

Niina Korhonen

**PEREHDYTTÄMISKÄYTÄNTÖJEN YHTENÄISTÄMINEN
OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA**

**PEREHDYTTÄMISKÄYTÄNTÖJEN YHTENÄISTÄMINEN
OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA**

Niina Korhonen
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Kirjasto- ja tietopalvelun
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä(t): Niina Korhonen

Opinnäytetyön nimi: Perehdyttämiskäytäntöjen yhtenäistäminen Oulun kaupunginkirjastossa

Työn ohjaajat: Juho-Antti Tuhkanen ja Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018

Sivumäärä: 47+17

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia työn tilaajan Oulun kaupunginkirjaston perehdyttämisen nykytilaa sekä yhtenäistää ja parantaa käytäntöjä tulevaisuutta varten. Aluksi esittelen materiaalia yleisesti perehdyttämiseen ja Oulun kaupunginkirjaston perehdyttämisen nykytilanteeseen liittyen. Työn tavoitteena on keräämääni materiaalin pohjalta luoda perehdyttäjän opas. Sen tarkoituksena on toimia tukena perehdyttäjälle ja auttaa ratkaisemaan perehdyttämisessä esille nousseita ongelmia.

Työn tietoperustana on käytetty perehdyttämisoppaita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä. Tietoperustaa perehdyttämisen nykyisestä tilanteesta on kartutettu tekemällä kyselytutkimus äskettäin harjoittelunsa päättäneille kirjastoalan opiskelijoille. Lisäksi muutamaa kirjaston työntekijää on haastateltu perehdyttämisen nykytilasta ja siitä, millaisia toiveita heillä on käytäntöjen kehittämisen suhteen.

Oulun kaupunginkirjaston perehdyttämiskäytännöissä on havaittu puutteita. Jo ennen opinnäytetyötäni perehdytettäviltä saadun palautteen mukaan perehdyttämisen sisältö ja laatu vaihtelee toimipisteittäin. Lisäksi kirjastoon on toivottu yhtenäistä ohjeistusta perehdyttämiseen ja siihen, mitä esimerkiksi harjoittelijoiden on luvallista tehdä. Kyselystä saamani tulokset olivat hyvin samansuuntaisia ennakkoon tiedettyjen ongelmien kanssa. Suurimpia kehittämisen tarpeita olivat perehdyttämisen sisällön ja laadun vaihtelu eri yksiköissä sekä perehdyttämisoasaamisen puute. Yksiköissä perehdyttämiseen on olemassa paljon hyviäkin käytäntöjä, joita jakamalla perehdyttämisestä saataisiin kokonaisuudessaan parempaa.

Tekemäni opas perehdyttäjälle on suunniteltu Oulun kaupunginkirjaston käyttöön. Se sisältää perustietoa perehdytyksestä. Olen painottanut oppaassa erityisesti perehdyttämisen suunnittelua ja perehdyttämistä kirjastotyön kannalta. Lisäksi olen sisällyttänyt oppaaseen mallin perehdyttämissuunnitelmasta joka auttaa perehdytyksen onnistumisessa.

Asiasanat: perehdyttäminen, oppaat (teokset), kirjastotyö, henkilöstöjohtaminen, Oulu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information Services

Author(s): Niina Korhonen

Title of thesis: Improving the orientation training of Oulu City Library

Supervisors: Juho-Antti Tuhkanen and Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2018 Number of pages: 47+17

The purpose of the thesis is to improve and to standardise the orientation training of Oulu City Library. It has been acknowledged, that the quality and the content of the orientation training varies in different library units. The goal is to create a simple guide to help the staff to plan the training and to make the orientation training better.

To create the theoretical background for the guide research on basic information about staff orientation such as planning the orientation and different ways to approach it was conducted. Since the guide was created for Oulu City Library, some staff members were interviewed in order to find out how they were currently orientating the staff and how they would like to improve it.

The study was done amongst the students of Degree Programme in Library and Information Services, studying in Oulu University of Applied Sciences. The research dealt with how the orientation training in their practical training period was implemented and how libraries succeeded in the orientation. The results show that it is necessary to improve and unify the orientation training in libraries. According to the results, trainees wish for more planned orientation. It is important that every library acknowledges the importance of proper orientation training, and the know-how of employees so that every person orientated has standardized and thorough orientation.

The orientation guide for Oulu City Library includes helpful basic information about the orientation training. The emphasis of the guide is on the planning the orientation and selecting the appropriate methods for libraries. Furthermore, the guide also has an orientation plan template available for Oulu City Library. The aim is that the guide will set some basic lines to standardise the orientation training in library units in such way that the orientation training will be identical in every library.

Keywords: libraries, staff orientation, library personnel, introduction, orientation, initiator, Oulu

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	PEREHDYTTÄMINEN TYÖSUHTEEN ALUSSA.....	9
2.1	Tavoitteet ja lähtökohdat	10
2.2	Perehdyttämissuunnitelma	12
2.3	Perehdyttämistavat.....	13
2.3.1	Mentorointi	13
2.3.2	Vierihoido-, malli- ja laatuperehdyttäminen	14
2.3.3	Räätälöity- ja dialoginen perehdyttäminen	14
2.3.4	Perehdyttämismateriaalien hyödyntäminen	15
2.4	Perehdyttäjän rooli ja perehdytystyylit	15
2.5	Erilaiset perehdytettävät	17
2.6	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi.....	18
3	PEREHDYTTÄMINEN OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA.....	19
3.1	Perehdyttämiskäytännöt Oulun kaupunginkirjastossa	20
3.2	Ammatilliset tarpeet.....	22
4	TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄ.....	24
5	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
5.1	Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleet	27
5.1.1	Perehdytysmateriaalit ja -menetelmät	27
5.1.2	Perehdytyksen laatu	29
5.1.3	Kirjastotyön eri osa-alueet.....	30
5.1.4	Erot perehdytyskäytännöissä	31
5.1.5	Perehdytyksen kehittäminen	32
5.2	Muissa kirjastoissa harjoitelleet	32
5.2.1	Perehdytysmateriaalit ja -menetelmät.....	33
5.2.2	Perehdytyksen laatu	34
5.2.3	Kirjastotyön eri osa-alueet.....	35
5.2.4	Erot perehdytyskäytännöissä	36
5.2.5	Perehdytyksen kehittäminen	36
6	OPPAAN KIRJOITTAMINEN	37
7	POHDINTA.....	40

LÄHTEET.....	42
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Kukaan ei ole seppä syntyessään – ei perehdyttäjä eikä perehdytettävä. Usein perehdytettävälle luodaan työpaikoilla mitä hienompia oppaita ja muita materiaaleja, jotka auttavat oppimisessa. Perehdyttäjän vastuullinen ja pitkälle vaikutuksia luova tehtävä kuitenkin unohdetaan, ja on täysin perehdyttäjän vastuulla luoda johdonmukainen runko perehdytykselle.

Perehdytyksellä voidaan tarkoittaa kolmenlaisia toimenpiteitä. Yleisimmin perehdyttämisen käsitetään koskevan uuden työntekijän opastamista. Perehdytyksellä voidaan alkuperehdytyksen lisäksi tarkoittaa myös uuden työtehtävän opettamista työntekijälle tai töihin palaavan työntekijän tietojen päivittämistä. Tässä opinnäytetyössä perehdyttämistä käsitellään uutena taloon tulevan työntekijän perehdyttämisen näkökulmasta, vaikka suurin osa tietoperustasta onkin sovellettavissa myös muihin tapauksiin.

Perehdytys tulee aina sovittaa perehdytettävän ja työpaikan tarpeisiin sopivaksi kokonaisuudeksi. Perehdyttäjän tehtävänä on jakaa osaamistaan sekä kannustaa oppijaa aktiiviseksi ja ajattelevaksi työntekijäksi. Perehdyttämistä voi muokata perehdytettävän ja opetettavan asian mukaan hyödyntämällä erilaisia perehdyttämistapoja.

Oulun kaupunginkirjaston eri yksiköissä harjoittelee vuosittain kymmeniä opiskelijoita. Henkilöstöön kuuluu muiden muassa työllistettyjä, projektityöntekijöitä ja muuta vaihtuvaa henkilökuntaa. Lisäksi kirjastoissa on toimenkuvaansa tai työyksikköään vaihtavia henkilöitä sekä töihin palaavia henkilöitä. Perehdytystä kirjastoissa tapahtuu siis jatkuvasti. Kirjastoissa työskennelleiltä harjoittelijoilta arviointikeskusteluissa saadun palautteen perusteella ja omien kokemuksieni pohjalta perehdyttämisen käytännöt voivat vaihdella eri toimipisteissä. Oulun kaupunginkirjasto esitti kiinnostuksensa selvittää perehdytyksen nykytilannetta sekä kehittää ja yhtenäistää perehdytyskäytäntöjään.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Oulun kaupunginkirjaston perehdytyksessä ilmeneviä ongelmia ja epä johdonmukaisuuksia. Tavoitteena on luoda opas, jonka avulla perehdyttämistä yhdenmukaistetaan eri yksiköissä. Oppaan tarkoitus on tukea perehdyttäjää niin, että sekä kirjaston että perehdytettävien tarpeet huomioidaan entistä paremmin.

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Tutkimusmenetelmistä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista tutkimusta. Kvalitatiivinen tutkimus tutkii esimerkiksi käsityksiä ja laatua (Vilka & Airaksinen 2003, 63). Tietoperustaa opasta varten on kartutettu perehdyttämisen perusteoksista sekä perehdytykseen liittyvästä lainsäädännöstä. Koska opas on suunnattu nimenomaan Oulun kaupunginkirjastolle, on perusteltua hyödyntää tietopohjan kartuttamisessa kyseisen kirjaston perehdyttäjiä ja perehdytettäviä.

Opinnäytetyön tutkimusaineistoa on kerätty hiljattain Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä harjoitelleille opiskelijoille suunnatulla kyselyllä. Saadakseni tietoa perehdytyskäytännöistä olen haastatellut kahta perehdytyksen kanssa tekemisissä olevaa henkilökunnan edustajaa. Haastatteluista ja kyselystä saatua tietoa perehdytyksen nykytilasta sekä ideoita ja toiveita on hyödynnetty perehdyttäjän oppaan kirjoittamisessa.

2 PEREHDYTTÄMINEN TYÖSUHTEEN ALUSSA

Perehdyttäminen on työsuhteen alussa tai työn muuttuessa tapahtuvaa työntekijän ohjausta. Huolellinen perehdyttäminen vie resursseja, mutta siitä on myös paljon hyötyä. Österbergin määritelmän mukaan "perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä" (2015, 115).

Perehdyttämisen käsite jaetaan usein alkuperehdyttämiseen ja työnohjaukseen. Alkuperehdyttäminen käsittää uutena taloon tulevan työntekijän perehdyttämisen, esimerkiksi organisaation ja työyhteisön sisälle pääsemistä edesauttavaa opastamista. Työnohjaus taas liittyy käytännön työtehtäviin. Sitä voidaan hyödyntää myös muuttuvien työtehtävien ja pitkän tauon jälkeen töihin palaavien työntekijöiden opastamiseen. (Kupias & Peltola 2009, 18–19.)

Huolellinen perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää oppimaan työnsä ja työskentelemään itsenäisesti ja virheettömästi. Perehdyttäminen vähentää turvallisuusriskejä ja epävarmuuden tunnetta työn alussa. Kun perehdyttäminen on suunniteltua ja siihen on varattu riittävästi aikaa, uusi työntekijä saa keskittyä oppimaan tehokkaasti. Vaikka laadukas perehdyttäminen ja sen suunnitteleminen vie paljon aikaa, onnistuessaan se kääntyy säästökseksi ja kaikkien eduksi. (Österberg 2015, 115.)

Perehdyttämisestä on hyötyä myös työpaikalle ja työnantajalle. Hyvä perehdyttäminen auttaa oppimaan työn oikein ja sopeutuminen työyhteisöön helpottuu. Turvallisuusriskit, poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus vähenevät. Perehdyttäminen säästää siis kustannuksia. Laadukas perehdyttäminen vaikuttaa mielikuvaan ja maineeseen, jonka työpaikka itsestään luo. Nämä vaikutukset saattavat kantautua yllättävänkin kauas. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

Kirjaston työntekijäksi perehdyttäminen sisältää usein samoja asioita kuin muissakin työpaikoissa. Aluksi käydään läpi organisaatio ja toimintaympäristö. Esimerkiksi kyseiselle kirjastolle määritelty toiminta-ajatus, visio sekä tavoitteet ja suunnitelmat kuuluvat tärkeänä osana työpaikalle orientoitumiseen. Lisäksi perehdytykseen olennaisena osana kuuluu käytännöllisemmät asiat, kuten tilojen ja työtehtävien läpikäynti sekä työturvallisuus. Pääasiallisesti kirjastoissa

perehdytyksestä vastaa esimies, mutta yleistä on, että muutkin työntekijät perehdyttävät. (Juntunen & Saarti 2012, 74–75.)

Perehdyttämistavat ja perehdyttämisen sisältö on valittava perehdytettävän lähtötilanteesta, tulevista työtehtävistä ja työsuhteen kestosta riippuen vastaamaan mahdollisimman hyvin perehdytettävän tarpeita. Perehdyttämistä suunnitellessa on hyvä ottaa huomioon sitä ohjaavat lait, erilaiset perehdyttämistavat ja työpaikan erityispiirteet.

2.1 Tavoitteet ja lähtökohdat

Perehdyttäminen alkaa aina tavoitteiden ja lähtökohtien selvittämisestä. Lähtökohtien ja tavoitteiden määrittely auttaa perehdyttäjää muistamaan tarpeelliset asiat perehdytyksen aikana ja samalla pitämään sen tarpeeksi ytimekkäänä. Lähtökohtia perehdyttämiselle asettavat työnantajan tai uuden työntekijän tarpeet.

On selvittävää, millaista osaamista perehdytettävällä on jo ennestään ja millaista osaamista täytyy lisätä niin, että hän selviytyy työstään parhaalla mahdollisella tavalla. Perehdytyksen aluksi voidaan esimerkiksi käydä läpi aihealueittain se, mitä ennakkotietoa työntekijällä on ja millaista perehdytystä tarvitaan. Huolellisempi perehdyttäjä ottaa selvää, millainen oppija on kyseessä, ja soveltaa tapojaan sen mukaisesti.

Lisäksi on syytä pitää mielessä työnantajan tarpeet. Perehdytystä on mukautettava esimerkiksi työsuhteen keston ja työtehtävien mukaan tehokkaaksi mutta kaiken tarvittavan kattavaksi kokonaisuudeksi. Perehdytettävälle tulee antaa tietoa työpaikastaan myös oman tehtävänsä ulkopuolelta, mutta varsinkin työsuhteen alussa tai lyhyessä työsuhteessa kaiken mahdollisen tiedon ”kaatamista” on varottava.

Lepistön (2004, 64–65) mukaan perehdytyksen tavoitteena on luoda työstä sisäinen malli, jonka avulla työntekijä osaa toimia työtehtävissään. Sisäinen malli työstä rakennetaan oppimalla työn tavoitteista, työprosessista ja menetelmistä, omasta asemasta työyhteisössä sekä muusta tarvittavasta tiedosta työn suorittamisessa. Mallin kehittymistä edistää säännönmukainen ja positiivista oppimista tukeva harjoitteluympäristö sekä laaja ja perusteellinen perehdytys.

Perehdytykselle lähtökohtia asettavat työpaikan ja perehdytettävän lisäksi myös tietyt lait ja säädökset. Ne on hyvä ottaa huomioon jo perehdytystä suunnitellessa. Näitä lakeja ovat työsopimuslaki (26.1.2001/55 2: luku 1§) ja työturvallisuuslaki (23.8.2002/738 14§). Lisäksi esimerkiksi työturvallisuuskeskuksella ja muilla tahoilla on suosituksia perehdytykseen liittyen. Tiettyihin aloihin voi liittyä omia lakejaan, jotka vaikuttavat myös perehdytykseen, ja myös alakohtaiset työehtosopimukset saattavat ohjeistaa perehdytystä.

Työturvallisuuslaissa työnantajan velvollisuuksiin kuuluu työntekijän riittävä perehdytys. Työntekijällä on oltava tietoa työpaikan työmenetelmistä, välineistä sekä turvallisista työtavoista. Koulutuksesta on huolehdittava sekä uutta työntekijää perehdyttäessä että jatkuvasti myöhemminkin työtilanteiden ja turvallisuuden sitä vaatiessa. Laki painottaa työntekijän vastuuta erityisesti työhön liittyvien työturvallisuusasioiden huolellisessa läpikäynnissä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 14§.)

Työsopimuslaissa 2 luvun 1§:n yleisvelvoitteesta löytyy maininta, jonka mukaan työnantajan tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua tehtävästään myös mahdollisesta muutoksesta tai kehittämisestä huolimatta. Lisäksi työntekijän mahdollisuudesta kehittyä on pidettävä huolta työsuhteen aikana. Näiden vaatimusten voidaan katsoa koskevan esimerkiksi perehdytyksestä huolehtimista. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55 2: luku 1§.)

Vuoden 2017 alussa voimaan tullut uusi kirjastolaki muutti kirjastoissa työskentelyyn asetettuja vaatimuksia koulutuksesta. Kirjastoihin on nyt mahdollista palkata aiempaa enemmän työntekijöitä ilman kirjastoalan koulutusta. Vaikka ammatillinen koulutus onkin usein eduksi kirjastoon valittaessa, uusi kirjastolaki tulee vaikuttamaan myös siihen, että perehdytystä täytyy ajatella entistä perusteellisemmin. (Elenius 2017, viitattu 28.2.2018.)

Kuntien alaisissa yleisissä kirjastoissa työskentelevien työsuhteissa noudatetaan kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen asettamia ehtoja. Sopimus ei sinänsä aseta ehtoja perehdytykselle. Työehtosopimuksen asettamat ehdot voivat kuitenkin vaikuttaa esimerkiksi perehdyttäjän palkkaan (lisätehtävät ja -vastuut). (Kuntatyönantajat 2018, viitattu 28.2.2018.)

Perehdytyksen sääntely ja valvonta keskittyy yleisesti aloihin, joilla työskentely on riskialtista ja joissa työtapaturmia sattuu paljon. Muita tahoja, joilta saa tietoa ja opastusta työturvallisuuteen liittyvästä perehdytyksestä, ovat työsuojeluhallinto, työterveyslaitos, työturvallisuuskeskus sekä

ammattiliitot. Työsuojeluhallinto suorittaa ja valvoo työpaikoilla työsuojelua koskevien määräyksien noudattamista sekä tutkimustoiminnalla selvittää ja ehkäisee työtapaturmia ja työperäisiä sairauksia (Työsuojeluhallinto 2018, viitattu 13.2.2018). Työterveyslaitos edistää työterveyttä tutkimus- ja julkaisu- koulutustoiminnalla (Työterveyslaitos 2018, viitattu 13.2.2018). Myös työturvallisuuskeskus kouluttaa ja julkaisee työturvallisuuteen liittyvää materiaalia toimien tiiviisti yhteistyössä työelämän toimijoiden kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2018, viitattu 13.2.2018).

2.2 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelman laatiminen on olennainen osa perehdytyksen onnistumista erityisesti vähänkin pidemmissä työsuhteissa. Sen avulla kokonaisuutta on helpompi hahmottaa. Suunnitelmaan ei ole yhtä oikeaa mallia, vaan sitä on muokattava työpaikan ja tilanteen mukaan. Perehdytysuunnitelma voi olla esimerkiksi valmiiksi laadittu lista perehdyttämiseen kuuluvista asioista tai yhdessä perehdytettävän kanssa täytettävä lomake. Se voi olla joko yleisiä, laajoja kokonaisuuksia sisältävä tai yksityiskohtainen jokaisen perehdytysvaiheen kohta kohdalta kertova lista.

Lepistön (2004, 68–69) mukaan perehdytyksestä tulisi ennakkoon suunnitella mitä se sisältää, missä järjestyksessä sekä kuka vastaa minkäkin asian perehdyttämisestä. Varsinaisesta perehdyttämissuunnitelmasta Lepistön mukaan olisi hyvä ilmetä, millaisia valmisteluja ennen uuden työntekijän saapumista tulee tehdä ja mitkä asiat kuuluvat ensimmäisenä päivänä läpi käytyihin asioihin. Lisäksi suunnitelmaan on kirjattava millaisia asioita on opetettava työsuhteen alkupäivinä, sekä milloin ja miten perehdyttämisen tulokset tarkistetaan.

Meighan (2000, 64–65) esittelee kirjassaan mallin perehdytysuunnitelman rakentamiseksi. Suunnitelman sisällön voisi jakaa kolmeen osaan, joista jokaiselle perehdytettävälle valittaisiin hänen tarpeitaan vastaavat asiat. Meighanin esittämät osiot ovat *pakko tietää*, *pitäisi tietää* ja *voi tietää*. Hänen mallinsa mukaan perehdytysuunnitelma rakennettaisiin perehdytettävän yksilöllisten tarpeiden mukaan hyödyntämällä tätä kolmijakoa.

2.3 Perehdyttämistavat

Seuraavaksi tarkastellaan yleisimpiä perehdyttämistapoja. Niitä käytetään usein tiedostamatta ja luontevasti limittäin. Esimerkiksi mentorointia voi tehdä muita tapoja, esimerkiksi dialogista perehdyttämistä hyödyntämällä.

Kuhunkin tilanteeseen sopivaksi valitut tavat helpottavat sekä oppimista että opettamista. Kussakin tavassa on omat hyvät ja huonot puolensa, ja perehdyttäjällä on tärkeä tehtävä valita oikea tapa tilanteen mukaan. Perehdyttäjän on hyvä tiedostaa käyttämänsä tapa, arvioida sen toimivuutta ja tarvittaessa vaihtaa perehdytystapa paremmin toimivaksi.

2.3.1 Mentorointi

Mentoroinnilla tarkoitetaan kokeneemman ja kokemattomamman työntekijän vuorovaikutuksellista suhdetta, jonka tavoitteena on jakaa työpaikalla hankittua kokemusta ja hiljaista tietoa. Myös mentori voi hyötyä kyseisestä vuorovaikutussuhteesta. Nykyään mentorointi on kehittynyt mentorikeskeisestä opettaja - oppilas -mentoroinnista tasavertaisempaan mentorointiin. Siinä osapuolet ovat tasavertaisia, ja tietoja ja taitoja jaetaan keskustelevalle tyylillä. (Kupias & Salo 2014, 11–18.)

Perehdyttämisessä mentoria hyödynnetään usein esimerkiksi alkuperehdytyksen jälkeen, tilanteessa jossa perustavat tiedot ja taidot ovat jo hallussa. Mentoroinnin toteuttamisen voi tehdä niin, että se keskittyy joko perehdytettävän tarpeisiin tai mentoroijan osaamiseen. Jos mentoroinnissa keskitytään perehdytettävän tarpeisiin, selvitetään ensin tarpeet ja määritellään tavoitteet, jotka määräytyvät perehdytettävän tiedontarpeista. Jos mentorointi on mentoroijakeskeistä, etusijalle asetetaan mentorin osaamisen ja hiljaisen tiedon välittäminen mahdollisimman tehokkaasti eteenpäin. (Sama, 34–36.)

Koska mentoriksi valitaan useimmiten yksi henkilö, mentorin osaamisella on tärkeä merkitys perehdytyksen onnistumisessa. Kupias ja Salo (sama, 121) kirjoittavat, että onnistuneeseen mentorointisuhteeseen kuuluvat mentorin omaamat tiedot ja taidot kyseisestä työstä sekä perehdytettävän halu oppia niitä. Lisäksi hyvä mentorointisuhde on suunniteltu, tavoitteellinen ja vuorovaikutuksellinen.

2.3.2 Vierihoido-, malli- ja laatuperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttämisellä tarkoitetaan oppimistapaa, jossa perehdytettävä seuraa kokeneemman työskentelyä ja oppii kokeneemmaltaan. Perehdytys on yksilökeskeistä ja oppiminen tapahtuu työn kautta. Vierihoidoperehdyttämisessä on tärkeää, että perehdyttäjä on erittäin kokenut, taitava ja motivoitunut. Yhden perehdyttäjän kanssa oppiminen on toisaalta selkeää, mutta toisaalta vaatii perehdyttäjältä paljon. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Malliperehdyttämistä hyödynnetään silloin, kun perehdytystä halutaan tehostaa. Tavoitteena on tuottaa keskitetysti koko organisaatiolle samanlaiset toimintatavat perehdytykseen. Siinä hyödynnetään esimerkiksi työpaikan sisäistä verkkoa yhtenäisen perehdytysohjeistuksen levittämiseen. Malliperehdyttäminen on tehokasta varsinkin suuremmissa organisaatioissa, koska se yhtenäistää käytäntöjä ja samaa materiaalia ei tarvitse tuottaa uudelleen joka yksikössä. Vaarana malliperehdyttämisessä on uuden työntekijän ja työyksikön yksilöllisten tarpeiden unohtaminen. (Sama, 39.)

Laatuperehdyttämisen tavoitteena on nimensä mukaisesti perehdytyksen laadun parantaminen. Laatuperehdyttämisessä keskittämisen sijaan vastuu perehdytyksestä ja sen kehittämisestä annetaan yksiköille tai nimetylle perehdyttäjälle. Tiimi tai henkilö jolle vastuu on annettu, huolehtii perehdyttämisen suunnittelusta ja organisoinnista. Vastaava voi joko itse toimia perehdyttäjänä tai valvoa, että perehdytys toteutuu. Perehdyttämisprosessi on hyvin suunniteltu ja sen toteutumista seurataan. Perehdyttämisen suunnittelu ja seuranta tapahtuu lähellä toteuttavia osapuolia, joten toiminta on joustavaa ja käytännönläheistä. Tavoitteena on kehittää perehdyttämistä yhä paremmaksi. Vaarana tässä mallissa on perehdytysvastuun hukkuminen jonnekin erilaisten työryhmien ja muiden työtehtävien alle. (Sama, 40.)

2.3.3 Räätelöity- ja dialoginen perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä asioista muodostetaan osiin jaettuja kokonaisuuksia, joista käyttöön valitaan aina kunkin perehdytettävän tarvitsemat osuudet. Eri osille voidaan valita omat perehdyttäjänsä, ja perehdytyksessä päävastuussa oleva henkilö valvoo perehdyttämisen toteuttamista. Räätelöidyssä perehdyttämisessä on erityisen helppoa ottaa huomioon tulijan lähtötaso ja hänen työtehtävänsä vaatimat painotukset, mutta kyseinen malli vaatii sekä

perehdyttäjältä että perehdytettävältä taitoa ja kiinnostusta valita oikeat osa-alueet perehdyttämisen osiksi. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Dialogisella perehdyttämisellä tarkoitetaan mallia, jossa perehdyttäminen tapahtuu yhteistyössä uuden työntekijän kanssa. Kyseisessä menetelmässä ei välttämättä käytetä varsinaista perehdytys suunnitelmaa. Sen sijaan asiasisältö rakennetaan vuorovaikutuksessa perehdytettävän kanssa, ja hänelle annetaan siten vastuuta omasta oppimisestaan. (Kupias & Peltola 2009, 42.)

2.3.4 Perehdyttämismateriaalien hyödyntäminen

Perehdyttämisen tukena kannattaa perehdyttämistavasta riippumatta käyttää monipuolisesti erilaisia materiaaleja. Aineisto auttaa hahmottamaan työtä ja helpottaa asioiden muistamista. Erityisesti ensimmäisinä päivinä tietoa tulvii paljon enemmän kuin perehdytettävä pystyy käsittelemään. Esimerkiksi monisteet, videot tai esitteet helpottavat tiedon omaksumista. Perehdytettävä voi myöhemmin palata tukimateriaaleihin. Perehdytysmateriaalina voi hyödyntää varsinaisen perehdytysoppaan lisäksi esimerkiksi esitteitä, toimintakertomusta, tiedotteita, työohjeita ja sähköistä materiaalia. (Kangas 2000, 10.)

Kirjastoissa kannattaa huomioida kirjallisten ohjeiden ajantasaisuus ja riittävyys. Useita tehtäviä on mahdollista helpottaa kirjoittamalla auki esimerkiksi tehtävälistoja, lyhenteitä tai merkitsemällä tavaroiden paikkoja. Kirjallisena saadut ohjeet auttavat uutta työntekijää muistamaan työhön liittyviä asioita. Ohjeista on myös helppo tarkistaa asioita myöhemmin, ja ne auttavat myös äkillisissä sijaisuuksissa kokeneempiakin työntekijöitä. (Juntunen & Saarti 2012, 74–75.)

Kirjastoissa on paljon asiakkaille tuotettua materiaalia, jota voi hyödyntää käytännön perehdytyksessä. Esimerkiksi kirjaston käyttösääntöihin, esitteisiin ja tapahtumakoosteisiin on hyvä tutustua perehdyttämisen aikana. Ne ovat hyvä tapa lisätä perehdyttäjän tietoisuutta organisaation toiminnasta ja materiaalien tunteminen auttaa myös asiakaspalvelutilanteissa.

2.4 Perehdyttäjän rooli ja perehdytystyylit

Perehdyttäjä on tärkeä osa perehdytysprosessia. Taitava perehdyttäjä voi perehdyttää menestyksekkäästi, vaikka perehdytyksen suunnittelu ja organisointi eivät olisikaan kunnossa.

Huono perehdyttäjä voi pilata perehdytyksen taustatyöstä huolimatta. ”Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdyttämiskulun kuluessa.” (Kupias & Peltola 2009, 139.)

Perehdyttäjän tehtävä on vastuullinen. Sillä on vaikutuksia yllättävän laajalti ja pitkälle tulevaisuuteen. Onnistunut perehdytys antaa työpaikasta hyvän kuvan perehdytettävälle. Lisäksi onnistunut perehdytys saa perehdytettävän tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja antaa itsevarmuutta työskentelyyn heti työsuhteen alussa.

Työpaikasta riippuen perehdyttäminen voi olla yhden tai useamman henkilön vastuulla. Perehdyttäjän tai perehdyttäjien valintaan vaikuttavat usein työpaikan koko, työntekijöiden kokemus ja tulevan työntekijän työtehtävät. Esimies on yleisesti vastuussa opettamisesta, mutta usein varsinainen perehdytys toteutuu yhden tai useamman työntekijän toimesta.

Perehdyttämistä voi jakaa monin eri tavoin esimerkiksi asiasisällön ja perehdyttäjien osaamisen mukaan. Kirjassa Työpaikkakouluttajan käsikirja (Lepistö 2004, 66) perehdyttäminen jaetaan yleisperehdyttäjän ja työnopastajan rooleihin. Yleisperehdyttäjä vastaa organisaation, avainhenkilöiden, tiloihin ja turvallisuuteen sekä työsuhteeseen liittyvien asioiden esittelystä. Työnopastaja vastaa käytännön perehdytyksestä opettamalla työtehtävät, tarvittavien välineiden käytön sekä turvalliset työtavat.

Kupias ja Salo kuvaavat hyvää mentorointia teoksessaan Mentorointi 4.0, ja mielestäni heidän esittämiään hyvän mentorin ominaisuuksia voidaan tarkastella myös yleisesti perehdyttäjän ominaisuuksina. Hyvän mentorin ominaisuuksiin kuuluu se, että hän osaa olla luontevasti oma itsensä. Mentorin tulee olla myös innostunut ja motivoitunut jakamaan tietoaan eteenpäin, ja hän omaa itsekin halun oppia ja päivittää tietämystään. Perehdytettävälle pitää osata antaa tilaa, ja kärsivällisyyttä vaaditaan myös yksinkertaisempien asioiden kertaamiseen. (2014, 128–130.)

Perehdyttäjä voi oppimista tukeakseen hyödyntää erilaisia ohjaustyyliä. Erityisesti alkuvaiheessa käytettävä *hyväksyvä ohjaustyyli* on kannustava ja keskusteleva tapa ohjata perehdytettävää. Perehdytyksen keskiössä on perehdytettävä, ja häntä kannustetaan kertomaan omista tuntemuksistaan avoimesti. Liiallisena hyväksyvä ohjaustyyli johtaa perehdyttäjän ja perehdytettävän rajojen häviämiseen ja vuorovaikutuksen tarkoituksen unohtumiseen. (Kupias & Peltola 2009, 143.)

Kartoittava ohjaustyyli pohjautuu kysymyksille. Kysymyksillä pyritään rohkaisemaan ja ohjaamaan uutta työntekijää, niin että hän pystyy ratkaisemaan eteen tulevia ongelmia itsenäisesti. Kysymyksillä johdatetaan perehdytettävän ajattelua ja kannustetaan itsenäiseen ongelmanratkaisuun. (Sama, 144.)

Haastava ohjaustyyli pyrkii osoittamaan ristiriitoja esimerkiksi työpaikan toimintaohjeiden ja perehdytettävän ajatusten välillä. Nimensä mukaisesti ohjaustyylin on tarkoitus haastaa perehdytettävää aktiiviseen ajatteluun. Haastavaa ohjaustyyliä käyttäessä on oltava varovainen. Kyseinen tyyli toimii parhaiten, kun sitä käytetään tukemassa jonkun toisen ohjaustyylin tukena. (Kupias & Peltola 2009, 145–146.)

Neuvovaa tyyliä käyttävä perehdyttäjä ohjeistaa ja neuvoo perehdytettävää. Tämä tyyli on kaikista yleisin, sillä sen käyttäminen on nopeaa ja helppoa. Ohjeet annetaan suoraan, mutta vaarana on, että perehdytys ei kehitä perehdytettävän oma-aloitteisuutta eikä ongelmanratkaisutaitoja. (Sama 146–147.)

Esimerkkien ja kokemusten kautta perehdyttäminen tarkoittaa tapaa, jossa perehdyttäjä opastaa omien kokemustensa ja esimerkkien kautta. Hän voi kertoa esimerkiksi kokemuksia onnistumisistaan ja epäonnistumisistaan, mutta vaarana on asian vierestä tarinointi. Opastettavan on myös löydettävä tarinan opetus, joten esimerkkien ja kokemusten kautta perehdyttämistä on todella suunniteltava etukäteen. (Sama, 147–148.)

Rohkaiseva tyyli etsii perehdytettävän vahvuuksia. Perehdyttäjä huomioi niin pienet kuin suuretkin onnistumiset ja palkitsee ne kehumalla. Rohkaiseva tyyli kasvattaa perehdytettävän itseluottamusta ja auttaa erityisesti osaamisestaan epävarmoja perehdytettäviä. (Sama, 148–149.)

2.5 Erilaiset perehdytettävät

Jokaisella opastettavalla on oma luonteensa ja oppimistyylinsä, ja perehdyttämistilannekin vaihtelee monen asian summana. Perehdyttämistä ei siis voi toteuttaa kaavamaisesti, vaan sitä on sovellettava kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Tutustumalla perehdytettävään ennen perehdyttämisen alkamista saa parhaiten tietoa siitä, miten perehdyttäminen kannattaa toteuttaa. Esimerkiksi perehdytettävän ennakkotiedot, oppimistyyli, asenne ja motivaatio sekä mahdolliset kulttuuriset erot voivat vaatia erityistä huomiota. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13–14.)

Työpaikalla voi harjoitella tai työskennellä henkilöitä, joilla on syystä tai toisesta vaikeuksia oppia. Kielelliset vaikeudet, kehitysvamma ja oppimishäiriö ovat yleisiä perehdytykseen vaikuttavia ongelmia. Henkilön työtehtävät tulee aina mitoittaa sopiviksi hänen kykyihinsä. Perehdyttäjän on mahdollista ottaa käyttöönsä erilaisia menetelmiä tai apuvälineitä, joilla oppimista on mahdollista helpottaa. Apuna erilaisen oppijan perehdytyksessä voi hyödyntää esimerkiksi selkokieltä ja visuaalisia apuja. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.)

2.6 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi

Perehdytyksen toteutumista tulee myös seurata ja arvioida. Seuranta ja arviointia tulee tehdä sekä oppimisen varmistamiseksi että perehdytysprosessin kehittämiseksi. Perehdyttäjän ja perehdytettävän on arvioitava perehdytysprosessin toimivuutta, jotta sitä voitaisiin kehittää tulevaisuutta varten. Huomatut puutteet voidaan korjata tapauksesta riippuen lisäperehdytyksenä tai viimeistään korjaamalla asia seuraavaa perehdyttämistä varten.

Perehdyttämistä on helppo seurata esimerkiksi muistilistan avulla. Muistilistasta perehdyttämisen toteutuminen on tarkistettavissa osa-alueittain. Lisäksi perehdytyksestä voidaan pyytää palautetta esimerkiksi seuranta- tai arviointikeskustelussa. Tärkeää on selvittää, miten perehdyttäminen on kaikkien osapuolten kannalta sujunut, missä asioissa on onnistuttu hyvin ja kokeeko perehdytettävä jollakin osa-alueella vielä epävarmuutta. Oppimista voidaan arvioida myös erilaisilla oppijalle suunnatuilla testeillä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17–19.)

Palautteen pyytäminen ja antaminen antaa molemmille osapuolille välineitä kehittyä. Perehdyttäjän on hyvä antaa rakentavaa palautetta niin välittömästi oppimistilanteissa kuin erillisissä palaute- tai arviointitilaisuuksissa. Palautetta kannattaa antaa sekä hyvistä että huonoista puolista. Palaute-tilaisuuden voi aloittaa esimerkiksi herättämällä oppijan pohtimaan omaa osaamistaan kysymyksillä ohjaten. Palaute tulee antaa rakentavasti, esimerkkejä ja perusteluita hyödyntäen. Tarkoitus ei ole lytätä vaan etsiä yhdessä ratkaisuja havaittuihin ongelmiin. Palaute-tilaisuudessa perehdyttäjän on myös tärkeää pyytää ja kyetä ottamaan vastaan palautetta perehdyttämisestään. (Kupias & Peltola 2009, 136–139.)

3 PEREHDYTTÄMINEN OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Oulun kaupunginkirjaston toiminta-ajatus määrittelee kirjaston kaikille avoimeksi kulttuurin, tiedon ja sivistyksen keskuksesi, joka tukee toiminnoillaan tasavertaisia oikeuksia ja mahdollistaa elinikäistä oppimista (Oulun kaupunginkirjasto 2018a, viitattu 2.2.2018). Kaupunginkirjasto tarjoaa alueensa asukkaille perinteisten lainaus- ja tietopalveluiden lisäksi monipuolisesti tapahtumia ja teemapäiviä sekä muita toimintaansa tukevia palveluita kuten elektronista aineistoa, lukuopaspalvelua ja erilaisia koulutuksia. Kirjasto toimii aktiivisesti yhteistyössä esimerkiksi koulujen, Oulun sarjakuvakeskuksen sekä muiden paikallisten yhteisöjen kanssa. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2017, viitattu 2.2.2018.)

Oulun kaupunginkirjasto palvelee alueensa asukkaita laajan ja tiheän toimipisteverkostonsa kautta. Pääkirjaston lisäksi kaupunginkirjastolla on 23 toimipistettä eri puolilla Oulua. (Oulun kaupunginkirjasto 2018b, viitattu 2.2.2018.) Lisäksi kirjastolla on kaksi omaa kirjastoautoa ja yksi yhteinen lin kunnankirjaston kanssa (Oulun kaupunginkirjasto 2018c, viitattu 2.2.2018). Oulun yliopistollisessa sairaalassa sijaitsee pieni automaattinen kirjakaappi ja keskustan palvelukeskuksessa lainattava kokoelma viikoittaisine virkailijapäivystyksineen. (Oulun kaupunginkirjasto 2018d, viitattu 2.2.2018.)

Kaupunginkirjasto työllistää vuosittain paljon sekä vakituista henkilökuntaa että harjoittelijoita ja muita lyhytaikaisesti työskenteleviä. Työkokeilijoiden, harjoittelijoiden ja muissa lyhytaikaisten työsuhteiden määrässä on nähtävillä kasvua. Oulun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelman lopetuspäätös tulee kuitenkin varmasti vaikuttamaan erityisesti harjoittelijoiden määrään tulevaisuudessa.

Vuoden 2016 lopussa kirjaston palkkaamana työskenteli yhteensä 139 henkilöä, joista kirjastoammatillisia oli 137 henkilöä. Harjoittelijoita oli vuoden aikana 35 henkilöä, joista kirjastoalan opiskelijoita oli 31 henkilöä. Kirjastossa työskenteli vuoden 2016 aikana lisäksi 30 henkilöä työkokeilussa, palkkatuetussa työssä yms. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2017, viitattu 2.2.2018.)

Vuoden 2017 lopussa kirjaston palkkaamana työskenteli yhteensä 138 henkilöä, joista kirjastoammatillisia oli 134 henkilöä. Harjoittelijoita oli vuoden aikana 39, joista kirjastoalan opiskelijoita oli 31. Kirjastossa työskenteli vuoden 2017 aikana lisäksi 113 henkilöä työkokeilussa, palkkatuetussa työssä, kesätyössä yms. Harjoittelijoiden ja työkokeilijoiden

yhteenlaskettu työpanos vastasi 24 henkilötyövuotta. (Rasinkangas 2018, sähköpostiviesti, 14.3.2018.)

Oulun kaupunginkirjasto kuuluu viidentoista kaupungin- ja kunnankirjaston muodostamaan kirjastokimppaan OUTI-kirjastot. Kirjastokimppalla on yhteinen kirjastojärjestelmä, verkkokirjasto ja yhteiset käytösäännöt, minkä lisäksi kirjastot tekevät aktiivista yhteistyötä toistensa kanssa esimerkiksi yhteisissä aineistohankinnoissa ja työryhmissä. (OUTI-kirjastot 2017, viitattu 2.2.2018.)

3.1 Perehdyttämiskäytännöt Oulun kaupunginkirjastossa

Oulun kaupunginkirjastossa ei ole luotu perehdyttäjälle varsinaista ohjeistusta. Perehdytys tapahtuu perehdyttäjän oman ammattitaidon ja perehdytysmateriaalien varassa, ja käytännöt vaihtelevatkin siksi toimipisteittäin. Useissa kirjastoissa on sovittu omat käytännöt siihen, miten perehdytys etenee ja mitä materiaaleja oppimisen apuna hyödynnetään.

Perehdytysmateriaaleja kirjastolla on tarjolla paperisena ja sähköisenä. Joissakin kirjastoista on käytössä paperinen opinnäytetyönä tehty perehdytysopas. Lisäksi sähköisestä henkilöstöintra Akkunasta löytyy perehdytysmateriaalia. Henkilöstöintra Akkunassa käytössä on ei-ammattillisille perehdytettävälle tehty selkeä ja suhteellisen ajankohtainen opas sekä henkilökunnan käyttämät laajat ja ajantasaiset ohjeistukset työskentelyn eri osa-alueista. Lisäksi henkilökunnalle on tuotettu erilaisia oppaita, kuten Opas hajusteettomaan asiakaspalveluun ja Oulun kaupungin Hyvän käytöksen opas. Useilla kirjastoilla on myös omaa perehdytysmateriaalia ja työohjeita. (Rasinkangas 2017, viitattu 14.4.2018.)

Sivistys- ja kulttuuripalveluilla on käytössään perehdytyksen muistilista, joka on käytössä myös kirjastoissa. Se on monivaiheinen ja tarkka kuvaus siitä, mitä kaikkea sivistys- ja kulttuuripalveluihin rekrytoituneen henkilön perehdytykseen kuuluu. Kyseinen muistilista on laaja ja käsittelee perehdytystä yleisesti koko sivistys- ja kulttuuripalveluiden osalta. Muistilistan asiasisältö on jaettu väreihin sen mukaan, missä vaiheessa perehdytystä mikäkin asia tulisi ottaa esille.

Maikkulan ja Kaukovainion lähikirjastojen palveluesimies Marja-Riitta Mikkola (haastattelu, 1.3.2018) kertoo, että hän pyrkii olemaan paikalla tulevan työntekijän ensimmäisenä päivänä. Jos se ei ole mahdollista, hän nimeää työntekijän vastaanottamaan tulijan ja hänen osuutensa perehdytyksestä tapahtuu heti, kun se on mahdollista. Esimiehenä Mikkola ottaa uuden työntekijän

vastaan, ja ensimmäinen päivä alkaa yleensä keskustelulla, jolloin tutustutaan puolin ja toisin. Hän esittelee tärkeimmät asiat käyttäen apunaan Sivistys- ja kulttuuripalveluiden luoma perehdytyslistaa. Perehdytyksessä hyödynnetään myös Akkunassa olevaa perehdytysmateriaalia, jonka työhön tulija lukee läpi ensimmäisten päivien aikana. Ensimmäisenä päivänä perehdyttämiseen kuuluu myös kirjaston tilojen sekä turvallisuusasioiden esittely. Alkuperehdytyksen jälkeen vuorossa on muihin työntekijöihin tutustuminen. Töihin tulevalle ei yleensä varsinaisesti nimetä perehdyttäjää, vaan työhön perehdyttämisen hoitaa yleensä kulloinkin vuorossa oleva työntekijä. Varsinainen perehdytys on Mikkolan mukaan pidempi prosessi, sillä kaikkea tietoa ei voi kaataa kerralla.

Mikkola toteaa, että Sivistys- ja kulttuuripalveluiden luoma perehdytyslomake auttaa jäsentämään perehdytystä ja muistamaan tarpeelliset asiat. Joskus siitä huolimatta hänelle tulee epävarma olo siitä, onko uusi työntekijä saanut riittävän perehdytyksen, erityisesti silloin, jos Mikkola itse ei pääse olemaan paikalla. Pääosin perehdytyksestä kuitenkin on saatu hyviä kokemuksia, ja perehdytyksen onnistuminen näkyikin siinä, miten uusi työntekijä alkaa pärjätä työssä. On hyvä merkki, että hän alkaa onnistua työtehtävissä ja uskaltaa kysyä tarvittaessa apua. (Mikkola, haastattelu 1.3.2018.)

Kehitystarpeena perehdytyksessä Mikkola näkee perehdytysmateriaalien ajantasaisuuden. Materiaalien ajantasaisuudesta saisi olla vastuussa nimetty henkilö, sillä usein ne ovat päivittämättä. Lisäksi opinnäytetyöhöni viitaten hän kokee tarpeelliseksi sen, että tulossa on ohjeita myös perehdyttäjälle. (Sama.)

Oulun kaupunginkirjaston lasten- ja nuortenpalveluista sekä hakeutuvista palveluista vastaava palvelupäällikkö Mervi Vaara (haastattelu, 9.3.2018) on suunnitellut perehdyttämisen siten, että perehdyttämässä siirrytään suuremmista kokonaisuuksista kohti pienempiä. Perehdyttämisen avuksi hän on laatinut lomakkeen, josta sekä perehdyttäjät että perehdytettävä voivat seurata perehdytyksen etenemistä. Perehdyttämisen osa-alueita on jaettu osaston työntekijöiden vastuualueiden mukaan niin, että perusasiat, kuten asiakaspalveluun perehdyttäminen, kuuluvat kaikille työntekijöille, ja lisäksi yksittäisiä vastuualueita on jaettu työntekijöiden omien vastuualueiden mukaan.

Vaara aloittaa tulevan työntekijän perehdytyksen työtiloihin tutustuttamisella ja välttämättömien asioiden läpi käymisellä. Perehdytykseen pyritään varaamaan runsaasti aikaa. Palvelupäällikkönä Vaara käy läpi perehdytettävän kanssa esimerkiksi kirjaston organisaatiota, yhteistyökumppaneita,

kaupunginkirjaston tehtäviä ja muuta kirjastoon liittyvää. Tavoitteena on luoda kokonaiskuva kirjastosta ja sen toiminnasta. Vaara korostaa, että perehtyjän on hyvä ymmärtää Oulun kaupunginkirjaston rooli yhtenä Oulun kaupungin yksikkönä. Koko kirjaston kokonaisuudesta siirrytään pienempiin kokonaisuuksiin, kuten kirjastoyksikön ja osastojen yleisiin asioihin. Vaaran alkuperehdytyksen jälkeen on vuorossa työhönopastus, joka tapahtuu perehdytettävän työskentelyosastolla kirjastonhoitajien johdolla. Perehtyjä saa perehdytyksessä myös tehtäväkseen lukea itse kaupunginkirjaston perehdytysmateriaaleja. (Vaara, haastattelu 9.3.2018.)

Vaara pitää tärkeänä sitä, että hyviä perehdyttämiskäytäntöjä jaettaisiin talon sisällä. Olisi myös tärkeää, että tieto kulkisi esimerkiksi harjoittelijan eri oppimapaikkojen välillä. Joskus on käynyt niin, että harjoittelijan viimeisessä harjoittelupaikassa tulee yllätyksenä harjoittelijan osittain puutteellinen perehdytys, ja perusasioita pitää täydentää vielä silloin. (Sama.)

Vaara kertoo, että rakentavan palautteen avulla perehdytystä kehitetään. Lasten- ja nuortenosastolla sekä hakeutuvissa palveluissa työskennelleet harjoittelijat ovat kehuneet esimerkiksi töiden järjestelystä siten, että harjoittelija saa rauhassa tutustua työhön harjoittelun alussa. Positiivista palautetta on saatu siitä, että harjoittelija on otettu hyvin työporukkaan mukaan. Parantamisen varaa saadun palautteen perusteella on esimerkiksi tiedonkulussa harjoittelupaikkojen välillä. (Sama.)

3.2 Ammatilliset tarpeet

Haastattelussani (Mikkola, haastattelu, 1.3.2018) Maikkulan ja Kaukovainion lähikirjastojen palveluesimies Marja-Riitta Mikkola kertoo kirjaston ammatillisista tarpeista erityisesti lähikirjaston kannalta. Ammatilliset tarpeet eroavat toki sen mukaan, onko työntekijä virkaan tuleva ammatillisen koulutuksen omaava henkilö, vai avustaviin tehtäviin lyhemmäksi aikaa tuleva työkokeilija tai harjoittelija.

Hänen mukaansa lähikirjastoissa on erityisen tärkeää, että lähikirjastoon tuleva työntekijän osaaminen on mahdollisimman laajaa ja hän pystyy tekemään kaikkea. Mitä monipuolisemmin pystyy tekemään kaikkea, sen parempi. Pienissä muutaman henkilön lähikirjastoissa tämä tarve korostuu, sillä monipuolisesta osaamisesta hyötyvät kaikki. Iso osa työstä on lastenkirjastotyötä,

mutta tietenkin myös esimerkiksi asiakaspalvelukykyä, kirjallisuusosaamista ja taitoa järjestää tapahtumia vaaditaan nykyään lähikirjastoissa. (Mikkola, haastattelu, 1.3.2018.)

Työkokeilijoilta, harjoittelijoilta ja muilta lyhytaikaisilta työntekijöiltä Mikkola toivoisi tietenkin samanlaisia ammatillisia ominaisuuksia. Esimerkiksi asiakaspalvelutaito ja kiinnostus kirjastotyöhön ovat perusvaatimuksia jokaiselle kirjastossa työskentelevälle. Erityisenä plussana Mikkola pitää sitä, jos työntekijällä ilmenee erityisvahvuuksia, esimerkiksi esiintymistaitoja, joita hän haluaa hyödyntää työssään, mutta lyhytaikaiselle työntekijälle tämä ei toki ole ehdotonta. Lyhytaikaisten työntekijöiden kohdalla on paremmin mahdollista muovata työtehtävistä yksilölle sopivia. (Mikkola, haastattelu 1.3.2018.)

Mikkolan mielestä myös perehdytyksellä voi vahvistaa tarvittavia taitoja. Se vaatii perehdyttäjältä psykologista silmää. On tarpeen nähdä työntekijästä se, mitä hänelle voi ehdottaa tai mitä häneltä voi vaatia ilman, että luo kohtuuttomia paineita. (Sama.)

Mervi Vaaran (haastattelu 9.3.2018) mielestä tärkeintä on asenne, ilo ja halu työhön. Työtehtävät oppii työn lomassa, mutta tärkeää on, että työntekijällä on oikea asenne ja halu oppia. Kirjastotyössä tarvitaan joustavuutta erilaisissa muuttuvissa tilanteissa. Vaara kertoo, että työ on todella monipuolista ja painottuu vahvasti asiakaspalveluun ja tiimityöhön, joten ihmisistä pitäminen ja tiimityötaidot ovat todella tärkeitä.

Työyhteisötaidot auttavat hyvän työilmapiirin muodostumisessa, ja se näkyy myös esimerkiksi siinä, että asiakkaita pystytään palvelemaan yhdessä paremmin. Vaara arvostaa myös rohkeutta tarttua uusiin asioihin, ja sitä, että uskaltaa ongelmia kohdatessa sanoa mitä ajattelee. Jo perehdytysvaiheessa voi ohjata perehdytettävän ajatuksia oikeaan suuntaan. Perehdytettäessä voi kertoa, mitä työntekijältä odotetaan ja millaisia taitoja tai asennetta työssä tarvitaan ohjatakseen uuden työntekijän työskentelytapoja haluttuun suuntaan. (Sama.)

4 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄ

Ammattiharjoittelussani tekemieni havaintojen ja muilta samaan aikaan harjoitelleilta kuulemieni kommenttien pohjalta selvisi, että Oulun kaupunginkirjaston perehdytysprosessia olisi tarpeen kehittää. Yleisimmät ongelmat koskivat perehdytyksen suunnitelmallisuuden puutetta ja epäjohtonmukaisuutta. Perehdyttäjän opasta varten tarvitsin tarkempaa tutkimustietoa perehdytyksen onnistumisesta ja ongelmakohtista. Halusin saada tarkemmin tietoa asiasta tasapuolisesti kaikilta ammattiharjoittelunsa suorittaneilta niin, että kaikki harjoittelijat ja mahdollisimman monipuolinen otos kirjastoyksiköitä olisi edustettuna tuloksissa.

Perehdyttämisen nykytilaa ja mahdollisia kehittämiskohteita selvittääkseni tein kyselyn (liite 1) syksyllä 2017 harjoittelussa olleille Oulun ammattikorkeakoulun kirjastoalan opiskelijoille. Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynetti.com -palvelussa. Valitsin sähköisen kyselyn, koska sen jakaminen on helppoa ja tuloksien analysointia nopeuttaa tulosten saaminen suoraan Excel-muodossa.

Kysely lähetettiin tietyille Oulun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelman opiskelijoiden ryhmälle kohdennetulla sähköpostiviestillä. Esittelin opinnäytetyöni idean ja kerroin kyselystä harjoitteluseminaarissa 18. tammikuuta 2018 ennen kyselyn avaamista. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa 18.1.–2.2.2018, ja kyselystä lähetettiin vastaajille myös muistutusviesti ennen vastausajan loppumista.

Kyselyllä halusin selvittää perehdyttämisen laatua ja sisältöä. Halusin saada tietoa siitä, millaisia materiaaleja ja menetelmiä perehdytyksessä nykyisin käytetään. Lisäksi halusin tietää, miten perehdytys on vastannut hyvän perehdytyksen tunnusmerkkejä. Perehdyttäjän oppaan tekemistä varten oli kiinnostavaa tietää, löytyisikö perehdytyksestä selkeitä osa-alueita, joilla perehdytys on erityisen onnistunutta tai erityisen huonoa. Lisäksi kyselyllä selvitettiin myös useassa paikassa harjoitteleiden kokemuksia siitä, millaisia eroja he olivat kokeneet eri harjoittelupaikkojen välillä.

Valitsin kohderyhmäkseni juuri harjoittelussa olleen opiskelijaryhmän, koska se on helpoin tapa saada vastauksia eri toimipisteissä perehdytettävänä olleilta henkilöiltä. Ryhmä oli sopivan kokoinen, ja se oli helppo tavoittaa kyselyä varten. Kyselyyn saivat vastata kaikki harjoittelussa olleet, myös muualla kuin Oulun kaupunginkirjastolla harjoittelunsa suorittaneet. Muualla

harjoitteleilta sain sopivaa aineistoa verratakseen Oulun kaupunginkirjaston perehdyttämisen tasoa perehdyttämisen yleiseen tasoon.

Kyselylomakkeessa mitta-asteikkoina käytin sekä luokittelu- että järjestysasteikoita. Ensimmäisen kysymyksen (liite 1) vastausvaihtoehdot olivat selvästi luokitteluasteikon mukaisia. Se tarkoittaa sitä, että kysymykseen vastatessa yksinkertaisesti valittiin omaa harjoittelupaikkaansa vastaava vaihtoehto. Luokitteluasteikolle tyypillistä on, että vastausvaihtoehtoja ei voida keskenään tutkia esimerkiksi laittamalla niitä paremmuusjärjestykseen. Kysymyksissä 3 ja 4 (liite 1) hyödynsin monimutkaisempaa järjestysasteikkoa. Sille tyypilliseen tapaan kysymyksissä pyysin arvioimaan omaa mielipidettään kysytyihin asioihin Likertin asteikon avulla. Kysymykset 5 ja 6 (liite 1) olivat avoimia kysymyksiä. Avointen kysymysten hyvänä puolena vastaajat saivat kertoa ajatuksistaan vapaasti. Vastaajien omat ajatukset ja ideat pääsivät esille ilman vastausvaihtoehtojen johtuvia rajoituksia. (Valli 2015, 20-22, 45.)

Vallin mukaan kyselyä tehdessä kannattaa ottaa huomioon kyselyn vastaamisen mielekkyys. Kun kyselyn pitää kohtuullisen mittaisena, on paremmat mahdollisuudet saada vastaajat vastaamaan kyselyyn kokonaisuudessaan. Myös kyselyn ulkoasulla ohjeiden selkeydellä on iso merkitys saatuihin vastauksiin. Vallin esittelemiä kontrollikysymyksiä, joissa samaa asiaa kysytään uudestaan, en käyttänyt koska halusin pitää kyselyn lyhyenä. (Sama, 26-27.)

Tavoitteenani oli, että kyselyyn voisi vastata helposti, joten suosin monivalintakysymyksiä. Kyselyn raakaversio kävi kommentoitavana Oulun kaupunginkirjaston esimiesasemassa olevilla henkilöillä, ja muokkasinkin kyselyä heidän kommenttinsa pohjalta. Sain työntekijöiltä apua erityisesti perehdytyksen osa-alueiden määrittelemisessä kysymyksen 4 vastausvaihtoehtoiksi (liite 1).

Kyselyn tehtävänantona oli valita harjoittelukirjastoista yksi, jos oli ollut useammassa paikassa, ja vastata kyselyyn kyseisen harjoittelupaikan pohjalta. Tämä saattaa vääristää tuloksia erityisesti perehdytyksen onnistumisien ja epäonnistumisien kohdalla. Monet vastaajista valitsivat kirjaston, josta heillä oli eniten sanottavaa, ja usein juuri negatiiviset asiat jäävät parhaiten mieleen. Koska en voinut pyytää harjoittelijoita vastaamaan kyselyyn jokaisesta harjoittelupaikasta erikseen, negatiiviset asiat saattavat korostua vastauksissa. Se tulee ottaa huomioon tuloksia tarkastellessa.

Ammattiharjoittelunsa syksyllä 2018 ryhmästä KIR15SP joko kokonaan tai osaksi suoritti 23 henkilöä (Virranniemi 2018, sähköposti, 28.3.2018). Tavoitteenani oli saada noin 20 vastausta sekä

Oulun kaupunginkirjastossa, että muualla harjoitelleilta. Se olisi suurin osa ammattiharjoittelunsa suorittaneista ja määrältään riittävä tulosten analysoinnin ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Tutkimustulosten analysointiin käytin Excel-ohjelmaa.

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

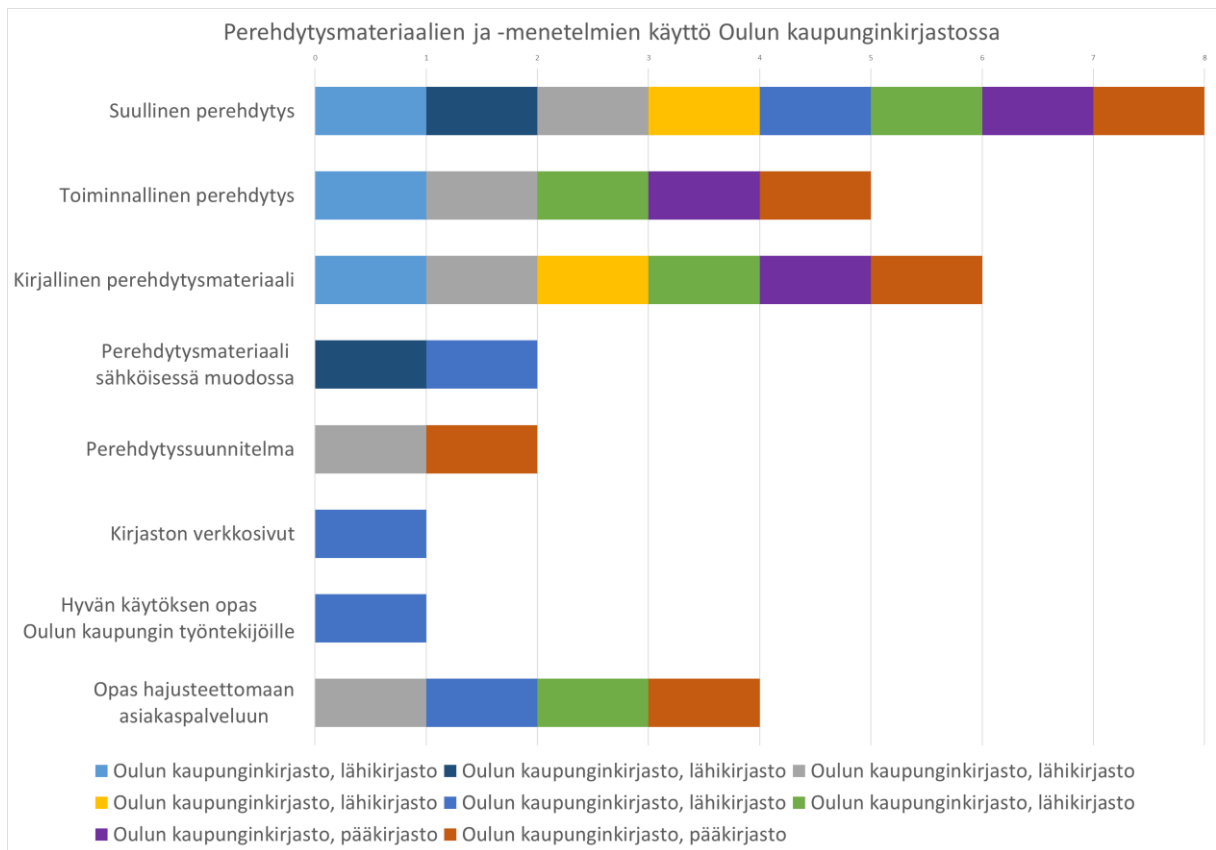
Tekemääni kyselyyn sain 18 vastausta, joista 8 oli Oulun kaupunginkirjastossa harjoittelunsa suorittanutta ja 10 oli muissa kirjastoissa harjoitelleita. Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleista kaksi vastasi kyselyyn pääkirjaston ja kuusi lähikirjaston perehdytyksen kannalta. Muualla harjoitelleista 7 oli harjoitellut jonkun muun kunnan- tai kaupunginkirjastossa ja 3 muussa kirjastossa. Karsin vastauksista pois kaksi vastaajaa, jotka olivat selkeästi jättäneet kyselyn kesken antamalla vastauksen vain yhteen tai kahteen kohtaan koko kyselyssä.

5.1 Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleet

Oulun kaupunginkirjaston toimipisteellä kyselyssä tarkoitettiin Oulun kaupungissa sijaitsevia, Oulun kaupunginkirjaston organisaatioon kuuluvia kirjastoja. Kyselyyn vastanneista kahdeksan oli harjoitellut Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä. Heistä kuusi suoritti harjoittelunsa jossakin lähikirjastossa ja kaksi pääkirjastolla.

5.1.1 Perehdytysmateriaalit ja -menetelmät

Tekemäni kyselyn kysymyksessä 1 *Perehdytyksessä käytettiin (perehdytystavat ja materiaalit)* -kysymyksessä (liite 1) tarkoituksena oli kartoittaa, millaisia menetelmiä ja materiaaleja perehdytyksessä on hyödynnetty. Vastausvaihtoehtoina oli yleisimpiä perehdytystapoja, kuten suullinen perehdytys, toiminnallinen perehdytys sekä erilaisia yleisimpiä Oulun kaupunginkirjaston perehdytysmateriaaleja, joista sain listan (Rasinkangas 2017, viitattu 14.4.2018) etukäteen. Kysymyksessä oli myös avoin kenttä, mikäli vastaaja halusi lisätä muita materiaaleja tai tapoja.



KUVIO 1. Perehdytysmateriaalien ja -menetelmien käyttö Oulun kaupunginkirjastossa

Kaikki vastaajat ovat saaneet suullista perehdytystä ja suurin osa (5) myös toiminnallista perehdytystä (Kuvio 1). Kirjallista perehdytysmateriaalia on käytetty kuudella vastaajista, ja sähköistä perehdytysmateriaalia on päässyt selailemaan kaksi. Kirjastoilla kaksi vastaajista on saanut muun perehdytys suunnitelman kuin koulun puolesta täytettävän paperin. Kirjaston verkkosivut ja hyvän käytöksen opas ovat kuuluneet perehdytykseen vain yhdellä vastaajista. Opas hajusteettomaan asiakaspalveluun on tuttu neljälle vastaajista. Lisäksi muuta -kenttään eräs vastaajista oli huomautti, että hän on saanut lukea intrasta tietoa aina, kun siihen oli aikaa.

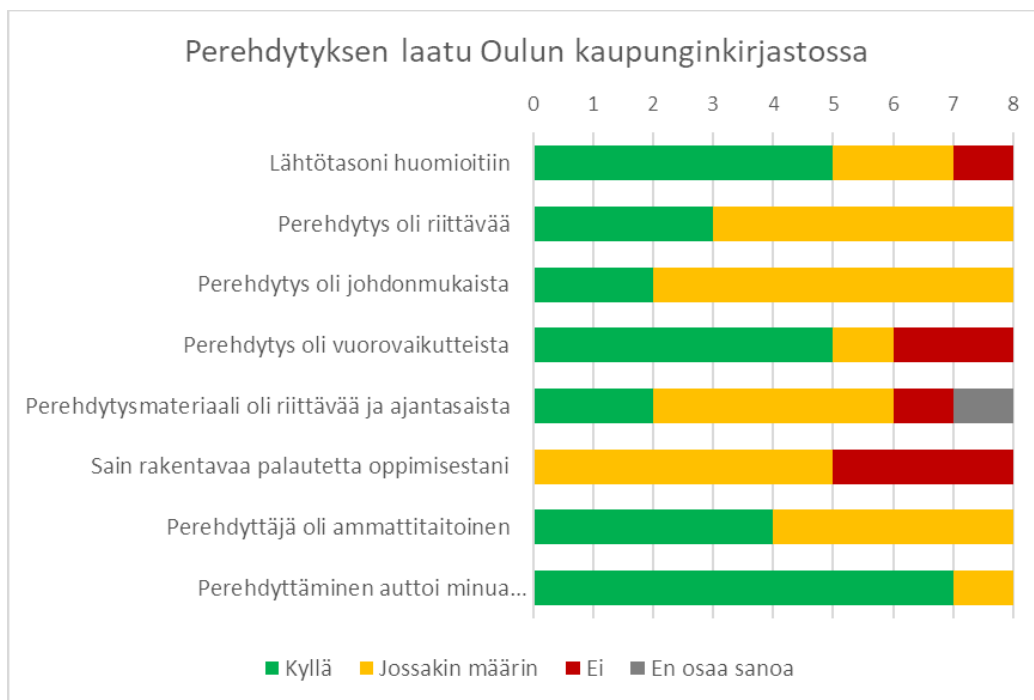
Eroja pääkirjaston ja lähikirjaston välillä tuloksista on vaikea päätellä vastaajien vähyyden vuoksi. Materiaaleja ja perehdytystapoja on käytetty vaihtelevasti molemmissa. Monipuolisimman perehdytyksen saaneita (5 valittua vaihtoehtoa) on kaksi, joista toinen on pääkirjastolla ja toinen lähikirjastossa harjoittelunsa suorittanut.

Tuloksissa huomionarvoista on perehdytysten erilainen toteutustapa. Eri yksiköissä on käytetty materiaalia ja perehdytystapoja erilaisin yhdistelmin. Lisäksi sähköisen perehdytysmateriaalin vähäinen käyttö (2 vastaajaa) ja perehdytys suunnitelmien puute ovat huomionarvoisia seikkoja.

Myös kirjaston verkkosivujen ja Hyvän käytöksen oppaan läpikäyntiin tulisi kiinnittää huomiota jatkossa.

5.1.2 Perehdytyksen laatu

Kysymyksessä 3 (liite 1) esiteltiin väittämiä perehdytyksestä. Väittämät vastasivat hyvän perehdytyksen ominaisuuksia, joita poimin kirjasta Perehdyttämisen pelikentällä (Kupias & Peltola, 2009, 112–113). Vastaajat siis arvioivat vastauksissaan perehdyttämisen onnistumista harjoittelupaikoillaan. Kuviossa kaksi ei ole eroteltu pääkirjastosta ja lähikirjastoista vastanneita, koska vastauksissa ei ollut merkittäviä eroja.

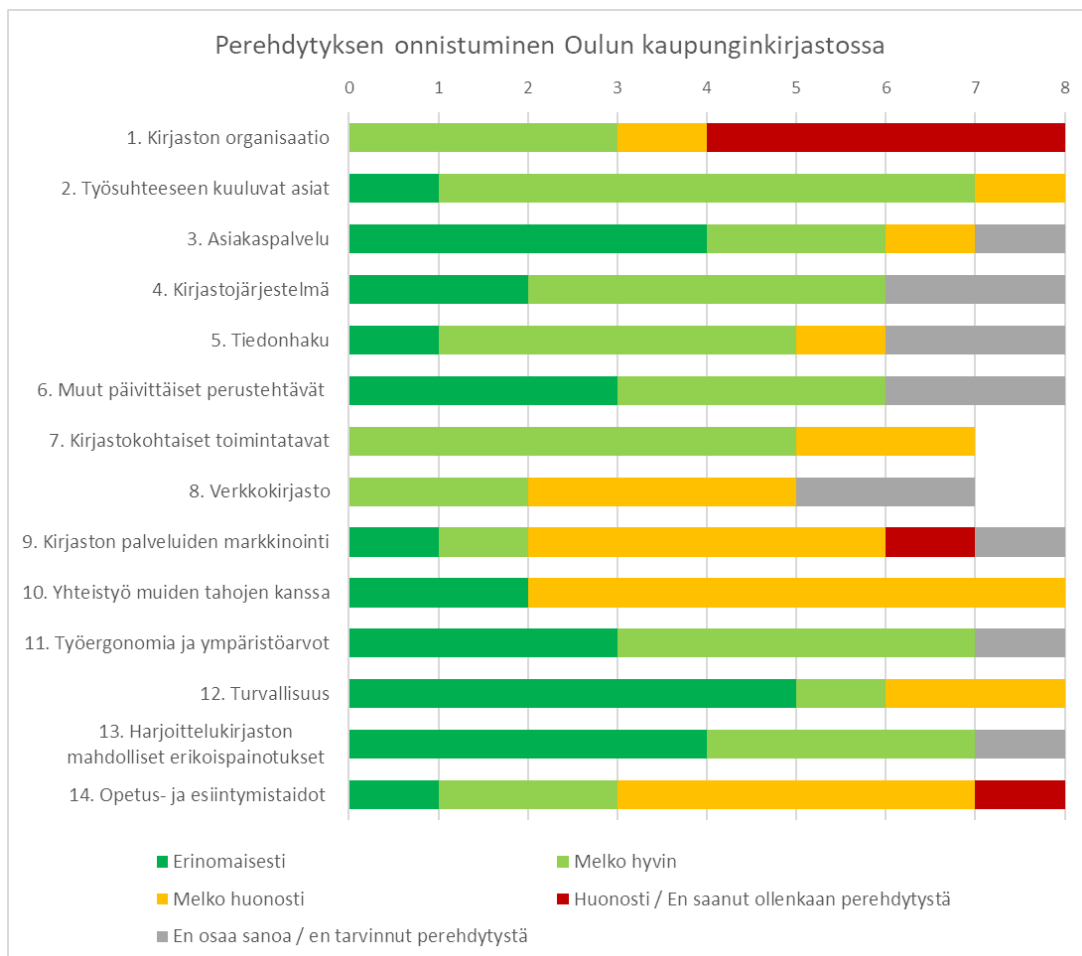


KUVIO 2. Perehdytyksen laatu Oulun kaupunginkirjastossa

Pääosin kysymyksessä esitetyt hyvän perehdytyksen ominaisuudet ovat täyttyneet. Selkeästi eniten tarvetta on kehittää palautteen antamista, sillä kukaan vastaajista ei samaistunut täysin väitteeseen ”Sain rakentavaa palautetta oppimisestani”. Parhaiten vastaajien mielestä on onnistunut perehdytyksestä saatu apu itsenäiseen työskentelyyn (seitsemän kyllä -vastausta), lähtötason huomioiminen sekä perehdytyksen vuorovaikutteisuus.

5.1.3 Kirjastotyön eri osa-alueet

Kysymyksessä 4 (liite 1) selvitettiin sitä, miten hyvin perehdytyksessä on onnistuttu käsittelemään kirjastotyön eri osa-alueita. Perehdyttämisen osa-alueita hahmottelin aluksi itse, minkä jälkeen kysely kävi kommentointikierroksella Oulun kaupunginkirjaston esimiesasemassa olevilla henkilöillä. Sain heiltä paljon apua ja lisää ideoita osa-alueiksi. Kysymyksen selkeyden säilymisen vuoksi jouduin kuitenkin karsimaan ja yhdistelemään runsaita ehdotuksia laajemmiksi kokonaisuuksiksi.



KUVIO 3. Perehdytyksen onnistuminen Oulun kaupunginkirjastossa

Mielipiteet perehdytyksen onnistumisesta (kuvio 3.) ovat hajanaisia. Selkeästi erinomaisia tai selkeästi huonoja kohtia on vaikea poimia, koska lähes jokaisen osa-alueen kohdalla vastauksissa on käytetty sekä hyviksi että huonoiksi luokiteltavia vastausvaihtoehtoja. Vastaukset siis vaihtelevat

paljon kohdittain, ja tuloksesta voikin tehdä havainnon siitä, että yksiköissä eri osa-alueiden kesken perehdytyksen laatu on vaihtelevaa.

Parhaiten on onnistuttu turvallisuuden ja asiakaspalvelun opastamisessa. Myös harjoittelukirjaston mahdolliset erikoispainotukset ja muut päivittäiset perustehtävät on poikkeuksetta otettu hyvin huomioon. Huonoiten perehdytyksessä on selvitty kirjaston organisaation esittelemisessä, johon oli vastattu 5 kertaa ”Huonosti/en saanut ollenkaan perehdytystä” -vaihtoehdolla. Myös kohdissa ”Kirjaston palveluiden markkinointi” ja ”Yhteistyö muiden tahojen kanssa” perehdytys on ollut heikompaa kuin keskiarvoisesti. Kohtiin seitsemän ja kahdeksan vastasi vain seitsemän kahdeksasta vastaajasta.

5.1.4 Erot perehdytyskäytännöissä

Kysymykseen 5. *Jos suorittit harjoittelusi useassa eri kirjastossa, mitä eroja huomasit perehdytyskäytännöissä?* (liite 1) vastauksissa esille nousi ongelma siitä, että perehdytys on eri tasoista eri paikoissa. Erot käytännöissä nousivat esille useissa vastauksissa. Esimerkiksi perehdytysuunnitelmaa tai lomaketta ei ollut jokaisessa paikassa, ja harjoittelijat olivat huomanneet epäselvyyksiä esimerkiksi siinä, saiko kirjastokorttia tehdä vai ei.

Kolmessa vastauksista arvosteltiin varsinaisen perehdytyksen puuttumista. Vastaajat totesivat, että perehdytystä oli saanut kysymällä, perehdytys hoidettiin pelkästään perehdytysmateriaalein tai perehdytys muistettiin vasta harjoitteluajan loppuessa. Muutamassa vastauksessa kerrottiin, että jos oli kokemusta alalta ennestään tai jos oli suorittanut harjoittelua jo muualla, perehdytys saattoi olla vajavaista eikä perehdytyksen toteutumista kaikkialla varmistettu. Perehdytysmateriaaleista mainittiin, että ne olivat vanhentuneita tai liiaksi aloittelijoille suunnattuja.

Vuorovaikutusta harjoittelupaikoissa sekä kiitettiin että arvostettiin. Toisaalta tieto eri yksiköiden välillä oli kulkenut huonosti, ja eräässä vastauksessa vastaaja totesi, ettei hän juuri uskalla kysellä asioita. Positiivisesti osa harjoittelupaikoista on ottanut selvää, mitä osa-alueita harjoittelija haluaisi kehittää, ja joidenkin paikkojen perehdytystä on arvioitu kattavaksi ja toimivaksi.

5.1.5 Perehdytyksen kehittäminen

Kysymyksen 6. Kehitysideoita ja toiveita liittyen perehdytykseen? vastauksissa yhteisenä teemana nousi esille perehdytyskäytäntöjen yhtenäistäminen. Henkilökunnalla tulisi olla yhtenäiset säännöt esimerkiksi tietoturvan suhteen, niin ettei asioita neuvota ristiin.

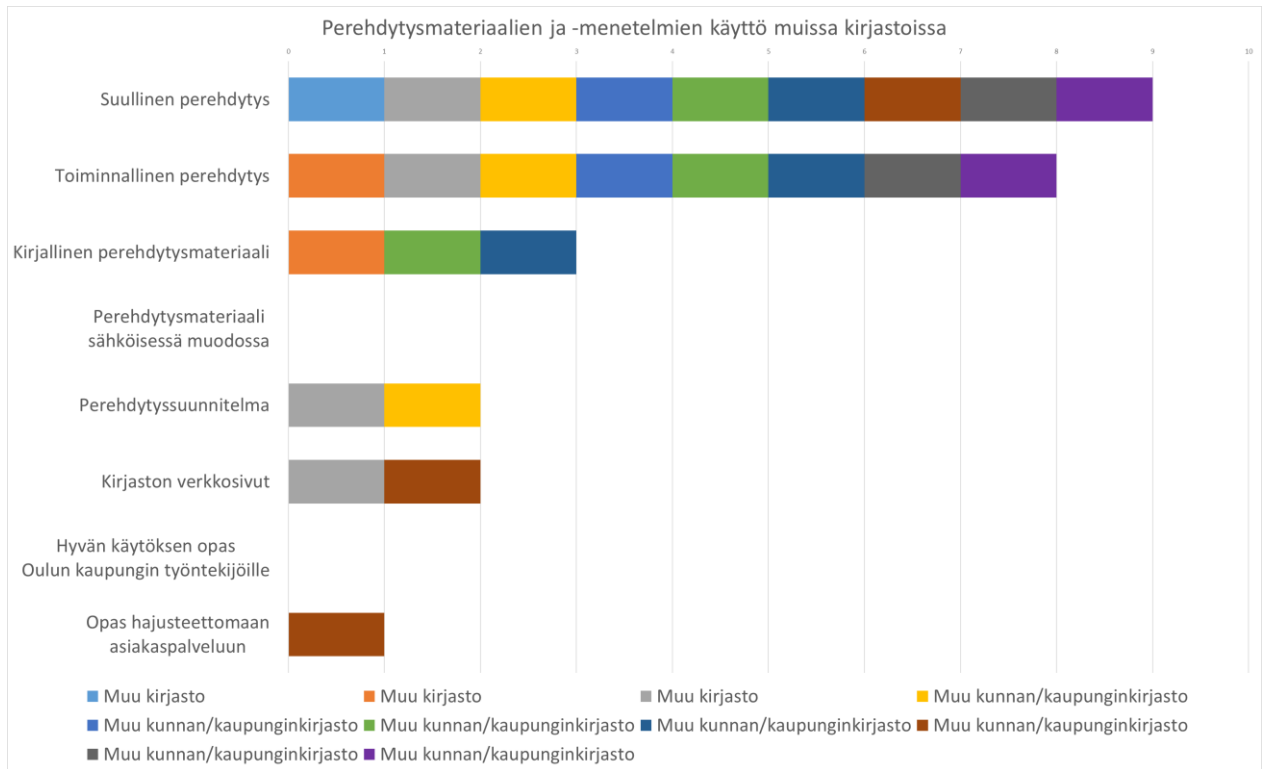
Vastauksissa toivottiin, että Oulun kaupunginkirjaston kirjastoyksiköiden välillä sovittaisiin yhteisesti, mitä harjoittelijalle luvallisiin työtehtäviin kuuluu. Erityisesti esille nousseet harjoittelijan lupa tehdä kirjastokorttia, lehtien saapumisvalvonta ja tietoturva-asiat kaipaivat yhtenäisiä ohjeistuksia. Eräs vastaajista totesi, että käytäntöjen yhtenäistäminen helpottaisi kirjastosta toiseen siirtymistä. Toinen kirjasto voisi luottaa siihen, että tiettyihin asioihin on jo perehdytetty. Todettiin myös, että perehdyttäjän olisi syytä ottaa huomioon se, että perehdytettävä voi olla kirjastossa ensimmäistä kertaa, jolloin esimerkiksi tilojen ja toimintojen huolellinen esittely on tärkeää.

Kirjalliset ohjeet on koettu perehdyttämisessä hyväksi, sillä tarvittaessa niistä on voinut tarkistaa epäselviä asioita myöhemminkin. Eräässä vastauksessa toivottiin, että perehdytysmateriaalia muokattaisiin perehdytettävän osaamisen mukaan. Kirjastoalan opiskelija on kokenut turhauttavana ei-ammattillisille suunnatun perehdytysmateriaalin, kuten esimerkiksi aakkostusohjeiden lukemisen.

5.2 Muissa kirjastoissa harjoitelleet

Tutkimukseen vastanneista 10 opiskelijaa oli muissa kirjastoissa kuin Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleita. Muilla kirjastoilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan muun kunnan tai kaupungin kirjastoja sekä Oulun tai muun paikkakunnan muun tyyppisiä kirjastoja, kuten oppilaitoskirjastoja. Vastanneita ei pyydetty sen tarkemmin nimeämään harjoittelukirjastoansa, koska nämä vastaukset toimivat verrokkiaineistona Oulun kaupunginkirjaston vastauksille.

5.2.1 Perehdytysmateriaalit ja -menetelmät

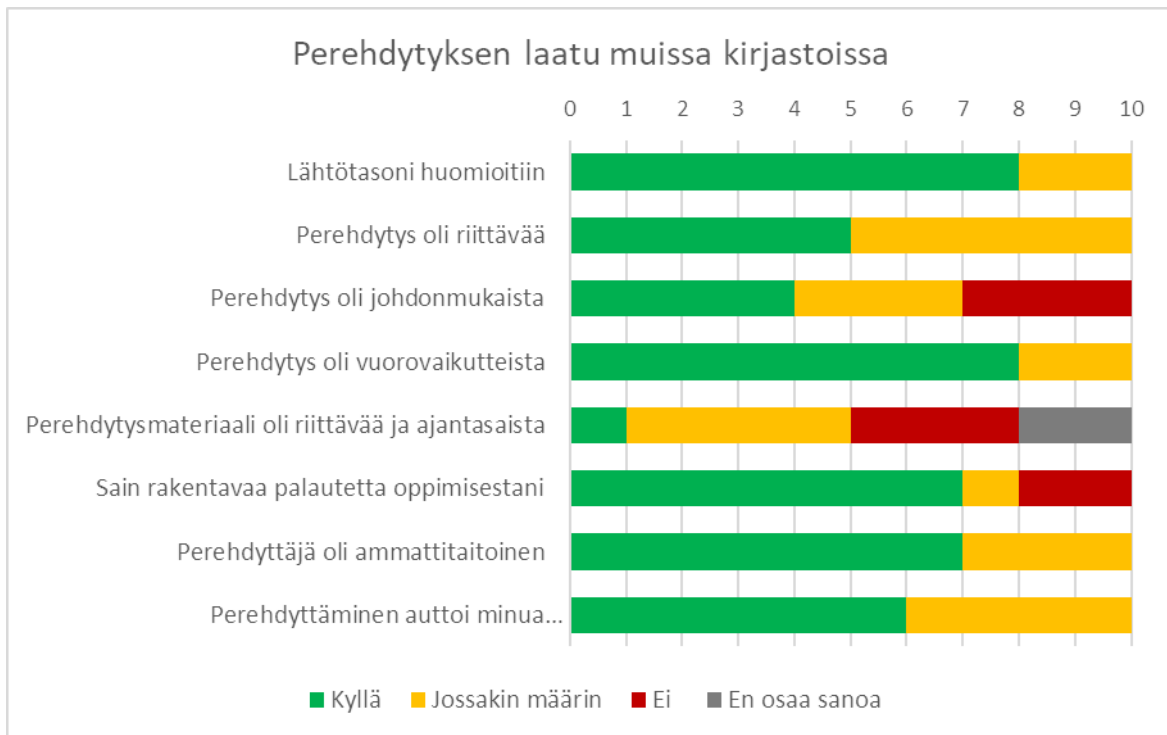


KUVIO 4. Perehdytysmateriaalien ja -menetelmien käyttö muissa kirjastoissa

Kysymyksen 2. (liite 1) vastauksissa Oulun kaupunginkirjastossa (kuvio 1) ja muissa kirjastoissa harjoitteluiden (kuvio 4) vastaukset erosivat jonkin verran toisistaan. Huomattavimpana erona oli kirjallisen ja sähköisen materiaalin hyödyntämisen vähäisyys verrattuna Oulun kaupunginkirjastosta saatuihin tuloksiin.

Kirjallista materiaalia on käytetty vain kolmella vastaajalla ja sähköistä ei yhdelläkään kymmenestä vastaajasta. Perehdytys suunnitelmaa ja kirjaston verkkosivuja on hyödynnetty vain muutaman harjoittelijan kohdalla. Suurin osa perehdytyksestä on siis tapahtunut suullisesti neuvomalla.

5.2.2 Perehdytyksen laatu

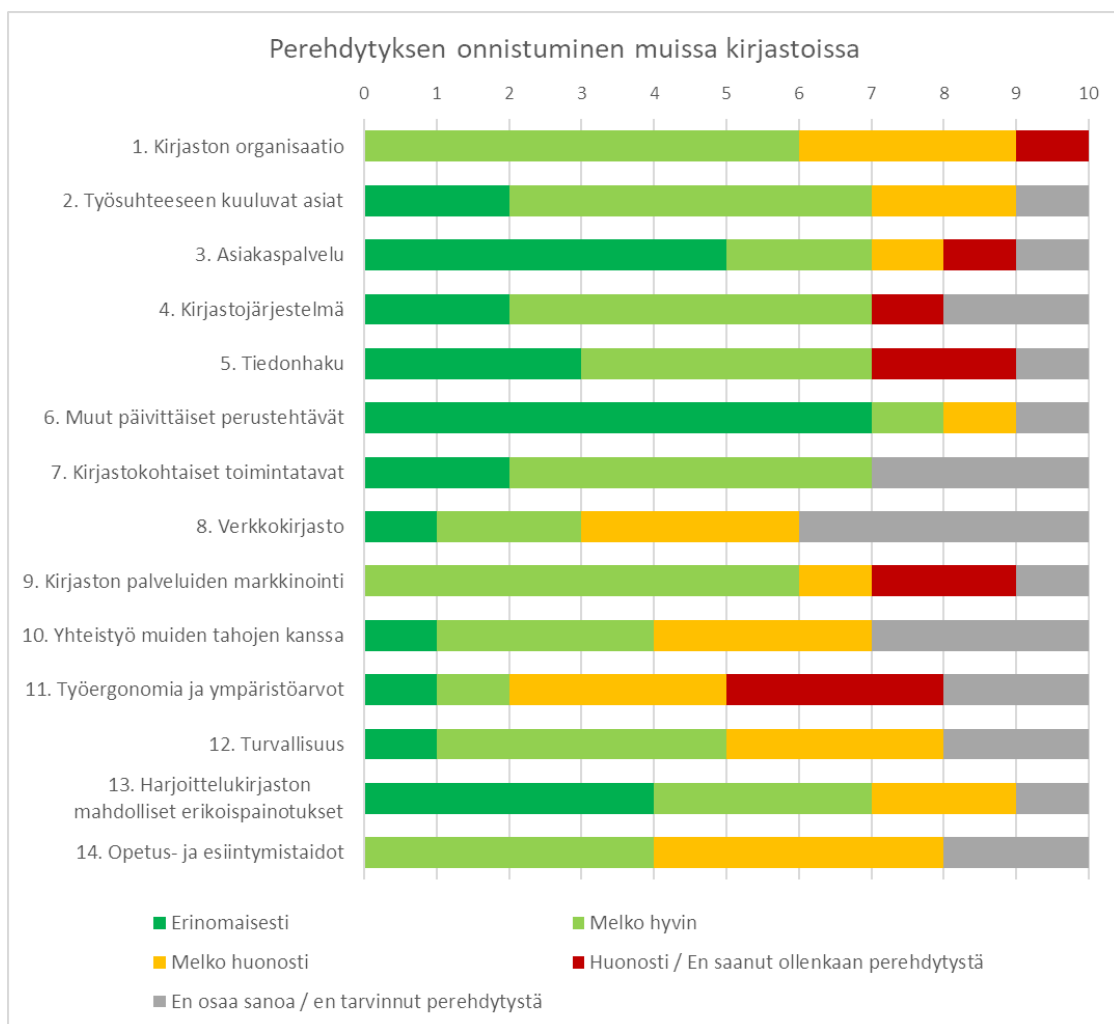


KUVIO 5. Perehdytyksen laatu muissa kirjastoissa

Perehdytyksen laadun muissa kirjastoissa harjoitelleet opiskelijat ovat arvioineet pääosin hyväksi. Eniten kehittämistä tuloksista päätellen näyttäisi olevan perehdytysmateriaalissa, sillä vain yksi vastaajista arvioi, että perehdytysmateriaalin on riittävää ja ajantasaista. Myös perehdytyksen johdonmukaisuus on saanut kolme ei -vastausta, joten joissakin paikoissa siihen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Erityisen ilahduttavaa on lähtötason huomioimisen onnistuminen (kahdeksan kyllä -vastausta) sekä perehdyttäjän ammattitaito (seitsemän kyllä -vastausta).

Verrattuna Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleisiin (kuvio 2) perehdytyksen laadussa on isoja eroja. Erityisesti rakentavan palautteen antaminen on arvioitu huomattavasti paremmaksi muissa kirjastoissa. Myös perehdytyksen johdonmukaisuus ja vuorovaikutteisuus on arvioitu muualla paremmaksi. Oulussa perehdyttäjän ammattitaito, perehdytysmateriaalien ajantasaisuus ja perehdyttämisen apu itsenäiseen työskentelyyn olivat sen sijaan parempia kuin muualla.

5.2.3 Kirjastotyön eri osa-alueet



KUVIO 6. Perehdytyksen onnistuminen muissa kirjastoissa

Vastaukset kysymykseen 4. *Miten perehdyttämisessä mielestäsi onnistuttiin kirjastotyön eri osa-alueilla?* hajautuivat hyvän ja huonon välille, mikä kertoo perehdytyksen suunnitelmattomuudesta ja epätasaisesta laadusta (kuvio 6). Erinomaisesti arviointeja eri kirjastotyön osa-alueille on annettu vähän verrattuna muihin vastausvaihtoehtoihin.

Parhaiten on onnistuttu muiden päivittäisten perustehtävien opettamisessa ja asiakaspalveluun perehdyttämisessä. Samoin kuin Oulun kaupunginkirjastossa, myös muissa kirjastoissa eniten huomiota tulisi kiinnittää kirjaston organisaation esittelemiseen. Lisäksi muut työn taustalla vaikuttavat taidot, kuten kirjaston palveluiden markkinointi ja opetus- ja esiintymistaidot eivät ole saaneet yhtään erinomaisesti -arviointia.

5.2.4 Erot perehdytyskäytännöissä

Kysymykseen 5. *Jos suorittit harjoittelusi useassa eri kirjastossa, mitä eroja huomasit perehdytyskäytännöissä?* vastanneet nostivat esille perehdytyksen laadun vaihtelun. Vastauksissa kerrottiin siitä, että osassa harjoittelukirjastoista harjoittelijoille oli perehdytysuunnitelma, kun taas joissakin kirjastoissa perehdytystä sai vain kysymällä.

Yhdessä vastauksessa kerrottiin perehdytysmateriaalin olevan jäsenilemätön kasa sekalaisia papereita. Osa perehdytykseen kuuluvista asioista, kuten turvallisuuskansio ja työohjeet oli järjestetty, mutta materiaalin sekaisuuden vuoksi oli mahdotonta tietää, mikä oli tuoretta ja relevanttia tietoa.

Suurin esille nouseva asia muissa kirjastoissa oli perehdytysvastuun, -osaamisen ja -motivaation puuttuminen. Useissa kirjastossa ei olla tietoisia siitä, kenen vastuulla perehdytys on ja miten sitä tulisi tehdä. Muutamassa paikassa perehdytystä ei annettu automaattisesti ja oma-aloitteisesti vaan harjoittelijan tuli sitä erikseen pyytää.

5.2.5 Perehdytyksen kehittäminen

Monessa vastauksessa toivottiin perehdytysmateriaalien päivittämistä, kokoamista järkeväksi kokonaisuudeksi ja tallentamista yhteen paikkaan, josta ne on helppo löytää uuden harjoittelijan tullessa. Perehdytysmateriaalin toivotaan myös auttavan yhtenäistämään eri työntekijöiden ja yksiköiden välisiä käytäntöjä myös muissa kirjastoissa. Perehdytysuunnitelma tai tarkistuslista helpottaisi sitä, että kaikki asiat tulee varmasti käytyä läpi. Vastauksissa esitettiin myös perehdytysmateriaalin sähköistämistä, jolloin sitä olisi helpompi järjestellä ja pitää ajantasaisena.

Kehitysideana esitettiin mallia, jossa harjoittelijalle valitaan yksi perehdyttäjä. Perehdyttäjälle varataan työaika perehdytykseen. Tämä vähentäisi perehdytysvastuusta luistamista ja selkeyttäisi perehdytystä. Vastauksissa toivottiin myös, että harjoittelija pääsisi vaikuttamaan perehdytykseen. Harjoittelija voisi esimerkiksi huomauttaa vanhentuneesta perehdytysmateriaalista. Tiedonkulun parantaminen ja ristiriitojen välttäminen ohjeistuksessa nousi esille myös näissä muualla harjoitteluiden kehitystoiveissa.

6 OPPAAN KIRJOITTAMINEN

Perehdyttäjän oppaan tavoitteena on parantaa nykyisiä perehdyttämiskäytäntöjä Oulun kaupunginkirjastossa. Tarkoituksena on helpottaa perehdyttäjänä toimivien työntekijöiden työtä ja antaa tietoa perehdytyksestä. Tekemäni perehdyttäjän opas koostuu opinnäytetyöni luvuissa 2 ja 3 esittelemästäni tietoperustasta sekä luvuissa 4 ja 5 esittelemäni tutkimuksen tuloksista selvinneistä tarpeista. Suorittamani tutkimuksen tuloksista esille nousi kehittämiskohteita, joita haluan huomioida oppaassa.

Halusin että opas on ulkoasultaan pelkistetty ja selkeä. Oppaan tulee olla niin lyhyt ja ytimekäs, että siihen on helppo tutustua. Lisäksi toiveenani oli, että opas on helposti muokattavassa muodossa oppaan ajantasaisuutta ajatellen. Opas julkaistaan henkilöstöintra Akkunassa, jossa se on saatavilla Oulun kaupunginkirjaston yksiköille. Halutessaan kirjastot voivat tulostaa oppaan paperiversioksi. Oppaan on siis ulkoasultaan toimittava molemmissa muodoissa, ja siksi päädyin tekemään oppaasta perinteisen tekstitiedoston.

Oppaan ulkoasun suunnittelemisessa käytin lähtökohtana Oulun kaupunginkirjaston markkinoinnissa käytettyjä värejä, pinkkiä ja oranssia. Halusin oppaalle asiallisen ja selkeän ilmeen, koska se on tarkoitettu kirjaston työntekijöiden käyttöön. Graafinen ulkoasu on siksi pelkistetty. Oppaan keventämisessä olen käyttänyt pieniä värikkäitä elementtejä.

Oppaan rakenteen ja kieliasun muodostamisessa käytin apuna muutamaa kirjoittamisen opasta. Kankaanpään, Piehlin ja lisan mukaan tekstimuotoisen ohjeistuksen kirjoittamisessa on hyvä huomioida samankaltaisia asioita kuin muidenkin tekstien laatimisessa. Ohjeistuksessa on vältettävä turhien asioiden kertomista ja pyrittävä esittämään asiat ytimekkäästi. Tekstiä on muotoiltava lukijalle sopivaksi niin kieliasultaan, sisällöltään kuin järjestykseltäänkin. Ohjeita antavaa tekstiä kirjoittaessa tavoitteena on lukijan ohjaaminen haluttuun lopputulokseen, ja se on tarpeen pitää mielessä tekstiä muotoillessa. (2011, 295.)

Perehdyttäjän oppaassa Kankaanpään, Piehlin ja lisan (sama) ohjeet tekstin ytimekkyydestä ja lukijalle muokatusta kieliasusta näkyvät tekstin muotoilussa ja sisällössä. Oppaaseen ei ole tarpeellista sisällyttää kovin yksityiskohtaista tietoa asioista, joita lukijan voidaan odottaa tietävän

jo. Koska opasta tulee käyttämään Oulun kaupunginkirjaston henkilökunta, esimerkiksi kirjaston esittelemisen toimintaympäristönä on tarpeetonta.

Yksi oppaan käyttämistäni selkeyttämisen keinoista on luetelmien tekeminen. Oppaan tekstien lyhentäminen luetelmien avulla helpottaa oppaan lukemista, ja erityisesti nopeuttaa oppaan silmäilemistä. Luetelmien tekemisen apuna käytin Kielikellon artikkelia Luetelmat helpottavat lukemista (Pyhälahti 2012, viitattu 11.5.2018) jossa kerrotaan luetelmien muotoilusta sekä käytetyistä välimerkeistä.

Torppa ohjeistaa, että ohjemuotoisessa tekstissä kannattaa asioita pohtia sen pohjalta, millaisen kokonaisuuden yksi näkymä antaa opastettavasta asiasta. Tekemässäni oppaassa yksi näkymä on yksi sivu, ja onkin hyvä yrittää asetella oppaan asiat sivuittain aiheiden mukaisiksi kokonaisuuksiksi. Yhdellä sivulla käsitellään pääsääntöisesti yhtä asiaa, ja joillakin sivuilla olen joutunut tiivistämään tekstiä tai asettelua tämän toteuttamiseksi. Torpan mukaan asiateksteissä kannattaa hyödyntää esimerkiksi tietoruutuja tai muuta esille nostavaa visuaalista elementtiä korostamaan erityisen tärkeää tietoa. (Torppa 2014, 122, 183.)

Oppaan sisältö pohjautuu sekä omiin ajatuksiini perehdytyksen tärkeimmästä teoriapohjasta, että tutkimustuloksiksi saamiini kokemuksiin perehdytyksen sujumisesta ja ongelmakohdista. Tietoperustaa kerätessäni halusin painottaa erityisesti perehdyttämisen tärkeyttä ja vaikutuksia. Opinnäytetyöhön kokoamani tietoperusta on valittu oppaan tekemistä ajatellen, joten sitä ei juuri tarvinnut karsia opasta varten. Oppaassa halusin esittää asiat kuitenkin lyhyemmin ja selkeämmin. Ideana on, että opas toimii hyvin itsenäisenä, perusasiat sisältävänä apuna perehdyttäessä. Jos asiasta kiinnostuu enemmän, oppaassa viitataan tutustumaan opinnäytetyöhöni ja siinä käytettyihin lähteisiin sekä muuhunkin materiaaliin.

Perehdyttämiskäytäntöjen kehittämiseksi huomioin oppaassa tekemäni tutkimuksen tuloksista keskeisimpiä kehittämisen kohteita sekä Oulun kaupunginkirjastossa, että muissa kirjastoissa harjoitelleiden osalta. Näitä painopisteitä ovat:

- perehdyttämisen suunnitelmallisuus
- perehdyttämismateriaalien käyttö ja ajantasaisuus
- palautteen antaminen ja pyytäminen
- yksiköiden välinen tiedonkulku perehdyttämisestä
- perehdyttämisvastuu

Oppaaseen sisällyttämäni perehdyttämissuunnitelman mallipohjan suunnittelemiseen käytin paljon aikaa. Opinnäytetyön alussa ajattelin tehdä valmiin listan, johon olisi eritelty kaikki mahdollinen perehdyttämiseen kuuluva asia luokiteltuna tärkeysjärjestykseen. Tulin kuitenkin pian siihen tulokseen, että tehtävä on hankala Oulun kaupunginkirjaston työntekijöiden eri toimenkuvien laajan kirjon takia. Yhtä lomaketta on hankala sovittaa kaikille järjestelyapulaisista informaattikoihin sopivaksi kokonaisuudeksi. Sovittaminen olisi vaatinut paljon tutkimustyötä eri ammattinimikkeiden työtehtävien parissa. Lisäksi valmiiksi täytetty perehdyttämissuunnitelma ei olisi antanut tilaa suunnitella perehdyttämistä yksilöllisesti. Se ei olisi kannustanut perehdyttäjää pohtimaan perehdytyksen tavoitteita eikä sisältöä.

Päädyin valmiin listan sijaan tekemään mallipohjan perehdytysuunnitelmalle. Sitä voi käyttää joko ennen uuden työntekijän saapumista perehdytyksen suunnittelun apuvälineenä, tai täyttää yhdessä perehdytettävän kanssa kuunnellen perehdytettävän mielenkiinnon kohteita ja oppimishalua. Mallipohjaan on täytetty valmiiksi esimerkki lyhyen työsuhteen perehdytyksen sisällöstä. Suunnitelman on tarkoitus olla helposti muokattavissa ja tulostettavissa jokaiselle perehtyjälle omanlaisekseen. Hain suunnitelmaan ideoita monesta lähteestä. Tutkin esimerkiksi pääkirjaston lasten- ja nuortenosastosta sekä hakeutuvista palveluista vastaavan Mervi Vaaran ideoimaa perehdytyslistaa, Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden käytössä olevaa yhteistä perehdytyslistaa sekä kirjan Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus (Kangas & Hämäläinen 2007, 8) esimerkkilistoja. Mallipohjaan täyttämäni lyhyt perehdytysuunnitelma on saanut kolmijakonsa kirjan Induction training (Meighan 2000, 64–65) esittelemästä kolmijakoisesta mallista *pakko tietää, pitäisi tietää ja voi tietää*.

7 POHDINTA

Perehdytyksen harvemmin sinällään ajatellaan kuuluvan ammatillisesti tärkeisiin taitoihin. Uusien ammattitaitoisten työntekijöiden vastaanottaminen ja työyhteisöön sisälle opastaminen on kuitenkin monissa kirjastoissa vähintäänkin kuukausittaista, ellei viikoittaistakin. Perehdyttämistaitojen ei voi ajatella kuuluvan vain esimiestasolle, sillä perehdyttäminen kuuluu koko työyhteisölle, kuten tietoperustassani todettiin. Perehdytyksen keskeisinä asiasisältöinä vuorovaikutussuhteen luominen työyhteisössä ja työskentelyn tehokkuus korostuvat, ja ne ovat tärkeitä taitoja työelämässä.

Perehdytys aiheena oli minulle mieleinen ja aiemminkin pohdituttanut asia. Oli erittäin mielenkiintoista päästä tekemään tutkimusta perehdytyksen onnistumisesta, ja hyödyntää syntyneitä tuloksia tarpeellisen oppaan rakentamiseen. Sain läpi opinnäytetyöni positiivista, innostunutta ja kannustavaa palautetta Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnalta. Työni nähtiin tarpeelliseksi ja sen tuloksista oltiin kiinnostuneita. Toivon, että kiinnostus jatkuu työn julkaisun jälkeen, ja että oppaaseen perehdytään Oulun alueen kirjastoissa. Oppaan on tarkoitus olla hyödyllinen ja käytännöllinen perehdytyskokemuksia yhtenäistävä kokonaisuus.

Prosessina opinnäytetyön tekeminen oli kasvattava. Aloittaessani tiesin, että perehdytys aiheena on laaja ja monimuotoinen. Aiheen mielenkiintoisuus ja laajuus yllättivät silti, ja olisin halunnut tutustua aiheeseen paljon tarkemmin kuin opinnäytetyön tekemiseen varatut resurssit riittivät. Opinnäytetyön myötä sain opetella laajan projektin hallintataitoja niin sisällön kuin resurssien käytön suunnittelussa.

Tutkiessani Oulun kaupungin perehdytyskäytäntöjä nykyään löysin käytännöistä paljon hyvää. Esimerkiksi perehdytysmateriaalien käyttö Oulun kaupunginkirjastossa harjoitelleiden mukaan on paljon paremmalla tolalla kuin muissa kirjastoissa. Perehdytyksessä oli vastaajien mielestä onnistuttu lähtötason huomioimisessa hyvin, ja opastus oli auttanut vastaajia työskentelemään itsenäisesti. Kirjastotyön perusasiat, kuten asiakaspalvelu ja päivittäiset asiat, oli opetettu vastaajien mielestä oikein hyvin.

Saamani tutkimustulokset vahvistivat jo ennakkoon tiedossa olleita kehitystarpeita perehdytyksessä. Useissa yksiköissä perehdytys osoittautui suunnitelmattomaksi ja

epäjohdonmukaiseksi. Eri yksiköiden välillä esimerkiksi perehdytysmateriaalien käyttö ja perehdytyksen sisältö vaihtelivat paljon, vaikka vastaajat kuuluivat samaan ammattiharjoittelijoiden ryhmään. Yllättävänä seikkana vastaajat eivät kokeneet saavansa tarpeeksi rakentavaa palautetta oppimisestaan. Kirjastotyön osa-alueista kirjastotyön taustatiedot, kuten organisaatio ja yhteistyötahot, kaipaisivat tarkempaa esittelyä.

Toivon että tekemästäni perehdyttäjän oppaasta on apua Oulun kaupunginkirjaston henkilöstölle ja tulevaisuudessa perehdytettäville henkilöille. Oppaan on tarkoitus muistuttaa perehdytyksen tärkeydestä ja opettaa erilaisia lähestymistapoja sen toteuttamiseen. Painotan oppaassani asioita, jotka tutkimuksessani ovat nousseet kehittämiskohteiksi. Kehittämiskohteet huomioimalla ja tiettyjen perehdyttämiskäytäntöjen käyttöönottamisella perehdytyksestä on mahdollista tehdä tehokkaampaa ja parempaa kaikille osapuolille.

Selkein jatkotutkimusaihe opinnäytetyössäni olisi oppaan onnistumisen tutkiminen. Esimerkiksi tekemäni perehdytyskyselyn toistaminen vertailukelpoisesti paljastaisi, tartuttiinko Oulun kaupunginkirjastossa oppaassa esitettyihin neuvoihin ja onnistuiko opas tehtävässään yhtenäisen perehdytyskulttuurin luojana. Lisäksi henkilökunnalta voisi kysyä mielipiteitä oppaasta. Tutkimusten tuloksien perusteella opasta voisi jatkokehittää seuraavaan, paranneltuun versioon ja ottaa huomioon mahdollisesti esille nousseet puutteet.

LÄHTEET

Elenius, L. 2017. Uusi kirjastolaki näkyy jo rekrytoinnissa. Kirjastolehti. Viitattu 28.2.2018, <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/uusi-kirjastolaki-nakyy-jo-rekrytoinnissa/>.

Juntunen, A. & Saarti, P. 2012. Kirjaston johtaminen. Käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitoon. Helsinki: BTJ Finland.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

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

Kankaanpää, S., Piehl, A. & Iisa, K. 2011. Tekstintekijän käsikirja: Opas työssä kirjoittavalle. Helsinki: Yrityskirjat.

Kuntatyönantajat 2018. Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus 2017. Viitattu 28.2.2018, <https://www.kt.fi/sopimukset/kvtes/2017>.

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

Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. Helsinki: Talentum.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Meighan, M. 2000. Induction training: Effective steps for investing in people. London: Kogan Page.

Mikkola, M.-R. 2018. Palveluesimies, Maikkulan ja Kaukovainion kirjastot, Oulun kaupunginkirjasto. Haastattelu 1.3.2018. Tekijän hallussa.

Oulun kaupunginkirjasto 2018a. Tietoa kirjastosta. Viitattu 2.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/tietoa-kirjastosta>.

Oulun kaupunginkirjasto 2018b. Oulun kirjastot. Viitattu 2.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot>.

Oulun kaupunginkirjasto 2018c. Kirjastoautot. Viitattu 2.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastoautot>.

Oulun kaupunginkirjasto 2018d. Muut palvelupisteet. Viitattu 2.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/muut-palvelupisteet>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2017. Toimintakertomus 2016. Viitattu 2.2.2018, <http://oulu.ouka.fi/julkaisut/oulukirjastotoimintakertomus2016/#/article/1/page/1>.

OUTI -kirjastot 2017. OUTI-kirjastojen toimintavuosi 2016. Viitattu 2.2. 2018, https://www.outikirjastot.fi/documents/13015884/0/OUTI_toimintavuosi_2016.pdf/8470c100-b512-4b0c-90e4-38c8821e206a.

Pyhälähti, M. 2012. Luetelmat helpottavat lukemista. Kielikello 2/2012. Viitattu 11.5.2018, <https://www.kielikello.fi/-/luetelmat-helpottavat-lukemista>.

Rasinkangas, P. 2018. Viime vuoden harjoittelijat, työkokeilijat yms. Alueellinen kirjastopalvelupäällikkö, Oulun kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 14.3.2018.

Rasinkangas, P. 2017. Perehdyttäminen. Viitattu 14.4.2018. Tekijän hallussa.

Torppa, T. 2014. Työssään kirjoittavan opas. Helsinki: Talentum.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työsuojeluhallinto 2018. Työsuojeluviranomaisen toiminta. Viitattu 13.2.2018, <http://www.tyosuojelu.fi/tietoa-meista/toiminta>.

Työterveyslaitos 2018. Tietoa meistä. Viitattu 13.2.2018, <https://www.ttl.fi/tietoa-meista/>.

Työturvallisuuskeskus 2018. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 13.2.2018, https://ttk.fi/tietoa_ttk_sta.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vaara, M. 2018. Palvelupäällikkö, lasten- ja nuorten palvelut, hakeutuvat palvelut, Oulun kaupunginkirjasto. Haastattelu 9.3.2018. Tekijän hallussa.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Virranniemi, U. 2018. Viime syksyn harjoittelijoista. Lehtori, Oulun ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 28.3.2018.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kysely ammattiharjoittelussa toteutuneista perehdytyskäytännöistä

Sivu 1

Kyselyn tavoitteena on kerätä palautetta ammattiharjoittelijoiden saamasta perehdytyksestä harjoittelujaksolla. Tuloksia hyödynnetään Oulun kaupunginkirjastolle tehtävässä opinnäyteytössä koskien perehdyttämisen kehittämistä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niin, että tutkimustuloksista ei ole mahdollista yksilöidä yksittäisiä opiskelijoita.

1. Harjoittelupaikkasi *

Jos olet suorittanut harjoittelun monessa osassa, valitse yksi paikka jota ajattelet kyselyn aikana.
Jos haluat kertoa useammasta, voit tehdä kyselyn erikseen jokaisesta harjoittelupaikasta.

- Oulun kaupunginkirjasto, pääkirjasto
- Oulun kaupunginkirjasto, lähikirjasto
- Muu kunnan/kaupunginkirjasto
- Muu kirjasto

Sivu 2

2. Perehdytyksessä käytettiin (perehdytystavat ja -materiaalit) ¹

- Suullinen perehdytys
- Toiminnallinen perehdytys
- Kirjallinen perehdytysmateriaali
- Perehdytysmateriaali sähköisessä muodossa
- Perehdytysuunnitelma (muu kuin koulun lomake)
- Kirjaston verkkosivut
- Hyvän käytöksen opas Oulun kaupungin työntekijöille
- Opas hajusteettomaan asiakaspalveluun
- Muuta:

3. Mielestäni...

	Kyllä	Jossakin määrin	Ei	En osaa sanoa
Lähtötasoni huomioitiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys oli riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys oli johdonmukaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytys oli vuorovaikutteista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytysmateriaali oli riittävää ja ajantasaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain rakentavaa palautetta oppimisestani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäjä oli ammattitaitoinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttäminen auttoi minua työskentelemään itsenäisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sivu 3

4. Miten perehdyttämisessä onnistuttiin kirjastotyön erilaisilla osa-alueilla?

	Erinomaisesti	Melko hyvin	Melko huonosti	Huonosti / En saanut ollenkaan perehdytystä	En osaa sanoa / en tarvinnut perehdytystä
1. Kirjaston organisaatio (hallinto, kehittämistyö, tiimit ja työryhmät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Työsuhteeseen kuuluvat asiat (esim. henkilöstöasiat, työajat, sisäinen viestintä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Kirjastojärjestelmä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tiedonhaku	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Muut päivittäiset perustehtävät (hyllyttäminen, kuorma jne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Kirjastokohtaiset toimintatavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Verkkokirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Kirjaston palveluiden markkinointi (viestintä & tapahtumat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Yhteistyö muiden tahojen kanssa (esim. koulut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Työergonomia ja ympäristöarvot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Harjoittelukirjaston mahdolliset erikoispainotukset (esim. musiikki, lapset ja nuoret, paikallinen aineisto)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Opetus- ja esiintymistaidot (kirjavinkkaus, tiedonhaunopetus, satutunti tai muu asiakkaiden ohjaus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sivu 4

5. Jos suorittit harjoittelusi useassa eri kirjastossa, mitä eroja huomasit perehdytyskäytännöissä?

6. Kehitysideoita tai toiveita liittyen perehdytykseen?