



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Joel Lappalainen

Uuden työntekijän perehdyttäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalous

Insinöörityö

14.01.2021

Tekijä Otsikko	Joel Lappalainen Uuden työntekijän perehdyttäminen
Sivumäärä Aika	28 sivua + 1 liite 30.8.2018
Tutkinto	insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Tuotantotalous
Ammatillinen pääaine	Kansainvälinen ICT
Ohjaajat	Lehtori Anna Sperry
<p>Opinäytetyön tarkoituksena on luoda MobilePay FI:lle perehdytysuunnitelma sekä ohjeistusta uusien työntekijöiden perehdyttämistä varten. Perehdyttäminen on ollut vielä kehitettävä asia yrityksessä, minkä takia työ on ajankohtainen yritykselle. Työn tavoitteisiin kuuluu myös ottaa suunnitelma sekä ohjeistus käyttöön uusien työntekijöiden perehdyttämistä varten.</p> <p>Menetelmät-osiossa tarkastellaan tämän työn etenemisen kannalta käytettyjä menetelmiä. Tässä osiossa käydään läpi sitä, miten työ rakennettiin sekä mitä asioita otetaan huomioon työn lopputuloksissa. Nykytilan analyysiosio käsittelee taas yrityksen nykyistä tilaa perehdytyksen sekä ohjeistuksen kannalta. Osiossa otetaan myös huomioon kehitettävät sekä hyväksi koetut asiat nykyisessä perehdytyksessä.</p> <p>Tämän työn tavoitteisiin pääsemistä varten hyödynnetään myös aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä teoriaa. Kirjallisuus käsittelee perehdytykseen sekä sen suunnitteluun liittyviä aiheita. Tässä osiossa käsittelee myös ohjeistuksen yhdenmukaistamisen sekä itse ohjeistukseen liittyviä aihealueita.</p> <p>Työn lopputuloksena on perehdytysuunnitelma sekä ohjeistusta uusia työntekijöitä varten. Perehdytysuunnitelmaa sekä luotua ohjeistusta päästiin hyödyntämään heti sen valmistuttua uusien työntekijöiden perehdyttämistä varten kuluneen kesän aikana. Työntekijät pystyttiin perehdyttämään mainiosti tämän työn suunnitelman sekä ohjeistuksen avulla heidän tuleviin työtehtäviinsä.</p> <p>Tavoitteena olisi myös tulevaisuudessa päästä hyödyntämään tämän työn lopputuloksia aina, kun uusia työntekijöitä tulee yritykseen. Työn liitteistä löytyy myös jatkuvan perehdytyksen kehittämistä varten luotu lomake, jonka avulla pystytään keräämään palautetta perehdytyksen onnistumisesta ja tämän johdosta kehittämään sitä tulevaisuudessa.</p>	
Avainsanat	Kouluttaminen, Suunnitelmat, Ohjeistaminen

Author Title	Joel Lappalainen Orientation of New Employees
Number of Pages Date	28 pages + 1 appendices 30 August 2018
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Industrial management
Professional Major	International ICT
Instructors	Anna Sperry, Lecturer
<p>The goal of this thesis was to create instructions and a training plan for new employees in the Company MobilePay Finland. Developing the existing process for training new employees has been recently needed in the company because the existing process lacks clarity.</p> <p>This study is based on the current state analysis which goes through the current state of training new employees and instructions for them. The CSA revealed many points of development in the existing process and to find ideas from best practice on how to improve the process, a literature study on relevant theories was carried out.</p> <p>The outcome of this project is a training plan and instructions for the new employees. The training plan and the instructions were used in the training of a few new employees in the company as soon as it was ready. The employees were trained well with the created plan and instruction and they can handle their daily tasks now.</p> <p>In the future, the company plans to use the final outcomes of this project every time when new employees start working in the company. The form developed in this study will be part of the new training process. With this the company will be able to gather data about the success of the training and therefore develop it.</p>	
Keywords	Training, Planning

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	3
2	Menetelmät sekä käytetty materiaali	4
2.1	Tutkimussuunnitelma	4
2.2	Tutkimuksen vaiheet	5
2.3	Tiedon kerääminen projektin vaiheissa	6
2.4	Projektin aikataulu	9
3	Nykytilan analyysi	10
3.1	MobilePay Finland	10
3.2	Nykyinen uudentyöntekijän ohjeistus	11
3.3	Nykyinen perehdytys	12
3.4	Nykytilan analyysi yhteenveto	13
4	Kirjallisuus sekä menetelmät	15
4.1	Kirjallisuus sekä menetelmät kehitettäviä aihealueita varten	15
4.2	Työhön perehdyttäminen	16
4.2.1	Työhön perehdyttämisen sisältö	16
4.2.2	Perehdyttämisen menetelmät	18
4.3	Roolitus perehdytyksessä	19
4.4	Perehdytysuunnitelma	19
4.5	Palautteen antaminen perehdytyksessä	21
4.6	Ohjeiden yhdenmukaisuus ja päivittäminen	21
4.7	Perehdyttämisen yhteenveto	22
5	Perehdyttämissuunnitelman ja ohjeistuksen luominen	23
5.1	Perehdytysuunnitelma	23

	2
5.1.1 Tavoitteet	24
5.1.2 Aikataulu	25
5.1.3 Roolit	26
5.1.4 Seuranta	26
5.2 Ohjeistus	27
5.2.1 Ohjeiden yhdenmukaisuus sekä päivittäminen	27
5.2.2 Ohjeiden säilytys	27
6 Työn validointi	28
7 Yhteenveto	28
Lähteet	30
Liite 1. Perehdytysuunnitelma	29
Liite 2 Perehdytyksen kyselylomake	47

1 Johdanto

Uusien työntekijöiden kouluttaminen sekä perehdyttäminen uuteen työympäristöön vaatii huolellista suunnittelua sekä aikatauluttamista, jotta työntekijä pystytään integroimaan tuleviin työtehtäviin ja työyhteisöön. Tarve hyvälle perehdytys suunnitelmalle korostuu varsinkin, kun työtehtävät vaativat monipuolista osaamista eri järjestelmistä sekä työkaluista. Hyvin suunniteltu ohjeistus sekä koulutus uudelle työntekijälle antaa vahvan pohjan aloittaa omat työtehtävät sekä suoriutua laadukkaasti alusta alkaen annetuista tehtävistä.

MobilePay Finland Oy on finanssialan toimija pohjoismaissa. Yrityksen toiminta on alun perin ollut Danske Bankista lähtöistä, mutta vuonna 2016 MobilePay muutettiin pankin tytäryhtiöksi. Yrityksen toimintaa perustuu kehitettyyn puhelinsovellukseen nimeltä MobilePay. Sovelluksen avulla pystytään lähettämään rahaa puhelinnumeron perusteella ja maksamaan muissa yrityksissä esimerkiksi kaupoissa, jotka ovat tehneet MobilePayn kanssa sopimuksen.

Jotta yritys saa harjoittaa toimintaansa Suomessa, niin sen on velvollisuus tuntea asiakkaidensa toiminta. Tämä velvoite perustuu lakeihin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Tästä syystä yrityksellä on tärkeä olla erilaiset järjestelmät sekä työkalut näiden velvoitteiden täyttämiseen.

Tämänhetkisenä haasteena yrityksellä on osittain vanhentunut tai puutteellinen ohjeistus sekä koulutussuunnitelma uusille työntekijöille, jotka aloittavat asiakkaiden tuntemisvelvoitteiden täyttämisen työtehtävissä. Työtehtävät tällä osa-alueella vaativat monipuolista osaamista eri järjestelmistä sekä työkaluista, jonka takia uuden työntekijän koulutus on tärkeää olla huolellisesti suunniteltu.

Tämän työn tavoitteena on luoda ohjeistus tärkeimmistä aiheista aloittavalle työntekijälle sekä ehdotus perehdyttämissuunnitelmasta. Tärkeimmät aiheet ohjeistukselle valitaan haastatteluiden perusteella asiakkaantuntemisen velvoitteiden tehtävien erikoisosajilta. Nämä haastattelut toimivat myös nykytilan analyysin perustana luvussa kolme.

Työn lopputuloksena on ohjeistus valituista tärkeimmistä aiheista sekä ehdotus perehdytysuunnitelmasta. Tämä opinnäytetyö sisältää ensimmäiseksi menetelmät sekä käytetty materiaalia. Tämän jälkeen työssä on tehty nykytilan analyysi, jossa kuvataan liiketoimintahaasteen nykytilaa. Nykytilan analyysin jälkeen on kirjallisuutta valituista teoriasta sekä menetelmistä pohjautuen nykytilan analyysissä käsiteltyihin kehityskohteisiin. Tämän jälkeen työ käsittelee itse ohjeistuksen sekä perehdytysuunnitelman rakentamista sekä niiden sisältöä.

Ohjeistuksen ja perehdytysuunnitelman rakentamisen jälkeen työ käsittelee validointi vaihetta, joka toteutui tämän projektin aikana. Lopuksi työssä on yhteenveto sekä arviointi tämän työn lopputuloksista.

2 Menetelmät sekä käytetty materiaali

Tämä luku kuvaa työssä käytettyjä menetelmiä tiedon keräämiseen sekä käytettyä olemassa olevaa materiaalia. Menetelmät ja käytetty materiaali toimivat pohjana ohjeistuksen luonnissa sekä perehdytysuunnitelmassa.

2.1 Tutkimussuunnitelma

Valitut vaiheet tutkimusta varten, jonka pohjalta pystyttiin rakentamaan laadukkaat ohjeet sekä perehdytysuunnitelma olivat:

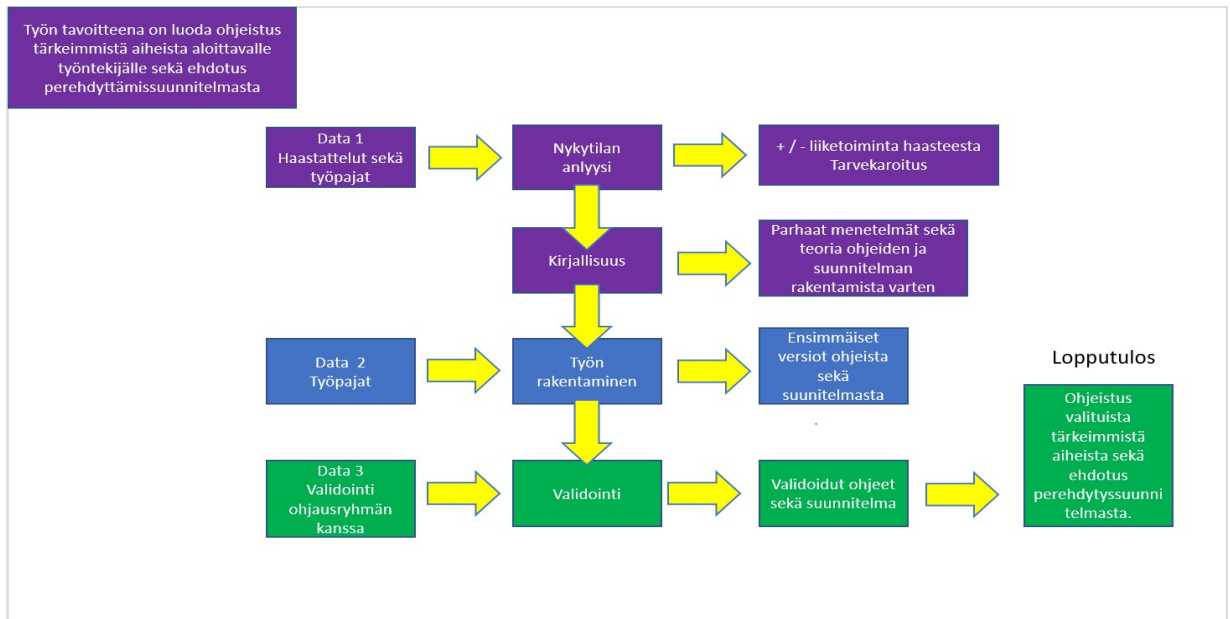
- nykytilan analyysi
- kirjallisuus eri menetelmistä sekä teoriasta
- työnrakentaminen
- validointi ohjausryhmän kanssa.

Nämä vaiheet valittiin tutkimusta varten, koska niiden avulla pystyttiin luomaan selkeä kokonaiskuva työn tavoitetta varten. Nykytilan analyysillä pystyttiin kartoittamaan, mitkä

olisivat kriittisimmät aiheet ohjeistusta varten sekä mitä pitäisi ottaa huomioon perehdytysuunnitelmaa luodessa. Eri kirjallisuus työn tavoitteiseen liittyen antoi esimerkkejä sekä menetelmiä, joita pystyttiin hyödyntämään työn lopputuloksessa. Työpajojen ja haastatteluiden avulla kerättiin tietoa, jotta työn lopputuloksessa huomioitaisiin eri sidosryhmien tarpeet työn rakentamisvaiheessa. Validointi oli tärkeä osa tutkimustyötä, sillä sen avulla pystyttiin varmistamaan työn laatu ja huomioimaan tarvittavat korjaukset työn lopputuloksiin.

2.2 Tutkimuksen vaiheet

Kuvan 1 kaavio kuvaa tämän työn vaiheita. Kaavio näyttää tietoa, joita käytettiin näissä vaiheissa sekä jokaisen vaiheen lopputulokset.



Kuva 1. Tutkimuksen vaiheet (Lappalainen, 2020)

Kaavioissa 1 esitellään kaikki neljä tutkimusmenetelmää, joita hyödynnettiin suunnitelman sekä ohjeiden luonnissa.

Nykytilan analyysissa kerättiin tietoa työpajoissa sekä haastatteluiden avulla analyysia varten. Lopputuloksena nykytilan analyysille oli tarvekartoitus ohjeistukselle sekä plussat ja miinukset ohjeistukseen sekä perehdytykseen liittyen.

Kirjallisuuden eri menetelmien sekä teorian lopputuloksena on valitut menetelmät sekä teoria, jota hyödynnetään rakentaessa ohjeistusta sekä perehdytysuunnitelmaa.

Työn rakentamisvaihe käytti tietoa, jota kerättiin eri sidosryhmiltä yrityksen sisältä. Lopputuloksena tälle menetelmälle oli tärkeät huomiot sekä toiveet työn lopputulosta varten.

Validointi menetelmässä kerätty tieto tuli palautteesta sekä keskustelusta työn ohjausryhmän kanssa MobilePay FI:n puolelta. Validoinnin avulla menetelmästä lopputuloksena saatiin lopulliset sekä validoidut ohjeistukset sekä perehdytysuunnitelman.

2.3 Tiedon kerääminen projektin vaiheissa

Tietoa kerättiin haastatteluissa sekä työpajoissa tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Taulukossa 1 on listattu kaikki työpajat sekä haastattelut, joissa kerättiin tarvittavaa tietoa ohjeiden sekä suunnitelman rakentamista varten.

Taulukko 1. Kerätty tieto

Data 1 Nykytilan analyysi	Henkilö	Kesto	Kerätty tieto
17.05.2020 Työpaja	Projektipäällikkö, Mobile-Pay FI	Kesto 45 min	Tarvekartoitus, Olemassa olevat ohjeet
17.05.2020 Työpaja	Projektin ohjaaja Mobile-Pay FI	Kesto 30 min	Tarvekartoitus
17.05.2020 Haastattelu	Asiakkaantuntemisen specialisti, MobilePay FI	Kesto 30 min	Tärkeitä aiheita perehdytyksessä sekä ohjeissa
Data 2 Työnrakentaminen	Henkilö	Kesto	Kerätty tieto
17.05.2020	Projektin ohjaaja, Mobile-Pay FI	Kesto 30 min	Suunnitelman sisällön läpikäynti
20.06.2020	Projektin ohjaaja, Mobile-Pay FI	Kesto 30 min	Oheismateriaalin läpikäynti

Data 3 Validointi	Henkilö	Kesto	Kerätty tieto
15.09.2020	Projektin ohjaaja, Mobile-Pay FI	30 min	Validoitu perehdytys-suunnitelma
26.09.2020	Riskipäällikkö	15 min	Arkaluontoisen tiedon käsittely ja muokkaaminen

Taulukossa 1 kerätty tieto on jaettu kolmeen eri projektin vaiheeseen:

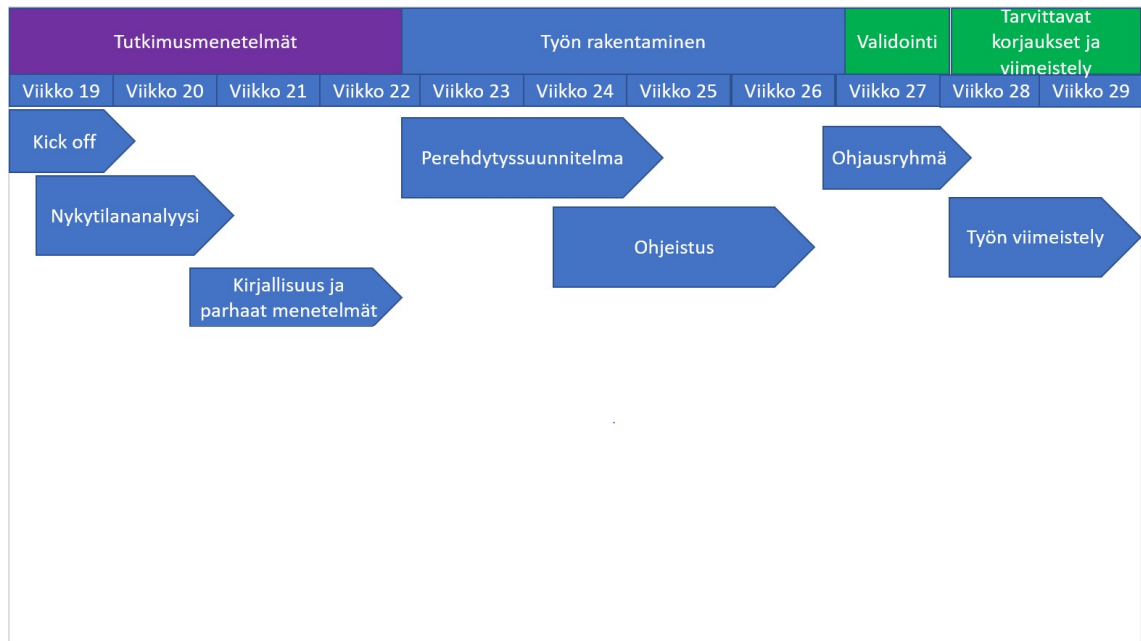
- nykytilan analyysi
- työnrakentaminen
- validointi.

Nämä kolme vaihetta olivat projektin olennaisemmat osat, joilla päästiin työn lopulliseen tavoitteeseen. Nykytilan analyysissä tärkeätä oli saada tarvekartoitus ohjeille sekä suunnitelmalle. Tarvekartoituksen avulla pystyttiin keräämään tarvittava runko ohjeille sekä suunnitelmalle.

Taulukossa Data 2 listaa ohjeiden sekä suunnitelman rakentamisessa haastatteluiden sekä työpajojen pohjalta kerättyä tietoa. Näissä työpajoissa sekä haastatteluissa kerättiin tietoa sekä mielipiteitä suunnitelman sekä ohjeiden rungosta. Viimeisessä vaiheessa Data 3 koostuu projektinohjausryhmä kanssa käydystä palaverista, jossa validoitiin tämän projektin lopputulokset.

2.4 Projektin aikataulu

Projektille luotiin suunnitelma aikataulusta, jonka mukaan tämä projekti eteni. Seuraavassa kuvassa on tämän projektin suunnitelma.



Kuva 2. Projektin aikataulu (Lappalainen, 2020)

Kuvassa kolme on kuvattu tämän projektin aikataulu viikkotasolla. Aikataulu on jaettu neljään eri pääosaan, jotka ovat:

- tutkimusmenetelmät
- työnrakentaminen
- validointi
- tarvittavat korjaukset ja viimeistely.

Projekti alkoi kick-off-tilaisuudella MobilePay FI:n ohjaajan kanssa, jossa keskusteltiin projektin tavoitteesta sekä toteuttamisesta. Projektin ensimmäisillä viikoilla luotiin työtä

varten eri tutkimusmenetelmien avulla runko perehdytys suunnitelmalle sekä ohjeistukselle. Tämän vaiheen jälkeen itse ohjeistusta sekä suunnitelmaa aloitettiin rakentamaan.

Ohjeet sekä suunnitelma validoitiin ohjausryhmän kanssa käydyssä palaverissa, jossa annettiin vielä viimeisiä korjaus- sekä kehitys ehdotuksia. Ohjeita sekä suunnitelmaa korjattiin vielä palautteen perusteella, jonka jälkeen ehdotus perehdytys suunnitelmasta sekä ohjeistuksesta aloittavalle työntekijälle oli valmis.

Nykyistä tilaa aloittavan työntekijän ohjeistukselle sekä perehdytys suunnitelmalle arvioitiin projektin nykytilan analyysin osiossa. Tämä osio projektissa antoi selkeän kuvan nykyisestä tilanteesta yrityksessä projektin aiheeseen liittyen.

3 Nykytilan analyysi

Tämä osio käsittelee, minkä kaltaista nykyistä ohjeistusta sekä perehdytystä aloittavalle työntekijälle on järjestetty. Tässä vaiheessa projektia tehtiin myös tarvekartoitusta aiheille sekä ohjeille uutta työntekijää varten. Analyysi pohjautuu erillisiin haastatteluihin sekä työpajoihin, jotka toteutettiin MobilePay FI:n tärkeimpien sidosryhmien kanssa. Nämä haastattelut sekä työpajat on esitelty taulukossa 1. Tämän osuuden lopputuloksena on nykyiset hyvät sekä kehitettävät asiakokonaisuudet esiteltynä liittyen ohjeistukseen sekä perehdytys suunnitelmaan.

3.1 MobilePay Finland

MobilePay FI on kasvanut suurta vauhtia sen perustamisen jälkeen ja sovelluksella on jo noin 1,3 miljoonaa käyttäjää Suomessa. Sovelluksella on myös paljon suuria sekä pieniä yrityksiä yritysasiakkaina, jonka takia MobilePay FI on tarvinnut uutta henkilöstä, jonka avulla yritys voi täyttää heidän lakisääteiset asiakkaantuntemisvelvoitteensa rahanpesun sekä terrorismin rahoituksen estämistä varten. Tätä varten on koettu tärkeäksi luoda selkeä perehdytys suunnitelma sekä ohjeistus näitä työtehtäviä varten, jotta uusi työntekijä pystyisi aloittamaan sekä ymmärtämään omat työtehtävät tehokkaasti.

3.2 Nykyinen uudentyöntekijän ohjeistus

Ohjeistus yrityksen eri järjestelmissä sekä menetelmissä on ollut monipuolista, mutta ongelmaksi on koettu perusten haastatteluihin sekä työpajoihin:

- ohjeiden yhdenmukaisuus
- ohjeiden päivittäminen
- dokumenttien säilytys eri paikoissa.

Näistä kolmesta pääongelmasta on aiheutunut ongelmia aloittavalle työntekijälle, sillä ohjeissa on saattanut olla eroavia tietoja sekä niiden löytäminen on ollut aikaa vievää. Nämä ongelmat ovat saattaneet aiheuttaa perehdytykselle sekä aloittavan työntekijän oppimisella haasteita.

Ohjeistuksiin liittyen on myös koettu, että tärkeimmät dokumentit olisi hyvä käydä läpi yhdessä kollegan tai esimiehen kanssa, jotta heti aluksi pystyisi hahmottamaan, mistä löytyy mikäkin ohjeistus eri järjestelmiin sekä menetelmiin. Tämä on todettu yrityksessä myös perehdyttämisen kannalta tehokkaalta, jos pystytään käsittelemään aiheita yhdessä kollegan tai esimiehen kanssa.

Haastatteluiden ja työpajojen perusteella huomattiin, että aloittavalle työntekijälle olisi tärkeä ohjeistuksen kannalta tehdä yksi ohjeistus aluksi, jossa on kootusti kaikki tarvittava työn aloitusta varten. Näitä aiheita tähän ohjeeseen olisi:

- oman tiimin tavoitteet sekä mittarit
- asiakkaantuntemisvelvoitteiden prosessi uusille yritysasiakkaille
- listaus käytetyistä järjestelmistä.

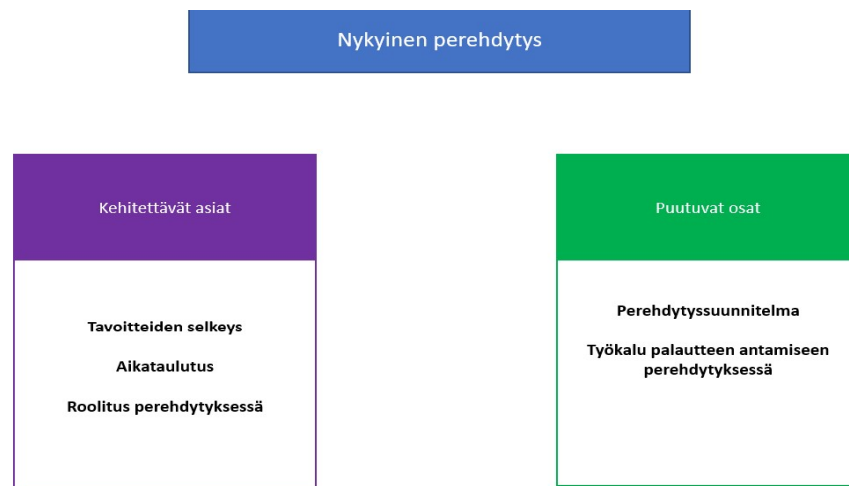
Nämä kolme aihetta yhdessä kootussa ohjeistuksessa pidettiin tärkeimpänä, jotta uusi työntekijä saisi ymmärryksen omista päivittäisistä tehtävistä

Yhtenä ehdotuksena haastatteluiden sekä työpajojen aikana todettiin myös, että FAQ (Frequently asked questions) -tyyppinen dokumentti voisi olla hyödyksi aloittavalle työntekijälle. Tämän avulla pystyttäisiin keräämään yhteen dokumenttiin kaikista tärkeimmät ja yleisimmät kysymykset.

3.3 Nykyinen perehdytys

Perehdytykseen liittyen nykytilanalyysiin kerättiin myös tietoa taulukossa 1 esitetyissä työpajoissa ja haastatteluissa. Nykyisessä perehdytyksessä on hyödynnetty valmiita ohjeistuksia sekä dokumentteja, jotka sisältävät suuren määrän tietoa prosesseista sekä järjestelmistä. Näiden dokumenttien lisäksi nykyisessä perehdytyksessä on hyödynnetty tutustumista työtehtäviin kollegan kanssa, jonka kanssa aloitetaan työskentely yhdessä.

Nykyisessä perehdytyksessä on kuitenkin koettu olevan kehitettävää, jotta uusi aloittava työntekijä perehdytettäisiin tehokkaammin. Haastatteluiden perusteella koottiin näitä kehitettäviä asioita ja puuttuvia osia nykyisessä perehdytyksessä. Nämä asiat on koottu seuraavassa kuvassa.



Kuva 3. Kehitettävät asiat perehdytyksessä (Lappalainen, 2020)

Kuvassa kolme violetissa laatikossa on huomattu kehitettävät osat perehdytyksessä, mikä perustuu työpajoihin sekä haastatteluihin nykytilan analyysissa. Ensimmäinen huomio kehitettävissä asioissa oli perehdytyksen tavoitteiden selkeys. Haastatteluissa huomattiin, että perehdytyksessä pitäisi listata, mitä perehdytyksen aikana tulisi käydä läpi työntekijän kanssa.

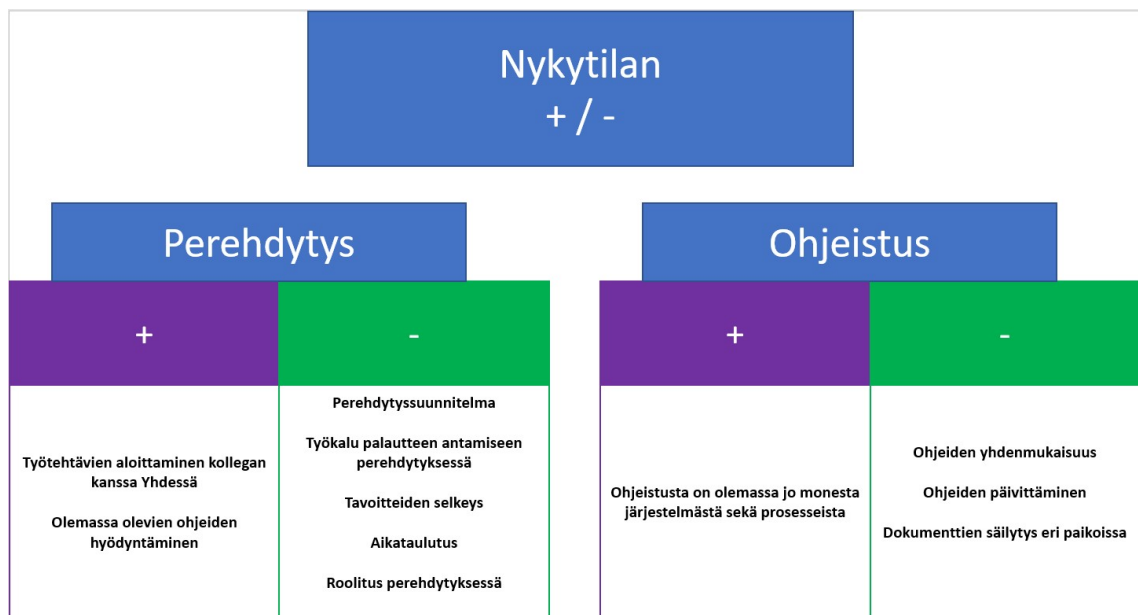
Toiseksi kehitettäväksi asiaksi perehdytyksessä huomattiin olevan aikataulutus jokaiselle perehdytyksen vaiheelle, jotta varsinkin ensimmäisillä viikoilla perehdytyksessä olisi päiväkohtainen suunnitelma. Tehokkaan sekä suunnitellun aikataulutuksen avulla pystyttäisiin toteuttamaan perehdytys entistä paremmin.

Kolmas kehitettävä asia todettiin olevan roolitus perehdytyksessä. Eli yrityksessä koettiin, että perehdytyksessä on tärkeitä valita henkilöt, jotka ovat vastuussa perehdytyksestä. Tämän avulla jokainen henkilö pystyisi valmistautumaan jo hyvissä ajoin toteuttamaan perehdytyssuunnitelmaa.

Kuvan kolme vihreässä laatikossa on asiat, jotka puuttuvat vielä perehdytystä varten. Nämä ovat itse perehdytyssuunnitelma sekä työkalu palautteenantoa varten perehdytyksestä.

3.4 Nykytilan analyysin yhteenveto

Perehdytyksessä sekä ohjeistuksessa löytyi kehitettäviä sekä hyviksi todettuja asioita, joita hyödynnettiin tämän työn lopputuloksen rakentamisessa. Kuva 4 on yhteenveto plussista sekä miinuksista aiheisiin liittyen.



Kuva 4. Nykytilan +/ - (Lappalainen, 2020)

Kuvassa neljä on kooste nykytilan analyysistä. Vasemmalla perehdytysotsikon alapuolella on kootusti hyväksi koetut kokonaisuudet nykyisessä perehdytyksessä sekä kehitettävät asiat. Hyväksi koetut asiat sekä kehitettävät kokonaisuudet on listattu kuvan oikealla puolella nykyisestä ohjeistuksesta.

Hyväksi koetut asiat pidettiin rakentaessa tämän projektin lopputulosta. Kehitettäviin kokonaisuuksiin ohjeistuksessa sekä perehdytyksessä haettiin tukevaa kirjallisuus sekä hyviä menetelmiä, jotka toimivat tukena rakentaessa projektin lopputulosta.

Seuraava osio opinnäytetyöstä on menetelmiä sekä kirjallisuutta aiheesta, joita hyödynnettiin tämän projektin lopputuloksessa perehdytysuunnitelmasta sekä ohjeistuksesta.

4 Kirjallisuus sekä menetelmät

Tämä osio käsittelee menetelmiä sekä tukevaa kirjallisuutta, jota hyödynnettiin ohjeistuksen sekä perehdytysuunnitelmaa rakentaessa.

4.1 Kirjallisuus sekä menetelmät kehitettäviä aihealueita varten

Taulukossa kaksi on listattuna menetelmät sekä kirjallisuus, joilla pystyttiin kehittämään nykytilan analyysissä koettuja kehitettäviä aiheita.

Taulukko 2. Kirjallisuus sekä menetelmät

Kehitettävä kokonaisuus	Kirjallisuus ja menetelmät
Perehdytysuunnitelma	Kangas & Hämäläinen, Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus
Roolitus perehdytyksessä	Hyvä perehdytys-opas, Lahti University of Applied Sciences Kupias & Peltola, Perehdyttämisen pelikentällä
Palautteen antaminen perehdytyksestä	Kangas & Hämäläinen, Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Ohjeiden yhdenmukaisuus	Pohjola, Brändin ilmeen johtaminen
-------------------------	------------------------------------

Taulukossa on listattu vasemmassa sarakkeessa asiat, joille tehtiin kirjallista tutkimusta niiden kehitystä varten. Oikeassa sarakkeessa taulukossa on listattuna taas kirjallisuus ja menetelmät, joita hyödynnettiin projektin lopputuloksissa.

4.2 Työhön perehdyttäminen

Tämä luku käsittelee työhön perehdytyksen eri menetelmiä sekä sisältöä.

4.2.1 Työhön perehdyttämisen sisältö

Työhön perehdyttämisestä on olemassa monen kaltaisia oppaita sekä kirjoja. Seuraavaksi on koottu muutamia tulkintoja eri lähteistä, jotka selittävät, mitä työhön perehdyttäminen on ja mikä sen merkitys on.

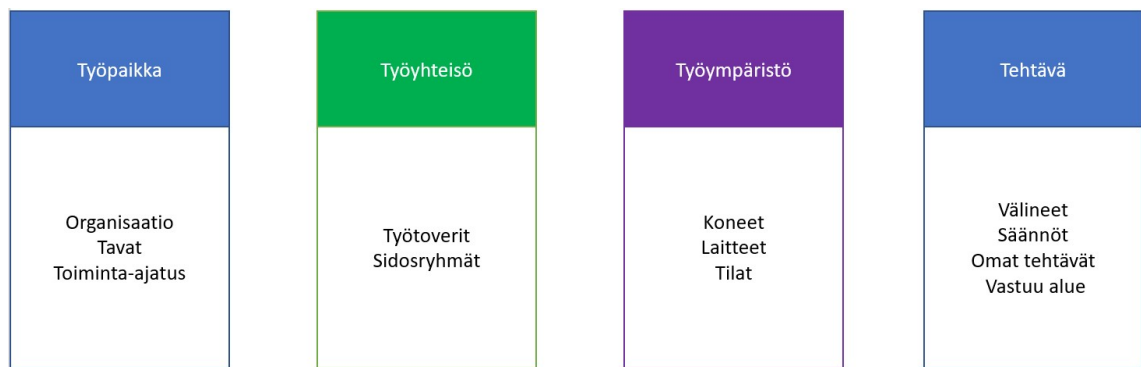
Työhön perehdyttäminen tarkoittaa opastusta työtehtäviin siten, että uusi työntekijä selviytyy ja pystyy omatoimisesti tekemään työtään (Kupias & Peltola 2009, 46). Perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää ymmärtämään omaa osuutta yrityksessä sekä työvaiheiden tarkoituksesta (Lamk, 2007, 8).

Perehdyttämiselle tarkoitetaan kaikkia toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä

- oppii tuntemaan työpaikkansa, liikeidean sekä toimintaperiaatteet
- oppii tuntemaan työpaikan ihmiset: kollegat, esimiehet sekä asiakkaat
- tietää omaan työhön kohdistuvat tavoitteet sekä vastuut työyhteisössä, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät ohjeistukset. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Yhteenvedon työhön perehdyttämistä voidaan ajatella kokonaisuutena, jossa uusi työntekijä opastetaan uuteen työympäristöön, missä hänet koulutetaan toimimaan tietyissä

työtehtävissä ja ymmärtämään omat vastuut. Seuraavassa kuvassa on yhteenvetona, mitä kaikkea perehdytyksen aikana olisi hyvä käydä läpi:



Kuva 5. Perehdyttämisen sisältö (Lappalainen, 2020)

Kuvassa viisi on yleiset asiat, jotka ovat hyviä käytäviä kokonaisuuksia läpi perehdytyksen aikana. Näiden asioiden läpikäynti antaa uudelle työntekijälle on hyvän kokonaiskuvan uudesta työpaikastaan ja sen sisällöstä. (Lamk, 2007, 10.)

Perehdyttämisen voi esimerkiksi jakaa kuuteen eri osaan, joita ovat:

- ennakkotoimenpiteet
- työhönotonyhteydessä perusasiat
- työtä aloitettaessa vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen
- tehtäväkohtainen työnopastus
- perehdyttämisen jatkaminen työnteon ohessa
- perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen (Lamk, 2007, 11)

Näistä kuudesta osasta pystyy koostamaan koko perehdytyksen työhön. Nämä helpottavat sen suunnittelussa sekä jatkokehittämisessä tulevaisuudessa.

4.2.2 Perehdyttämisen menetelmät

Perehdyttämiselle on olemassa useita mallimenetelmiä, joita voidaan hyödyntää eri tilanteissa. Menetelmissä on huomioitu niihin liittyviä hyötyjä sekä mahdollisia haittoja. Seuraavaksi perehdyttämisestä on koottu kolme eri menetelmää.

Ensimmäinen menetelmä on vierihoitoperehdyttäminen. Tässä menetelmässä ideana on se, että uusi tulokas seuraa kokenutta työntekijää. Menetelmässä sopivaksi valittu henkilö ottaa uuden työntekijän vastaan, sekä oman työnsä ohella kertoo yrityksestä, työtehtävistä ja työyhteisöstä. Tämän perehdyttämisen etuina on yksilöllisyys ja selkeä vastuu henkilö perehdytyksessä. Mahdollisina haittoina on se, että perehdytyksen laatu riippuu kokonaan perehdyttäjän henkilökohtaisesta osaamisesta sekä motivaatiosta. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Toinen menetelmä on malliperehdyttäminen, jossa halutaan yhtenäistää perehdytysprosessia ja tehostaa sitä. Yleensä tämän menetelmän tueksi luodaan erilaisia toimintamalleja ja mallisuunnitelmia. Tukevaa materiaalia voi olla myös tulokasoppaat ja perehdyttäjän muistilista. Usein tässä menetelmässä henkilöstöosasto on vastuussa perehdytysmateriaalista sekä sen kehittämisestä isommissa yrityksissä. Varsinainen työhön opastus jää kuitenkin jokaiselle työyksikölle malliperehdyttämisessä. Tämän menetelmän etuina on se, että materiaalit sekä perehdytysprosessi on yhtenäistä. Etuna on myös perehdyttäjien valmiina oleva materiaali työhön opastamisen tueksi. Haittoina saattaa olla se, että perehdyttäminen keskittyy liikaa organisaatiotasoiseen perehdytykseen materiaalien takia eikä työkohtaiseen perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 38.)

Kolmas menetelmä on laatuperehdyttämistä. Menetelmän nimestäkin päätellen tavoitteena on jatkuva laadun kehittäminen perehdytyksessä. Menetelmässä perehdyttämisestä vastuussa ovat yksittäiset tiimit sekä yksiköt yrityksen sisällä. Tässä menetelmässä perehdyttämistä pidetään prosessina, jota halutaan kehittää jatkuvasti. Hyvä laatuperehdyttäminen sisällyttää parhaimmillaan vierihoitoperehdyttämisen yksilöllisyyden ohjaamisen sekä malliperehdyttämisen tuki materiaalin. Menetelmän etuina on perehdytyksen jatkuva kehitys sekä monimuotoisuus. Haittoina voi olla, jos prosessista vastaa

koko tiimi, niin silloin vastuuta ei ole kenelläkään yksittäisellä henkilöllä. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

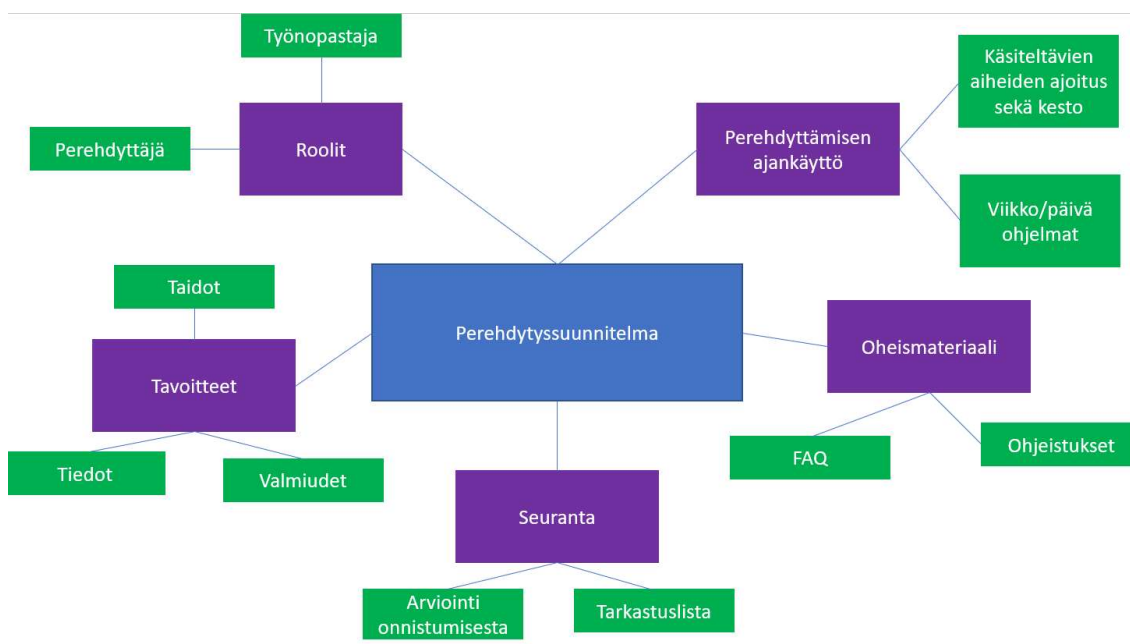
4.3 Roolitus perehdytyksessä

Perehdytys sisältää yleensä kolme eri roolia. Näitä rooleja ovat perehdyttäjä, työnopastaja sekä perehdytettävä. Jokainen rooli on tärkeässä asemassa onnistuneessa perehdytyksessä. Perehdyttäjän tehtävänä on antaa ymmärrettäviä ohjeita työtehtäviä varten sekä ohjata tehokkaaseen työskentelyyn. Perehdyttäjän tehtävä on myös kannustaa itsenäiseen tiedonhankintaan ja ongelman ratkaisuun. Tässä roolissa on yleensä lähin esimies. Työnopastaja on perehdytyksessä henkilö, joka vastaa koulutuksesta itse varinaiseen työtehtävään. Tämä henkilö on usein kokeneempi työntekijä samassa tiimissä. Perehdytettävä on uusi työntekijä, joka koulutetaan työympäristöön. Perehdytettävältä odotetaan myös omaa aktiivisuutta sekä halua oppia. (Lamk, 2007, 12.)

Perehdyttämisen menetelmissä on nimetty työnjako toimihenkilöille. Vierihoidoperehdyttämässä yleensä kollega toimii mentorina perehdytyksen aikana, jolloin perehdytettävä pystyy seuramaan työntekoa ja tulevia työtehtäviä. Tässä menetelmässä yleensä perehdyttäjän sekä työnopastajan roolit ovat yhden henkilön vastuulla. Malliperehdyttämässä on taas jaettu perehdyttäjän sekä työhönopastajan roolit. Lähin esimies on työnjohdollisessa sekä perehdyttäjän roolissa. Kollega tai työkaveri on tässä menetelmässä se henkilö, joka opastaa varsinaiseen työhön. Laatuperehdyttämässä esimies koordinoi tiimin kanssa perehdytyksen kehittämisen, ja tiimi toteuttaa itse perehdyttämisen yhteistyöllä. Tässä työnopastajan sekä perehdyttäjän rooli on molemmat koko tiimillä jaettavana. (Kupias & Peltola 2009, 49.)

4.4 Perehdytyssuunnitelma

Suunnittelu tuo johdonmukaisuutta ja tehokkuutta perehdyttämiseen (Kangas & Hämäläinen 2007, 2). Seuraavassa kuvassa on listattu asioita, joista pystyisi rakentamaan laadukkaan perehdytyssuunnitelman pohjautuen Kangas & Hämäläinen 2007, sekä nykytilan analyysiin haastatteluissa hyviin koettuihin menetelmiin.



Kuva 6. Perehdytys suunnitelman aiheita (Lappalainen, 2020)

Kuvassa kuusi on koottu aiheita, joita perehdytys suunnitelma voisi sisältää. Violetit laatikot ovat kokonaisuuksia suunnitelmassa, jotka sisältävät tarkemmat aiheet suunnitelmassa vihreinä laatikoina. Vasemmalla ylhäällä on aiheena roolit, joissa tarkennettuna vihreinä laatikoina ovat perehdyttäjä ja työnohastaja. Tässä suunnitelman sisällössä on määritelty henkilöitten roolit perehdytyksen aikana. Oikeassa yläreunassa on perehdyttämisen ajankäyttö violetti laatikko, joka kertoo suunnitelmassa ajanjaksot tietyille kouluksille sekä opastuksille. Tämä kohta sisältää myös viikko ja päivä ohjelman. Oikeassa alakulmassa violetti laatikko oheismateriaali sisältää ohjeistukset sekä dokumentteja, joita hyödynnetään perehdytyksen aikana. Kuvan alareunassa on seuranta, joka voi sisältää esimerkiksi tarkastuslistan kaikista perehdytyksen aikana koulutettavista aiheista sekä suunnitelman perehdytyksen arviointimenetelmistä. Vasemmalla alareunassa viimeisenä violetissa laatikossa on listattuna tavoitteet. Tavoiteosio-suunnitelmassa käsitellään perehdytyksen kaikki saavutettavat tavoitteet tiedoista, taidoista sekä valmiuksista.

4.5 Palautteen antaminen perehdytyksessä

Asioiden oppimiseen tarvitaan myös palautetta. Perehdyttämisen aikana ja lopussa voidaan tehdä palaute- ja arviointikeskusteluja. Näissä keskusteluissa on kannattavaa antaa palautetta kehitettävistä asioista sekä hyvin toimivista asioista. Hyviä kysymyksiä yleisesti perehdyttämiseen liittyen on esimerkiksi:

- "Miten arvioisit oppimistasi ja tämänhetkistä osaamistasi?"
- "Mitkä asiat on sujunut hyvin ja missä olisi vielä kehitettävää?"
- Tarkentavia aihekohtaisia kysymyksiä voi olla esimerkiksi: "mitä mieltä olet kehittämisestäsi asiassa X?" (Kupias & Peltola 2009, 136.)

Perehdyttämisen ohella voidaan antaa palautetta päivittäisissä keskusteluissa, mutta näitä keskusteluja kannattaa täydentää arviointi- ja kehitys keskusteluilla, joihin osapuolet voivat valmistua etukäteen. Näissä keskusteluissa on hyvä olla valmiina pohditut kommentit ja kysymykset. Tarkoituksena on yhdessä pohtia perehdyttämisen toteutumista. Keskustelun pohjalta saadaan luotua kokonaiskuva hyvin menneistä asioista sekä kehitettävistä asioista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

4.6 Ohjeiden yhdenmukaisuus ja päivittäminen

Ohjeiden yhdenmukaisuuden takaamiseksi on tärkeää, että ohjeiden visuaaliset elementit ovat johdonmukaiset eri ohjeissa. Visuaalisia elementtejä ovat esimerkiksi:

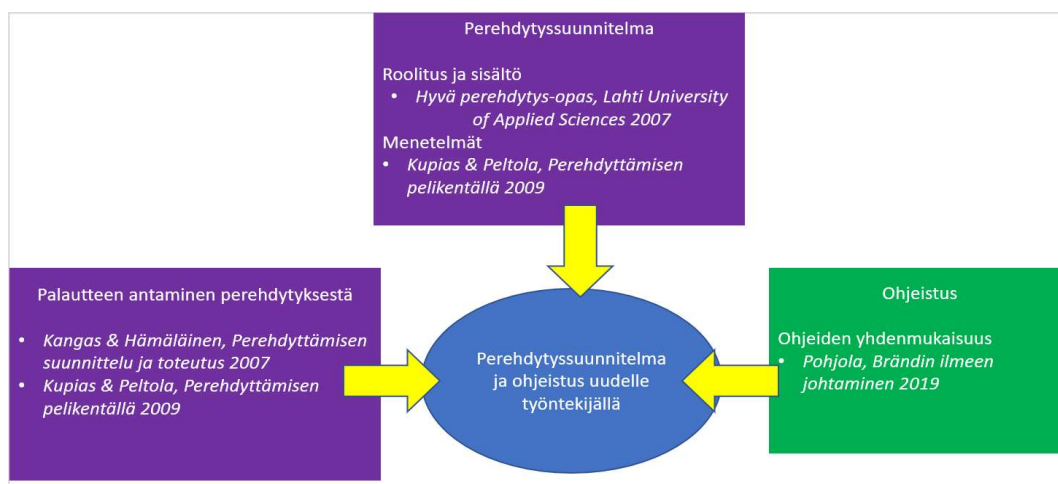
- väri
- typografia
- kuvien käyttö
- tunnus.

Värielementti sisältää käytettävät päävärit sekä materiaalien värit yrityksen dokumentaatioissa. Typografia on taas tekstin tyyliä sekä muotoa kuvaava elementti. Kuvien käyttö elementti sisältää dokumentaatioissa olevien kuvien rooleja sekä yhdistämistäpoja. Tunnus visuaalisena -elementti käsittelee yrityksen logoja sekä tunnuksia. (Pohjola 2019, 137)

Muistamista pystytään myös tukea viestinnän avulla. Lyhyinä välähdyksinäkin nähdystä kuvista on todettu lukijalle jäävän täydellinen muistikuva. (Pohjola 2019, 159.) Kuvien avulla pystyy siis auttamaan ohjeiden lukijaa muistamaan paremmin ohjeistettavat asiat. Tätä tietoa voisi hyödyntää esimerkiksi prosessi kaavioilla sekä tiedon tiivistämisessä yhteen kuvaan, jotta ohjeiden sisältö olisi helpompi muistaa.

4.7 Perehdyttämisen yhteenveto

Seuraavassa kuvassa on listattuna kirjallisuutta sekä menetelmiä, joita käytettiin pohjana rakentamaan perehdytys suunnitelmaa sekä ohjeistusta uudelle työntekijälle:



Kuva 7. Kirjallisuuden ja menetelmien yhteenveto (Lappalainen, 2020)

Kuvan yläosassa on listattuna perehdytys suunnitelmaan käytettyä kirjallisuutta, jossa käsitellään roolitusta, sisältöä sekä menetelmiä perehdytykseen liittyen. Vasemmalla violetissa laatikossa on palautteen antamiseen liittyvää kirjallisuutta, jota hyödynnettiin lopullisen työn tuloksissa tässä projektissa. Viimeisessä vihreässä laatikossa oikealla on

listattuna ohjeistukseen liittyvää kirjallisuutta, jonka avulla pystyttiin käsittämään, mitä elementtejä yhdenmukaiset ohjeet sisältävät.

5 Perehdyttämissuunnitelman ja ohjeistuksen luominen

Tämä luku kertoo menetelmistä, joita käytettiin projektin lopputuloksen rakentamiseen sekä itse projektin lopputuloksesta.

5.1 Perehdytysuunnitelma

Perehdytysuunnitelmaa rakennettiin pohjautuen kappaleen neljä kirjallisuuteen sekä nykytilan analyysissä hyväksi koettuihin menetelmiin. Nämä asiat ovat tiivistettyinä kuvissa neljä sekä kuusi. Perehdytysuunnitelma löytyy kokonaisuudessaan liitteistä (liite 1).

Suunnitelma jaettiin neljään eri kokonaisuuteen, jotka perustuvat kuvan kuusi aiheisiin. Nämä kokonaisuudet olivat:

- tavoitteet
- aikataulu
- roolit
- seuranta.

Kuvasta kuusi sisällytettiin myös oheismateriaali kokonaisuus suunnitelmaan. Osana suunnitelmaa uusille työntekijöille luotiin yhdenmukaista ohjeistusta tulevaan työtehtävään liittyen.

5.1.1 Tavoitteet

Suunnitelman tavoite osio rakennettiin kuvan viisi pohjalta, joissa perehdyttämisen tavoitteina oli perehtyä ”Neljään T:hen”:

- työpaikka
- työyhteisö
- työympäristö
- tehtävä.

Näihin neljään aiheeseen sisällytettiin MobilePay FI:n toimintaan sekä organisaatioon. Aiheiden sisälle listattiin asioita sekä tapoja, joiden avulla uusi työntekijä pystytään perehdyttämään uuteen työpaikkaansa. Esimerkiksi työpaikan perehdyttämisen aiheisiin listattiin:

- MobilePay-arvot
- organisaatorakenne
- policies
- tuotteet.

Nämä aiheet käydään läpi uudentyöntekijän kanssa, jotta hän pystyy tutustumaan MobilePay FI -organisaation sekä sen toiminta-ajatukseen.

Jokaiseen aiheeseen löytyi paljon asioita, joita käydä läpi perehdytyksen aikana, mutta eniten löytyi asioita läpikäytäväksi itse työtehtävään liittyvissä asioissa. Työtehtävä sisältää paljon erilaisia järjestelmiä sekä prosesseja, jotka ovat tärkeä sisäittää ennen työskentelyn aloittamista. Tämän johdosta suunnitelmassa oli tärkeä listata kaikki tarvittavat aihealueet.

5.1.2 Aikataulu

Perehdytykseen tavoitteisiin pääsemiseen suunniteltiin neljä viikkoa kestävä tehokas perehdytys, johon sisällytettiin kaikkien tavoitteiden aiheiden sisältö. Seuraavassa kuvassa on yleiskatsaus perehdytyksen aikataulutukseen:



Kuva 8. Aikataulu

Kuva on luotu yrityksen sisäisen ohjeistuksen mukaan dokumenttien ulkoasusta. Kuvassa on listattuna ensimmäiseen neljään viikkoon käytävät aihealueet sekä niihin suunniteltu ajankohta. Viikkojen yleiset tavoitteet:

- Viikko 1: Työyhteisöön, työympäristöön sekä työpaikkaan tutustuminen
- Viikko 2: Työpaikkaan, järjestelmiin sekä itse työtehtävään tutustuminen
- Viikko 3: Tehtävien aloitus kollegojen kanssa, syventymistä työtehtäviin sekä järjestelmiin
- Viikko 4: Tehtävien aloittaminen itsenäisesti ja perehdytyksen arviointi toteutettuna.

Jokainen viikko on avattuna suunnitelmassa tarkemmin, joka löytyy liitteestä yksi. Perehdytystä varten luotiin myös tukevaa ohjeistusta sekä dokumentaatiota. Nämä on vielä listattu tarkemmin luvussa 5.2.

5.1.3 Roolit

Suunnitelman osiossa roolit on jaettu pohjautuen lukuun 4.3 kirjallisuudessa. Perehdyttämistä varten on ajateltu, että tehtäväkohtaiseen perehdyttämiseen on nimettynä kokeneempi kollega. Esimiehen tehtävänä on taas perehdyttää uudet työntekijät työyhteisöön, työympäristöön sekä työpaikkaan.

Vastuiden jakamista sekä seuranta varten on luotu ohjaava dokumentti, josta selviää perehdyttämisen aiheista vastuussa oleva henkilö. Tämän dokumentin avulla jokainen perehdytykseen liittyvä henkilö pystyy seuramaan omia vastuitaan.

5.1.4 Seuranta

Seuranta varten perehdytyksen tavoitteisiin liittyen luotiin dokumentti, johon on listattuna kaikki käytävät aihealueet läpi. Tämän avulla pystytään seuramaan perehdytyksen aikana, mitä aihetta on vielä käytävä läpi ja kuka niistä on vastuussa.

Perehdytyksen onnistumista sekä uuden työntekijän tuntemuksia omasta kertyneestä osaamisesta varten käydään läpi perehdytyksen viikolla kaksi esimiehen kanssa. Tätä tilaisuutta varten voidaan kysyä samankaltaisia kysymyksiä kuin luvussa 4.5, joiden avulla pystytään samaan hyvä yleiskuva perehdytyksen etenemisestä.

Viikon neljä lopussa suunniteltiin, että uudella työntekijällä annetaan palautelomake perehdytyksen onnistumisesta, liite kaksi. Tämän avulla pystytään keräämään dataa, jolla pystytään jatko-kehittää perehdytystä.

Palaute lomakkeessa arvioidaan perehdyttämisen onnistumista sekä tämän hetken osaamista. Arviointi tapahtuu lomakkeen ensimmäisestä osasta antamalla arvosana yhdestä viiteen esimerkiksi ”Valmius aloittamaan työtehtävät perehdytyksen jälkeen”. Lomakkeen toisessa osassa lomakkeen täyttäjät pystyvät antamaan vapaasti omat kommentit hyvistä sekä kehitettävistä osuuksista perehdytykseen liittyen.

5.2 Ohjeistus

Tämä luku kuvaa työntuloksia ohjeistukseen liittyen uusia työntekijöitä varten.

5.2.1 Ohjeiden yhdenmukaisuus sekä päivittäminen

Ohjeistusta löytyi prosesseista sekä eri järjestelmistä paljon. Dokumentit saattoivat olla vain monessa eri paikassa löydettävissä ja osassa niissä oli vanhentunutta tietoa. Tämä saattoi johtaa epä johdonmukaiseen tietoon ohjeistuksien välillä sekä hämmennykseen uusien työntekijöiden aloittaessa työtehtävät.

Tätä varten projektin aikana tehtiin työtehtävien prosessia varten ajantasainen yksi dokumentti, jossa on jaoteltu prosessi neljään eri osaan. Prosessin jokaista vaihetta varten on myös liitetty kappaleita säännöksistä rahanpesun sekä terrorismin rahoittamisen esittämiseen liittyen. Tämän dokumentin avulla uusi työntekijä pystyy hahmottamaan omat työtehtävät ja niihin liittyvät ohjeistukset.

Ohjeistuksessa käytettiin yhtenäisiä visuaalisia elementtejä. Yrityksellä on valmiit fontit, värit sekä logot käytettävissä. Näitä on myös käytetty perehdytysuunitelmassa, joka löytyy liitteestä yksi. Sen avulla pystyy saamaan kuvan, millaisia visuaalisia elementtejä ohjeistuksessa käytettiin.

Dokumentti sisältää liiketoimintaan liittyviä tietoja, joita ei haluta jakaa. Tämän takia tätä dokumenttia ei voi jakaa tässä raportissa. Dokumentin ideana on yhdenmukaistaa koko tiimin tehtävien tekemistä ja käsitystä ajankohtaisista säännöksistä.

5.2.2 Ohjeiden säilytys

Ohjeiden säilytystä varten luotiin oma rakenne pilvipalveluun, jossa säilytetään kaikkia ajantasaisia tietoja. Pilvipalveluun koottiin kaikki ajankohtainen tieto, johon päivitetään tärkeimmät muutokset ohjeistuksessa. Tämän avulla kaikki ajankohtainen ohjeistus pystyttiin keräämään yhteen paikkaan, josta jokainen työntekijä pystyy löytämään ajantasaisen tiedon tarvittaessa.

6 Työn validointi

Työn lopputuloksia rakentaessa suunnitelma sekä ohjeistus validoitiin projektin ohjaajan kanssa yrityksen puolelta. Suunnitelmaan lisättiin vielä pyynnöstä välisivuja, jotka helpottavat jakamaan suunnitelman sisällön yksittäisiin osiin. Ohjeistus sekä suunnitelma koettiin olevan toimiva kokonaisuus perehdyttämistä varten.

Kesällä 2020 yritykseen tuli kaksi uutta työntekijää, jotka perehdytettiin tämän suunnitelman avulla sekä luodun ohjeistuksen kanssa. Työntekijöiltä kerättiin myös palaute perehdyttämisestä sekä sen onnistumisesta luodulla palautelomakkeella. Työntekijät pystyvät nyt suoriutumaan omista työtehtävistä mainiosti.

Lopputuloksia piti myös validoida siltä kannalta, onko niissä arkaluontoista tietoa. Yrityksen riskipäällikön kanssa käytiin suunnitelman sisältö läpi ja sieltä poistettiin arkaluontoinen tieto pois. Ohjeistukset sisälsivät myös tietoa sisäisistä prosesseista, jota ei haluttu jakaa julkisesti.

Kaiken tämän jälkeen työn lopputulokset olivat valmiit käyttöä varten myös seuraaville työntekijöille, joita perehdytetään yrityksessä.

7 Yhteenveto

Tämä projekti käsitteli uuden työntekijän perehdyttämistä sekä ohjeistuksien luomista tulevia tehtäviä varten. Projektin lopputuloksena oli perehdytysuunnitelma sekä ohjeistusta uudelle työntekijälle. Tämä työ toteutettiin MobilePay FI:lle vuonna 2020.

Projektia varten yrityksen sekä Metropolian puolelta valittiin ohjaajat tukemaan projektin edistymistä. Tukena oli myös yrityksen puolelta muutama työntekijä, joita haastateltiin

projektia varten. Dokumentaatio perehdytys suunnitelman sekä ohjeistuksen puolesta toteutettiin yrityksen järjestelmissä sekä tietokoneilla.

Suunnitelmaa sekä ohjeistusta varten toteutettiin nykytilan analyysi sekä haettiin kirjallisuutta näistä aiheista työn lopputuloksien rakentamista varten. Nämä vaiheet projektissa toimivat pohjana sekä suunnitelmalle että ohjeistukselle. Näiden vaiheiden jälkeen projektissa lähdettiin rakentamaan suunnitelmaa sekä ohjeistusta.

Perehdytys suunnitelma pohjautui pääosin kirjallisuuteen, joka soviteltiin yrityksen omiin toimintatapoihin sekä aihealueisiin. Suunnitelma löytyy liitteestä 1, jossa käytetyistä järjestelmistä on poistettu tiedon arkaluontoisuuden takia. Suunnitelmaa käytettiin jo kahden uudentyöntekijän perehdyttämisen tukena kesän 2020 aikana.

Ohjeistuksesta osa on liitettynä suunnitelmaan suoraan linkkeinä yrityksen järjestelmissä. Nämä ohjeistukset kuvaavat järjestelmiä sekä prosesseja yrityksessä. Ohjeistuksien sisältö nähtiin liian arkaluontoiseksi julkistettavaan raporttiin, jonka takia niitä ei ole liitettynä työhön.

Työ validoitiin ohjaajan kanssa yrityksen puolelta, jonka jälkeen yrityksen riskipäällikkö tarkasteli työn sisällön arkaluonteisuutta ja kommentoi sitä. Perehdytys suunnitelma sekä ohjeistus on nyt käytössä yrityksessä uusien työntekijöiden perehdyttämistä varten ja sen avulla yrityksessä on perehdytetty jo kaksi uutta työntekijää.

Projekti kokonaisuudessaan onnistui mainiosti, sillä sen lopputulokset ovat jo käytössä yrityksessä perehdyttämistä varten. Projektia oli ilo tehdä ohjaajien kanssa, jotka tukivat työtä aina tarvittaessa. Tämä työ opetti paljon laajan työn tekemisestä sekä hallinasta.

Lähteet

- 1 Kangas, P. and Hämäläinen, J., 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1st ed. Suomi: Työturvallisuuskeskus.
- 2 Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu, 2007. Hyvä perehdytys -opas. 1st ed. Suomi: Lahden ammattikorkeakoulu ja kirjoittajat.
- 3 Kupias, P. and Peltola, R., 2012. Perehdyttämisen pelikentällä. 1st ed. Suomi: Palmenia.
- 4 Pohjola, J., 2019. Brändin ilmeen johtaminen. 1st ed. Suomi: Alma Talent Oy.

Perehdytysuunnitelma

Tähän kirjoitetaan liitteen sisältö. Alla on ohje liitteiden poistamiseksi ja lisäämiseksi siten, että ylätunnisteet säilyvät oikeanlaisina.



Perehdytysuunnitelma Merchant Onboarding

Tämän suunnitelman tarkoituksena on ohjata perehdytystä uusille työntekijöille Merchant onboarding-tiimissä. Suunnitelma on luotu osana opinnäytettä, joka toteutettiin vuoden 2020 kesän aikana.

Suunnitelma sisältää seuraavat aiheet perehdytyksestä:

1. Tavoitteet
2. Aikataulu
3. Roolit
4. Seuranta

Tavoitteet



Perehdytyksen tavoitteita uudelle työntekijälle:

- Oppia tuntemaan MobilePay FI liikeidea sekä toimintatavat
- Oppia tuntemaan tärkeimmät sidosryhmät ja kollegat
- Tietää omaan työhön kohdistuvat tavoitteet sekä vastuut
- Oppia työtehtävät ja niihin liittyvät ohjeistukset

Tavoitteisiin kuuluu tutustua seuraavassa kuvassa listattuihin asioihin



Työpaikka

Työpaikan aiheisiin tutustuminen toteutetaan läpikäymällä seuraavia asioita:

- MobilePay arvot
- Organisaatio rakenne
- Policies
- Tuotteet

Työyhteisö

Työyhteisöön tutustutaan myös organisaatio rakenteen avulla, josta selviää tärkeimmät sidosryhmät yrityksessä. Lähimpiä kollegoja varten järjestetään ensimmäisten päivien aikana tilaisuus, jossa kollegat pääsevät esittäytymään ja tutustumaan uusiin työntekijöihin.

Työympäristö

Työympäristön esittelyyn Merchant onboarding-tiimin vetäjä hankkii tarvittavat tietokoneet, kuulokkeet, kulkukortit sekä käyttövaltuudet. Toimiston tilat esitellään myös ensimmäisenä päivänä uusille työntekijöille.

Tehtävä

Itse työtehtävään perehdyttämistä varten on seuraavia dokumentteja, joita käydään läpi perehdytyksen aikana:

Tieto poistettu tiedon arkaluonteisuuden takia

Jotta uudet työntekijät pystyvät aloittamaan työnteon, niin on tärkeä myös perehdyttämisen aikana käydä seuraavat asiat läpi:

Tieto poistettu tiedon arkaluonteisuuden takia

Aikataulu



Perehdytykseen, jonka jälkeen uudet työntekijät pystyvät aloittamaan omia tehtäviään itsenäisesti on suunniteltu kuluva yksi kuukausi. Tämän jälkeen on kuitenkin varattava eri koulutus-tilaisuuksia syventäviin asioihin perehtymiseen.

Seuraava kuva sisältää ensimmäisen suunnitellun ensimmäisen kuukauden aiheet viikko ta-solla:



Kuva 2 Aikataulu

Jokaiselle viikolle on omat tavoitteet, jotka saavutetaan järjestämällä perehdytys tilaisuuksia uusien työntekijöiden kanssa. Viikkojen tavoitteet ovat seuraavat:

Viikko 1: Työyhteisöön, työympäristöön sekä työpaikkaan tutustuminen

Viikko 2: Työpaikkaan, järjestelmiin sekä itse työtehtävään tutustuminen

Viikko 3: Tehtävien aloitus kollegojen kanssa, syventymistä työtehtäviin sekä järjestelmiin

Viikko 4: Tehtävien aloittaminen itsenäisesti ja perehdytyksen arviointi toteutettuna

Viikko 1

Viikon 1 tavoitteena on tutustuminen MobilePay FI toimintaan sekä ympäristöön. Perehdytys-suunnitelman läpikäynti toteutetaan ensimmäisen päivän aikana uusien työntekijöiden kanssa.

Seuraavat linkit kolmessa eri laatikossa on hyvä käydä ensimmäisinä päivänä läpi, jotta uudet työntekijät pääsevät tutustumaan työyhteisöön, työympäristöön sekä työpaikkaan.

Organisaa-
tio

Policies

Arvot

Viikon yksi aikana, mikäli mahdollista on myös hyvä aloittaa E-learning kurssit, joiden avulla uusi työntekijä perehdytetään yleisiin toimintatapoihin Danske Groupissa.

E-learn-
ings

Jotta uudet työntekijät ymmärtävät oman työtehtävän sekä tiimin merkityksen organisaa-
tiossa, niin ensimmäisen viikon aikana käydään myös läpi ”OB in a nutshell” dia OB-tehtävät
laatikosta (**tavoitteena käydä läpi Chapter 1: Gathering the information**):

OB-
tehtävät

Omiin työtehtäviin tutustuminen vaatii myös ymmärtämisen Merchant onboarding SOPs sekä
checklists tarkoituksesta. Nämä ovat ne asiat toiminta tavat, joita noudatetaan merchant on-
boarding- tiimissä:

SOP,
Checklist

Viikon 1 aikana voi käydä myös tärkeimpiä järjestelmiä ja aiheita läpi, jotka ovat edellytyksiä
työtehtävien onnistumiselle. Nämä järjestelmät ja aiheet ovat listattuna kappaleessa **Seuranta**.

Viikko 2

Viikon 2 aikana aloitetaan oppimaan tekemään työtehtäviä sekä tutustumaan työtehtävissä käytettyihin järjestelmiin. Vielä on kuitenkin tutustuttava MobilePay FI tuotteisiin, nettisivuihin sekä yritysportaaliin. Tuotteista pidetään noin yhden tunnin mittainen esitelmä, jossa päästään tutustumaan eri tuotteisiin. Nettisivuista sekä yritysportaalista pidetään myös noin yhden tunnin mittainen koulutus viikon kaksi aikana.

Itse työtehtävien läpi käyntiin on tehty dokumentti, jossa on jaoteltu yritysasiakkaiden rekisteröinti prosessi eri osiin, joista jokainen osa käydään läpi yhdessä ensimmäisen kuukauden aikana. Nämä osat löytyvät seuraavasta laatikosta:



Toisen viikon aikana käydään myös läpi mitä SupportTool järjestelmä pitää sisällään sekä sen tarkoitus työtehtävissä:



Toisen viikon aikana SupportTool-järjestelmän lisäksi käydään myös ajan salliessa kappaleessa **viisi Seuranta** listattuja järjestelmiä sekä aiheita työtehtävien tekemistä varten. Toisen viikon loppupuolella voidaan myös tehdä yhdessä yritysasiakkaiden rekisteröinti prosessista ensimmäisten vaiheiden asioita, kuten hakea tarvittavia dokumentteja sekä käsitellä tietoja sähköpostissa.

Toisen viikon aikana on myös hyvä pitää vähintään puolen tunnin mittainen arviointi keskustelu, jossa käydään läpi perehdytyksen

Viikko 3

Viikossa kolme aloitetaan tekemään yhdessä kollegojen kanssa työtehtäviä ja käydään läpi vielä syventäviä aiheita prosessista sekä vaatimuksista työtehtävissä. Tämän viikon aikana voidaan harjoitella käsittelemään dokumentteja rahanpesun sekä terrorismin rahoittamisen estämiseen liittyen asiakkailta sekä käsittelemään **yksinkertaisempia** yritysasiakkuuksia kokonaisuudessaan valmiiksi merchant onboardingin-tiiminprosessin osalta.

Tämän viikon aikana käydään vielä aiheita läpi OB-tehtävät dokumentista, joita ei ole vielä käyty yhdessä läpi.



Viikko 4

Viikon neljä aikana aloitetaan tekemään itsenäisesti työtehtäviä. Työtehtävistä, kuitenkin suurin osa on vielä yksinkertaisempia asioita tehtävänä. Tarkoituksena kuitenkin olisi se, että uudet työntekijät pääsevät tutustumaan myös haastavampiin tehtäviin kollegoiden kanssa yhdessä, kun heille tulee niitä vastaan päivittäisessä tekemisessä. Haastavimmista tehtävistä rahanpesun sekä terrorismin rahoittamisen estämisen vaatimuksilta pidetään, kuitenkin aina ta-pauskohtaisesti omat koulutukset.

Kappaleessa viisi on vielä esitettyä seuranta Excel sekä perehdytyksen etenemisen työkalu, josta pystytään tarkastamaan mitä aiheita pitäisi vielä käydä läpi, jos niitä ei ole keretty katso-maan aikaisemmillä viikoilla

Viikon neljän loppuvaiheessa varataan sopivassa ajankohdassa noin puolen tunnin arviointi pa-laveri, jossa täytetään arviointi lomake perehdytyksestä ja annetaan palautetta perehdytyksen onnistumisesta.

Roolit ja Seuranta



Roolit

Perehdytykseen osallistuu kollegoista nimetty vähintään yksi työntekijä auttamaan uusia työntekijöitä tutustumaan tuleviin työtehtäviin ja käytännön asioihin niihin liittyen. Perehdytyksen onnistumisesta loppujen lopuksi on vastuussa tiimin esimies, joka on perehdytyksen seurannassa sekä koulutuksissa mukana.

Eri aihealueisiin on jaettu roolit, joko esimiehelle tai kollegalle. Näitä vastuita pääsee tarkastelemaan seuranta Excelissä, joka esitellään kappaleessa **Seuranta**. Yleisenä sääntönä on se, että tiimin esimies vastaa koulutuksesta työympäristöön, työyhteisöön sekä työpaikkaan liittyvistä aiheista. Kollega vastaa taas itse käytännön tehtäviin liittyvistä aiheista.

Seuranta

Perehdytyksen aikana seurataan sen edistystä seuranta Excelistä sekä perehdytyksen yleisnäkymästä



Excelistä löytyy seuraavat asiat:

- Koulutettavat aihealueet
- Suunniteltu ajankohta aiheelle
- Kenen vastuulla koulutus on

Perehdytyksen jälkeen uudet työntekijät täyttävät kyselylomakkeen perehdytykseen onnistumisesta sekä yleisistä kysymyksistä perehdytykseen liittyen. Nämä kysymykset ovat suurin osa

1-5 arviointi tasolla perehdytyksen onnistumisesta sekä muutama vapaa kommentti kenttä perehdytykseen liittyen. Tämän lomakkeen avulla tiimin esimies pystyy keräämään dataa, jonka avulla perehdytystä voidaan kehittää eteenpäin.

Perehdytyksen kyselylomake

Laita X siihen ruutuun, joka vastaa perehdytykseen liittyvien aiheiden onnistumista:

1-5, jossa 1 on heikon ja 5 paras

7.1 Perehdytyksen yleinen arvosana

1	2	3	4	5

7.2

7.3 Valmius aloittamaan työtehtävät perehdytyksen jälkeen

1	2	3	4	5

7.4 MobilePay FI liiketoiminnan ymmärrys

1	2	3	4	5

7.5 Ymmärrys oman tiimin roolista organisaatiossa

1	2	3	4	5

7.6 Perehdytyksen tahti (mentiinkö liian hitaasti tai nopeasti)

1	2	3	4	5

7.7 Opin työtehtävät ja niihin liittyvät ohjeistukset

1	2	3	4	5

Vapaat kommentit perehdytyksestä:

--