

TAIKALAARI

Perehdytysopas työn tueksi



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Hämeenlinnan korkeakoulukeskus, ohjaustoiminnan artenomien koulutus

kevät, 2019

Heli Halme

Ohjaustoiminnan koulutu
Hämeenlinnan korkeakouluohjelma

Tekijä	Heli Halme	Vuosi 2019
Työn nimi	Taikalaari, Perehdytysopas työn tueksi	
Työn ohjaaja	Paula Rantamaa	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa perehdytysopas Lempäälän kunnan Työvalmennuskeskukselle. Työvalmennuskeskuksella oli tarve perehdytysoppaalle, jossa tieto olisi kootusti yhdessä paikassa, jotta työntekijä saisi tarvitsemansa tiedon helposti käyttöönsä.

Perehdytysopas suunniteltiin kaksiosaiseksi: ensimmäinen osio käsittelee henkilöstöasioita ja toinen osio asiakastyötä ja käytäntöjä. Perehdytysopas suunniteltiin sähköiseen alustaan, joka on nykyaikainen ja ekologinen vaihtoehto painetulle oppaalle. Sähköinen alusta oli käyttäjien ja tekijän yksimielinen valinta.

Opinnäytetyö toteutettiin tuotesuunnitteluprosessina Pirkko Anttilan teoreettisen mallin mukaan. Informantteina käytettiin työvalmennuskeskuksen työntekijöitä eli tulevan oppaan käyttäjiä. Heitä haastateltiin kolmessa pienryhmässä, joihin osallistui kerrallaan 3—5 henkilöä. Teemahaastattelussa selvitettiin oppaan tarpeellisuutta, sisältöä, muotoa ja rakennetta. Opinnäytetyön teoreettisena tietoperustana toimi työllisyyspalveluiden, kuntouttavan työtoiminnan ja perehdyttämisen asiantuntija- ja tutkimustieto.

Perehdytysoppaan sisältö muokkautui pitkälti haastattelujen tulosten ja tekijän omien näkemysten perusteella. Opas koostettiin Trello-sovellukseen kahtena erillisenä osiona: Henkilöstöasiat sekä Valmennus ja asiakastyö. Käytettävyydestä ja siitä saatujen tulosten jälkeen opasta kehitettiin ja se sai lopullisen muotonsa.

Avainsanat Perehdyttämien, perehdytysopas, tuotesuunnittelu, työvalmennus

Sivut 20 sivua

Degree Programme of Crafts and Recreation
Hämeenlinna University Centre

Author	Heli Halme	Year 2019
Subject	Magic bin, orientation guide	
Supervisor	Paula Rantamaa	

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to design and produce an orientation guide for the job coaching center, which is an employment unit in the municipality of Lempäälä. The job coaching center had a need for an orientation guide, in which the information is in one place and the employees can access it easily.

The orientation guide was designed to have two sections: the first section includes personnel information and the second section includes information on client work practices. The orientation guide was built on a web-based application, which is modern and ecological. The web-based application was a unanimous choice of the users and the designer of the guide.

The thesis was a product design process according to the theoretical model of Pirkko Anttila. The employees of the job coaching center – the future users of the orientation guide – were interviewed in three small groups of 3-5 persons. The thematic interviews aimed to explore the necessity, content, form and structure of the orientation guide. The theoretical background consists of expert information and researched data on employment services, rehabilitative work and induction.

The contents of the orientation guide were formed mainly based on the interviews and the author's personal views. The guide was built on a Trello-application with two separate sections: personnel information, and coaching and client work. After usability testing the orientation guide was improved and it achieved the final form.

Keywords introduction, orientation guide, product design, job coaching

Pages 20 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TYÖLLISYYSPALVELUT	1
2.1	Kuntouttava työtoiminta.....	1
2.2	Lempäälän kunnan työllisyys- ja kuntoutuspalvelut.....	2
2.3	Työvalmennuskeskus	3
3	PEREHDYTTÄMINEN	4
3.1	Perehdyttämisen lainsäädäntö	4
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet, tarkoitus ja hyödyt.....	4
3.3	Perehdytyksen työvälineitä	5
3.4	Perehdyttäminen työvalmennuskeskuksella	5
4	OPPAAN SUUNNITTELU	6
4.1	Tuotesuunnitteluprosessin teoria	6
4.2	Tuotesuunnitteluprosessi tässä opinnäytetyössä.....	7
5	ULKOISEN INFORMAATION KERÄÄMINEN OPSPAASEEN	8
5.1	Ulkopuoliset tiedonantajat	9
5.2	Aineistonkeruumenetelmä	9
5.3	Tulosten analysointi	10
5.4	Haastattelutulosten yhteenveto ja omat näkemykset	11
5.5	Perehdytysoppaan prototyyppi	11
5.6	Käytettävyytestaus - palautekanavat	12
5.7	Valmis perehdytysopas	14
6	LOPUKSI	16
6.1	Pohdinta ja arviointi	16
6.2	Oppimisprosessi	17
6.3	Johtopäätökset.....	18
	LÄHTEET	19

1 JOHDANTO

Perehdyttämisen tavoitteena on opastaa uusi työntekijä osaksi organisaatiota niin, että hän osaa toimia työympäristössään turvallisesti ja vastuullisesti. Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää erilaisia välineitä. Yksi vaihtoehto on perehdytysopas, joka on työväline työntekijälle. Perehdytysoppaan sisältöihin on mahdollista palata perehdytysjakson jälkeenkin.

Toimin työvalmennuskoordinaattorina Lempäälän työvalmennuskeskuksella ja opinnäytetyöni tavoitteena on tehdä yksiköllemme perehdytysopas. Työvalmennuskeskus on työllisyshoidon yksikkö, joka tarjoaa työpaja- ja ryhmätoimintaa sekä yksilövalmennusta kunnan työttömille työnhakijoille.

Tällä hetkellä työvalmennuskeskuksella ei ole käytössä perehdytysopasta, joka olisi uuden työntekijän ja perehdyttäjän tukena. Sekä esimieheni että henkilökunta kokivat perehdytysoppaan puuttumisen ongelmaksi, joten työni aihe nousi havaitusta tarpeesta.

Toteutin perehdytysoppaan tuotesuunnitteluprosessina. Tuotesuunnitteluprosessi perustui pitkälti Pirkko Anttilan käsityötuotteen suunnittelun- ja valmistusprosessin teoreettiseen malliin. Haastattelin tulevan oppaan käyttäjiä, jotta oppaan sisältö vastaisi mahdollisimman hyvin käytännön tarpeeseen. Teemahaastattelun tulokset analysoin käyttäen Tuomen ja Sarajärven esittämää laadullisen tutkimuksen analyysin runkoa. Analyysista tehdyn yhteenvedon perusteella valmistin oppaasta prototyypin. Prototyyppi testattiin käyttäjillä, jonka jälkeen kehittelemme opasta käyttäjiltä saadun palautteen mukaisesti. Tämä prosessin tuloksen syntyi konkreettinen perehdytysopas.

2 TYÖLLISYYSPALVELUT

Lempäälän kunta tarjoaa työllisyyspalveluja oman alueensa työnhakijoille sekä työnantajille. Työnhakijalle tarjottava apu liittyy työpaikan etsimiseen, kouluttautumiseen tai työhön kuntoutumiseen. Työnantajalle tarjotaan apua muun muassa rekrytointia ja työkokeilua koskeviin asioihin. (Lempäälä kunta, n.d)

2.1 Kuntouttava työtoiminta

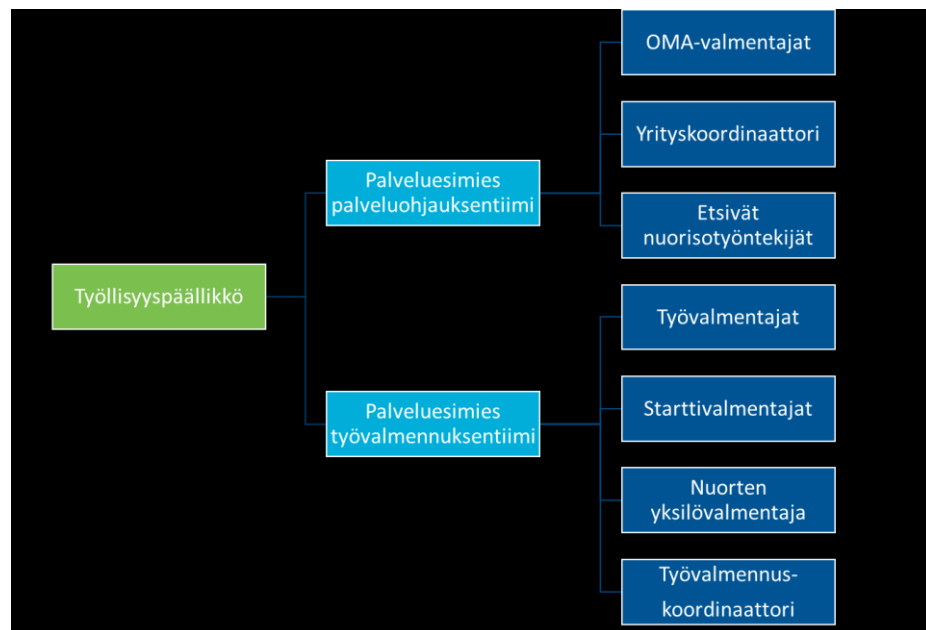
Ennen kuntouttavan työtoiminnan alkamista laaditaan pitkään työttömänä olleelle henkilölle aktivointisuunnitelma. Aktivointisuunnitelma tehdään kolmikantana, eli yhdessä asiakkaan, työ- ja elinkeinotoimiston (TE-

toimisto) ja kunnan edustajan kanssa. Vuodelta 2001 oleva laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja vuoden 1994 Kotikuntalaki velvoittavat aktivointisuunnitelman laatimiseen. Aktivointisuunnitelma on suunnitelma pitkään työttömänä olleelle henkilölle, joka on oikeutettu työmarkkina- tai toimeentulotukeen ja sen tavoitteena on edistää työllistymisedellytyksiä ja elämänhallintaa. (THL, 2019)

Kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuollon mukainen sosiaalipalvelu (Sosiaalihuoltolaki 710/1982), se on myös vuoden 2002 työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu, jonka ajalta maksetaan työttömyysetuutta. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita ovat ehkäistä syrjäytymistä, vahvistaa elämän- ja arjenhallintataitoja sekä työ- ja toimintakykyä. (THL, 2019)

2.2 Lempäälän kunnan työllisyys- ja kuntoutuspalvelut

Lempäälän työllisyys- ja kuntoutuspalveluiden organisaatio on jaettu kahden tiimiin, joista toinen ohjaa palveluihin ja toinen toimii työvalmennuksessa. Molemmilla tiimeillä on lähiesimiehenä oma palveluesimies ja hallinnollisena esimiehenä toimii työllisyyspäällikkö. (Kuva1.)



Kuva 1. Lempäälän työllisyys- ja kuntoutuspalveluiden organisaatio 2019 (kuva muokattu organisaatioissa sisäisessä käytössä olevasta).

Palveluohjauksen tiimiin kuuluu neljä OMA-valmentajaa, jotka kartoittavat asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti työllisyydenhoidon tai siihen kuntoutumisen näkökulmasta. He laativat asiakkaan kanssa työllisyys-suunnitelman, jonka perusteella asiakas ohjautuu hänelle sopivien palveluiden piiriin. Tiimiin kuuluu myös yrityskoordinaattori, joka kontaktoi yrityksiä ja toimii yhteyshenkilönä Tampereen seudun ammattiopistoon (TREDU). Lisäksi tiimiin kuuluu kolme etsivän nuorisotyön työntekijää.

Etsivä nuorisotyö on erityisnuorisotyötä, jossa nimensä mukaisesti työntekijät etsivät nuoria, jotka ovat jääneet tukien tai yhteiskunnan ulkopuolelle. Toiminta perustuu täysin nuoren vapaaehtoisuuteen. He auttavat nuoria erilaisissa arjen ja elämänhallintataidoissa sekä tukevat kohti työtä ja koulutusta. Etsivät auttavat nuorta myös kaikissa asiointi asioissa ja jatkautuvat heidän kanssa palveluihin. Pähkinäkuoressa, etsivät ovat rinnalla kulkijoita nuoren omista tarpeista lähtien ja tarjoavat nuorelle turvallisen ja luottamuksellisen aikuiskontaktin. (TPY, n.d)

Työvalmennuksen tiimiin kuuluu työvalmennuskoordinaattori, kahdeksan työvalmentajaa, nuorten yksilövalmentaja sekä kaksi starttipajan ohjaajaa. Työvalmennuksen tiimi työskentelee pääsääntöisesti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa.

Nuorten työpajatoiminta eli Starttipaja on 17–29-vuotiaille tarkoitettua matalan kynnyksen pienryhmätoimintaa, jonka tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä. Starttipajalla paneudutaan nuoren elämäntilanteeseen perinpohjaisesti ja häntä tuetaan kohti opintoja ja työelämää. Yksilöllinen ohjaus ja polkujen löytyminen sekä niissä tukeminen kuuluvat vahvasti tähän toimintaan. Se siis tarjoaa elämänhallintataitojen ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamista ja tukee tulevaisuuden suunnitelmien kirkastamisessa. (AVI, 2013)

Työvalmennus on valmennusta työpajaympäristössä, jossa pyritään edistämään työtaitoja sekä työelämätaitoja ja valmiuksia. Valmennus suunnitellaan asiakkaan valmiuksien mukaisesti, koska sillä pyritään parantamaan kokonaisvaltaisesti hänen työ- ja toimintakykyä. Yksilövalmennuksen aluetta ovat elämänhallinta, toimintakyvyn parantaminen ja tulevaisuuden suunnittelu. Yksilövalmennus tukee asiakasta ja työvalmennusta, jossa keskitytään asiakkaan elämäntilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Yksi menetelmä yksilölliselle valmennukselle on ryhmämuotoinen valmennus, jossa vahvistetaan toiminnallisin menetelmin asiakkaan arki- ja vuorovaihtustaitoja vertaisryhmässä. (Hämäläinen & Palo, 2014, s. 53)

2.3 Työvalmennuskeskus

Lempäälän työvalmennuskeskus tarjoaa yhtenä kunnan omista palveluntuottajista kuntouttavaa työtoimintaa. Työvalmennuskeskuksella voi osallistua työpajatoimintaan tai ryhmämuotoiseen toimintaan. Työpajat jakautuvat kolmeen alaan: puurakentaminen- ja pintakäsittely, keittiö- ja puhtaanapito sekä elektroniikan purku ja lajittelu. Ryhmävalmennus keskittyy vahvasti sekä fyysisen että psyykkisen hyvin-voinnin edistämiseen. Lisäksi vaihtoehtoina ovat myös työnhakupainotteiset ryhmät sekä opintopaja. Opintopajalla voi valmentautua pääsykokeisiin tai saada tukea aikuislukio-opintoihin.

Työvalmennuksessa asiakkaan kanssa työskentelee työvalmentaja. Työvalmentaja ja asiakas suunnittelevat kuntouttavan työtoiminnan jaksolle tavoitteen, jota työstetään jakson aikana. Jakson pituus on kolmesta kuukaudesta kuuteen kuukauteen, asiakkaan lähtötilanteesta riippuen. Edistymistä seurataan yhdessä. Työvalmennuskeskuksella asiakkaat ovat 1–4 päivää viikossa aina neljä tuntia kerrallaan. Päivien määrä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, jotta se tukisi hänen tavoitteitaan parhaiten.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän opastamista työtehtäviin niin, että hänet saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatioita. Perehdytyksen tarkoitus on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat, työyhteisönsä ja omat työtehtävänsä. (Österberg, 2015, s. 115)

3.1 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Vuodelta 2002 oleva työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa järjestämään työhön perehdyttämisen (Työturvallisuuslaki 738/2002). Lähiesimies vastaa perehdyttämisen ja opastamisen suunnittelusta, toteutuksesta ja valvonnasta. Esimies voi jakaa perehdyttämisen ja opastuksen tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina esimiehellä. Perehdyttämisessä on huomioitava työntekijän työkokemus ja ammatillinen osaaminen, jotta perehdytys on riittävää. Opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Perehdyttämistä annetaan, jotta vältetään turvallisuutta ja terveyttä uhkaavilta vaaroilta sekä haitoilta. (TTK, n.d.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet, tarkoitus ja hyödyt

Perehdyttäminen on tärkeää uuden työntekijän sekä työyhteisön ja työnantajan näkökulmasta. Hyvä perehdytys on siis etu kaikille työyhteisössä toimiville. Perehdytyksen tarkoitus on se, että uusi työntekijä oppii työtehtävänsä oikein ja niin hyvin ettei tarvitse muiden apua tai tukea tehtävien suorittamiseen. Tämä tarkoittaa tietysti sitä, että perehdyttämisen on oltavaa riittävän kokonaisvaltainen ja monipuolinen. (Österberg, 2015, s. 115)

Hyvä perehdyttäminen vaatii hyvän perehdytysohjelman ja aikaa. Opastukseen käytettävä aika riippuu työntekijän aikaisemmasta työkokemuksesta ja tulevan työsuhteen kestosta. Alkuun oikein ja perusteellisesti opittu työ vähentää virheiden tekemistä ja parantaa työturvallisuutta. Perehdytettävä tuntee olonsa turvallisiksi, saadessaan kunnollisen perehdytyksen ja lisäksi hyvä perehdytys lisää henkilön sitoutumista työyhteisöön ja työtehtäviin. (Österberg, 2015, s. 116)

3.3 Perehdytyksen työvälineitä

Vaikka laki velvoittaa perehdyttämiseen, ei se kuitenkaan määritä millä välinellä perehdytys tapahtuu. Perehdytyksen tukena voi käyttää monenlaisia välineitä ja on työntekijän päätettävissä miten perehdytyksen järjestää ja mitä välineitä sen tukena haluaa käyttää. Yksi vaihtoehto on perehdytysopas, se on tietopaketti josta löytyy kootusti työhön liittyvää aineistoa ja sen äärelle voi palata tarvittaessa. Näin ollen perehdytysopas toimii uuden työntekijän oppaana sekä jo pidempään työssä olleen tukena.

3.4 Perehdyttäminen työvalmennuskeskuksella

Lempäälän työvalmennuskeskuksella perehdyttämisen päävastuun jakanvat palveluesimies ja työvalmennuskoordinaattori. Myös muu työyhteisö on aktiivisesti mukana perehdyttämisessä, kun uusi työntekijä tutustuu toimintaympäristöönsä. Perehdyttäjillä on prosessissa selvästi rajatut roolit. Palveluesimies tekee perehdytysuunnitelman, vastaanottaa uuden työntekijän ja luovuttaa hänelle avaimet sekä puhelimen. Hän käy myös läpi työsuhteeseen liittyvät asiat ja velvoitteet. Lisäksi palveluesimies kertoo työajasta, lomista, vaitiolovelvollisuudesta, organisaatiosta, työnkuvasta, työterveydestä, strategiasta ja tavoitteista. Työvalmennuskoordinaattori hoitaa työhön ja käytäntöihin liittyvän perehdytyksen. Hän esittelee myös yhteistyöverkostot, toimijat ja työyhteisön työvälineet, kuten Outlook sähköpostin, ParTy:n ja Kompassin, jotka ovat asiakastietojärjestelmiä. Perehdytysohjelma kestää vähintään kaksi viikkoa, ja sitä täydennetään tarvittaessa. Ohjelman sisältö vaihtelee uuden työntekijän kokemuksen mukaan, joten se voi olla hyvin intensiivinen tai hyvin joustava. Työvalmentajat perehdyttävät uuden työntekijän valmennusympäristöön eli paja- ja ryhmätoimintoihin.

4 OPPAAN SUUNNITTELU

Tuotesuunnittelussa on lähes aina kyse ongelmasta, joka halutaan ratkaista. Kun ratkaisua ongelmaan aletaan selvittää, on ensin analysoitava ongelman luonne, tämän jälkeen arvioidaan olemassa oleva ja hankittava tieto ja sen soveltuvuus. (Anttila, 1993, s. 72)

Tämän tuotesuunnitteluprosessin ongelma oli puutteellinen perehdytysopas, joka tarvitsi tilalle uuden käyttäjäystävällisen oppaan. Käyttäjien haastattelussa nousi esille muun muassa se, että oppaan toivotaan toimivan myös työn tukena jo pidempään työsuhteessa olleille, eikä pelkästään uuden työntekijän perehdytyksen materiaalina.

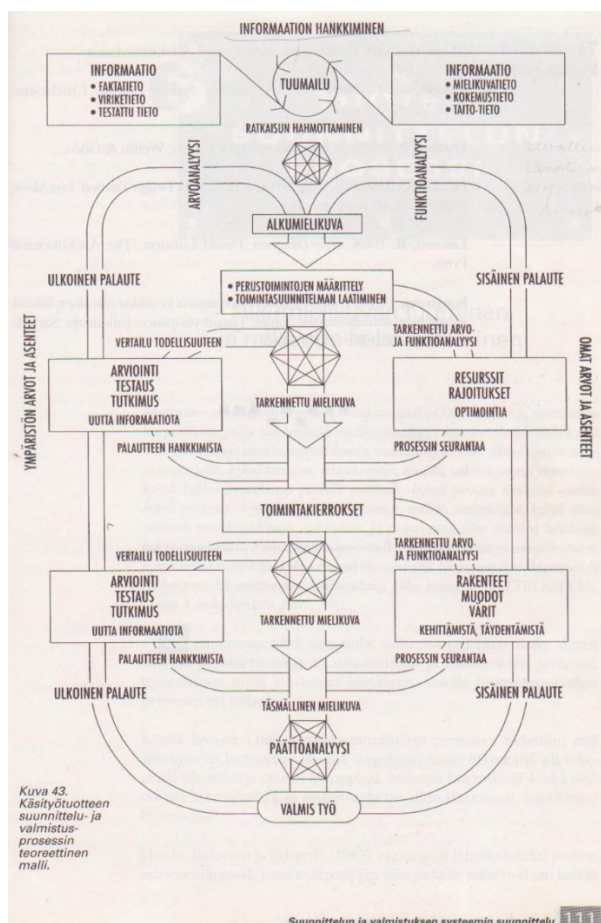
4.1 Tuotesuunnitteluprosessin teoria

Tuotteensuunnitteluprosessissani käytän Pirkko Anttilan (1993, s. 111) käsityötuotteen suunnittelu- ja valmistusprosessin teoreettista mallia, koska opinnäytetyöni tavoite on tehdä konkreettinen tuote eli perehdytysopas. Vaikka kyseessä ei olekaan käsityötuote, voi mielestäni tätä tuotteen suunnittelun mallia soveltaa minkä tahansa tuotteen suunnittelussa. Anttilan esittämässä teoreettisessa mallissa tuotteen suunnittelu prosessi on kuvattu selkeästi. (Kuva 2.)

Anttilan (1993, s. 108) mallissa tuotteensuunnittelu on kuvattu koostuvan seuraavista osatekijöistä:

- Alkumielikuvan luominen ja ratkaisun hahmottaminen
- Tekijän omat resurssit
- Prosessin ulkopuoliset resurssit
- Tuotoksen suunnittelu
- Valmistusprosessin suunnittelu
- Palautekanavat, ulkoiset ja sisäiset

Näitä vaiheita voidaan käydä spiraalimaisesti läpi useampaan kertaan, kunnes mielikuva on tarkentunut ja täsmentyy. Täsmällisen mielikuvan jälkeen tehdään päätösanalyysi ja lopullinen valmis työ.



Kuva 2. Käsiyötuotteen suunnittelu- ja valmistusprosessin teoreettinen malli (Anttila, 1993, s. 111).

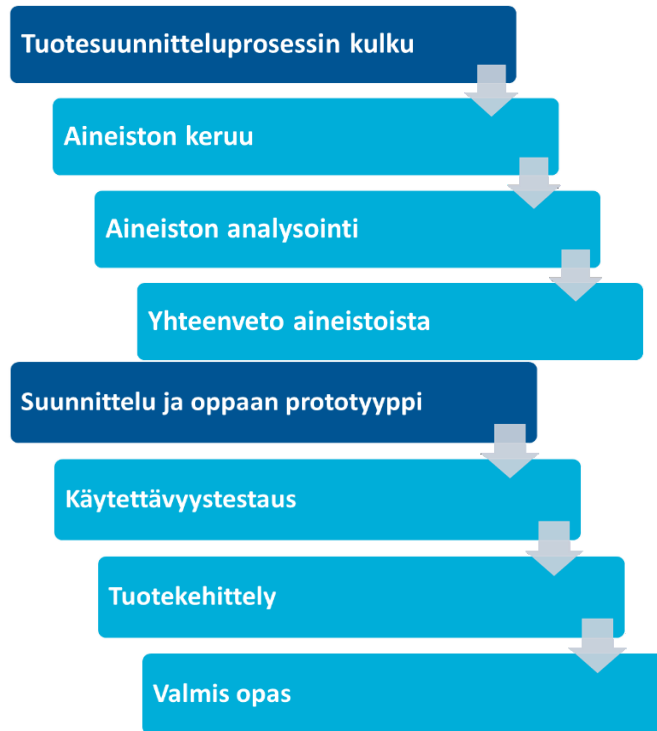
4.2 Tuotesuunnitteluprosessi tässä opinnäytetyössä

Alkumielikuvan luominen ja ratkaisun hahmottaminen alkoivat ongelman täsmentymisellä, eli puutteellisesta perehdytysmateriaalista. Tässä kohtaa minulle muodostui jonkinlainen mielikuva siitä millainen opas voisi olla. Alkumielikuvaa luodessa olin ajatellut, että oppaan olisi hyvä toimia sellaisella sähköisellä alustalla, joka ei ole sidoksissa kunnan hallinnon tietoverkkoon, vaan siihen pääsisi käsiksi myös muualla. Työmme on osittain liikkuvaa, eli emme aina pysty työskentelemään niin, että kunnan hallinnonverkko olisi käytävissä. Tämä on tuonut eteen haasteita, jolloin tarvittavaa tietoa on voinut jäädä siinä hetkessä saamatta. Oppaan olisi myös oltava helposti käytävissä ja tietojen kootusti yhdessä paikassa.

Toinen ajatus suunnittelun alkuvaiheessa liittyi oppaan ulkoasuun. Mielestäni oppaan on hyvä olla toimivasti ja hyvin otsikoitu. Visuaalisuus on tärkeä osa ulkoasua, jotta sisältö on helposti ja nopeasti hahmotettavissa. Omat näkemykseni ovat suurimmaksi osaksi muodostuneet pitemmällä aikavälillä. Olen toiminut työvalmennuskoordinaattorin tehtävissä nyt reilun kaksi vuotta, ennen sitä olin työvalmentajan tehtävissä. Molemmat työtehtävät ovat tuoneet esiin erilaisia tarpeita perehdytysoppaaseen liittyen.

Työvalmentajan roolissa huomasi, että perehdytykseen liittyvien tietojen saavutettavuudessa oli ongelmia. Näin ollen tarvetta oli helposti saatavilla olevalle oppaalle. Koordinaattorin roolissa olen ollut mukana aktiivisesti perehdyttämisessä, mikä on tuonut esiin omat ongelmakohtansa oppaan puutteellisuuden ja hajautuksen takia.

Tuotesuunnitteluprosessini eteni kuvassa 3 esitellysti.



Kuva 3. Tuotesuunnitteluprosessin kulku

Ulkopuoliset resurssit perehdytysoppaan suunnitteluprosessissa huomioin haastatteluilla, jotka avaavat tarkemmin seuraavassa pääluvussa. Etsin tietoa myös kirjallisista perehdyttämisestä käsittelevistä lähteistä. Näin kertynyttä tietoa olen avannut tarkemmin myös seuraavassa pääluvussa.

5 ULKOISEN INFORMAATION KERÄÄMINEN OPPAASEEN

Tuotesuunnitteluprosessin ulkopuolisilla resursseilla tarkoitetaan työhön vaikuttavia ulkoisia tekijöitä, kuten ympäristöstä tulevia arvoja, näkemyksiä ja odotuksia. Ulkopuolisia resursseja ovat myös materiaaliset ja taloudelliset resurssit sekä aika. (Anttila, 1993, ss. 109, 132) Ulkopuolisia resursseja ovat myös materiaaliset ja taloudelliset resurssit sekä aika. (Anttila, 1993, s. 109) Koska opas ei tule vain minun käyttöni, vaan työvalmennuksen tiimin käyttöön halusin ehdottomasti ottaa tiimin jäsenten mielipiteet ja tarpeet huomioon oppaan suunnitteluprosessissa.

5.1 Ulkopuoliset tiedonantajat

Tämän tuotesuunnitteluprosessin ulkopuolisia tiedonantajia olivat työvalmennuksen tiimin jäsenet. Vastauksia hain seuraaviin pääkysymyksiin: Mihin perehdytysopasta tarvitaan? Millainen opas toimii työn tukena?

Kysymykset, joilla ulkoista informaatiota keräsin, olivat seuraavat: Mitä perehdytysoppaan pitäisi sisältää? pitäisi sisältää? Millainen perehdytysoppaan tulisi olla, jotta se palvelisi henkilökuntaa parhaalla mahdollisella tavalla? Mitä pitää huomioida uuden työntekijän näkökulmasta? Miten opas rakentuisi? Mikä olisi hyvä muoto oppaalle?

Ulkoista informaatiota oppaaseen keräsin tarkastelemalla erilaisia perehdyttämisen välineistä. Esimerkiksi Lahden ammattikorkeakoulun julkaisussa Hyvä perehdytys -oppaassa (2007, s. 20) mainitaan muutama väline perehdyttämisen tueksi. Yksi niistä on perehdyttämiskartta, tällä välineellä uusi työntekijä suunnistaa tutustumassa organisaatioon. Tämä väline vaatii uudelta tulokkaalta oma-aloitteisuutta sekä itsenäisyyttä ja jättää paljon vastuuta tulokkaalle itselleen. Julkaisussa mainitaan myös opastusvideo, jolla voidaan havainnollistaa suoritettava tehtävä. (Hyvä perehdytys- opas, 2007, s. 20) Tämä väline sopii esimerkiksi koneiden tai laitteiden käyttöön liittyvään opastukseen ja voisi mielestäni toimia perehdytysoppaan lisänä.

Kumpikaan näistä edellä mainituista välineistä ei mielestäni kuitenkaan ole tarpeeksi kattava ja monipuolinen perehdytysoppaaseen verrattuna. Molemmissa vaihtoehdoissa piilee myös rikinsä. Kartta jättää mielestäni liikaa vastuuta uudelle työntekijälle tiedon hankkimisesta. On siis tunnettava uusi työntekijä hyvin, jotta voidaan luottaa hänen taitoonsa kerätä tietoa itsenäisesti. Opastusvideon haasteena näen sen päivittämisen. Hyvä videointi ja sen editointi vievät aikaa ja resursseja huomattavasti enemmän, kuin esimerkiksi kirjallisessa muodossa oleva opas. Kuten aikaisemmin totesin, voisi opastusvideo toimia hyvin esimerkiksi koneiden käytön tai tietyn tekniikan opastuksessa. Nämä asiat muuttuvat harvemmin, eli silloin päivittäminen ei olisi niin raskasta.

5.2 Aineistonkeruumenetelmä

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun, koska oli tarkoituksen mukaista, että haastatteluilla oli selkeä teema. Valitsin teemahaastattelun, sillä tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa sellaista tietoa, joka koskee mielipiteitä, käsityksiä, havaintoja ja kokemuksia. En kuitenkaan halunnut strukturoida haastattelua liikaa, vaan pyrin löytämään merkityksellisiä vastauksia pääasiallisiin tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 75)

Haastattelin kymmentä työyhteisön jäsentä, jotka ovat oppaan käyttäjiä. Haastattelut toteutin pienryhmähaastatteluina, koska toivoin aitoa kes-

kustelua ja mielipiteiden vaihtoa teeman ympärille. Haastatteluja oli yhteensä kolme, joissa oli 3-5 haastateltavaa kerrallaan. Pienryhmät kokosin toimenkuvien perusteella ja kutsuin ryhmät haastatteluihin. Ensimmäinen ryhmä oli nuorten kanssa työskentelevät työntekijät, toinen ryhmä oli pajoiminnassa työskentelevät ja kolmas ryhmä ryhmäpalveluiden työntekijät. Ryhmät kutsuin haastateltuihin tämän jaon mukaisissa siks, että heidän työtehtävänsä ovat samankaltaisia ja näin ollen myös näkemykset ja tarpeet oppaan kannalta ovat samankaltaiset. Näillä pienryhmillä mahdollistin myös sen, että aitoa keskustelua ja huomioita kunkin työntekijän näkökulmasta tuli parhaiten esille ja he pystyvät hyödyntämään vertaistuellisuutta.

Teemahaastattelun vastaukset kirjasin käsin, joka oli mielestäni haastava vaihtoehto, sillä vastaukset olivat runsaita ja asioita puhuttiin päällekkäin. Muuten haastattelut sujuivat mielestäni odotusteni mukaisesti kussakin ryhmässä ja aihe herätti runsaasti keskustelua. Jokaisessa ryhmässä minun oli pidettävä teemasta kiinni ja ohjattava keskustelua teeman ympärille, sillä muuten haastattelu olisi rönsynnyt ja tunnin aika ei olisi ollut riittävä. Haastattelut tuottivat tietoa oppaan tarpeellisuudesta, sisällöstä ja rakenteesta. Esille nousi asioita, jota en ollut osannut itse ottaa huomioon.

5.3 Tulosten analysointi

Aineiston analysoinnissa käytin apuna runkoa, jonka Tuomi ja Sarajärvi (2009, s. 92) ovat kuvanneet laadullisen tutkimuksen analyysin etenemisestä seuraavasti:

1. Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös.
- 2a. Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi. (aineiston litterointi)
- 2b. Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta
- 2c. Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
3. Luokittele, teemoita tai tyyppitele aineisto.
4. Kirjoita yhteenveto.

Aineiston teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Tämä mahdollistaa esille nousseiden teemojen vertailun. Koska valitsin puolistrukturoidun teemahaastattelun, oli aineiston teemoittelu ja pilkkominen suhteellisen helppoa ja järkevää, sillä haastatteluvaiheessa teemat ovat jo valmiiksi muodostuneet. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 93) Teemat, jotka selkeästi nousevat esille, ovat olennaista tietoa oppaan sisällön ja muodon kannalta.

Aloitin analysoinnin päättämällä, että puhtaaksi kirjoitan aineiston jättämällä pois hymähdykset, naurahdukset ja teemaa sivuuttavat aiheet. Alustavan ryhmittelyn puhtaaksi kirjoitetusta aineistosta tein niin, että litteroidut vastaukset keräsin kootusti teemahaastattelun rungon alle lisäten kohdan: muuta aiheeseen liittyvää.

5.4 Haastattelutulosten yhteenveto ja omat näkemykset

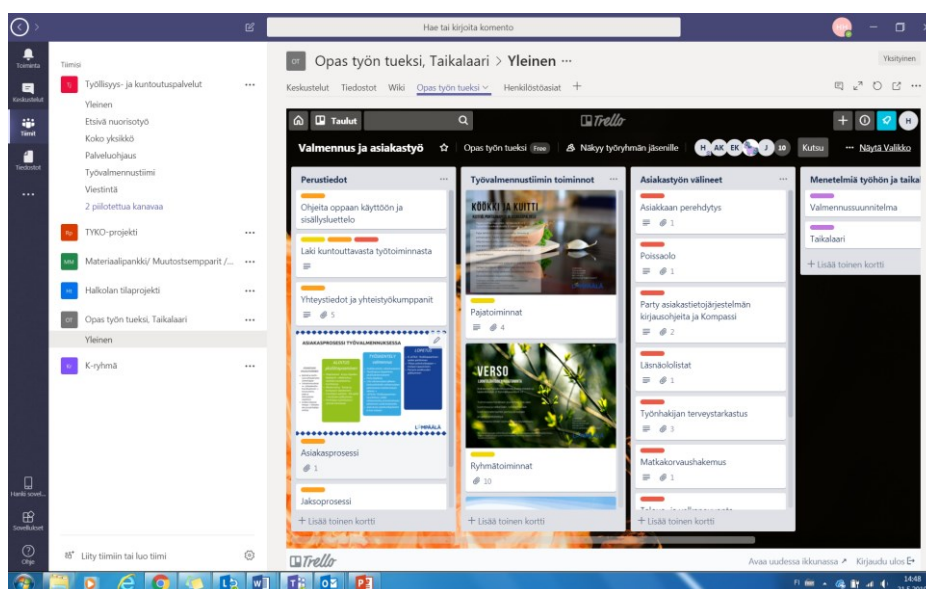
Haastattelun tulosten ja omien näkemysteni perusteella tein yhteenvedon oppaan sisällöstä ja muodosta. Haastatteluissa nousi esille se että opas voisi koostua vähintään kahdesta tai useammasta osiosta, jotta sen käyttäminen olisi helpompaa. Tämän tuloksen ja oman kokemuksen perusteella päädyin siihen, että opas koostuisi kahdesta osiosta, josta ensimmäinen osio olisi henkilöstöön liittyvät asiat ja toinen osio työhön ja sen käytäntöihin liittyvät asiat. Haastateltujen perusteella tärkeiksi aiheiksi nousi seuraavia: Organisaatio, henkilöstöasiat, työsuhte asiat, turvallisuus ja työvälineet, Lempäälän kunnan Työllisyyspalvelut, tiimit, yhteistyöverkostot ja toimijat. Toinen osio sisältäisi asiakastyön ja asiakastyössä tarvittavia asioita kuten pajatoiminnat ja ryhmät, nuorten Startti, nuorten yksilövalmennus ja opintopaja, kirjaaminen ja asiakastyöskentelyn välineet, menetelmiä työhön, sijaistaminen sekä poikkeusjärjestelysuunnitelma, projektit ja hankkeet. Haastatteluissa nousi myös esille lakiin liittyvät asiat, jotka toimintaamme määrittelee. Monen haastateltavan ajatus oli, että vähintäänkin linkit lakeihin olisi hyvä olla oppaassa. Uusi työntekijä ei välttämättä pysty kaikkia lakeja hahmottamaan heti työsuhteen alussa, koska työomme säätelee useampi laki. Tätä seikkaa en ollut itse ottanut huomioon, mutta pidin sitä yhtä tärkeänä asiana kuin haastateltavakin.

Oppaan muodosta voi todeta, että sähköinen muoto oppaalle oli ainoa muoto, joka nousi haastatteluissa esille. Sitä toivottiin saavan yhdistettyä meillä työssämme verkkoalustana toimivaan Teams-sovellutukseen sen helppokäyttöisyyden vuoksi. Koska halusin oppaasta myös visuaalisesti helposti hahmotettavan käytin Trello-sovellusta, joka on liitettävissä Teamsiin. Oppaan tai sen tiettyjen osien tulostettavuus nousi jokaiselta haastateltavalta esille, sillä joitakin kaavakkeita on voitava tulostaa koska ne täytetään käsin asiakkaan kanssa ja ne vaativat osapuolten allekirjoituksen. Haastattelujen tulokset tukivat omaa näkemystäni sähköisestä oppaasta. Lisäarvoa sähköiselle oppaalle antaa mielestäni se, että sähköistä opasta on helpompi pitää ajan tasalla, kuin esimerkiksi paperista versiota. Yksi lisä peruste oppaan sähköiselle toteutukselle on Lempäälän kunnan tavoite vähentää kasvihuonekaasupäästöjään 80 prosenttia vuoden 2007 luvuista vuoteen 2030 mennessä, ja sähköinen opas tukee tätä tavoitetta.

5.5 Perehdytysoppaan prototyyppi

Yhteenvedon perusteella aloitin sisällysluettelon suunnittelun ja tiedon kasaamisen. Koska halusin selkeyttää opasta, tein siihen kaksi erillistä osiota. Ensimmäinen osio on nimeltään Henkilöstöasiat, toinen osio on Valmennus ja asiakastyö. Sisällysluettelon hahmottelin aluksi Word-pohjaan, jotta saisin selkeämmin käsityksen siitä, mitä asioita osioiden alle tulee. Kun esimieheni oli hyväksynyt alustavan sisällysluettelon, aloitin oppaan prototyypin tekemisen sisällysluettelon mukaisesti. Prototyypin valmistuttua käyttäjät saivat testata opasta omassa tahdissaan. Muutaman päivän jälkeen lähetin sähköpostitse kyselyn käytettävyydestä, jotta voisin kehittää

tuotetta käyttäjien toivomaan suuntaan. Prototyypin tein Trello-sovelluksella, joka on sähköinen alusta. Trelloon pääsee kirjautumaan internetin kautta osoitteesta <http://trello.com> ja se on liitettävissä Teamsiin, joka puolestaan on Lempäälän kunnalla käytössä oleva sähköinen alusta. Teams alustan kautta työvalmennuskeskityksiin pääsevät tarkastelemaan opasta suoraan, sen jälkeen kun ovat sinne kerran kirjautuneet. Trello toimii myös mobiililla, jonka ansiosta sen käyttö on lähes rajatonta. Kuva 4 havainnollistaa sitä, miltä pääsivu näyttää Teams-sovelluksella.



Kuva 4. Näkymä oppaasta Teams-sivulla.

5.6 Käytettävyydestä - palautekanavat

Käytettävyydestä kehitetään tuotetta ja varmistetaan tuotteen käytettävyys. Sen tarpeellisuus korostuu silloin kun tekijä on alansa ammattilainen. Tällöin riskinä on se, että omalle työlleen sokeutuu, eikä omille ratkaisulle näe parempia vaihtoehtoja. On myös havaittu, että kun tekijä on sisällä jossain asiassa, hän unohtaa miten aloittelija asian näkee. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä, 2009, s. 297)

Tässä tuotesuunnitteluprosessissa hankin ulkoista palautetta käyttäjiltä kyselyn avulla, koska halusin käsityksen siitä täyttyivätkö käyttäjien tarpeet ja toiveet oppaasta. (Anttila, 1993 s. 109) Tuomi ja Sarajärvi (2009 s. 72) toteavat, että kyselyn idea on hyvin yksinkertainen, kun haluat tietää mitä ihminen ajattelee, on järkevää kysyä asiaa häneltä. Kysymykset pyrin esittämään mahdollisimman loogisessa järjestyksessä. Alkuun esitin helppoiten vastattavat teknisiin asioihin liittyvät kysymykset, sillä ne vaikuttavat kyselyn lopun aiheisiin. Kyselyn lähetin sähköpostitse kaikille oppaan käyttäjille. Kysymykset olivat seuraat:

1. Saitko oppaan avatuksi? Jos et, miksi?
2. Miten sähköinen alusta Trello soveltui oppaan käyttöön?

3. Toimivatko linkit?
4. Saitko tiedostot auki ja tulostettua?
5. Mitä mieltä olet oppaan ulkoasusta?
6. Mitä mieltä olet oppaan sisällön jaottelusta sähköisellä alustalla?
7. Löysitkö oppaasta tarvittavat tiedot helposti ja nopeasti? Jos et, miksi?
8. Mitä mieltä olet oppaasta yleisesti?

Kyselyyn vastasi kuusi henkilöä kymmenestä eli 60 prosenttia käyttäjistä. Vastaustulos oli mielestäni kohtuullisen hyvä, sillä prototyypin testausaika ja kyselyyn vastaaminen tapahtuivat kohtuullisen pienellä aikavälillä, eikä näin ollen tavoittanut esimerkiksi lomalla olijoita. Vastaukset jaottelin kysymysten mukaisesti ja analysoin ne kysymys kerrallaan, lopuksi tein niiden perusteella päätelmät.

Trellon kerrottiin soveltuvan hyvin oppaan alustaksi, sillä sen osa-alueiden koettiin näkyvän hyvin ja oppaassa oli helppo liikkua/surffata. Myöskin sähköisen alustan ajateltiin helpottavan tiedon ajan tasalla pitämistä. Parin vastanneen mielestä muokkausmahdollisuus sekoitti opasta ja he toivoivat, että käyttäjillä olisi vain katseluoikeus oppaaseen.

Testauksessa kaikki saivat oppaan auki. Hankaluutta aiheutti ainoastaan tietokoneen oletusselain Internet Explorer, joka ei tukenut Trello-sovellusta. Trello oli avattava esimerkiksi Google Chrome -selaimella.

Linkit olivat toimineet kaikilla käyttäjillä. Lähes kaikki tiedostot olivat myös avautuneet, lukuun ottamatta kahta tiedostoa, joista toinen oli Power point- ja toinen docx muotoon tallennettua tekstitiedosto. Tulostaminen oli aiheuttanut hankaluutta sen vuoksi, että tiedosto oli avattava uudessa välilehdessä, jotta sen pystyi tulostamaan. Osa oli sitä mieltä, että tämä ei haitannut, osan mielestä taas tulostaminen olisi voinut olla yksinkertaisempaa.

Oppaan ulkoasu koettiin toimivaksi ja selkeäksi, sillä kokonaisuus näkyi siinä hyvin. Ulkoasun ajateltiin myös helpottavan asioiden sisäistämistä uuden työntekijän näkökulmasta. Oppaan sisällön jaottelua pidettiin hyvänä asiana. Positiivisena koettiin etenkin se, että henkilöstöasiat ja työhön liittyvät asiat ovat kokonaan omilla sivuillaan. Vastausten perusteella se helpottaa oppaan käyttöä arjessa.

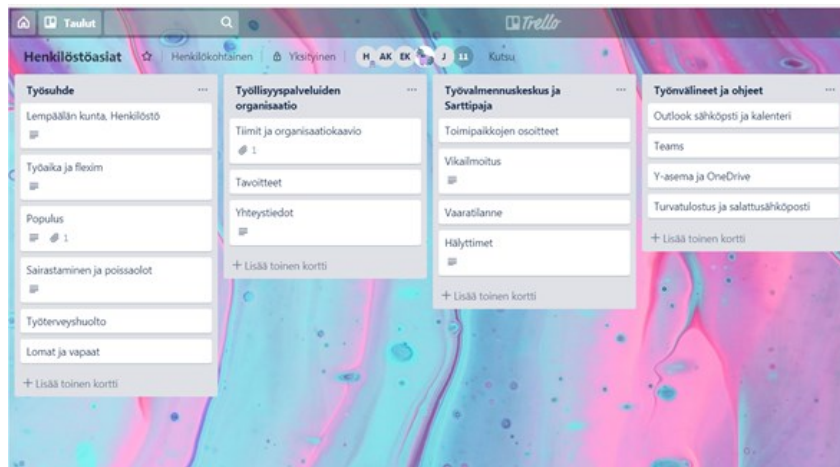
Jokainen kyselyyn vastannut oli löytänyt tarvittavat tiedot oppaasta. Yleisesti oppaasta oltiin sitä mieltä, että se tulee tarpeeseen. Sähköinen muoto sai kaikilta positiivisen palautteen sen nykyaikaisuuden vuoksi. Myöskin tietojen päivittämisen helppous tuli tässäkin kohtaa esille. Huolen aiheeksi nousi se, että kuka opasta jatkossa päivittää, jotta sen sisältö pysyy ajantasaisena. Tätä asiaa toivottiin pohdittavaksi yhteisesti käyttäjien kesken.

Testauksen tulosten perusteella oppaaseen ei tarvinnut tehdä suurempia korjauksia. Tiedostot jotka eivät olleet avautuneet kaikkien koneilla tarkistin ja muutin PDF-muotoon, jotta ne avautuvat helpommin. Jätin silti alkuperäisetkin tiedostot käyttöön, koska niitä saattaa tarvita myöhemmin. Muista oppaaseen liittyvistä käytännön asioista, kuten muokkausoikeuksista ja päivittämisestä, sovimme tarkemmin tiimin palaverissa.

5.7 Valmis perehdytysopas

Perehdytysopas rakentui pääasiassa haastattelun vastausten ja omien näkemysteni perusteella. Lopulliseen muotoonsa se muokkaantui käytettävyytestauksen jälkeen. Oppaan sisältö muodostuu kahdesta erillisestä osiosta. Ensimmäinen osio (Kuva 5.) on ”Opas työn tueksi: Henkilöstöasiat”, jonka sisältö on seuraavanlainen:

- Työsuhde
- Lempäälän kunta
- Työaika ja Flexim
- Populus
- Sairastaminen ja poissaolot
- Työterveyshuolto
- Lomat ja vapaat
- Työllisyyspalveluiden organisaatio
- Tiimit ja organisaatiokaavio
- Tavoitteet
- Yhteystiedot
- Työvalmennuskeskus ja Starttipaja
- Toimipaikkojen osoitteet
- Vikailmoitukset
- Vaaratilanne
- Hälyttimet
- Työnvälineet ja ohjeet
- Outlook sähköposti ja kalenteri
- Teams
- Y-asema ja OneDrive
- Turvatulostus ja salattusähköposti



Kuva 5. Opas työn tueksi, Henkilöstöasiat

Toinen osio (Kuva 6.) on ”Opas työn tueksi, Valmennus ja asiakastyö” ja sen sisältö on seuraavanlainen:

Perustiedot

Ohjeita oppaan käyttöön ja sisällysluettelo

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Yhteystiedot ja yhteistyökumppanit

Asiakasprosessi

Jaksoprosessi

Valmennusprosessi

Työvalmennustiimin toiminnot

Pajatoiminnat

Ryhmätoiminnat

Nuorten yksilövalmennus

Nuorten Starttipaja

Sijaistus ja poikkeussuunnitelma

Asiakastyön välineet

Asiakkaan perehdytys

Poissaolo

ParTy-asiakastietojärjestelmän kirjausohjeita ja Kompassi

Läsnäololistat

Työnhakijan terveystarkastus

Matkakorvaushakemus

Talous- ja velkaneuvonta

Päihdetyö

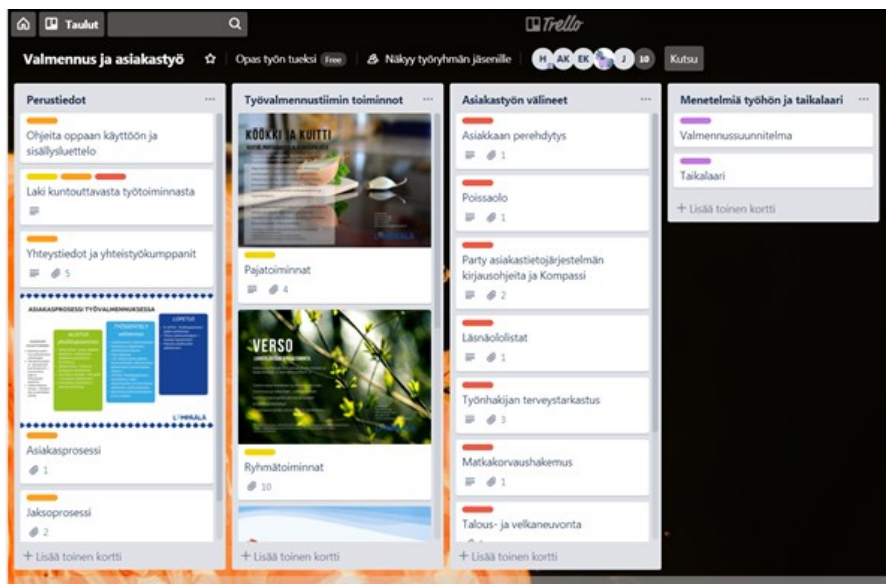
Sosiaalityö

Mielenterveysyksikkö

Menetelmiä työhön ja Taikalaari

Valmennussuunnitelma

Taikalaari



Kuva 6. Opas työn tueksi, Valmennus ja asiakastyö

Menetelmiä työhön ja taikalaari osio tulevat vielä täydentymään. Ajatuksena on, että tuohon osioon voi jokainen käyttäjä lisätä hyväksi havaittuja menetelmiä ja käytäntöjä valmennustyön tueksi.

6 LOPUKSI

Tässä luvussa pohdin ja arvioin opinnäytetyön onnistumista tavoitteisiin nähden. Lopuksi kokoan ajatukset johtopäätökseen tuotesuunnitteluprosessin ja perehdytysoppaan kannalta.

6.1 Pohdinta ja arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa perehdytysoppas työvalmennuksen työyhteisölle. Yksi tärkeimmistä tavoitteista oli ottaa huomioon tiimin jäsenten tarpeet oppaaseen nähden ja toteuttaa ne mahdollisimman hyvin. Omia tavoitteita olivat visuaalisesti selkeä ja helposti saavutettavissa oleva perehdytysoppas.

Käyttäjien toiveet oppaan osalta olivat hyvin monipuolisia ja runsaita. Suurimmaksi haasteeksi osoittautui tiedon rajaaminen. Kaikkia toiveita ei voinut toteuttaa, sillä muuten oppaasta olisi tullut valtava paketti, jolloin se ei olisi enää vastannut tarpeeseen tiedon helposta löytämisestä. Jäsentelin oppaan sisällön selkeästi kahteen osaan. Toinen osa sisältää perehdyttämisen kannalta tärkeät asiat ja toinen osa tiedon, joka tukee työntekijää työssään.

Tehtäväkseni jäi arvioida, mikä on oleellista tietoa perehdyttämisen ja työn tukemisen kannalta. Näihin sain tieto käytettävyydestäukseen liittyneellä

kyselyllä. Vaikka suurin osa kysymyksistä, liittyivät oppaan teknisiin asioihin, oli käyttäjillä mahdollisuus antaa palautetta myös sisällöstä. Palaute oli mielestäni hyvää ja sen perusteella opasta oli helppo kehittää.

Itse jäin pohtimaan oppaan kehittämistä jatkossa. Työvalmennustyö on muuttuvaa. Muutoksiin vaikuttavat muun muassa työllisyystilanne ja oppilaitosten opintotarjonta. Meidän on valmennuksessa huomioitava nämä asiat jatkuvasti. Työllisyystilanne vaikuttaa esimerkiksi siihen, minkälaisia asiakkaita meillä on palveluissa ja mitkä heidän tarpeensa ja tavoitteesta työvalmennusjakson aikana ovat. Tämä tietysti vaikuttaa taas siihen, mitä tietoa milloinkin tarvitaan. Tiedon on oltava ajantasaista, jotta opas säilyttää arvonsa tulevaisuudessakin. Vastuu oppaan ajan tasalla pitämisestä jää oletettavasti minun tehtäväkseni työvalmennuskoordinaattorin ominaisuudessa. Tästä toivon sovittavan yhteisesti, kuten kyselyssäkin tuli esille.

Oppaan visuaalisuus ja saavutettavuus toteutuivat mielestäni hyvin. Loo-ginen paikka oppaalle oli Teams-verkkoalusta, koska se on Lempäälän kunnalla käytössä. Teams ei ole itsessään kovinkaan visuaalinen ulkoasultaan, joten halusin koota oppaan visuaalisempaan verkkoalustaan. Trellon valitsin, juurikin sen visuaalisuuden takia. Lisäarvoa sille antoi se, että sen saa liitettyä Teamsiin. Trellon pääsee kirjautumaan myös erikseen, eli missä vain, jos internetti on käytettävissä. Tämä helpottaa oppaan saatavuutta, joka oli yksi päätavoitteistani.

6.2 Oppimisprosessi

Opin prosessin aikana hahmottamaan tuotesuunnitteluprosessin vaiheita ja niiden merkitystä. Käyttäjien mukaan ottaminen oli tärkeää ja se antoi syvemmän käsityksen asiakaslähtöisestä suunnittelusta, jota voi soveltaa käytäntöön monenlaisen tuotteen tai palvelun suunnittelussa ja kehittä-lyssä.

Aineistonkeruuna teemahaastattelu oli minulle uusi kokemus. Menetelmä osoittautui hyväksi vaihtoehdoksi prosessin tuumailuvaiheessa. Sain paljon käyttäjien näkemyksiä, toiveita ja tarpeita selville. Se, mitä tekisin toisin, on se, että nauhoittaisin haastattelut. Nyt haasteeksi osoittautui se, että tietoa tuli paljon monesta suusta yhtäaikaisesti ja käsin kirjaaminen oli todella haastavaa. Aikaa kului paljon siihen, että joutui ohjaamaan keskustelua, keskeyttämään puhujan ja pyytämään toista-maan sanottua. Ryh-mät oli mielestäni hyvin koottu, sillä kukaan ei dominoinut liikaa ja puhetta riitti aiheesta todella paljon. Hyvä vaihtoehto tulevaisuutta ajatellen voisi olla se, että haastateltavia olisi vain kaksi kerrallaan kussakin ryhmässä. Näin syntyisi aitoa keskustelua, mutta pieni ryhmäkoko vähentäisi sitä ris-kiä, ettei joku saa ääntään kuuluville.

6.3 Johtopäätökset

Tuotesuunnitteluprosessi on aina omalaisensa prosessi sen mukaan, mitä tuotetta kehitellään, mihin tarkoitukseen ja ympäristöön. Kuinka pystyy huomioimaan ympäristön ja siihen vaikuttavat ilmiöt tuotesuunnitteluprosessiin nähden? Tämän tuotesuunnitteluprosessin tavoitteita oli perehdytysoppaan suunnittelu ja toteutus työvalmennus ympäristöön. Oppaan käyttäjät otettiin prosessiin aktiivisesti mukaan.. Tässä tuotesuunnittelussa käyttäjien mukaan ottaminen oli perusteltua, sillä prosessissa pyrittiin vastaamaan käyttäjien tarpeisiin mahdollisimman hyvin. Oppaan prototyyppi muodostui käyttäjien tarpeiden ja omien näkemysten perusteella. Käytettävyytestaus osoitti, että oppaan suunnittelu ja toteuttaminen onnistuvat hyvin. Opas sai positiivista palautetta käyttäjiltä.

Ohjaustoiminnan artenomina näkökulmasta tuotesuunnitteluprosessi asiakas- tai käyttäjälähtöisesti on tärkeä osa hyvää palvelua tai tuotetta. Miksi muuten olisi järkevää kehittää tuotetta jos käyttäjien mielipiteitä ei huomioida? Tarve uudelle tuotteelle tai sen kehittämiseksi lähtee todennäköisemmin käyttäjän tarpeesta. Siksi käyttäjälähtöisyyden tärkeyttä ei voi lii-
kaa korostaa, jos halutaan toteuttaa laadukas tuote.

Perehdytysopasta tarvitaan työhön perehdyttäessä ja työn tueksi työtä tehdessä. Opas yhtenäistää työkäytäntöjä sekä parantaa työn laatua, koska kaikilla on mahdollisuus saada tarvittava tieto käyttöönsä. Parhaiten opas toimii silloin kun se on helposti saatavilla ja tiedot ovat loogisesti koottu yhteen paikkaan. Visuaalisuus helpottaa oppaan käyttöä, jolloin se on helposti ja nopeasti hahmotettavissa.

LÄHTEET

Anttila, P. (1993). *Käsityön ja muotoilun teoreettiset perusteet*. Helsinki: WSOY

AVI. (2013). Nuorten työpaja toiminta. Alehallintovirasto. Päivitetty 25.4.2019. Haettu 25.4.2019 osoitteesta <https://www.avi.fi/web/avi/avustukset-nuorten-tyopajatoimintaan>

Hämäläinen, T. & Palo, S. (2014). *Työpajapedagogiikka*. Valtakunnallinen työpajayhdistys Ry RAY:n tuella

Kotikuntalaki 201/1994. Haettu 4.1.2019 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201>

Lahden Ammattikorkeakoulu. (2007). *Hyvä perehdytys -opas*. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaalia, osa 4.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Haettu 4.1.2019 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Lempäälä. (n.d). Työ ja yrittäminen. Haettu 26.7.2019 osoitteesta <https://www.lempaala.fi/tyo-ja-yrittaminen/tyollisyyspalvelut/>

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä, S. (2009). *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Helsinki: Tietosanoma Oy

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Haettu 4.1.2019 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

THL. (2019). Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 8.11.2018. Haettu 13.3.2019 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>

TPY. (n.d.). Etsivä nuorisotyö osaamiskeskus. Valtakunnallinen työpajayhdistys. Haettu 10.1.2019 osoitteesta <https://www.tpy.fi/etsivan-nuorisotyon-osaamiskeskus/>

TTK. (n.d.). Työturvallisuus ja työsuojelu. Työhön perehdyttäminen ja työnopastus. Työturvallisuuskeskus. Haettu 6.1.2019 osoitteesta https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.

Työttömyysturvalaki 1290/2002. Haettu 4.1.2019 osoitteesta
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Haettu 10.1.2019 osoitteesta
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Österberg, M. (2015). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Helsingin seudun kappakamari 5., uudistettu painos