

Student Ambassadorin käsikirja Haaga-Helia StartUp Schoolille

Jutta Rinneranta



Tekijä Jutta Rinneranta	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Student Ambassadorin käsikirja Haaga-Helia StartUp Schoolille	Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 2
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Student Ambassadorin käsikirja helpottamaan tulevien Student Ambassadorien perehdytystä sekä heidän työtään Haaga-Helia StartUp Schoolilla koko työsuhteen ajan. Työ toteutettiin toimeksiantona Haaga-Helia StartUp Schoolille keväällä 2020. Opinnäytetyö oli toiminnallinen.</p> <p>Käsikirjan avulla pystyttäisiin vakioimaan toimintamallia ja vahvistamaan jatkuvuutta. Käsikirjan piti olla kattava, mutta ei sisältää tietoa, joka on jo kirjoitettu muualle. Teksteistä piti heijastua millainen yrityskulttuuri ja äänenkävy StartUp Schoolilla on. Visuaalisuudeltaan käsikirjan piti sopia StartUp Schoolin brändiin ja olla kiinnostava, jotta sen jaksaa lukea helposti.</p> <p>Käsikirjaa tehdessä käytettiin apuna kehittämismenetelmiä benchmarking ja havainnointi. Benchmarkingista voidaan suomen kielessä käyttää myös termejä vertailuanalyysi tai vertaiskehittäminen. Menetelmän lähtökohtana toimii muilta oppiminen ja vertailu omaan toimintaan. Havainnoinnissa tehdään neutraaleja havainnoiteja ilman mielipiteitä tai omavaraista tulkintaa käyttäen kaikkia viittä aistia.</p> <p>Opinnäytetyössä käytiin läpi perehdytystä sekä hyvän käsikirjan ominaisuuksia. Hyvällä perehdytyksellä ja käsikirjalla voidaan vaikuttaa etenkin työntekijöiden hyvinvointiin ja viihtyvyyteen työpaikalla. Perehdyttämisestä säätelee Suomessa muun muassa työturvallisuuslaki. Perehdytys luo mahdollisuuden jokaiselle uudelle työntekijälle onnistua työssään. Hyvällä käsikirjalla voidaan tukea perehdytystä ja edistää työn mielekkyyttä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi digitaalisessa muodossa oleva Student Ambassadorin käsikirja, joka vastaa visuaalisuudeltaan StartUp Schoolin brändiä. Työ oli ajankohtainen toimeksiantajalle uuden Student Ambassadorin aloittaessa työt elokuussa 2020.</p>	
Asiasanat käsikirja, perehdyttäminen, äänenkävy, yrityskulttuuri, havainnointi, benchmarking	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Haaga-Helia StartUp School	3
3	Perehdyttäminen.....	5
3.1	Perehdytyksen suunnittelu	6
3.2	Perehdytyksen sisältö	7
3.3	Onnistunut perehdytysprosessi	8
3.4	Hyvän perehdyttämisen merkitys	9
4	Hyvä käsikirja.....	11
4.1	Yrityskulttuuri.....	11
4.2	Äänensävy eli tone of voice.....	12
5	Student Ambassadorin käsikirja	14
5.1	Suunnitelma ja aikataulu	14
5.2	Benchmarking	15
5.3	Havainnointi.....	16
5.4	Sisältö.....	18
5.5	Käyttö ja toteutus.....	19
6	Pohdinta.....	21
	Lähteet	25
	Liitteet.....	27
	Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu	27
	Liite 2. Student Ambassadorin käsikirja.....	28

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdytystä sekä hyvän käsikirjan ominaisuuksia. Toimeksiantajana toimii Haaga-Helia StartUp School. StartUp School on perustettu Haaga-Heliaan vuonna 2012 opiskelijoiden yrittäjyyttä tukemaan. StartUp School on mukana monissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. StartUp School -malli korkeakouluun yhdistettynä yrittäjyyshautomona kerää kiinnostusta myös maailmalla ja onkin yksi malleista, jota myydään eteenpäin ulkomaille. Opinnäytetyö on toiminnallinen, eli pääosassa on produkti, Student Ambassadorin käsikirja. Tavoitteena on luoda käsikirja, joka toimii tukena Student Ambassadorin perehdytyksessä sekä koko työsuhteen ajan.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda visuaalisesti kiinnostava käsikirja, josta löytyy kaikki tarvittava tieto Student Ambassadorin työssä menestymiseen. Käsikirjassa ei kirjoiteta jo olemassa olevaa tietoa ja sen täytyy olla helposti muokattavissa. Valmis käsikirja luo arvoa StartUp Schoolille helpottaen Student Ambassadorin työtä vähentäen samalla muiden työntekijöiden tarvetta vastailta moniin kysymyksiin, joihin löytyy helposti vastaus muualta.

Aineisto tässä työssä koostuu pääasiassa aiheeseen liittyvistä artikkeleista ja kirjallisuudesta. Käsikirjan aineisto koostuu Haaga-Helian intrasta sekä StartUp Schoolin dokumenteista. Sisältöä kasattaessa apuna käytetään myös kehittämismenetelminä benchmarkingia ja havainnointia. Benchmarkingista voidaan käyttää myös suomenkielisiä termejä vertailuanalyysi tai vertaiskehittäminen (UEF). Benchmarkingin lähtökohtana toimii mielenkiinto toisten toimintatapoihin ja menestykseen, joita sitten vertaillaan omaan toimintaan. Tällöin voidaan ottaa oppia heidän onnistumisistaan ja menestykseen johtaneista syistä ja hyödyntää niitä omassa organisaatiossa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 186.) Havainnointi on yksi hyödyllinen ja tärkeä kehittämistyön menetelmistä. Tutkimuksellinen havainnointi ei ole vain sattumanvaraista katselua, vaan siihen vaaditaan säännönmukaista tarkkailua. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55; Ojasalo ym 2015,114.)

Opinnäytetyön tietoperusta alkaa toimeksiantajan sekä Student Ambassadorin työnkuvan esittelyistä. Toimeksiantajan esittely antaa kuvan siitä, mihin ympäristöön käsikirja on luotu. Student Ambassadorin työnkuvaus auttaa ymmärtämään millaiseen käyttöön käsikirja tulee.

Työn kolmannessa luvussa käydään läpi suunnitelmallista perehdytystä, perehdytyksen sisältöä, millainen on hyvä perehdytysprosessi sekä perehdytyksen merkitystä. Tässä työssä perehdyttämällä tarkoitetaan etenkin uuden työntekijän ottamista vastaan sekä

alkuun ohjaamista. Kuitenkin myös uutena johonkin työtehtävään siirtyvä henkilö tulee perehdyttää. (Juuti & Vuorela 2015, 166.) Perehdytyksellä varmistetaan työntekijän valmiudet tehdä työtä oikein ja turvallisesti työyhteisössä (PAM 2020). Suomessa perehdyttämisestä säätelee Työturvallisuuslaki (738/2002). Perehdyttäjäksi kutsutaan henkilöä, joka on vastuussa uuden työntekijän tutustuttamisesta työtehtävään tai asiakokonaisuuteen. Perehdytystä voi käytännössä hoitaa kuka tahansa kenelle se määrätään, mutta esimies on vastuussa kokonaisuudesta. Perehdyttäjiä voi siis vaihdella perehdytyksen aikana tilanteesta ja asiasta riippuen. (Eklund 2018, 140.) Tässä opinnäytetyössä käytetään uudesta työntekijästä sanaa perehtyjä. Työssä käytetään perehdytettävän sijaan sanaa perehtyjä, sillä hän kantaa vastuun omasta oppimisestaan. (Kupias & Peltola 2019, 136)

Työn neljännessä luvussa käydään läpi hyvän käsikirjan ominaisuuksia. Luvussa käydään läpi myös yrityskulttuuria ja tone of voicea, eli äänensävyä osana käsikirjaa. Yrityskulttuuri voidaan määritellä yksinkertaisuudessaan tapana, jolla yrityksessä tehdään asioita. Siihen kuuluu silti paljon muutakin. Yrityskulttuuri myös vaikuttaa melkein kaikkiin yrityksen osaluoksiin. (Kohl 2018.) Tone of voice, eli äänensävy kuvastaa tapaa, jolla sekä kirjoitetusta että puhutuista sanoista käy ilmi yrityksen luonne. Ydinajatuksena on siis kiinnittää huomiota siihen, kuinka asia sanotaan ja millainen vaikutelma siitä syntyy, eikä niinkään siihen mitä sanotaan. (Acrolinx, 2015.)

Työn viidennessä luvussa käydään läpi Student Ambassadorin käsikirjaa sekä tämän opinnäytetyön suunnitteluprosessia. Luvussa käydään läpi tarkemmin käytetyt kehittämismenetelmät, havainnointi ja benchmarking. Viidennestä luvusta selviää, millainen käsikirja on luotu ja mitä se sisältää. Käsikirjassa on tärkeää tietoa Student Ambassadorille hänen omasta työstään sekä työskentelystä StartUp Schoolilla. Käsikirjan avulla Student Ambassadorin on helpompi perehtyä omaan työhönsä sekä päästä osaksi StartUp Schoolin työyhteisöä nopeammin. Käsikirja on laaja ja siinä käydään läpi useita aiheita, koska sen on tarkoitus olla tukena koko työn ajan. Opas on kirjoitettu nykyisen Student Ambassadorin, eli minun, näkökulmasta sekä siihen on kysytty kommentteja muilta StartUp Schoolin ydintiimin kuuluvilta henkilöiltä. Opas antaa myös hyvän kuvan uusille StartUp Schoolin työntekijöille sekä muulle Haaga-Helian henkilöstölle siitä, mitä Student Ambassador tekee.

Käsikirjaa ei julkaista kokonaisuudessaan, koska se sisältää luottamuksellista tietoa. Käsikirjan kansilehti ja sisällysluettelo löytyvät liitteestä 2. Näistä ilmenee käsikirjan ulkoasu ja sisältö.

2 Haaga-Helia StartUp School

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Haaga-Helia StartUp School. StartUp School on perustettu vuonna 2012 Haaga-Helia ammattikorkeakouluun opiskelijoiden yrittäjyyttä tukemaan. StartUp Schoolin lounge sijaitsee Haaga-Helia Pasilan kampuksella, mutta StartUp School toimii kaikilla Haaga-Helian viidellä kampuksella; Pasila, Porvoo, Haaga, Malmi ja Vierumäki. StartUp Schoolilla on töissä vaihtelevasti 5-10 työntekijää. Ydintiimi muuttuu usein riippuen hankkeista, osa-aikaisista työntekijöistä sekä rahoituksesta. (StartUp School, 2020a.)

StartUp School on osa Haaga-Helian tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiopalveluita. Haaga-Heliassa opiskelee noin 10 700 opiskelijaa, joka tarkoittaa, että se on yksi Suomen suurimmista ammattikorkeakouluista. Taloustutkimuksen Korkeakoulujen bränditutkimuksen mukaan Haaga-Helia on Suomen tunnetuin ammattikorkeakoulu. Henkilöstöä Haaga-Heliassa on noin 640. (Haaga-Helia, 2020a.) Haaga-Helia on perustettu vuonna 2007 Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun ja Helia -ammattikorkeakoulun yhdistyttyä. Haaga-Helian visiossa, missiossa ja arvoperustassa näkyy edelleen lähtökohdat yritysten ja työelämän tarpeisiin, tarve erikoistuneempaan liiketoiminnan ja yritystoiminnan osaamiseen sekä käytännölläisyys ja halu olla edelläkävijä. (Haaga-Helia, 2020b.) Tämä ollut pohjana myös StartUp Schoolin perustamiselle.

StartUp School on yrittäjyyskeskuksen, -hautomon ja ammattikorkeakoulun kehittämisosaston sekoitus. Malli kerää kiinnostusta Suomen lisäksi myös maailmalla ja onkin yksi malleista, jota myydään eteenpäin ulkomaille. StartUp School yhdistää yrittäjyysopinnot oppimisen ja coachaamisen kautta. StartUp School tarjoaa innovatiivisen tavan kehittää yrittäjyyskoulutusta, uusia tapoja oppia sekä parantaa yrittäjyyskulttuuria organisaatioissa. Nämä toimintatavat tukevat opiskelijoita oppimaan uusia taitoja, joita vaaditaan työelämässä, perustamaan uusia yrityksiä ja kehittämään jo olemassa olevia. StartUp School on myös mukana monissa tutkimus- ja kehittämishankkeissa. StartUp Schoolin tavoitteena on varmistaa, että kaikki Haaga-Helian opiskelijat kampuksesta riippumatta ovat valmiita tulevaan työelämään ja että kaikki opiskelijat, joilla on intohimo tai liikeidea, saavat apua ja tukea sen kehittämiseksi. (StartUp School, 2020a.)

Student Ambassadorin tehtävänä on toimia linkkinä opiskelijoiden ja StartUp Schoolin välillä. Hän rakentaa ja aktivoi StartUp Schoolin opiskelijayhteisöä sekä parantaa näkyvyyttä kaikilla kampuksilla. Hän ideoi markkinointisisältöjä sekä tuottaa niitä eri kanaviin. Hän edustaa StartUp Schoolia erilaisissa tapahtumissa sekä ideoi ja järjestää tapahtumia. Sen

lisäksi hän dokumentoi konsepteja ja parhaita käytäntöjä. Student Ambassadorin työsuhte on osa-aikainen ja määräaikainen. Määräaikainen sopimus kestää yhden lukuvuoden, eli elokuusta toukokuuhun. (StartUp School, 2020b.)

Itse olen ollut StartUp Schoolin ensimmäinen Student Ambassador, eli heillä on siis ollut Student Ambassador marraskuusta 2018 alkaen. Tästä syystä heillä ei ole käsikirjaa ennestään. Toimeksiantaja kokee tärkeänä, että heillä olisi käytössä tuleville Student Ambassadeille käsikirja, jota voidaan hyödyntää uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja näin ollen taattaisiin myös työn laatu ja jatkuvuus.

3 Perehdyttäminen

Uuden työntekijän tai uuteen työnkuvaan siirtyvän henkilön vastaanottaminen sekä alkuun ohjaaminen on perehdyttämistä (Juuti & Vuorela 2015, 166). Perehdyttämisen tulisi kattaa kaikki tiedottamisesta ennen työn aloitusta, vastaanoton ja organisaatioon tutustuttamisen, itse perehdytyksen työsuhteen alkaessa sekä opastuksen työtehtäviin. Perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää, ja parhaassa tapauksessa se vaikuttaa koko työyhteisöön. Perehdyttämisessä tulee ottaa huomioon se, että uuden työntekijän saapuminen koskettaa kaikkia läheisen työyhteisön jäseniä ja heidän toimintaansa. (Hyppänen 2013, 183; Kupias & Peltola 2019, 58.) Perehdytystä ajatellaan intensiivisenä ajanjaksona, jolloin oppiminen ja sopeutuminen ovat tärkeimmässä asemassa, vaikka ne eivät lopu määritellyn perehdytysajan päättyessä (Eklund 2018, 88). Perehdyttäminen on jatkuvaa toimintaa, joka on tarpeen aina, kun työskentelytavat tai työtehtävät muuttuvat (Työterveyslaitos 2017). Yleensä perehdytyksen katsotaan kestävän yhtä kauan kuin koeaika, mutta kestoa määriteltäessä pitää ottaa huomioon myös työtehtävä (Hyppänen 2013, 185). Oppimisen ja kehittymisen ei kuulu loppua perehdytysjaksoon, joten kaikkea uutta ei perehdytysaikana tarvitse käydä läpi. Perehdytysajanjaksoa ei pystytä määrittelemään siten, että se loppuu, kun työntekijä on oppinut kaiken. (Eklund 2018, 90.)

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajia perehdyttämään uudet työntekijät. Työturvallisuuslain mukaan työympäristön ja työolosuhteiden kohentamisella pyritään turvaamaan työntekijöiden työkyky. Työturvallisuus kattaa sekä henkisen että fyysisen hyvinvoinnin. Työturvallisuuslain toisen luvun 14 § mukaan työnantajien tulee varmistaa työntekijällä olevan tarpeeksi tietoa työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä huomioiden työntekijän aikaisemman työkokemuksen ja ammatillisen osaamisen.

Ensisijainen tavoite perehdyttämisessä on luoda uudelle työntekijälle tervetullut olo sekä kuuluvuuden tunnetta uudella työpaikalla (Juuti & Vuorela 2015, 166). Sen lisäksi tavoitteena on varmistaa, että hänellä on valmiudet suoriutua työstään mahdollisimman hyvin (Hyppänen 2013, 183). Yrityksillä täytyy olla perehdytykseen omiakin tavoitteita, sillä varsinkin tietotyössä perehdytyksen tarvitsee sisältää laajempia kokonaisuuksia, kuin mitä laki mainitsee. Uuden työntekijän palkkaaminen on yritykselle aina kallis investointi, minkä takia kaikille kannattaa antaa mahdollisuus onnistua. (Eklund 2018, 26.)

On tärkeää huomioida, millainen oppimisympäristö uudelle työntekijälle luodaan. Uuden työntekijän perehdyttäminen vaatii onnistuakseen hyvää organisointia, suunnitelman sekä laadukkaan toteutuksen. Etenkin pienissä yrityksissä ja rajatuissa työtehtävissä voi perehdyttäminen onnistua vähällä ohjauksella ja perehdytyskansion avulla. Isoissa yrityksissä ja

laajoissa työtehtävissä taas vaaditaan monia taitavia perehdyttäjiä. (Kupias & Peltola 2019, 136) Onnistuakseen perehdytys vaatii myös rehellistä keskustelua työyhteisön sisällä sekä perehdyttämissuunnitelman säännöllistä päivittämistä. Jos työntekijöiden vaihtuvuus on yleistä, nousee työyhteisön merkitys entistä tärkeämmäksi. (Työterveyslaitos 2017.)

3.1 Perehdytyksen suunnittelu

Vaikka epäonnistunutta rekrytointia ei voida pelastaa toimivalla perehdytyksellä, voidaan huonolla perehdytyksellä pilata onnistunut rekrytointi. Suunnitelmallinen perehdytys varmistaa, ettei näin käy. Suunnitelmallinen perehdytys varmistaa tasapuolisuuden ja laadun perehdytyksessä sekä antaa työntekijälle mahdollisuuden onnistua työssään paremmin. Perehdytyksen tasalaatuisuuden varmistamiseksi on perehdytysprosessista laadittava suunnitelma. Perehdytystä suunniteltaessa on hyvä ottaa mukaan kaikki perehdyttäjät. Jatkuvasti muuttuvassa työelämässä kehittyminen on pakollista, ja ilman suunnitelmaa on perehdytystä mahdotonta kehittää tietoisesti. (Eklund 2018, 31-36.) Monipuolisen ja realistisesti aikataulutetun perehdytysuunnitelman mukaan kannattaa laajaan kokonaisuuteen liitettävä uusi tieto antaa kevyempinä tietopaketteina (Hyppänen 2013, 185). Hyvin suunnitellussa perehdytyksessä huomioidaan jokaisen perehdyttäjän henkilökohtaiset tarpeet. Siinä tulee ottaa huomioon perehdyttäjän aiemmin hankittu kokemus ja osaaminen, sillä jokaista perehdyttäjää ei tarvitse perehdyttää sisällöllisesti samalla tavalla. Suunnitelmaa tulisi miettiä perehdyttäjän kanssa yhdessä. Tilanteen mukaan perehdyttäjä voi luoda perehdytysuunnitelmansa täysin itse. Perehdytyksen lopputulos on sitä parempi, mitä ymmärrettävämpi ja johdonmukaisempi se on. Turhautumisen estämiseksi täytyy perehdyttäjälle antaa mahdollisuus myös oppia itseohjautuvasti. Hänelle ei siis tarvitse kädestä pitäen opettaa kaikkea. Liika ohjaaminen ja opettaminen voivat turhautumisen lisäksi haitata jatkossa hänen taitojaan ja halua oppia itseohjautuvasti (Kupias & Peltola 2019,20 & 136.) Perehdytykseen tarvitaan paljon muutakin, kuin kattavat suunnitelmat ja kyky organisoida se. Lopputulos perehdytyksen laadun suhteen selviää perehdyttäjän oman kokemuksen perusteella hänen kohdatessaan perehdyttäjänsä, johon lukeutuu koko työyhteisö. (Kupias & Peltola 2019,136.)

On tärkeää luoda tavoitteet perehdytykselle. Tavoitteiden tulee olla riittävät ja saavutettavissa aikaan nähden. Määräaikaisuuksien yleistyessä työelämässä, ovat joissain yrityksissä lyhyet työsuhteet ja vaihtuvuus toivottuja. Tällaisissa tilanteissa on uudelle työntekijälle tärkeää oppia nopeasti työnsä ja rutiinitehtävät sekä työympäristö ja sen tärkeimmät käytännön asiat. Pitkäaikaista sitoutumista toivoville yrityksille on tärkeää, että uusi työntekijä sopeutuu organisaatiokulttuuriin, tutustuu työympäristöön ja viihtyy siinä. Tällaisissa

tilanteissa ollaan myös valmiita laittamaan enemmän aikaa ja resursseja siihen, että työntekijä hallitsee työtehtävänsä kokonaisvaltaisesti. Tällöin myös tehtävien kokonaisvaltaiseen hallintaan ollaan valmiita käyttämään enemmän aikaa ja resursseja. Tärkeää on, että jokainen organisaatio asettaa itselleen tavoitteet, koska vain he itse tietävät, mikä on tärkeintä. (Eklund 2018, 28-29 & 90.)

3.2 Perehdytyksen sisältö

Uuden työn aloittaminen ja sen mukanaan tuomat uudet työkaverit ovat monelle jännittävä asia, jonka vuoksi on tarpeen tehdä arkeen kiinni pääseminen rauhallisesti (Juuti & Vuorela 2015, 170). Kannattaa huomioida, että perehdytyksessä käydään läpi vain tarvittavat tiedot eikä käytetä aikaa epäollennaisiin asioihin, sillä se hidastaa perehdyttämistä, aiheuttaa turhautumista sekä laskee tehokkuutta. Oppiminen on tehokkainta silloin, kun perehdytettävä kokee tiedon olennaiseksi ja ymmärtää tiedon merkityksen. Tehtävien tulee olla sopivan haastavia ja ne pitää saada tehdä rauhassa. Varsinkin huumori kannattaa muistaa perehdytyksessä, sillä se helpottaa hyvän ilmapiirin luomista, unohtamatta kuitenkin kannustavan ja positiivisen palautteen merkitystä. (Eklund 2018, 50-51 & 35.) Hyvästä perehdytysuunnitelmasta selviää, kuka uutta työntekijää on työpaikalla vastassa ja kuka vie hänet tapaamaan uusia työkavereitaan ja tutustumaan laajempaan työyhteisöön. Suunnitelmasta on tärkeää selvittää, kuinka uusi työntekijä saa tarvittavaa tietoa organisaation ja jokaisen yksikön toiminnasta. Jo ennen perehdytystä täytyy miettiä, miten perehtyjä tutustutetaan organisaation työskentelytapoihin ja strategiaan sekä työskentelemänsä yksikön tavoitteisiin ja toimintaan. (Juuti & Vuorela 2015, 170.) Perehdytystä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, miten luodaan hyvät edellytykset verkostoitumiseen, tiimiytymiseen ja ihmissuhteiden rakentamiseen. Koko yrityksen tulisi olla valmis uuden työntekijän tuloon ja saada hänet tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Tiimiytyminen ja ihmissuhteiden luominen on isolta osalta perehdyttäjän vastuulla. Hänen täytyy luoda tilaisuuksia, joissa työntekijöillä on mahdollisuus tutustua toisiinsa. (Eklund 2018, 35 & 107 & 114.) Perehdytyksessä täytyy käydä läpi monia asioita. Hyppäsen (2013, 184.) mukaan perehdytyksessä tulisi käydä läpi työsuhteeseen liittyvistä asioista seuraavat:

- Työ, työyksikkö ja organisaatio
- Työajat ja aikataulu
- Palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, palkanmaksuun liittyvät rutinit
- Poissaolosäännökset ja muut pelisäännöt
- Ruokailu
- Tauko- ja muut sosiaalililat
- Työterveyshuolto
- Työsuhde- ja henkilöstöedut
- Virkistyspalvelut
- Mahdollinen luottamusmiesjärjestelmä

3.3 Onnistunut perehdytysprosessi

Onnistunut perehdytysprosessi on tasalaatuinen, oikeudenmukainen sekä läpinäkyvä. Perehdytysprosessissa läpinäkyvyys tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää, miten hän voi itse vaikuttaa prosessiin ja mistä se koostuu. Perehdytyksen sisällölle pitää olla perustelut ja työntekijällä olla mahdollisuus vaikuttaa prosessiin. (Eklund 2018, 30.) Onnistuakseen perehdytysprosessin tulee olla hyvin organisoitu. Organisaatiossa tulisi kaikilla olla tieto siitä, millainen perehdytysprosessi on ja mikä on heidän vastuunsa tässä prosessissa. Onnistuneessa perehdytysprosessissa on mukana koko työyhteisö ja uusi työntekijä tietää, millainen on hänen roolinsa. (Kupias & Peltola 2019, 136)

Perehdyttäjät eivät kuitenkaan ole yksin vastuussa perehdyttämisen onnistumisesta. Perehdytettävällä on itsellä suuri vastuu tehdä kaikkensa, jotta perehdyttäminen onnistuisi. Vastuulla ei tarkoiteta vain työsopimuksen noudattamista, vaan hänen täytyy ottaa vastuuta omasta oppimisestaan ja kertoa, miten hänen oppimistaan voidaan tukea. Hänen täytyy myös uskaltaa kysymysten ja keskustelujen avulla auttaa perehdyttäjää viemään perehdytystä oikeaan suuntaan. Perehdyttäjän ja perehdytettävän yhteistyöllä, aktiivisuudella ja avoimella keskustelulla voidaan luoda toimiva perehdytys, jossa käydään läpi myös itseltään selviä asioita keskustelujen kautta. (Eklund 2018, 167.)

Usein perehdyttämistä pidetään yksisuuntaisena prosessina. Tällöin prosessissa ajatellaan työnantajan asettavan odotukset, tavoitteet ja ohjeet, kun taas työntekijän ajatellaan toimivan saadun tiedon perusteella, eli hän saa perehdytyksen tehtävänsä. Työntekijän odotetaan olevan aktiivinen ja oma-aloitteinen, mutta nämä piirteet unohdetaan helposti, eikä niitä pidetä tärkeinä. (Eklund 2018, 39.) Perehdytysprosessin tulisi olla kaksisuuntainen. Tässä prosessissa uudelta työntekijältä pyritään oppimaan asioita esimerkiksi hänen aikaisemmilta työpaikoiltaan saadun kokemuksen perusteella. Häneltä myös toivotaan havaintoja. Täytyy muistaa, että koeaikana voi uudelle työntekijälle olla vaikeaa tuoda omia ajatuksiaan esille, eikä niitä ehkä uskalleta sanoa ollenkaan. Jotta organisaatio voi saada kehitysideoita, tulisi heidän rohkaista uutta työntekijää kertomaan kehitysideoita. Tämä auttaa myös uutta työntekijää kokemaan olevansa arvostettu. (Hyppänen 2013, 186.) Nykyajan perehdytys huomioi uuden työntekijän roolin perehdyttäjänä. Hänen tulee antaa palautetta ja tuoda esille näkemyksiään. Tällöin myös organisaatio oppii uutta, eli toimii itse perehtyjänä. Yrityksen pitää tutustua uuteen työntekijään, sekä ottaa palautetta ja kehitysideat vastaan avoimin mielin ja olla kannustava. Kaksisuuntainen perehdytysprosessi mahdollistaa kehittymisen tulevaisuudessakin ja hyödyttää molempia. (Eklund 2018, 39.) Alla olevassa kuvassa voidaan nähdä paremmin, miten kaksisuuntainen perehdytyspro-

sessi toimii ja mitä se vaatii yksilöltä, eli uudelta työntekijältä ja mitä organisaatiolta, eli yritykseltä. Kuvassa on myös kuvattu yksityiskohtaisemmin mitä rooleja ja tehtäviä molemmilla on.



Kuva 1. Kaksisuuntainen perehdytysprosessi. (mukaillen Eklund 2018, 39.)

Näkemyksen ja palautteen liikkuminen molempiin suuntiin mahdollistaa tehokkaan perehdytyksen. Se on joustavaa ja mukautuu paremmin yksilöiden tarpeiden mukaan. Se myös sitoo yksilöiden ja organisaation tavoitteita lähemmäs toisiaan, mikä on sitoutumisen kannalta välttämätöntä. (Eklund 2018, 40-43.)

3.4 Hyvän perehdyttämisen merkitys

Täytyy ymmärtää perehdyttämisen hyödyt, jotta on mahdollista laittaa siihen sen vaatimat resurssit, suunnittelu ja toteutus. Perehdyttämisen on huomattu vaikuttavan työntekijöiden sitoutumiseen. Tutkimusten mukaan työntekijät, jotka sitoutuvat työhönsä, ovat tyytyväisempiä ja työskentelevät tehokkaammin. (Eklund 2018, 25-34.) Osaamisen puute aiheuttaa myös ongelmia ja onkin usein syy työhön väsymiseen ja turhautumiseen. Vajavaisen opastamisen myötä työn tekeminen hankaloituu ja se aiheuttaa näin epävarmuutta työn onnistumisesta. Tämä taas aiheuttaa väsymyksen lisäksi työn ilon sekä motivaation puutetta. Tehokas työskentely, oppiminen, kehittyminen sekä luovien ratkaisujen ja uusien innovaatioiden keksiminen vaativat hyvinvoivan henkilöstön (Viitala 2013, 184, 171). Tämän hetkessä työelämässä on useasti suurempi riski henkiselle kuin fyysiselle kuormittumiselle. Perehdytyksen aikana täytyy kiinnittää huomiota stressitasoihin sekä pitää huolta

siitä, että perehdytettävällä on tarpeeksi aikaa sisäistää uutta tietoa ja palautua. Tarkoituksena ei ole polttaa uutta työntekijää heti loppuun. Perehdytyksellä luodaan edellytykset uuden työntekijän viihtyvyyteen, työhyvinvointiin, työtehtävistä suoriutumiseen ja näin ollen työhön sitoutumiseen. (Eklund 2018, 50-51.)

Työhyvinvointi on subjektiivinen kokemus, joka muodostuu monista eri osa-alueista. Siihen vaikuttavat muun muassa arvostus, terveys, oma elämäntilanne, osaaminen, motiivointi, palkka ja edut, johtaminen ja esimiestyö sekä työ, työyhteisö, työvälineet, työympäristö ja turvallisuus. Työhyvinvointiin on siis mahdollista vaikuttaa. Hyvä työhyvinvointi parantaa tuloksellisuutta ja henkilöstötyytyväisyyttä, vähentää vaihtuvuutta, sairauslomia ja tapaturmia sekä pienentää eläkekustannuksia. (Hyppänen 2013, 139.) Työhyvinvoinnin parantaminen on sekä työnantajan että työntekijän vastuulla. Heillä on eri vastuualueet, mutta kaikkien yhteinen tehtävä on varmistaa hyvä ilmapiiri työpaikalla. Työnantajan vastuulla on varmistaa turvallinen työympäristö, hyvä johtaminen sekä työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu. Työntekijän vastuulla taas on huolehtia omasta työkyvystään ja ammatitaidostaan. (STM.) Yksi hyvinvoinnin tekijöistä on myös vuorovaikutus, joka muodostuu työn ja muun elämän välille. Monille työyhteisöstä saatava sosiaalinen vuorovaikutus toimii voimavarojen lähteenä. Ilmapiiriin työyhteisön sisällä täytyy kiinnittää huomiota ja siitä täytyy huolehtia. Työkavereista on mahdollista saada ystäviä myös työn ulkopuolella. (MIELI ry.)

Perehdytys mahdollistaa strategian toteutumisen ja yrityksen viemisen kohti tavoitteita, sillä se on yksi johtamisen välineistä. Kannattaa varmistaa, ettei perehdytys ole irrallinen prosessi, vaan on linjassa strategian ja muun toiminnan kanssa. Perehdytys voi myös muovata työnantajasta saatavaa mielikuvaa. (Eklund 2018, 27-34.)

Etenkin nuorille, jotka eivät ole olleet työelämässä vielä kauaa, on perehdyttäminen erityäin tarpeellista. He eivät ole vielä ehtineet oppimaan, miten työelämässä kuuluu toimia, millaisia sääntöjä siellä noudatetaan sekä millaisia vaaroja voi työympäristössä olla. Tästä syystä nuorille sattuu enemmän työtapaturmia kuin muille. Hyvä perehdytys on välttämätöntä työturvallisuuden ja työn onnistumisen takia riippumatta työntekijän iästä. (Työterveyslaitos 2017.)

4 Hyvä käsikirja

Hyviä työntekijöiden käsikirjoja on monia, mutta niillä kaikilla on yksi yhteinen tekijä: ne ovat ainutlaatuisia. Niissä on omaperäinen ääni sekä sävy ja ne jäävät mieleen. Käsikirja on hyvä tapa toivottaa uusi työntekijä tervetulleeksi, mutta ne ovat myös hyödyllisiä. Käytäessä läpi oikeita esimerkkejä ja mahdollisia tilanteita pystyy työntekijä valmistautumaan niihin paremmin. Uusi työntekijä tuntee olonsa mukavammaksi ja helpommaksi uudessa tilanteessa käsikirjan avulla, mutta se helpottaa myös organisaatiota pysymään johdonmukaisena sen kasvaessa. Käsikirjan itsessään kannattaa olla empaattinen, informatiivinen ja ystävällinen. (Wright, 2017.)

Ohjeistavien sisältöjen luojille on kotimaisten kielten keskukselta annettu kolme neuvoa; kirjoita käskymuodossa, huomioi keskeiset tiedot ja vaiheet ohjeistettavasta toiminnasta ja tee ohjeet muotoon, joka on selkeästi ymmärrettävissä. Teksteissä tulee käydä ilmi helposti mitä pitää tehdä itse ja mitä joku muu tekee. Monissa tapauksissa selkeintä on antaa ohjeet käskymuodossa. Ohjeista tulee selvitä miksi sen mukaan pitää toimia. Käskymuoto ei tunnu työkeältä, jos on selvää, että ohjeen mukainen toiminta auttaa omaa etua ja tavoitteita. Laatiessa ohjeita pitää asettua itse lukijan asemaan. Pitää avata itsestäänselvyydet, termit ja lyhenteet. Työn vaiheet on hyvä avata tarkasti. Kuten normaalissa tekstissä myös, ohjeissa tulee olla selkeä rakenne ja sopivat otsikot. Kuvia kannattaa hyödyntää apuna, jos sille on tarvetta. Ohjeita tehdessä tulee erityisesti huomioida se, missä järjestyksessä asiat kerrotaan. Täytyy olla helposti ymmärrettävissä, missä järjestyksessä asiat kannattaa tehdä, mikä on pakko tehdä ja mikä vapaaehtoista. Tällainen järjestys voi olla esimerkiksi aikajärjestys tai aihepiireittäin jaettu kokonaisuus. (kotus.fi.)

4.1 Yrityskulttuuri

Yksinkertaisuudessaan yrityskulttuuri on tapa, jolla yrityksessä tehdään asioita. Siihen kuuluu paljon näkymättömiä ja näkyviä asioita. Yrityskulttuuri on olennainen osa liiketoimintaa. Se vaikuttaa melkein kaikkiin yrityksen osa-alueisiin. (Kohll 2018.) Se, miten asiat koetaan ja mitä niistä ajatellaan, ovat osa yrityskulttuuria. Käyttäytymistä ohjaavat normit, uskomukset, ihmiskäsitykset sekä arvot määrittävät millainen yksikkö tai yritys on. Yrityskulttuuri ohjaa tietynlaiseen käyttäytymiseen sekä eri asioihin suhtautumista. Yrityskulttuuriin voi vaikuttaa. Vaikuttamisen tulee tapahtua kaikilla tahoilla yrityksen sisällä. (Kurtén, 2019.) Työntekijöiden pitää pystyä vaikuttamaan yrityskulttuuriin ja heiltä tulee kysyä ehdotuksia ja mielipiteitä (Kohll 2018).

Yrityskulttuuria ei voi olla ilman selkeitä tavoitteita tai työn merkitystä. Esimiesten tulisi kokoontua tiimensä kanssa luomaan tavoitteita ja päämääriä, joihin jokainen voi pyrkiä. Toiminnan tavoitteiden luominen tuo työntekijät yhteen ja antaa jokaiselle jotain, mitä tavoitella. Työntekijöillä on hyvä olla konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka heidän roolinsa vaikuttavat positiivisesti yritykseen ja sen asiakkaisiin. (Kohll 2018).

Työntekijöiden hyvinvointi on perusta positiiviselle yrityskulttuurille. Ilman positiivista yrityskulttuuria monet työntekijät kamppailevat löytääkseen todellisen arvon työssään ja tämä johtaa moniin negatiivisiin seurauksiin tuloksissa. Yrityskulttuuri on tärkeä osa yritystä monesta syystä. Positiivinen kulttuuri antaa organisaatiolle kilpailuedun. Ihmiset haluavat työskennellä yrityksissä, joilla on hyvä maine. Positiivinen kulttuuri tukee rekrytointia sekä auttaa säilyttämään työntekijät. Työtyytyväisyys on parempi yrityksissä, joilla on positiivinen yrityskulttuuri. Työnantajat, jotka investoivat työntekijöidensä hyvinvointiin palkitaan onnellisilla, omistautuneilla työntekijöillä, joilla on työmoraaali kohdallaan. Positiivinen kulttuuri helpottaa sosiaalista vuorovaikutusta, ryhmätyötä sekä avointa viestintää. Vahvan yrityskulttuurin omaavien yritysten työntekijät stressaavat vähemmän, mikä auttaa parantamaan sekä työntekijöiden terveyttä että työsuoritusta. Kun työntekijät eivät tunne kollegoitaan ja ovat harvoin vuorovaikutuksessa heihin, kulttuurilla ei ole mahdollisuutta kasvaa. Esimiehien on tarjottava työntekijöille mahdollisuuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen työpaikalla. (Kohll 2018.)

4.2 Äänensävy eli tone of voice

Äänensävy eli "tone of voice" määrittää sen, kuinka yrityksen luonne tulee läpi sanoista, sekä kirjoitetuista että puhutuista. Kyse ei siis ole siitä, mitä sanotaan vaan tavasta, jolla se sanotaan sekä millaisen vaikutelman se antaa henkilölle. (Acrolix, 2015.) On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaisia sanoja, rakenteita ja tyyliä tekstissä käyttää, sillä ne käytännössä muodostavat tekstin sävyn. Erilaiset kielelliset tavat vaikuttavat tekstissä esiintyviin sävyihin ja vivahteisiin. Viesti on mahdollista esittää useilla tavoilla, vaikka sisältö olisi yksinkertainen. (Öörni, 2018.) Samoin kuin jokaisella ihmisellä on oma tapa ilmaista itseään, tulisi myös yrityksellä olla oma ainutlaatuinen tapansa. Äänensävy ei ole sama asia kuin vahva viestintä tai hyvä kirjoittaminen eikä se korvaa niitä. (Acrolix, 2015.)

Äänensävyn tarkoitus on käyttää kieltä siten, että se antaa yrityksen kommunikoinnille oman tunnistettavan brändiäänänen (Acrolix, 2015). Jotta yrityksen viestinnän linjaa voidaan yhtenäistää ja selkeyttää, täytyy äänensävy määrittellä. Yleinen tavoite äänensävyn määrittelylle on varmistaa, että se tukee yrityksen muita tavoitteita sekä kaikki viestintä puhuu samaa kieltä. Sävy-määrittely luo mahdollisuuden omaperäiseen äänenkäyttöön, jolla voi

erottua kilpailijoista. (Öörni, 2018.) Tunnettava äänensävy luo johdonmukaisuutta ja luottavuutta. Kaikella yrityksen tuottamalla sisällöllä tulisi olla sama ääni, jotta tuntuu siltä, kuin kommunikoiisi aina saman henkilön kanssa. Yrityksen sisällöissä olevat faktat kertovat aivojen analyyttiselle puolelle mitä yritys tekee, kun taas äänensävy kertoo luovalle puolelle mitä se haluaisi käsitellä. (Acrolix, 2015.) Viestinnässä ja markkinoinnissa äänensävy liittyy kohderyhmille viestimisen lisäksi organisaatiokulttuurin ja arvojen esille tuomiseen sekä brändin rakentamiseen. (Öörni, 2018.)

5 Student Ambassadorin käsikirja

Tässä luvussa kerrotaan Student Ambassadorin käsikirjan suunnitteluprosessista sekä esitellään valmis tuotos. Luvussa käydään läpi käsikirjan sisältö, visuaalisuus, käyttö, toteutus sekä kehittämismenetelmät benchmarking ja havainnointi. Tarve käsikirjalle todettiin, kun uuden Student Ambassadorin palkkaamisesta päätettiin loppuvuodesta 2019. Todettiin, että olisi helpompi siirtyä uuteen Student Ambassadoriin ja perehdyttää hänet, jos olisi olemassa käsikirja. Käsikirjan suunnittelu ja toteutus aloitettiin vasta vuoden 2020 tammikuussa.

5.1 Suunnitelma ja aikataulu

Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua kevätlukukauden 2020 aikana. Käsikirja palautetaan toukokuun loppuun mennessä toimeksiantajalle. Kirjoittamiseen on varattu aikaa yhteensä 18 viikkoa, minkä pitäisi olla riittävästi. Aikataulu on aika tiukka, sillä opinnäytetyön lisäksi on samanaikaisesti töitä ja yksi kurssi. Sen lisäksi opiskelijayhdistyksessä toimiminen vie paljon aikaa. Tiedän kirjoittavani paremmin ja tehokkaammin, kun palautuspäivät lähestyvät, joten pyrin jättämään enemmän aikaa opinnäytetyön kirjottamiselle viimeiselle kolmelle viikolle. Uskon, että opinnäytetyön on mahdollista valmistua ajallaan. Tarpeen vaatiessa on minulla töistä lomapäiviä käyttämättä, joita voisin hyödyntää opinnäytetyön kirjoittamiseen. Käsikirjan suunnittelussa tarvittaessa tukea antaa toimeksiantaja. He eivät kuitenkaan osallistu käsikirjan tekoon. Käsikirjan tekstejä kirjoitetaan teorian pohjalta ja ulkonäköä luodaan benchmarkingia hyväksi käyttäen. Käsikirjasta pyydetään kommentteja toimeksiantajalta ja sitä muokataan niiden pohjalta.

Aikataulu:

Viikko 4	Toimeksiannosta sopiminen StartUp Schoolin kanssa
Viikko 6	Opinnäytetyön suunnittelu (aikataulu, tietoperusta, käsikirjan sisältö)
Viikko 7	Opinnäytetyöseminaari 1
Viikko 8-14	Teoriaosuuden kirjoittamista
Viikko 15	Opinnäytetyöseminaari 2
Viikko 17	Produktin aloittaminen ja kirjoittaminen
Viikko 20	Teoriaosuus valmis
Viikko 20	Produktin tekstit valmiit
Viikko 19-20	Produktin viimeistely toimeksiantajan kanssa ja sen visualisointi
Viikko 22	Opinnäytetyön viimeistely ja sen jälkeen palautus
Viikko 22	Opinnäytetyön esittely ja luovutus toimeksiantajalle

Liitteestä 1 löytää opinnäytetyön tarkemman toteutusaikataulun. Liite on Gantt-mallin mukaan tehty kaavio. Kaaviossa on käytetty eri värejä auttamaan hahmottamaan, mitä asiaa täytyy tehdä.

5.2 Benchmarking

Opinnäytetyön toisena kehittämismenetelmänä käytettiin benchmarkingia. Benchmarkingia kuvataan suomenkielisin termein vertailuanalyysiksi tai vertaiskehittämiseksi. Tämä tarkoittaa arviointia, jossa vertaillaan organisaation tai sen osien toimintaa ja prosesseja toisen organisaation vastaaviin. (UEF.) Menetelmän lähtökohtana toimii mielenkiinto toisten toimintatapoihin ja menestykseen, ja usein benchmarkingin kohteena onkin menestyvät organisaatiot. Tällöin heidän onnistumisistaan ja menestykseen johtaneista syistä sekä tavoista toimia voidaan ottaa oppia ja edelleen hyödyntää niitä omassa organisaatiossa. Esimerkiksi organisaatiot muilta toimialoilta, oman organisaation muut osastot tai kilpailijat toimivat hyvinä vertailukohteina. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 186.)

Benchmarkingin tavoitteena on parantaa omaa toimintaa hyödyntäen niitä tietoja, joita on menetelmää käytettäessä saanut muilta menestyviltä organisaatioilta ja heidän käytäntötavoistaan. Verratessa omaa toimintaa menestyvään organisaatioon on helpompi ymmärtää, mikä omassa toiminnassa ei ole niin toimivaa ja millaisia tavoitteita ja kehitysideoita vaaditaan, jotta niitä pystytään kehittämään. Yksi tapa suorittaa benchmarkingia on esimerkiksi etsiä tietoa hyvistä käytännöistä internetistä, kirjoista ja artikkeleista. (UEF.) Benchmarking menetelmänä toimii usein käytännöllisimmin selkeästi määriteltäviin kehityskohteisiin (Ojasalo ym 2015,186).

Kun vastauksia omaan kehitettävään kohteeseen löytyy, tulee tulokset käsitellä luovuutta käyttäen unohtamatta kriittisyyttä. Niitä tulkitessa tulee pitää mielessä, kuinka tuloksia on mahdollista soveltaa oman organisaation osalta. Pitää huomata, mistä benchmarkingin vertailun kohteena olevan organisaation toimista voidaan oikeasti oppia uutta. Osa tuloksista tarvitsee lisää pohtimista sopivan ratkaisun löytymiseksi oman organisaation kohdalla, kun taas osan pystyy soveltamaan suoraan omaan toimintaan. Tuloksia pohtiessa on tärkeää pitää mielessä, että esimerkiksi organisaatioiden kulttuurit voivat olla kaukana toisistaan. Tällöin kaikki vertailun kohteena olevan organisaation kohdalla toimivat ratkaisut eivät olekaan sitä oman organisaation toiminnassa. (Ojasalo ym 2015,186)

Tutustuin etukäteen paljon erilaisiin perehdytysoppaisiin ja käsikirjoihin. Käytin siis vapaa- muotoista benchmarking-menetelmää. Tutkin millaisia sisältöjä niissä on ja millaisia visu-

aalisia toteutuksia niistä on tehty. Käytin benchmarkingia, jotta voisin saada itselleni paremman kokonaiskuvan siitä, millaisia käsikirjoja on jo tehty ja ideoita siihen, millainen käsikirja voisi visuaalisesti olla. Sisältöön kiinnitin huomiota sen pohjalta, mitä olin teoriaosaa kirjoittaessa oppinut. Kuten kotimaisten kielten keskus (kotus.fi.) kirjoittaa huomasi, että tärkeää oli se, millaisessa muodossa ohjeet oli kirjoitettu. Koin kaikista kiinnostavimmaksi ne käsikirjat, joista selkeästi tuli esiin yrityksen kulttuuri ja äänensävy. Käsikirjat, jotka oli tehty pelkästään PowerPointin valmiisiin pohjiin eivät herättäneet mielenkiintoani tai innostaneet työskentelemään yrityksessä. En myöskään kokenut näitä käsikirjoja millään tavalla ainutlaatuisina. Koin siis hyvin tärkeänä sen, että käsikirjan pitää olla kiinnostavan näköinen ja innostava, jotta se sitouttaa työntekijää työskentelemään yrityksessä ja tekemään parhaansa organisaation menestymisen eteen. Eklund (50-51.) kirjoitti perehdytyksen luovan edellytykset uuden työntekijän viihtyvyyteen, työhyvinvointiin, työtehtävistä suoriutumiseen ja vaikuttavan näin työhön sitoutumiseen. Huomasin monien käsikirjojen pyrkivän vaikuttamaan näihin asioihin. Löysin paljon yhteneväisyyksiä käsikirjojen sisällöistä ja melkein kaikista löytyi Hyppäsen (2013,184.) mainitsevat asiat.

Tiedostan StartUp Schoolin olevan työnantajana hyvin erilainen kuin monet muut organisaatiot, joiden käsikirjoja löysin. Myös Student Ambassadorin rooli on hyvin ainutlaatuinen ja siksi suhtaudun löydöksiin kriittisesti ja tiedän, että kaikkea löytämäni ei voi suoraan soveltaa tähän käsikirjaan. Täytyy myös ottaa huomioon se, millainen StartUp School on. Eniten käytin benchmarkingia ulkonäön luomisessa. Ideoita sain StartUp Schoolin brand bookista ja Sterling Mining Co:n käsikirjasta, joka oli luotu käyttäen apuna AirMason -ohjelmaa. Sain idean puhekuilien käyttöön käsikirjassa juuri Strelingin käsikirjasta. Benchmarking oli minulle myös tuttua jo työelämästä, sillä käytämme sitä usein StartUp Schoolilla, kun suunnittelemme jotain uutta.

5.3 Havainnointi

Toinen kehittämismenetelmä oli havainnointi. Havainnointi on yksi menetelmä, joka lukeutuu tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Se on hyödyllinen ja tärkeä, vaikka sitä syytä vältellään esimerkiksi opinnäytetöissä. Ihmisten käyttäytymismalleja ja luonnollisen toimintaympäristön tapahtumia on mahdollista seurata, havainnoida ja täten saada tietoa kyseisen menetelmän avulla. Tutkimukselliseen havainnointiin vaaditaan säännönmukaista tarkkailua, eikä vain sattumanvaraista katselua. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55; Ojasalo ym 2015,114.)

Havainnoinnissa käytettyä tekniikkaa voi kuvata kahdenlaiseksi: strukturoiduksi tai strukturoimattomaksi. Strukturoitu havainnointi on jäsenneiltyä toimintaa, kun taas strukturoimaton kuvaa sen vastakohtaa, eli mukautumiskykyistä ja väljää toimintaa. Ensimmäisenä mainitun tekniikan mukaan ongelma jäsenneellään ja siihen luodaan luokittelut perustuen kehittämistehtävään jo ennen itse havainnointia. Jälkimmäisessä taas saadaan suurin hyöty irti silloin, kun on tärkeää saada paljon ja monipuolista tietoa ongelmaan liittyen. Kahden eri tekniikan vuoksi on tärkeää osata valita oikea, joka onnistuu silloin, kun vaadittava tarkkuus ja havainnoinnin tavoitteet ovat selkeästi päätetty ja määritelty jo etukäteen. Tutkimuksen kohteena olevan organisaation toimintakulttuuri on tarpeen ottaa huomioon havainnoinnissa. (Ojasalo ym 2015,116.)

Suunniteltaessa havainnointia yksi keskeisin kysymys on havainnoijan rooli ja sen näkyvyys. Tällä viitataan havainnoijan mahdollisuuteen olla aktiivinen osanottaja tai ulkopuolinen sivustaseuraaja. Kumpikin rooli vaatii tarkkaavaisuutta sekä vaivannäköä. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55-56.) Luonnollinen ympäristö ja kuvitteelliset tilanteet ovat molemmat mahdollisia tilanteita havainnointiaineiston keräämiselle, mutta sitä voidaan käyttää myös itsenäisesti. Vaikka kehittämiskohteena olisivat esineet, kuvat ja ympäristö, on havainnointi silti mahdollista. (Ojasalo ym 2015,114) Kaikki aistit (näkö, haju, maku, kuulo ja tunto) ovat mahdollisia keinoja havainnoinnissa (Kupias & Peltola 2019, 115). Jotta kykenemme havainnoimaan, tulee meidän osata seurata mitä ympärillämme tapahtuu ja nähdä sekä onnistumisia että epäonnistumisia. Ympärillä tapahtuvien tilanteiden seuraamisesta syntyy havaintoja. Käytämme aistejamme havainnointiin, sillä teemme havainnon, kun kuulemme, mitä joku sanoo tai kun näemme, mitä joku tekee. Sama pätee kolmeen muuhunkin aistiin. Mikäli olemme keskittyneet johonkin muuhun asiaan keskittyneesti saattaa helposti käydä niin, että emme seuraa mitä ympärillämme tapahtuu. Tällöin suljemme aistimme käytöstä osittain tai kokonaan, usein tiedostamatta sitä itse. Kaikkien viiden aistin ollessa käytössä teemme neutraaleja havainnoiteja ilman mielipiteitä tai omavaraista tulkintaa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 55-56.)

Työskentelin StartUp Schoolilla koko opinnäytetyön kirjoitusajan, joten pystyin tekemään havaintoja sen aikana ja jo ennen sitä. Minulla oli lupa tehdä havainnointia ja tekemäni havainnot olivat strukturoimattomia. Huomasin käsikirjan tarpeellisuuden varsinkin sellaisissa tilanteissa, kun joku joutui olemaan poissa töistä. Muut eivät oikein tieneet kuinka puuttuvan tiimiläisen töitä pitäisi tehdä, eikä kenelläkään ollut hyvää kokonaiskuvaa kaikista hänen työtehtävistään. Näin ollen ymmärsin etenkin Student Ambassadorin käsikirjan tarpeellisuuden, sillä eihän kenelläkään muulla ole yhtä hyvää kuvaa itse työstä, kuin minulla. Oli siis tärkeää saada käsikirjaan kuvattua laajasti kaikki, mitä olen tehnyt. Ydintii-

missä oli ollut iso vaihtuvuus ja jo minun aikanaani StartUp Schoolilla oli ollut monta rekrytointia meneillään. Perehdyttämistä hankaloitti se, kun ei ollut mitään materiaalia minkä olisi heille voinut antaa. Minun ollessani töissä tehtiin brändiuudistus, jonka vahvistaminen on edelleen meneillään ja koen tämän käsikirjan vahvistavan sitä. Huomasin brändiuudistuksen aikana, kuinka suuri vaikutus on asioiden visuaalisuudella. Tehtyämme tilaremontin ja päivitettyämme ilmettä kaikkialla herätimme vielä enemmän mielenkiintoa, kuin aikaisemmin. Huomasin StartUp Schoolin toimintatavan olevan hyvin omalaatuinen ja välillä monimutkainen. Koin tärkeäksi, että se pitäisi saada selvennettyä parhaalla mahdollisella tavalla käsikirjaan.

5.4 Sisältö

Käsikirjan sisällön tulee vastata toimeksiantajan tarpeita ja vaatimuksia siten, että siitä olisi mahdollisimman suuri hyöty Student Ambassadorin työssä. Käsikirjan tekstin tulee olla helposti luettavaa tekstiä tehden siitä helposti lähestyttävän. Käsikirjassa vältetään itsestäänselvyksiä ja käsitellään kaikki kohdat perusteellisesti. Jo olemassa olevan tiedon uudelleen kirjoittamista vältellään, jonka sijaan ohjataan lukija paikkoihin, joista tieto löytyy. Näin pidetään käsikirja hallitun pituisena ja se pysyy käytössä pidempään, kun tieto ei vanhene niin helposti. Hyödynsin paljon omaa tietoa käsikirjaa kirjoittaessa. Käsikirjan tietoja keräsin StartUp Schoolin tiedostoista ja Haaga-Helian intranetistä.

Käsikirjan ensimmäisessä kappaleessa on kuvattu, millainen on Haaga-Helia ja StartUp School. Kappaleessa on kerrottu, mistä löytää StartUp Schoolin ydintiimin kuvaukset sekä millainen on visio, arvot, missio, brändilupaus sekä tapa työskennellä. Toinen kappale sisältää itse työtehtävien kuvaukset. Siinä on kuvattu millaisia prosesseja Student Ambassadorin on hyvä tietää ja mistä hän löytää erilaisia ohjeita ja pohjia esimerkiksi somepäivittysten tekoon. Kappaleessa on luotu muistilista siitä, mitä täytyy ottaa mukaan tapahtumiin lähdettäessä. Kolmannessa kappaleessa on kerrottu missä Student Ambassador voi työskennellä. Neljäs kappale auttaa opiskelun ja työn yhdistämisessä Haaga-Heliassa ja kertoo mitä täytyy ottaa huomioon siihen liittyen. Viidennessä kappaleessa selvennetään, miten Haaga-Helian henkilöstö viestii keskenään sekä miten StartUp Schoolin ydintiimi viestii. Kuudennessa kappaleessa on käyty läpi työaika ja sen kirjaus. Tässä kappaleessa on kerrottu paljon sääntöjä liittyen Student Ambassadorin työaikaan. Näitä sääntöjä ei suoraan löydä mistään muualta. Seitsemännessä luvussa on tehty muistilistat ja kerrottu mitä tapahtuu ennen Student Ambassadorin työn alkua, ensimmäisenä päivänä, ensimmäisenä kuukautena ja työn loppuessa. Kahdeksanteen lukuun on koottu asioita, joita ei tullut esille aiemmissä kappaleissa, mutta Student Ambassadorin tulisi silti tietää, esimer-

kiksi milloin palkka maksetaan ja miten työterveys toimii. Yhdeksännessä luvussa on Student Ambassadorille tärkeimmät yhteystiedot listattu tai kerrottu, mistä ne löytyvät. Viimeisenä käsikirjasta löytyy Wall of Fame, johon on tarkoitus kerätä kaikki StartUp Schoolin tulevat Student Ambassadorit ja luoda näin vielä enemmän arvoa sille, että on ollut osa Student Ambassadorien joukkoa ja että heitä todella arvostetaan. Käsikirjan sisällysluettelo löytyy liitteestä 2. Käsikirjassa käytiin läpi kaikki Hyppäsen (2013,184.) mainitsemat asiat lukuun ottamatta ruokailua ja luottamusmiesjärjestelmää. Ruokailusta ei mainittu, koska Student Ambassador on osa-aikainen työntekijä, joten sitä ei koettu oleelliseksi. Lisäksi Student Ambassador on Haaga-Helian opiskelija, joten hänen uskottiin tietävän, miten ruokailu siellä toimii. Luottamusmiesjärjestelmää ei myöskään koettu tarpeelliseksi mainita, koska Student Ambassador on määräaikainen harjoittelija ja häntä rohkaistiin puhumaan StartUp Schoolin ydintimille.

Käsikirjaa kirjoittaessa otettiin huomioon StartUp Schoolin äänensävy. Kirjoitin ensin käsikirjan enemmän ohjelmajana, mutta toimeksiantajan palautteessa he halusivat StartUp Schoolin coachaavan äänensävyyn enemmän esille käskymuotojen sijaan. Päätettiin siis välttää suoria käskymuotoja. StartUp Schoolin äänensävyssä isossa osassa on positiivinen ja asiantunteva sävy. He haluavat välttää kuulostavansa tylsältä ja tätä yritettiinkin noudattaa käsikirjassa. Käsikirjaan lisättiin koko määritelmä StartUp Schoolin äänensävyistä. Käsikirja luo ensikosketuksen uudelle Student Ambassadorille StartUp Schoolin äänensävyistä, joten se otettiin huomioon käsikirjaa kirjoittaessa.

Käsikirjan kirjoitusmuoto on selkeä ja sanat muotoiltu huolella niin, että sen ymmärtää helposti jo ensimmäisellä lukukerralla. Tarvittaessa vaikeiden sanojen tai lyhenteiden merkitys avattiin luetun ymmärtämisen parantamiseksi. Käsikirjassa hyödynnetään kuvia ja värejä, jotta käsikirja vastaa StartUp Schoolin brändi-ilmettä. Käsikirja on tehty StartUp Schoolin brand bookin pohjalta, ja käytetyt värit keltainen ja petrolinsininen ovat StartUp Schoolin värejä. Käytetyt kuvat ovat joko StartUp Schoolin omia kuvia tai kuvapankista otettuja kuvia, joiden käyttö on sallittua. Käytetty fontti on StartUp Schoolin graafisenohjeistuksen mukainen.

5.5 Käyttö ja toteutus

Käsikirja on tehty Microsoft PowerPointilla ja se sisältää 28 diaa. Se on tallennettu PDF-tiedostoksi, jota on helppo lukea niin tietokoneella kuin puhelimella. Käsikirja sisältää paljon linkkejä, minkä takia se on tehty digitaaliseen muotoon. Vaikka käsikirja tehtiin PowerPointilla, ei siinä käytetty valmista pohjaa, vaan se luotiin alusta asti itse visuaalisesti kiinnostavaksi. Käsikirja on tehty StartUp Schoolille vapaasti käytettäväksi heidän parhaaksi

katsomallaan tavalla. Käsikirja on luotu Student Ambassadorin työtä tukemaan. Hän pystyy itse tutustumaan siihen sekä käyttämään sitä työssään. Etenkin alussa hän pystyy tarkistamaan sieltä asioita, joissa on epävarma siitä, miten jokin asia meni. Käsikirjan ollessa digitaalisessa muodossa pysyy se aina mukana ja sitä pystytään tarvittaessa näyttämään helposti näytöiltä esimerkiksi palavereissa. Digitaalisuus takaa sen, että Student Ambassador pystyy omassa rauhassa tutustumaan käsikirjaan silloin, kun hänelle parhaiten sopii. Käsikirjaa voidaan käyttää apuna, kun kerrotaan StartUp Schoolin uusille työntekijöille sekä muulle organisaatiolle Haaga-Heliassa mitä Student Ambassador tekee.

Personoitu käsikirja StartUp Schoolille oli tarpeen, sillä sen koettiin takaavan jatkuvuuden ja helpottavan koko tiimin työtä. StartUp Schoolin ainutlaatuisen työympäristön ja organisaatorakenteen vuoksi koettiin, että mitkään yleiset oppaat eivät riittäisi Student Ambassadorin työn tukemiseen. Personoidun oppaan koettiin lisäksi vahvistavan juuri uudistunutta brändiä.

Kun olin hahmotellut käsikirjan sisällön ja otsikot, pidettiin palaveri toimeksiantajan kanssa. Palaverissa päädyttiin esittelemieni benchmarkingin ja havaintojen pohjalta luomaan käsikirja PowerPointillä ja ottaa ideoita Strelingistä ja StartUp Schoolin brand bookista. Sisällöt olivat heidän mielestään pääpiirtein hyvät. Siihen lisättiin muutamia asioita ja tiivistettiin esimerkiksi työterveysosiota vain linkin takaa löytyvään tietoon. Puhuttiin myös siitä, että yrityskulttuuria ja StartUp Schoolin äänensävyä pitäisi saada paremmin esille. Tämän palaverin pohjalta loin käsikirjasta visuaalisen muodon, jossa tietoja oli tiivistetty ja puuttuvat asiat lisätty. Tämän jälkeen käsikirja kävi toisen kommenttikierroksen toimeksiantajalla, jonka perusteella tehtiin vielä pieniä muutoksia joihinkin sanavalintoihin ja asiayhteyksiin. Tein vielä viimeiset viimeistelykorjaukset ja sen jälkeen käsikirja oli valmis. Kaiken kaikkiaan eniten aikaa käsikirjan tekemisessä meni itse ulkonäön luomiseen ja sanavalintoihin, jotta yrityskulttuuri ja äänensävy olisi toimeksiantajan toiveiden kaltaisia.

Valmis käsikirja esiteltiin hyväksytysti toimeksiantajalle viikolla 22. Käsikirja sai paljon hyvää palautetta ja se koettiin hyvin arvokkaaksi ja tarpeelliseksi. Valmis, muokattavissa oleva käsikirja on tallennettu Microsoft PowerPoint-muodossa StartUp Schoolin SharePointtiin. Näin ollen sitä on helppo muokata tuleville Student Ambassadorsille sopivaksi. Käsikirjanmuoto takaa pitkäikäisyyden ja on toivottavasti käytössä vielä monena vuonna. Käsikirja löytyy myös PDF-tiedostona, joka sopii paremmin luettavaksi tietokoneella ja puhelimella, sillä tiedosto on kooltaan pienempi.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Haaga-Helia StartUp Schoolille Student Ambassadorin käsikirja. Käsikirja oli ajankohtainen StartUp Schoolille nyt, sillä työsuhteeni loppuu toukokuussa 2020 ja uusi Student Ambassador aloittaa elokuussa 2020. Nyt oli vielä hyvin aikaa muokata käsikirjasta sellainen kuin siitä haluttiin, eikä sen tekemisessä tarvinnut kiirehtiä. Vaikka käsikirjaa kirjoitettiin samalla kun maailmalla ja Suomessa vaikutti koronaviruspandemian (COVID-19) aiheuttama poikkeustila, ei se vaikuttanut käsikirjan sisältöön. Koimme toimeksiantajan kanssa lähtökohtana sen, että nimensä mukaisesti tämä tilanne on poikkeustilanne ja se normalisoituisi syksyyn mennessä. Jos näin ei kuitenkaan käy ja käsikirjaa tarvitsisi muuttaa, on StartUp Schoolilla tarvittaessa aikaa muuttaa sitä kesän aikana Haaga-Helian linjauksien mukaan. Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa tuki opinnäytetyön valmistumista lähes ajallaan. Heihin sai yhteyden aina hyvin nopeasti, jos ilmeni jotakin kysyttävää käsikirjaan liittyen. He myös kommentoivat käsikirjaa nopeasti. Yhteydenpitoa varmasti auttoi se, että minulla oli kaksi henkilöä, joilta saatoin asioita kysyä. Molemmat olivat koko ajan tasalla, mitä käsikirjaan tehtiin. Keskustelin toimeksiantajan kanssa viikoittain ja pidin heitä ajan tasalla opinnäytetyön etenemisestä. Sain käyttää työaikaa huhtikuun ajan neljä tuntia viikossa opinnäytetyön kirjoittamiseen. Toimeksiantajana StartUp School oli erittäin mieluinen ja luotettava. Suosittelenkin heitä mielelläni toimeksiantajaksi myös muille. Toki koen, että yhteistyötä helpotti suuresti se, että työskentelin StartUp Schoolilla samalla ja tunsin jo hyvin kaikki tiimiläiset yli vuoden ajalta.

Koen myös opinnäytetyön ohjaajallani olleen suuri vaikutus opinnäytetyön lopputulokseen. Hän piti opinnäytetyöseminaarit suunnitellusti huolimatta koronaviruspandemiasta. Seminaareissa hän antoi kaikille konkreettisia vinkkejä ja meillä oli mahdollisuus oppia muiden opinnäytetöistä. Hän myös tuki minua kaikin tavoin, jos vain koin mitään ongelmia opinnäytetyötä kirjoittaessa. Kirjastojen sulkeutuessa oli hänestä korvaamaton apu luotettavien lähteiden löytämisessä. Ilman hänen tukeaan, helppoa yhteydenpitoa ja vinkkejään en usko opinnäytetyön valmistuneen ajallaan.

Tietoperusta tässä opinnäytetyössä koostettiin luotettavista ja monipuolisista lähteistä. Lähteinä käytettiin sekä suomen- että englanninkielisiä materiaaleja. Perehdytyksestä oli helpompaa löytää monipuolisia ja luotettavia lähteitä suomeksi. Käsikirjasta taas löytyi enemmän tietoa englanniksi. Koen olleeni hyvin kriittinen lähteiden suhteen ja siksi lukuun ottamatta työturvallisuuslakia, ei lähteiksi valikoitunut yhtään lähdettä, joka olisi yli kymmenen vuotta vanha. En siis käyttänyt läheskään kaikkia löytämiäni lähteitä. Tietoperusta myös tuki opinnäytetyöni tavoitteita.

Tavoitteena oli luoda visuaalisesti kiinnostava käsikirja, josta löytyisi vain tarpeellista tietoa ja jossa ohjataan mistä tietoa löytyy sen sijaan, että kirjoitetaan se itse. Koen täytäneeni kaikki nämä tavoitteet ja niin koki myös toimeksiantaja. Sain paljon positiivista palautetta oppaan hyödyllisyydestä ja visuaalisuudesta, joka on uudistetun brändin mukainen. Käsikirjasta on hyötyä tulevissa rekrytoinneissa, kun kuvaus työstä on selkeämpi sekä se on auttamassa Student Ambassadoria koko hänen työsuhteensa aikana. Näin olen kaikkea tietoa ei tarvitse muistaa, vaan se löytyy kätevästi yhdestä paikasta. Näitä tietoja pystyy nyt hyödyntämään myös muut StartUp Schoolin ydintiimiin kuuluvat henkilöt. Käsikirja parantaa myös työn tehokkuutta heti alkuun ja vähentää epäröintiä. Käsikirja auttaa työn jatkuvuuden kanssa. Käsikirja vahvistaa myös StartUp Schoolin brändiä ja sitouttaa uutta työntekijää siihen sekä luo hänelle innostusta olla osa StartUp Schoolia. Ilman benchmarkingia ja havainnointia ei käsikirjasta olisi tullut sellainen, kuin siitä nyt tuli. Koen siis valittujen kehittämismenetelmien toimineen hyvin tässä opinnäytetyössä. Kaikista yllä mainitsemistani asioista johtuen koen käsikirjan onnistuneen hyvin ja olen erittäin tyytyväinen siihen, millainen siitä tuli.

Ehdotan, että toimeksiantajani StartUp School laatii kirjallisen perehdytysuunnitelman teoriaosuudesta opitun perusteella. Pitää myös muistaa laatia seurantasuunnitelma siihen, miten perehdytys etenee ja tapahtuuko se toivotulla tavalla. On myös hyvä katsoa käytännössä, kuinka hyvin käsikirja toimii sekä mitä siitä kannattaisi muokata ja mitä lisätään seuraavaa Student Ambassadoria varten. Ehdotan myös muille uusille työntekijöille tehtävää yleistä perehdytysmateriaalia StartUp Schoolista.

Idea opinnäytetyöhön tuli minulta itseltäni toimeksiantajan tukemana vuoden 2019 lopulla, kun alettiin keskustelemaan uuden Student Ambassadorin palkkaamisesta. Aloin itse keskustelemaan heidän kanssaan mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö StartUp Schoolille työsuhteeni aikana. Kun aihe oli varmistettu koululta, aloitettiin opinnäytetyön työstäminen tammikuussa 2020. StartUp School koki aiheen tärkeänä työn jatkuvuuden kannalta.

Halusin ehdottomasti saada opinnäytetyön valmiiksi ennen työsuhteeni loppumista StartUp Schoolilla, joka oli päättymässä toukokuun lopussa. Työn alkaessa jo tammikuussa oli sille hyvin aikaa. En kuitenkaan ottanut tarpeeksi hyvin huomioon sitä, kuinka paljon muut koulutyöt, opiskelijajyhdistyksessä puheenjohtajana toimiminen ja työt veisivät aikaa. Tästä syystä teoriaosuuden kirjoittaminen myöhästyi muutamalla viikolla. Sen jälkeen alkoi maaliskuussa puhjennut koronaviruspandemia (COVID-19) aiheuttama poikkeus-tila. Tämä vaikutti opinnäytetyöhön siten, että se hankaloitti kirjallisuuden saamista. Onneksi lopulta löytyi hyvin aineistoa myös e-kirjoina ja artikkeleina netistä. Kirjoittamiseen

vaikutti myös se, että kaikki oli tehtävä kotoa käsin, kun ei ollut mahdollisuutta lähteä kirjoittamaan mihinkään muualle. Huomasin tämän vaikuttavan suuresti motivaatiooni ja keskittymiseeni. Kun töiden lisäksi teki myös opinnäytetyötä kotona, oli se välillä hyvin haastavaa. Ennen kaikkea koronavirus aiheutti henkilökohtaisessa elämässä stressiä myös kesätöiden peruuntuessa, jolloin oli aloitettava kirjoittamisen ja töiden päälle vielä työnhaku. Työn kirjoittaminen lopulta painottui suurelta osalta toukokuulle suunnitellusta aikataulusta poiketen. Kun kirjoittamaan vihdoinkin alkoi, ei se tuottanut mitään ongelmia, vaan päinvastoin oli mielenkiintoista. Teoriaa kirjoittaessani huomasin, kuinka kiinnostuin perehdyttämisestä ja siitä, että kaikilla pitäisi olla oikeus hyvään perehdytykseen. Sain myös kaksi viikkoa lisäaikaa opinnäytetyön kirjoittamiseen, sillä en hakenut valmistumista vielä tänä keväänä kirjoittaessani opinnäytetyön aikaisemmassa vaiheessa opintoja, kuin yleensä on tapana.

Teoriaa lukiessani opin paljon perehtymisestä, hyvästä käsikirjasta, yrityskulttuurista ja äänensävyistä. Koen, että suurin huomio, jonka tein oli se, kuinka suuri vaikutus hyvällä perehdytyksellä ja käsikirjalla on työntekijöiden hyvinvointiin. Opin myös enemmän kehittämismenetelmistä, havainnoinnista ja benchmarkingista. Koen, että kehityin lähteiden etsimisessä ja kriittisessä ajattelussa sekä tiedon visualisoinnissa. Käsikirjan teko opetti, kuinka tärkeää on tehdä visuaalisesti miellyttävä työ, joka kuitenkin sisältää tärkeää asiaa. Opin myös paljon itsestäni opinnäytetyötä kirjoittaessa ja löysin myös kehitettäviä puolia. Ennen kaikkea koen, että voin kehittyä entisestään oikeinkirjoituksessa ja luomissani aikatauluissa pysymisessä. Käsikirjan kirjoittaminen oli mukavaa, koska tiesi sen hyödyt ja StartUp Schoolin innostunut ja odottavainen asenne loivat positiivisen ilmapiirin sen kirjoittamiselle. Tuntui myös siltä, että käsikirjan tekstit muodostuivat nopeasti. Vaikeinta oli päättää millainen käsikirja olisi visuaalisesti ja se vei eniten aikaa.

Opinnäytetyön olisi voinut kirjoittaa paljon nopeammin ja tehokkaammin, jos suunnitelmaa olisi noudattanut, eikä elämäntilanne olisi muuttunut niin paljon, kuin se muuttui. Kirjoittajalta opinnäytetyön tekeminen vaatii paljon itsensä johtamista ja itsekuria. Yrittäjämäisestä asenteesta ei siis tässäkään kohtaan ollut haittaa. Toivoin opinnäytetyön valmistuvan nopeammin ja vaivattomammin, mutta onneksi se valmistui lähes ajallaan. Tavoitteenani oli koko työn ajan luoda niin hyvä käsikirja kuin osaisin, ja siinä samalla kirjoittaa mahdollisimman hyvä opinnäytetyö muilta osin hyödyntäen kaikkea koulussa oppimaani. Tavoitteenani oli myös saada niin hyvä arvosana, kuin vain tässä tilanteessa voisin saada. Palautin lopulta opinnäytetyön kaksi viikkoa myöhässä alkuperäisestä aikataulusta. Pidin myös töistä viikon lomaa, jotta oli aikaa tehdä käsikirjasta juuri sellainen kuin halusin. Olen

tyytyväinen siihen, millainen opinnäytetyöstä tuli ja niin on myös toimeksiantajani. Toimeksiantaja oli jopa niin tyytyväinen tekemääni käsikirjaan, että aloitimme keskustelut mahdollisten muiden käsikirjojen teosta.

Lähteet

Acrolinx. 2015. What Is Tone of Voice and Why Does It Matter?. Luettavissa: <https://www.acrolinx.com/blog/what-is-tone-of-voice/>. Luettu 18.5.2020.

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa Meille! Uuden työntekijän perehdytys. Impact. Helsinki.

Haaga-Helia 2020a. Opinto-opas. Opiskelu Haaga-Heliassa. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/opiskelu-haaga-heliassa-0>. Luettu: 22.2.2020.

Haaga-Helia 2020b. Haaga-Helian juuret. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta/haaga-helia-10-vuotta/haaga-helian-juuret?userLang=fi>. Luettu: 22.2.2020.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen Liiketoiminnan menestystekijänä. Edita. Helsinki.

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

Kohll, A. 2018. How To Build A Positive Company Culture. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/alankohll/2018/08/14/how-to-build-a-positive-company-culture/#6c2c897749b5>. Luettu 19.5.2020.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Gaudeamus Oy. Tallinna.

Kurtén, S. 2019. HRM partners. Yrityskulttuuri joko edistää strategian toteutumista tai jarruttaa sitä. Luettavissa: <https://www.hrmpartners.fi/2019/03/yrityskulttuuri-joko-edistaa-strategian-toteutumista-tai-jarruttaa-sita/>. Luettu: 18.5.2020.

MIELI Suomen Mielenterveys ry. Hyvä työilmapiiri vahvistaa hyvinvointia. Luettavissa: <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/hyva-tyoilmapiiri-vahvistaa-hyvinvointia>. Luettu: 21.5. 2020.

Ojasalo, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. Kehittämistyön menetelmät, uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

PAM 2020. Perhedytys. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>. Luettu: 25.2.2020.

StartUp School 2020a. About Us. Luettavissa: <https://startupschool.fi>. Luettu: 22.2.2020.

StartUp School 2020b. Are you our next Student Ambassador. Luettavissa: <https://startupschool.fi/are-you-our-next-student-ambassador/>. Luettu 20.5.2020.

STM. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 21.5.2020.

Työterveyslaitos 2017. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>. Luettu: 21.5.2020.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

UEF. University of Eastern Finland. Benchmarking. Luettavissa: <http://www3.uef.fi/web/guest/benchmarking>. Luettu: 21.5.2020.

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen Strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki.

Wright, H. 2017. HR Partner. 5 Examples of the Best Employee Handbooks. Luettavissa: <https://blog.hrpartner.io/best-employee-handbooks/>. Luettu 24.3.2020.

Öörni, E. 2018. Kielikello. Organisaation äänensävy voi sitouttaa tai vieraannuttaa. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/organisaation-aanensavy-voi-sitouttaa-tai-vieraannuttaa>. Luettu: 18.5.2020.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyöhön käytettävät viikot		4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
Tehtävät	Toimeksiannosta sopiminen StartUp Schooli kanssa																				
	Aikataulun suunnittelu																				
	Tietoperustan suunnittelu																				
	Benchmarking aloitus																				
	Käsikirjan sisällön suunnittelu																				
	Opinnäytetyö seminaari 1																				
	Toimeksiantajan esittelyn kirjoittaminen																				
	Perehdytys -osion kirjoittaminen																				
	Hyvä Käsikirja -osion kirjoittaminen																				
	Opinnäytetyö seminaari 2																				
	Käsikirjan suunnitteluprosessin kirjoittaminen																				
	Pohdinnan kirjoittaminen																				
	Käsikirjan tekstien kirjoittaminen wordiin																				
	Toimeksiantajan kanssa keskustelu tarkemmin käsikirjan sisällöstä & missä muodossa käsikirja tehdään																				
	Opinnäytetyö seminaari 3																				
	Käsikirjan visuaalisen ilmeen luominen																				
	Johdannon & tiivistelmän kirjoittaminen																				
	Tietoperustan viimeistely																				
	Toimeksiantajan palaute käsikirjasta & muokkaaminen kommenttien pohjalta																				
	Käsikirjan viimeistely (oikeinkirjoituksen tarkastus & linkkien toimivuus)																				
	Ohjaajan palaute & viimeiset korjaukset opinnäytetyöhön																				
	Työn lähetyks Urkundiin (palautus Kontoon)																				
Käsikirjan lähetyks & esittely toimeksiantajalle																					

Opinnäytetyö seminaari
Käsikirja
Itse opinnäytetyön työstäminen
Palaverit toimeksiantajan kanssa

Liite 2. Student Ambassadorin käsikirja



SISÄLLYSLUETTELO

	<u>Työnantajasi</u>		<u>Työaika & sen kirjaus</u>
	<u>Työtehtäväsi</u>		<u>Sinut on palkattu, mitä nyt?</u>
	<u>Työntekopaikka</u>		<u>Hyvä tietää</u>
	<u>Opiskelun & työn yhdistäminen</u>		<u>Yhteystiedot</u>
	<u>Viestintä</u>		<u>Wall of Fame</u>

STUDENT AMBASSADORIN KÄSIKIRJA 2020