

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Aino Ratilainen

UUDISTETTU PEREHDYTYSSOPAS TAITO POHJOIS-KARJALA  
RY:LLE

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2018



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Joulukuu 2018**  
**Matkailu- ja palveluliiketoiminta**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)  
Aino Ratilainen

Nimeke  
Uudistettu perehdytysopas Taito Pohjois-Karjala ry:lle

Toimeksiantaja  
Taito Pohjois-Karjala ry

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa ja päivittää perehdytysopas toimeksiantona Taito Pohjois-Karjala ry:lle. Yhdistyksellä oli tarve päivittää ja täydentää perehdytysmateriaaliaan, joka oli sen laajaan toimintaan nähden suppeaa. Opinnäytetyön lopputuotoksena syntyi perehdytysopas, jonka tarkoituksena on tukea Taito Pohjois-Karjala ry:n perehdytysprosessia antamalla uusille työntekijöille tietoperusta ja selkeä kuva yhdistyksen toiminnasta, toimipisteistä ja työsuhteeseen liittyvistä asioista sekä kuvauksen keskeisistä työtehtävistä.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus, perehdytysoppaan suunnittelu ja laatiminen toteutettiin yhteistyössä Taito Pohjois-Karjala ry:n kanssa. Perehdytysoppaan materiaali saatiin toimeksiantajalta. Vanhaa perehdytysmateriaalia myös päivitettiin ja uutta tietoa lisättiin oppaaseen olemalla yhteydessä eri toimipisteiden työntekijöihin sähköpostilla. Kehitysehdotuksia perehdytysopasta varten saatiin teemahaastattelujen avulla.

Opinnäytetyössä esitellään Taito Pohjois-Karjala ry:tä ja sen toimintaa, työn lähtökohdat, perehdyttämisen tietoperustaa sekä opinnäytetyön tulokset. Lopuksi pohditaan opinnäytetyöprosessia sekä työn onnistumisia ja tulevaisuuden kehityskohteita.

Kieli  
suomi

Sivuja 29  
Liitteet 4  
Liitesivumäärä 3

**Asiasanat**

perehdyttäminen, perehdytysopas, perehdyttämisosopas



**THESIS**  
**December 2018**  
**Tourism and Hospitality Management**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)  
Aino Ratilainen

Title  
Revised orientation guide for Taito Pohjois-Karjala ry

Commissioned by  
Taito Pohjois-Karjala ry

Abstract

The purpose of this thesis was to revise and update the orientation guidebook of association Taito Pohjois-Karjala ry located in North Karelia. Updating and completing the orientation material was necessary for the association, as its previous material was too compact considering its widespread nature of the operations. The result of this thesis was the orientation guide, which was designed to support an orientation process of Taito Pohjois-Karjala ry by giving new employees a knowledge base and a clear image of the operations of the association, the different offices of the association and employment-related matters, as well as a description of the fundamental work tasks.

The functional part of the thesis, designing and compiling of the orientation guide was carried out in cooperation with Taito Pohjois-Karjala ry. The orientation material was provided by the employer. Expired material was also updated and new information gathered for the guide by emailing the employees of the different offices of the association. Development ideas for the guide were also received by conducting theme interviews.

The study presents Taito Pohjois-Karjala ry and its operations, the knowledge base of workplace orientation and the results of the study. In the final part, the study process and success as well as future improvement are discussed.

Language

Finnish

Pages 29

Appendices 4

Pages of Appendices 3

Keywords

orientation, guide, onboarding

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Toimeksiantaja .....	6
2.1	Taito Pohjois-Karjala ry .....	6
2.2	Toimipaikat ja työntekijät .....	6
3	Tausta, tarve ja tavoitteet .....	9
4	Perehdyttäminen .....	10
4.1	Perehdyttäminen ja työnopastus .....	10
4.2	Perehdyttämisen merkitys .....	12
4.3	Perehdyttämisen tavoitteet ja suunnittelu .....	13
4.4	Perehdyttämisen prosessi .....	14
4.5	Perehdyttäjä .....	16
4.6	Perehdyttämismenetelmät .....	18
4.7	Perehdyttämisen tukimateriaali .....	19
4.8	Perehdyttämisen seuranta ja arviointi .....	19
5	Opinnäytetyön toteutus .....	20
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	20
5.2	Tiedonkeruu ja opinnäytetyöprosessin eteneminen .....	21
5.3	Perehdytysoppaan kokoaminen .....	22
5.4	Luotettavuus ja eettisyys .....	24
6	Perehdytysopas .....	25
7	Pohdinta .....	26
	Lähteet .....	29

## Liitteet

Liite 1	Teemahaastattelulomake
Liite 2	Perehdytysoppaan sisällysluettelo
Liite 3	Perehdytyksen muistilista
Liite 4	Perehdytysopas (salainen)

# 1 Johdanto

Perehdyttäminen on jokaisella työpaikalla tarpeellista, koko yritystä kehittävää toimintaa. Sen tavoitteena on sitouttaa työntekijä työyhteisöön ja organisaatioon. Perehdyttämisen kirjallinen materiaali jää usein taka-alalle uuden työntekijän rekrytoinnissa, vaikka parhaimmillaan se voi auttaa, opastaa ja tukea häntä perehdytysprosessin aikana ja uuteen työyhteisöön sopeutuessa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa perehdytysopas Taito Pohjois-Karjala ry:lle. Se on pohjoiskarjalalainen kulttuuritoimija, joka vahvistaa käsityöperinnettä ja tukee käsityöyrittäjiä. Yhdistyksen toiminta on laajaa, sillä se toimii neljällä paikkakunnalla Pohjois-Karjalassa. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisilla menetelmillä ja sen lopputuotoksena syntyi uudistettu perehdytysopas, joka on suunnattu kaikille Taito Pohjois-Karjala ry:n työntekijöille ja työharjoittelijoille.

Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä 2018 ja perehdytysopas valmistui saman vuoden marraskuussa. Taito Pohjois-Karjala ry:n vanhaa perehdytysmateriaalia päivitettiin ja täydennettiin olemalla yhteydessä sähköpostilla yhdistyksen eri toimipisteiden työntekijöihin. Kehitysehdotuksia opasta varten saatiin haastatteleamalla Taito Pohjois-Karjala ry:n työntekijöitä.

Taito Pohjois-Karjala ry:llä oli tarve uudistaa perehdytysmateriaalejaan vastaamaan paremmin yhdistyksen monialaista toimintaa. Yhdistyksen toimipisteillä työskentelee eri alojen työntekijöitä, kuten neuvoja, myyjiä ja kahvilatyöntekijöitä. Perehdyttäminen on erilaista jokaisella työpisteellä. Yhdistyksen vanha perehdytysopas oli suppea ja ulkoasultaan pelkistetty. Perehdytysoppaan sisältöä päivitettiin ja laajennettiin. Myös ulkoasua uudistettiin, mikä auttaa pitämään yllä oppaan käyttäjän mielenkiintoa. Uudistetun perehdytysoppaan on tarkoitus antaa perustiedot yhdistyksen toiminnasta, työsuhteasioista sekä työpistekohtaisia perehdytysohjeita. Oppaan on tarkoitus olla kattava tietopaketti, joka tukee Taito Pohjois-Karjala ry:n perehdytysprosessia.

## **2 Toimeksiantaja**

### **2.1 Taito Pohjois-Karjala ry**

Taito Pohjois-Karjala ry on yhdistys, joka on osa valtakunnallista Käsi- ja taideteollisuusliitto Taito ry:tä. Taito ry muodostaa yhdessä käsi- ja taideteollisuusyhdistysten kanssa Taitojärjestön eli Taito Groupin. Taito Pohjois-Karjala ry on ollut toiminnassa vuodesta 1909 asti. Sen jäsenistöön kuului vuoden 2017 lopussa 436 henkilöä. Yhdistyksen strategisesta johtamisesta vastaa seitsemänhenkinen johtokunta ja operatiivisesta johtamisesta toiminnanjohtaja. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 7, 34–36.)

Taito Pohjois-Karjala ry toimii Taitojärjestön toiminta-ajatuksen pohjalta ja tukee järjestön vision toteuttamista omien edellytyksiensä mukaan, mutta on toiminnaltaan itsenäinen yhdistys Pohjois-Karjalan alueella. Yhdistyksen missio on toimia edelläkävijänä, suunnannäyttäjänä, osaajana sekä ohjaajana kädentaito- ja kulttuuriperintöalueella elinkeinoharjoittajien toimeentuloa tukien. Taito Pohjois-Karjala ry:n visio on olla vahva pohjoiskarjalainen kulttuuritoimija, joka tekee työtä käsityön ja käsityörittäjyyden profiilin ja imagon nostattamiseksi. Yhdistyksen toiminnan on tarkoitus edistää ja vahvistaa käsityötä elinkeinona, kulttuurina ja taitona. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 7.)

### **2.2 Toimipaikat ja työntekijät**

Taito Pohjois-Karjala ry:llä on neljä kiinteää toimipistettä. Yhdistyksen varsinaista toimintaa on käsityöneuvonta. Siihen kuuluvat taitokeskukset, Taitobussi sekä taiteen perusopetus. Taitokeskuksissa järjestetään käsityöneuvontaa ja -koulutusta sekä materiaalien ja käsityötuotteiden myyntiä. (Taito Pohjois-Karjala ry 2018.) Taito Pohjois-Karjala ry:llä on myös liiketoimintaa, johon kuuluvat Taito Shop, taitokeskusten myymälätoiminta, Taito Shop -verkkokauppa, liikelahjamyynti sekä kahvila-ravintolat. Yhdistyksen toimipisteillä järjestetään lisäksi

muun muassa ympärivuotista näyttelytoimintaa sekä erilaisia kulttuuritapahtumia. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 18, 23.)

Vuonna 2006 perustettu Taitokortteli on käsityö- ja kulttuurikeskus Joensuun keskustan puutalokorttelissa. Taitokorttelin Mustosen talossa (kuva 1) toimivat yhdistyksen hallinnoimat Joensuun taitokeskus, Kauppaneuvoksen kahvila sekä Taito Pohjois-Karjalan hallinnon toimistotilat. Taitokorttelin Tiilitalossa toimii Taito Shop (kuva 2). Lisäksi Taitokorttelissa toimii myös pieniä käsityö- ja lahjatarvapeputiikkeja, Pelastakaa Lapset ry:n yhteisötila, galleria Kohina sekä erilaisia palvelualan yrityksiä. Taitokorttelin kävijämäärä on vuosittain noin 250 000. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 11–23, 29.) Vuoden 2018 alussa Taito Pohjois-Karjala laajensi toimintaansa myös Joensuun lentoasemalle, jonne avattiin Café & Bar Kauppaneuvoksen Kapsäkki (VisitKarelia 2018).



Kuva 1. Taitokorttelin Mustosen talo (Kuva: Aino Ratilainen 2018).



Kuva 2. Taitokorttelin Tiilitalo (Kuva: Aino Ratilainen 2018).

Taito Pohjois-Karjalan Lieksan toimipisteellä toimivat taitokeskus sekä kahvila Kauppaneuvoksen käly. Ilomantsissa yhdistyksen toimipiste sijaitsee keskustassa, Pirolan pihassa ja toimii taitokeskuksena. Myös Tohmajärvellä toimii taitokeskus. Taitobussi-autot ovat Taito Pohjois-Karjala ry:n liikkuvat toimipisteet, jotka tarjoavat käsityöneuvontapalveluita maakunnassa Pielisen Karjalan sekä Joensuun alueella. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 17.)

Taito Pohjois-Karjala ry:n toiminta on monialaista. Yhdistyksen henkilöstöön kuuluu muun muassa neuvoja, myyjiä sekä kahvilatyöntekijöitä (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 35). Vuoden 2017 lopussa vakituisia työntekijöitä Taito Pohjois-Karjala ry:ssä oli 13 ja määräaikaisia kahdeksan. Heistä oppisopimusopiskelijoita oli yksi ja palkkatuella palkattuja viisi. Kesätyöntekijöitä ja tuntityöntekijöitä yhdistyksellä oli yhteensä 17 vuonna 2017. Harjoittelijoita, työssäoppijoita sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia yhdistyksessä työskenteli vuoden aikana yhteensä 68. (Taito Pohjois-Karjala ry 2017, 17.)



### 3 Tausta, tarve ja tavoitteet

Taito Pohjois-Karjala ry:n vanha perehdytysopas oli yhdistyksen laajaan toimintaan suhteutettuna suppea. Opas oli sähköisessä muodossa, ja se tulostettiin tarvittaessa. Oppaan lisäksi yhdistyksellä oli useita erillisiä ohjeistuksia, kuten perehdytysopas näyttelyvalvojille, mutta ohjeistuksia ei ollut liitetty perehdytysoppaaseen. Myöskään olemassa olleita sosiaalisen median ohjeistuksia, kassajärjestelmän käyttöohjeita tai pelastussuunnitelmaa ei ollut liitetty vanhaan oppaaseen. Siinä oli eritelty yhdistyksen eri toimipisteet ja työskentelyyn liittyvät toimintatavat, kuten työaika, pukeutuminen ja poissaoloista ilmoittaminen. Lisäksi siihen oli listattu työtehtäviä, joita työpäivän aikana tehdään kussakin toimipisteessä. Vanhasta perehdytysoppaasta puuttui kokonaan osia, kuten Lieksan toimipisteen ja uuden, lentoasemalle avatun kahvilan ohjeistukset.

Yhdistyksen toiminta ulottuu monelle paikkakunnalle, työtehtäviä on erilaisia ja yhdistyksessä työskentelee myös erilaisia työntekijöitä, kuten eri paikkojen kautta tulevia työharjoittelijoita. Erilaisten työntekijöiden perehdyttämisessä ja työnopastuksessa toimitaan eri käytäntein. Esimerkiksi lyhyessä työsuhteessa olevia työntekijöitä ei perehdytetä kaikkiin tehtäviin, joihin pitkäaikainen työntekijä perehdytettäisiin.

Opinnäytetyö lähti liikkeelle kolmannen opiskeluvuoden syventävästä harjoittelusta kesällä 2017. Kysyin harjoittelupaikkaa Joensuun Taitokorttelista. Harjoittelupaikkana Taitokortteli kiinnosti minua, sillä olen ollut siellä kesätöissä kahtena kesänä ennen opintojani Karelia-ammattikorkeakoulussa. Taitokorttelista jäi todella hyviä muistoja työpaikkana. Pyysin harjoittelupaikan lisäksi myös toimeksiantoa opinnäytetyöhöni, sillä olin kiinnostunut yhdistyksen toiminnasta ja valmis tekemään opinnäytetyötä harjoittelun ohessa. Kävimme toimeksiantajan edustajan kanssa keskustelua erilaisista aihevaihtoehdoista. Perehdytysopas oli nousut esille tärkeänä kehityskohteenä heidän organisaatiossaan.

Kiinnostuin aiheesta, koska perehdytysoppaan uudistaminen oli toiminnallisesti toteutettava ja työelämäläheinen opinnäytetyö sekä hyvin kiinnostava projekti syventävän harjoitteluni rinnalle. Minulla ei ole aiempaa kokemusta perehdyttämisestä yrityksessä. Olin utelias ja innokas oppimaan uutta sekä Taito Pohjois-Karjala ry:n toiminnasta että perehdyttämisestä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja uudistaa Taito Pohjois-Karjala ry:lle toimivampi perehdytysopas. Uudistetun oppaan avulla uusi työntekijä saa kattavan kuvan koko organisaation toiminnasta, sekä tarvittavat tiedot työsuhteen liittyvistä asioista. Uudistetun perehdytysoppaan on tarkoitus olla helposti päivitettävissä ja pilkkottavissa osiin erilaisten työntekijöiden perehdytystä varten.

Tavoitteena oli päivittää jokaisen työpisteen ohjeet ajan tasaisiksi ja tehdä oppaasta selkeämpi ja helppolukuisempi kokonaisuus. Tavoitteena oli myös lisätä perehdytysoppaaseen uusia ohjeistuksia ja liitteitä, jotta opas olisi entistä kattavampi tietopaketti. Uudistetun perehdytysoppaan on tarkoitus saada työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja tukea hänen sitoutumistaan uuteen työyhteisöön ja -ympäristöön.

## **4 Perehdyttäminen**

### **4.1 Perehdyttäminen ja työnopastus**

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimia, joiden avulla työntekijä saadaan oppimaan työtehtävänsä sekä sitoutettua osaksi työyhteisöä ja organisaatiota. Perehdyttämistä tarvitaan tilanteessa, jossa työyhteisöön tulee uusi työntekijä, tai jossa työntekijä siirtyy tekemään uusia työtehtäviä yhteisön sisällä. (Österberg 2014, 115.) Taito Pohjois-Karjala ry:ssä perehdyttäminen on erilaista toimipisteestä ja työntekijästä riippuen. Pitkään työsuhteeseen tuleva työntekijä perehdytetään perusteellisemmin kuin esimerkiksi kesätyöntekijä.

Perehdytyksen aikana perehdytettävä työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen arvot, tavat ja toiminnan tarkoituksen sekä työyhteisön muut jäsenet (Hämäläinen & Kangas 2010, 2; Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4). Perehdyttämiseen sisältyy myös työnopastus, johon kuuluvat kaikki asiat, jotka liittyvät työtehtävien tekemiseen. Näihin asioihin lukeutuvat työvaiheet ja työn osat, työssä edellytettävä tieto ja osaaminen, tieto työvälineistä ja niiden käytöstä sekä työturvallisuusohjeet (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4). Taito Pohjois-Karjala ry:n työpisteissä perehdyttämiseen kuuluu esimerkiksi työsuhteen perusasioiden, kuten työaikojen läpikäynti, avaimien luovutus sekä tutustumiskierros työpisteellä. Työtehtäviin ja työvälineisiin, kuten kassajärjestelmän käyttöön ja laitteisiin, perehdytetään usein käytännön opastuksella.

Työvälineiden oikea ja monipuolinen hyödyntäminen parantaa työn tuloksia. Työnopastuksen prosessi lähtee siitä, että työnopastaja perehtyy työvaiheisiin ja -menetelmiin, työn kannalta kriittisiin tekijöihin sekä työturvallisuuteen ja mahdollisiin psyykkiseen kuormitukseen vaikuttaviin työn ominaisuuksiin. Työstä on hyvä laatia malli kaikkine työvaiheineen. Opastuksessa käytettävät laitteet, koneet ja ohjelmat laitetaan käyttövalmiiksi. Työnopastukseen tulee varata rauhallinen aika ja paikka. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Opastuksen lähtökohtana on hyvän kokonaiskuvan eli orientaatioperustan luominen. Kun opastettavalle esitetään tehtävän rakenne ja keskeiset ominaisuudet sekä säännöt ja periaatteet, hän saa kokonaiskuvan suoritettavasta työtehtävästä. Opastettava voi käydä työsuorituksen läpi ajatuksissaan tai käytännössä. Hän voi esimerkiksi toistaa työvaiheet ja niiden keskeiset kohdat. Opastettava saa tällä tavoin näkemyksen työtehtävän tavoitteista sekä onnistumisen edellytyksistä. Kun hän tämän jälkeen kokeilee työtehtävää itse, opastaja seuraa ja antaa palautetta työskentelystä. Lopuksi opastettava analysoi itse työsuoritustaan ja lopputuloksia, minkä jälkeen on tärkeää, että lisäopastusta on saatavilla mahdollisten ongelmien varalta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

## 4.2 Perehdyttämisen merkitys

Hyvällä perehdyttämisellä on merkitystä sekä perehdytettävälle, asiakkaille että koko työyhteisölle. Perehdyttäminen lisää tulokkaan tietoa ja taitoa työnteon aloittamiseen ja uusien asioiden oppiminen nopeutuu. Työntekijä ei tee niin helposti virheitä, mikä vaikuttaa myönteisesti perehdytettävän motivaatioon, mielialaan ja jaksamiseen. Kun työntekijä saa myönteisen ensivaikutelman perehdyttämisen kautta, se kannustaa ja rohkaisee tätä. Jos perehdytys hoidetaan huonosti, on riski, että uuden työntekijän motivaatio heikkenee, jolloin työntekijä saattaa päättää vaihtaa työpaikkaa. Poissaolojen ja henkilöstön vaihtuvuuden ehkäiseminen onnistuneella perehdyttämisellä säästää yritykseltä niistä syntyviä kustannuksia. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Perehdyttämisen myötä työntekijä ymmärtää oman osuutensa yrityksen toiminnassa sekä työvaiheiden syy-seuraussuhteita. Kun työntekijä hahmottaa kokonaisuuden, motivaatio lisääntyy. (OR-BITS-projekti 2007, 8.) Työtapaturmia sattuu usein aloittelevalle työntekijälle. Työntekijän perehdyttämisellä työturvallisuusasioihin, kuten työpaikan riskitekijöihin, ehkäistään mahdolliset työtapaturmat sekä niistä aiheutuvat kustannukset. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.) Taito Pohjois-Karjala ry:n työpaikkojen riskitekijät liittyvät esimerkiksi työjalkineiden väärin käyttöön. Talvella liukkaus lisää tapaturma riskiä ulkotiloissa, joten sisäkäyttöön tarkoitettut työjalkineet täytyy vaihtaa ulkojalkineisiin ulkona liikuttaessa. Toinen riskitekijä työtapaturmille on painavien tavaroiden nostelu, jota työpaikalla joskus tehdään.

Onnistunut perehdytys säästää muiden työyhteisön jäsenten aikaa, koska uusi tulokas oppii nopeasti työtehtävänsä ja suoriutuu niistä itsenäisesti. Uuden työntekijän tekemien virheiden määrä vähenee, ja sitä kautta myös virheiden korjaamiseen kuluva aika vähenee. Perehdyttämisellä on merkitystä myös asiakassuhteiden kannalta. Uuden työntekijän tekemä virhe tai sekaannus voi jopa katkaista asiakassuhteen, mistä yritykselle voi syntyä isoja kustannuksia. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä henkilöstön kehittämisen kannalta, sillä ne helpottavat ja jouduttavat työtä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista ja parannetaan työn laatua. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.) Kun uusi tulokas ymmärtää organisaation keskeiset toimintaperiaatteet jo varhain, tällä on edellytykset osallistua yrityksen sisäisiin kehittämisseskusteluihin. Niiden kautta uudella työntekijällä on mahdollisuus esittää kehittämis- ja uudistamisideoita yrityksen toimintaa ja tuotteita koskien. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.)

Perehdyttäminen vaikuttaa myös mielikuvaan, joka ihmisillä on yrityksestä. Mielikuvaan yrityksestä vaikuttavat ihmisten kokemukset ja se, mitä he kuulevat toisiltaan. Esimerkiksi työssäoppijoilta ja harjoittelijoilta kuullut työpaikkakokemukset vaikuttavat monien opiskelijoiden ja heidän kotiväkensä mielikuvaan yrityksestä. Mielikuvalla yrityksestä on siis merkitystä, sillä se vaikuttaa muun muassa siihen, kuinka moni hakee sieltä töitä, tai miten moni oppilaitos tahtoo tehdä yrityksen kanssa yhteistyötä tulevaisuudessa. (Hämäläinen & Kangas 2010, 4–5.)

### **4.3 Perehdyttämisen tavoitteet ja suunnittelu**

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle ja sen myötä luoda lisäarvoa koko organisaatiolle ja työyhteisölle (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5; Kupias & Peltola 2009, 113). Tavoitteena on sitouttaa tulokas työyhteisöön antamalla hänelle työkaluja, resursseja sekä koulutusta, joiden avulla hän voi menestyä työssään. Perehdyttämisen tavoitteena on myös jouduttaa työntekijän tulemistä työyhteisön tuottavaksi jäseneksi. (Office of Human Resource Development 2013, 2.)

Perehdyttämisellä tähdätään siihen, että työntekijä omaksuu toimintatavat ja kulttuurin organisaatiossa. Samalla pyritään säilyttämään organisaation yhtenäiset käytännöt ja toiminnan selkeys, joilla edesautetaan toiminnan jatkuvuutta ja tasanlaadun tuottamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15.)

Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu ja toteutus tehdään aina tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytyksessä voidaan käyttää niin sanottua perusrunkoa, mutta sitä joudutaan soveltamaan jokaisessa tilanteessa eri tavalla. (Hämäläinen & Kangas 2010, 2.) Perehdyttäminen suunnitellaan tarpeen mukaan riittävän pitkäksi ja esimerkiksi kesä- ja muiden sesonkityöntekijöiden kohdalla tarpeeksi lyhyeksi (Kupias & Peltola 2009, 109).

Perehdyttämistä suunnitellessa voidaan suunnitella myös perehdyttämisohjelma. Se toimii työkaluna perehdytykseen osallistuville. Kun perehdyttämisohjelma on suunniteltu hyvin, on sitä helppo päivittää ajankohtaiseksi tarvittaessa. Perehdyttämisohjelma toimii hyvänä muistilistana perehdyttäjälle. Ohjelma voidaan laatia joko sisällön näkökulmasta listaamalla perehdytyksen eri osa-alueita, kuten yrityksen toiminta, henkilöstö, turvallisuusasiat ja oma tehtävä yrityksessä, tai päiväkohtaisten toimenpiteiden näkökulmasta listaamalla toimenpiteet, vastuuhenkilö sekä toimenpiteen hoitamisen päivämäärä. (Österberg 2014, 119–121.)

#### **4.4 Perehdyttämisprosessi**

Perehdyttämisprosessi etenee rekrytointivaiheesta aina työsuhteen päättymiseen asti. Perehdyttämisen valmistelu alkaa uuden työtehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavia taitoja miettien. Perehdyttämisen painopiste määräytyy täysin työtehtävän ja siihen rekrytoitavan henkilön mukaan. Rekrytoinnin aikana hakijoille kerrotaan organisaation vaatimuksista ja erityispiirteistä. Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen alkaa siis jo haastatteluvaiheessa. Vastavuoroisesti organisaatio saa tietoa hakijoiden potentiaalista, osaamisesta, näkemyksistä ja ajatuksista. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Ennen töihin tuloa perehdyttämistä koordinoivan henkilön on hyvä ottaa yhteyttä uuteen työntekijään esimerkiksi puhelimitse. Koordinoija saa lisätietoja perehdyttämissuunnitelman laatimista varten ja uusi työntekijä voi kysyä tälle epäselviä asioita sekä käytännön ohjeita ensimmäistä työpäivää koskien. Kun tulokas saa kontaktin häntä vastassa olevaan ja perehdyttävään henkilöön jo etukäteen, on uuteen työhön helpompi ja mukavampi tulla. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Uuden työntekijän vastaanotto on tärkeä, jotta tämä saa hyvän ensivaikutelman työyhteisöstä ja tuntee olonsa tervetulleeksi ja odotetuksi. Vastaanoton on hyvä olla rauhallinen ja ystävällinen ja myös esimiehen kannattaa olla paikalla. Ensimmäisen päivän aikana käydään läpi työn aloittamista koskevia käytäntöjä ja esimerkiksi luovutetaan avaimet ja kulkuluvat. Silloin myös esitellään työntekijän uusi työpiste, lähimmät työtoverit ja työtilat sekä käydään läpi työhön liittyviä asioita. On tärkeää, että uudelle työntekijälle ei tule niin paljon uutta tietoa, ettei sitä pysty omaksumaan. On kuitenkin tärkeää, että uudelle työntekijälle riittää tekemistä. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.)

Ensimmäisen viikon aikana työntekijän on hyvä päästä työtehtäviensä pariin ja rutiiniin mahdollisimman pian, jotta tämä tuntee itsensä hyödylliseksi uudessa työssään. Sitä helpottaa kokonaiskuvan saaminen työstä sekä tutustuminen työyhteisöön ja organisaatioon. On tärkeää, että työntekijä saa tiedot mahdollisten hätätilanteiden hoitoon. Turvallisuusasiat ja asiakaspalvelulliset asiat on hyvä käydä läpi heti alkuun. (Kupias & Peltola 2009, 105.)

Ensimmäisellä viikolla saadun tiedon tulee olla sellaista, millä työntekijä saa parhaimmat onnistumisen elämykset. Tulokkaan kokemukset ja osaaminen tulee selvittää ja sen jälkeen laatia tai täsmentää perehdyttämissuunnitelma. Sen avulla työntekijälle muodostuu kuva siitä, mihin tämän tulee perehtyä voidakseen työskennellä riittävän itsenäisesti. Ensimmäisellä työviikolla kannattaa myös järjestää lyhyt palautekeskustelu perehdyttämisen ja perehtymisen ensivaikutelmista, jonka pohjalta voidaan arvioida, mitä asioita jatkossa tulisi painottaa ja mitkä asiat voidaan perehdyttämisessä jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Ensimmäisen viikon jälkeen perehdytettävän on tarkoitus päästä kiinni tuottavaan työhön ja työyhteisön toimintakulttuuriin. Ensimmäisen kuukauden aikana on tärkeää, että esimiehellä ja koko työyhteisöllä on halu ottaa vastaan palautetta ja kehittää toimintaansa. Tänä aikana uuden työntekijän ei tarvitse pelkästään sopeutua uuteen työpaikkaansa, vaan hän voi myös tuoda esille omia näkemyksiään, jotka voivat parhaimmillaan johtaa uusiin ideoihin yrityksen toiminnan kehittämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.)

Ensimmäisen kuukauden aikana päävastuu perehdyttämisestä siirtyy usein yhä enemmän perehdytettävälle itselleen. 1–2 kuukauden jälkeen työntekijän kanssa on hyvä käydä palautekeskustelu, jossa arvioidaan perehdyttämisen onnistumista. Palautekeskustelussa tarkistetaan, onko työntekijällä riittävät mahdollisuudet onnistua työssään ja onko perehdyttäminen järjestetty riittävä tasokkaasti. Palautteen saaminen on merkityksellistä, sillä perehdytettävä voi tarvittaessa tehdä muutoksia omassa toiminnassaan hyvissä ajoin ennen koeajan päättymistä. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Koeaika voidaan lain mukaan sopia korkeintaan kuudeksi kuukaudeksi (Työsopimuslaki 55/2001). Perehdyttäminen jatkuu usein pidempään kuin neljä kuukautta, mutta perehdyttämiseen liittyvä kehitymisprosessi on mahdollisesti sitä lyhyempi. Koeajan aikana uusi tulokas on otettu työyhteisönsä jäseneksi, hän tuntee itse kuuluvansa työyhteisöön ja olevansa osa organisaatiota, jossa työskentelee. Perehdyttämistä jatketaan koeajan kuluessa suunnitelman tai tarpeen mukaan. Ennen koeajan päättymistä voidaan pitää koeaikakeskustelu esimiehen johdolla, jossa arvioidaan perehdyttämisen ja perehtymisen onnistumista ja jatkotarvetta. Myös rekrytoinnin onnistumista ja työsuhteen jatkumista punnitaan tällöin. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Perehdyttäminen voi päättyä työsuhteen loppumiseen. Se voi olla etukäteen tiedossa ollut tapahtuma esimerkiksi kesätyöntekijöiden tai muiden määräaikaisten työntekijöiden kohdalla. Lähtevältä työntekijältä on hyvä pyytää palautetta, sillä hän on oppinut yrityksestä ja sen toimintatavoista. Hän on myös potentiaalinen asiakas. Lähtökeskustelussa kannattaa myös käydä läpi perehdyttämisen onnistumista ja haastatella lähtijää arvostavasti hänen kokemuksistaan ja näkemyksistään, joista voi olla hyötyä yrityksen toiminnan kehittämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 110.)

#### **4.5 Perehdyttäjä**

Vastuu perehdyttämisestä työpaikalla on työsuojelulainsäädännön mukaan työnantajalla. Lain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle tiedot työpaikan



haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työssä käytettäviin välineisiin ja niiden oikeaoppiseen käyttöön. (Työturvallisuuslaki 738/2002 § 14.) Käytännössä työntekijän perehdyttämisestä vastaa tämän lähin esimies. Esimies voi siirtää erilaisia perehdytykseen ja työnopastukseen liittyviä tehtäviä työpaikan koulutetulle työnopastajalle, mutta esimiehellä on vastuu sen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 4.)

Usein organisaation tai yrityksen niin sanottuna minimiperehdyttäjänä toimii työyksikön sihteeri, joka esimerkiksi huolehtii työsuhteen alkuun liittyvistä käytännön järjestelyistä. Tämän jälkeen vastuu perehdyttämisestä siirtyy usein osittain tai kokonaan esimiehelle. Joissakin yrityksissä esimies delegoi perehdyttämisen johonkin tiettyyn työtehtävään erikoistuneelle työntekijälle. (Kupias & Peltola 2009, 82–83.)

Hyvän perehdytyksen edellytyksiin kuuluu, että koko työyhteisö osallistuu joiltain osin tulokkaan perehdyttämiseen. Tärkeää on, että jokainen työyhteisön jäsen tuntee olevansa omalta osaltaan vastuussa perehdyttämisestä. Näin jokainen myös pääsee jo alussa tutustumaan uuteen työntekijään. (Kupias & Peltola 2009, 81.)

Taito Pohjois-Karjala ry:ssä perehdyttäjä vaihtelee toimi- ja työpisteittäin. Perehdyttäjänä toimii joko lähin esimies tai työpisteellä työskentelevä työntekijä. Hämäläisen ja Kankaan mukaan (2010, 6) perehdyttäjältä edellytetään hyvää ammatitaitoa, mutta tärkeänä edellytyksenä perehdyttämisen onnistumiselle ovat myös hyvä motivaatio ja positiivinen asenne työnopastamiseen. Näiden lisäksi perehdyttäjällä täytyy olla myös opettamistaitoa, jotta erilaiset oppijat saadaan oppimaan. Perehdyttäjälle, olipa tämä sitten esimies, työnopastaja tai työpaikkaohjaaja, tulee tarjota riittävä koulutus sekä selkeät ohjeet ja riittävä opastus tehtäviin.

#### 4.6 Perehdyttämismenetelmät

Perehdyttäminen ja työnopastus toteutetaan tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Perehdytettäviä on monenlaisia ja tilanteet vaihtelevat. Vaikka työntekijä olisi saanut jo perehdytystä uudesta työpaikastaan, työsuhteeseen liittyvistä asioista ja itse työstä, sekä mahdollisesti käynyt tutustumassa työpisteeseensä jo etukäteen, häneltä puuttuu vielä paljon itsenäiseen työskentelyyn tarvittavaa tietoa. Myös sellaisella työntekijällä, joka palaa töihin pitkän tauon jälkeen, voi olla paljon opittavaa ja muutoksiin totuttelemista. (Hämäläinen & Kangas 2010, 2–3.)

Tuottamani uudistetun perehdytysoppaan on tarkoitus tukea myös lyhyissä työsuhteissa olevia työntekijöitä toimimalla selkeänä tietopakettina työn perusasioista. Lyhyissä työsuhteissa perehdyttämiseen sisällytetään vain välttämättömät työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten tauot, poissaolot, tilat ja työajat. Tällaiselle työntekijälle annetaan tiivistetty työnopastus muun muassa työmenetelmistä ja turvallisuudesta. (OR-BITS-projekti 2007, 15–20.)

Pitkäaikaisissa työsuhteissa perehdytyksessä tulee käsitellä laajemmin työtehtävän linkittymistä yrityksen muihin toimintoihin. Yritystietoa on syytä käydä läpi perusteellisemmin. Pidemmissä työsuhteissa on hyvä kiinnittää huomiota myös perehdytyksen jatkuvuuteen. Kun työntekijä siirtyy uusiin tehtäviin yrityksen sisällä, työnopastuksen lisäksi voidaan keskittyä uuden työtehtävän sijoittumiseen kokonaisuudessa ja yritystieto-osuus voidaan jättää pois. Keskittymistä kannattaa suunnata myös vanhasta poisoppimiseen. (OR-BITS-projekti 2007, 16.)

Uudistamassani perehdytysoppaassa on ohjeita, joissa esimerkiksi työajan alkamisesta kerrotaan hyvin yksityiskohtaisesti. Toin myös oppaassa esille esimerkiksi sisäisen viestinnän välineet, joita yhdistyksessä käytetään. On mahdollista, että useimmat yrityksessä itsestään selviltä tuntuvat asiat eivät ole selviä kaikille. Työssäoppijoiden ja oppisopimusopiskelijoiden, varsinkin nuorien, kohdalla perehdyttämisen täytyy olla syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa. Työnohjaajan kokopäiväinen käytettävyys on tärkeää. Lisäksi työturvallisuusasioihin sekä työsuojeluohjeisiin on hyvä keskittyä jo etukäteen. (OR-BITS-projekti 2007, 17.)

#### **4.7 Perehdyttämisen tukimateriaali**

Yritys voi koota perehdytettävälle tietopakettin, josta löytyy yritystä koskevaa tietoa ja aineistoa, kuten vuosikertomus, esitteitä, henkilöstö- ja asiakaslehtiä, työohjeet ja toimenkuvat sekä henkilöstön yhteystiedot (Österberg 2014, 122). Tässä opinäytetyössä perehdytysoppaan on tarkoitus toimia kattavana tietopakettina. Uutta työntekijää helpottaa, että tärkeimmät työhön liittyvät tiedot ovat helposti löydettävissä kirjallisena. Niitä voi omaksua silloin kun on aikaa sekä palata tarkistamaan myös työsuhteen aikana. (Kupias & Peltola 2009, 70).

Tuki- ja oheismateriaalien käyttö säästää aikaa varsinaiselta perehdyttämiseltä. Materiaali voi olla kirjallista tai sähköistä aineistoa. Uuden tulokkaan on hyvä tutustua aineistoon jo etukäteen ennen itse perehdytyksen alkua. (Hämäläinen & Kangas 2010, 7.) Myös Taito Pohjois-Karjalan perehdytysopas voitaisiin lähettää uudelle työntekijälle jo etukäteen, jotta hänellä olisi tietoperustaa työpaikastaan jo ennen varsinaisen työn aloittamista.

Myös aiemmin mainittua perehdyttämisohjelmaa voidaan käyttää tukimateriaalina antamalla se työntekijälle heti, jolloin hänellä on aikaa omaksua työtehtäviinsä liittyvät asiat (Österberg 2014, 123). Tukimateriaaleihin voi myös liittää työturvallisuusohjeet, riskienarvioinnit, kaaviot ja pohjapiirustukset, käyttöohjeet, opastusohjeet sekä käsikirjat ja manuaalit (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 8).

#### **4.8 Perehdyttämisen seuranta ja arviointi**

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla pyritään arvioimaan uuden työntekijän tilannetta sekä organisaation perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Uuden työntekijän perehdyttämisen toteutumista seurataan samalla kun sitä tehdään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdytettävän oppimistuloksia arvioidaan yhdessä laadullisessa keskustelussa, jossa tarkastellaan tulokkaan omia kokemuksia, organisaation vastuun-

kilöiden toimintaa sekä tulokkaan omaa toimintaa. Perehdyttämisen onnistumisen arvioinnissa on keskeistä mitata tulokkaan kokemaa mielihyvää suhteessa perehdyttämiseen. Perehdyttämisen tuottama mielihyvä on välttämätöntä, jotta uudelle työntekijälle saadaan aikaan positiivisia tunne-elämyksiä ja sitoutumista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Yrityksessä on myös kerättävä yhteenvetotietoa perehdyttämijärjestelmän toimivuudesta. Seurannan on annettava sellaista tietoa, että sen avulla pystytään arvioimaan sekä perehdyttämisen toteutumista, että siitä saatavaa hyötyä. Seurannan täytyy olla yksinkertaista ja luottamuksellista. Tiedonkeruussa voidaan käyttää esimerkiksi yksinkertaista kyselylomaketta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

## **5 Opinnäytetyön toteutus**

### **5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Opinnäytetyötä, jonka lopputuotoksena on jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus tai tietopaketti, kutsutaan toiminnalliseksi opinnäytetyöksi (Airaksinen & Vilkkä 2003, 51). Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena kokoan uudistetun perehdytysoppaan Taito Pohjois-Karjala ry:lle. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on usein käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. On tärkeää, että opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoilla. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 9.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää sekä määrällistä että laadullista aineistonkeruumenetelmää kerätyn tiedon laadun turvaamiseksi. Laadullisessa tutkimuksessa näitä menetelmiä ovat lomake- tai teemahaastattelut yksilöille tai työryhmille. Tietoa voi kerätä puhelimitse, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti. (Airaksinen & Vilkkä 2003, 57.) Haastattelu on hyvä tiedonkeruumenetelmä, sillä se on joustava. Haastattelijan on mahdollista toistaa kysy-

myksiä, oikaista väärinkäsityksiä, selventää sananmuotoja sekä käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Joustavuutta lisää se, että kysymykset voidaan esittää tutkijan päättämässä järjestyksessä. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 73.)

Haastattelin opinnäytetyötä tehdessä viittä henkilöä. Valitsin haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi sen joustavuuden takia ja siksi, että teemahaastattelussa on mahdollista luoda rennompaa ilmapiiriä, kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. Teemahaastatteluissa oli helppo kysyä tarkkoja kysymyksiä, kehitysehdotuksia sekä toiveita. Teemahaastattelujen avulla sain lisää organisaation sisäistä näkökulmaa oppaan kehittämiseen.

## **5.2 Tiedonkeruu ja opinnäytetyöprosessin eteneminen**

Tiedonhankinta perehdytysoppaan sisältöä varten alkoi kesällä 2018, kun suoritin syventävän harjoittelun Taitokorttelissa. Sain käyttööni vanhan perehdytysoppaan sekä muuta Taito Pohjois-Karjala ry:n sisäistä informaatiota, jota oli olemassa sähköisenä. Hankin toimipistekohtaista tietoa ja päivitin oppaan ohjeita myös keskustellen ja sähköpostin välityksellä toimeksiantajan yhteyshenkilön ja eri toimipisteiden työntekijöiden kanssa. Vierailin harjoittelun aikana kaikilla toimipisteillä, mikä helpotti organisaation hahmottamista ja lisäsi omaa tietoperustani yhdistyksen toiminnasta.

Keräsin tietoa perehdytysopasta varten myös teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne. Se ei etene tarkasti valmiiksi muotoiltujen kysymysten mukaan, vaan ennalta suunniteltuihin teemoihin tukeutuen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Opinnäytetyön liitteenä 1 on teemahaastattelulomakepohja, jota käytin haastatteluissa.

Haastattelujen avulla sain tietoa Taito Pohjois-Karjala ry:n työntekijöiden perehdytyksestä ja vanhan perehdytysoppaan hyödyllisyydestä sekä kehitysehdotuksia oppaan ulkoasuun ja päivityksiin. Teemahaastattelujen tavoitteena oli saada

kehitysideoita ja kuulla työntekijöiden toiveita opasta kohtaan. Toissijaisena tavoitteena oli myös saada tietoa oppaan muotoilusta ja ulkoasusta sekä luettavuudesta.

Haastattelin Taito Pohjois-Karjala ry:n neljää työntekijää ja yhtä harjoittelijaa eri työpisteillä. Äänitin ja litteroin haastattelut, minkä jälkeen tein kirjasin ylös haastatteluissa ilmi tulleet asiat. Kolmessa haastattelussa esitin haastateltavalle yhdistyksen vanhan perehdytysoppaan ja sen osan, joka koski heidän työpistettään. Haastateltava sai esittää kehitysehdotuksia vanhaa opasta kohtaan, sekä sen sisältöä, että ulkoasua koskien. Kahdelle haastateltavalle en esittänyt aiempaa perehdytysmateriaalia, koska sitä ei ollut olemassa heidän toimipistettään koskien.

Kaikki haastateltavat kertoivat, että heidät oli perehdytetty ja he perehdyttivät uusia työntekijöitä suullisesti ja käytännössä opastamalla. Haastatteluissa kävi ilmi, että vanhan perehdytysoppaan ohjeistukset ovat päivitystä vailla. Haastatteluista selvisi myös, että kyseisillä työpisteillä perehdytysopasta ei oltu käytetty aktiivisesti tai ollenkaan. Ainoastaan yhdessä haastatteluista tuli ilmi, että opasta olisi käytetty perehdyttämisessä aktiivisesti. Kahdessa haastatteluista oppaan sisältöön toivottiin lisää kattavuutta yhdistyksen toiminnan ja rakenteen kuvaukseen, jotta koko organisaatio olisi helpompi hahmottaa. Lisäksi haastateltavat, joille esitin vanhan oppaan, toivoivat, että visuaalinen ilme olisi pirteämpi, mikä tekisi oppaasta kiinnostavamman lukea.

### **5.3 Perehdytysoppaan kokoaminen**

Pidimme toimeksiantajan yhteyshenkilön kanssa ensimmäisen palaverin perehdytysoppaan sisällöstä jo huhtikuussa 2018. Silloin sain ensimmäiset tiedot siitä, mitä oppaan tulisi sisältää. Suorittaessani syventävää harjoitteluani kesäkuussa 2018 kirjoitin suunnitelman oppaan rakenteesta ja otsikoinnista. Kävimme suunnitelman läpi toimeksiantajan yhteyshenkilön kanssa ja sain näin apua puuttuvien osien täydentämiseen. Perehdyin tässä vaiheessa Lahden ammattikorkeakoulun

OR-BITS-projektin Hyvä perehdytys -oppaan (2007, 26) esimerkkiin henkilöstöoppaan sisällöstä, jotta saisin kattavamman kuvan, mitä otsikoita ja osia perehdytysoppaassa tulisi olla toimeksiantajan toivomien lisäksi. OR-BITS-projektin esimerkin mukaan henkilöstöoppaassa tulisi olla yritystietoutta, kuten historia, arvot ja toiminta-ajatus. Oppaassa tulisi olla tietoa työsuhdeasioista, kuten palkkauksesta, lomista ja työsuojelusta. Lisäksi sen olisi hyvä sisältää tietoa yrityksen käytänteistä, kuten asiakaspalvelusta sekä viestinnästä ja markkinoinnista.

Kun perehdytysoppaan rakenne oli pääpiirteittäin selvillä, tein perehdytysoppaalle sähköisen pohjan. Kokosin pohjaan otsikot ja sen jälkeen aloin lisäämään tietoa vanhasta perehdytysoppaasta. Aloin kartoittamaan, mitä vanhan oppaan tiedoista tulisi päivittää ja mitä uutta tietoa lisätä. Tähän sain paljon apua toimeksiantajan edustajilta, sillä en olisi voinut päivittää osaa sisällöstä omilla tiedoillani yhdistyksen toiminnasta. Tein muistiinpanoja päivitettävistä ja lisättävistä asioista oppaan pohjaan. Kartoituksen jälkeen olin yhteydessä eri työpisteiden työntekijöihin sähköpostilla saadakseni apua oppaan tietojen päivittämiseen ja täydentämiseen. Lähetin heille päivitettäviä, toimipistekohtaisia perehdytysmateriaaleja sekä listan niihin lisättävistä tiedoista. Sain toimeksiantajalta ja yhdistyksen toimipisteiden työntekijöiltä kirjallista tietoa, jota kirjoitin sitten puhtaaksi oppaaseen.

Muokkasin perehdytysoppaan ulkoasua sitä mukaa, kun lisäsin siihen sisältöä, jotta opas pysyi selkeänä. Ulkoasun ja asettelun muokkaaminen helpotti tekstin käsittelyä ja lukemista jo muokkaamisvaiheessa. Otin tekemieni teemahaastattelujen vastaukset huomioon selkeyttämällä ja piristämällä oppaan ulkoasua sekä tuomalla selkeämmin esille yhdistyksen eri toimipisteet. Lisäksi kerroin Taito Pohjois-Karjala ry:n toiminnasta yksityiskohtaisemmin. Lisäsin perehdytysoppaaseen Taitojärjestön käyttämiä graafisia kuvioita ja värejä tuomaan lisää ulkoista ilmettä, mitä vanhasta oppaasta uupui. Tätä varten minulle oli saatavilla Taitojärjestön brändikäsikirja. Tein marraskuussa 2018 vielä korjauksia ja muutoksia oppaan sisältöön toimeksiantajan tarkistuksen jälkeen, minkä jälkeen opas oli valmis.

#### 5.4 Luotettavuus ja eettisyys

Noudatin opinnäytetyötä tehdessäni Tutkimuseettisen neuvottelulautakunnan (2018) laatimia hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Toimin ohjeiden mukaisesti ja noudatin työssäni rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Käytin opinnäytetyössäni kirja- ja verkkosivulähteitä ja arvioin lähteiden luotettavuutta esimerkiksi julkaisu- ja päivitysvuoden sekä julkaisijaorganisaation perusteella. Viittasin lähteisiini asianmukaisesti ja laadin lähdeluetteloni tarkasti Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeita noudattaen.

Perehdyin Opinnäytetyön eettisiin ohjeisiin (Arene 2018), joiden mukaan opiskelijan tulee tutustua henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin periaatteisiin. Käsittelin opinnäytetyön tiedonkeruuvaiheessa äänitettjä haastatteluja tietosuojalain mukaisesti ja opinnäytetyöprosessin lopussa poistin ne haastateltavien henkilötietojen ja yksityisyyden suojaamiseksi. Teemahaastatteluihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja informoin aina haastateltavaa siitä, mitä tutkin ja mihin vastauksia käytetään.

Tutustuin aihetta vastaaviin opinnäytetöihin jo hyvissä ajoin ennen oman työni aloittamista tietoperustani kartuttamiseksi. Havaitsin joitakin eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia omaan opinnäytetyöhöni verrattuna. Teoreettinen tausta on omassa työssäni hyvin samanlainen kuin monissa opinnäytetöissä vastaavista aiheista. Monissa töissä kohdeyrityksen perehdytysprosessia oli selvitetty laajemmin, kuin itse selvitin tässä opinnäytetyössä. Useimmissa opinnäytetöissä perehdytysopas on tuotettu eri menetelmillä, kuten lomakehaastatteluja käyttäen. Oppaita on tuotettu myös erilaiselle kohderyhmälle, kuten ainoastaan kesätyöntekijöille tai yhdelle työpisteelle. Yksi eroavaisuus omaan työhöni verrattuna oli myös se, että useissa töissä lopputuotetta oli jo testattu ja siitä oli kerätty palautetta opinnäytetyöprosessin aikana.



## 6 Perehdytysopas

Opinnäytetyön toiminnallisena tuloksena syntyi uudistettu perehdytysopas. Opas on sähköisessä muodossa, jolloin sitä on helppo päivittää. Perehdytysopasta ei toimeksiantajan pyynnöstä julkaista kokonaan tämän opinnäytetyön liitteenä. Perehdytysoppaan sisällysluettelo on tämän opinnäytetyön liitteenä 2. Opasta ei ole vielä otettu käyttöön Taito Pohjois-Karjala ry:ssä. Yhdistys ei julkaise perehdytysopasta verkossa, esimerkiksi intranetissä, vaan esimies tai perehdyttäjä antaa oppaan työntekijän käyttöön työsuhteen alussa.

Ensimmäisenä osiona oppaassa on tietopaketti Taito Pohjois-Karjala ry:stä ja sen toiminnasta sekä työsuhteeseen liittyvistä asioista, joita uuden työntekijän on hyvä tietää. Kokosin oppaaseen luvun yhdistyksen toiminnasta ja toimipisteistä helpottamaan koko organisaation hahmottamista. Tämä on tärkeä osa perehdytysopasta, sillä yhdistyksen toimintaan sisältyy monia eri palveluita ja se toimii usealla eri paikkakunnalla. Isoimpina uudistuksina verrattuna vanhaan perehdytysoppaaseen on se, että ensimmäisessä osiossa kerrotaan myös yhdistyksen asiakaspalvelusta sekä sisäisestä viestinnästä. Lisäksi viimeiseksi luvuksi liitin ohjeet sosiaalisen median käytöstä. Sosiaalisen median käytön osaaminen ja koko työyhteisön tuominen mukaan sosiaalisen median sisällöntuotantoon on yrityksissä tärkeää nykypäivänä ja tämä on tiedostettu myös Taito Pohjois-Karjala ry:ssä.

Laajensin perehdytysopasta myös lisäämällä siihen liitteitä. Liitteenä on muun muassa tietoa Taitokorttelista sekä työpiste- ja toimipistekohtaiset perehdytysohjeet. Liitteissä on myös muuta yhdistyksen materiaalia ja tietoa, kuten yhteystiedot, laatukäsikirja ja käytössä olevan kassajärjestelmän ohjeet.

Viimeisenä liitteenä on perehdytyksen muistilista (Liite 3), jota perehdyttäjä voi muokata ja tarvittaessa käyttää perehdytysprosessin tukena. Muistilistaa voivat käyttää sekä perehdyttäjä että perehdytettävä, jolloin molemmat ovat tietoisia siitä, missä kohdassa perehdytyksessä mennään. Sen avulla useampikin perehdyttäjä tietää, mitä uudelle työntekijälle on jo kerrottu ja opastettu. Muistilistaan

on listattu tehtäviä, perehdytysmateriaaleja ja muita perehdytysprosessiin liittyviä asioita, kuten palautekeskustelut. Kun listattu asia on käyty läpi, se kuitataan päivämäärällä ja nimikirjoituksella.

Ajatukseni perehdytysopasta kootessa oli, että kaikki tarvittavat liitteet ovat yhdessä paketissa, mutta niitä on myös helppo erotella toisistaan ja käyttää juuri niitä osia perehdytyksessä, mitä kukin perehdytettävä työntekijä tarvitsee. Esimerkiksi Taitokorttelissa Kauppaneuvoksen kahvilassa työskentelevä työntekijä saisi perehdytysmateriaaleikseen ainakin Taito Pohjois-Karjala ry:n osion, Taitokorttelin liitteen sekä kahviloiden liitteen. Perehdytysopas on laaja, joten työntekijä voi tutustua siihen jo ennen ensimmäistä työpäivää saadakseen perustiedot yhdistyksen toiminnasta jo ennen varsinaista perehdytystä. Tämä helpottaa asioiden sisäistämistä ja muistamista, sillä uuden informaation tulva ei ole niin suuri ensimmäisinä työpäivinä. Opasta voidaan käyttää sekä sähköisenä että tulostettuna versiona.

Oppaan ulkoasu on koristeltu Taitojärjestön brändin värikkäillä kuvioilla. Lisäsin väriä myös otsikoihin. Tavoitteena oli, että oppaasta tulisi ulkoasua piristämällä mielenkiintoisempi. Ulkoasun värien ja kuvioinnin vaihtelu myös erottaa oppaan eri osia toisistaan. Suurin osa oppaan teksteistä on kirjoitettu luettelomerkein, minkä avulla pyrin helpottamaan sen luettavuutta.

## **7 Pohdinta**

Haasteena perehdytysoppaan uudistamisessa oli sen sisällön laajuus. Materiaalia oli paljon, joten sitä piti karsia ja tiivistää. Oli välillä haastavaa miettiä, mikä tieto on tärkeää ja mitä voi jättää kokonaan pois. Jotta perehdytysopas olisi mahdollisimman toimiva, tulee sen olla selkeä ja erilaisiin osioihin jaoteltu. Oppaan eri osiin jaottelu oli melko haastavaa, sillä tavoitteena oli tehdä helposti luettava kokonaisuus. Riskinä oli, että perehdytysoppaaseen tulee liikaa tekstiä ja se on liian laaja, mikä olisi tehnyt siitä epäselvän. Mielestäni onnistuin muotoilemaan ja

jaottelemaan tekstin selkeästi eikä oppaasta tullut vaikeasti luettava. Kokonaisuudessaan olin tyytyväinen lopputulokseen. Mielestäni onnistuin ottamaan huomioon toimeksiantajan toiveet ja tarpeet hyvin.

Suorittaessani syventävää harjoittelua Taito Pohjois-Karjala ry:ssä sain yhdistyksen toiminnasta melko kattavan kuvan, mutta ymmärsin perehdytysoppaan valmistuttua, että jos kehittämistyötä olisi tehty enemmän toimeksiantajan kanssa keskustellen niin sanotusti vuoropuheluna, olisi oppaasta tullut vielä kehittyneempi. Erityisesti oppaan räätälöitävyys erilaisille työntekijöille oli ominaisuus, jota olisi voinut kehittää enemmän keskustelemalla erilaisten työntekijöiden perehdyttämisestä yhdistyksessä.

Perehdytysoppaan kehittämiseen olisi tullut enemmän ideoita ja uusia näkökulmia, jos olisin toteuttanut laajemmat teemahaastattelut Taito Pohjois-Karjala ry:n työyhteisössä. Erilaisia näkökulmia olisi tullut erityisesti uusilta työntekijöiltä ja harjoittelijoilta. Haastattelut olivat informatiivisia erityisesti oppaan ulkoasun kehitystyötä koskien. Haastatteluja olisi kuitenkin voinut käyttää myös tehokeinona oppaan kehittämisessä. Jos mietin mitä olisin tehnyt haastatteluissa toisin, olisin haastattelujen lukumäärän lisäämisen lisäksi kysynyt tarkempia kysymyksiä perehdytyksestä ja menetelmistä, joita Taito Pohjois-Karjala ry:ssä käytetään. Tällä tavoin olisin saanut paremman tiedon työn lähtökohdista, joihin en perehtynyt mielestäni tarpeeksi syvällisesti.

Tulevaisuudessa räätälöitävyyttä voidaan vielä kehittää. Lisäksi oppaaseen voidaan lisätä vielä erilaisia ohjeistuksia, kuten ohjeet puhelimeen vastaamisen käytännöistä ja ohjeet tietotekniikan käyttöön. Oppaan päivittäminen ja kehittäminen tulevaisuudessa jäävät toimeksiantajan tehtäväksi. Perehdytysopasta ei testattu opinnäytetyöprosessini aikana osana perehdytystä, joten myös se jää tulevaisuudessa tehtäväksi. Opasta voidaan testata ja sitä voidaan kehittää esimerkiksi palautekeskustelujen tai -kyselyjen avulla.

Opinnäytetyön toteuttaminen toiminnallisien menetelmin toi omat haasteensa. Vaati paljon tasapainottelua kirjoittaa raporttia sekä suunnitella ja toteuttaa sa-

malla kirjallinen tuote. Olin alun perin suunnitellut, että kirjoitan tulosraportin valmiiksi, kunhan perehdytysopas on valmis. Aikataulu kuitenkin tiukentui, kun perehdytysopas ei valmistunutkaan niin nopeasti kuin ajattelin, ja aloin kirjoittaa raporttia jo hyvissä ajoin ennen oppaan valmistumista.

Opinnäytetyön työelämäläheisen aiheen kautta sain selkeän kuvan monialaisen organisaation toiminnasta. Sain opinnäytetyöprosessin aikana hyvän tietoperustan perehdyttämiseen ja kirjallisen oppaan laadintaan. Opinnäytetyöprosessi kehitti erityisesti organisointitaitojani ja myös omatoimisuutta, sillä työskentelin paljon itsenäisesti. Opinnäytetyö sai minut ajattelemaan työsuhteen aloittamista ja perehdyttämistä eri näkökulmista kuin aiemmin. Oivalsin, että perehdytysmateriaalin selkeys ja kattavuus ovat tärkeitä asioita hyvän tietoperustan luomiseen työsuhteen alussa.

Ymmärsin, että perehdytysoppaalle ei ole tiettyjä raameja, vaan se tuotetaan organisaation ja työntekijöiden tarpeiden mukaisesti, ainutlaatuisiksi paketteiksi. Perehdyttämismateriaalien tuottaminen on aikaa vievää ja siihen tarvitaan koko työyhteisön apua. Materiaalien tuottaminen ja oppaiden kokoaminen ei aina ole helppoa monialaisen yrityksen esimiehellekään, vaikka tällä olisi hyvä tuntemus omasta organisaatiostaan. Mitä monipuolisempaa organisaation toiminta ja henkilöstö on, sitä vaihtelevampaa on perehdyttäminen ja sitä moniulotteisempaa tulee myös perehdyttämismateriaalin olla.

## Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakkoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, teollisuusryhmä.
- Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Arene. 2018. Opinnäytetyön eettiset ohjeet. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6prosessin%20eettiset%20suositukset%20muistilistat%20opiskelijalle%20ja%20ohjaajalle.pdf>. 16.11.2018.
- Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kupias, P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.
- Office of Human Resource Development. 2013. New Employee Onboarding – Supervisor’s Resource. University of Wisconsin-Madison. <https://www.ohr.wisc.edu/docs/NEOSupervisorsResource.pdf>. 17.4.2018.
- OR-BITS-projekti. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu. [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). 6.7.2018.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html). 7.12.2018.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Taito Pohjois-Karjala ry. 2017. Vuosikertomus 2017. Taito Pohjois-Karjala ry. [https://www.taitopohjoiskarjala.fi/taito%20pk%20vuosikertomus%202017\\_web.pdf](https://www.taitopohjoiskarjala.fi/taito%20pk%20vuosikertomus%202017_web.pdf). 16.5.2018.
- Taito Pohjois-Karjala ry. 2018. Taitokeskukset. Taito Pohjois-Karjala ry. <https://www.taitopohjoiskarjala.fi/keskukse/keskukse.html>. 18.10.2018.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <https://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanta>. 16.11.2018.
- Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L1P4>. 30.3.2018.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738#Pidp446253664>. 7.12.2018.
- VisitKarelia. 2018. Uusi kahvila ja Karjalainen ilme Joensuun lentoasemalla. <https://www.visitkarelia.fi/fi/Artikkelit-2018/Joensuu/Uusi-kahvila-ja-Karjalainen-ilme-Joensuu-lentoasemalla>. 12.5.2018.
- Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Helsingin Kauppakamari Oy.

## **Teemahaastattelulomake**

### **Kokemukset perehdytyksestä**

1. Onko sinulla aikaisempia kokemuksia perehdyttämisestä?

### **Perehdytysmenetelmät**

2. Miten perehdytys tehdään toimipisteellänne?

### **Perehdytysoppaan lähtökohdat**

3. Mitä mieltä olet Taito Pohjois-Karjala ry:n nykyisestä perehdytysoppaasta?
4. Mihin asioihin kiinnität erityisesti huomiota nykyisessä perehdytysoppaassa?

### **Perehdytysoppaan hyödyllisyys**

5. Käytetäänkö perehdytysopasta aktiivisesti?
6. Miten hyvin nykyinen perehdytysopas mielestäsi tukee perehdytystä?

### **Perehdytysoppaan kehittäminen**

7. Tulisiko perehdytysoppaan olla käytössä myös sähköisenä?
8. Onko sinulla toiveita uutta perehdytysopasta kohtaan? Jos on, niin mitä?
9. Mitä teidän toimipisteen opastuksia haluaisit perehdytysoppaaseen?

## Perehdytysoppaan sisällysluettelo

### SISÄLLYS

<b>1 Taito Pohjois-Karjala ry</b> .....	1
<b>2 Toimipisteet</b> .....	3
<b>3 Töissä yhdistyksessämme</b> .....	4
3.1 TYÖAIKA .....	4
3.2 POISSAOLOT .....	5
3.3 PALKANMAKSU .....	5
3.4 VAKUUTUKSET .....	6
3.5 VAHINKO TYÖSSÄ .....	6
3.5.1 VAHINKO ETÄTYÖSSÄ .....	6
3.5.2 VAHINKO TYÖMATKALLA .....	6
3.6 TYÖSUOJELU .....	6
3.6.1 LUOTTAMUSMIES JA TYÖSUOJELUVALTUUTETTU .....	6
3.6.2 TYÖTERVEYSHUOLTO .....	6
3.7 HÄTÄTILANTEEN SATTUESSA .....	7
3.8 TIETOSUOJA .....	7
3.9 TYÖSUHDE-EDUT .....	8
<b>4 Asiakaspalvelu</b> .....	9
<b>5 Sisäinen viestintä</b> .....	10
<b>6 Sosiaalisen median ohjeet</b> .....	11
6.1 MITÄ SOME ON? .....	11
6.2 FACEBOOK JA INSTAGRAM-PÄIVITYSTEN TEKO .....	11
6.3 PÄIVITYSTAHTI .....	13
6.4 KOMMENTTEIHIN REAGOINTI .....	14
6.5 PUHELIMEN KÄYTTÖ TYÖAIKANA .....	14

#### Liitteet:

Liite 1 Taitokortteli

Liite 2 Taito Shop

Liite 3 Taitokeskus Joensuu

Liite 4 Kauppaneuvoksen kahvila & Café & Bar Kauppaneuvoksen Kapsäkki

Liite 5 Näyttelyvalvonta ja kesäpuoti

Liite 6 Työohje siistijöille

Liite 7 Taitokeskus Iломantsi

Liite 8 Taitokeskus Lieksa

Liite 9 Taitokeskus Tohmajärvi

Liite 10 Yhteystiedot

Liite 11 Tietosuojaseloste

Liite 12 Laatukäsikirja

Liite 13 Taitokorttelin pelastussuunnitelma

Liite 14 Perehdytyksen muistilista

Liite 15 Yhdistyksen kassaohjeet

## Perehdytyksen muistilista

Työntekijän nimi:

Työnantaja:

Perehdytyksestä vastaava työntekijä:

Tehtävä	Pvm ja kuittaus
Perehdytyskansion luovuttaminen ja läpikäyminen	
Yhdistyksen ja toimipisteen historia, arvot, toiminta-ajatus	
Toimipisteen toiminta, palvelut, tuotteet	
Muut toimipisteet	
Työaika	
Tauot	
Poissaolot	
Verokortti	
Palkanmaksu	
Sairausajan palkka	
Työterveyshuolto	
Ensiaputarvikkeiden sijainti	
Turvallisuussuunnitelma	
Omat tehtävät, vastualueet	
Odotukset ja tavoitteet	
Työhön liittyvät ohjeistukset ja toimintaohjeet	
Asiakkaat, asiakaspalvelu	
Koneiden ja välineiden käyttöohjeet	
Apuvälineiden ja tarvikkeiden sijainti	
Työtoverit ja heidän tehtävänsä	
Työvaatteet	
Tilat, sosiaalilat	
Avaimet	
Tilojen siisteys ja hygienia	
Elintarvikkeiden säilytys ja käsittely	
Jätehuolto	
Työergonomia ja työturvallisuus	
Yhteystiedot (mistä löytyvät)	
Työsuhde-edut	
Tietosuoja-asiat, vaitiolovelvollisuus	
Luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutettu	
Perehdytyksen seuranta- ja palautekeskustelu	