



lira Sula

Yrityksen työohjeiden kartoitus ja kehittäminen

Case Yritys X

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2025

Tiivistelmä

Tekijä(t):	lira Sula
Otsikko:	Yrityksen työohjeiden kartoitus ja kehittäminen
Sivumäärä:	41 sivua + 2 liitettä
Aika:	Toukokuu 2025
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	Esimiestyön, henkilöstön ja toimintakulttuurin kehittäminen
Ohjaaja(t):	Lehtori Eija Westerberg

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin toimeksiantona kehittämishanke, jossa kehitettiin uudet työohjeet Yritys X:lle myyjien työtehtävien suorittamisen tueksi. Yritys X:ssä oli ollut aiemmin käytössä vastaavanlaisia työohjeita, mutta niitä ei ollut päivitetty yli kymmeneen vuoteen. Toimeksiantajayritys koki, että työohjeet tulisi päivittää vastaamaan yrityksen tämänhetkisiin tarpeisiin, sillä työohjeiden avulla voitaisiin tehostaa työntekijöiden ajankäyttöä sekä tasalaatuista toimintaa ja asiakaspalvelua.

Kehittämishankkeessa päivitettiin olemassa olevia työohjeita sekä luotiin kokonaan uusia. Työohjeiden kehittämisen yhteydessä etsittiin myös uusi säilytyspaikka työohjeille, sillä vanhan säilytyspaikan ylläpidossa ja käyttämisessä oli koettu haasteita. Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin työohjeiden määritelmää sekä analysoitiin niiden tarpeellisuuden näkökulmia. Tietoperustassa selvitettiin myös työohjeiden laatimiseen liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia sekä tiedonkeruumenetelmiä, joita voitaisiin hyödyntää työohjeiden luomisen yhteydessä.

Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa kehitetyt työohjeet otettiin käyttöön vuoden ajaksi. Tämän jälkeen tutkittiin, oliko kehitetyistä työohjeista ollut apua työntekijöille työnteon aikana sekä haluttiin kuulla, miten niitä voitaisiin kehittää tulevaisuudessa. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Tutkimus toteutettiin kaikille Yritys X:n työntekijöille ja vastauksia kyselyyn saatiin neljä.

Opinnäytetyön tietoperusta sekä muut vastaavat tutkimukset tukivat saatuja tuloksia, sillä Yritys X:n työntekijät olivat kokeneet hyötyneensä työohjeista työnteon aikana. Saatujen kehitysideoiden pohjalta tultiin myös siihen tulokseen, että työohjeiden kehittämistä kannattaisi jatkaa tulevaisuudessa. Opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että kehitetyt työohjeet vastasivat Yritys X:n tarpeisiin.

Avainsanat: työohjeet, hiljainen tieto, tiedonsiirto, laadunvarmistus

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Iira Sula
Title: Mapping and Developing a Company's work instructions
Number of Pages: 41 pages + 2 appendices
Date: May 2025
Degree: Bachelor of Business Administration
Degree Programme: Economics and Business Administration
Specialisation option: Development of Leadership, People and Culture
Instructor(s): Eija Westerberg, Senior Lecturer

In this thesis, new work instructions were developed to support sales personnel in their tasks. Company X commissioned the project. Company X had previously used work instructions, but they had not been updated in a decade. Company X felt that the work instructions should be updated to meet the company's current needs, as they could help improve the efficiency of the employees' time, as well as ensure consistent operations and customer service.

The development project updated existing work instructions and created entirely new ones. At the same time, a new storage place for the work instructions was also sought, as there had been challenges in maintaining and using the old storage place. The knowledge base of the thesis explored the definition of the work instructions and analyzed the perspectives of their need. Guidelines and data collection methods related to the drafting of instructions were also examined in the knowledge base.

The development was carried out as an action study, in which the work instructions were put into use for one year. After this, it was investigated whether the instructions had been helpful to the employees while working and how they could be developed in the future. The study of the thesis was carried out as a qualitative study, in which a questionnaire was used as a data collection method. All employees of the company participated in the survey, and four responses were received.

The knowledge base of the thesis as well as other similar studies supported the results obtained, as the employees of Company X had felt that they had benefited from the work instructions while working. Based on the development ideas received, it was also concluded that it would be worthwhile to continue developing the work instruction in the future. Based on the research carried out in the thesis, it can be said that the developed work instructions met the needs of Company X.

Keywords: work instructions, tacit knowledge, knowledge transfer, quality assurance

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työ tausta ja tavoite	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
1.3	Opinnäytetyöprosessi	3
2	Työohjeet	6
2.1	Työohjeiden luominen	8
2.2	Työohjeiden vaikutus	10
2.3	Työohjeet Yritys X:ssä	11
3	Työohjeiden tarpeellisuuden näkökulmat	12
3.1	Tehokkuus	12
3.2	Laadunvarmistus	14
3.3	Perehdytys	16
3.4	Tiedonsiirto ja hiljainen tieto	17
4	Työohjeiden kartoitus ja kehitysideat	18
4.1	Nykytilan kartoitus	18
4.2	Kehitysideat	20
4.2.1	Työohjeiden sisältö ja rakenne	21
4.2.2	Työohjeiden säilytyspaikka	23
5	Työohjeiden testaus ja kyselytutkimus	25
6	Kyselytutkimuksen yhteenveto	27
6.1	Tulokset	27
6.2	Tulosten arviointi ja vertailu	31
6.3	Jatkokehitysideat	34
7	Päätäntö	36
	Lähteet	39
	Liitteet	
	Liite 1. Kyselytutkimuksen kysymykset	
	Liite 2. Yritys X:n työohjeet	

1 Johdanto

1.1 Työ tausta ja tavoite

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona vähittäiskauppaa harjoittavalle Yritys X:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yrityksen olemassa olevien työhöjeiden nykytila sekä kehittää niistä uudet ja ajankohtaisemmat versiot Yritys X:n kaikille työntekijöille. Työhöjeita kehitettiin muokkaamalla olemassa olevaa tietoa, poistamalla vanhentunutta tietoa sekä lisäämällä uutta ja tarpeellista tietoa. Työhöjeisiin kerättiin tietoa Yritys X:n olemassa olevien materiaalien lisäksi toimitusjohtajalta, työntekijöiltä sekä muista ulkoisista lähteistä, kuten laeista ja alan vakiintuneista käytännöistä.

Työhöjeiden kehittämistehtävän antoi toimeksiantajayrityksestä toimitusjohtaja Sula. Toimitusjohtaja koki työhöjeiden päivittämisen Yritys X:ssä tarpeelliseksi sujuvamman työnteon takaamiseksi. Työhöjeiden uskottiin helpottavan ja nopeuttavan työntekijöiden päivittäistä työnteoa sekä ne loisivat mahdollisuuden tehokkaammalle ja tasalaatuisemmalle työnteolle. Toimeksiantaja koki myös, että päivitettyjen työhöjeiden olemassaolo todennäköisesti vapauttaisi enemmän aikaa omien työtehtävien hoitamiseen. Toimitusjohtaja oli osallistunut päivittäin työntekijöiden yksittäisten työtehtävien ohjeistukseen, koska työtehtäville ei ollut olemassa selkeitä työhöjeita. Toimitusjohtaja uskoi siis, että työhöjeiden avulla hänen työaikaansa ei enää kuluisi päivittäin työntekijöiden työtehtävien ohjeistukseen, sillä yksittäisten työtehtävien työhöjeet löytyisivät jatkossa työntekijöille työhöjekansiosta. (Sula 2024a.)

Opinnäytetyön aihe ja toimeksiantaja valikoitui henkilökohtaisten syiden vuoksi. Kirjoittaja itse työskentelee Yritys X:ssä myymäläpäällikkönä, joten kehittämistyön aikana hyödynnettiin myös hänen omia ajatuksiaan sekä näkemyksiään. Kirjoittaja vastaa uusien työntekijöiden perehdytyksestä sekä ohjeistaa työntekijöitä heidän päivittäisissä työtehtävissään Yritys X:ssä. Kirjoittaja koki, että tarkkojen ja ajankohtaisten työhöjeiden avulla hänen olisi helpompi tulevaisuudessa

ohjeistaa työntekijöitä työtehtävien parissa kuin myös uusien työntekijöiden perehdytyksen aikana.

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia uudet työohjeet, jotka vastaisivat Yritys X:n tämänhetkisiin tarpeisiin ja selvittää työohjeille sopivin säilytyspaikka. Opinnäytetyöprosessin aikana uudet työohjeet otettiin käyttöön yrityksessä ja niiden toimivuutta tutkittiin, kun työohjeet olivat olleet työntekijöiden käytettävissä vuoden ajan. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisina työntekijät kokivat uudet työohjeet ja auttoivatko ne heitä työtehtävien teossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös selvittää, miten uusia työohjeita voitaisiin parantaa ja kehittää lisää tulevaisuudessa.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Yritys X on vähittäiskauppaa harjoittava osakeyhtiö, joka on perustettu vuonna 2003. Yrityksen perustaja ja tämänhetkinen toimitusjohtaja Sula omistaa yrityksen kaikki osakkeet. Yritys X keskittyy erikoistavaroiden kauppaan etämyyntinä sekä myymälätoimintana yhdessä myymälässä Vantaalla. Yritys on pieni perheyriutus, joka on toiminut alan uranuurtajana Suomessa jo 20 vuoden ajan keskittyen kotimaan markkinoille.

Yritys X myy helmiä sekä korutarvikkeita kuluttajille sekä muille yrityksille ja ta-
hoille kuten esimerkiksi kouluille, kunnille sekä yhdistyksille. Toimintaa ei ole ollut suunnitelmissa laajentaa uusien myymälöiden muodossa, mutta valikoiman laajentamista uusiin käsityöharrastetuotteisiin on harkittu. Yritys on kuitenkin suunnitellut vuosien aikana verkkokauppatoiminnan laajentamista Euroopan markkinoille, mutta osaavan henkilökunnan saatavuuden sekä vaihtuvan talous-
tilanteen vuoksi ratkaisevia askelia suunnitelmien toteuttamiseen ei ole vielä otettu.

Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä toimitusjohtajan ja myymäläpäällikön lisäksi kaksi kokoaikaista ja kolme osa-aikaista myyjää. Yrityksen työntekijöiden työtehtäviin kuuluvat muun muassa monikanavainen asiakaspalvelu, tuotteiden esikäsittely sekä verkkokauppatilausten käsittely. Työtehtävät ovat moninaisia

ja niiden toistuvuus vaihtelee suuresti. Useimpia työtehtäviä tehdään päivittäin, mutta lähes joka viikko esiintyy myös harvemmin vastaantulevia tehtäviä. Työohjeiden olemassaolo mahdollistaisi tiedon säilyttämisen ja tasalaatuisen toiminnan ylläpidon. Työohjeisiin kerrytettyä tietoa voitaisiin hyödyntää päivittäisen työnteon yhteydessä, harvinaisempien tilanteiden kohdalla sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen aikana. Työohjeiden avulla voitaisiin luoda standardit työtehtävien suorittamiseen, sujuvoittaa päivittäistä työnteoa sekä ylläpitää kokonaisvaltaista toiminnan laatua.

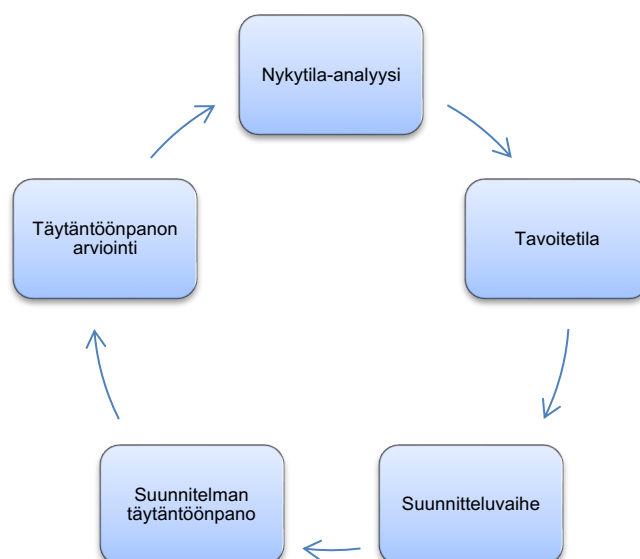
1.3 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyö tehtiin kehittämishankkeena, jonka tuloksena syntyi valmiita työohjeita Yritys X:lle sekä työkalut ohjeiden ylläpitämiseen tulevaisuudessa. Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksen muodossa, jossa pyritään ratkaisemaan käytännön työssä ilmeneviä ongelmia ja saamaan aikaan muutosta yhdessä koko työyhteisön voimin. Toimintatutkimuksessa keskitytään siihen, miten asiat ovat ja miten asioiden tulisi olla sekä tavoitellaan nykytilanteen muuttamista tutkimalla organisaation toimintatapoja ja -tilanteita. Toimintatutkimuksessa on tärkeää ottaa myös käytännön työssä toimivat ihmiset mukaan ja kehittää yhdessä ratkaisuja ongelmien ratkaisemiseksi. (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2015, 58.)

Toimintatutkimuksessa voidaan hyödyntää sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä, kunhan menetelmät on valittu tutkimuskohteeseen nähden sopiviksi. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä esimerkiksi havainnointien, kyselyiden, ryhmäkeskustelujen tai haastatteluiden muodossa. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, joten menetelmät kannattaa valita sen mukaan, että tuloksiin saadaan mahdollisimman paljon organisaatiossa toimivien henkilöiden näkemyksiä, kokemusta ja hiljaista tietoa mukaan. Toimintatutkimuksessa voidaan myös dokumentoida ja hyödyntää organisaation jäsenten välisiä keskusteluita, joita ilmenee kehittämissprosessin aikana. (Ojasalo ym. 2015, 61–62.)

Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu syklisyys eli kehämäinen prosessi, jossa palataan aina takaisin uuteen alkupisteeseen, josta uusi kehittämiskierros alkaa. Kehittäminen tapahtuu sykleissä, jossa pyritään ymmärtämään, analysoimaan ja kehittämään käytäntöjä sekä toimintatapoja. Jokainen kehittämiskierros ei kuitenkaan ala samasta alkupisteestä, sillä kehittämisen aikana on voinut tapahtua uuden oppimista, jonka myötä alkupiste ei ole enää sama kuin mistä alun perin lähdettiin liikkeelle. (Kaisla 2023, 46.)

Toimintatutkimus lähtee nykytila-analyysistä, jossa tarkastellaan kehitettävää kohdetta ennen mitään suunnitelmien laatimista tai tavoitteiden miettimistä. Nykytila-analyysistä seuraa tavoitetila, jossa kuvitellaan haluttu lopputulos ilman, että mietitään konkreettisia toimenpiteitä sekä haasteita, joita kehittämistyö tulee pitämään sisällään. Tavoitetilan jälkeen siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jossa pyritään arvioimaan, miten kehitetty ratkaisu toimisi käytännön työssä. Suunnitteluvaiheesta kehitysidea viedään täytäntöönpanoon eli sen toimivuutta testataan ja seurataan määritellyn kokeilujakson ajan. Tämän jälkeen kokeilujakson tuloksia mitataan ja arvioidaan. Arvioinnissa otetaan huomioon niiden henkilöiden palaute, jotka ovat olleet eniten tekemisissä kehitetyn ratkaisun kanssa. (Kaisla 2023, 46–47.)



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen syklisyyden vaiheet.

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa tammikuussa 2024, kun Yritys X:n toimitusjohtaja esitti toivomuksensa työohjeiden kartoituksesta ja kehittämisestä. Toimitusjohtaja oli kokenut, että työntekijöiden päivittäistä työskentelyä olisi hyvä kehittää ja hän koki, että työohjeiden avulla voitaisiin saavuttaa tasalaatuisempaa ja tehokkaampaa työskentelyä. Toimitusjohtajalla oli aikaisempaa kokemusta siitä, miten toimivat työohjeet olivat auttaneet työntekijöitä monien erilaisten pienempien työtehtävien suorittamisessa. Yritys X:n olemassa olevat työohjeet eivät kuitenkaan vastanneet enää tämänhetkisiin tarpeisiin, sillä vuosien aikana työohjeita ei ollut päivitetty aktiivisesti ja niissä oli osittain vanhentunutta tietoa. (Sula 2024a.)

Työohjeiden kehittämisen lähtökohtana oli, että niiden sisällön tulisi vastata Yritys X:n tämänhetkisiin tarpeisiin sekä olla työntekijöille helposti saatavilla. Työohjeiden tulisi sisältää mahdollisimman tarkkoja kuvauksia sekä valokuvia yksittäisistä työtehtävistä sekä muita tärkeitä yleisohjeita esimerkiksi työnteon turvallisuuteen ja ergonomiaan liittyen. Työohjeiden kartoitus lähti erilaisten työtehtävien kategorisoimisella sekä työohjeiden säilytyspaikan vaihtamisella. Huhtikuussa 2024 ensimmäiset kehitetyt työohjeet otettiin käyttöön Yritys X:ssä ja niiden toimivuutta seurattiin vuoden ajan. Ennen kehittämistyön aloittamista sekä sen aikana tutustuttiin työohjeiden määritelmään tarkemmin sekä etsittiin lähteitä, jotka kertoisivat tarkemmin työohjeiden tarpeellisuudesta. Aiheeseen tutustumisen pohjalta laadittiin opinnäytetyön tietoperusta, jossa käsiteltiin työohjeiden tarpeellisuutta neljän eri näkökulman kautta. Lisäksi tietoperustaan liitettiin myös hyvien työohjeiden laatimiseen liittyviä ohjeistuksia sekä suosituksia.

Opinnäytetyössä toteutettiin kehittämistyön jälkeen kyselytutkimus, jossa kysyttiin Yritys X:n työntekijöiden mielipiteitä työohjeiden sisällöstä, ulkomuodosta ja toimivuudesta. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2025, kun uudet työohjeet olivat olleet käytössä vuoden ajan. Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää uusien, kehitettyjen työohjeiden toimivuutta Yritys X:ssä sekä vertailla näitä tuloksia artikkeleihin ja muihin samankaltaisten tutkimuksien tuloksiin.

Kyselytutkimuksen tuloksista oli tarkoitus saada palautetta kehitetyistä työohjeista sekä vastaanottaa mahdollisia jatkokehitysideoita, joiden avulla työohjeita voitaisiin parantaa tulevaisuudessa. Kyselyn tuloksia verrattiin muihin tehtyihin tutkimuksiin, joiden avulla voitiin pohtia syvällisemmin työohjeiden tarpeellisuutta työnteon kannalta. Lopuksi arvioitiin myös opinnäytetyöprosessin onnistumista sekä pohdittiin kehityskohtia opinnäytetyön suoritukselle.



Kuvio 2. Opinnäytetyöprosessi.

2 Työohjeet

Työohjeet ovat kirjallisia, suullisia tai visuaalisia materiaaleja, jotka sisältävät yksityiskohtaiset tiedot tietyn työtehtävän suorittamiseen. Ne toimivat työnteon työkaluina sekä sisältävät määritelmät halutusta laadusta työtehtävien toteutuksessa. Laadukas työohje sisältää riittävästi selkeitä kuvauksia sekä tarpeellista tietoa, jotta työntekijän ei tarvitse arvailla tai etsiä lisää tietoa työtehtävän suorittamiseen. Laadukkailla työohjeilla voidaan saavuttaa työn tekeminen mahdollisimman tehokkaasti sekä pitää huoli, että työntekijät voivat suorittaa työtehtävänsä turvallisesti ja oikeaoppisesti. (Haug 2015.)

Työohjeita voidaan hyödyntää myös perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. Perehdytyksen avulla työntekijä pystyy työskentelemään työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla ja työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä osaa työtehtävänsä, hallitsee siihen liittyvien koneiden ja työvälineiden käytön sekä tietää, miten toimia häiriö- ja poikkeustilanteissa. Perehdytyksessä annetaan työntekijälle perusvalmiudet toimia uusissa työtehtävissään, kun taas työnopastuksessa pyritään auttamaan työntekijää, kun esimerkiksi hänen työtehtävänsä vaihtuvat, työmenetelmät muuttuvat tai työ toistuu harvoin. (Luutonen & Murtomaa 2025, 137–141.) Perehdytyksessä voidaan myös varmistaa, että työntekijät hyödyntävät samoja työtehtävien suorittamiseen käytettäviä materiaaleja kuin organisaation kokeneemmat työntekijät, jotta työn laatu pysyy samana tekijästä riippumatta. Työohjeiden avulla voidaan parantaa työnteon laatua sekä tukea työopastuksen toteuttamista, sillä työohjeet sisältävät kaikki tarvittavat tiedot työtehtävien suorittamiseen.

Työnantajalla on työsopimuslain mukaan yleisvelvoite huolehtia, että työntekijä voi suoriutua työtehtävistään silloin, kun yrityksen toimintaa, työtehtävää tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään (TSL 2001, 2 luku 1 §). Työohjeiden laatiminen, käyttöönotto sekä päivittäminen täytyy tehdä organisaatiossa niin, että kaikkien työntekijöiden yksilölliset osaamistasot otetaan toiminnassa huomioon. Työohjeiden tulee olla sellaisessa muodossa, että työntekijä kykenee suorittamaan työnsä ongelmitta niiden avulla. Työnantajan tulee huolehtia myös työturvallisuuden toteutumisesta organisaatiossa. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on toistuvasti tarkkailtava työympäristöä ja työtapojen turvallisuutta sekä huolehdittava siitä, että kaikki turvallisuutta ja työntekijöiden terveyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon koko organisaation toiminnassa (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8 §). Työohjeiden avulla työnantaja voi ohjeistaa työntekijöitä työtehtävien oikeaoppiseen ja turvalliseen tekemiseen, jonka myötä voidaan edistää työntekijöiden terveyttä ja minimoida työtapaturmien sattumista.

2.1 Työohjeiden luominen

Työohjeita luodaan organisaation ja sen työntekijöiden tarpeiden mukaan. Luomisprosessi alkaa, kun havaitaan työtehtävä, jonka suorittamiseen tarvitaan kirjalliset tai visuaaliset ohjeet. Työohjeen luomisen aikana tulee ottaa huomioon niiden käyttäjäryhmä sekä heidän koulutus- ja osaamistasonsa. Eri työvaiheet sekä termit tulee kirjata selkeästi työohjeisiin, jotta organisaation nykyiset sekä tulevat työntekijät pystyvät ymmärtämään työtehtävän toteuttamisen kokonaisuuden. Työohjeiden luomisessa voidaan hyödyntää tarvittaessa visuaalisia materiaaleja esimerkiksi kuvia tai video-ohjeita kirjallisten ohjeiden tukena. Työohjeiden luomisen yhteydessä päätetään myös niiden säilytyspaikka. Työohjeita voidaan säilyttää fyysisessä muodossa esimerkiksi paperisena kansiossa tai sähköisessä muodossa organisaation sisäisessä verkossa. (Laitinen 2019.)

Työohjeiden luomisessa voidaan hyödyntää yrityksessä jo olemassa olevaa tietoa sekä kerätä hyödyllistä tietoa organisaation ulkopuolelta esimerkiksi alan vakiintuneista käytännöistä, laeista ja säädöksistä. Luomisprosessin aikana kannattaa tutkia ja tarkkailla tarkasti työtehtävän tai -prosessin eri vaiheita, käytäntöjä sekä tarpeellisia tietoja, jotka voitaisiin sisällyttää ohjeisiin. Työohjeiden luomista varten voidaan myös haastatella henkilöitä, joilla on työtehtäviin liittyvää kokemusta. Haastatelluilta henkilöiltä voi saada arvokkaita ja hyödyllisiä tietoja, jotka auttavat työohjeiden luoja tekemään työohjeista kattavammat ja tarkemmat. (Oragui 2024.)

Työterveyslaitoksen Työpiste-verkkolehti on listannut kahdeksan neuvoa, joiden avulla voidaan luoda mahdollisimmat hyvät työohjeet. Neuvoja ei välttämättä tarvitse noudattaa niiden listaamassa järjestyksessä, mutta niiden avulla voidaan edetä myös suunnitellussa järjestyksessä työohjeiden luomisprosessin aikana. (Sarkkinen 2021.) Oheisessa kaaviossa on listattu kaikki artikkelin neuvot työohjeiden luomiseen.



Kuvio 3. Työpiste-verkkolehden kahdeksan vinkkiä työohjeiden luomiseen.

Hyvässä työohjeessa kerrotaan, mitä ohje koskee ja kenelle se on tarkoitettu. Työohjeen tulee edetä johdonmukaisesti ja kertoa, mitä työntekijän tulee tehdä jokaisessa työvaiheessa. Työohjeen sisällön tulee sisältää kaikki tarpeellinen ja tärkeä tieto työtehtävän suorittamisesta. Rakenteellista selkeyttä voidaan tuoda väliotsikoilla ja sisällysluettelolla, jotka kertovat, mitä ohjeessa käsitellään ja missä kohdassa. Työohjeen lopussa kannattaa olla myös maininta, keneltä työntekijä voi kysyä neuvoa, jos jokin kohta ohjeessa jäi epäselväksi tai työntekijä ei pysty soveltamaan ohjetta omaan tilanteeseensa. (Sarkkinen 2021.)

Työohjeiden muotoa valitessa tulee ottaa niiden helppokäyttöisyys huomioon, sillä erilaiset alustat toimivat eri tavoin. Ohjeita kannattaa säilyttää sellaisissa paikoissa, jotka ovat helposti työntekijöiden saatavilla. Organisaation kannattaa myös valita yksi tietty paikka, johon kaikki ohjeet tallennetaan. Säilyttämispai- kassa olisi hyvä olla tiedon hakua varten toiminto, joka nopeuttaa oikean työoh- jeen etsimistä. Työohjeet voidaan myös lajitella työtehtävien tai teemojen mu- kaan nimettyihin kansioihin, jotta ne löytyisivät helpommin. (Sarkkinen 2021.)

Ennen kun työohje otetaan laajempaan käyttöön organisaatiossa, työohjeen laatijan kannattaa pyytää yhtä työntekijää testaamaan työohjeen toimivuus. Testauksen aikana nähdään, auttaako ohje työntekijää työtehtävän suorittamisessa alusta loppuun saakka. Jos työohjeesta puuttuu tarpeellista tietoa tai sisältö on epäselvää, ohjeita pystytään myös kehittämään työntekijän palautteen avulla. (Sarkkinen 2021.)

Työohjeita voi joutua päivittämään, mikäli työtehtävän suorittamisessa tapahtuu muutoksia. Päivityksistä tulee kertoa kaikille ja ilmaista selkeästi työohjeissa, jotta työohjeiden tieto pysyy ajankohtaisena. Mikäli ohjeita tehdään ja päivitetään jatkuvasti, esihenkilöiden kannattaa kertoa työntekijöille, mitkä ohjeet ja päivitykset koskevat juuri heidän työtään. Työohjeiden esittelyyn ja kertomiseen kannattaa varata aikaa, jotta työntekijöillä on oppimisen lisäksi mahdollisuus myös esittää tarkentavia kysymyksiä ja pohtia, miten työohjeen hyödyntäminen onnistuu käytännön työssä. (Sarkkinen 2021.)

2.2 Työohjeiden vaikutus

Työohjeiden avulla voidaan saavuttaa monia asioita työnteossa sekä työntekijöiden hyvinvoinnin ylläpidossa. Työohjeet mahdollistavat työtehtävien toteuttamisen tehokkaasti ja tuottavasti, kun niiden laatimisessa on tarkasteltu työnteon eri vaiheita ja kokonaisuutta laadun takaamisen sekä resurssien kulutuksen näkökulmista. Työohjeet sisältävät suuren määrän ajan saatossa kertynyttä tietoa, joita voivat hyödyntää kaikki organisaation nykyiset sekä tulevat työntekijät. (Oragui 2024.)

Työohjeet sisältävät organisaatiossa ennalta määritellyjä käytäntöjä ja sääntöjä, joita työntekijät noudattavat työnteon yhteydessä. Selkeillä ohjeilla voidaan ylläpitää organisaation määrittelemää osaamistasoa, varmistaa työnteon laadun säilyvyys, vähentää työntekoon liittyviä väärinkäsityksiä sekä edistää tehokasta viestintää. Työohjeiden noudattamisella voidaan myös varmistaa työturvallisuuden toteutuminen työnteon yhteydessä. (Oragui 2024.)

Työohjeiden tarpeellisuuden merkitys korostuu, kun suurin osa organisaation työntekijöistä on uusia tai työntekijöitä on tarpeeseen nähden liian vähän. Työohjeilla voidaan luoda organisaation yhteiset pelisäännöt, joilla tuetaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä ohjeistetaan kokeneempia työntekijöitä työtehtävien parissa. Hyvät työohjeet mahdollistavat tehokkaamman ja tasalaatuisemman työn tekemisen, kun aikaa ei kulu ohjeiden kyselyyn, virheiden korjaamiseen tai epäselvyyksien oikomiseen. (Tiihonen 2020.)

Työohjeet hyödyttävät sekä organisaatioita kuin myös sen työntekijöitä. Organisaatio voi laadukkaiden työohjeiden avulla varmistaa, että työntekijät suorittavat työtehtävät tehokkaasti ja haluttujen standardien mukaisesti. Samalla työntekijät voivat suorittaa työtehtävänsä turvallisesti ja oikeaoppisesti sekä ylläpitää osaamistaan. (Oragui 2024.) Työohjeiden tarpeellisuutta käsitellään tarkemmin luvussa 3.

2.3 Työohjeet Yritys X:ssä

Yritys X:ssä on ollut käytössä työohjeita, jotka liittyvät myyjien työtehtävien hoitamiseen. Työohjeiden ylläpito sekä perehdyttäminen on ollut aikaisemmin toimitusjohtajan vastuulla, mutta toiminnan laajentumisen myötä perehdytys ja päivittäisten toimintatapojen jalkauttaminen on siirtynyt myymäläpäällikön vastuulle. Työohjeet ovat sisältäneet käytännön ohjeita erilaisten työtehtävien ja tilanteiden hoitamiseen, esimerkiksi verkkokaupan tilausten käsittelyyn, monikanavaisen asiakaspalvelun viestintään sekä myymälän kassatyöskentelyn perusteisiin ja poikkeustilanteiden ratkaisemiseen liittyen. (Sula 2024b.)

Alun perin työohjeet luotiin tasalaatuisen asiakaspalvelun varmistamiseksi sekä asiakasviestinnän tehostamiseksi. Toimitusjohtaja koki myös tärkeäksi sen, että työohjeiden helppo saatavuus vapautti hänen työaikaansa toistuvilta ja samankaltaiselta työnopastukselta. Työohjeiden asiakaspalveluun liittyvät mallivastaukset mahdollistivat nopeat asiakaspalvelun vasteajat, jonka myötä myyjien työaika vapautui muihin työtehtäviin. Asiakasviestinnässä panostettiin selkeisiin ja tarkkoihin vastauksiin, joissa pyrittiin ennakoimaan ja vastaamaan myös

asiakkaan kysymättömiin kysymyksiin. Hyvien asiakaskokemusten varmistamiseksi, mallivastausten työohjekansiota päivitettiin jatkuvasti, jotta asiakkaiden viesteihin vastaaminen olisi mahdollisimman nopeaa ja tasalaatuista. (Sula 2024b.)

Työohjeet sisälsivät lisäksi yksittäisiä käytännön ohjeita ja muistilistojen verkkokaupan toimintaan ja myymälätyöskentelyyn liittyen. Ohjeet sisälsivät erilaisten laitteiden kuten vaakojen ja tulostimien käyttöohjeita sekä ohjelmistojen kuten verkkokaupan ja kassaohjelman käyttöön sekä poikkeustilanteisiin liittyviä toimintaohjeita. Työohjeissa oli myös työturvallisuuteen, työympäristöön sekä työergonomiaan liittyviä ohjeistuksia. (Sula 2024b.)

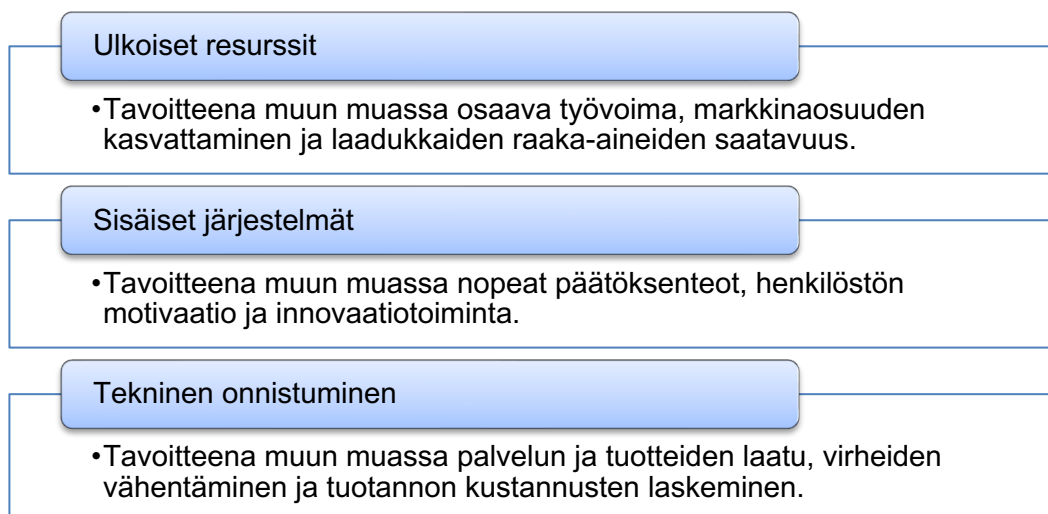
3 Työohjeiden tarpeellisuuden näkökulmat

3.1 Tehokkuus

Tehokkaassa toiminnassa pyritään saavuttamaan tavoitteet mahdollisimman vähäisillä resursseilla. Tehokkuus mielletään myös virheettömän ja joustavaan toimintaan, jota voidaan tarkastella yksilön tai organisaation näkökulmasta. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2019.) Tehokkuutta tutkitaan arvioimalla, kuinka paljon enemmän voitaisiin saada aikaan tietyllä panostuksen määrällä. Tehokkuus perustuu aina kahden samankaltaisen kohteen väliseen vertailuun, jossa tarkastellaan vain kyseisen toiminnan tehokkuutta. (Kuntaliitto 2018.)

Organisaatiotasolla tehokkuus määritellään sen mukaan, miten hyvin organisaatio pystyy hyödyntämään erilaisia voimavaroja halutun lisäarvon luomiseksi. Tehokkuutta voidaan organisaatiossa arvioida ulkoisten resurssien, sisäisten järjestelmien ja teknisen onnistumisen näkökulmasta. Tehokas organisaatio kykenee hallitsemaan sekä hyödyntämään ulkoista toimintaympäristöään ja osaa muuntaa resurssinsa sekä osaamisensa palveluiksi ja tuotteiksi. Tämän lisäksi organisaatio tarvitsee myös rakenteita ja kulttuuria, jotka tukevat sopeutumista erilaisiin tilanteisiin ja toimintaympäristön muutoksiin. (Ikonen & Aro & Heikkilä &

Holmgren & Juujärvi & Morikawa & Råman & Sahimaa 2023, 15–16.)



Kuvio 4. Organisaation tehokkuuden arviointinäkökulmat.

Tehokkuus ei ole työtahdin kiihdyttämistä tai aikataulujen kiristämistä, vaan toiminnan kehittämistä työntekijöiden ja työnantajien välisessä yhteistyössä. Jos työnantaja päättää yksipuolisesti toiminnan tehostamisen tavoitteet, on riski, että työntekijöiden keskuudessa työilmapiiri huononee sekä työmotivaatio laskee. Työntekijät voivat kokea, että heidän tekemänsä työ ei riitä ja toiminnan tehostamiskeinot vaativat vielä lisää ponnisteluja työnteossa. Tämän vuoksi on tärkeää ottaa työntekijät mukaan toiminnan kehittämiseen, sillä työpaikalta löytyy aina henkilöitä, jotka näkevät työn kehittämismahdollisuudet. Silloin työntekijät voivat olla myös ylpeitä työpaikastaan, jossa asiat tehdään hyvin. (Sajaniemi 2021.) Yksilö voi myös kehittää omaa toimintaansa sekä työskentelytapojaan monin eri tavoin. Omaa työntekoa voi kehittää esimerkiksi paremmalla ajankäytön ja työpäivän sisällön suunnittelulla. Ajankäytön suunnittelu on tärkeää, sillä sen avulla voidaan taltuttaa kiireen tunnetta sekä tehostaa omaa työaika. (Lindholm & Salminen 2017, 56–57.)

Ajankäytön suunnittelussa voidaan hyödyntää erilaisia aikavälisuunnitelmia kuten viikko-, kuukausi tai vuosisuunnitelmia sekä tehtävälisteriä. Aikavälisuunnitelmissa pyritään varaamaan tarpeeksi aikaa ja energiaa erilaisten työtehtävien,

projektien ja tavoitteiden toteuttamiseen sekä tekemiseen. Näiden pohjalta voidaan myös suunnitella oman työpäivän sisältöä ja aikatauluja etukäteen. Tehtävälisteriä kannattaa hyödyntää silloin, kun halutaan huomioida pienemmät työtävät, jotka eivät ole täysin sidottuja tiettyihin aikaväleihin. Tehtävälisterille voi listata ne työtävät, jotka tehdään silloin, kun aikaa jää yli muiden tärkeämpien työtävien suorittamisen jälkeen. (Lindholm & Salminen 2017, 58–62.)

Tehokasta toimintaa ei voida saavuttaa epäselvillä ohjeilla kiireisessä ympäristössä. Tehokkuus syntyy, kun kokonaisuus puretaan pienempiin palasiin ja työntekijän työtävät ovat selkeästi määriteltyjä sekä suhteutettuja työaikaan. Tehokas työntekijä hallitsee myös ajankäyttönsä ja tietää, mitä häneltä odotetaan. Tehokasta ja sujuvampaa työntekoa voidaan tukea työhjeilla, jotka sisältävät tarkat tiedot työtävien toteuttamiseen.

3.2 Laadunvarmistus

Laatu merkitsee erilaisia asioita eri ihmisille. Laatu voidaan yhdistää odotuksiin, mielikuviin, tuotteeseen, toimintaan tai kokemukseen. Laadulle ei ole vain yhtä tiettyä määritelmää, vaan sen muoto riippuu tarkastelukohteesta. Eri aloilla laadulla on erilaisia merkityksiä yrityksille sekä heidän asiakkailleensa. Esimerkiksi kaupan alalla laatu voidaan mieltää tuotteen korkean rahallisen arvon mukaan, kun taas teollisuuden alalla tuotteen laatuarvo voidaan nähdä sen parhaiden ominaisuuksien mukaan. (Lecklin & Laine 2009, 15.)

Laatu syntyy prosesseissa, jonka keskiössä on asiakastyytyväisyys. Laadunhallinnassa pyritään erilaisten prosessien avulla ymmärtämään asiakkaiden tarpeita sekä jatkuvasti kehittämään yrityksen toimintaa, tuotteita ja palveluita asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Laadunhallintaan liittyviä prosesseja on löydetty jo 1920-luvulla tehdyissä tutkimuksissa, ja nykypäivänä laadunhallintaan löytyy useita käytännönläheisiä malleja sekä menetelmiä, joissa prosessit korostuvat tärkeänä työvälineenä laadun saavuttamiseen. Erilaisia laadunhallintamalleja ovat esimerkiksi asiakaslähtöinen tuotekehitys eli QFD, ISO 9000 -standardit, laatupiirit sekä itsearviointi. (Laamanen & Tinnilä 2009, 25–26.)

Laadunvarmistus on laadun suunnittelua, sen toteutumisen varmistamista sekä laadun parantamista kehittämistoimenpiteiden avulla. Laadunvarmistuksen toteutumiseen voidaan käyttää apuna valvontasuunnitelmaa, johon on määritelty asiakkaiden toiveiden ja odotuksien toteuttamiseen tarvittavat prosessit. Valvontasuunnitelmaan on myös listattu ne toimenpiteet, joiden avulla voidaan jo prosessin aikana havaita, miten tavoitteissa tullaan onnistumaan. Laadunvarmistuksessa työnjohto tai työntekijät itse seuraavat työn etenemistä ja tuotteen laatua. Laadunvarmistuksessa yhdistyvät sekä laatuun ja riskienhallintaan liittyvä osaaminen sekä organisaation kyky suorittaa toimintaprosessit odotusten mukaisesti. (Lehtipuu 2023.)

ISO 9001:2015-laadunhallinnan standardin avulla voidaan varmistaa, että organisaation asiakasvaatimukset sekä -lupaukset täyttyvät. Standardin sisältö perustuu Demingin eli laadun ympyrään, jonka periaatteena on jatkuva parantaminen neljän eri askeleen avulla. Nämä askeleet ovat suunnittele, tee, tarkista ja toimi. (Grönroos 2023.) Standardissa on määritelty, että organisaation johto on vastuussa siitä, että työntekijöiden käytössä on riittävät resurssit tuotteiden ja palveluiden laatuvaatimusten saavuttamiseen. Standardin mukaan organisaation on määriteltävä ketkä ovat vastuussa ja millaisten prosessien avulla voidaan toteuttaa halutut laatuvaatimukset. (Lehtipuu 2023.)

Laadunvarmistus on tärkeää yrityksen toiminnan ylläpidossa sekä kehittämisessä, sillä toiminnan tasalaatuisuuteen pyrkiminen antaa asiakkaille luotettavan mielikuvan yrityksestä. Yritys antaa itsestään myös luotettavan kuvan pitämällä huolta omista laatustandardeistaan tuotteiden ja palveluiden kohdalla. Työohjeiden avulla voidaan määritellä halutut laatustandardit palveluiden sisällöstä ja pitää huoli, että jokainen yrityksen työntekijä pystyy toteuttamaan ne omassa työssään. Työohjeisiin voidaan määritellä esimerkiksi mallivastauksia tai toimintatapoja, jotka sopivat yrityksen määrittelemiin laatuksiteereihin. Näiden toimintatapojen avulla voidaan luoda kaikille asiakkaille tasapuolinen asiakaskokemus ja ylläpitää yrityksen laatuimagoa.

3.3 Perehdytys

Perehdyttäminen on prosessi, jonka tavoitteena on saada uusi työntekijä osaksi organisaatiota mahdollisimman nopeasti sekä antaa hänelle riittävät tietotaidot työtehtäviensä suorittamiseen. Perehdyttämistä tarvitaan myös silloin, kun työntekijän työnkuva, vastuualueet tai työtehtävät muuttuvat organisaation sisällä. Laadukkaan perehdytyksen hyötynä on se, että uusi työntekijä kykenee toimimaan mahdollisimman pian itsenäisesti eikä työtehtävien suorittamiseen sitoudu tarpeettomasti muiden työntekijöiden aikaa. Perusteellisen perehdytyksen avulla voidaan saavuttaa työyhteisön laadukas ja tehokas toimintakyky. (Joki 2018, 111.)

Perehdytysprosessin aikana uudelle työntekijälle kerrotaan paljon uusia asioita esimerkiksi organisaatiosta, työstä ja työympäristöstä. Työntekijälle esitellään organisaatioon toimintaan liittyviä aineistoja ja intranettiä sekä toimintatapoja, jotka voivat liittyä organisaation arvoihin, henkilöstöön kohdistuviin odotuksiin tai sisäiseen tiedottamiseen. Perehdytyksen alussa esitellään organisaation työympäristö, joihin kuuluvat työntekijän oma työpiste, henkilökunnan tilat sekä organisaation muut tilat kuten varastot tai tavaroiden säilytyspaikat. Työympäristössä tutustutaan myös työkavereihin, esihenkilöihin sekä organisaation muihin sidosryhmiin. Työtehtävien perehdytyksessä tutustutaan tarkasti työntekijän uusiin työtehtäviin sekä niiden tavoitteisiin, laatuun ja merkitykseen. Perehdytyksen aikana esitellään myös työntekoon tarvittavat työvälineet sekä niiden toimintaohjeet. (Joki 2018, 115–117.)

Perehdytyksen aikana on tärkeää kertoa työntekijälle, mistä hän voi etsiä lisää tietoa, jos hänelle herää kysymyksiä organisaation toiminnasta tai työtehtävien suorittamisesta. Organisaatio voi kerätä toimintaansa liittyvää tietoa esimerkiksi esitteisiin, toiminta- ja vuosikertomuksiin sekä työohjeisiin. Nämä tiedot voidaan lisätä organisaation verkkosivuille, intranettiin tai tietojärjestelmään, jossa ne ovat helposti löydettävissä. Tiedon etsintää tulee myös harjoitella perehdytyksen aikana, jotta työntekijä oppii hyödyntämään käytössä olevaa tietojärjestelmää. (Joki 2018, 118–119.)

Perehdytyksen aikana laadukkaat työohjeet auttavat työntekijää uuden työtehtävän suorittamisessa, sillä työohjeisiin on kerätty kaikki tarpeellinen tieto työtehtäviin, työympäristöön tai organisaatioon liittyen. Työohjeet auttavat myös työntekijää silloin, jos työtehtävän suorittamisen aikana ilmenee esimerkiksi harvinaisempi tilanne, jota ei päivittäin tapahdu. Tämänkin vuoksi työohjeissa tulee olla kattavasti tietoa, jotta ohjeet ovat mahdollisimman hyödylliset työntekijöille. Työohjeiden avulla voidaan myös vapauttaa perehdyttäjän ja esihenkilöiden työaikaa, kun työntekijät eivät kysele heiltä yksittäisiin työtehtäviin liittyviä kysymyksiä, vaan he tietävät etsiä vastauksia kysymyksiinsä työohjeista.

3.4 Tiedonsiirto ja hiljainen tieto

Hiljaisen tiedon määritelmä syntyi jo 1940-luvulla, kun Michael Polanyi erotti eksplisiittiseen eli kerätyn ja dokumentoidun tiedon sellaisesta tiedosta, joka on tiedostamatonta eikä voida pukea sanoiksi. Tämänkaltainen tieto nähtiin sanattomana tietona eli hiljaisena tietona, joka syntyi kokemusten kautta. Nykyään hiljaiselle tiedolle ja eksplisiittiselle tiedolle löytyy useita erilaisia ominaispiirteitä, joiden avulla ne eroavat toisistaan. Suurimpana eroavaisuutena on se, että hiljainen tieto pohjautuu henkilökohtaisiin, itse koettuihin kokemuksiin, kun taas eksplisiittinen tieto perustuu abstrakteihin ja selitettyihin teorioihin sekä malleihin. (Pohjalainen 2012.)

Tiedonsiirto tapahtuu yleensä kirjallisen tiedon kuten käyttöohjeiden siirtona tai kokemusperäisen tiedon jakona. Kirjallisen tiedon siirtäminen on hyvin virallista eikä se luo yhtä suurta kilpailuetua organisaatiolla kuin hiljaisen tiedon jakaminen, joka ei ole kaikkien saatavilla. Hiljaisen tiedon jakaminen on kuitenkin yksilöiden varassa, sillä usein tämänkaltainen tieto jää helposti piiloon. (Hagman 2022.)

Tiedon sisäistäminen voi vaatia sekä eksplisiittistä että hiljaista tietoa, jotta tarpeeksi vahva tietämys jostakin asiasta voidaan saavuttaa. Vahva tietämys tarvitsee ohjeistuksen sisäistämisen lisäksi myös kokemusta kyseisestä asiasta.

Giannakis (2008) esittää artikkelissaan esimerkin, miten organisaatiossa voidaan hyödyntää molempia tietämyksen muotoja. Organisaatiossa voidaan kerätä kokemuksien pohjalta tieto, jonka jälkeen se kootaan kirjalliseksi tiedoksi esimerkiksi käyttöohjeen muodossa. Käyttöohjeiden ymmärtämiseen tarvitaan kirjallisten ohjeiden sisäistämisen lisäksi myös kokemuspohjaista tietoa. Tämän myötä työtä voidaan suorittaa vasta, kun molempia tietämyksen muotoja on hyödynnetty. (Giannakis 2008.)

Laajan tiedon sisäistäminen vaatii kokonaisuuksien hallitsemista sekä ymmärtämistä. Työohjeiden sisällön laatiminen vaatii monipuolista tiedon keruuta sekä kirjallisesta että hiljaisesta tiedosta. Työohjeisiin voidaan laittaa kirjallista tietoa esimerkiksi erilaisten laitteiden ja koneiden käyttöohjeista sekä työntekoa ja alaa koskevista ohjeistuksista kuten työaikaan, työterveyteen tai työsuojeluun liittyen. Hiljaista tietoa voidaan kerätä työntekijöiltä ja kirjata ylös niiden hyödyllisyyden ja tarpeellisuuden mukaan. Työohjeisiin voidaan kirjata ylös käytännön työssä mukautuneita ja vakiintuneita toimintamalleja esimerkiksi asiakaspalveluun tai yksittäisten työtehtävien suorittamiseen liittyen. Yksittäiset työtehtävät kuten verkkokauppatilausten pakkaaminen ja myyntituotteiden esikäsittely voivat vaatia tarkempia ohjeistuksia, jotka pohjautuvat käytännön työssä hyviksi havaittuihin toimintatapoihin.

4 Työohjeiden kartoitus ja kehitysideat

4.1 Nykytilan kartoitus

Yritys X:n työohjeita oli luotu vuodesta 2007 alkaen ja niitä oli päivitetty viimeksi vuonna 2014. Työohjeiden säilytyspaikkana oli toiminut Excel-tiedosto, jonka ylläpito ja päivittäminen oli ollut toimitusjohtajan vastuulla. Toimitusjohtaja oli pääsääntöisesti päättänyt yksin työohjeiden sisällöstä, mutta yrityksen työntekijät olivat myös antaneet ehdotuksia työohjeiden sisältöön. Työohjeita oli voinut käyttää yrityksen tiloissa yhdellä tietokoneella tähän päivään asti ennen kehityshankkeen alkamista. (Sula 2024c.)

Työohjeissa oli ollut tietoa erilaisista tilanteista ja kysymyksistä, joita yrityksessä työskennellessä oli voinut tulla vastaan. Työohjeissa oli ollut muun muassa tarkempaa tietoa yrityksen myytävistä tuotteista, ohjeistuksia sekä toimintamalleja työntekijöille sekä tietoa erilaisista postitustavoista sekä niihin liittyvistä säännöistä ja toimintamalleista. Lisäksi ne sisälsivät asiakkaille tulostettavia käyttöohjeita tuotteille, joista osaa ei ole enää valikoimassa.

Myymän alennetut tuotteet	Sähköpostimallivastaukset
INVENTAARI	Palauttaminen
	Alennukset
	Noudosta sopiminen
	Verkkokaupassa maksaminen
	Korukurssit
	Ahvenanmaa ja ei EU:n kuuluvat Euroopan maat
	EU-maat
	Hyvityskuitti kassalla
	Maksutilakysely
	Everyday laskun summan muokkaaminen
	Käyttöohjeet tuotteille
	LUE ENNEN KUN TEET LASKUN OPPILAITOKSELLE!
	jälleenmyyntihinnasto työkalut
	Tilausten yhdistäminen
	Postiennakko
	Myymän vaa'an ohjelmointi
	Pienlähetyksen kalenteripohja (täytetään vain paperille!)
	PIENLÄHETYSTARRA

Kuva 1. Alkuperäisten työohjeiden kategoriat.

1	Aloittelijan tarvikelista
2	Asiakastileistä - MUOKKAA SOPIVAKSI
3	Asiakkaalla ei vahvistusta eikä käyttäjätilitietoja
4	Asiakkaan oman yrityksen mainostaminen esim. kilpailussa
5	Asiakkaalla useita tilejä, missä viim. tilaus
6	Avoin Everyday-verkkomaksu
7	Edellinen laskutilaus avoin
8	Ennakkomaksun kiirehtiminen kuittikopiolla
9	Facebookista
10	Helmet alle 3-vuotiaille
11	Helmien reikäkoko
12	Helmien solmeilu
13	Helmitöiden aloittaminen
14	Helmitöiden aloittaminen
15	Helmiäislasihelmien pinnoite

Kuva 2. Pikalinkkejä Excelissä sähköpostiviestien mallivastauksiin.

Suurin osa olemassa olevasta tiedosta oli tällä hetkellä kokonaan tai osittain vanhentunutta eikä sitä voitu enää hyödyntää yrityksen toiminnassa. Kehityshankkeen aikana oli tarkoitus käydä olemassa oleva tieto läpi ja siirtää sekä mahdollisesti päivittää uusiin työhjeisiin kaikki se tieto, jota voitaisi vielä hyödyntää. Loput jäljelle jääneestä tiedosta hävitettäisiin ja Excel-tiedosto poistettaisi käytöstä.

Tarve uusille työhjeille oli suuri, sillä yrityksessä oli paljon hiljaista tietoa, joka ei saavuttanut kaikkia työntekijöitä tarpeeksi tehokkaasti. Esimerkiksi erilaiset työtehtävät sisälsivät visuaalisia ja suullisia ohjeita, jotka olivat vain kokeneempien työntekijöiden tiedossa. Näiden ohjeiden siirtäminen luettavaan muotoon parantaisi kaikkien työntekijöiden työntekoa, sillä tieto olisi aina kaikkien työntekijöiden saatavilla helposti ja nopeasti.

Työhjeiden avulla voitaisiin myös tehostaa ja tasata työntekijöiden työn laatua, sillä ohjeet sisältäisivät yksityiskohtaiset tiedot työtehtävien suorittamiseen. Tämä helpottaisi työntekijöillä uusien työtehtävien opettelua sekä auttaisi perehdytysvaiheessa työntekijää oppimaan uudet työtehtävät. Lisäksi työhjeet mahdollistaisivat paremman ja tasalaatuisemman palvelun tarjoamisen asiakkaille, sillä työntekijät noudattaisivat ennalta määriteltyjä linjoja esimerkiksi asiakasviestinnässä.

4.2 Kehitysideat

Kehityshankkeen alussa tutustuttiin nykyisiin työhjeisiin ja pohdittiin, miten niitä voitaisiin lähteä kehittämään. Kehittämisessä haluttiin ottaa huomioon työhjeiden helppokäyttöisyys sekä työhjeiden tiedon päivittäjälle kuin työhjeiden käyttäjälle. Tiedon tulisi olla helposti saavutettavissa sekä luettavissa ja selkeässä visuaalisessa muodossa. Lisäksi kaikkien työhjeiden kokonaisuuteen haluttiin lisää rakenteellista selkeyttä, jotta erilaiset työhjeet erottuisivat paremmin toisista.

Työohjeita oli säilytetty pääsääntöisesti Excel-tiedostossa, mutta myös osittain eri paikoissa. Esimerkiksi osa kassa- ja myymälätyöskentelyyn liittyvistä työohjeista oli tulostettu paperille ja niitä säilytettiin kansiossa kassapisteellä. Ajankohtaisia paperisia työohjeita oli työläämpää ylläpitää toimitusjohtaja Sulan mukaan, sillä tiedon muuttuessa työohjeesta piti tulostaa aina uusi versio ja tätä ei muistettu aina heti tehdä. Toimitusjohtajan toiveena oli, että työohjeille löytyisi yksi säilytyspaikka eikä tietoa enää jatkossa olisi useammassa eri paikassa ja muodossa. (Sula 2024c.)

Suurimmiksi kehitysideoiksi nousivat työohjeiden säilytyspaikan ja -muodon vaihtaminen, työohjeiden tarkempi lajittelu kategorioihin käyttötarkoituksen ja -hetken perusteella sekä työohjeiden rakenteiden selkeyttäminen. Lisäksi yksi tärkeä prioriteetti oli löytää työohjeille sellainen säilytyspaikka, jossa tietoa olisi jatkossa helppo etsiä sekä päivittää. Näihin kehitysideoihin pureudutaan enemmän seuraavissa luvuissa.

4.2.1 Työohjeiden sisältö ja rakenne

Alkuperäisten työohjeiden rakenteet olivat visuaalisesti yksinkertaisia ja helppolukuisia. Työohjeisiin oli kirjattu mihin tilanteeseen niitä tarvittiin, mutta samankaltaiset ohjeet eivät olleet esimerkiksi samassa kansiossa vaan työohjeet olivat kaikki Excelin sivulehdillä ilman selkeämpää järjestystä. Työohjeita etsittiin Excelin hakutoiminnolla, joka vaati työntekijältä tietoa millä sanalla etsiä oikeaa työohjetta tai selailemalla välilehtiä, joka saattoi viedä paljonkin työaika.

Alkuperäiset työohjeet sisälsivät lähinnä vain tekstejä sekä linkkejä esimerkiksi yrityksen sivuille. Työohjeet oli suunnattu lähinnä verkkokaupan työvaiheiden ja toimintatapojen ohjeistamiseen sekä asiakkaille tulostettavien käyttöohjeiden säilytykseen. Muutamia kassatyöskentelyyn suunnattuja työohjeita oli myös tulostettu paperiseen kansioon.

Kehityshankkeen aikana tuli selväksi, että Yritys X:ssä työohjeiden sisältöön vaikuttaa vahvasti se, missä tilanteessa niitä tarvitaan. Tämän myötä päädyttiin

siihen, että työohjeet jaoteltiin kuuteen kategoriaan käyttötilanteiden ja -tarpeiden mukaan:

- Yritys X:n myymälässä kassalla tarvittavat työohjeet
- Tuotetietoihin liittyvät työohjeet
- Työtehtäviin ja toimintamalleihin liittyvät työohjeet
- Työsuhteeseen ja -turvallisuuteen liittyvät työohjeet
- Yritys X:n verkkokauppatilauksiin liittyvät työohjeet
- Yritys X:n mallivastauksiin liittyvät työohjeet

Kategorijaottelu koettiin tarpeellisena, sillä tarvittavien työohjeiden määrä oli kasvanut alkuperäisestä määrästä ja jaottelu mahdollistaisi oikean työohjeen nopeamman sekä tehokkaamman etsinnän työntekijöille.

Kehitysvaiheessa kaikki työohjeet päätettiin tehdä ulkonäöllisesti samankaltaisiksi, jotta niissä kaikissa toistuisi sama selkeä ja yhtenäinen linja. Jokaiseen työohjeeseen sisällytettiin kuitenkin erilaisia pienempiä rakenteellisia eroja esimerkiksi fontteihin, pituuksiin ja rivivälityksiin. Visuaalisilla valinnoilla yksittäisistä työohjeista saatiin selkeämpiä kokonaisuuksia, jotka helpottivat selaamista ja lukemista.

Uusiin luotuihin työohjeisiin lisättiin tekstiä, valokuvia ja tarvittaessa linkkejä esimerkiksi lisätietoihin tai muihin työohjeisiin. Ne sisälsivät monivaiheisia ohjeita, joita työntekijät noudattaisivat työtehtävän suorittamiseen, suoria kopioitavia mallivastauksia asiakasviestintään sekä yleispäteviä ohjeita ja tietoa Yritys X:n toimintatavoista sekä tuotteista. Työohjeet, jotka päätettiin säästää ja päivittää vastaamaan tämänhetkisiin tarpeisiin tarvitsivat tekstinmuokkausta sekä uusia valokuvia ja ajankohtaisempia linkkejä. Yksittäisen työohjeen rakenne haluttiin pitää myös noin sivun mittaisena, jotta sen lukeminen olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa.

4.2.2 Työohjeiden säilytyspaikka

Alkuperäisiä työohjeita säilytettiin Microsoftin Excel-tiedostossa, johon työntekijöillä oli lukumahdollisuus yhdellä tietokoneella yrityksen tiloissa sekä myymälässä paperisessa kansiossa. Excel tiedosto oli nopea ja helppokäyttöinen paikka säilyttää työohjeita, mutta ohjelman käyttö saattoi tuntua haastavalta, jos alusta ei ollut käyttäjälle ennestään täysin tuttu. Excelin käyttämisessä oli aina myös se riski, että käyttäjä pystyisi poistamaan vahingossa tietoa tiedostosta käytön aikana. Lisäksi selkeän visuaalisen ilmeen ylläpitäminen vaatii enemmän työtä Excelissä ja tiedon saatavuus oli rajattu vain yhdelle tietokoneelle.

Työohjeiden kehittämisen alkuvaiheilla pohdittiin toimitusjohtajan kanssa löytyisikö työohjeille toista säilytyspaikkaa. Excel-tiedostoa pystyisi tarkastelemaan vain yhdeltä tietokoneelta, ellei Microsoftin lisensseistä maksaisi jokaiselle yrityksen tietokoneelle erikseen. Toimitusjohtaja koki, ettei kaikkia Officeen palveluita tarvittaisi ainakaan tällä hetkellä kaikille työpaikan tietokoneille, joten työohjeet voitaisiin siirtää pois Excel tiedostosta. Työohjeet haluttiin tuoda kaikille yrityksen tietokoneille helposti saataville, jotta tietoa voisi etsiä useampikin ihminen yhtä aikaan tarvittaessa. Toimitusjohtaja koki myös, että selkeämpää visuaalista ilmettä olisi todennäköisesti helpompi ylläpitää jollakin toisella alustalla.

Työohjeiden uudeksi säilytyspaikaksi päädyttiin valitsemaan yrityksen oman verkkokaupan palvelualusta tammikuussa 2024. Toimitusjohtaja loi verkkokaupan yksityisen asiakasryhmän sekä antoi käyttäjätunnukset yrityksen työntekijöille tähän asiakasryhmään. Tämä yksityinen asiakasryhmä mahdollisti yrityksen intranetin luomisen, sillä rajauksen avulla kaikki verkkokaupan palvelualustalle ladattu tieto näkyy vain tälle yksityiselle asiakasryhmälle. Yksityiselle asiakasryhmälle näkyvä tieto on myös salattua eli ne eivät löydy yrityksen verkkosivuja selatessa asiakaspuolta tai internetistä esimerkiksi Google hakutuloksissa.

Työohjeet luotiin verkkokaupan palvelualustalle tuotekortteihin samalla tavalla kuin tavallisia tuotteita olisi myynnissä verkkokaupassa, mutta ”tuote” oli ”myyn-

nissä” vain henkilökunta-asiakasryhmän tunnuksilla sisään kirjautuessa. Työohjeita päivitettiin palvelualustan puolella, mutta tarkasteltiin verkkokaupan selailupuolella eli niin sanotulla asiakaspuolella, jossa tietoa ei pysty muokkaamaan. Työohjeet löytyivät jokainen omina tuotteina verkkokaupassa, ja niiden sisältämä tieto lukee jokaisen työohjeen tuotekortin omalla sivulla. Jokainen työohje sai myös oman tuotekuvan, jossa lukee, mikä ohje oli kyseessä.

Verkkokaupassa työohjeita pystyi etsimään hakutoiminnolla, joka löysi tietoa jo puolikkaan sanan osalla. Tämä helpottaisi sekä nopeuttaisi työohjeiden etsintää, sillä etsintä ei vaatisi tarkkaa hakusanaa vaan haun pystyisi toteuttamaan hakusanan osilla. Lisäksi etsintää helpottaisivat visuaalisesti jaotellut kategoriat sekä selkeät isot tuotekortit työohjeille.

Intranetin luomisen yhteydessä tuli myös mahdollisuus tehdä työohjeiden yläpuolelle etusivulle kohta, johon päivitettäisiin ajankohtaisia tiedotteita työntekijöille. Ajankohtaiset tiedotteet sisälsivät tärkeää tietoa työhön, työsuhteisiin tai muihin työympäristöön liittyvistä asioista. Ajankohtaisten tiedotteiden tieto oli kuitenkin sellaista, jota ei tarvinnut säilyttää pidempi aikaisesti ja keskimäärin tiedotteita oli pidetty esillä n. 1–3 kuukauden ajan. Ajankohtaisia tiedotteiden lisääminen oli pääsääntöisesti toimitusjohtajan vastuulla ja hän myös päätti, milloin tiedote poistettaisiin etusivulta. (Sula 2025a.)

INTRA-SIVUT

Etusivu > INTRA-SIVUT

AJANKOHTAISTA

- **KEITTIÖN SÄLEKAIDIN RIKKI**
Korjaaja tilattu. Älä koske kaihtimeen, kiitos!
- **HUHTIKUUN TARJOUS SORMUKSET -10%**

Kuva 3. Ajankohtaiset tiedotteet intranetin etusivulla.

- Lahjakortti myydään kassasta ruudukon tuotteella * Lahjakortti *.
- Lahjakorttiin tulee merkata mihin asti lahjakortti on voimassa ja summa oheisen esimerkin mukaisesti: 10,-
- Muista luoda lahjakortille **yksilöllinen** kuponkikoodi verkkokauppaan!
- Lahjakortti on voimassa aina 6 kk viimeisen kuun viimeiseen päivään asti esim. asiakas ostaa lahjakortin 15.3., lahjakortti on voimassa 6 kk eli viimeinen voimassaolo kuukausi on syyskuu ja viimeinen käyttöpäivä 30.9.
- Myymälässä käyttäessä lahjakortti on **kertakäyttöinen** eli lahjakortin koko summa tulee käyttää yhdellä ostokerralla, verkkokaupassa lahjakortin voi käyttää osissa.
- Lahjakortin **ostaja** saa leiman, jos ostos on yli 25 €. Lahjakortin käyttäjä **ei saa** leimaa, ellei ostosten loppusumma ole **lahjakortin käyttämisen jälkeen** yli 25 €.
- Huom! Jos lahjakorttia on käyttänyt verkkokaupassa ja siinä on vielä arvoa jäljellä, lahjakorttia **ei** voi enää käyttää myymälässä vaan ainoastaan verkkokaupassa.

Kuva 4. Työohje lahjakortin myymisestä.

5 Työohjeiden testaus ja kyselytutkimus

Ensimmäiset kehitetyt työohjeet tulivat päivittäiseen käyttöön Yritys X:ssä huhtikuussa 2024. Työohjeiden uudistamisen ja kehittämisen aikana niiden toivuutta päätettiin seurata Yritys X:ssä vuoden ajan. Tänä aikana työohjeet olivat saatavilla ja käytettävissä kaikille yrityksen työntekijöille erilaisten työtehtävien suorittamiseen. Työohjeita hyödynnettiin myös kahden työntekijän perehdytyksessä sekä myymälätyöskentelyssä, että verkkokauppatyöskentelyssä ja monikanavaisessa asiakaspalvelussa. Työohjeita oli ennen kyselytutkimuksen toteuttamista yhteensä 56 kappaletta kuudessa eri alakategoriassa.

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin toteuttamaan kyselytutkimus huhtikuussa 2025, jossa haluttiin selvittää Yritys X:n kaikkien työntekijöiden kokemukset työohjeiden käyttämisestä. Tutkimuksen tiedonkeruu menetelmäksi valittiin kysely, koska tutkija arveli saavansa kyselyssä enemmän rehellisiä vastauksia kuin esi-

merkiksi kasvokkain järjestetyissä haastatteluissa. Kyselytutkimuksessa tavoitteena oli saada vastauksia siitä, kuinka hyödyllisinä ja toimivina työntekijät ovat kokeneet käytössä olleet työohjeet sekä voitaisiko niitä jotenkin parantaa, kehittää tai tarvittaessa lisätä määrällisesti tulevaisuudessa. Tutkimuksessa haluttiin saada vastaus näihin kahteen kysymykseen:

1. Miten kehitetyt työohjeet ovat olleet työntekijöille avuksi Yritys X:ssä?
2. Millä tavoilla työohjeita voitaisiin vielä kehittää tulevaisuudessa?

Aineisto kerättiin kyselytutkimuksessa standardoidusti eli jokaiselta kyselyyn osallistuvalla kysyttiin kysymykset täsmälleen samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kyselylomakkeen yksi eduista on se, että vastaajia ei pystytä tunnistamaan tai nimeämään, jonka ansiosta vastaajien anonymiteetti säilyy täysin. Kyselylomake voidaan organisaatiossa tapahtuvassa tutkimuksessa lähettää sähköisesti, jonka ansiosta kaikilla tutkimuksen kohderyhmän henkilöillä on yhtäläiset mahdollisuudet vastata kyselyyn. (Vilka 2021, luku 4.)

Kysely sisälsi yhteensä 18 monivalinta- sekä avoimen vastauksen kysymystä, joista osa oli pakollisia ja osa vapaaehtoisia. Kyselyn kysymykset muotoiltiin niin, että monivalintakysymyksissä kartoitettiin vastaajien yleisiä mielipiteitä sekä arvioita työohjeista ja avoimissa kysymyksissä pyydettiin täydentäviä vastauksia. Osa avoimien vastauksien kysymyksistä liittyi edeltävään monivalintakysymykseen ja näiden kysymysten avulla pyrittiin saamaan laajempia sekä syvällisempiä vastauksia.

Kyselytutkimus laadittiin Metropolian E-lomake-työkalulla, jonka avulla pystyttiin varmistamaan, että vastaajien anonymiteetti säilyy tutkimuksen ajan täysin. Linkki kyselyyn jaettiin Yritys X:n omassa WhatsApp ryhmässä, johon kaikki yrityksen työntekijät kuuluivat. Vastausaikaa annettiin tasan 5 vuorokautta ja lopulliseksi vastausprosentiksi odotettiin 60–80 %.

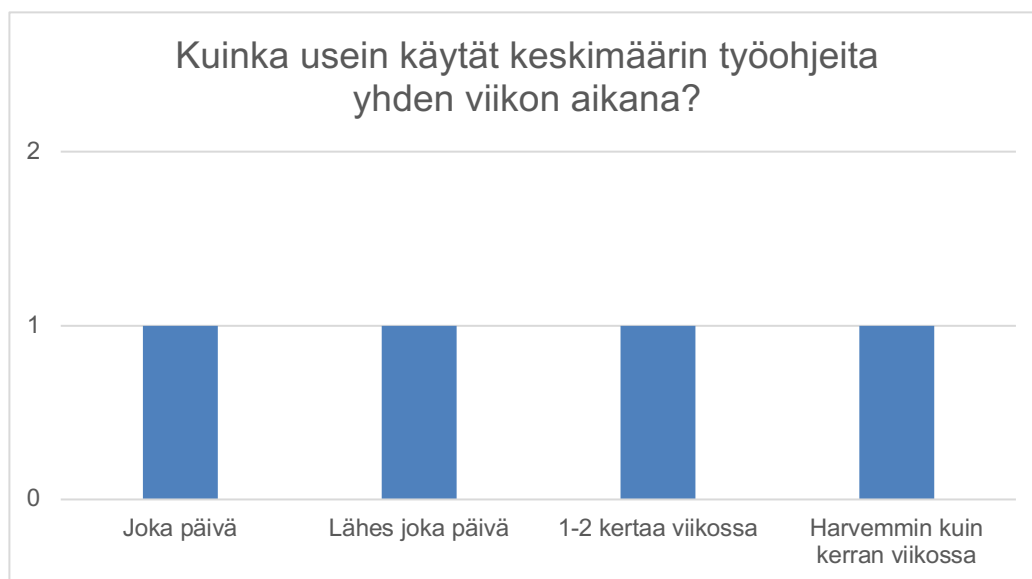
Kyselyn tuloksien luotettavuutta ja pätevyyttä arvioitiin tutkimuksen päätteeksi. Tuloksista vedettiin johtopäätökset sekä muodostettiin jatkokehitysideoita työoh-

jeille. Tutkimuksen tuloksia verrattiin myös vastaavanlaisiin tehtyihin tutkimuksiin ja artikkeleihin, jotta voitaisi arvioida paremmin Yritys X:ssä saatujen tulosten luotettavuutta.

6 Kyselytutkimuksen yhteenveto

6.1 Tulokset

Kyselyyn vastasi Yritys X:n työntekijöistä prosentuaalisesti 80 % ja vastauksia saatiin yhteensä neljä. Vastauksista pystyttiin vetämään selkeitä, yhteen vedettäviä tuloksia, joiden tulokset käydään läpi tässä luvussa. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja käyttänyt työohjeita ja kaikki vastasivat tähän kyllä. Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka usein he viikon aikana käyttävät työohjeita. Vastauksissa tuli hajontaa, mutta pääsääntöisesti vastauksista voidaan lukea, että työohjeita käytetään kuitenkin viikoittain työnteossa.



Kuvio 5. Työohjeiden viikottaisten käyttökertojen arviointi.

Seuraavassa kysymyksessä pyydettiin valitsemaan kaikki ne kategoriat, joiden työohjeita vastaaja oli kokenut käyttäneensä eniten vuoden aikana. Tässä kysy-

myksessä jokainen kategoria tuli valituksi vähintään kerran, mutta eniten vastauksia saivat kategoriat tuotetiedot, verkkokauppatilaukset sekä mallivastaukset. Vähiten vastauksia saivat työsuhde- ja turvallisuusasiat sekä työtehtävät ja toimintamallit.



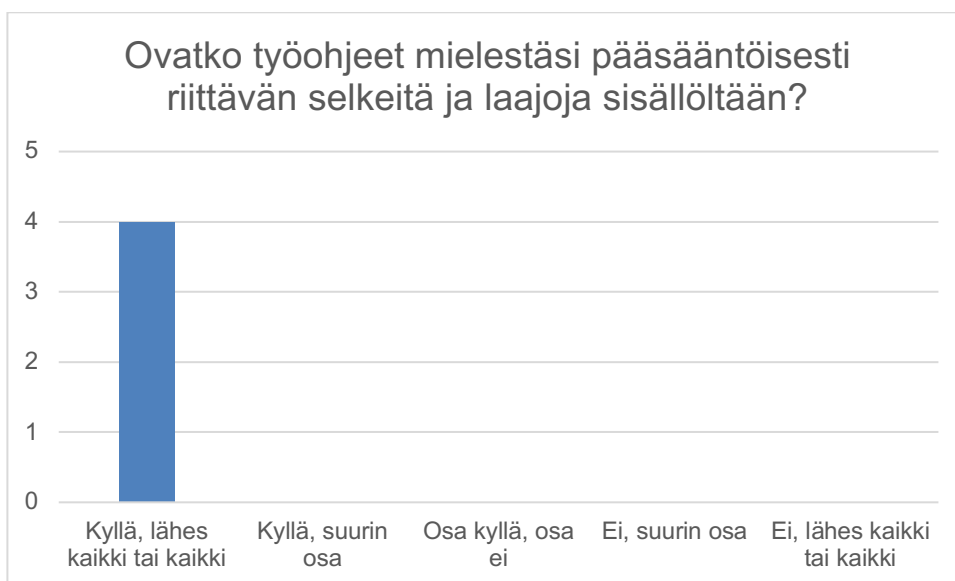
Kuvio 6. Vastaajien arviot eri kategorioiden käyttämisestä.

Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin kertomaan, missä tilanteissa he olivat käyttäneet työohjeita työpäivänsä aikana. Vastauksista selvisi, että suurin osa vastaajista oli hyödyntänyt työohjeisiin laadittuja asiakasviestinnän mallivastauksia sekä etsinyt tuotetietoa oman osaamisensa edistämiseksi tai asiakaspalvelun toteuttamiseen. Vastaajilta myös kysyttiin, olivatko he kokeneet, että työohjeista oli ollut apua työnteossa. Vastausvaihtoehdoksi kysymykseen annettiin kyllä, ei sekä en osaa sanoa ja jokainen vastaaja vastasi kysymykseen kyllä.

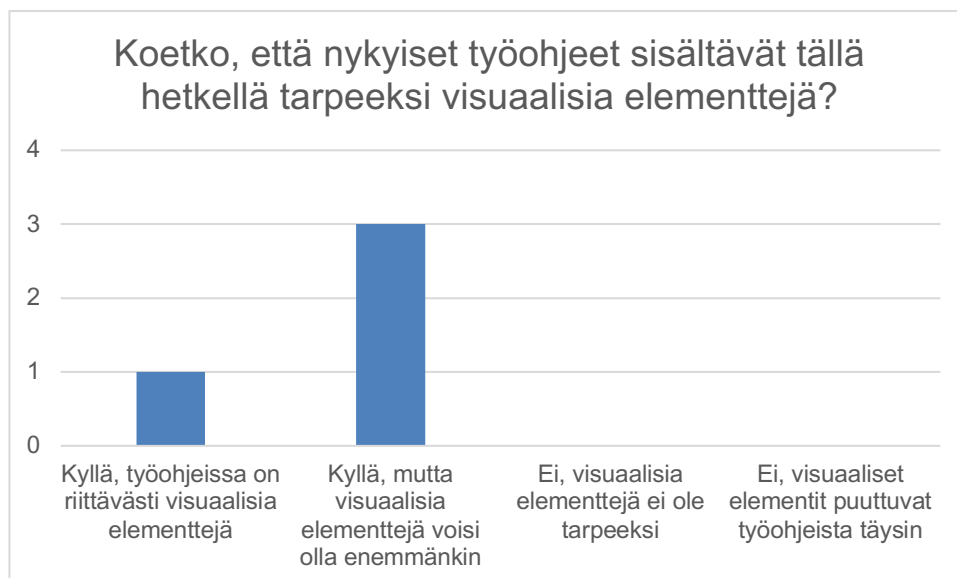
Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin vielä kertomaan tarkemmin, miten he olivat tai eivät olleet saaneet työohjeista apua työntekoon. Vastauksista ilmeni, että työohjeita oli käytetty uusien työtehtävien opetteluun sekä niiden avulla oli voinut kerrata ja palauttaa uudelleen mieleen tutunkin työtehtävän eri vaiheita. Erään vastaajan vastaus kuvasi laajasti lähes kaikkien vastaajien samankaltaiset vastaukset, alla suora lainaus vastauksesta:

Työohjeet ovat olleet suuri apu kassalla ja verkkokaupassa. Esimerkiksi hyvityskuitin teko tuli nopeasti opittua työohjeen avulla. Tuotetiedot ja yleisten tuotteiden koodit löytyvät työohjeista helposti tarvittaessa. Päivittäin työohjeissa olevat mallivastaukset nopeuttavat verkkokaupan toimintoja ja niiden kautta voi myös oppia selkeitä vastauksia asiakkaiden kysymyksiin myymälässä ja verkkokaupassa.

Vastaajilta kysyttiin työohjeiden sisällön selkeydestä ja laajuudesta sekä arviota työohjeiden visuaalisesta ilmeestä. Kaikki vastaajat kokivat, että kaikki tai lähes kaikki nykyiset työohjeet sisältävät tarpeeksi kirjallista materiaalia, mutta visuaalisia elementtejä toivottiin lisää. Kukaan vastaajista ei kysyttäessä kuitenkaan kertonut, mikä tai mitkä nykyisistä työohjeista voisivat kaivata lisää visuaalisia materiaaleja. Toive visuaalisista materiaaleista ilmaistiin enemmän yleisenä toiveena.



Kuvio 7. Mieliopidekysymys työohjeiden sisällön laajuudesta ja selkeydestä.



Kuvio 8. Mieliopidekysymys työohjeiden visuaalisen ilmeen riittävydestä.

Yritys X:n intranetissä voi etsiä työohjeita niiden pääkategorioista sekä käyttämällä erillistä hakusanatoimintoa verkkokaupan tuotehakukentän avulla. Seuraavaksi kyselyssä kysyttiin, oliko työohjeita helppo etsiä intranetistä. Vastausvaihtoehdoksi kysymykselle annettiin kyllä, ei ja en osaa sanoa. Jos vastaaja vastasi ei tai en osaa sanoa, vastaajaa pyydettiin vielä kertomaan, mikä oli vaikeuttanut työohjeiden hakemista. Lähes kaikki vastaajat vastasivat kysymyksen kyllä, mutta yksi vastaaja vastasi ei. Hän kertoi perusteluksi vastaukselleen, että mallivastaukset voitaisi jakaa vielä enemmän kysymystyyppin mukaan teemoittain alakategorioihin, jotta oikean mallivastauksen löytyminen olisi helpompaa.

Kun kysyttiin, ovatko vastaajat käyttäneet tuotehakutoimintoa työohjeiden hakemiseen, puolet vastaajista vastasi kyllä ja puolet ei. Vastaajat kertoivat, että olivat hakeneet tuotehaun avulla yleistuotekoodien ja yksittäisten toimintamallien työohjeita. Eräs vastaaja myös kertoi, ettei ollut käyttänyt tuotehakutoimintoa, koska ei muistanut sen käyttömahdollisuuden olemassaoloa.

Kyselyssä oli kaksi kysymystä työohjeiden etsimiseen liittyen, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Nämä kysymykset eivät saaneet yhtäkään vastausta:

1. Jos et löytänyt työohjetta, kun yritit sellaista etsiä, millaista työohjetta yritit etsiä?
2. Kerroitko työohjeiden päivittäjälle, että etsimäsi työohje ei löytynyt Intranetista?
 - Kyllä
 - Ei
 - Ehkä/En muista

Kysymyksiin vastaamatta jättämisestä voitiin kuitenkin päätellä, että vastaajat eivät ainakaan muista etsineensä sellaista työohjetta, joka puuttuisi intranetistä. Tämän myötä he eivät olleet myöskään kertoneet yksittäisen työohjeen puuttumisesta työohjeiden ylläpitäjälle. Lopuksi vastaajia pyydettiin vielä vapaaehtoisesti kertomaan millaisia työohjeita intranetistä tai jostakin tietystä kategoriasta puuttuu sekä antamaan avoimia kehityskohtia ja -ideoita työohjeille. Vastauksista ilmeni, että työohjeisiin toivottiin pääsääntöisesti lisää mallivastauksia asiakasviestintään sekä enemmän visuaalisia elementtejä. Eräs vastaaja myös toivoi mahdollisuutta osallistua itsekin enemmän työohjeiden sisällön luomiseen.

6.2 Tulosten arviointi ja vertailu

Tutkimuksia arvioitaessa on otettava huomioon niiden validiteetti sekä reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä mitata tutkimuksen valittua kohdetta. Pätevässä tutkimuksessa pyritään siihen, että tutkimuskysymykset ovat laadittu tarkasti ja vastaajat pystyvät vastaamaan niihin samalla tavalla kuin tutkija olettaa heidän vastaavan. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja tulosten tarkkuutta. Tämän avulla arvioidaan sitä, kuinka todennäköisesti useammalla tutkimuskerralla saataisiin samankaltaisia tuloksia tai muuttuvatko tulokset tutkijan vaihtumisen myötä. (Vilkka 2021, luku 7.)

Kyselytutkimuksen tulosten luotettavuutta ei voitu täysin taata, sillä kyselyyn osallistuvien henkilöiden vastausmäärästä ei saatu riittävän monipuolista aineistoa. Tutkija toimii myös haastateltavien henkilöiden kanssa samassa yrityksessä, jonka myötä vastaajat saattoivat kokea velvollisuuden antaa enemmän

positiivisia vastauksia kyselyssä. On mahdollista, että tutkijaa vaihtamalla tai useammalla tutkimuskerralla tulokset voisivat olla toisenlaisia. Tutkimuskysymysten huolellinen laatiminen kuitenkin onnistui, sillä vastauksissa ei ilmennyt epäselvyyksiä kysymysten ymmärtämiseen ja saadut vastaukset olivat tutkijan odotusten mukaisia.

Tutkimuksen tuloksista saatiin myös vastaukset kahteen tutkimuskysymykseen. Tutkimuksessa haluttiin saada selkeä vastaus siihen, miten työohjeista oli ollut apua työnteossa työntekijöille sekä kuulla työntekijöiden kehitysideoita työohjeille. Vastauksista ilmeni, että työntekijät olivat kokeneet saaneensa työohjeista apua työntekoon. Työohjeita oli hyödynnetty uusien työtehtävien opetteluun sekä tutumpien työtehtävien suorittamiseen. Työohjeista oli myös etsitty tietoa, jonka avulla he olivat kehittäneet omaa osaamistaan. Työohjeiden sisältöihin oli pääsääntöisesti tyytyväisiä, mutta kehitysideoita tuli sekä yksittäisten työohjeiden sisältöön että koko työohjekansion järjestelyyn.

Yritys X:n kyselyn vastauksia ei voitaisi kuitenkaan pitää yleistetyllä tasolla loistavana esimerkkinä työohjeiden toimivuudesta. Tutkimus oli yrityksen henkilöstön pienen lukumäärän vuoksi suppea otannaltaan, joten vastausten lukumäärästä ei voitu vetää suuria johtopäätöksiä. Tämän vuoksi päätettiin selvittää, millaisia tuloksia muualla tehdyt tutkimukset ovat saaneet ja vertailla niitä Yritys X:n kyselyn tuloksiin.

Yleisesti työohjeita ei ole tutkittu paljon, mutta joitakin tutkimuksia aiheesta löytyy. Olemassa olevat tutkimukset ovat enemmän selvityksiä, joissa kerrotaan millaisia työohjeiden tulisi olla ja miltä niiden kuuluisi näyttää. Tutkimuksissa todetaan, että työohjeiden tulisi olla helposti saatavilla työntekijöille sekä sisällöltään mahdollisimman selkeitä, jotta ne tarjoaisivat kaikki tarvittavat tiedot työtehtävien hoitamiseen. Työohjeet tulisi olla myös laadittu niin, että ne tehostavat työntekijän ajan käyttöä. (Beluško, Hegeduš & Fedorko 2016; Haug 2015; Li ym. 2018.)

Yhdeksi vertailukohteeksi löydettiin LUT-yliopistossa tehty maisteritason diplomityö vuodelta 2020, jossa tutkittiin valitussa kohdeyrityksessä kokoonpanotyöhön liittyvien työohjeiden digitaalisten toteutustapojen sisällön kehitystä ja testausta. Diplomityössä oli ensin selvitetty, miltä työohjeiden tarvitsee näyttää, jotta asentajat pystyisivät suorittamaan työnsä turvallisesti, laadukkaasti ja tuotavasti. Tämän lisäksi haluttiin etsiä sopivin digitaalinen ratkaisu työohjeiden ulkomuodolle ja testata sitä yhdellä työpisteellä kohdeyrityksessä. Diplomityössä toteutettiin myös kyselytutkimus kohdeyrityksessä 260 henkilölle, jotka työskentelivät kohdeyrityksessä osavalmistuksen tai kokoonpanon osastoilla. Kyselyssä kysyttiin ennen työohjeiden kehittämistä niiden nyky muodossa olevista vahvuuksista ja heikkouksista. (Kurvinen 2020.)

Kyselytutkimuksen monista kysymyksistä ilmeni yhteen vedettynä tuloksena se, että 62 % vastaajista piti nykyisiä työohjeita sekä niiden järjestelmää toimivana ja 38 % koki, että niissä olisi jotain parannettavaa. Työohjeiden aktiivinen käyttö oli kuitenkin vaihtelevaa, sillä 45 % työntekijöistä käytti työohjeita kerran viikossa ja vain 22 % vastaajista joka päivä. Perusteluiksi näille käyttömäärille annettiin se, että työohjeita oli käytetty vain pakottavan tarpeen kuten ongelmatilanteiden yhteydessä. Diplomityön tutkija koki, että näiden saatujen vastausten myötä uusien työohjeiden tulisi olla helposti käytettävissä, jotta ongelmatilanteissa oikea työvaihe löytyisi helposti työohjeesta. Suoraksi kehitystoiveeksi nousi myös työergonomian korostamista uusissa työohjeissa. Työergonomiasta huolehtiminen koettiin lisäävän suoraan työntekijöiden turvallisuutta sekä parantavan heidän työhyvinvointiaan. (Kurvinen 2020.)

Diplomityössä tutkija päätyi kyselyn ja havaintojen päätteeksi lopputulokseen, että työohjeet toimivat hyvänä apuvälineenä, kun annetaan työntekijöille uutta osaamista ja tietoa. Tutkija myös totesi, että työohjeet olisivat hyvä paikka säilyttää yrityksessä olevaa hiljaista tietoa, jos työohjeita laatiessa kuultaisiin myös työntekijöiden ajatuksia. Tutkija korosti hiljaisen tiedon merkitystä suuresti, sillä tiedon tallentamisen avulla voitaisiin säilyttää arvokasta osaamista henkilöstön vaihtuessaakin. (Kurvinen 2020.)

Kun tarkasteltiin useita muita tutkimuksia työhöjeiden käytöstä, hyödyllisyydestä ja tarpeellisuudesta, voidaan todeta, että niiden käyttämisestä voi olla paljonkin apua työnteossa. Työhöjeet antavat niiden käyttäjälle visuaalisia ja kirjallisia ohjeita, miten toimia esimerkiksi tietyssä työvaiheessa tai tilanteessa. Työhöjeet luovat standardeja työnteolle, joiden avulla voidaan parantaa työn laatua sekä tehokkuutta. Työhöjeet antavat niiden käyttäjälle konkreettista apua yksittäisen tehtävän suorittamiseen kuin myös ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Lisäksi niiden avulla voidaan tallentaa henkilöstön arvokasta osaamista sekä hiljaista tietoa.

6.3 Jatkokehitysideat

Yritys X:n kyselyn tuloksista nousi esille monia kehitysideoita työhöjeille. Tuloksissa nousi esille toiveita työhöjeiden ulkonäköön, sisältöön sekä jaotteluun kansioiden sisällä. Yleisenä kehitysideana toimitusjohtaja Sula (2025b) ilmaisi myös työhöjeiden kokonaismäärän lisäämisen, sillä uusia ja erilaisia työhöjeita tarvittaisiin lisää tulevaisuudessakin. Lisäksi vastauksista ilmeni, että työhöjeiden käytön opastusta kannattaisi harkita Yritys X:ssä. Työhöjeiden määrän lisääntyessä työhöjeiden ylläpitäjän olisi hyvä opastaa sekä antaa vinkkejä työntekijöille, miten he voivat löytää oikean työhöjeen nopeammin ja helpommin. Lähes kaikki kehitysideat olivat konkreettisia pieniä muutoksia sekä lisäyksiä, joiden toteuttaminen ei vaatisi suuria ponnisteluja. Osa kehitysideoista oli kuitenkin suurempia, joiden toteuttaminen vaatisi enemmän aikaa sekä resursseja.

Työhöjeiden ulkonäölliset kehitysideat liittyivät visuaalisten elementtien kuten valokuvien ja videoiden lisäämiseen. Näiden elementtien lisääminen kirjallisten työhöjeiden rinnalle toisi selkeyttä työhöjeen kokonaisuuden ymmärtämiseen ja voisi nopeuttaa joissakin tilanteissa työhöjeen silmäilyä. Valokuviin tai lyhyeen videoon voidaan tiivistää työhöjeen ydinviesti tai nostaa tärkeimmät vaiheet niitä hetkiä varten, kun työhöjettä tarvitsee vain nopeasti tarkastella.

Työohjeiden tarkempi lajittelu kansioiden sisällä liittyi myös työohjeiden visuaaliseen ilmeeseen. Kyselyn vastauksista ilmeni toive, että asiakasviestinnän mallivastaukset voitaisiin jakaa vielä pääkategoriassaan tarkempiin alakategorioihin niiden käyttötilanteen mukaan. Tämän kehitysidea oli erittäin tärkeä havainto, sillä oikean mallivastauksen etsintään voi kulua kohtuuttomasti aikaa, jos mallivastauksia on paljon samassa kansiossa. Tulevaisuudessa mallivastauksia on tarkoitus myös lisätä työohjeisiin, joten mallivastauksien tarkempi lajittelu käyttötilanteen mukaan eri kansioihin helpottaisi etsintää sekä säästäisi työntekijöiden aikaa.

Toimitusjohtaja Sula koki, että työohjeiden lisäämistä ja kehittämistä pitäisi jatkaa tulevaisuudessa, koska työohjeiden käytöstä oli ollut apua työntekijöille työnteon aikana kyselyn vastausten perusteella. Tällä hetkellä suurin tarve olisi saada lisää asiakasviestinnän mallivastauksien työohjeita, mutta toimitusjohtaja Sula koki, että kaikkiin kansioihin olisi mahdollista luoda lisää uusia työohjeita. Tarve jollekin tietylle työohjeelle ei välttämättä ole vielä tässä hetkessä tiedossa, mutta se voi ilmestyä myöhemmin. Tärkeintä olisi pyrkiä päivittämään työohjeita niin, että puuttuvat työohjeet lisätään ensin ja uusia kehitetään tarpeiden mukaan tulevaisuudessa. (Sula 2025b.)

Työohjeiden määrän lisääntyessä tarve työohjeiden käytön opastukselle tulee myös kasvamaan. Yritys X:ssä työskentelee esimerkiksi useita osa-aikaisia työntekijöitä, jotka eivät ole päivittäin työohjeiden kanssa tekemisissä. Pystyäkseen hyödyntämään työohjeita työssään, niiden olemassaoloa voi joutua muis- tuttelemaan enemmän osa-aikaisille työntekijöille, kun luodaan uutta rutiinia käyttää työohjeita työnteon aikana. On myös tärkeää, että kaikki työntekijät pysyvät hyödyntämään työohjeita eikä niiden käyttäminen jää sen vuoksi, että tie- toa on hankala etsiä tai löytää.

Työohjeiden käytön opastusta voitaisiin toteuttaa työntekijöille esimerkiksi yhteisen koulutuksen muodossa. Koulutuksessa olisi mahdollista esitellä työohjeita tarkemmin sekä kertoa vinkkejä oikean työohjeen etsintään. Näissä koulutuk-

sissa olisi myös mahdollista kerätä työntekijöiltä havaintoja ja mahdollisia toiveita uusien ja olemassa olevien työohjeiden kehittämiseen. Uusille työntekijöille työohjeiden käytön opastus tulisi tehdä perehdytyksen yhteydessä, jotta niiden käyttämisestä tulisi heti alusta lähtien rutiininomaista. Työohjeiden laaja ja rutiininomainen hyödyntäminen päivittäisessä toiminnassa voisi tuoda myös toivottua tasalaatuisuutta yrityksen toimintaan ja asiakasviestintään.

Työohjeiden käyttämistä olisi hyvä seurata aktiivisesti tulevaisuudessa eri tavoin ja palautetta työohjeista tulisi kerätä säännöllisesti. Työohjeiden kehittämisessä kannattaisi tehdä yhteistyötä työntekijöiden kanssa, sillä he työohjeiden loppukäyttäjinä osaisivat parhaiten kertoa, kuinka työohjeita voitaisiin parantaa sekä kehittää. Koulutustilaisuuksien lisäksi olisi hyvä tarjota työntekijöille mahdollisuus antaa palautetta jatkossakin myös anonyymisti esimerkiksi kyselyiden muodossa. Näiden toimenpiteiden avulla työohjeiden sisällön ajankohtaisuutta voitaisiin ylläpitää paremmin ja mahdollisia kehitysideoita toteuttaa työntekijöiden toiveet huomioiden.

7 Päätäntö

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli päivittää ja kehittää uudet työohjeet, jotka vastaisivat Yritys X:n tämänhetkisiin tarpeisiin. Työohjeiden avulla haluttiin tehostaa yrityksen työntekijöiden työntekoa sekä mahdollistaa hiljaisen tiedon siirtymistä yrityksen sisällä. Tavoitteeseen pääsy vaati kehittämistyötä Yritys X:n olemassa olevien työohjeiden parissa, joita ei ollut päivitetty yli kymmeneen vuoteen ja niiden sisältämä tieto oli osittain tai lähes kokonaan vanhentunutta. Samaan aikaan luotiin myös kokonaan uusia työohjeita, sillä Yritys X:n vanhentuneiden työohjeiden sisällöt eivät vastanneet tämänhetkisiin tarpeisiin. Lisäksi työohjeille etsittiin uusi säilytyspaikka, sillä vanha säilytyspaikka ei enää soveltunut työohjeiden käyttämiseen ja säilyttämiseen.

Opinnäytetyön tietopohjassa tutustuttiin työohjeiden määritelmään sekä niiden tarpeellisuuden näkökulmiin. Tietopohjaan sisällytettiin myös tietoa työohjeiden

luomisesta sekä tiedonkeruu menetelmistä, joita työohjeiden luomisessa voitaisiin hyödyntää. Työohjeiden laatimiseen liittyvät suositukset otettiin mukaan käytännön kehittämistyöhön ja niihin kerättiin myös Yritys X:n sisällä olevaa hiljaista tietoa.

Kehittämistyön aikana luotiin 56 erillistä työohjetta, jotka liittyivät yksittäisiin työtehtäviin, asiakasviestinnän mallivastauksiin sekä yrityksen toimintamalleihin. Työohjeet siirrettiin vanhasta säilytyspaikastaan Yritys X:n sisäiseen intranettiin, jossa niiden ulkonäköön sekä järjestykseen tehtiin visuaalisia muutoksia. Työohjeet lajiteltiin myös tarkemmin käyttöhetken ja -tilanteen mukaan eri kategorioihin ja niiden visuaalista ilmettä täydennettiin erilaisilla valokuvilla sekä fontti- ja värivalinnoilla. Ensimmäiset kehitetyt työohjeet otettiin käyttöön huhtikuussa 2024 ja niiden käyttöä seurattiin Yritys X:ssä vuoden ajan.

Toimintatutkimuksen tavoitteena oli viedä kehitysideat käytännön työhön sekä tutkia niiden toimivuutta. Työohjeiden hyödyllisyyttä työnteon suorittamiseen arvioitiin kyselytutkimuksen muodossa Yritys X:ssä, kun kehitetyt työohjeet olivat olleet työntekijöiden päivittäisessä työnteossa mukana vuoden ajan. Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden kokemuksia ja arvioita kehitetyistä työohjeista sekä kartoitettiin mahdollisia kehitysideoita. Tuloksista ilmeni, että työohjeita oli käytetty viikoittain työtehtävien suorittamiseen ja niistä koettiin olleen apua työnteon aikana. Tutkimuksessa saatiin myös jatkokehitysideoita työohjeille, joiden avulla kehittämistä voitaisiin jatkaa tulevaisuudessa. Tutkimuksen pohjalta voitiin todeta, että työohjeiden kehittämisessä saavuttiin niille asetettu tavoite, sillä kehitetyt työohjeet vastasivat Yritys X:n tämänhetkisiin tarpeisiin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja Yritys X oli kokonaisuudessaan erittäin tyytyväinen kehityshankkeen toteutukseen. Työohjeiden sisältö ja ulkonäkö vastasivat toimeksiantajan odotuksia ja uusi säilytyspaikka toimi erittäin hyvin työohjeiden päivittämisen sekä käyttämisen näkökulmista. Toimeksiantaja koki, että kehitetyt työohjeet vastasivat Yritys X:n tämänhetkisiin tarpeisiin ja niiden kehittämistä sekä päivittämistä tulotaisiin jatkamaan myös tulevaisuudessa. (Sula 2025b.)

Kirjoittaja on itsekin tyytyväinen kehittämishankkeen suoritukseen. Työohjeiden kehittämisprosessin aikana tutustuttiin aiheeseen laajasti, joka syvensi kirjoittajan näkemystä hyvän työohjeen sisällöstä. Tutkimusvaiheen toteuttaminen Yritys X:ssä sisälsi haasteita, sillä kirjoittajan rooli tutkijana Yritys X:ssä vaikutti mahdollisuuteen saada täysin luotettavia vastauksia työntekijöiltä. Kirjoittaja sai kuitenkin paljon arvokasta palautetta sekä kehitysideoita työohjeiden sisältöön, visuaaliseen ilmeeseen sekä rakenteisiin liittyen. Tutkimustuloksien luotettavuutta ei voitaisi täysin taata, mutta niiden kerääminen oli välttämätön kehittämishankkeen onnistumisen arvioinnin kannalta. Kehitetyt työohjeet ovat osoittautuneet työaikaa säästäviksi, sillä niiden avulla on voitu perehdyttää ja kouluttaa työntekijöitä aiempaa nopeammin sekä tasalaatuisemmin.

Lähteet

Beluško, Matúš Hegedüş, Matúš & Fedorko, Gabriel 2016. Creating Visual Work Instructions to Ensure Safe and Fluent Operation of the Semi-automatic Production Lines. De Gruyter Brill. <https://www.degruyterbrill.com/document/doi/10.1515/eng-2016-0097/html>. Viitattu 16.4.2025.

Giannakis, Mihalis 2008. Facilitating learning and knowledge transfer through supplier development. Emerald insight. <https://www-emerald-com.ezproxy.metropolia.fi/insight/content/doi/10.1108/13598540810850328/full/html>. Viitattu 20.4.2024.

Grönroos, Pasi 2023. ISO 9001.2015-laadunhallinta. Excellent Finland 14.9.2023. <https://www.excellencefinland.fi/iso-90012015-laadunhallinta/>. Viitattu 15.8.2024.

Hagman, Eetu 2022. Hiljaisen tiedon jakamisen painotuksia – harmaan kirjallisuuden analyysi. Pro Gradu -tutkielma. Informaatioteknologian tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/81688/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-202206143297.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 20.4.2024.

Haug, Anders 2015. Work instruction quality in industrial management. International Journal of Industrial Ergonomics 50, 170–177. ScienceDirect. <https://www-sciencedirect-com.ezproxy.metropolia.fi/science/article/pii/S0169814115300330?via%3Dihub#fig2>. Viitattu 10.2.2024.

Ikonen, Outi & Aro, Antti & Heikkilä, Annamari & Holmgren, Eveliina & Juujärvi, Petri & Morikawa, Merit & Råman, Sami & Sahimaa, Jaakko 2023. Inhimillinen tehokkuus – Jännitteet hyötykäyttöön. Alma Talent, Helsinki. Alma Talent Verkkojulkaisu. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/IAHBIXETEB#kohta:INHIMILLINEN\(\(20\)TEHOKKUUS/piste:tSI](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/IAHBIXETEB#kohta:INHIMILLINEN((20)TEHOKKUUS/piste:tSI). Viitattu 1.4.2024.

Joki, Maritta 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6., uudistettu painos. Kaupakamari, Helsinki. Viitattu 13.4.2024.

Kaisla, Jukka 2023. Yamk-opinnäytetyö toimintatutkimuksena omassa organisaatiossa. Metropolia ammattikorkeakoulu, Vantaa. <https://jukkakaisla.fi/Toimintatutkimus-kirja-10.pdf>. Viitattu 16.4.2025.

Kuntaliitto 2018. Tuloksellisuus. <https://www.kuntaliitto.fi/talous/budjetointi-ja-taloussuunnittelu/tuloksellisuus>. Viitattu 11.2.2024.

Kurvinen, Alekski 2020. Kokoonpanon työohjeiden digitaalisten toteutustapojen sisällön kehitys ja testaus. Diplomityö. LUT-Yliopisto. https://lut-pub.lut.fi/bitstream/handle/10024/161267/diplomityo_kurvinen_aleksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 15.4.2025.

Laamanen, Kai & Tinnilä, Markku 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Teknologiainfo Teknova Oy, Helsinki. Viitattu 9.8.2024.

Laitinen, Mikko 2019. Työohjeiden luominen ja vaikutus valmistavassa teollisuudessa. Kandidaatintyö. School of Energy Systems. Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto. <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/160472/Mikko%20Laitinen%20Kandidaatintyo%20.pdf?sequence=1>. Viitattu 19.2.2024.

Lecklin, Olli & Laine, Risto O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki – Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum Media Oy, Helsinki. Viitattu 7.8.2024.

Lehtipuu, Petri 2023. Laadunvarmistus. Excellent Finland 15.9.2023. <https://www.excellencefinland.fi/laadunvarmistus/>. Viitattu 15.8.2024.

Li, Dan & Mattson, Sandra & Salunkhe, Omkar & Fast-Berglund, Åsa & Skoogh, Anders & Broberg, Jesper 2018. Effects of Information Content in Work Instructions for Operator Performance. *Procedia Manufacturing* 25, 628–635. ScienceDirect. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978918306206>. Viitattu 16.4.2025.

Lindholm, Tommi & Salminen, Jari 2017. Tehosta työtapojasi – ja kaappaa aikaa itsellesi. 3. painos. Grano Oy, Helsinki. Viitattu 26.3.2024.

Luukonen, Noora & Murtomaa, Marjaana 2025. HR – opas moderniin henkilöstöjohtamiseen. Alma Media Finland Oy, Helsinki. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBCXFTEB#/kohta:6\(\(20\)PEREHDYTYS\(\(20\)JA\(\(20\)TY\(\(d6\)NOPASTUS\(:6.1\(\(20\)Roolinjako\(\(20\)perehdytyksess\(\(e4\)\(\(20\)ja\(\(20\)ty\(\(f6\)nopastuksessa/piste:tQe](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BADBCXFTEB#/kohta:6((20)PEREHDYTYS((20)JA((20)TY((d6)NOPASTUS(:6.1((20)Roolinjako((20)perehdytyksess((e4)((20)ja((20)ty((f6)nopastuksessa/piste:tQe). Viitattu 3.4.2025.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. Sanoma Pro Oy, Helsinki. Viitattu 31.3.2025.

Oragui, David 2024. How to Create a Standard Operating Procedure (SOP). Helpjuice. Päivitetty 10.3.2024. <https://helpjuice.com/blog/standard-operating-procedure#why-is-a-standard-operating-procedure-important-1>. Viitattu 12.3.2024.

Sajaniemi, Suvi 2021. Tehokkuus ei ole vauhtia kaasupohjassa. Tekijä 19.2.2021. <https://tekijalehti.fi/2021/02/19/tehokkuus-ei-ole-vauhtia-kaasu-pohjassa/>. Viitattu 26.3.2024.

Sarkkinen, Marja 2021. Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla? Työpiste 1.6.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>. Viitattu 23.2.2024.

Sula, V-A 2024a. Toimitusjohtaja. Yritys X, Vantaa. Haastattelu 26.6.2024.

Sula, V-A 2024b. Toimitusjohtaja. Yritys X, Vantaa. Haastattelu 16.3.2024.

Sula, V-A 2024c. Toimitusjohtaja. Yritys X, Vantaa. Haastattelu 2.12.2024.

Sula, V-A 2025a. Toimitusjohtaja. Yritys X, Vantaa. Haastattelu 2.2.2025.

Sula, V-A 2025b. Toimitusjohtaja. Yritys X, Vantaa. Haastattelu 16.4.2025.

Tiihonen, Mirja 2020. Työohjeet kuntoon ja käyttöön. ProAgria 22.4.2020. <https://www.proagria.fi/blogit/puutarhayrittajan-saappaissa/tyoohjeet-kuntoon-ja-kayttoon>. Viitattu 16.3.2024.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metropolia.fi/lainsaadanto/20010055#L2>. Viitattu 21.2.2024.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metropolia.fi/lainsaadanto/20020738>. Viitattu 21.2.2024.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2019. Mitä tehokkuus merkitsee valtionhallinnossa? 5.6.2019. <https://www.vtv.fi/muut-artikkelit/mita-tehokkuus-merkitsee-valtionhallinnossa/>. Viitattu 11.2.2024.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. PS-kustannus Oy, Jyväskylä. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>. Viitattu 14.4.2025.

Kyselytutkimuksen kysymykset



Työohje kysely

Tässä kyselyssä haluamme kuulla, miten aktiivisesti olet käyttänyt Intran työohjeita ja oletko kokenut ne tarpeellisina työnteon kannalta. Lisäksi haluaisimme kuulla palautetta nykyisistä työohjeista sekä toiveita työohjeiden lisäämiseen ja kehittämiseen.

Työohjeet

Oletko käyttänyt Intran työohjeita? *

- Kyllä
 Ei

Kuinka usein käytät keskimäärin työohjeita yhden viikon aikana? *

- Joka päivä
 Lähes joka päivä
 1-2 kertaa viikossa
 Harvemmin kuin kerran viikossa

Minkä kategorian työohjeita olet käyttänyt eniten? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Kassalla
 Tuotetiedot
 Työtehtävät ja toimintamallit
 Työsuhde- ja turvallisuusasiat
 Verkkokauppatilaukset
 Mallivastaukset

Missä tilanteissa käytät työpäiväsi aikana työohjeita? *

Oletko kokenut, että työohjeista on ollut apua työnteossasi? *

- Kyllä
 Ei
 En osaa sanoa

Kerro vielä tarkemmin, miten olet tai et ole saanut apua työohjeista. *

Ovatko työohjeet mielestäsi pääsääntöisesti riittävän selkeitä ja laajoja sisältönsä? *

- Kyllä, lähes kaikki tai kaikki
 Kyllä, suurin osa
 Osa kyllä, osa ei
 Ei, suurin osa
 Ei, lähes kaikki tai kaikki

Jos vastasit edelliseen kysymykseen Ei, mitkä työohjeet kaipaisivat vielä lisää materiaalia sisältöön?

Koetko, että nykyiset työohjeet sisältävät tällä hetkellä tarpeeksi visuaalisia elementtejä? (Esimerkiksi valokuvia tai värejä.) *

- Kyllä, työohjeissa on riittävästi visuaalisia elementtejä
- Kyllä, mutta visuaalisia elementtejä voisi olla enemmänkin
- Ei, visuaalisia elementtejä ei ole tarpeeksi
- Ei, visuaaliset elementit puuttuvat työohjeista täysin

Mikä/mitkä ohjeet voisivat tarvita lisää visuaalista materiaalia kirjallisten ohjeiden lisäksi?

Koetko, että työohjeita on helppo etsiä Intrasta? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Jos vastasit edelliseen kysymykseen Ei tai En osaa sanoa, mikä on vaikeuttanut etsintääsi?

Oletko käyttänyt tuotehakutoimintoa työohjeiden etsimiseen? ? *

- Kyllä
- Ei

Mitä työohjetta olet etsinyt tuotehakutoiminnolla?

Jos et löytänyt työohjetta, kun yritit sellaista etsiä, millaista työohjetta yritit etsiä?

Kerroitko työohjeiden päivittäjälle, että etsimäsi työohje ei löytynyt Intrasta?

- Kyllä
- Ei
- Ehkä/En muista

Millaisia työohjeita mielestäsi vielä puuttuu Intrasta/jostakin tietystä kategoriasta?

Muita kehityskohtia tai -ideoita työohjeille?

Tietojen lähetyks

TALLENNA

ESITÄYTTÖ URL

Yritys X:n työhjeet

Kassalla

- Myymälätilaus – ohjeita
- Käteismaksut kassalla
- Kanta-asiakaskortin luominen
- Lahjakortin myyminen kassalla
- Tuotteiden palautus – yleisohje
- Hyvityskuitti step-by-step
- Hyvityskuitti – muita ohjeita
- Yleiskoodit
- Kuitin tasaus
- Kauppakeskus-alennus
- Etujen yhdistäminen noutotilauksissa
- Korutyöhjeen myyminen asiakkaalle

Verkkokauppatilaukset

- Tilausten ilmoittaminen
- Nouto-tilaus
- Laskutilausten ilmoittaminen
- Lahjakorttitilausten ilmoittaminen
- Kiitos – kaupan päälle! 100 € ja 150 € etujen ohjeet
- Tilausten ilmoittaminen – tilaaja eri kuin maksaja
- Tilausten ilmoittaminen – tilaaja eri kuin vastaanottaja
- Tilausten ilmoittaminen – tilaaja eri kuin maksaja ja vastaanottaja
- Tilauksen peruuttaminen – asiakas ei ole maksanut tilausta maksulinkillä
- Lahjakortin luominen – toimitus sähköpostitse
- Myymälätilausten kerääminen
- Työhjeen lähettäminen asiakkaalle

Tuotetiedot

- Siemenhelmikoot
- Joustolangan valinta ja vinkit
- Pinnoitettujen tuotteiden kestosta

Työtehtävät ja toimintamallit

- Myymälän täydennyslista
- Myymälävaakojen ohjelmointi
- Lahjakorttien yleisinfo
- Hopeanpuhdistusaineen käyttöohje

Työsuhde- ja turvallisuusasiat

- Hätäensiapu ja turvallisuutta uhkaavat tilanteet
- Työpaikkaselvitysraportti
- Verokortti
- Työajat ja tauot
- Uuden työntekijän perehdytyslista esihenkilöille

Mallivastaukset

- Avoin tilaus – maksuohjeet asiakkaalle
- Avoin tilaus – Paytrailin maksulinkki
- Lisätilauksen ohjeet
- Puuttuva tuote tilausta kerätessä
- Puuttuva tuote tilauksessa
- Laskulla tilaaminen – yleisesti
- Laskutilaus – asiakkaan tilaus on alle 25 €
- Korjaus-/tilaustyö valmis – ilmoitus asiakkaalle
- Pinnoitetut tuotteet
- Aloittelijan opas joustolankakoruun
- Asiakas maksaa jo peruuntuneen tilauksen
- Asiakaspalautusohjeet asiakkaalle
- Asiakaspalautus käsitelty
- Kysely kuitin toimituksesta
- Maksuhuomautus erääntyneeseen laskuun
- Noutamaton lähetys
- Työhakemukset
- Yritys/oppilaitos kysyy alennuksia
- Pienyritys kysyy alennuksia/laskua
- Kivien eettisyys/alkuperä kysely
- Korukurssit/työpajat