



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)





HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## **Perehdytyksen suunnittelu ja järjestäminen**

Kuntsin modernin taiteen museo ja Tikanojan taidekoti

*Ilkka Nyqvist*

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)





HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)





HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

Jätetty arvioitavaksi 05 / 2014

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)



# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

<b>Työn tekijä:</b> Ilkka Nyqvist	<b>Sivumäärä</b> 31 ja 4 liitesivua
<b>Työn nimi</b> Perehdytyksen suunnittelu ja järjestäminen - Kuntsin modernin taiteen museo ja Tikanojan taidekoti	
<b>Ohjaava(t) opettaja(t):</b> Benny Majabacka, Minna Hautio	
<b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> Vaasan kaupunki, Kuntsin modernin taiteen museo	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän opinnäytetyö on Kuntsin modernin taiteen museon ja Tikanojan taidekodin tilaama perehdytysuunnitelma. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää hyvän perehdytyksen järjestämisen edellytykset kunnallisessa museolaitoksessa, ja tarjota ratkaisumalleja perehdytyksen käytännön toteuttamiseen. Ammattialalle opinnäytetyö sisältää koottua tietoa perehdyttämisen hyödyistä, sen järjestämisestä ja museoalan erityispiirteistä perehdytyksen osalta.</p> <p>Opinnäytetyön tekoon vaikutti vahvasti Kuntsille ja Tikanojalle v. 2013 projektina perustetun perehdytyksen suunnittelutyöryhmän aikaansaamat tulokset, saatavilla oleva perehdytyskirjallisuus sekä Vaasan kaupunkikonsernin sisäiset säännöt ja ohjeistukset.</p> <p>Tilaaajan tarve ja tavoite oli suunnitella perehdytysprosessi, tuottaa siihen tarvittavat dokumentit ja perustaa kanavat perehdytystiedon jakeluun ja säilyttämiseen muokausmahdollisessa muodossa. Tavoitteiden toteuttamiseksi kehitettyjä menetelmiä, toimintamalleja ja projektissa tuotetun perehdytyskansioon dokumentteja esitellään tässä opinnäytetyössä. Perehdytyksessä tehtyjä valintoja k'ydään läpi, punnitaan ja perustellaan alan kirjallisuuden ja kohdeorganisaation käytännön kokemusten kautta.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena on moneen eri perehdytyskokonaisuuteen muuntautuva perehdytyskansio, perehdytysmenetelmät eri ryhmille; harjoittelijoille, kesätyöntekijöille ja uusille työntekijöille, sekä perehdytyksen jatkuvaan kehittämiseen tarvittavat työkalut ja menetelmät.</p>	
<b>Asiasanat:</b> Perehdytys, Työopetus, harjoittelijat, kesätyöntekijät, taidemuseo	

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

<b>Author</b> Ilkka Nyqvist	<b>Number of Pages</b> 31 + 4
<b>Title:</b> The design and arrangement of familiarization – Kuntsi museum of modern art and Tikanoja Art Museum	
<b>Supervisor(s):</b> Benny Majabacka, Minna Hautio	
<b>Subscriber and/or Mentor:</b> The City of Vaasa, Kuntsi museum of modern art	
<b>Abstract</b> <p>This thesis is written at the request of Kuntsi museum of modern art and Tikanoja Art museum in Vaasa, Finland. The aim of this thesis is to ascertain the premise of what constitutes a well executed familiarization process in a communal museum's context, and to offer trialed solutions to organizing familiarization in an organisation. To the culture industry and professionals this thesis offers compiled information about the benefits of familiarization and the specifics of it in the museum branch.</p> <p>A big influence in this thesis came from the work done in 2013 by a committee consisting of certain employees including myself, whose objective was to re-plan the familiarization process in Kuntsi and Tikanoja. In addition, I have utilized the scientific literature available and assessed the work through the city's own regulations and guidelines.</p> <p>The subscriber's need and goal was to design a process for familiarization, produce the documents and information it would require, and outfit the organisation with an adaptable channel and medium through which information regarding familiarization would be passed on and stored in. To fulfill these needs and goals, a digital and physical shared folder was established, and the contents is described in this thesis; including also the methods and workflow-processes created for familiarization.</p> <p>The result of this thesis is the highly adaptable familiarization folder, that contains selected and partly overlapping sections for different familiarization needs, such as those of interns, summer-workers and new full-time employees. Tools for the continuous development of the familiarization process are offered through methods and documents.</p>	
<b>Keywords:</b> Familiarization, introduction, interns, summer-workers, Art museum	

## SISÄLLYS

1 Johdanto.....	5
2 Case: Kuntsin modernin taiteen museo ja Tikanojan taidekoti.....	6
3 Perehdytyksen suunnittelun lähtökohdat.....	6
4 Työryhmätyöskentely.....	9
5 Perehdytyksen periaatteet ja tavoitteet.....	10
6 Perehdytyksen vaiheet.....	13
7 Perehdytyksen suunnittelu ja räätälöinti.....	19
7.1 Kesätyöntekijät.....	20
7.2 Harjoittelijat.....	21
7.3 Perehdyttäminen pidemmässä työsuhteessa.....	23
7.4 Perehdytyspäivä.....	24
8 Perehdytyksen kehitysprojektin tulokset.....	26
9 Perehdytyskansion materiaali.....	26
LÄHTEET.....	31
LIITTEET.....	32

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kertoa esimerkkien avulla miten perehdytyksen voi järjestää tietointensiivisellä museoalalla. Esimerkkinä toimii opinnäytetyön kirjoittajan työpaikka, Kuntsin modernin taiteen museo ja Tikanojan taidekoti Vaasassa, joidenka perehdytystä kehitettiin tämän opinnäytetyön rinnalla vuoden 2013 keväällä.

Kuntsilla oli tarve perehdytys suunnitelmalle ja myös suurelta osin perehdytysmateriaalille ja olemassa olevan materiaalin jäsentelyyn ja kokoamiseen. Tätä työtä lähdettiin tekemään osana tätä lopputyötä. Kevään 2013 työn tuloksena Kuntsilla sekä Tikanojan taidekodilla on laajasti tietoa sisältävät perehdytyskansiot, uusia käytäntöjä perehdyttämisessä ja suunnitelmat perehdytyksen toteutuksesta uusille työntekijöille.

Tässä opinnäytetyössä käydään läpi perehdytyksen suunnitelma, sen tavoitteet ja metodit. Valittuja menetelmiä perustellaan kirjallisuuslähteisiin laajasti viitaten. Toinen osa tätä opinnäytetyötä on kaikki perehdytykseen tuotettu materiaali: työpaikan pelisäännöt, asiakaspalvelun ohjeet, opastuksien ohjeet, museorakennusten turvallisuusasiat, työvuorojen ja työajanseurannan ohjeet, palkanmaksuun ja työlainsäädäntöön liittyvät ohjeet, yms.

Perehdytys suunnitelma tulee aktiiviseen käyttöön, sillä museoissa perehdytetään vuosittain uudet kesätyöntekijät, ja lisäksi museoissa on useita harjoittelijoita vuosittain. Työntekijöiden vaihtuvuutta on vähemmän, mutta sitäkin on lähiaikoina ollut miltei vuosittain. Tässä perehdytys suunnitelmassa selvitetään mitä erityispiirteitä eri ryhmien perehdytyksissä on, ja käydään läpi perehdytysasiat organisaation perustehtävien tasolla, eli asioita, mitä kaikkien talossa toimivien tulisi tietää onnistuakseen työtehtävissään.



## **2 Case: Kuntsin modernin taiteen museo ja Tikanojan taidekoti**

Kuntsi on Vaasassa sijaitseva modernin taiteen museo, joka on saanut nimensä konsuli ja taiteenkerääjä Simo Kuntsilta (1913-1984). Simon taidekokoelma säätöitettiin 1970, ja tarkoituksena oli pitää teokset esillä Vaasassa. Teokset olivat aluksi esillä Vaasan kauppaoppilaitoksessa 1972-1997, mutta saivat myöhemmin oman museonsa kaupungin entisestä tullipakkahuoneesta sisäsatamasta. Uusi museo avattiin vuonna 2007, mistä lähtien se on toiminut aktiivisena näyttelyiden estradina. Kuntsin kokoelma on yksi keskeisistä suomalaisen modernin taiteen kokoelmista. Kuntsin modernin taiteen museo kuuluu Vaasan kaupungin taidemuseoihin ja hallinnollisesti Tikanojan taidekodin yhteyteen. ([http://kuntsi.vaasa.fi/kuntsi\\_museo.html](http://kuntsi.vaasa.fi/kuntsi_museo.html))

Tikanojan taidekoti on puolestaan 1800-1900-l taitteeseen painottuva kansainvälisen klassisen taiteen tyysija. Tikanoja on saanut nimensä kauppaneuvos Frithjof Tikanojalta (1877-1964), jonka entinen koti on nykyinen taidemuseo. Tikanojan taidekodissa järjestetään näyttelyitä, mutta arvokkaat omat kokoelmat ovat myös esillä vähintään vuosittain. Tikanojan taidekokoelmiin kuuluu maailmantaiteen huippuja, mm. pohjoismaisittain harvinaisia Matissen, Picasson, Gauguinin ja Degasin töitä. (<http://www.tikanojantaidekoti.fi/kokoelma.html>)

Kuntsia ja Tikanojaa pyöritetään yhteisellä työvoimalla, siksi ne on molemmat otettu tässä perehdytysuunnitelmassa huomioon. Se ei tuo perehdytykseen muita haasteita kuin että opeteltavan tiedon määrä on museoiden profiilien, historian ja näyttelysisältöjen osalta kaksinkertainen.

## **3 Perehdytyksen suunnittelun lähtökohdat**

Kuntsille ja Tikanojalle tulee vuosittain kymmeniä uusia työntekijöitä erilaisin perehdytystarpein. Museoille tulee vuosittain useita (v. 2014 kuusi) kesätyöntekijöitä, useita harjoittelijoita vuoden aikana, sekä aika ajoin vakituisemman henkilökunnan työnkuva saattaa muuttua esimerkiksi sijaisuuksien vuoksi.

Ennen kevättä 2013 ja tätä opinnäytetyötä, perehdytykseen ei ollut suunnitelmia, eikä dokumentteja. Perehdytys oli hoidettu improvisoidusti, edellisiä vuosia tai tapauksia muistellen tai joskus jopa jätetty hoitamatta.

Tätä epäkohtaa lähdettiin korjaamaan tämän opinnäytetyön alkusysäyksestä. Tahdoimme selvittää ja tutkia miten perehdytys tulisi museossamme järjestää. Lisäksi meidän täytyisi koota ja tuottaa perehdytyksen tueksi kaikki tarvittava materiaali.

Tietoa lähdettiin etsimään kaupungin omista ohjeistuksista ja palvelualueiden perehdyttämisen kirjallisuudesta. Kirjallisuuslähteiden lisäksi käytössämme oli kokonainen tiimi museon korkeasti koulutettuja ammattilaisia, jotka olivat joutuneet perehdytyksen suunnittelemattomuuden kanssa turhautumaan kerta toisensa jälkeen, eli koko työryhmällä oli paljon käytännön kokemusta ja ideoita perehdytyksen suunnitteluun, joista oli korvaamatonta hyötyä tämän työn tekemisessä.

Perehdytyksen suunnittelun aika oli organisaatiossa kypsä. Organisaatio oli nousemassa johtajattoman kauden jälkeen uudestaan jaloilleen ja pyrki jälleen dynaamiseksi ja ajan hermolla olevaksi innostavaksi työpaikaksi.

Perusteluja perehdytyksen kehittämisprojektiin on lukemattomia: Huonolla perehdytyksellä jää perehdytettävälle organisaatiosta huono kuva. Perehdytys peilautuu työtehoon, työilmapiiriin ja työturvallisuuteen, organisaation liiketoimintaan, hyvään henkilöstötyöhön ja viimekädessä organisaation imagoon. Lyhyissä työsuhteissa, kuten juuri harjoitteluissa ja kesätöissä perehdytyksen tärkeys korostuu entisestään, kun aikaa asioiden opetteluun on hyvin vähän ja mielikuva museoista työnantajana riippuu saadusta kokemuksesta.

Organisaation henkilökunnan ammattitaito on museoalalla ensisijaisen tärkeää. Museoiden tärkeimpiä differentointitekijöitä ovat sen imago, toimivuus, palvelut ja henkilökunta. Näihin kaikkiin voidaan suoraan vaikuttaa perehdytyksellä. Perehdytyksen vaikutukset palveluihin kokee suoraan asiakas, eli hyvä perehdytys on myös hyvää asiakaspalvelua.

Päivi Kupias ja Raija Peltola listaavat kirjassaan Perehdyttämisen pelikentällä (2009, s.17) sellaisia määreitä ja tarpeita, jotka ovat ohjanneet yrityksiä perehdyttämään työntekijöitään:

Työn hallinnan edistäminen  
Sopeuttaminen työhön ja työyhteisöön  
Sitouttaminen  
Tuloksellisuus ja kannattavuus  
Työhyvinvointi  
Organisaation uudistaminen  
Työntekijän koko kapasiteetin hyödyntäminen  
Sisäänajo  
Organisaation strategian toteuttaminen  
Johtamisen väline  
Muutos, kehittyminen  
Säilyttäminen/uudistaminen  
Vähemmän virheitä  
Turvallisuus  
Menestyminen  
Työtehtävien oppiminen  
Osaamisen jakaminen

Näitä asioita halutaan myös Kuntsilla edistää, ja näiden listattujen hyötyjen lisäksi Kuntsilla otettiin yhdeksi perehdyttämisen tavoitteeksi omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen. Organisaatiomme ottaa vakavasti vastuunsa kaupunkimme ja sen taidemuseokentän eturivin edustajina, ja tahdomme olla suomenlaajuisesti arvostettu ja merkittävä kulttuurialan toimija sekä hyvä työnantaja. Siksi tarvitsemme suunnitelmallisen perehdytyksen.

Dokumenttien ja ohjeiden osalta museoissa lähdettiin liikkeelle sellaisesta tilanteesta, että yhteisesti suunniteltua perehdytystä tai toimintaa muuten tukevia dokumentteja kuten strategiaa tai toimintamallia ei ollut. Museon ensimmäisen johtajan johtamistyyli oli hyvin pragmaattinen ja hän johti museoita intensiivisesti ja itsenäisellä otteella, mutta työntekijöiden taidot tuntien. Perehdytyksen, ja muiden

puuttuvien dokumenttien, laatimiseen ryhdyttiin uuden johtajan (Selma Green) johdolla luomaan vuosina 2012 ja 2013.

Tätä perehdytysuunnitelmaa varten olen tutustunut laajasti perehdyttämistä käsittelevään kirjallisuuteen, ja kaupungin ohjeistuksiin. Tiedon perusteella pyrkinyt luomaan museoiden perehdytysuunnitelman sellaiseksi, että sitä pystytään jatkossa systemaattisesti käyttämään ja edelleen kehittämään. Tavoitteena oli saada aikaan toimintamalli, jossa työpaikan tarpeiden kolme tärkeintä suunnitelmaa ohjaavaa seikkaa otetaan huomioon:

1) Perehdytyksen tulee olla tehokasta, eli järjestetty sellaisella tavalla, että perehdyttäjät ja perehdytettävät pystyvät pääsemään perehdytystavoitteisiin kohtuullisessa ajassa ja kohtuullisella vaivalla.

2) Perehdytyksen sisältö tulee voida helposti räätälöidä eri kohderyhmille, eli perehdytysmetodit ja perehdytysmateriaali voidaan paketoita erilailla perehdytettävästä tahosta riippuen. Keskeisimmät tahot ovat kesätyöntekijät, harjoittelijat, ja uudet työntekijät.

3) Perehdytysmateriaali pitää olla aina saatavilla, ja sitä pitää pystyä päivittämään ja edelleen kehittämään. Täytyi siis luoda jakelukanava materiaalille ja sen kehityksen tueksi erilaisia kyselypohjia ja palautekeskustelumalleja.

Näiden periaatteiden ohjaamana tutkittiin museoiden nykyisiä käytäntöjä, ja kartoitettiin perehdytyskirjallisuudesta ja kaupungin ohjeistuksista sellaisia perehdytyspolkua, jotka sopisivat organisaatiomme tarkoituksiin.

#### **4 Työryhmätyöskentely**

Perehdytystä kehittävään työryhmään museoilla kuuluivat:

Selma Green, museoiden johtaja

Heli Stenbacka, talous- ja hallintovastaava

Salla Mällinen & Maiju Nyqvist-Alho, museopalveluvastaavat

Johanna Kull, museopedagogi

Ilkka Nyqvist, projektin koordinaattori

Työskentely toimi siten, että aiheen tiimoilta kokoonnuttiiin palaveriin pohtimaan perehdytyksen tilannetta, kehitystarpeita, menetelmiä ja lopulta toimenpiteitä.

Keskusteluissa lähdettiin liikkeelle keskustelemalla tavoitteistamme perehdytyksen suhteen. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen mietittiin silloisen perehdytystoiminnan tilaa ja arvioitiin kehitystarpeita kohta kohdalta. Ideaalitalanne ja vallitseva tilanne pyrittiin tuomaan lähemmäksi toisiaan miettimällä tapoja toteuttaa perehdytystä parhaalla mahdollisella tavalla. Pohdinnan ja tilannekartoituksen tuloksena oli suuri määrä erilaista tietoa, jota pitäisi tuottaa ja koota yhteen.

Perehdytettävät aiheet ja tuotettavat dokumentit päätettiin jakaa pääosin työkuvan mukaan, siis siten, että asiasta parhaiten tietävä henkilö kirjoittaisi perehdytysmateriaalin erityisalansa mukaan: mm. esimerkiksi museon johtaja kirjoitti osion työpaikan pelisäännöistä, museopalveluvastaavat kirjoittivat asiakaspalveluohjeet ja hinnastotiedot, museopedagogi kokosi ja kirjoitti museoiden historiasta, talous- ja hallintovastaava kirjoitti kulunvalvontaohjeet ja työajanseurannan ohjeet, museomestareille delegoitiin teosvaurio-ohjeistusten laatiminen ja pelastussuunnitelman perehdytys, projektin koordinaattorina minä kokosin yhteen kaikkien tiedot ja tiedostot, haalin kaikki ”väliinputtavat” perehdytysmateriaalit, laadin seurantakaavakkeen, opastusohjeita ja sisällysluettelon. Perehdytysmapin sisällöstä löytyy laajemmin tietoa viimeisessä kappaleessa.

## **5 Perehdytyksen periaatteet ja tavoitteet**

*"Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan" (Penttinen & Mäntynen 2006, 8).*

Perehdytys on toimintaa ja toimenpiteitä, joilla työntekijä tutustetaan työhön, organisaation, alaan ja työympäristöön ja -yhteisöön. Perehdyttäminen ei koske aina uusia työntekijöitä, vaan perehdytys voidaan ajatella osana henkilöstökoulutusta (Heikkinen 1999, 21).

Ensivaikutelma on erittäin tärkeä niin yksilöille kuin yrityksillekin. Kun uusi työntekijä saapuu organisaatioon ja kohtaa sen henkilökunnan ja työkuulttuurin, siinä on tilaisuus tehdä ensivaikutelma puolin ja toisin. Perehdytyksellä voidaan vaikuttaa uuden työntekijän asenteisiin yritystä, työtehtävää ja henkilöstöä kohtaan (Heikkinen 1999, 21).

Perehdytyksellä on tärkeät funktiot sekä työntekijän että työnantajan etujen ajamisessa. Perehdyksessä voidaan luoda työntekijälle oikea mielikuva museosta, museotyöstä, museon työpaikkakulttuurista, museoiden profiileista ja visioista. Työn luonteesta johtuen, tärkeää museoalalla on myös perehdytyksestä lähtien kannustaa työntekijää ammattitilpeyteen ja yrittäjähenkiseen omatoimisuuteen, ahkeruuteen ja innovatiivisuuteen.

Henkisten, laadullisten ja abstraktien perehdytystavoitteiden lisäksi perehdytyksessä tärkeässä osassa on tietenkin käytännön tulokset. Hyvin tehty työ tuottaa lisäarvoa organisaation jokaisessa prosessissa. Palvelualalla kun ollaan asiakkaiden kanssa tekemisissä, Hyvin suunniteltu perehdytys vähentää työtapaturmia ja -vahinkoja, sekä yksinkertaisesti antaa hyvät valmiudet eri työtehtävissä onnistumiseen.

Perehdytykseen liittyy myös organisaatorakenteen tunteminen. Työtoverien työtehtävien tunteminen on pienessä yksikössä hyödyksi; olemalla kartalla organisaation täydellisestä rakenteesta ja sen työntekijöiden rooleista osana sitä, pystyvät työntekijät helpommin auttamaan toisiaan, ja kun työtoverin tehtävät ja ajankohtaiset projektit tunnetaan, niin esimerkiksi sairaspöissaoloista tai muista väliaikaisista muutostiloista selvittää joustavasti ja mahdollisimman pienin haitoin työpaikan toimintaa ajatellen. Perehdytyksellä lisätään osaamista, joka lisää organisaation kompetenssia ja yksilöiden kvalifikaatiota.

Museoalalla, kuten muillakin henkilöstövahvoilla palvelutoiminta-aloilla, työajan tehostaminen on keskeinen tavoite. Perehdyttämisellä voidaan etenkin työsuhteen alkupäässä vaikuttaa tehokkuuteen lyhentämällä tehotonta työaikaa. Perehdytyksen

merkitys työajan tehostamiseen tulee myös työn systemisen ajattelun opettamisen kautta. Perehdyttämällä työnantajan odotuksiin työntekijän ammatitaidon strategisista kyvykkyyksistä, joihin kuuluvat: Tiimityöskentely, Business ajattelu, Jatkuvan oppimisen toteutuminen, Yhteisen vision luominen, Itsensä johtaminen, Asiakassuuntautuneisuus, Laatutietoisuus sekä Tulosorientaatio. (Ruohotie 2007, 7).

Vastuu perehdyttämisestä esimiehellä; vastuu oppimisesta työntekijällä. (Kupias & Peltola 2009, 59)

Perehdytyksellä halutaan vaikuttaa myös työntekijän sitoutuneisuuteen. Perehdytys organisaation arvoihin ja toimintatapoihin edesauttaa työntekijän sitoutumista niihin. Sitoutumista saadaan aikaan olemalla vilpittömä, avoin ja läpinäkyvä työnantaja-asioissa, tarjoamalla työskentelyyn tarvittavat resurssit ja riittävän perehdytyksen, ja kannustamalla organisaatiossa positiivista ilmapiiriä (Heikkinen 1999, 21).

Ilmapiiriä huolletaan yhteisiä työpaikan pelisääntöjä noudattamalla, ja hyvällä tiedotustyöllä, eli pitämällä palaverieja ja komminikoimalla ja kommentoimalla iloista ja suruista, onnistumisista ja haasteista. Työntekijöitä motivoi ennenkaikkea rakkaus taiteeseen, mutta antoisan työn, mukavien työtovereiden ja ura/ammattitaitokehitysmahdollisuuksien lisäksi myös tyhy-päivät, kaupungin työntekijöiden edut, ja palkitsemiset.

Kuntsilla ja Tikanojalla näitä perehdytystoiminnan tavoitteita on ollut sisäänrakennettuna esimiestyöhön ja työpaikkakulttuuriin. Tämä suunnitelma rakentuu olemassa olevien arvojen ja käytäntöjen perusteelle, vanhoja menetelmiä uusien ja hyviä toimintapoja tukien. Koko organisaation toiminnan nykytilaa ja erityisesti tulevaisuutta tukee se, kun tässä prosessissa siirretään hiljaista tietoa jaettavaan muotoon.

Perehdytystä koskevat lait ja määräykset

Perehdytystä koskevia lakeja on mm Työsopimuslaki, Laki yhteistoiminnasta yrityksessä ja Työturvallisuuslaki (Kupias & Peltola 2009, 20). Työturvallisuuslaissa määrätään suoraan perehdytyksen järjestämisestä seuraavaa: ”Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa

ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin.” (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738)

## **6 Perehdytyksen vaiheet**

”Perehdyttämisen tarkoituksenmukainen organisointi nojaa vahvasti yrityksen senhetkiseen tilanteeseen sekä käytettävissä oleviin resursseihin.” (Kupias & Peltola 2009, 45.)

Kuntsilla ja Tikanojalla perehdytys ja totutut käytännöt purettiin työryhmässä pienempiin kokonaisuuksiin ja vaiheisiin. Perehdytyksen suunnittelu ja kehitys toteutettiin suoraan tarpeita keskustelujen kautta kartoittamalla ja analysoimalla, eli Kuntsin ja Tikanojan tapauksessa perehdytystä suunnittelevan työryhmän kanssa lähdettiin rohkeasti tekemään perehdytystä omalla ammattitaidolla ja talojen omien tarpeiden mukaisesti.

Perehdytyksen runko ja vaiheet tulivat kuitenkin suurin piirtein samoiksi, kuin millaisena ne useimmissa perehdytysopuksien perehdytysmallien ja vaiheistuksissa esitetään. Kuntsin ja Tikanojan perehdytys suunnitelma etenee samoissa vaiheissa kuin esimerkiksi oheisen kaavion mukainen Työtehoseuran esittämä perehdytyksen vaiheistus:





Kuvio 1: Perehdytyksen suunnittelu (TTS tutkimuksen raporteja ja oppaita 2010, 43).

Myös Kuntsilla ja Tikanojalla lähdetään liikkeelle perehdytyksen suunnittelusta, jonka jälkeen työpaikoista tiedotetaan ja henkilöstöä rekrytoidaan kaupungin määräyksien mukaisesti. Nämä vaiheet saattavat helposti olla myös päinvastaisessa järjestyksessä, sillä useimmiten toimenkuvaa tarkistetaan rekrytointivaiheen aikana, jolloin perehdytys saattaa vähän muuttaa muotoaan.

Tällainen perehdytyksen vaiheistus istui luontevasti kaupunkiorganisaation rekrytointisääntöihin, työsopimukseen ja työtapoihin. Tähän rakenteeseen pystyttiin istuttamaan kaikki määrittelemämme tavoitteet ja se sopii kaikille kohderyhmillemme. Jakamalla prosessi osiin, pystymme suunnittelemaan perehdytyksen aikataulun osa osalta hyvin tarkasti eri perehdytystarpeisiin. Tässä mallissa ja näillä menetelmillä pystytään myös delegoimaan ja jakamaan perehdytysvastuu tarpeen mukaan eri henkilöille organisaatiossa.

Perehdyttämisen koko kaareen työnantajan näkökulmasta Kuntsilla ja Tikanojalla kuuluu seuraavat yhdeksän vaihetta:

### **Ennen rekrytointia**

Ennen kuin uusi henkilö rekrytoidaan, olisi hyvä käydä mahdollisen edellisen työntekijän kanssa palaute- ja kehityskeskustelu. Työtehtävää aikaisemmin hoitanut henkilö tuntee omat tehtävänsä parhaiten, ja pystyy tarjoamaan paljon tietoa uuden työntekijän perehdytykseen. Ideaalitulanteessa entinen ja nykyinen työpaikan haltija voivat olla yhtäaikaisesti töissä, jolloin perehdytys on tehokasta ja mahdollisimman vähän tietoa katoaa henkilöstövaihdoksessa.

Mikäli työtehtävä on täysin uusi, ennen rekrytointia on hyvä tarkastaa työtehtävän vaatimukset ja tarkka työnkuvaus. Työnantaja voi käydä läpi perehdytysmateriaalin ja perehdytysuunnitelman työnkuvaa ajatellen, ja ryhtyä suunnittelemaan uuden työntekijän perehdytystä - mitä tietoa hän tulee tarvitsemaan ja missä järjestyksessä.

### **Rekrytointivaihe**

Rekrytointivaiheessa on tärkeää tuntee oman organisaation perehdytysmallit. Perehdytyksen järjestäminen ja rekrytointi ovat esimiehen vastuulla, joten useimmiten toki molempia toimintoja hoitaa henkilö, joka tuntee nämä asiat tai on vastuussa sekä rekrytoinnista että perehdytyksestä (Poutiainen, Vanhala 1999, 24). Perehdytys on loppuviimein henkilökohtaista ja räätälöityä toimintaa, johon vaikuttaa perehdytettävän (ja osin perehdyttäjän) omat taidot, työkokemus, asema ja rooli. Rekrytointivaiheessa voidaan jo arvioida henkilön perehdytystarvetta.

### **Ennen töihin tuloa**

Ennen valitun työntekijän saapumista työpaikalle, rekrytoinnista tiedotetaan koko organisaatiolle, ja kerrotaan mahdollisuuksien mukaan perustietoja uudesta työntekijästä ja mitä hän tulee organisaatiossa tekemään. Työnantajan kannattaa myös tiedottaa valinnan perustelut muille työntekijöille, etenkin jos paikkaa on hakenut myös joku oman organisaation sisältä (Kupias & Peltola 2009, 76).

Perehdytyksen yksityiskohtia tulee tässä vaiheessa selvittää; kuka perehdyttää mitäkin. Perehdytysmateriaali kootaan ja henkilön mahdollinen työpiste valmistellaan.

## **Vastaanotto**

Vastaanotto on tärkeä osa töihin saapumista: ensivaikutelma tehdään vain kerran, puolin ja toisin. Vastaanotto ei Kuntsilla ja Tikanojalla ole yleensä ollut mikään suuri numero, vaan ystävällinen, välitön ja vilpitön tervehdys ja tapaaminen kaikkien kanssa, osa henkilökunnasta yhdessä ja osa yksitellen työvuorojen mukaan. Vastaanottoon liittyy vahvasti ensimmäisen päivän ohjelma, eli perehdytyspäivä.

## **Ensimmäinen päivä**

Työntekijän ensimmäinen päivä on ideaalilanteessa perehdytyspäivä. Perehdytyspäivä on sisällöltään erilainen riippuen siitä, mitä työpaikkaa täytetään, tai mikä on työhön tulevan henkilön rooli. Ensimmäisenä päivänä on kuitenkin tärkeintä että työhön tulija tutustuu henkilökuntaan, ja että hänelle annetaan kaikki tarvittava perehdytysmateriaali. Ensimmäisenä päivänä käydään myös läpi museoiden toiminta yleisesti, voidaan esitellä työpaikan pelisäännöt -dokumentti, työsopimukset (jos ei niitä olla aikaisemmin selvitetty), työvuoro- ja palkanmaksu -asiat sekä turvallisuusasiat: työturvallisuus ja pelastussuunnitelma. Ensimmäisenä päivänä uusi työntekijä toivottavasti saisi hyvän ja oikean kuvan työstä, tytovereista, työpaikkakulttuurista ja koko organisaatiosta. Näistä asioista muodostuvan kokonaiskuvan käsitys kasvaa ja selkeytyy ensimmäisen viikon, ja kuukauden, aikana.

## **Ensimmäinen viikko**

Ensimmäinen viikko on uudelle työntekijälle varsinainen tiedonmaksunishaaste. Ensimmäisen viikon aikana laaja perehdytysmateriaali on toivottavasti kahlattu läpi, ja oma työnkuva ja tehtävä organisaatiossa selvinnyt. Organisaation toiminta-ajatus, historia ja tulevaisuudennäkymät on selvitetty. Ensimmäisen viikon aikana työtoverit ovat avainasemassa uuden työntekijän oppimisen tukena. Työnohjaus alkaa

ensimmäisen viikon aikana. Uusi työntekijä saa, työtehtävistä riippuen, tehdä töitä tiiviissä yhteistyössä kokeneempien työtoverien kanssa ja heidän ohjauksessaan.

### **Ensimmäinen kuukausi**

Ensimmäisen kuukauden kuluessa työntekijän perehdytys on yleisiltä osiltaan valmis. Työntekijä tuntee työtehtävänsä, pystyy toimimaan työssään itsenäisesti, tuntee organisaatorakenteen ja työtoverinsa, hallitsee työpaikan tekniset suoritteet kuten työajanseurannan, tuntee työpaikan työkuulttuurin, ja tietää museoiden historiasta sekä museoalasta.

Perehdytystä käydään perehdytys suunnitelman muistilistan mukaan sen vaatiman ajan. Perehdytyksen muistilistasta löytyy kätevästi otsikoittain perehdytettävät aiheet, ja listasta on työntekijäkohtaiset kopiot sekä työnantajalla sekä työntekijällä. Perehdytyslistan läpikäymistä ei kannata kuitenkaan venyttää monikuukautiseksi projektiksi. Sopivassa vaiheessa voidaan jo myös kysyä perehdytettävältä kommentteja ja ideoita perehdytyksen kehitykseen.

### **Työsuhteen aikana**

Perehdytys jatkuu työsuhteen aikana, tai pikemminkin työsuhteen aikana tapahtuvaa koulutustoimintaa voidaan pitää perehdytyksenä. Henkilöstökoulutus on tärkeä osa organisaationkompetenssia, eli organisaation (sisäistä) kykyä saavuttaa tavoitteitaan. Henkilöstökoulutus on perehdytyksen tavoin esimiesten, työntekijän ja koko organisaation hyödyksi.

Työsuhteen aikana perehdytyksessä korostuu työskentely yhteistyössä muiden kanssa. Työn ohella oppiminen ja jatkuvan oppimisen periaatteet pidetään mukana koko työsuhteen ajan. Tiimityöskentelyn ja oppien jakamisen menetelmiä voidaan hyödyntää esimerkiksi oppaiden työskentelyssä. Museo-oppaille kehitetty tiedon- ja työnjako auttaa koko ryhmää omaksumaan tiedon uudesta näyttelystä nopeasti, tehokkaasti ja suunnilleen samansisältöisenä.

Toimintatapa lähtee liikkelle siten, että lehdistötiedotustilaisuuden jälkeen pidetään oppaiden kierros näyttelyssä. Kierroksella on mukana itse taiteilija, tai taiteilijat, ja/tai näyttelyn kuraattori tai muu asiantuntija. Oppaiden kanssa keskustellaan laajasti

kaikista töistä ja kaikki oppaat ottavat omia muistiinpanoja. Kierroksen päätteeksi istutaan alas keskustelemaan näyttelystä ja pohtimaan eri näkökulmia opastusta ajatellen, ja opas, jolle sattuu osumaan ensimmäinen opastus (eli satunnaisesti valittu) kokoaa yhteenvedon keskustelun ja kaikkien oppaiden muistiinpanojen pohjalta, hän lisää kirjallisteista kaiken oleellisen tiedon näyttelystä, ja luo siitä opastuspohjan. Muut oppaat tulevat myös seuraamaan ensimmäistä opastusta ja hienosäätävät omaa opastusnäkemystään näyttelystä. Esityötä kirjallisuuslähteiden haalimisessa tekevät amanuenssit omassa työssään jo näyttelyiden valmistelussa. Tämä on yksi käytännön esimerkki tiimityöstä ja tiedonjakamisesta, joka on kehitetty vaihtuvan työvoiman ja nopeatempoisen tiedon omaksumisen ehdoille.

Museoalalla lisäkoulutustarjontaa on todella paljon ja aihepiirit hyvinkin laajat. Kuntsilla ja Tikanojalla otetaan aktiivisesti osaa oman alueen asianmukaisiin koulutuksiin. Ammattitaitoa lisääviin koulutuksiin kannustetaan osallistumaan, ja osittain niitä on maksettukin. Koulutuksista esimerkkeinä mainittakoon oppaille saavutettavuus koulutus, jossa opeteltiin sitä, miten ottaa huomioon liikkumis- ja toimimisesteiset kävijät opastetuilla kierroksilla, eli esimerkiksi miten opas puhuu, selkokieli, ääniympäristö ja oppaan äänenkäyttö, opastetulla kierroksella liikkuminen, näkövammaisopastus ja teosten kuvailu. Museomestarit ovat käyneet harjoittelemassa valaistusta, vitriinien rakentamista, ripustustekniikoita yms. eri museoissa suomessa. Lisäksi kunta tarjoaa jatkuvasti esimerkiksi office-ohjelmistokoulutuksia, SoMe- ja tiedotus -koulutusta, turvallisuuskoulutuksia, yms.

Perehdytys työsuhteen aikana voi olla myös muutoksen hallintaa. Työssä voi muuttua työsuhteen aikana monet asiat. Muutosta voidaan hallita ja sen työtehohaittoja vähentää hyvällä perehdytyksellä. Organisaation reagointikyky ja tehokkuus paranee siis hyvällä perehdytyksen suunnittelulla. Myös organisaation kehitysnäkymät, tavoitteet ja visio voivat muuttua ajan ja hallintokuntien mukana, niin on tärkeää pitää koko henkilökunta ajan tasalla organisaation perustehtävistä muutosten mukana.

## **Työsuhteen päätyminen**

Työsuhteen päättyessä lähtevän työntekijän on tärkeää siirtää tietoa seuraavalle, eli joko olla mukana uuden työntekijän perehdytyksessä, tai vähintään jättää tieto ja ohjeet paperille. Kesätyöntekijöiden ja harjoittelijoiden kanssa on syytä käydä lähtökeskustelu, jossa myös haalitaan palautetta perehdytyksestä.

## **7 Perehdytyksen suunnittelu ja räätälöinti**

Perehdytys on pitkä prosessi, joka vie aikaa, ja jatkuu osittain myös koko työuran ajan. Perehdytyksen ajanvievyyttä otettiin merkittäväällä tavalla huomioon perehdytyksen suunnittelussa. Kuntsin ja Tikanojan oman perehdytysuunnitelman yhtenä johtoajatuksena oli toteuttaa perehdytys sellaisella tavalla, että se ei vie liikaa aikaa eikä tuota suhteetonta lisätyötaakkaa kellekään yhdelle henkilölle.

Kuntsin modernin taiteen museon ja Tikanojan taidekodin perehdytystä lähdettiin suunnittelemaan jo olemassa olevien käytäntöjen pohjalta. Käytössä olleita toimintatapoja tarkasteltiin työryhmässä, joka koostui museonjohtajasta, amanuenssista, talous- ja hallintovastaavasta, asiakaspalveluvastaavasta sekä ko. opinnäytetyön kirjoittajasta. Museoissa lähdettiin dokumenttien puolesta melkein puhtaalta pöydältä liikenteeseen, eli työn sarkaa riitti dokumenttien ja niistä koostuvan perehdytyskansion valmistamisessa.

Perehdytyksen suunnittelu on tärkeä vaihe, joka täytyy joka kerta tehdä erikseen eri tehtäviä varten ja joka kesätyövuosisyklin mukana uudestaan. Perehdytyksen suunnittelussa museoissa tulee ottaa huomioon mitä työpaikkaa täytetään, ja ajatella jo etukäteen että mitä kriteerejä on sen henkilön valintaan, jolle työtehtävä annetaan. Perehdytyksen suunnittelussa katsotaan, mitä toimintaa perehdytettävän työhönastumisaikaan on museoissa käynnissä, ja perehdytys voidaan muuttuvilta osin räätälöidä niiden toimintojen mukaan.

Näyttelyt ovat taidemuseon ydintuotetta, ja meneillä olevien näyttelyiden tunteminen on koko organisaation toiminnan kannalta tärkeää. Taidemuseoissa n.

neljännesvuosittain vaihtuvat näyttelyt kattavat yleensä kuvataidemaailman tyyliä ja aiheita hyvin laajasti, mutta pääsääntöisesti Tikanoja keskittyy klassisempaan kuvataiteeseen ja Kuntsi moderniin taiteeseen. Perehdytyksen suunnittelussa voidaan ottaa näyttelyt erikseen huomioon, vaikkakin varsinainen tieto näyttelyin sisällöistä ja niihin liittyvästä alan tiedosta saadaan työnopastus -vaiheessa.

Perehdytyksen suunnittelu jakautuu kolmeen eri suuntaan tässä vaiheessa: Kesätyöntekijöille, korkeakouluharjoittelijoille ja pysyvimpiin työtehtäviin eri painotuksin.

### 7.1 Kesätyöntekijät

Kesätyöntekijöiksi pyritään valitsemaan mahdollisimman hyvin kulttuurialaa tuntevat hakijat, mutta lähtökohtana kesätyöntekijöiden perehdytyksessä on, että heillä ei ole aiempaa työkokemusta, eikä tietoa alasta. Kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on heidän työ- ja koulutuskokemuksen satunnaistekijän vuoksi haastavaa, mutta toisaalta myös palkitsevaa. Kesätyöntekijöiden kohdalla pyritään antamaan hyvä kuva ei ainoastaan omasta laitoksesta, vaan myös koko kulttuuri- ja taidealasta toimialana. Haluamme innostaa nuoria alasta ja pyrimme antamaan heille kaikki avaimet menestykseen työssään; ja tuemme heitä siinä hyvällä perehdytyksellä.

Kesätyöntekijöiksi Kuntseille haetaan yleensä opasvalvojia, asiakaspalveluvastaavan sijaista sekä museomestarin sijaista. Jälkimmäiset ollaan yleensä täytetty oman talon tuntityöntekijöillä (=oppaat), jolloin opasvalvojen paikat ovat olleet kesätyöntekijöiden. Kesätyöntekijöiden perehdytyksessä perehdytyspäivän jälkeen keskitytään ensisijaisesti työtehtäviin perehdyttämiseen, eli tässä tapauksessa erityisesti näyttelyiden tuntemiseen ja asiakaspalveluun.

Suurimman tietomäärän taloista, alasta ja työtehtävistä kesätyöntekijä saa kollegoiden kanssa keskustelemalla. Perehdyttämiskonseptin terminä käytetään *Vierihoidoperehdyttämistä*, mikä tarkoittaa sitä, että kokeneempi kollega ottaa kesätyöntekijän siipensä alle ja perehdyttää työn ohella. Kesätyöntekijä saakin täten

usein hyvin yksilöllistä perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 36). Tällaista perehdytystä kutsutaan myös mentoroinniksi. Mentorointi on kuitenkin enemmän kuin pelkkien työtehtävien opettamista. Mentoroinnissa autetaan työntekijän kehittymistä monella tapaa, olemalla henkisenä tukena ja avoimena ja luotettavana kumppanina organisaatiossa, jopa ystävänä jos henkilökemiat sattuvat kohtaamaan. (Alred & Garvey & Smith 2000, 4).

Kuntsilla ja Tikanojalla ehdottomasti halutaan kannustaa työntekijöiden tällaisten yhteyksien luomiseen, sillä siitä hyötyy koko organisaatio. Mentorin ja koulutettavan välisissä keskusteluissa työ ja ala avautuu huomattavasti nopeammin ja avarammin kuin pelkästään perehdytysmateriaalia lukemalla, hiljainen tieto ja *tuhat muuta* tulee tutuksi. Lisäksi työntekijät ovat sitoutuneempia, motivoituneempia ja tehokkaampia ja innovatiivisempia, tätä lisää ja tukee se seuraus, että mentorin ja tiimin hyvän tunnelman vuoksi on kiva tulla töihin. (Alred & Garvey & Smith 2000, 4).

Mentoroinnin lisäksi kesätyöntekijöitä perehdytetään *malliperehdyttämisellä*, mikä tarkoittaa sitä, että perehdytettävä tutustuu työpaikan perehdytyskansioon, mistä löytyy ohjeita työn suorittamiseen, ja erityisesti kaikkiin käytännön asioihin ja teknisiin seikkoihin. Esimerkkeinä mainittakoon Opastusten ABC, kassan käyttöohjeet ja vaikkapa työajanseurantakortin ja laitteiston käyttöopas ja työajan sähköinen ilmoittaminen (kaavakkeen täyttö). Malliperehdytyksen piiriin voidaan laskea myös perehtyminen näyttelyihin.

Malliperehdytyksen ja vierihoitoperehdytyksen yhdistelmällä kesätyöntekijät saadaan tehokkaasti, joustavasti ja yksilöllisesti perehdytettyä, ja prosessi on luonteva osa kesän toimintaa ja muistokas kokemus myös kesätyöntekijöille. Näiden metodien valinta ja toimeenpanosuunnittelu perustuu perehdytykselle asetetuille tavoitteille ja periaatteille tehokkuudesta, yksilöllisistä ja seurattavuudesta. Realiteettina perehdytyksen järjestämistä ohjaa työvoima, aika ja resurssit, joita voidaan näiden valittujen menetelmien kautta parhaiten tehokkaasti hyödyntää.

## 7.2 Harjoittelijat

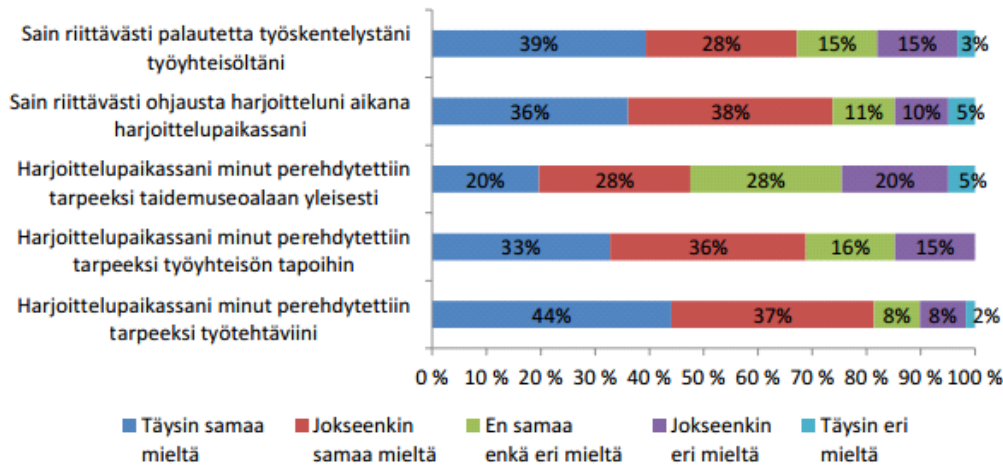


Kuntsilla ja Tikanojalla on vuosittain useita korkeakouluharjoittelijoita. Harjoittelijat tulevat museoihin yleensä toteuttamaan kehitteillä olevaa projektia, tai erikoistapauksissa opiskelijalla saattaa olla oma projekti, jota haluaa tulla tekemään museoon (esimerkiksi tutkimus). Korkeakouluharjoittelijoiden perehdytys on kesätyöntekijöihin nähden hyvin erilaista. Korkeakouluopiskelijoiden tiedon lähtötaso toki vaihtelee, mutta useimmiten harjoittelijat ovat museoalalle luontevasti sopivia, jolloin heidän tehtäviinsä saattaa kuulua jopa asiantuntijatason työtehtäviä. Projektien työtehtävien luonteen vuoksi korkeakouluharjoittelijoilla ei useimmiten ole tarvetta esimerkiksi asiakaspalvelukoulutukseen, kassakoulutukseen, tai samoissa määrin näyttelyihin perehtymiseen, lisäksi työsopimukset, työajanseurannat yms. ovat mahdollisesti tarpeettomia.

Korkeakouluharjoittelijoiden perehdyttämisessä korostuu työyhteisön merkitys, työtapojen tunteminen sekä kulttuurialan ammatillinen taito ja tieto. Harjoittelijat ovat usein *räätälöidyn perehdyttämisen* piirissä. Räätälöidyssä perehdyttämisessä nimenmukaisesti perehdytykseen liittyvät toimet muokataan siten, että niistä tulee perehdytettävän tarpeita vastaava kokonaisuus, jota koordinoi museoiden tapauksessa harjoittelun ohjaaja tai koko "toimistotiimi", riippuen harjoittelun aiheesta. (Kupias & Peltola 2009, 40).

Harjoittelijoiden kohdalla voidaan käyttää myös *dialogisen perehdyttämisen* konseptia, silloin kun harjoittelija tulee avustamaan museoon ilman tarkkaa harjoittelusuunnitelmaa. Dialogilla tarkoitetaan tässä tapauksessa sitä, että keskustellaan, että mitä hän osaa ja mitä hän voisi organisaatiossa tai projektissa taidoillaan tehdä. (Kupias & Peltola 2009, 41).

Harjoitteluihin liittyen useimmissa oppilaitoksissa on harjoittelun edistymisen seurantaan liittyviä ohjeita, kuten esimerkiksi tunti viikossa palautekeskusteluun ja kattava päätöskeskustelu tai kirjallinen raportti puolin ja toisin. Perehdytyksen puolesta kunnollinen seuranta on suotavaa Harjoitteluissakin Kuntsi haluaa olla kiinnostava ja hyvä yhteistyökumppani, siksi meille on tärkeää saada harjoittelijoilta harjoittelun päätteeksi palautetta perehdytyksen kehittämisestä. Kuten alla olevasta kaaviosta selviää, yleisesti harjoittelujen perehdytykseen taidemuseoissa suomenlaajuisesti ollaan kohtalaisen tyytyväisiä, mutta parantamisen varaakin on.



Kuvio 21. Harjoittelupaikassa perehdytystä ja ohjausta koskevien väittämien vastaukset (n=61 paitsi väittämä "Harjoittelupaikassani minut perehdytettiin tarpeeksi työtehtäviini" n=59).\*

Kuvio 2: Työtehtäviä koskevien väittämien vastaukset (Niemi, 2011).

Kuntsilla harjoittelijoiden kokemusta ja työskentelyn tehokkuutta lisättiin ratkaisevasti uudella työpistejärjestelyllä v. 2013. Harjoittelijoiden käytössä oleva työpiste on keskeisellä paikalla toimistossa, jotta mentorointi ja tiedonkulku onnistuu mahdollisimman tehokkaasti.

### 7.3 Perehdyttäminen pidemmässä työsuhteessa

Uuden vakituisen työntekijän perehdyttäminen poikkeaa kesätyöntekijöiden ja harjoittelijoiden saamasta perehdytyksestä oleellisesti. Uuden työntekijän perehdytyksen kannalta perehdytysmateriaalikansiossa ei periaatteessa ole sellaisia asioita, mitä vakituisen työntekijän ei tarvitsisi tai olisi hyvä tietää. Oleellista on myös ottaa huomioon se, että perehdytys jatkuu tässä tapauksessa huomattavasti pidempään, ja saa uran aikana uusia muotoja.

Työpaikkakulttuuri nousee tärkeimpään asemaan onnistuneen ja toimivan työympäristön luomisessa. Haluttu, johdettu, työpaikkakulttuuri ei ole sellainen asia,

minkä voisi perehdytysmateriaalista kerran lukea ja olla sitten täydellinen osa yksikköä, vaan yhteisesti sovituista tavoista (työpaikan pelisäännöt) ovat vastuussa kaikki. Jokaisen työntekijän täytyy kantaa vastuu omalta osaltaan työpaikan asioista käytännön tasolta aina aatteellisuuksiin saakka.

Uuden työntekijän perehdytykseen kaiken jo edellisissä kohdissa esille tulleen perehdytyksen lisäksi kuuluu myös organisaatiositoutumisen tavoittaminen ja yrittäjähengen iskostaminen. Tärkeää on myös saada uuden työntekijän katse tulevaisuuteen. Yrittäjähengen kuuluu kehittämisenäkökulma ja uusi työntekijä kannattaa kannustaa ideoimaan ja innovoimaan rohkeasti uutta.

Perehdytyksen lisäksi sitoutumiseen vaikuttaa ennenkaikkea työyhteisön ilmapiiri, ja sen pohjalla työkuulttuuri. Esimiestyö ja johtajuus ovat avainasemassa monissa asioissa, mitkä työkuulttuuriin liittyvät ovat ratkaisevia sitoutumisen kannalta. Hyvällä johtamisella ja valinnoilla ja linjavedoilla on mahdollista tukea työntekijöitä ja kannustaa hyvän työilmapiirin muodostumiseen. Omat sitoutustekijänsä ovat myös työpaikan palkitsemistavat; aineelliset ja aineettomat. Lisäksi työhyvinvointiin liittyy moninaisia realiteetteja ja käytännönasioita, kuten työpisteet, työajat, työsopimusten kestot yms. Näistä kaikista asioista koostuu työntekijän koettu työhyvinvointi, johon voidaan myös perehdytyksellä vaikuttaa. (Kauhanen 2009, 200-201).

Mentorointi ja työnohjaus ovat tärkeimpiä metodeja uuden vakituisen työntekijän perehdytyksessä. Pieneen työyhteisöön tutustuu nopeasti ja positiivisella mielellä kaikkien osapuolten kesken yhteistyö sujuu parhaiten ja tuloksia saadaan vauhdilla.

Perehdytystoimenpiteiden kehitys on jokaisen työntekijän vastuulla, ja uudet työntekijät etenkin ovat arvokkaita perehdytyksen kehittämisessä, sillä he tulevat työssään kokemaan perehdytyksen molemmat puolet, ensin tullessaan taloon ohjeistettavana, sekä mahdollisesti myöhemmin itse ohjeita uusille työntekijöille antaessaan.

#### 7.4 Perehdytyspäivä

Kun työntekijä aloittaa museossa työnsä, ensimmäisenä päivänä on tutustumis- ja perehdytyspäivä, minkä aikana hän saa käteensä kirjat Kuntsin ja Tikanojan kokoelmista, jotka toimivat sekä talojen historian, että kokoelmien taidesisältöjen avaimina.

Kuntsilla oli ollut käytössä perehdytyspäivä-malli, jota oli kuitenkin toteutettu kohtalaisen improvisoidusti ammattitaitoisen henkilökunnan ansioista. Perehdytyspäivä on nimensä mukaisesti työpäivä joka varataan perehdytystoimintaan, se tunnustettu ja toimiva tapa suorittaa työntekijän yleensä ensimmäisen työpäivän perehdyttäminen. Perehdytyspäivä-konsepti haluttiin säilyttää perehdytyksen selkärankana, mutta sitä lähdettiin voimakkaasti kehittämään ja tekemään suunnitelmallisemmin.

Kuntsin ja Tikanojan uudistetun perehdytyspäivän kuningasajatus on, että saman päivän aikana saataisiin henkilökunta ja tilat ja toiminta tutuiksi. Päivän kulku suunniteltiin siten, että eri henkilöt pitäisivät eri osioiden ohjeistuksia ja samalla liikuttaisiin tilojen läpi ja esiteltäisiin niitä samalla. Liikaa tietoa ei kannata änkeä ensimmäiseen päivään, jotta työntekijä ehtii omaksua kaiken uuden ja myös käytännössä tehdä omia tulevia töitään. (Kupias & Peltola, 2009 106).

Vuoden 2013 kesätyöntekijöiden perehdytyspäivään sisällytettiin kuitenkin runsaasti asiaa. Perehdytys suunnitelmaa ja perehdytyspäivää on tarkoitus myös kehittää joka vuosi, joten esiteltävien asioiden määrä on esimerkiksi yksi asia mitä voi tulevaisuudessa muokata. Asiasisältö kuitenkin tulee joka kerta muuttumaan kohderyhmän vaihtumisen (kesätyöntekijä/harjoittelija/työntekijä/vanha työntekijä) näyttelyiden vaihtumisen ja työntekijöiden perehdytyskokemuksen kasvun myötä.

Kesätyöntekijäiden perehdytyspäivässä 2013 läpikäytyjä asioita kuvaillaan seuraavan kappaleen lopussa.

## **8 Perehdytyksen kehitysprojektin tulokset**

Perehdytyksen suunnitteluprosessissa kehitetyt menetelmät ja toimintamallit auttavat organisaatioita toimimaan tehokkaammin ja tuottamaan parempaa palvelua asiakkailleen. Perehdytysmenetelmät ja perehdytyskansio ovat aktiivisessa käytössä ja niitä kehitetään yhä edelleen. Työstä jäi siis huomattava merkitys ja koko prosessin jälkeen ollaan myös keskitytty uusien tuotteiden ja syntyvän tiedon systemaattiseen dokumentointiin ja pitkäjänteiseen kehitysjatteluun entistä enemmän.

Perehdytykseen perehtyminen ja kehitysprojektissa mukana oleminen kehitti myös omaa ammattitaitoani, ja siten jälleen kerran koko organisaatio hyötyy, kun itsekin osana sitä kehityn paremmaksi osaajaksi alalla.

## **9 Perehdytyskansion materiaali**

Perehdytyskansio on perehdytyksen tueksi luotu tietolähde. Kansioon on koottu kaikki perustieto, kaikki ohjeet, säännöt ja kehotukset yhteen paikkaan, ja jokainen uusi työntekijä lukee tai kertailee siitä perehdytyksen osia. Perehdytyskansio löytyy samansisältöisenä molemmista museoista, ja on perehdytyksen kulmakivi, jossa tieto on aina saatavilla ja helposti päivitettävissä. Perehdytyskansion sisältö löytyy myös sähköisesti museoiden yhteiseltä verkkokiintolevyiltä. Perehdytyskansion sisällöstä voidaan helposti rajata aiheita perehdytystarpeen mukaan. Sieltä löytyy myös dokumenttipohjia, lomakkeita ja yhteistietoja, joita saattaa olla tarpeen kopioida omaan käyttöön.

## **Työvuorot ja työaika**

Työvuorot ja työajat selvitetään perehdytysmapissa hyvin perusteellisesti, ja hyvästä syystä. Oma ja toisten työntekijöiden työajat on hyvä kaikkien tuntea, ja esimerkiksi työvuoroluettelon käytön osaaminen on tottakai hyvin tärkeää. Työntekijöiden

työajoissa on paljon eroja, esimerkiksi asiakaspalveluvastaavat, museomestarit, oppaat ja toimiston henkilökunta ovat kaikki eri kuukausityöajalla.

Työajan lisäksi tässä kohdassa käydään läpi työehtosopimusasiat, työvuoroluettelon käytännöt, lisätö ja ylityö, yhteinen kalenteri, tauot, työajan seuranta, kaikenlaiset poissaolot sekä tiedot palkanmaksusta.

### **Yhteystiedot**

Yhteystiedoista löytyy oman väen sähköpostiosoitteet, henkilökohtaiset- ja työpuhelinnumerot, sekä ohjeet niiden luottamuksellisuuteen liittyen.

### **Kesälomat 2014**

Kesäloma-aikataulu on tärkeä työvuorosuunnittelua ja kesän tapahtumiin varautumista varten.

### **Ohjeita asiakaspalveluhenkilökunnalle**

Asiakaspalveluohjeet on tarkoitettu kaikille työntekijöille, jotka tulevat avoinnapitohenkilökunnaksi museoille, ei siis välttämättä esim. Harjottelijoille tai uusille vakituisille työntekijöille, vaikkakin toki haittaa asiakaspalveluosaamisen kertaamisesta ei ole kellekään.

Asiakaspalveluohjeita lähdettiin tekemään asiakaspalveluvastaavan kanssa. Ohjeistus kertoo aluksi miksi hyvä asiakaspalvelu kannattaa, mitä hyvä asiakaspalvelu museossa on, ja miten onnistut asiakaspalvelussa, myös hankalien asiakkaiden tapauksissa. Ohjeita on yksinkertaisista asioista lähtien, kuten tervehtimisestä, puhelimeen vastaamisesta ja kohtaamisesta aina syvempiin aiheisiin kuten esimerkiksi museoasiakkaan erityispiirteiden ja tarpeiden tunnistamiseen ja niihin vastaamiseen.

### **Palveluhinnasto**

Palveluhinnasto on aina kassoilla saatavilla, mutta kaikkien työntekijöiden on hyvä tuntea museopalveluiden hinnastoa. Listalta löytyy siis sisäänpääsymaksut, opastusten hinnat, työpajamaksut yms.

### **Opastusten ABC**

Opastusohjeet ovat tarkoitettu oppaille ensisijaisesti, mutta myös valvojat ja muu avoinnapitohenkilökunta voi hyötyä näistä ohjeista. Opastusohjeissa kerrotaan miten opastus valmistellaan, sieltä löytyy neuvoja lukumateriaalin löytämiseen ja keräämiseen, kertomus opaskierroksista ja siihen liittyvistä käytännöistä, sekä lisätietojen tarpeessa ohjataan oikealla taholla.

Opastusohjeen toinen osa käsittelee itse opastustapahtumaa. Ohjeita on hyvin laajasti esimerkiksi pukeutumisesta, äänenkäytöstä, saavutettavuudesta

(erityisryhmät), käyttäytymisestä, aikataulutuksesta ja eri ryhmien erityistarpeista, eli miten voidaan ottaa huomioon lapsiryhmät tai vaikkapa eläkeläiset.

### **Vaurioitumisohje**

Vaurioitumisohje sisältää toimintaohjeet teos- tai kiinteistövaurion sattuessa. Otettu mukaan perehdytykseen myös lieventääkseen esimerkiksi kesätyöntekijöiden paineita arvokkaiden esineiden kanssa työskentelystä. Kaikkea voi sattua, mutta näillä ohjeilla tietää miten siitä selvitään!

### **Valokuvausohje ja Tekijänoikeus**

Valokuvaaminen sallittiin vastikään Kuntsilla ja Tikanojalla. Valokuvaaminen on hieman problemaattinen asia museoalalla tekijänoikeuslakien vuoksi. Kuvaaminen julkisessa tilassa on kuitenkin sallittua, joten museotyöntekijöinä olemme varautuneet tiedottamaan halukkaita kuvaajia valokuvaamista koskevista laeista ja museoidemme omista säännöistä kuvaamista koskien.

### **Perehdytyksen seuranta**

Perehdytyksen seurantaan luotiin erillinen dokumentti, jota voi niin ikään muokata perehdytystarvetta vastaavaksi. Seurantadokumentissa on listattu niitä asioita, joita halutaan perehdyttää ja varmistaa, että ne on käyty läpi. Seurantadokumentti nimetään aina työntekijän mukaan, ja siitä on yksi kopio työnantajalla, ja yksi perehdytettävällä. Dokumentissa on yksinkertaisesti perehdytysaiheet aihepiireittäin, ja vieressä sarake perehdytyspäivämäärän merkitsemiseksi. Tällä tavalla perehdytettävä saa konkreettisen vahvistuksen kautta tunteen siitä, että hänen perehdytyksessään on suunnitelmallisuutta, ja että pystyy arvioimaan omaa kokonaisuuden hallintaansa edistymisen mukaan. Työnantajalle on hyödyllistä seurata edistymistä ja tietää, mitä asioita voi edellyttää työntekijän osaavan. (Liite 2).

### **Flexim-ohjeita, Web-tallennus –ohjeita**

Flexim järjestelmä on Vaasan kaupungin kulunvalvonnan ja työajanseurannan sähköinen järjestelmä, ja Web-tallennus on kaupungin intranetin sivu, jonka kautta haetaan lomia, koulutusvapaita yms. Keskeytyksiä. Näitä käyttävät lähinnä vakituisemmat työntekijät. Ohjeistamalla työajanseurannasta selkeästi, virheitä sen

käytössä tulee harvemmin ja sähköisen järjestelmän hyödyt saadaan heti käytäntöön.

### **Museoiden ja kokoelmien historiaa**

Museoiden historia on tärkeä osa museoiden brändejä ja toiminta-ajatusta. Molemmat museothan on perustettu suurten arvokkaiden taidelahjoitusten myötä. Työssä museoiden historian tunteminen on tärkeää jokaiselle. Esimerkiksi tiedottaja voi joutua usein tarvitsemaan tällaista tietoa, samoin kuin amanuenssi näyttelykokonaisuuksia suunnitellessaan, mutta suurin hyöty lienee valvojilla ja oppailla, jotka kertovat opastuksilla ja muuten asiakkaita kohdatessaan museoiden historiasta päivittäin, ja joiden täytyy olla aina valmiina vastaamaan mitä erilaisimpiin asiakasten kysymyksiin.

### **Pelastussuunnitelma, Tikanojan taidekoti & Kuntsin modernin taiteen museo**

Pelastussuunnitelmien tunteminen on tärkeää jo oman turvallisuuden vuoksi, mutta museoissa myös asiakkaiden turvaan saattaminen on henkilökunnan vastuulla. Pelastussuunnitelmassa löytyy evakuointisuunnitelma, josta löytyy ja on selvitetty jokaisen tilan lähin poistumistie, ja muutamaan tyyppilliseen hätätilanteeseen varautumisen ohjeet, hätätilanteita on esimerkiksi tulipalo, vesivahinko, sähköjen poikkeaminen. Lisäksi pelastussuunnitelmaan liittyy myös rikollisen kohtaaminen ja muut poikkeustilanteet. Pelastussuunnitelman perehdytyksestä ja perehdytyksen seuraamisesta vastaa museoilla museomestarit.

### **Kaupungin perehdyttämisopas**

Kaupungin perehdyttämisopas on vuodelta 2002, ja se sisältää kaksikielisesti kaupungin omat ohjeet ja tavoitteet perehdyttämisestä.

Sisällysluettelo:

Perehdyttämisen tarkoitus - Introduktionens syfte Tavoitteet - Mål

Sisältö - Innehåll

Vastuu perehdyttämisestä - Ansvaret för introduktionen

Seuranta - Uppföljning

Perehdyttämistä koskevat ohjeet ja määräykset -

Direktiv och bestämmelser gällande introduktionen .

Perehdyttämisen tarkistuslista - Introduktionens checklista

Kaupungin perehdytysopas on tällä hetkellä päivitettävänä, mutta tästä vanhastakin versiosta saimme hyvää tukea omaan perehdytykseen ja tuotua perehdytykseen



kaupunkikonserninäkökulman. Tätä sisältöä ei periaatteessa perehdytetä lainkaan omassa toiminnassamme, mutta sopii hyvä tietää -osastolle.

## Perehdytyspäivän ohjelma

Perehdytyspäivänä halutaan ennenkaikkea esitellä museoiden henkilökunta, tilat, ja työkuultuuri. Perehdytyspäivään osallistuu koko henkilökunta jollakin tavalla, joko esittelemällä jonkin osion, tai silkasti esittäytymällä. Tiloihin tutustuminen tapahtuu päivän aikana siten, että aamupäivä vietetään Kuntsilla ja iltapäivä Tikanojalla. Ohjelman aikataulutun vetovastussa on museopalveluvastava, ja esiteltävät asiat ovat jaettu etukäteen eri henkilöille. Alla vuoden 2013 kesätyöntekijöiden perehdytyspäivän ohjelman runko asioineen ja perehdyttäjinään.

Tervetuloitotukset	Museonjohtaja
Museoiden toiminnan kuvailu	Museonjohtaja
Perehdyttämisaineistojen esittely	Museonjohtaja
Esittäytymiskierros	
Työpaikan pelisäännöt: läpikäynti	Museonjohtaja
Työsopimukset, tehtävänkuvaukset, tes	Museonjohtaja, sihteeri
Työvuoroasiat, palkanmaksu yms.	Museonjohtaja, sihteeri
Museorakennusten turvallisuus	Museomestarit
Pelastussuunnitelman läpikäynti	Museomestarit
Epäasiallisen kohtelun ehkäiseminen	Museopalveluvastaava
Opastaminen	Pedagogi, opas
Kesän työpajat ja oheisohjelma	Pedagogi, opas
Kokoelmat	Amanuenssi
Kesänäyttelyt	Amanuenssi
(omat työtehtävät)	

## LÄHTEET

Poutiainen, Mia-Riitta, Vanhala, Sinikka, Helsingin kauppakorkeakoulu 1999.  
Henkilöstön kehittäminen – avain osaamisen kartuttamiseen yrityksessä. Helsinki:  
HeSE print

Kauhanen, Juhani. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: WSOY

Ruohotie, Pekka, Työelämän osaamistarpeet, 2007.

[http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Tutkimus\\_ ja\\_ kehitys/ Tupa1/Pekka\\_Ruohotie.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMKJulkisetDokumentit/Tutkimus_ ja_ kehitys/ Tupa1/Pekka_Ruohotie.pdf)

Kupias, Päivi, Peltola, Raija, 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Penttinen, Aulikki, Mäntynen, Jukka, 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

[http://www.lahitapiola.fi/NR/rdonlyres/64EB0C38-162D-4F62-9910- FA6338568CC2/0/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ ja\\_ opastus.pdf](http://www.lahitapiola.fi/NR/rdonlyres/64EB0C38-162D-4F62-9910- FA6338568CC2/0/tyohon_perehdyttaminen_ ja_ opastus.pdf)

Kuvio 1: TTS tutkimuksen raportteja ja oppaita 2010, 43

Julkaistu esim: Mattila, T., Sinisalo, A. & Lätti, M. (toim) 2010. Vierastyövoiman perehdyttäminen puutarha- ja maataloustuotannossa. TTS tutkimuksen raportteja ja oppaita 43. 94 s.

Kuvio 2:

Niemelä, Anu. 2011 Korkeakouluharjoittelijat taidemuseoissa.

[http://www.fng.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vtm/embeds/vtmwwwstructure/ 16122\\_Korkeakouluharjoittelijat\\_ taidemuseoissa.pdf](http://www.fng.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vtm/embeds/vtmwwwstructure/ 16122_Korkeakouluharjoittelijat_ taidemuseoissa.pdf)

Alred, Geof & Garvey, Bob & Smith, Richard, toim. Karhu, Matti 2000, Mentorointi. Helsinki: Inforviestintä.

## LIITTEET

### **Työpaikan pelisäännöt**

Työpaikan pelisäännöt luotiin työryhmässä perehdytyksen yhteydessä. Pelisäännöt lopulta työryhmäkeskustelujen pohjalta kokosi ja kirjoitti museonjohtaja Selma Green. Työpaikan pelisäännöissä käydään lyhyesti läpi, että minkälaiseen työpaikkakulttuuriin tähtäämme. Toivottu tulos perehdyttämisen kannalta on, että uusi työntekijä heti tietää mikä yrityksen linja on, ja pystyy näitä kohtia havaitsemaan työtovereiden käytöksessä.

#### 1. Ammattiylpeys

Haluamme kaikki olla ylpeitä omasta työstämme ja työpaikastamme. Voimme luottaa toisiimme ja siihen, että jokainen hoitaa tehtävänsä. Tarvittaessa autamme toisiamme. Vaikeissa tilanteissa etsimme yhdessä keskustelemalla ratkaisuja.

Teemme kaikki työtä museoidemme parhaaksi. Jokaisen panos on museoille tärkeä. Muistamme aina, ketä varten työtä tehdään: museoidemme asiakkaita ovat nykyiset ja tulevat sukupolvet.

#### 2. Vastuun kantaminen

Jokainen tekee työnsä huolellisesti ja parhaan taitonsa mukaan. Jokainen vastaa omasta osastaan prosessissa, oman tehtävänkuvauksensa mukaisista tehtävistä ja omasta onnistumisestaan. Jokaisen mielipide on tärkeä ja sitä kuunnellaan. Kukin vastaa kuitenkin omista työtehtävistään ja toimenkuvansa mukaisesta roolista prosessissa. Kukaan ei ole toisten sihteeri.

#### 3. Päätöksenteko ja palaverikäytännöt

Päätökset tehdään siellä, minne ne kuuluvat – ei kahvipöydän ääressä tai käytävillä. Työryhmät ja tiimit on perustettu sitä varten, että tieto kulkisi. Päätökset tehdään siis pääosin yhteisissä palavereissa. Viime kädessä museonjohtaja vastaa viranhaltijana päätöksenteosta.

Yhteisissä palavereissa jokainen mukaan kutsuttu valmistautuu, tulee paikalle ja osallistuu keskusteluun. Palaverimuistioiden kirjoittaminen on kiertävä tehtävä: jokainen kirjoittaa muistion vuorollaan.

#### 4. Käyttäytyminen

Tällä työpaikalla käyttäydytään ystävällisesti ja kohteliaasti kaikkia muita kohtaan. Oma mielipaha tai väsymys ei ole peruste huonoon käytökseen. Tervehdimme työkavereita työpaikalle tullessa ja kotiin lähtiessä.

Jokainen kunnioittaa työtovereitaan antamalla heille työrauhan. Vapaamuotoiset keskustelut kuuluvat kahvitauoille. Tarvittaessa muita saa pyytää siirtymään toiseen tilaan keskustelemaan.

#### 5. Palaute

Annamme toisillemme palautetta onnistumisista. Huomaamme muiden tekemän työn arvon ja sanomme sen ääneen. Ongelmat käsitellään avoimesti ja asiaan keskittyen. Emme mene henkilökohtaisuuksiin negatiivisen palautteen antamisessa. Palaute annetaan sille, jota se koskee. Ongelmat raportoidaan museonjohtajalle ja ne selvitetään yhdessä keskustellen.

## 6. Henkilökohtainen elämä

Tällä työpaikalla jokainen saa itse päättää, kuinka paljon haluaa kertoa henkilökohtaisesta elämästään muille. Muiden henkilökohtaisista asioista ei keskustella, elleivät he ole paikalla.

Jokaisen asiat ovat yhtä arvokkaita ja jokainen saa olla työpaikalla kokonainen ihminen. Kunnioitamme toistemme perhestatusta, arvoja ja vakaumusta sekä henkilökohtaisia valintoja.

## 7. Viihtyisyys

Jokainen vastaa osaltaan yhteisten tilojen järjestyksestä ja viihtyisyydestä.

## Perehdytyksen Seuranta

Perehdytyksen aihe	Perehdytetty
1. Työn aloittaminen	
Oma toimenkuva	_ / _ / _
Museoiden toiminta-ajatus	_ / _ / _
Henkilökunta ja heidän toimenkuvansa	_ / _ / _
Hallintohierarkia	_ / _ / _
Työyksiköt	_ / _ / _
2. Työtavat	
Työpaikan pelisäännöt ja toimintatavat	_ / _ / _
Työntekijään kohdistuvat odotukset	_ / _ / _
Ulkoisen olemus, työasu, käytös	_ / _ / _
Asiakaspalvelu	_ / _ / _
Asiakkaat ja heidän odotuksensa	_ / _ / _
3. Oma työ ja osaaminen	
Omat tehtävät, tavoitteet ja vastualueet	_ / _ / _
Oma työ osana kokonaisuutta, yhteistyö	_ / _ / _
Perehdyttämisaineisto	_ / _ / _
Sisäinen tiedonkulku (s-posti ryhmät, lokerot)	_ / _ / _
4. Työhön liittyvät laitteet	
Tekijänoikeudet (valokuvaaminen, muut ohjeet)	_ / _ / _
TES	_ / _ / _
5. Tekniikan osaaminen	
Puhelimen- ja tietotekniikan käyttö (työ- ja yksityisasiat, tietoturvallisuus, salasanat)	_ / _ / _
Kassa	_ / _ / _
Tietokoneet ja käyttöoikeudet	_ / _ / _
Outlook ja kalenteri	_ / _ / _
Käyttöohjeet ja tekniset tuet	_ / _ / _
6. Työvuorot ja työajat	
Työpaikan tilat ja kulunvalvonta	_ / _ / _
Työvuorolistat	_ / _ / _
Työaika, lisätunnit, ylityöt	_ / _ / _
Ruoka- ja kahvitauot	_ / _ / _
Lomat, sairauspoissaolot, poissaoloista sopiminen	_ / _ / _
Web-tallennus	_ / _ / _

## 7. Palkka-asiat

Palkka ja palkanmaksu  
Sairausajan palkka, lomarahat  
Luontaisedut

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

## 8. Terveys ja turvallisuus

Työterveys  
Työpaikan turvallisuussuunnitelma  
(paloturvallisuusohjeet, tapaturmat, onnettomuudet)  
Ensiapuohjeet, ensiapukaappi  
Uhkatilanteet ja etähälyttimen käyttö  
Menettely häiriö- ja poikkeustilanteissa  
(esim. kiinteistön viat, sähköviat, LVI, yms. rikkoutumiset)

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  
\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

