

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Tietoliikenne

2012

Jussi Lamminluoto

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN KÄYTTÖTUKEEN – FUJITSU FINLAND OY



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jussi Lamminluoto

UUDEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTTÄMINEN KÄYTTÖTUKEEN – FUJITSU FINLAND OY

Opinnäytetyö käsittelee uuden työntekijän perehdyttämistä uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin. Perehdyttämisen avulla pyritään saamaan uusi työntekijä mahdollisimman hyvin tuntemaan työpaikkansa ja tulevat työtehtävänsä, sekä niihin kuuluvat työkalut ja – tavat. Perehdytyksen tarkoituksena ei ole pelkästään opettaa uudelle työntekijälle hänen työtehtävänsä, vaan myös mahdollistaa työturvallisuus, työviihtyvyys ja kehittyminen työssä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämisen tarkoitusta, tavoitteita ja työnantajan lainmukaista vastuuta uuden työntekijän perehdyttämisessä ja työnohjauksessa. Perehdyttämisen hyötyjä käsitellään sekä työntekijän että työnantajan näkökulmasta. Työnantajan kannalta perehdyttämisen tarkoitus on parantaa tehokkuutta ja tuottavuutta sekä varmistaa, että uusi työntekijä kykenee toimimaan yrityksen toimintaperiaatteiden mukaan. Työntekijän kannalta perehdyttämisellä pyritään kouluttamaan hänet tulevia työtehtäviä varten, sekä poistamaan epävarmuutta, lisäämään tietoutta työnantajasta ja työpaikan toimintatavoista.

Työn empiirinen osa on perehdytysopas Fujitsu Finland Oy:n käyttötuen tehtäviin. Perehdytysoppaalle on tarve, sillä tähän mennessä työntekijöiden perehdytys on hoidettu ilman minkäänlaista yhtenäistä linjaa ja perehdytystä tukevaa opasta. Oppaan tarkoituksena on antaa suuntaviivat perehdytyksen aikataululle ja sisällölle. Perehdytysoppaan liitteenä on myös muutamia testejä, joilla työntekijän oppimisen tasoa pystytään seuraamaan perehdytyksen edetessä.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen, perehdytysopas, työhönohjaus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business information technology | Datacommunications

May 2012 | 20 pages

Esko Vainikka

Jussi Lamminluoto

ORIENTATION OF NEW EMPLOYEE FOR SERVICEDESK WORK – FUJITSU FINLAND OY

This bachelor's thesis deals with orientation of a new employee to a new workplace and new assignments. With the help of orientation, the goal is to familiarize a new employee to the workplace and upcoming assignments as well as utilities and methods for work. The main goal of the orientation is not only to teach a new employee the work tasks, but also make sure that work safety, satisfaction and opportunity to develop at work are achievable.

The theory part deals with the meaning of orientation, goals and employer's juridical responsibility of orientation and supervision of work. The benefits of orientation are handled both for the employer and the employee angle. The employer needs orientation to increase efficiency, productivity and make sure that the employee is able to operate according to the company's operating principle. The employee needs orientation to train to work assignments and to decrease insecurity in the new job. The employee also expects that orientation provides basic information about the employer and the company's working methods.

The empiric part of this thesis is an orientation guide to Fujitsu Finland Ltd. service desk tasks. The orientation guide is needed because so far the orientation of a new employee has been done differently with every single new employee and there have been no clear guidelines on how to proceed in that process. The objective of the orientation guide is to give guidelines for orientation schedule and content. Attached to this orientation guide, there are a few tests that help to monitor how well a new employee is progressing as the orientation goes on.

KEYWORDS:

Orientation, orientation guide, work guidance

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN ERI OSA-ALUEET	6
2.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja hyödyt	6
2.2 Perehdytyksen suunnittelu	7
2.3 Perehdyttämisen vaiheet	9
2.4 Työnantajan vastuu perehdyttämisessä	10
2.5 Perehdytys uuden työntekijän kannalta	12
3 TYÖNOPASTUS	13
3.1 Työnopastuksen tarve	14
3.2 Työsuojelun merkitys työnopastuksessa	15
4 PEREHDYTYSTÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ	17
5 POHDINTA	18
LÄHTEET	20

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysopas Fujitsu Finland Oy käyttötuki (Salattu)

KUVAT

Kuvio 1. Perehdyttämisen muistisääntö	11
Kuvio 2. Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä	14

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on uuden henkilön perehdyttäminen uusiin työtehtäviin. Opinnäytetyö on toimeksianto Fujitsu Finland Oy:ltä. Opinnäytteen tarkoituksena on tehdä perehdytysopas Fujitsu Finland Oy:n käyttötukeen, erityisesti Turun toimipisteeseen. Tarkoitus on tehdä toimiva opas, joka antaa perehdyttävälle parhaat mahdolliset valmiudet uuden työn suorittamiseksi ja perehdyttäjälle suunnitelman perehdytyksen etenemiselle. Fujitsu Finland Oy:n käyttötuesta tämänlainen perehdytysopas puuttuu tällä hetkellä kokonaan, mikä hankaloittaa sekä uuden työntekijän että työnantajan toimintaa uuden työntekijän kohdalla.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään perehdytyksen merkitystä ja sen tuomia hyötyjä. Huomioon otetaan perehdyttämisen merkitys niin työntekijälle kuin myös työnantajalle. Tarkoituksena on myös selvittää perehdyttämisen eri vaiheet ja kuinka perehdyttämisen etenemistä voidaan seurata. Teoriaosuudessa käsitellään myös työnantajan juridiset vastuut työntekijän perehdyttämisestä.

Opinnäytetyön empiirisessä osiossa tehdään kattava perehdytysopas, joka palvelee käyttötukeen rekrytoitua uutta työntekijää sekä työntekijän perehdyttäjää. Opas sisältää perustiedot Fujitsu Finland Oy:stä, tutustumisen yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Tämän jälkeen perehdytysoppaassa edetään käytännön asioihin ja varsinaiseen työnkuvaan käyttötuesta. Mukana on myös työvälineiden koulutus ja opastus eri asiakasyrityksiin.

Perehdyttämisen merkitys kasvaa nykyään varsinkin IT-alalla jatkuvasti. Uusia osaavia ja tehokkaita työntekijöitä tarvitaan nopealla aikataululla. Oppaan tarkoituksena on nopeuttaa ja tehostaa uuden työntekijän valmistumista työtehtäviensä suorittamiseen.

2 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN ERI OSA-ALUEET

Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä tai uuteen työtehtävään siirtyvä henkilö oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toimintatavat ja – tavoitteet. Perehdytykseen sisältyy myös työyhteisöön ja asiakkaisiin tutustuminen sekä työvälineiden perehdyttäminen. (Kangas 2003,4.) Perehdyttäminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe sisältää toimenpiteet ennen työsuhteen aloittamista. Toinen vaihe on uuden työntekijän vastaanottaminen työsuhteen alkaessa. Kolmas vaihe on työpaikkaan ja – tovereihin perehdyttämistä ja neljäntenä vaiheena voidaan pitää käytännön työhön ja työvälineisiin kouluttamista. (Lepistö 1988, 6.)

2.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja hyödyt

Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle tietoa yrityksestä, tulevasta työtehtävästä ja auttaa työntekijän tutustumista työyhteisöön. Perehdytyksen aikana työntekijälle kerrotaan yleisellä tasolla yrityksen liiketoiminta-ajatuksesta, arvoista ja tulevista tavoitteista. Varsinaiseen työtehtävään perehdytettäessä keskitytään työvälineiden, toimintatapojen, asiakkaiden ja työyhteisöön oppimiseen. (Viitala & Jylhä 2006, 236-237.) Perehdytyksellä pyritään mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti kouluttamaan uusi työntekijä työtehtäviinsä ja sitoutumaan yrityksen toimintatapoihin. Sitoutunut työntekijä ymmärtää ja hyväksyy työnsä tavoitteet ja osaa toimia niiden saavuttamiseksi. Sitoutunut työntekijä myös sitoutuu työyhteisöönsä ja on valmis sekä kiinnostunut toimimaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Viitala & Jylhä 2006, 236-237.)

Henkilöstön hyvästä ja kattavasta perehdyttämisestä hyötyvät työntekijä, työnantaja sekä yrityksen asiakkaat. Ammattitaitoinen ja osaava työntekijä antaa asiakkaille myönteisen kuvan yrityksestä. Työntekijän epävarmuus ja jännitys työtehtävänsä sekä työpaikkaansa kohtaan vähenevät ja työntekijän

sopeutuminen uuteen työyhteisöön helpottuu. Hyvin hoidettu perehdyttäminen varmistaa työn taito- ja laatuvaatimusten täyttymisen, lisää työnteon sujuvuutta ja varmistaa työntekijän työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Kunnolla hoidettu perehdyttäminen myös varmistaa työntekijän omatoimisuuden ja osaamisen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä pystyy jatkossa mukautumaan ja soveltamaan oppimiaan työtapoja muuttuvan työelämän tarpeisiin. Ammattitaitoinen ja työnsä osaava henkilö myös toimii tavoitteellisesti. Tällainen työntekijä kehittää itseään ja osaa vaatia sekä ottaa selvää uusista asioista, jotta kykenee jatkossakin työskentelemään tavoitteellisesti ja tehokkaasti.

Työnantajan saamat hyödyt perehdytyksestä ovat selkeät. Uusi työntekijä pystyy nopealla aikataululla hoitamaan työtehtävänsä tehokkaasti ja tuloksekkaasti. Kustannuksia säästyy, kun erilaiset häiriötekijät, virheet sekä niiden korjaamiseen kuluva aika vähenee. Myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisääntyy, mikä vaikuttaa työhön sitoutumiseen ja asiakkaalle tarjottavaan palveluun. (Penttinen & Mäntynen, 2006 3-4.) Hyvin hoidettu perehdytys vaikuttaa asiakkaiden yrityksestä saamaan mielikuvaan. Huolellisesti perehdytetty työntekijä kykenee palvelemaan asiakasta erinomaisesti ja tarjoamaan positiivisen mielikuvan yrityksestä. Yritykselle uskollinen asiakas on pitkällä aikavälillä kannattava ja luotettava asiakas. (Kangas 2003, 25.)

2.2 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdytysprosessi on aina suunniteltava huolellisesti. Uusi työntekijä tarvitsee henkilöstä riippuen erilaisilla opettelua sekä kokeiluja ja käytännön kokemusta voidakseen oppia. Esimiehen ja perehdyttäjän kanssa on tärkeää keskustella miten perehdytys on edennyt ja mihin asioihin pitäisi vielä panostaa lisää. Arvioinnin ja keskustelun avulla työntekijä oppii vaatimukset ja taidot, joita työssään tarvitsee ja kykenee suoriutumaan niistä. (Helsilä 2002, 53.)

Perehdyttäjän on myös oltava osaava perehdytystehtävässään. Perehdyttämistä varten on syytä laatia perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelmaa luotaessa kannattaa käyttää apuna yrityksen eri osa-alueiden osaajia. Perehdytystä suunniteltaessa yhteistyössä olisi hyvä olla ainakin esimies, henkilöstöhallinnon edustaja ja työterveyshuollon edustaja. (Penttinen & Mäntynen 2006,2.)

Perehdyttämistilanteita on erilaisia, jolloin niitä varten on luotava omat perehdytys suunnitelmansa. Myös jokainen perehdytettävä eroaa toisistaan ja ihmisillä on erilaisia tapoja oppia asioita. Oman yrityksen sisällä uusiin työtehtäviin vaihtava työntekijä kaipaa myös perehdytystä. Varsinkin suurissa yrityksissä eri yksiköiden ja työtehtävien toimintamalleissa voi olla hyvinkin suuria eroavaisuuksia. (Rainio 2003, 8.)

Perehdytys suunnitelmaan on tärkeää kirjata päiväkohtainen suunnitelma ja päivän aikana haettavat tavoitteet. Perehdytyksen ensimmäiset päivät on syytä ottaa rauhallisesti, sillä työntekijä on aina jännittynyt ja hermostunut ja opetettavia asioita ei jää muistiin kuin pieni osa. Ensimmäisten päivien tarkoituksena on saada työntekijä oppimaan vain tärkeimmät asiat, sellaiset jotka täytyy oppia heti. Seuraavina päivinä vähemmän tärkeitä asioita voidaan kerrata, jolloin asiat saadaan jäämään mieleen. Tärkeintä on, että uutta työntekijää ei jätetä pulaan, vaan hänellä on koko ajan mahdollisuus kysyä ja kuunnella sekä ottaa esimerkkiä joltain kokeneemmalta työntekijältä, perehdyttäjältä tai esimieheltä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Perehdytys suunnitelmaa luotaessa on tärkeää määritellä perehdyttämisen tavoitteet. Tavoitteiden pitää määritellä, mitä tietoja ja taitoja työntekijällä pitäisi olla perehdytyksen jälkeen. Tavoitteiden saavuttamiselle täytyy myös määrittää aikataulu, missä ajassa tavoitteiden saavuttamisen pitäisi onnistua. Perehdytystapahtumat tulisi pyrkiä järjestämään mahdollisimman rauhallisessa paikassa ja siihen tulee varata riittävästi aikaa, jotta perehdytettävällä on mahdollisuuksia esittää kysymyksiä ja omaksua oppimaansa asiaa. (Kangas 2003, 7-8.)

2.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisen ensimmäinen vaihe on aika ennen uuden työntekijän työhön saapumista. Työhaastattelussa ja työsuhteen sopimisen jälkeen uuden työntekijän kanssa keskustellaan tulevaan työhön liittyvistä asioista, tehdään kierros työtiloissa ja kerrotaan olennaisimmat asiat työn alkamisvaiheesta ja tulevasta perehdyttämisen vaiheesta. Tämä helpottaa työntekijän jännitystä ja valmistaa työntekijää jo ennen varsinaisen työsuhteen alkamista talon tavoille. Työntekijälle voidaan myös jakaa jonkinlainen tervetuloa taloon -opas, jossa on perustietoja työnantajayrityksestä. (Kangas 2003, 9.)

Perehdytyksen toinen vaihe on työntekijän vastaanottaminen yritykseen ensimmäisenä työpäivänä tai vastaavasti uuteen osastoon yrityksen sisällä. Uudesta työntekijästä on tärkeää tiedottaa muille työntekijöille hyvissä ajoin, jotta he tietävät ja osaavat toivottaa uuden työntekijän tervetulleeksi. Työntekijän vastaanottaminen on ensisijaisesti esimiehen tehtävä, mutta mikäli esimies on jostain syystä estynyt, voi työntekijän vastaanottamisen hoitaa joku esimiehen nimeämä perehdyttäjä tai muu työtoveri. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että vastaanottavalla henkilöllä pitää olla aikaa uuden työntekijän tukena olemiseen. Esimiehen tai perehdyttäjän on myös suunniteltava tarkkaan, kuinka paljon tietoa uudelle työntekijälle kannattaa ensimmäisenä päivänä kertoa. Yleensä tärkeintä on, että uusi työntekijä pääsee tutustumaan työtiloihin, työtarvikkeisiin ja työkavereihin. Hyvä toimintatapa on taloon ja siellä kulkemiseen opetteluun jälkeen antaa uuden työntekijän seurata työntekoa ja esittää mieleen tulevia kysymyksiä. (Kangas 2003, 9.) Ensimmäisenä päivänä on hyvä kertoa myös tulevasta jatko-ohjelmasta ja siitä kuinka perehdytys tulee jatkumaan ja minkälaisella aikataululla. Perehdytettävä pääsee tällöin myös vaikuttamaan ja kertomaan oman mielipiteensä tulevan perehdytyksen sisällöstä ja aikataulusta. (Lepistö 2000, 67.)

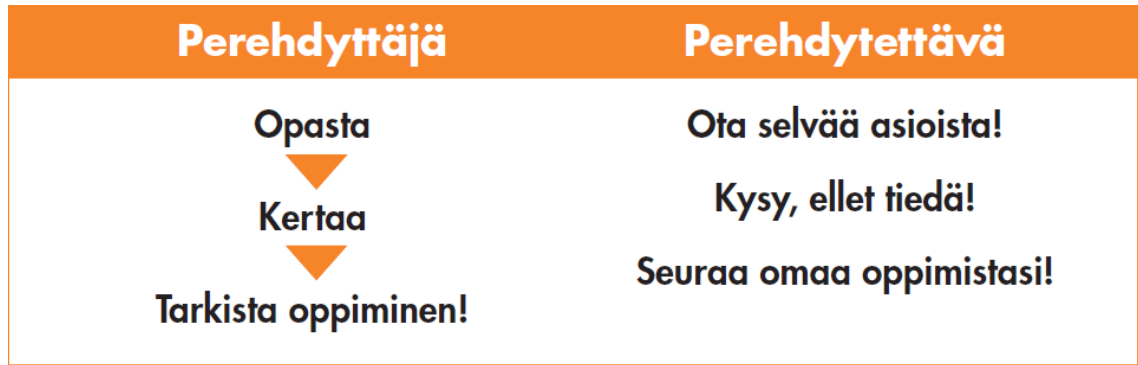
Perehdytyksen kolmas vaihe on työsuhteperehdyttämistä. Työntekijälle selvitetään työyksikön sijainti yritysorganisaatiossa. Työntekijälle selvitetään yksikön tehtävät ja tavoitteet. Työyksikön uusi henkilö esitellään muille yksikön

työntekijöille ja sidosryhmille mahdollisimman kattavasti, jotta kaikki tunnistavat uuden työntekijän nimeltä ja ulkonäöltä. Työntekijälle kerrotaan myös yleiset asiat eli työvuorolistat, aikataulut ja työpaikan tärkeimmät tilat. Perehdyttämisen kolmannessa vaiheessa on hyvä myös kertoa organisaation toiminnasta hieman laajemmin. Kannattaa kertoa ainakin työterveydenhuollon asioista, työehtosopimusasioista sekä yrityksen luottamushenkilöistä. (Lepistö 1988, 8.)

Työhönoton neljäs vaihe on varsinainen työnopastus. Tämä on se vaihe työstä, joka pitää perehdytyksessä suorittaa mikäli kyseessä on uusi työntekijä, pitkältä lomalta palannut työntekijä tai henkilö, joka siirtyy yrityksen sisällä uuteen työtehtävään. Työnopastuksessa työntekijälle opetetaan varsinainen työ, jota hän tulee tekemään. Työnopastuksessa työntekijälle koulutetaan hänen käyttämänsä työvälineet ja oikeat työtavat. Työnopastuksen tavoitteena on antaa työntekijällä kaikki tarvittava lähtötieto, jotta hän pystyy hoitamaan tulevat työtehtävänsä itsenäisesti ja tehokkaasti. (Lepistö 1988,11.)

2.4 Työnantajan vastuu perehdyttämisessä

Työnsuojelulainsäädännössä on määritetty työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdytyksen järjestämiseksi. Työturvallisuuslaki korostaa työnantajan vastuuta turvalliseen ja terveelliseen työskentelyyn opastamisesta. Työntekijän lähin esimies vastaa koko perehdytysprosessista. Esimiehen vastuulla on perehdytyksen suunnittelu, toteutus ja valvonta. Perehdytystoiminnan voi hoitaa esimiehen nimeämä koulutettu perehdyttäjä, mutta esimiehen vastuuta se ei poista. Perehdytykseen osallistuu kuitenkin esimiehen ja nimetyn perehdyttäjän lisäksi myös työtoverit ja yrityksen asiakkaat. Uuden työntekijän työtilat ja tarvittavat työvälineet on hoidettava kuntoon ennen henkilön saapumista. (Penttinen & Mäntynen 2006,2.) Perehdytettävällä on aina oikeus kysyä opastukseen ja oppimiseensa liittyvistä asioista. Kuviossa 1 on kuvattuna perehdyttäjän ja perehdytettävän tärkein muistilista perehdyttämisen toteutumisen tueksi.



Kuvio 1. Perehdyttämisen muistisääntö (Työturvallisuuskeskus 2007,8).

Työnantajan vastuulla on perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelu kokonaisuudessaan. Suunnitelma pitää sisällään dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmistautumista. Suunnitelman etenemistä pitää valvoa ja arvioida. Työnantajan vastuulla on nimetä perehdyttäjä ja huolehtia, että perehdyttäjillä on tarvittava koulutus perehdytystehtäviinsä. Esimies ja nimetty perehdyttäjä ovat vastuussa myös moraalisesti perehdytyksestä. Työntekijää ei saa tietoisesti opettaa toimimaan väärin tai työturvallisuusmääräysten vastaisesti. (Penttinen & Mäntynen 2006,2.)

Perehdyttäjän pätevydestä ei ole olemassa lakisääteisiä määräyksiä. Työnperehdyttäjän on kuitenkin tunnettava opettamansa työ. Aina kaikkein kokenein ja osaavin työntekijä ei välttämättä ole paras perehdyttäjä, sillä hän saattaa tuntea työnsä liiankin hyvin ja olla liian rutinoitunut työtapoihinsa, jolloin oleellisia asioita jää perehdyttämättä. Perehdyttäjiä ja työhönopestajia on mahdollista myös kouluttaa ja heitä on tarvittaessa saatavilla myös oman yrityksen ulkopuolelta. Yrityksen pitää kuitenkin miettiä, millaisissa työtehtävissä ulkopuolisen työhönopestajan käyttö on järkevää, koska hän ei kuitenkaan tunne niin hyvin yritystä ja kyseessä olevaa työyhteisöä. (Paunonen-Ilmonen 2001, 195.)

2.5 Perehdytys uuden työntekijän kannalta

Uuden työntekijän on syytä jo työpaikkaa hakiessaan miettiä, mitä haasteita ja mahdollisuuksia uusi työpaikka hänelle tarjoaa. Työntekijän on tärkeä olla motivoitunut ja innostunut uudesta työsuhteestaan, sillä se helpottaa hänen perehtymistään ja uuden asian oppimista. Nopea oppiminen antaa työntekijälle luottamusta, että hän pystyy hoitamaan tulevat työtehtävänsä hyvin ja on myös hyödyllinen työnantajalle. Työntekijän tulee hyödyntää hänellä jo olemassa olevia tietoja ja taitoja perehdytyksen aikana ja yrittää soveltaa niitä perehdytyksen aikana opetettaviin asioihin. Työntekijän on hyvä myös jo perehdytyshetkellä miettiä millaisia tavoitteita hänellä on työuransa edistämiseksi ja painottaa oppimistaan erityisesti työuraa edistäviin asioihin. (Rainio 2003, 33-34.)

Uuden työntekijän on saatava kattava kokonaiskuva tehtävistään ja tavoitteistaan. Työntekijän vastuulla on myös noudattaa käyttäytymisestä ja työturvallisuudesta annettuja ohjeita ja noudatettava tehtyjä salassapitosopimuksia. Työntekijän kannalta on tärkeää sisäistää nämä asiat ja vertailla niitä omiin jo opittuihin arvoihin ja asenteisiin. Työntekijä voi myös tuoda näihin asioihin oman positiivisen näkökulmansa perehdytyksen aikana jo olemassa olevalla osaamisellaan. (Rainio 2003, 37.)

3 TYÖNOPASTUS

Työnoipastukseksi kutsutaan sitä vaihetta, kun työntekijä perehdytetään hänen varsinaisiin työtehtäviinsä. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi koneiden, laitteiden ja työvälineohjelmistojen oikeita käyttötapoja yrityksessä. Työnohjauksessa opetetaan myös työvälineiden oikea käyttö työturvallisuuden kannalta. Työnoipastuksen lähtökohtana on, että ohjattava on jatkuvasti aktiivisesti mukana työnohjauksessa. Työhön opastettava käyttää aiempaa koulutus- ja työtaustansa apuna uuden asian oppimiselle.

Työnoipastus toteutetaan käytännössä tutustumalla käytännön töihin itse työympäristössä. Perehdytettävä käyttää aikaisempia tietojaan, taitojaan ja kokemuksiaan työn tekemiseksi ja tarvittaessa kerrataan sekä täydennetään jo olemassa olevia taitoja. Työnoipastuksessa on tärkeässä osassa antaa työntekijän kokeilla työtehtäviä omatoimisesti ja aktiivisesti seurata sekä näyttää hänelle huomioon oletettavia asioita. Hyvin hoidetun työnoipastuksen etuna on se, että työhön opetteleva työntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti ja kerralla oikein, jolloin virheellisiä työtapoja ei tarvitse jälkikäteen lähteä korjaamaan. Taitojen parantuessa työn tehokkuus ja laatu paranevat ja ammattitaitoinen työote lisääntyy. (Penttinen & Mäntynen 2009, 5.)

Työnoipastuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen on olemassa malli (kuvio 2), jota kutsutaan viiden askeleen menetelmäksi (Penttinen & Mäntynen 2009,6).



Kuvio 2. Työnopastuksen viiden askeleen menetelmä (Penttinen & Mäntynen 2009, 6).

3.1 Työnopastuksen tarve

Työnopastusta tarvitaan uuden työntekijän kohdalla, pitkältä lomalta tai vapaalta palaavan työntekijän kohdalla ja uuteen työtehtävään siirtyvän työntekijän

kohdalla. Työnopastusta voidaan tarvita myös silloin, kun yritykseen hankitaan uusia laitteita tai ohjelmistoja, työtehtävät ovat harvoin toistuvia, työpaikalla sattuu työtapaturma tai ammattitauti, olemassa olevassa työnopastuksessa havaitaan puutteita ja toiminnassa tai palvelun laadussa havaitaan puutteita. (Penttinen & Mäntynen 2009,6.)

Uusien työtapojen, työvälineiden ja laitteiden käyttöönotto vaatii työnopastusta. Muutoksia tapahtuu jatkuvasti ja henkilökunnan on pysyttävä ajan tasalla työstään ja pystyttävä kunnollisen työnopastuksen avulla nopeasti oppimaan ja sopeutumaan muutoksiin. Erityisesti teknologia kehittyy hurjaa vauhtia ja sen muutoksissa on pystyttävä reagoimaan nopeilla aikatauluilla. (Kangas 2003, 19.)

Muutokset tuovat aina henkilöstölle epävarmuuden ja turvattomuuden tunnetta. Tätä vähentääkseen esimiesten ja työnopastajien on ennen muutoksista tiedottamista valmisteltava kunnolliset ohjeet ja opastussuunnitelma muutoksen läpiviemiseksi. Kunnolliset ohjeet auttavat työntekijöitä oppimaan uuden työtavan, työvälineen tai muun muutoksen tuoman uuden asian nopeammin ja tällöin myös muutoksen tapahtuessa muutosvastarinta vähenee. (Kangas 2003,19.)

Muutoksiin perehdyttämisessä avainasemassa on, että työnopastaja ja esimies ovat itse sisäistäneet ja perehtyneet uuteen asiaan. Muutoksesta on tärkeä tiedottaa ja keskustella henkilöstön kanssa jo hyvissä ajoin ennen muutoksen tapahtumista ja sen mukanaan tuomista uusista asioista. (Kangas 2003, 27.) Mikäli muutos on niin merkittävä, että koko työyhteisö kokee tarvitsevansa siihen opastusta, voidaan apuna käyttää ulkopuolista työnohjausta. Työnohjauksella varmistetaan, että kuormitus ja laatu poikkeamat eivät kasva liian suuriksi muutoksen takia. (Alhanen ym. 2011,81.)

3.2 Työsuojelun merkitys työnopastuksessa

Työnopastuksella pyritään myös ennakoivaan työnsuojeluun. Ennen työn aloittamista on työtehtävässä tai työympäristössä havaitut vaarat ja

vaaratilanteet pyrittävä poistamaan. Vaaroista on annettava erityistä opastusta, jotta niitä osataan ennaltaehkäistä, tunnistaa ja tiedetään oikeat menettelytavat vaaratilanteiden sattuessa. (Penttinen & Mäntynen 2009,8.)

Työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen esiin nostaminen ja työssä piilevien vaarojen esiintuominen. Työnopastajan on tunnettava opettamansa työtehtävät erityisen hyvin juuri turvalliseen työskentelyyn liittyvien asioiden osalta. Työnopastajan on hyvä tutustua omaan alaan ja työhön liittyviin lainsäädäntöihin ja määräyksiin työntekijöiden työnopastuksesta ja ohjauksesta. (Penttinen & Mäntynen 2009,8.)

Työnopastuksessa ennalta ehkäistään myös rasitusvammojen syntyä opettamalla ergonomisesti oikeat työtavat. Työnopastuksessa pitää myös keskustella työpaikan säännöistä, jotta häirinnältä ja henkiseltä ahdistukselta vältytään. Työnopastajan kannattaa näissä asioissa toimia yhteistyössä oman yrityksen työsuojeluhenkilöstön kanssa. (Penttinen & Mäntynen 2009,8.)

4 PEREHDYTYSTÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Perehdyttämistä ja työnsuojelua säätelevät lait, viranomaisten määräykset ja erilliset sopimukset. Tärkein perehdyttämistä koskeva laki on Työturvallisuuslaki 738/23.8.2002 (Kangas 2003,21.)

Työturvallisuuslaissa määritellään, että työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön ja työolosuhteisiin, työssä käytettäviin menetelmiin ja välineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Erityisesti perehdytystä tarvitaan uuden työn alkaessa tai työtehtävien muuttuessa sekä uusien työvälineiden ja menetelmien käyttöönotossa. Työturvallisuuslain mukaan työntekijälle pitää antaa opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen ehkäisemiseksi. Työntekijälle pitää antaa myös opetusta ja ohjausta erilaisten huoltotöiden sekä häiriö – ja poikkeustilanteiden varalta. (Työturvallisuuslaki 738/23.8.2002.)

Työturvallisuuslaki myös määrittelee, että annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Erilaisilla valtioneuvoston asetuksilla voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijän opettamisesta, ohjauksesta sekä vaadituista kirjallisista työohjeista. (Työturvallisuuslaki 738/23.8.2002.)

Työntekijän perehdyttäminen työturvallisuuslainsäädännön mukaisesti on hänen esimiehensä vastuulla. Lopullinen vastuu asiasta on siis esimiehellä, mutta työnopastajan, perehdyttäjän ja muiden työyhteisön jäsenten tehtävänä on ohjata työntekijää turvalliseen työskentelyyn ja korostaa etenkin työturvallisuuteen liittyviä yhteisiä pelisääntöjä. (Hannula 2003, 12.)

Muita perehdytykseen liittyviä lakeja ja asetuksia ovat mm. Asetus nuoren työntekijän suojelusta 508/86, Laki yhteistoiminnasta yrityksessä 725/78 ja Työsuojelun valvonta-asetus 954/73 (Lepistö 1988,8-9).

5 POHDINTA

Perehdyttämisoppaan luominen valikoitui tämän opinnäytetyön aiheeksi melko luonnollisesti, sillä työpaikassani Fujitsu Finland Oy:n Turun toimipisteestä tällainen perehdytysopas puuttui kokonaan. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on hoidettu tapauskohtaisesti eikä siihen ole mielestäni kiinnitetty riittävä huomiota. Perehdytyksen laatu on myös vaihdellut suuresti aina perehdyttävän henkilön ja resurssitilanteen mukaan.

Erittäin tiukassa kilpailutilanteessa oleva IT-ala tarvitsee uusia ja osaavia työntekijöitä nopealla aikataululla ja vanhojen työntekijöiden taidot on saatava myös ohjelmien ja ohjeistuksien muuttuessa pysymään ajan tasalla. Tavoitteena perehdytysopasta luotaessa oli antaa perehdyttäjälle selkeät suuntaviivat kuinka edetä perehdytystä pitäessä sekä varmistaa, että uuden henkilön perehdytys hoidetaan aina asianmukaisesti ja kattavasti. Tämä on molempien osapuolten etu, sillä silloin perehdytys on laadukasta ja tehokasta.

Perehdytys on koko työyhteisön tehtävä, mutta päävastuun siitä kantavat esimies ja hänen nimeämänsä perehdyttäjät. Erityisesti nimetyllä perehdyttäjällä on omasta mielestäni suuri rooli uuden työntekijän henkisenä tukena, kun uutta työtehtävää opetellaan.

Perehdytyksen edetessä on kyettävä myös seuraamaan perehdytyksen edistymistä. Edistymisen seuraamisessa auttavat erilaiset kokeet, mutta yhtä merkittävää on, että perehdytettävää ja hänen kehittymistään pääsee seuramaan lähietäisyydeltä. Ammattitaitoisen ja koulutetun työntekijän kanssa voidaan keskittyä enemmän yrityksen käytännön asioihin ja arvoihin, kun taas ammatillisesti kokemattoman kanssa painopistettä on siirrettävä enemmän varsinaiseen työnopastukseen.

Perehdyttämisestä oli melko vaikea löytää lähteitä. Työnopastukseen ja perehdyttämiseen liittyvää materiaalia oli yllättävän rajallisesti. Internetistä ei myöskään löytynyt suomeksi tai englanniksi juuri materiaalia aiheesta.

Varsinkaan IT-alalle tarkoitettua perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvää tietoa ei löytynyt juuri ollenkaan. Tuntuukin hieman siltä, että tätä työelämän osa-aluetta ei ole tutkittu tarpeeksi laajalti sen merkityksen kannalta. Nykymaailmassa ihmiset vaihtavat työpaikkoja ja työtehtäviä niin tiiviisti, että on erittäin tärkeää saada uutta väkeä koulutettua nopealla aikataululla ja tehokkaasti. Muutoksia tapahtuu myös tiheällä aikataululla ja muutoksiin perehdyttämistäkin voitaisiin hyvin jatkotutkia tehokkuuden lisäämiseksi.

LÄHTEET

- Alhanen K & Kansanaho A & Ahtiainen O-P & Kangas M & Soini T & Soininen J.2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki. Tammi.
- Hannula M. 2003. Työssäoppimisen opas työpaikoille. Helsinki: Taloudellinen Tiedotustoimisto. TAT.
- Helsilä M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.
- Kangas P & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki. Tammi.
- Kangas P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Lepistö I. 1988. Perehdyttäminen – työopastus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Lepistö I. 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Paunonen-Ilmonen M. 2001. Työnohjaus – Toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Helsinki. WSOY.
- Penttinen A & Mäntynen J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Perehdyttämisen tarkistuslista perehdyttäjälle ja perehdytettävälle. 2007. Työturvallisuuskeskus, Viitattu 25.4.2012. http://www.tyoturva.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf.
- Rainio P. 2003. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjille. Kuntatyö 2010. Suomen Kuntaliitto.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Viitala R & Jylhä E. 2005. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki. Edita Prima.