyillä.

**Lastenosastolla** menee yleensä kauemmin ja siellä pitää olla erityisen tarkkana, koska osastolla on muista osastoista poikkeavaa ja ajoittain vaihtuvaa hyllytyskäytäntöä. Dinosaurius- ja prinsessakirjat ovat aina uutuushyllyn päässä esillä. Hyllyyn laitetaan esille uusia kuvakirjoja ja vaihtuvia teemoja. Kuvakirjoista osa on lajiteltu aihepiireittäin ja aihepiireille on oma hylly. Aihepiirit on merkitty tarralla kirjaan ja hyllyn reunaan. Muut kuvakirjat hyllytetään aakkosiin. Osaston keskellä olevissa lokeroissa on kuvakirjojen aakkosten loppupää s-ö.



Lattialla olevaan harmaaseen puulaatikkoon laitetaan kaikki Muumi-aineisto. Pakusulehtiset ensikirjat ovat omassa paikassaan. Satukirjoissa on signum-tarrassa merkintä "satu", ja nämä kirjat sijoitetaan luokasta riippumatta Satukirja-hyllyyn.

Lastenosastolla materiaali on yleensä aamuisin hyvin sekaisin, joten tarkkuutta vaaditaan.

Lasten kaunokirjoissa on vaikeustasoa osoittava tarra selässä. Kirjat, joissa on tämä värikoodi (vaalean punainen tai valkoinen) hyllytetään ao. hyllyyn luokasta riippumatta. On huomattava, että aapiset (80.2 ja vaalean punainen tarra) hyllytetään omalle paikalleen.

### **1.9 Sosiaalitilat, paikoitus, kulku työpaikalle**

Työntekijä saa tarvitsemansa avaimet kirjastotoimenjohtajalta.

Työntekijöille on lukolliset vaatekaapit. Ruokataukoja varten on keittiössä mahdollista säilyttää eväitä jääkaapissa ja lämmittää sitä mikrolla tai hellalla. Jokainen huolehtii siisteydestä ja tiskaa omat astiansa sekä mikrokuvun. Roiskeet mikrosta pyyhittää pois.

Henkilökunnan vessa on pukuhuoneen yhteydessä.

Autolle on kirjaston takana maksuton paikoitustila, missä on lämmitystolppia. Kirjastolle varatut paikat on merkitty. Myös muille paikoille voi jättää auton, jos on tilaa.

Töihin ja töistä voi kulkea takaovesta tai etuovesta. Takaovesta kuljettaessa on huomioitava, että ovet ovat lukossa.

### **1.10 Kunnan intranet, sähköposti, käyttäjätunnukset**

Laihian kunnan intranet-tunnukset saa asiainhallintasihteeri Liisa Nikkilältä. Intranetistä löytyy kunnan työntekijöille ohjeistuksia ja erilaisia muistioita. Intranetin käyttöön kannattaa tutustua, sillä monista kunnan työntekijöille tarkoitetuista asioista tietoa vain sitä kautta.



**Intranetin kautta anotaan myös kaikki vapaat** (vuosilomat, sairauslomat) **sähköisen lomakkeen kautta**. Lomake löytyy mm. Ohjeet ja määräykset/Sairauspoissaolot, oikealla palkissa *Intrassa täytettävä lomake*

Laihian kunnan sähköpostikäytäntö on kerrottu Intranetissä. Sähköpostitunnuksen asentaa it-yhdyshenkilö Ari Sillanpää. Oheistuksessa mainitaan mm.

Kunnan sähköpostiosoitteen käyttö työntekijän henkilökohtaisiin tarkoituksiin on luvallista vähäisessä määrin ja siten, että se ei haittaa kunnan toimintoja. Kuitenkin käyttö kaupalliseen tai poliittiseen tarkoitukseen, kuten yksityiseen yritystoimintaan tai organisaation ulkopuolisten vaalien ehdokasmainontaan, on ehdottomasti kiellettyä lukuun ottamatta henkilö- kunnan ammattiyhdistysten toimintaa.

Kunnan intranetistä löytyvät myös **Tietoturvaohje** sekä **Some-ohjeistus**, joihin on syytä tutustua.

Työtehtävistä riippuen saat kirjaston käyttöjärjestelmään oman tunnuksen. Eri tunnuksilla on erilaisia käyttöoikeuksia järjestelmässä. Uudet käyttäjätunnukset tilaa kirjastotoimenjohtaja Eepos-kirjastokimpan admin-oikeuksin olevalta henkilöltä.

Salasanoja ei saa kertoa kirjaston ulkopuolisille.

Työsuhteen päättyessä kunnan sähköpostiosoite lakkaa toimimasta.

### **1.11 Palvelutiskipäivystys**

Palvelutiskipäivystys (myöhemmin tiskipäivystys) tarkoittaa lainaus- tai palautustiskillä päivystämistä ja asiakaspalvelua. Tiskipäivystysvuorossa oleva palvelee kirjastoon saapuvia asiakkaita. Hän vastaa kirjaston puhelimeen, ellei juuri silloin palvele toista asiakasta. Tällöin samassa vuorossa oleva vastaa puhelimeen.

Tiskipäivystäjä seuraa kirjaston sähköpostiin saapuvia sähköpostiviestejä sekä Eepos-logistiikan Slack-viestejä. Saapuneesta sähköpostista tulee äänimerkki. Erityisen tärkeää on noutaa hyllyvaraukset hyllystä ja poistaa siitä saapunut viesti sähköpostista. Hyllyvarauksista lähetetään asiakkaalle saapumisilmoitus tekstiviestinä



kirjaston puhelimella. Seutuvarauksiin tulostetaan kuljetuskuitti kirjan väliin ja laitetaan kuljetuslaatikkoon. Seutuvarauksista ei lähetetä viestiä.

Mikäli joutuu poistumaan tiskistä, ilmoitetaan siitä vuoroparille.

Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti. Noudatamme kaikki Eepos-kimpan yhteisiä ja voimassaolevia käytösääntöjä, mitkä löytyvät mm. kirjaston kotisivuilta. Noudatamme ehdottomasti ikärajoja ja salassapitovelvollisuutta.

Asiakkaan tiedot on poistettava näkyvistä, kun palvelutapahtuma on päättynyt. Tämä koskee sekä lainaustapahtumaa, että palautuksia.

## **1.12 Aineiston käsittely**

### **1.12.1 Uusi aineisto**

Uusi aineisto tulee pääsääntöisesti kerran viikossa. Tehdään aineiston saapumistarkistus ja laitetaan lähete mappiin. Facebook-päivityksiä varten uudet kirjat kuvataan osastoittain kirjaston Ipadilla. Aineisto jaetaan osastoittain virkailijoille. Kirjojen muovitus, leimaus ja luettelointi limittyvät, mutta viivakooditarrat laitetaan vasta muovituksen jälkeen. Tarroituksen jälkeen aineisto palautetaan kirjasto-ohjelmalla. Kaikki aineisto käsitellään pääkirjastossa, niin pääkirjaston kuin kirjastoautonkin aineisto.

Kaikki materiaali, mikä kulkeutuu työhuoneesta avohyllyyn, viedään ohjelman palautuksen kautta. Kirjastoauton menevä uusi aineisto laitetaan kirjastoauton kuljetuskärryyn.

### **1.12.2 Aineiston palautukset**

Kaikki palautukset selataan läpi. Vanhat eräpäiväkuittit ja asiakkaiden omat kirjanmerkit ym. otetaan pois. Cd- ja dvd- sekä pelikonsoli- ja äänikirjakotelot avataan ja tarkistetaan, että on oikea(t) levy(t) sisällä. Samalla puhdistetaan mahdollinen lika ja sormenjäljet levyistä. Nuorten osastolle menevät dvd- ja cd-kotelot tyhjätkään ja levy laitetaan tiskin takana olevaan lokerikkoon. Koteloiden numero, minkä mukaan levyt laitetaan lokerikkoon.



Huonokuntoinen ja tarkistettava aineisto lainataan kirjaston Laihia korjaus -työkortille ja viedään työhuoneeseen korjattavaksi. Mikäli aineisto on turmeltunut niin paljon, että asiakkaan pitää se korvata, hoitaa vahingon huomannut työntekijä korvausasian asiakkaan kanssa loppuun. Kirjastotoimenjohtajan kanssa sovitaan korvaushinnasta. Asiakkaan tietoihin viesti-kenttään merkitään sovituista toimenpiteistä. Viesti myös poistetaan sen jälkeen, kun asia on hoidettu.

Likainen, puhdistettavissa oleva aineisto viedään työhuoneeseen pyyhittäväksi.

Aineiston tarkistaminen koskee kaikkia palautuksia riippumatta siitä, minkä kirjaston aineistosta on kyse. Mikäli aineistossa on huomautettavaa (rikki, revennyt, ei toiminut yms.) laitetaan lappu tiedoksi vastaanottavalle kirjastolle.

### **1.12.3 Kirjastoauto ja sen aineiston käsittely**

Kirjastoauton talli sijaitsee kirjistorakennuksessa. Sinne pääsee alakerran varaston kautta avaimella. Kirjastoautoon saa valon ratin takana olevasta akunkuvaisesta painikkeesta. Muihin nappuloihin ei saa koskea.

Kirjastoauton materiaalia voidaan lainata pääkirjaston asiakkaille. Kirjastoautosta voi hakea aineistoa, jos auto on paikalla autotallissa. Kirjastoautossa on hyllyjärjestys hieman eri logiikalla kuin pääkirjastossa, joten sieltä voi olla vaikea löytää haluaamaansa. Kirjastoauton kokoelmaan voi tehdä hyllyvarauksen ja kirjastoautonkuljettaja tuo sen illalla reitiltä tultuaan pääkirjastoon

Kirjastoautoon menevä palautettu aineisto tarkistetaan ja viedään auton aineiston kuljetuskärryyn. Ohjelma huomauttaa kirjastoauton aineistosta. Aineistoon ei tulosteta kuljetuskuittia. Varauksiin voi kuitenkin tulostaa. Kirjastoauton aineistossa on viivakooditarrassa pieni sininen tarra herättämässä huomiota.

Kirjastoauto on reitillä viisi päivää viikossa. Reittiakataulut löytyvät kirjaston kotisivuilta sekä työhuoneen seinältä.

Kirjastoauton varauksista ilmoittaa asiakkaalle kirjastoautonkuljettaja.



#### **1.12.4 Kaukolainat ja kuljetuslaatikot**

Kaukolaina on laina, joka on tilattu jostain muualta kuin Eepos-kirjastosta.

Kaukolainat merkitään saapuneeksi Kaukolaina-mappiin, lähetetään asiakkaalle viesti saapuneesta aineistosta ja laitetaan aineisto Ilmoitetut-hyllyyn.

Kaukolainan palautuessa merkitään aineisto Kaukolaina-mappiin palautetuksi, siirretään kaukolainatilaus palautettu-välilehden alle kaukolainanumerojärjestykseen ja viedään aineisto postituspöydälle toimitettavaksi eteenpäin.

Tilatuista, saapuneista, uusituista ja palautuneista kaukolainoista tehdään merkinnot mapin alussa olevaan lomakkeeseen seurannan helpottamiseksi.

Kaukolainatilaus otetaan aina kirjallisesti vastaan. Tilaus voidaan tehdä myös sähköpostitse. Asiakkaalla on oltava tiedot asiakasrekisterissä ennen kuin hänelle voidaan kaukolainatilaus tehdä. Asiakkaan on siis käytävä kirjastossa täyttämässä henkilötietolomake, puhelimesta asiakasta ei voi asiakasrekisteriin lisätä.

Eepos-kimpan sisäisiä seutulainoja kuljetetaan kuljetuslaatikoissa eli salkkupostissa. Laatikot noutaa Posti maanantaisin ja torstaisin n. klo 16. Kirjastoon Posti tuo laatikot tiistaisin ja perjantaisin n. klo 10 mennessä.

Laatikoihin laitetaan seutulainaksi eli toiseen Eepos-kirjastoon lähtevä aineisto. Laatikot suljetaan valmiiksi Postin työntekijää varten. Kuljetusreiteistä ja aikatauluista on kirjastossa kuljetuslaatikoiden luona ohjeistus.

Laatikkojen saapuessa ne tyhjätyään ja aineisto palautetaan kirjasto-ohjelmalla. Asiakkaille tulevasta aineistosta lähetetään saapumisviesti tekstiviestinä. Laatikon päällä oleva osoitekortti käännetään.

Tyhjät laatikot laitetaan laatikkojen hyllyyn.

#### **1.12.5 Saapuva ja lähtevä posti**

Kirjaston palautusluukkuun Posti tuo aamulla varhaiskannossa olevat sanomalehdet. Muun postin Posti tuo myöhemmin päiväkanossa. Mikäli kirjastoon on tulossa



kuljetuslaatikoita, Posti tuo päiväpostin suoraan kirjastoon. Muussa tapauksessa päiväposti on pudotettu palautusluukkuun, mistä se on haettava erikseen. Päiväposti on jaettu pääsääntöisesti puoli kymmeneen mennessä.

Kirjaston nimellä saapuva posti avataan ja jaetaan. Henkilökohtainen saapuva posti viedään ko. henkilön pöydälle avaamattomana. Laihian kunnassa on sähköinen las-kutus, joten paperilaskuja ei pitäisi juurikaan tulla. Jos paperilasku tulee, se viedään skannattavaksi kunnantalolle.

Lähtevä posti käsitellään postituspisteessä. Diaariin merkitään lähtevä posti. Pake-teille ja kaukolainoille on oma seurantavihko, mihin lähtevä posti merkitään. Kauko-lainoista merkitään kaukolainan numero sekä vastaanottaja ja onko kyseessä ai-neiston lähetys vai palautus. Kuoren päälle laitetaan kirjaston leima. Posti pyritään toimittamaan kunnanvirastolle frankeeraukseen ja postitettavaksi mielellään aamu-päivän aikana, kuitenkin viimeistään klo 15 mennessä. Kunnanvirastolta tuodaan samalla kirjastolle saapuva sisäinen posti kunnanviraston postitushuoneesta.

Kunnanviraston ollessa suljettuna posti toimitetaan suoraan asiamiespostiin K-Mar-ket Pirkkaan valmiiksi postimerkeillä varustettuna. Myös kirjastoon saapuvat paketit noudetaan asiamiespostista. Noutaessa pitää olla henkilöllisyystodistus mukana.

#### **1.12.6 Aikakauslehdet**

**Aikakauslehdet** rekisteröidään järjestelmään. Rekisteröinnissä laitetaan rasti "tu-losta tarra"-kohtaan. Edellinen numero haetaan lehtisalista ja siihen laitetaan tarra, mikä löytyy työhuoneesta. Uusinta numeroa ei lainata, joten siihen ei laiteta tarraa. Tarra tulostetaan kuitenkin valmiiksi odottamaan seuraavaan numeroa. Lehteen lai-tetaan leima ja muovitetaan tarpeen mukaan. Muovitettavista lehdistä on lista työ-huoneen seinällä. Uusi lehti viedään omalle paikalle ja edellinen numero palaute-taan koneella ja viedään kaappiin, ellei siihen ole varauksia.

**Kirjastoauton** aikakauslehtiin laitetaan tarra ja sininen merkkitarra heti kaikkiin leh-tiin. Autossa lehdet saavat mennä heti lainattaviksi.



**Käsityölehdistä** poistetaan kaavat ja ne laitetaan odottamaan seuraavaa numeroa. Käsityölehtiä ei muoviteta, vaan niiden päälle laitetaan muoviset irtokannet. Kun lehti laitetaan lainattavaksi, kaavat laitetaan irtokannen taskuun.

Uusien lehtien tulostettuja tarroja sekä käsityölehtien kaavoja säilytetään kotelossa aineiston korjauspöydän hyllyllä lokarikossa.

### 1.13 Muistutuskirjeet

Muistutuskirjeet tulostetaan varatusta aineistosta päivittäin ja muista keskiviikkoisin aamupäivällä. Sekä pääkirjaston että kirjastoauton muistutuskirjeet laitetaan samana päivänä kuoriin ja postitetaan. Aineistoa ei käydä tarkistamassa hyllystä.

Saapuneen aineiston noutoilmoitukset tulostetaan päivittäin. Tarkistetaan, että noudettavien hyllyssä on oikealla asiakkaalla oikea kirja lähdössä. Noutoilmoitukset tulostetaan pdf-tiedostoksi tarkistuksen jälkeen. Tämän jälkeen pdf-tiedosto tuhoetaan. Pdf-tulostus tehdään sen vuoksi, että ohjelma ymmärtää ilmoituksen lähetetyksi.

Kirjaston asiakkaissa on 1-2 henkilöä, joille ei lähetetä noutoilmoitusta. He varaavat paljon kirjoja, ja käyvät säännöllisesti noutamassa varauksensa. Joskus harvoin soitetaan asiakkaalle, jos asiakastiedoissa on erikseen toive mainittu. Näitäkin asiakkaita on vain 1-2.

### 1.14 Kirjasto-ohjelman käyttö palvelutiskillä

Laihian kirjastossa on käytössä Axiell Finland Oy:n Aurora kirjastojärjestelmä. Palvelutiskillä on käytössä yleinen käyttäjätunnus. Tärkeimmät toiminnot ovat **Lainaus** ja **Palautus**. Sekä lainatessa että palauttaessa on seurattava näytöltä, että lainat ja palautukset kirjautuvat oikein. Ohjelma antaa äänimerkin, mutta se ei välttämättä takaa oikeaa toimintoa.

**Autoon** menevään aineistoon ei tarvitse laittaa kuljetuskuittia mukaan. Seutulainoihin tulostetaan kuljetuskuitti.

**Maksetut maksut** on muistettava kuitata asiakkaan tiedoista.



Muista noudattaa sovittuja Eepos-käytösääntöjä. Käytösäännöt löytyvät mm. kirjaston kotisivuilta.

**Tiedonhaussa** on käytössä vapaasanahaku. Ole tarkka oikeasta kirjoitusmuodosta. Käytä katkaisumerkkiä \*, varsinkin jos haettavan kirjoitusmuodosta ei ole täyttä varmuutta. Ohjelma käyttää Boolean logiikkaa haussa eli ”ei” tarkoittaa, ettei haussa oteta huomioon ei-sanan jälkeisiä sanoja. Tällöin on koko hakulauseke laitettava lainausmerkkeihin. Aikakauslehtien haussa kannattaa käyttää eeposemo\* -hakusanaa lehden nimen yhteydessä.

**Lainojen uusinta** voidaan tehdä kaikille lainoille tai vain osalle. Lainat voidaan uusia myös puhelimitse, mutta on muistettava vaitiolovelvollisuus eikä toisteta asiakkaan nimeä ääneen tai asiakkaan lainoja.

**Varausta tehdessä** varmistetaan, että tehdään oikea varaus oikealle henkilölle. Varausta tehdessä tarkistetaan lisäksi asiakkaan puhelinnumero, mihin saapumisilmoitus lähetetään.

**Kaukolainapyynnöt** otetaan aina kirjallisesti vastaan. Pyynnöstä on käytävä ilmi asiakas, puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite, pyydetty aineisto mahdollisimman tarkasti (nimi, tekijä, painovuosi, isbn, jos tiedossa), sekä kuinka pian asiakas aineiston tarvitsee. Lisäksi on hyvä merkitä oppilaitos, missä asiakas mahdollisesti opiskelee. Asiakkaalle selvitetään samalla myös kaukolainasta aiheutuvat maksut.