



Marika Riihijärvi

Perehdytys henkilökohtaiseen asiakaspalveluun

Perehdytys henkilökohtaiseen asiakaspalveluun

Marika Riihjärvi
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Liiketalouden ko
Oulun seudun ammattikorkekoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, Johtaminen ja organisaatiot

Tekijä: Marika Riihijärvi

Opinnäytetyön nimi: Perehdytys henkilökohtaiseen asiakaspalveluun

Työn ohjaaja: Eija Svanberg

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Syksy 2013

Sivumäärä: 49 + 74

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Oulun kaupungin keskitetty asiakaspalvelu Oulu10-palvelut. Oulu10-palvelujen tärkein tehtävä on antaa neuvontaa ja ohjausta kuntalaisille Oulun kaupungin asioista. Tämän työn tavoitteena on kehittää ja tehostaa Oulu10 -palveluiden perehdytystä henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa. Työssä tutkittiin perehdytystä tiimityöskentelyn ja motivaation näkökumista.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena ja tehdyn tutkimuksen tuloksena syntyi perehdytysmateriaaleja Oulu10-palvelujen käyttöön. Syntyneet materiaalit ovat perehdytyskansio, kassaopas ja perehdytyksen seurantalista. Perehdytyskansion viimeistely jää Oulu10-palveluiden palveluasiantuntijatiimin vastuulle. Opinnäytetyön raporttiosuus koostuu tietoperustasta sekä tutkimuksesta, joka toteutettiin laadullisin menetelmin teemahaastatteluna. Haastateltavana oli Oulu10-palveluiden tiimikoordinaattori ja se toteutettiin joulukuussa 2012. Työn tietoperusta on koottu teemoja käsittelevästä kirjallisuudesta sekä verkkolähteistä.

Työn toiminnallisen osuuden tuotoksena koottiin Oulu10-palveluiden perehdytykseen kattava paketti materiaaleja ja työn raporttiosiossa otetaan kantaa myös perehdytyskäytäntöjen uudistamiseen. Tiimin sisältä tulisi valita yksi vastuuhenkilö, joka koordinoi perehdytystä ja valvoo sen onnistumista. Nimetty perehdyttäjä oottaa vastuun perehdytyksen suunnittelusta, mutta tiimin kaikki jäsenet ovat vastuussa sen toteuttamisesta.

Oulu10-palveluiden perehdytys on laaja kokonaisuus ja tämä opinnäytetyö käsittelee vain osaa tiimin palvelualueista. Oulu10-palveluiden asiakaspalvelu sähköisessä muodossa ja puhelinpalvelu vaativat omat perehdytysohjelmansa. Mahdollinen jatkotutkimus voisi käsitellä näiden palvelukanavien perehdytystä.

Asiasanat:

Perehdyttäminen, tiimityö, työntekijöiden motivointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Management and Organizations

Author: Marika Riihijärvi

Title of thesis: Introduction to personal customer service

Supervisor: Eija Svanberg

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2013 Number of pages: 49 + 74

This thesis was assigned by the centralized customer service of the City of Oulu called Oulu10 services. The main responsibility of the Oulu10 services is to guide and advise the local community about of the services provided by the City of Oulu to local community. The goal of this thesis was to develop and enhance the orientation policies of Oulu10 services in the personal customer service. The main viewpoints of this study are teamwork and motivation, and the ways these affect the orientation process.

This work was conducted as a functional study and the results were used to create orientation materials for the use of Oulu10 services employees. The materials include an orientation guide, a cashier's guidebook and check list of the orientation process. The orientation guide will be finished and updated afterwards by the customer service team of the Oulu10 services. The report of this thesis consists of a theoretical part and a study. The study was implemented using qualitative methods in which the information was gathered via an interview. The interview of the team coordinator was carried out in December 2012. The theoretical basis for the thesis was gathered from professional literature and Internet sources.

In the functional part of this thesis a comprehensive package of orientation materials was prepared. The report section deals with renewal of the orientation. It was suggested that one individual from the team should be chosen as the mentor who would be coordinating and monitoring the orientation process as a whole. This mentor takes responsibility for the design of the orientation but all the team members are responsible for its implementation.

The orientation process of Oulu10 services is a broad and complex issue, and this thesis considers only one part of the customer service areas. Other areas, such as the phone service and the online service, require their own orientation programs. A possible future research could address these matters.

Keywords:

Orientation, teamwork, motivation of employees

SISÄLLYS	
1	JOHDANTO6
2	OULUN KAUPUNKI TOIMEKSIANTAJANA7
2.1	Oulun Konttori 8
2.2	Oulu10-palvelut ja Oulu10..... 8
2.3	Työn toimeksiannon kuvaus..... 11
3	PEREHDYTYKSEN..... 12
3.1	Hyvän perehdytyksen lähtökohdat 12
3.2	Perehdytystyypit..... 15
3.3	Perehdytyksen eri toimijat 17
3.4	Perehdytys prosessina..... 22
3.5	Perehdytyksen toteutus..... 23
4	MOTIVAATION VAIKUTUS PEREHDYTYKSEEN 25
4.1	Motivaation peruskäsitteitä..... 25
4.2	Motivaatio prosessina..... 27
4.3	Motivaatio perehdytyksessä 30
5	TIIMITYÖN VAIKUTUS PEREHDYTYKSEEN 31
5.1	Tiimityön erityispiirteet..... 31
5.2	Perehdytyksen ja tiimityön yhteensovittaminen..... 32
5.3	Muutoksen hallinta ja jatkuva oppiminen..... 33
6	OULU10-PALVELUJEN PEREHDYTYKSEN 35
6.1	Tutkimusmenetelmien valinta..... 35
6.2	Työ ja tiimityö Oulu10-palveluissa..... 37
6.3	Perehdytyksen vaikutus tiimin toimintaan ja työhön 38
6.4	Perehdytyksen nykytila ja perehdytysmateriaalit..... 39
6.5	Perehdytys ja motivaatio 41
6.6	Perehdytyksen vaikutus tiimin toimintaan ja arkeen 42
6.7	Johtopäätökset..... 42
6.8	Tehdyt perehdytysmateriaalit 43
7	POHDINTA..... 46
	LÄHTEET..... 48
	LIITTEET 59

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Oulun kaupungin Oulu10-palvelut. Oulu10-palvelut on Oulun kaupungin keskitetty asiakaspalvelupiste, jonka päätehtävänä on antaa kuntalaisille neuvontaa ja ohjausta Oulun kaupungin tarjoamista palveluista. Oulu10-palveluihin on keskitetty myös osa kaupungin sisäisistä palveluista. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä Oulu10-palveluihin henkilökohtaisesti palvelutiskillä, puhelinpalvelun välityksellä ja verkkopalvelun kautta. Tämän työn toimeksianto koskee henkilökohtaisen asiakaspalvelun perehdytystä ja sen kehittämistä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selkeyttää ja tehostaa uuden työntekijän perehdytystä Oulu10-palveluissa. Laaja palvelutarjonta tuo omat haasteensa perehdytykselle ja työhön opastukselle. Tavoitteena oli saada aikaan toimiva ja helposti päivitettävissä oleva perehdytysmateriaali, johon voidaan tukeutua etenkin perehdytyksen alkuvaiheessa. Opinnäytetyössä keskityttiin palveluasiantuntijan tehtäväkohtaiseen perehdytykseen, tutkittiin motivaation vaikutusta perehdytyksen onnistumiseen sekä huomioitiin erityisesti tiimin rooli perehdyttäjänä. Asiakaspalvelunäkökulma olisi sopinut toimeksiantoon, mutta sitä ei valittu teemaksi, koska aihetta on tutkittu runsaasti.

Tässä työssä kartoitettiin Oulu10-palveluiden perehdystä laadullisin menetelmin teemahaastattelun kautta, joka painottui perehdytyksen kehittämiseen. Sen tavoitteena oli löytää Oulu10-palveluille sopivat perehdytysmenetelmät ja tukea uuden työntekijän oppimista. Haastattelun tulosten perusteella suunniteltiin ja valmisteltiin perehdytysateriaaleja sekä kehitettiin Oulu10-palveluiden palveluasiantuntijatiimin perehdytyskäytäntöjä.

Opinnäytetyön aihetta lähestyttiin kirjoitettujen kirjojen, verkkojulkaisujen, Oulun kaupungin henkilöstön perehdytysmateriaalin ja yleisten perehdytyskäytäntöjen kautta. Oulu10-palveluiden kanssa käytetään yleisesti yksikkömuotoista lauserakennetta ja vakiintuneen käytännön takia sitä käytetään myös tässä opinnäytetyössä.

2 OULUN KAUPUNKI TOIMEKSIANTAJANA

Oulun kaupungin johdossa on kaupunginjohtaja ja kolme apulaiskaupunginjohtajaa. Kaupunginjohtaja toimii kaupunginhallituksen alaisena. Kaupunginhallitus koostuu 13 jäsenestä, joilla kullakin on oma varajäsen. Vuosina 2013-2016 kaupunginhallituksessa tulee olemaan 17 jäsentä ja jokaisesta yhdistyvästä kunnasta valitaan vähintään yksi jäsen. Kaupunginvaltuusto on Oulun kaupungin ylin päättävä elin, jonka tehtävänä on ohjata kaupungin toimintaa. Kaupunginvaltuusto valitaan joka neljäs vuosi järjestettävissä kunnallisvaaleissa. Kaupunginvaltuusto päättää talouden ja rahoituksen perusteista, kaupungin hallinnon rakenteesta sekä valvoo kaupungin asioiden hoitoa ja tuloksia. (Oulun kaupunki 2013b, hakupäivä 26.3.2013.)

Oulun kaupungin organisaatio on hallinnollisesti ajateltuna projektiorganisaatio, joka on jaettu neljään pääprojektiin. Projekteja ovat hyvinvointipalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut sekä konsernipalvelut. Hyvinvointipalvelujen tehtävänä on järjestää kaupunkilaisille lakien ja asetusten mukaiset sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut. Se vastaa myös sosiaalisten ongelmien ja niiden haittavaikutusten ehkäisemisestä Oulussa. Hyvinvointipalvelut jaotellaan neljään palvelukokonaisuuteen, jotka ovat sosiaalinen hyvinvointi, ikäihmisten hyvinvointi, terveystaloudelliset palvelut sekä hyvinvointipalvelujen kehittämishankkeet. Sivistys- ja kulttuuripalveluiden alaisuuteen kuuluvat Oulun kaupungin varhaiskasvatustaloudelliset palvelut, perusopetus- ja nuorisopalvelut, lukiokoulu sekä muut sivistystaloudelliset palvelut, kulttuuripalvelut sekä liikunta- ja vapaa-ajanpalvelut.

Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut vastaa strategisesta maankäytön suunnittelusta ja kaupunkisuunnittelun ohjauspalveluista (yleiskaavoitus), kaupunkisuunnittelusta ja teknisistä palveluista, rakentamisen ohjauksesta, lupa-, valvonta- ja pakkokeinopalveluista (rakennusvalvonta) sekä seudullisista ympäristöpalveluista (Oulun seudun ympäristötoimi). Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelualueeseen kuuluvat yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut, Oulun seudun ympäristötoimi, rakennusvalvonta, Oulun Tilakeskus sekä Oulun tekninen liikelaite. Konserni-

palvelut vastaa kaupunkikonsernin kehittämisen ja päätöksenteon valmistelu- ja asiantuntijatehtävistä. Konsernipalvelut jakautuvat viiteen palvelualueeseen, joita ovat hallinto, elinvoima, kehittäminen, talous- ja omistajaohjaus sekä henkilöstö. Oulun konttori kuuluu konsernipalvelujen alaisuuteen kaupungin organisaatiossa ja Oulu10-palvelut ovat osa Oulun konttorin toimintaa. (Oulun kaupunki 2013b, hakupäivä 26.3.2013.)

2.1 Oulun Konttori

Oulun Konttori on Oulun kaupungin omistama liikelaitos, joka tarjoaa hallinnon ja hankinnan palveluja Oulun kaupungin peruskunnan hallintokunnille, liikelaitoksille sekä kaupunkilaispalvelujen kautta myös kuntalaisille. Konttorin yksikköön kuuluvat myös Pohjois-Suomen tulkkipalvelut. Henkilöstömäärä Oulun konttorissa on noin 210. Vuonna 2011 Oulun konttorin liikevaihto oli noin 13,2 miljoonaa euroa. (Oulun kaupunki 2013c, hakupäivä 25.3.2013.)

Oulun konttorin toimintapaja kuvaavat konttorin visiossa asiakaslähtöisyys, kumppanuus, prosessien jatkuva kehittäminen ja oikea palvelujen hinta-laatusuhde. Laadun ja tuottavuuden kehittymisen keskeisiä keinoja ovat prosessien automatisointi ja sähköistäminen, itsepalvelumahdollisuudet sekä selkeät asiakasrajapinnat. (Oulun kaupunki 2012b, hakupäivä 15.9.2012.)

2.2 Oulu10-palvelut ja Oulu10

Oulun kaupungin kuntalaisille tarjoamat palvelut toimivat osoitteessa Torikatu 10 ja tästä osoitteesta saatavia palveluita voidaan asiakkaan näkökulmasta pitää yhtenä kokonaisuutena, vaikkakin palvelut on kaupungin organisaatiossa jaettu osiin. Torikatu 10:ssä sijaitsevia palveluita kutsutaan Oulu10:ksi. Oulu10-palvelut ovat vain osa Oulu10:n toimintaa. Alla esitetään kuntalaisten palveluja ja seuraavassa kappaleessa tutustutaan Oulun kaupungin keskitetyn asiakaspalvelun Oulu10-palveluiden toimintaan.

Oulu10:n palvelut kuntalaisille:

- Oulu10-palvelut (asiakaspalvelu kuntalaisille)
- kaupungin virallinen ilmoitustaulu
- kirjaamopalvelut
- sosiaali- ja terveystieteiden sekä opetustoimen yleisneuvonta
- matkailuneuvonta
- Oulun kaupungin painatuskeskuksen palvelut
- omakielinen neuvonta
- kaupungin palveluihin liittyvät esitteet
- ikääntyneiden AINO-neuvontapalvelut
- pysäköinnintarkastajan vastaanotto

(Oulun kaupunki 2013a, hakupäivä 24.3.2013.)

Oulu10-palvelut on Oulun kaupungin keskitetty asiakaspalvelu, jonka päätehtävänä on toimia linkkinä kuntalaisten ja kaupungin eri toimintojen välillä. Oulu10-palvelujen motto onkin "piste kysymyksille". Oulu10-palvelujen asiakaspalvelutiimissä työskentelee kymmenen henkilöä. Tiimin jäsenille on jaettu omat vastualueensa, joihin liittyvistä uudistuksista ja muutoksista he tiedottavat muille tiimin jäsenille. Näitä vastualueita ovat muun muassa Oulun kaupungin venepaikkojen hallinnointi, kassapalvelut, kaupungin yleisen ilmoitustaulun ylläpito, hakkuutähdeasiat, kaupungin henkilöstön puhelinliittymien hallinnointi, tapahtumakalenterin päivitys, esitehylykön ylläpito sekä kaupungin henkilöstön henkilökorttien teko. Tiimikoordinaattori hoitaa tiimin yhteisiä asioita ja toimii yhteistyössä esimiehen kanssa.

Oulu10-palveluiden tarjoamiin kuntalaispalveluihin kuuluu:

- asiakkaiden ohjaus ja neuvonta Oulun kaupungin tarjoamista palveluista
- lupa-asiat, kuten kalastusluvut, asukaspysäköintiluvat, veteraanien pysäköintiluvat ja linja-autoliput sekä hakkuutähdeluvat
- asumisoikeusasuntojen järjestysnumerot

- Oulun kaupungin lähettämien laskujen maksupalvelu (myös Oulun energian ja Oulun veden laskujen maksu)
- venepaikkojen ja viljelypalstojen vuokrauspalvelut sekä tietoa muista kaupungin tarjoamista vuokrauspalveluista
- Oulun kaupunginteatterin ja Oulu Sinfonian lippujen myynti
- OuluCardin ja liikuntalippujen hankinta
- kuntalaispalautteita ja -aloitteiden vastaanotto
(Oulun kaupunki 2013a, hakupäivä 24.3.2013.)

Lisäksi Oulu10-palvelut tarjoaa omakielistä neuvontapalvelua sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden yleisneuvontaa. Oulu10-palveluihin on keskitetty muun muassa opetustoimen, liikuntatoimen ja pysäköinninvalvonnan yleinen asiakaspalvelu. Oulu10-palveluiden esitteet ovat kuntalaisten vapaassa käytössä, kuten myös asiakaspäätteet. Oulu10-palveluissa myydään Ouluun liittyviä kirjoja ja esineitä, kuten Toripolliisi-patsasta, Nuorten työpajojen tuotteita, Oulu-brändiin liittyviä OuluShop-tuotteita ja Oulun alueen karttoja. Oulu10-palveluihin voi palauttaa terveysasemien valintailmoitukset ja liikuntavuorojen hakulomakkeet. Palvelutarjonta kasvaa jatkuvasti ja Oulu10-palveluita kehitetään yhdessä kuntalaisten kanssa 3-4 kertaa vuodessa kokoontuvan Asiakaspaneelin avulla. Palvelun tasoa ja kehitystä seurataan jatkuvasti asiakastyytyväisyysmittauksilla. (Oulun kaupunki 2013a, hakupäivä 24.3.2013.) Vuonna 2013 toteutunut kuntauudistus on tuonut mukanaan myös Oulu10-palveluiden murroksen. Kuntauudistuksen myötä Oulun kaupungin palvelut ovat laajenneet yhdistyneisiin kuntiin ja Oulu10-palveluiden etäpisteitä on avattu Yli-Kiiminkiin, Kiiminkiin, Haukiputaalle ja Yli-lihin. (Oulun kaupunki 2012a, hakupäivä 10.10.2012.)



KUVIO 1, Kuntauudistuksen jälkeinen kartta, Oulu 2013 (Oulun kaupunki 2012a, hakupäivä 10.10.2012)

2.3 Työn toimeksiannon kuvaus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Oulu10-palveluiden perehdytystä ja tehostaa uuden työntekijän oppimista. Työssä keskityttiin palveluasiantuntijan työhön ja erityisesti henkilökohtaisen asiakaspalvelun perehdytykseen. Perehdytys Oulu10-palveluissa on pitkäjänteinen prosessi, jossa asiantuntijuus voidaan saavuttaa vain työn tekemisen kautta ja pitkän ajan kuluessa. Oulun kaupungin organisaation rakenteen tunteminen ja tiedonhaku ovat tärkeässä roolissa uuden työntekijän perehdytyksessä. Suuren tietomäärän ja useiden eri työtehtävien hallinta vaatii perehdytykseltä suunnitelmallisuutta ja pitkäjänteisyyttä. Opinnäytteen toiminnallisena osuutena tehdään perehdytykseen liittyviä materiaaleja Oulu10-palvelujen tarpeisiin. Samalla kehitetään perehdytysprosessia ja pyritään tehostamaan uuden työntekijän sopeutumista palveluasiantuntijan työhön.

3 PEREHDYTYKSEN

3.1 Hyvän perehdytyksen lähtökohdat

Hyvä perehdyttäminen on suunniteltua käytännön toimintaa, joka helpottaa uuden työntekijän työn aloittamista ja kehittää työntekijän osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 19.) Uuden työn aloitus vaatii kouluttautumista ja valmennusta. Vaikka perehdytysprosessi sitoo aikaa ja henkilöstöresursseja, sen merkitys tiedostetaan useimmissa organisaatioissa. Työntekijä voi parhaassa tapauksessa jäädä organisaation palvelukseen kymmeniksi vuosiksi ja tuottaa hyvää tulosta. (Kupias & Peltola 2009, 1.) Perehdytyksen tavoitteina ovat työympäristöön, työyhteisöön, yhteistyökumppaneihin sekä organisaatioon tutustuminen. On tärkeää oppia tuntemaan työympäristön riskit ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Perehdyttämisen aikana työntekijälle muodostuu kuva työympäristöstä ja organisaatiokulttuurista. (Moisalo 2009, 322.)

Hyvään perehdyttämiseen kuuluu, että kaikki työyhteisön jäsenet tuntevat olevansa vastuussa tulokkaan perehdytyksestä. (Kupias & Peltola 2009, 81.) Perehdyttäminen voi vaikuttaa työläältä ja aikaa vievältä prosessilta perehdyttäjän näkökulmasta erityisesti, jos työssä on kiirettä. Kunnollinen perehdytys tuottaa nopeasti takaisin sen ajan, mikä siihen on uhrattu. Tällöin uusi työntekijä löytää paikkansa nopeasti työyhteisön jäsenenä ja saa työtehtävistään nopeasti kiinni. (Borgman & Packalén 2002, 120–121.) Tässä työssä perehdytystä lähestytään käsitteenä yleisestä yksityiseen, joten aihetta käsitellään aluksi yhteiskunnan kannalta ja edetään yrityksen toiminnan kautta itse perehdytyksen toteuttamiseen.

Yhteiskunta vaikuttaa perehdytykseen muun muassa lainsäädännön, historian ja yhteiskunnallisten tarpeiden sekä arvojen välityksellä. Yrityksen strategiavallinnat ja toimintakonsepti ohjaavat perehdytyksen suunnittelua ja toteutusta. Ei ole olemassa yhtä hyvää perehdytystapaa, joka sopisi kaikkialle. Perehdytykseen ja sen suunnitteluun osallistuvat henkilöt ovat tärkeässä asemassa, sillä

perehdytyksen onnistuminen on kiinni heidän motivaatiostaan ja osaamisestaan. Myös yleinen mieliala ja asenneilmasto organisaatiossa vaikuttavat perehdytyksen onnistumiseen. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.) Perehdytyksestä vastaava henkilö on vastuussa uuden työntekijän saamasta ensivaikutelmasta, alkuvaiheen työtyytyväisyydestä sekä uuden työntekijän tuottavuudesta lähitulevaisuudessa (Sims 2002, 7.)

Työhön perehdyttäminen on kaikkien osapuolten etu, mutta työnantajan on annettava työntekijälle riittävä perehdytys myös juridisista syistä. Työtapaturman tai muun vahingon sattuessa työnantajan on todistettava, että työntekijälle on annettu huolellinen perehdytys työhön ja työturvallisuuteen. (Moisalo 2011, 320.) Yrityksen koosta ja organisaatorakenteesta riippuen työlainsäädännön ja työehtosopimusten noudattamisesta vastaa yrityksen johto, henkilöstöammattilaiset tai esimies. Perehdytys liittyy yhtä lailla liiketoiminnan taloudellisten tavoitteiden varmistamiseen kuin hyvään henkilöstötyöhön ja maineeseen työnantajana. (Kupias & Peltola 2009, 14–16.) Käsitteet hyvästä perehdytyksestä ovat yhteiskuntasidonnaisia. Erilaiset tarpeet ja määreet ohjaavat yrityksiä perehdytyksessä, joten sen käsitteellä on monta variaatiota. Syitä perehdytykseen voi olla monia, esimerkiksi:

- halutaan hallita työn tekemistä
- uusia työntekijöitä pyritään sopeuttamaan työhön ja työyhteisöön
- työntekijöitä halutaan sitouttaa yritykseen
- halutaan lisätä kannattavuutta ja tuloksellisuutta
- halutaan lisätä työhyvinvointia ja hyödyntää työntekijän koko kapasiteetti
- pyritään toteuttamaan paremmin organisaation strategiaa
- työntekijän sisäänajo yritykseen ja työtehtävien oppiminen nopeasti

Perehdytyksen käsite voi vaikuttaa yksiselitteiseltä, mutta se merkitsee eri asioita eri organisaatioille ja käsite elää yhteiskunnan muutosten keskellä. (Kupias & Peltola 2009, 17–18.) Perinteinen perehdyttämistapa on henkilökohtainen opettaminen eli vierihoitoperehdytys, jossa kokemattomampi työntekijä ottaa oppia kokeneesta työntekijästä. Vierihoitoperehdytys ei kuitenkaan enää riitä

kaikkien organisaatioiden tarpeisiin, vaan sen tueksi tarvitaan muita perehdytystapoja, jotka ohjaavat uutta työntekijää työn oppimisen lisäksi myös yrityksen tunteeseen. Yhä useammin työntekijän on sisäistettävä organisaation yrityskulttuuri ja arvot, sekä ymmärrettävä organisaation tarkoitus ja oman työn merkitys osana suuren organisaation toimintaa. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Työhön perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen eri osioon, yleiseen ja yksilökohtaiseen perehdyttämiseen. Yleisen perehdytyksen aikana käydään läpi työpaikan säännöt ja käytänteet sekä tutustutaan työsuhteeseen liittyviin käytännön asioihin. Yksilökohtaisessa perehdytyksessä tutustutaan itse työhön liittyviin asioihin. (Moisalo 2011, 320.)

Onnistuneen perehdytyksen kaksi kulmakiveä ovat perehdytyksen suunnittelu ja suunnitelman toteutus. Perehdytyksen organisointi on riippuvainen yrityksen hetkisestä tilanteesta ja käytettävissä olevista resursseista. (Moisalo 2011, 324.) Onnistunut organisointi näkyy onnistuneena perehdytyksenä ja valittujen käytäntöjen toimivuus mitataan perehdytystilanteessa. Perehdytykseen osallistuu yrityksen koosta ja organisaatorakenteesta riippuen yksi tai useampi henkilö. Mukana voivat olla esimies, nimetty perehdyttäjä, henkilöstöammattilaiset, koulutuksesta vastaava työyksikkö, koko työyhteisö ja perehtyjä itse. Mitä suurempi joukko ihmisiä osallistuu perehdytyksen toteuttamiseen, sitä suuremmalla syyllä perehdytykseen tulee olla yksityiskohtainen suunnitelma. (Kupias & Peltola 2009, 46–47.) Monen ihmisen toteuttamassa perehdytyksessä on vaarana, että perehdytyksessä toistetaan samoja asioita, esitellään työtapoja kirjavasti tai jotain oleellista jää kertomatta.

Perehtymisen onnistumisen mittarina toimivat lopputulokset. Perehdytyksen voidaan ajatella onnistuneen, kun työntekijä on omaksunut suunnitellun ajan puitteissa opittavat asiat kokonaisuutena ja tuntee asioiden yhteydet. Työntekijällä tulisi olla taito soveltaa opittuja asioita erilaisissa tilanteissa ja hän tuntee työn ja organisaation toimintaan liittyvät periaatteet. Työntekijän tulisi perehdytyksen päätyttyä olla aktiivinen työyhteisön jäsen, joka voi toimia itsenäisesti työssään. (Pettinen & Mäntynen 2009, 3.)

3.2 Perehdytystyyppit

Organisaation koko, rakenne ja toimiala vaikuttavat perehdytykseen, joten perehdytystekniikat tulee valita organisaation omien resurssien ja toimintatapojen perusteella. Organisaation toiminnan muuttuessa ja kehittyessä myös perehdytyksen tulee kehittyä suuntaan, joka tukee tätä muutosta. Perehdytyksen eri tyyppejä voidaan tarkastella työn historian kautta. Näitä perehdytystyyppejä voidaan yhdistellä organisaation tarpeiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 35–36.)

Monissa organisaatioissa perehdytys tapahtuu kädestä pitäen, jolloin on kyse käsityöläisestä perehdytystavasta. Tätä perehdytystapaa voidaan kutsua monella nimellä, esimerkiksi mestari ja kisälli -perehdytykseksi sekä vierihoitoperehdytykseksi. Vierihoidossa uusi työntekijä oppii seuraamalla kokeneen työntekijän työskentelyä ja hän pääsee perehdyttäjänsä "siipien suojaan". Tulokas oppii työn eri osa-alueet vähitellen työnteon yhteydessä. Tässä perehdytystavassa voidaan ottaa huomioon uuden työntekijän yksilölliset piirteet ja perehdytyksen hoitaa yleensä yksi vastuhenkilö. Perehdyttämisen onnistuminen on kiinni perehdyttäjän motivaatiosta ja henkilökohtaisesta osaamisesta sekä kahden ihmisen välisestä henkilökemiasta. Tämä perehdytystapa on hyvin tavanomainen ja käytössä osana perehdytysprosessia miltei kaikissa organisaatioissa. (Kupias & Peltola 2009, 36–37.)

Perehdytys voidaan standardisoida ja tätä prosessia voidaan verrata teollisuuden massatuotantoon. Standardisoinnissa eli malliperehdyttämisessä halutaan tehostaa ja yhtenäistää perehdytystä. Tämä tarkoittaa toimintamallien ja mallisuunnitelmien rakentamista perehdytyksen tueksi. Malliperehdyttämisessä eri toimijoille jaetaan selkeät vastualueet ja kiinnitetään huomiota erityisesti työnjakoon. Tässä perehdytystyyppissä oleellista on myös tarvittavien yleispätevien perehdytyksen apuvälineiden ja materiaalien tuottaminen koko organisaation käyttöön. Näitä materiaaleja voivat olla esimerkiksi tulokasoppaat, perehdyttämishjelmat, perehdyttäjien muistilistat ja kirjatut minimivaatimukset. Malliperehdytyksessä sen osa-alueita voidaan jakaa organisaation eri toimijoiden kes-

ken. Useimmiten henkilöstöosasto ottaa vastuulleen koko organisaation yleisperhdytyksen ja työhön ohjaus tapahtuu työntekijän omassa toimipisteessä. Tässä tyypissä perehdyttäminen on verrattain tasalaatuista ja perehdyttäjällä on valmiit toimintamallit perehdytyksen tueksi. Ongelmaksi malliperehdyttämisessä voi koitua huomion kiinnittyminen organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen, jolloin työhön opastus jää taka-alalle. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Keskusjohtoisen ja mallien mukaan toteutetun perehdytyksen myötä huomio kiinnittyy organisaatioon ja yksilöllinen työhön opastus kärsii. Malliperehdytyksen sudenkuoppien estämiseksi tiimien ja työyksiköiden vastuuta perehdytyksestä voidaan kasvattaa. Tällöin perehdytyksen lähtökohtana on laadun joustava ja jatkuva parantamisprosessi. Tätä perehdytystyyppiä kutsutaan laatu-perehdytykseksi ja se juontaa juurensa teollisuuden prosessien jatkuvasta parantamisesta. Laatu-perehdyttämisessä voidaan työyhteisöstä nimetä vastuuhenkilöt, joiden tulee huolehtia oman yksikkönsä perehdytyksen kehittämisestä. Usein ilman vastuuhenkilöä perehdyttämisen kehittäminen hautautuu tiimin muiden työtehtävien alle. Onnistuessaan laatu-perehdyttäminen tuottaa yksikölle joustavasti ajantasaista perehdytystä, jolloin uuden työntekijän osaaminen voidaan hyödyntää tehokkaasti. Samalla uusi työntekijä sitoutetaan tiimiin jo perehdytysvaiheessa. Laatu-perehdytyksen rinnalla käytetään usein myös vierihoitoperehdytystä sekä malliperehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen liittyy malliperehdyttämisen lohkomiseen erilaisiksi kokonaisuuksiksi eli moduuleiksi. Tätä voidaan verrata teollisen massatuotannon muokkaamiseen asiakaslähtöisempään suuntaan eli asiakaskohtaistamiseen. Räätälöidyssä perehdyttämisessä rakennetaan perehdyttämisen eri vaiheista moduuleita, joita yhdistämällä tuotetaan yksilöllistä perehdytystä. Tässä mallissa laatu-perehdyttäminen yhdistyy malliperehdyttämiseen organisaation tasolla, jolloin yhdistetään henkilöstöhallinnon ja eri työyksiköiden perehdytysmetodeja. Räätälöidyssä perehdyttämisessä yksi koordinaattori ohjaa uuden työntekijän kokonaisperehdytystä ja sen suunnittelua. Koordinaattori suunnittelee yhdessä uuden työntekijän kanssa sopivan perehdytysohjelman. Tässä tyypissä perehdyttäminen ei ole valmis tuote, vaan sen osa-alueet valitaan vuoro-

puhelun kautta. Räättälöity perehdyttäminen vahvistaa uuden tulokkaan sitoutumista ja huomioi yksilölliset perehdytystarpeet. Toisaalta se vaatii uudelta työntekijältä osallistumista oman perehdytysohjelmansa laatimiseen. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Toisinaan tulokkaan työnkuva on uusi, jolloin valmista perehdytysohjelmaa on hyvin vaikea laatia etukäteen. Tulokkaan osaaminen ja työpanos tulee organisaation käyttöön uutena asiana ja organisaatio hyötyy tästä yhtä lailla oppivana osapuolena. Uusi työntekijä muokkaa työtehtäväänsä ja työyhteisön toimintatapoja tuodessaan ammattiosaamisensa organisaatioon. Tällöin voidaan puhua dialogisesta perehdyttämisestä, jossa molemmat osapuolet kehittyvät perehdytysprosessin aikana. Tässä perehdytystyypissä uuden työntekijän vastuu perehdytyksestä on hänellä itsellään. Dialoginen perehdyttäminen ei istu perinteiseen perehdyttämisaikajatteluun vaan se on toimintatapa, jossa kaikki sidosryhmät osallistuvat perehtymiseen ja perehdyttämiseen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

3.3 Perehdytyksen eri toimijat

Perehdytyksessä on useimmiten mukana useita eri tahoja. Työyhteisön jäsenten on huomioitava omat vastuunsa uuden työntekijän sopeutumisen edistäjinä. Alla olevissa kappaleissa käsitellään esimiehen, uuden työntekijän, työyhteisön ja henkilöstöammattilaisten rooleja perehdytyksen aikana.

Esimiehen rooli perehdytysprosessissa vaihtelee organisaatiosta toiseen. Esimiehen tehtäviin kuuluu huolehtia henkilöstönsä osaamisesta ja hän on näin ollen vastuussa myös perehdyttämisestä. Perehdytyksessä on tehtävä valintoja, jotka vaikuttavat työyksikön toimintaan lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Joskus on pakko perehdyttää työntekijä mahdollisimman nopeasti uuteen työhön ja saada henkilöstövaje paikattua. Esimies ottaa vastuun perehdyttämisestä myös laillisuudensa puolesta. Esimiehen työtä voidaan tarkastella kahden näkökulman, ihmisten johtajuuden (leadership) ja asioiden johtajuuden (management), kautta. Molempiin näkökulmiin liittyy perehdytyksen kannalta tärkeitä elementtejä. Asi-

oiden johtajana esimies huolehtii organisaation ja oman työyksikkönsä rakenteesta, hän ohjaa toimintaa ja on kiinnostunut tuloksista. Ihmisten johtajana esimies huolehtii henkilökunnastaan, haastaa alaisiaan oppimaan ja motivoi heitä. Esimiehen tulee huolehtia perehdytyksen toteuttamisesta suunnitelman mukaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 53–55.)

Esimies voi antaa perehdytysvastuuta muille, esimerkiksi organisaation koulutusyksikölle tai nimetyille perehdyttäjille. Esimiehen tärkein perehdyttämiseen liittyvä työ voi olla myös yhteistyö nimetyn perehdyttäjän kanssa. Perehdyttäjän on tunnettava yrityksen toimintaperiaatteet ja arvot, jotta hän voi välittää ne eteenpäin. Esimiehen työtä perehdytystilanteessa voi verrata moottoriin, joka pitää koneiston käynnissä. Ilman hänen panostaan perehdyttämisen toteutus usein epäonnistuu. Esimies-alaisuudessa ensivaikutelma on hyvin tärkeä. Esimiehen käyttäytyminen ja osallistuminen työntekijän ensimmäisenä päivänä luo puitteet tulevalle yhteistyölle. Kun työntekijä tuntee olevansa odotettu ja arvostettu, hänen motivaationsa työtä ja organisaation tavoitteita kohtaan kasvaa. Avoin vuoropuhelu työntekijälle asetetuista haasteista ja odotuksista työn alkuvaiheessa auttaa perehtyjää. Esimiehellä voi olla paljon tukijoukkoja, mutta alaisvuorovaikutusta on mahdotonta ulkoistaa. (Kupias & Peltola 2009, 57–59.)

Esimehen tehtävät perehdytyksen aikana vaihtelevat organisaatiosta riippuen, mutta kaikissa tilanteissa lähiesimiehen on huolehdittava ainakin seuraavista osa-alueista:

- Varmistaa perehdyttämisen tarkoituksenmukaisuus työyhteisössä
- Olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä tai mahdollisimman pian uuden työntekijän saapumisen jälkeen
- Työntekijän perustehtävien läpikäynti
- Sopia työntekijän tavoitteista, jotka liittyvät oppimiseen, suoriutumiseen ja kehittymiseen perehdytyksen aikana
- Seurata tavoitteiden etenemistä ja antaa palautetta
- Huolehtia koeaikakeskusteluista
- Huolehtia työyhteisön ja uuden työntekijän kanssakäymisestä

- Turvata uuden työntekijän työhyvinvointi ja -turvallisuus
 - Tukea perehdytystyötä tekeviä alaisia
- (Kupias & Peltola 2009, 62.)

Vaikka uusi työntekijä olisi oman alansa ammattilainen, tulee uudessa työyhteisössä esille paljon sisäistettäviä asioita. Avuttomuuden tunteeseen auttaa työyhteisön tuki ja oppimista edistävä ilmapiiri. Uuden työntekijän kannalta on tärkeää saada apua ja neuvoja, kun niitä tarvitsee. Parhaimmassa tapauksessa kaikki työyhteisön jäsenet ovat innokkaita perehdyttämään uutta työntekijää. Perehdyttäjän nimeäminen voi edesauttaa tulokkaan kotoutumista työpaikkaan ja selkeyttää perehdytystä kokonaisuutena. Uusi työntekijä hämmentää työyhteisön sosiaalisia suhteita ja tämä voidaan työyhteisössä kokea joko hyvänä tai huonona asiana. Vuorovaikutus on ihmiselle hyvin tärkeää ja työpaikan ilmapiiri vaikuttaa paljon siellä viihtymiseen. Vaikka kaikki eivät kaipaa ystävyysuhteita työpaikalla, vastaanotto vaikuttaa uuden työntekijän kuvaan yrityksestä ja työn mielekkyydestä. (Kupias & Peltola 2009, 68–69.)

Uusi työntekijä voi kyseenalaistaa työpaikan toimintatapoja ja rutiineja turvallisesti esimiehen tai perehdyttäjän kautta ja saada asioille samalla selityksiä. Työyhteisöä on hyvä herätellä, mutta liika kritiikki voi aiheuttaa ilmapiirin laskua työyhteisössä. Palautteen anto ja vastaanottaminen on tärkeä osa perehdytystä. Kannustavan palautteen saaminen työstä auttaa vahvistamaan työntekijän osaamisen tunnetta. Osaamisen kehittyminen ja toimintatapojen muuttaminen on perehdytysaikana nopeatempoista, jolloin positiivinen palaute lisää oppimishalua. Rakentava ja oikein suunnattu palaute virheistä auttaa työntekijää tunnistamaan omat kehityskohteensa paremmin. Palautetta tulisi antaa myös perehdyttäjälle ja esimiehelle, koska perehdytyskäytänteitä voidaan tarvittaessa muuttaa. Perehdytys tulisi mukauttaa aina uuden työntekijän taitojen ja kehityskohteiden mukaan ja pyrkiä tekemään perehdytyksestä mielekästä uudelle työntekijälle. Tekemällä oppiva työntekijä ei saa perehdytyskansion lukemisesta paljoakaan irti. Organisaation valitseman perehdytystavan hienosäätäminen on aina mahdollista, vaikkakin perehdytys toteutettaisiin tiettyjen toimintamallien mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 68–69.)

Henkilöstöammattilaiset huolehtivat yrityksen henkilöstöstrategian tai henkilöstönäkökulman toteuttamisesta. Henkilöstöstrategian toteuttamisessa korostuu henkilöstön merkitys yrityksen tavoitteiden saavuttamisen työkaluina. Henkilöstöammattilaisten työn tarkoituksena on sitouttaa työntekijöitä yritykseen, vähentää vaihtuvuutta ja poissaoloja sekä lisätä työtyytyväisyyttä ja suorituskykyä. Henkilöstöammattilaiset ovat mukana perehdyttämisessä useimmiten organisaation tasolla ja he voivat auttaa perehdyttäjiä strategisesta näkökulmasta. Henkilöstöammattilaisilla on tärkeä rooli yrityksen perehdyttämistä koskevan tiedon kerääjinä, välittäjinä, yhdistäjinä ja kehittäjinä. (Kupias & Peltola 2009, 71–75.)

Työyhteisöllä on suuri merkitys uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytystavasta riippumatta työyhteisö olisi kytkettävä osaksi perehdytystä. Viestinnän merkitys ennen uuden työntekijän saapumista on tärkeää, sillä se vaikuttaa työyhteisön toimintaan. Viestissä tulisi kertoa hieman uudesta tulokkaasta ja valintaperusteista, joilla hänet on valittu kyseiseen tehtävään. Myös keskustelu uuden työntekijän tehtävistä, muutoksista työjärjestelyissä ja perehdytyksen käytännön asioista edesauttaa työyhteisön sopeutumista tilanteeseen. Eriyksen tärkeää tiedottaminen valinnan perusteista on tilanteessa, jossa työyhteisön jäsenet ovat hakeneet kyseistä paikkaa ja rekrytointi on tehty työyhteisön ulkopuolelta. Avoimuudella luodaan pohja uuden työntekijän vastaanotolle ja perehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 76–77.)

Kaikilla työyhteisön jäsenillä tulisi olla omalta kohdaltaan vastuu uuden työntekijän perehdyttämisessä. Ainakin lähimpien työtovereiden tulisi osallistua käytännön perehdyttämiseen jollain tavoin, mikäli heillä vain on siihen kiinnostusta. Perehdyttäminen vaatii objektiivisuutta ja vuorovaikutusta uuden ihmisen kanssa, ja osalle työyhteisön jäsenistä yhteistyö voi olla hankalaa. Perehdyttäjien tulisi myös muistaa, että tulokas voi antaa paljon työyhteisölle. Perehdyttäjäksi ei kannata valita sopimatonta henkilöä, sillä huonosta perehdytyksestä on vain haittaa. Työyhteisössä tulee miettiä miten uuden työntekijän sopeutumista voidaan edesauttaa yhdessä ja yksilöinä. Uusi työntekijä voi olla taustaltaan eri-

lainen kuin muut työyhteisön jäsenet, joka voidaan kokea yhteisössä vaikeana asiana. Voi olla myös tarvetta tuoda esiin yhdenvertaisuuslaki, joka kieltää syrjinnän. (Kupias & Peltola 2009, 77–82.)

Uuden jäsenen tulo osaksi työyhteisöä antaa mahdollisuuden tarkastella omaa toimintaa ulkopuolisen silmin. Työyhteisössä kannattaa ennen tulokkaan saapumista keskustella toimintatapojen toimivuudesta ja kyseenalaistaa oma toimintaa. Tuoreet ideat ja käytäntöjen muuttaminen voivat parantaa työyksikön tulosta. Uuden työntekijän saapuessa voidaan hänen ulkopuolisuuttaan käyttää apuna toimintatapojen kriittisessä tarkastelussa. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009. 77–78.) Perehdytysprosessi mahdollistaa niin tulokkaan kuin työyhteisön oppimisen ja kehittymisen. Kun halutaan kehittää toimintatapoja, tulee uutta työntekijää rohkaista kysymysten asettamiseen ja toiminnan kyseenalaistamiseen. (Kupias & Peltola 2009.80–81.)

Työyhteisössä voidaan valita perehdyttäjä organisaation sisältä, joka ohjaa ja suunnittelee tulokkaiden perehdytystä. Nimetty perehdyttäjä hoitaa yleensä perehdytystä muiden työtehtäviensä rinnalla ja saa usein lisävastuustaan korvausta. Perehdyttäjä toimii tiiviissä yhteistyössä esimiehen ja muiden perehdytykseen osallistuvien tahojen kanssa. Nimettynä perehdyttäjänä voi toimia esimerkiksi osaston sihteeri, joka auttaa tulokasta käytännön asioiden järjestelyissä ja antaa uudelle työntekijälle niin sanotun alkuperehdytyksen. Nimetty perehdyttäjä on usein työyhteisön kokenut työntekijä, joka toimii tulokkaalle kummina tai mentorina. Nimetty perehdyttäjä koordinoi usein koko perehdytysprosessin rekrytoinnista alkaen ja ohjaa muita perehdytykseen osallistuvia prosessin aikana. Nimetty perehdyttäjä helpottaa esimiesten perehdytystyötä ja auttaa työyhteisöä perehdytyksen eri vaiheissa. Hyvä ja laadukas perehdytys vaatii erityisosaimista, jota voidaan luoda keskittämällä perehdytys vastuuperehdyttäjälle. Nimetty perehdyttäjä voi osallistua perehdytykseen liityviin koulutuksiin ja hankkia lisää osaamista organisaation sisältä. Useimmiten nimetyllä perehdyttäjällä ei ole valtuuksia vaikuttaa perehdytyksen kulkuun, joten vastuu perehdytyksestä säilyy esimiehillä ja organisaation johdolla. (Kupias & Peltola 2009. 82–84.)

3.4 Perehdytys prosessina

Perehdytyksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon perehdytystapa, käytettävissä oleva aika, käytännön toimenpiteet ja resurssit. Tärkeintä on löytää työtehtävään ja -paikkaan sopiva perehdytystapa. On huomioitava myös perehdytystarve, sillä muutaman päivän sairausloman sijainen ei tarvitse samoja tietoja ja taitoja kuin pitkään työsuhteeseen tuleva työntekijä. (Kupias, P. & Peltola, R. 2009.86–88.)

Perehdytyksen suunnittelussa voidaan erottaa toisistaan perehdytyksen keskitetty ja yksilöllinen suunnittelu. Keskitetty suunnittelu tapahtuu organisaation tai työyksikön tasolla, jossa laaditaan perehdyttämissuunnitelmia ja -materiaalia perehdytyksen tueksi. Näitä materiaaleja voidaan käyttää parhaiten toimialoilla, joissa työtehtävät ovat rutiininomaisia. Suurissa organisaatioissa, joissa on paljon eri toimijoita ja työyksiköitä, keskitetyt suunnitelmat ovat apuna vain organisaation perehdyttämisen vaiheessa. Keskitetyt materiaalit toimivat pohjana työyksiköiden perehdytyksessä ja yleensä niihin lisätään tarvittavat tiedot itse työyksikön toiminnasta. Perehdytyksen yksilöllisessä suunnittelussa otetaan huomioon valitun työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. (Kupias & Peltola 2009. 86–89.)

Uuden työntekijän rekrytoinnin ja ensimmäisen työpäivän välisenä aikana tulee järjestää työssä tarvittavat asiat kuntoon, jotta hänen ensimmäiset päivänsä eivät kulu näiden käytännön asioiden selvittelyyn. Järjestelyt ovat osa onnistunutta perehdytystä, sillä oppiminen vaikeutuu ilman työvälineitä. Samalla tuore työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi. (Sims 2002. 306.)

Lista toimenpiteistä ennen ensimmäistä työpäivää:

- Tiedota organisaatiota uuden työntekijän saapumista. Ilmoita ainaki aloituspäivä, taustatiedot ja tehtävänimike.
- Tilaa tarvittaessa huonekalut ja avaimet uuden työntekijän työasemalle.

- Huolehdi työaseman siisteydestä ja hanki perustoimistotarvikkeet työpöydälle.
- Aseta työpöydälle kattava paketti työpaikasta ja sen käytänteistä kertovaa materiaalia.
- Hanki tarvittavat tietotekiset välineet ja työpuhelin uudelle työntekijälle.
- Pyydä tietokoneeseen asennus ohjelmista ja sovelluksista, joita työntekijä tarvitsee. Tilaa valmiiksi käyttäjätunnukset, salasanat ja oikeudet tietokoneohjelmiin.
- Valmistele uuden työntekijän "Ensimmäinen viikkoni" -kalenteri, johon on merkitty tapaamiset, perehdytystuokiot ja tehtävät.
- Kerro turvallisuudesta vastaaville uudesta työntekijästä ja varmista hänen kulkuoikeutensa.
- Hanki uudelle työntekijälle opastaja lähimmistä työtovereista.
- Ilmoita työntekijä koulutuksiin, joihin hänen tulisi osallistua ensimmäisen kuukauden aikana. (Sims 2002. 306.)

3.5 Perehdytyksen toteutus

Uudelle työntekijälle tulee antaa tarkat ohjeet mihin aikaan häntä odotetaan ja miten työpaikalle pääsee helpoiten kulkemaan. Tärkeää on tiedottaa missä osoitteessa työpaikka sijaitsee ja kuka ottaa uuden työntekijän vastaan. Saapumisaika kannattaa määritellä sellaiseksi, että työpaikalla on saatu aamukiireet hoidettua. Vastaanottaja on useimmiten esimies, joka vastaa alkuperehdytyksestä. Hänen tulisi varata uudelle työntekijälle riittävästi kalenteristaan aikaa, jotta perusta tulevalle yhteistyölle voidaan luoda rauhassa. Myös ensimmäinen lounas tulisi nauttia yhdessä, sillä se viestii ystävydestä ja luottamuksesta. Ensimmäisen päivän viesti tulokkaalle tulisi olla, sinua on odotettu ja tuloosi on pyrittä valmistautumaan mahdollisimman hyvin. (Moisalo 2011. 326–327.)

Ensimmäisen työviikon aikana työntekijän tulisi päästä työhönsä kiinni, koska työmotivaatio on silloin korkealla. Tulokkaan tulee oppia työn keskeiset asiat, jotta perehdyttäminen voidaan suunnata kehityskohteisiin. Kun työntekijä näkee käytännössä millaista työtä hän tulee tekemään, hän voi ohjata perehdyttäjää

painottamaan oikeita asioita. (Surakka & Laine. 2011. 156.) Työntekijän tulee siis seurata muiden työskentelyä, jotta hän näkee kokonaiskuvan työstä ja sen asettamista vaatimuksista. Uusi työntekijä siirtyy vähitellen tekemään työtehtäviä, mutta tarvitsee vielä paljon ohjausta. Varsinkin alkuvaiheessa perehdytettävän liiallinen omatoimisuus ja itsevarmuus voivat olla myös haitaksi, sillä virheidä todennäköisyys kasvaa mikäli työntekijä ei ole omaksunut työhön liittyviä riskejä.

Ensimmäisten viikkojen aikana perehdytys jatkuu perehdytysohjelman mukaisesti ja työntekijä ryhtyy tuottavaan työhön. Ensimmäisen kuukauden aikana työntekijä alkaa omaksua, mutta myös kyseenalaistaa organisaation toimintatapoja ja käytänteitä. Säännölliset palautekeskustelut auttavat koordinoimaan perehdytystä oikeaan suuntaan. Yleensä muutaman kuukauden kuluttua aktiivinen perehdytys loppuu. Silloin on tärkeää tuoda yhteen perehdytyksessä läpikäytyt asiat ja keskustella mahdollisesta lisäperehdytyksestä. Vaikka varsinainen perehdytyskausi saatetaan päätökseen, uusi työntekijä jatkaa oppimistaan ja tarvitsee tukea myös jatkossa. (Surakka & Laine 2011. 156–157.)

4 MOTIVAATION VAIKUTUS PEREHDYTYKSEEN

4.1 Motivaation peruskäsitteitä

Motivaatio on hyvin suosittu puheenaihe ja organisaatioissa se on usein suuren huomion kohteena. Rekrytoinnissa etsitään usemmiten motivoituneita työnhakijoita, jotka pysyisivät sellaisina myös työntekijöinä. Esimiestasolla ei riitä, että on itse motivoitunut, vaan tulee osata innostaa myös muita. Motivaatiota pidetään yhtenä yrityksen tärkeimmistä menestystekijöistä ja sen puute nähdään suurena ongelmana. Motivaation puute johtaa työntekijöiden innottomuuteen ja he eivät sitoudu tarpeeksi työhönsä. Haasteena on, että yrityksissä ei tiedetä kunnolla mitä motivaatio on ja miten se toimii. (Niermeyer & Manuel 2004. 8.) Tässä työssä pyritään löytämään vastauksia siihen, mikä vaikuttaa motivaatioon perehdytyksessä ja miten tätä motivaatiota voisi parantaa.

Motivaation käsitettä voidaan avata kolmen yleisen harhaluulon kautta:

1. Toiset ihmiset ovat motivoituneita ja toiset eivät. Todellisuudessa ihmiset vain arvostavat elämässään eri asioita. Toiset nauttivat työstään ja haluavat tehdä parhaansa urakehityksensä eteen, kun toiset taas keskittävät energiansa mieluummin vapaa-ajan harrastuksiinsa tai perheeseensä.

2. Motivointi on tapa manipuloida työntekijöitä. Tämä tarkoittaisi työntekijöiden innostumista työstään heti, kun esimies osaa sanoa oikeat sanat. Todellisuudessa motivaation aikaansaamiseksi esimiehen ja alaisen välisen kanssakäymisen tulee olla rehellistä ja luottamuksellista. On kylläkin totta, että johto voi käyttäytymisellään ja asenteillaan vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon, mutta kyse on pikemminkin työntekijöiden kehittymismahdollisuuksien esiintuonnista ja heidän arvostamisestaan. Työntekijälle tulee siis tunne, että esimies arvostaa hänen kykyjään ja ajattelee työntekijän etua, jolloin myös motivaatio työtä kohtaan voi parantua.

3. Rahan ylivoimainen kyky motivoida. Todellisuudessa hyvään palkkaan tottuu todella nopeasti ja palkankorotus voi näkyä työtehossa vain lyhyen aikaa. Toisaalta keskimääräistä selkeästi huonompi palkka kyllä voi laskea motivaatiota huomattavasti. Raha merkitsee siis vain, kun sitä ei makseta tarpeeksi verrattuna muihin työntekijöihin. (Niermeyer & Manuel 2004. 8–10.)

Monet eri tekijät vaikuttavat motivaatioon tavoitteiden asettelussa ja halukkuudessa osallistua ponnistelua vaativiin tehtäviin. Näitä tekijöitä ovat yksilölliset suoriutumistarpeet, epäonnistumisesta aiheutuvat pelot, erilaiset tavat oppia sekä oppimis- ja suoriutumistavoitteet. Muita tavoitteiden valintaan ja motivaatioon liittyviä tekijöitä ovat minäkäsitys, omanarvontunto ja tehokkuususkomukset sekä arvot, asenteet ja mielenkiinnonkohteet. (Ruohotie 2000. 82–83.) Asetettu tavoite täytyy olla selkeä ja saavutettavissa. Mahdollisuuksien mukaan tavoite tulisi voida jakaa pienempiin osiin, jolloin yksilö voi konkreettisesti nähdä tavoitteen toteutumisen lyhyemmällä aikavälillä. Yksilön käsitys omista taidoistaan ja oppimiskyvystään vaikuttaa osaltaan motivaatioon ja sitä kautta perehdytyksen onnistumiseen. Uuden työntekijän tulisi olla aidosti kiinnostunut työstään ja sen asettamista vaatimuksista.

Eri ihmisiä motivoivat erilaiset asiat ja yksilön sitouttaminen organisaatioon on haasteellista. Perehdyttämisessä tulisi tunnistaa erilaiset tavat oppia ja heitä tulisi kyetä innostamaan ja motivoimaan. Uuteen työyhteisöön tutustumista voidaan pitää kuherruskuukautena, jolloin asiat ovat uusia ja niiden ainakin tulisi olla työntekijälle myös kiinnostavia. Työsuhteeseen panostetaan paljon vain, jos se koetaan panostuksen arvoiseksi. Työntekijän näkemys työpaikasta muodostuu ensimmäisten päivien aikana ja erityisen tärkeä on ensivaikutelma työpaikasta ja -tehtävästä. Hyvän työpaikan tunnusmerkkeinä voidaan pitää työntekijöiden tasapuolista kohtelua, työpaikan varmuutta, ilmapiirin kannustavuutta ja omien voimavarojen riittävyttä suhteessa työn vaatimuksiin. Perehdytyksessä on tärkeää selkiyttää työntekijän perustyötehtävät, tukea tiedonhakua ja tiedonhallintaa työssä sekä selkiyttää tehtävien tärkeysjärjestystä priorisoinnin helpottamiseksi. (Kupias & Peltola 2009. 63–64.)

4.2 Motivaatio prosessina

Motivaatiota voidaan tarkastella prosessina, johon vaikuttavat tunneäly, aikaperspektiivi, usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin sekä vaikuttimen voimakkuus (Niermeyer & Manuel 2004. 12–17). Nämä tekijät vaikuttavat ihmisiin eri tavoin, mutta motivaation syntyä ja ylläpitoa voidaan tarkastella näiden tekijöiden kautta.

Vaikuttimen voimakkuus tarkoittaa ihmisen oman sisäisen vaikuttimen voimakkuutta, joka vaihtelee ponnistelusta rentoutumiseen. Tähän liittyy ihmisen uusiutumiskyky ja tarve levätä. (Niermeyer & Manuel 2004. 12–17.) Tätä vaikuttimen voimakkuutta voidaan ajatella työssä esiintyvänä kiireenä ja stressinä, joka pitää voida purkaa. Saavutettuja tavoitteita tulee arvostaa ja työntekijöille tulee antaa palautetta. Vapaapäivät ja lomamat ovat tärkeitä rentoutumisaikoja, jolloin ladataan akkuja tulevaisuutta varten.

Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin on osa motivaatioita, sillä sitoudumme asiaan vain silloin, kun se on kannattavaa ja toiminnallamme on jotain merkitystä. Asian tiimoilla voidaan tarkastella kahta eri maailmankuvaa, joita voidaan luonnehtia hypoteeseilla "olosuhteet vaikuttavat minuun" ja "luon itse olosuhteeni". Useimmat länsimaiset ihmiset ovat näiden kahden hypoteesin välissä, kallistuen kuitenkin vahvasti "luon itse olosuhteet" -hypoteesiin päin. Sitoutumisen ja motivaation päätösprosessissa huomioidaan neljä asiaa, jotka määräävät kuinka paljon energiaa yksilö on valmis uhraamaan kohteeseensa. Nämä neljä asiaa ovat:

- tulos on minun kannaltani merkittävä
- tulokseen voi vielä vaikuttaa
- minä voin vaikuttaa tulokseen
- tuloksella on positiivisia seurauksia.

(Niermeyer & Manuel 2004. 17–18.)

Mitä enemmän ihminen uskoo omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa sitä useammin hän päättää tietyissä tilanteissa käyttää energiaa tavoitteidensa saavuttamiseksi. Menestyneet ihmiset ovat usein vakuuttuneita, että he voivat muovata maailmaa ympärillään. (Niermeyer & Manuel 2004. 17–18.) Työelämässä yksittäinen henkilö voi vain harvoin tehdä päätöksiä organisaation tasolla, mutta on tärkeää osallistaa työntekijöitä mahdollisimman paljon heitä itseään koskevista päätöksistä. Perehdytystilanteessa työntekijälle tulisi antaa tarvittavat välineet ja mahdollisuus opettaa asiat omalla tavallaan. Parhassa tapauksessa perehdyttäjä on ollut mukana uuden työntekijän valintaprosessissa ja voinut vaikuttaa myös perehdytysprosessin aikatauluun.

Motivaatioon yhtenä vaikuttavana asiana on ihmisen kokema aikaperspektiivi, joka määrittelee mitkä tavoitteet ovat hänelle tärkeitä. Ihmisen elämänvaihe, kasvatus, kokemukset ja muut hänen vaikuttavat tekijät määrittelevät mitkä asiat ovat hänen elämässään etusijalla. Tulevaisuuteen suuntautuneet ihmiset ajavat mielellään pitkän aikavälin tavoitteita ja lykkäävät palkintoon. Periaatteena on, että lopputulos on kaiken tämän vaivan arvoista. (Niermeyer & Manuel 2004. 22–23.) Uuden työntekijän perehdytyksen näkökulmasta tulevaisuuteen suuntautunut henkilö voisi olla koko prosessin ajan mukana ja toimia perehdytyksen koordinoijana.

Nykyisyyteen suuntautuvat ihmiset ovat tyytyväisiä nykytilaan ja he eivät halua kantaa huolta tulevaisuudesta. He muotoilevat tavoitteensa lyhyelle aikavälille niin, että ne ovat helposti täytettävissä. (Niermeyer & Manuel 2004. 22–23.) Nykyisyyteen suuntautuvat ovat elementissään perehdytystilanteessa, kun he voivat nopeasti nähdä työnsä tuloksen. Tämän tyyppiset ihmiset voivat opastaa uudelle työntekijälle esimerkiksi yksittäisiä työtehtäviä.

Menneisyyteen suuntautuminen merkitsee nykyisyyden ja tulevaisuuden pelaamista menneeseen. Usein menneisyyteen takertuminen aiheuttaa tyytymättömyyttä, sillä "ennen oli kaikki paremmin". (Niermeyer & Manuel 2004. 22–23.) Tähän aikaperspektiivin omaavat eivät näe tarvetta asettaa itselleen uusia tavoitteita ja heitä voi olla vaikea motivoida. Motivaation puute voi olla esteenä

perehdytykselle tai vaikuttaa siihen negatiivisesti. Kun perehdytyksestä vastaava työntekijä ei halua opettaa, vastuu jää usein tulokkaan harteille, mutta mikäli tulokas ei halua oppia, rekryointi on epäonnistunut. Motivaatioon voi kuitenkin vaikuttaa monella tapaa ja esimerkiksi palkinnot voivat herättää mielenkiintoa. Perehdyttämisestä aiheutuu lisätyötä perehdyttäjälle ja se tulisi huomioida myös organisaation tasolla. Jo pelkkä resurssien ja työvälineiden toimittaminen helpottaa perehdyttäjän työtä.

Eri aikaperspektiivit ovat tapoja ajatella ja ne ovat mukana ihmisten arjessa. Yksilöllä on usein eri aikaperspektiivejä samanaikaisesti elämässään. Esimerkiksi yksityiselämässä ihmisellä voi olla tarkkoja pitkän aikavälin suunnitelmia, kuten talon hankinta ja kolme lasta, mutta työelämässä keskitytään vain nykypäivään (Niermeyer & Manuel 2004. 22–23 .) Aikaperspektiivin muuttaminen on mahdollista, mutta se voi olla hankalaa. Työntekijöiden motivoinnin kannalta sillä on kuitenkin suuri merkitys. Aikaperspektiivi on tavallaan asenne, johon muut ihmiset voivat pyrkiä vaikuttamaan, mutta lopullisen päätöksen voi tehdä vain yksilö itse.

Tunteet vaikuttavat motivaation syntymiseen, sillä ihminen ei halua toimia vastoin omia tunteitaan ja arvojaan. Järkeä ja tunteita ovat hyvä aisapari liiketoiminnassa ja työelämässä. Tunneäly koostuu itsensä johtamisesta eli omien tunteiden havaitsemisesta ja tunnistamisesta, itsensä motivoimisesta eli tunteiden käyttämisestä tavoitteiden toteuttamiseen, sitoutumisesta eli suhteiden luomisesta ja hallinnasta, empatiasta eli kyvystä samaistua muihin ja tietoisuudesta omasta itsestään eli omiin tunteisiin vaikuttamisesta ja niiden tietoisesta muovaamisesta. (Niermeyer & Manuel 2004. 20–21.) Tunneäly on tunteiden lukutaitoa ja hallintaa. Perehdytysprosessissa on tärkeää tunnistaa perehdytettävän tuntemukset ja pyrkiä innostamaan häntä oppimaan. Ihmisten välisellä kemialla ja tunneälyllä voi olla suuri merkitys perehdytyksen onnistumisessa, sillä sopimattomat opetusmenetelmät tai vaikka tyly puhetyyli voivat aiheuttaa konflikteja.

4.3 Motivaatio perehdytyksessä

Alaistaidot ovat oleellinen osa työelämää ja ne liittyvät vuorovaikutukseen työyhteisön jäsenten kanssa. Vuorovaikutustaitoihin voidaan lukea muun muassa viitseliäisyys, sosiaaliset kyvyt, yhteistyökyky, rehellisyys ja suoruus. Uudessa työpaikassa työntekijän on tiedostettava omat lähtökohtansa. Aiemmat kokemukset vaikuttavat työntekijän virittyneisyyteen ja oppimiseen perehdytystilanteissa. Aiemmat huonot kokemukset perehdytyksestä voivat alentaa kiinnostusta uutta työtä kohtaan ja hyvät kokemukset voivat lisätä sitä. Työntekijän tulisi antaa uudelle työyhteisölle ja esimiehelleen mahdollisuus edistää oppimista ja urakehitystä. (Kupias & Peltola 2009. 68.)

Työntekijän arvot vaikuttavat hänen sitoutumiseensa organisaatioon. Jo ennen työhaastattelua useimmat ihmiset tutkivat yrityksen strategiaa ja toimintatapoja, jotta haastattelutilanteessa ei tulisi yllätyksiä. Mielipiteet ohjaavat ihmisiä haakeutumaan tiettyihin tehtäviin. Nämä arvot tiedostetaan usein vasta poissulkevissa tilanteissa. Esimerkiksi ympäristöstä huolestunut ihminen ei halua työskennellä yrityksessä, joka haaskaa luonnonvaroja. Vain jos yrityksen arvot eivät ole ristiriidassa yksilön omien arvojen kanssa, hän voi todella sitoutua yritykseen. Perehdytysvaiheessa työntekijä voi innostua yrityksen arvomaailmasta, jos se osataan kuvata oikein. Työntekijän menneisyys vaikuttaa hänen näkemukseensä työstä. Työntekijälle voi olla haastavaa esimerkiksi olla luova, mikäli hänen aiemmat työkokemuksensa ovat olleet standardisoidut ja ennalta määräytyt. (Kupias & Peltola 2009. 64–66.)

Positiivisen palautteen saanti auttaa hyvien tulosten saavuttamiseen myös jatkossa. Palaute vahvistaa osaamisen ja pätevyyden tunteita, jolloin motivaatio tehdä työ hyvin kasvaa. Työntekijän motivaatiota lisää myös tietoisuus tavoitteen lähenemisestä. (Liukkonen, Jaakkola, & Suvanto, 2002. 162–163.) Perehdytys on yleensä pitkäkö prosessi, jonka aikana niin perehtyjä kuin perehdyttäjät hyötyvät palautteen saamisesta. Perehtyjälle parhaat palautteen antajat ovat perehdyttäjät ja esimies.

5 TIIMITYÖN VAIKUTUS PEREHDYTYKSEEN

5.1 Tiimityön erityispiirteet

Tiimit voidaan luokitella kolmeen eri tyyppiin niiden tarkoituksen ja elinajan perusteella. Yleisin tiimityyppi on pysyvä tiimi, joka hoitaa vastuualuettaan toistaiseksi ja on olemassa jotakin pysyvää toimintoa varten. Pysyvässä tiimissä osaamisen kehittäminen ja tarkastelu on kannattavampaa ja hyödyllisempää kuin muissa, kestoaltaan suppeammissa, tiimityypeissä. Projektitiimi on olemassa yleensä tietyn projektin ajan, jonka jälkeen tiimi hajoaa. Projektitiimityypin haasteena on kasvaa toimivaksi lyhyessä ajassa, sillä tuloksia tarvitaan usein nopeasti. Kolmas tiimityyppi on tilapäistiimi, jonka tarkoitus on ohjata jokin organisaation toiminto eteenpäin nopeassa ajassa. (Skyttä 2000, 58–59.) Tämän opinnäytetyön kohdetiimi on pysyvä tiimi, jonka tarkoitus eli prosessi on hoitaa Oulun kaupungin asiakaspalvelua. Vaikka itse prosessi pysyy samana, asiakaspalvelun tavat, yksityiskohdat ja kanavat muuttuvat, jonka vuoksi tiimin tulee kehittää toimintaansa jatkuvasti.

Tiimin jäsenten henkilökohtaiset ammatilliset taidot täydentävät toisiaan, jolloin tiimi saavuttaa enemmän kuin sen jäsenet voisivat yksin saavuttaa. Sen jäsenet ovat sisäistäneet yhteiset arvot, päämäärät ja tavoitteet, jolloin myös vastuu tuloksista on koko tiimin yhteinen. Tiimi toimii organisaation kanssa yhteisten tavoitteiden ja arvojen mukaisesti, mutta on kuitenkin mahdollisimman itsenäinen toimija. Tiimiksi kehittyminen on yhteisen oppimisen ja kasvamisen tulos ja sille on annettava riittävästi aikaa. Kasvukivuultakaan ei voida yleensä välttyä, mutta tiimin tulisi antaa ratkoa ongelmansa mahdollisimman pitkälle itse. (Kauppakaari Oy 2001, 40–43.) Tiimityö edellyttää keskinäistä riippuvuutta, jossa tavoitteet voidaan saavuttaa vain yhteistyöllä. (Parker, 1994. 28.)

Tiimillä tulisi olla pitkän ja lyhyen aikavälin tavoitteet kirjattuna ylös niin, että jokainen jäsen tietää tiimin tavoitteet ja tulevasuuden suunnitelmat. Selkeän suunnitelman varaan on hyvä rakentaa uutta toimintaa. Tiimin toimintaa tar-

kastellaan jatkuvasti neljästä näkökulmasta, jotka ovat asiakkaat, prosessit, henkilökunta ja talous. Näille näkökulmille asetettuja tavoitteita seurataan usein erilaisten mittareiden avulla ja niistä saatuja tietoja hyödynnetään tiimin sisällä. (Heikkilä 2009. 156–157.) Työnjohdollinen vastuu on usein suuressa määrin tiimillä itsellään, jolloin puhutaan kollektiivisesta vastuusta. Tiimin jäsenet työskentelevät yhteistyössä ja ovat hyvin riippuvaisia työtovereistaan. Organisaation on kyettävä luomaan edellytykset tiimin jatkuvaan oppimiseen sekä epävarmuuden ja muutoksen hallintaan. (Ruohotie 2000. 32.)

5.2 Perehdytyksen ja tiimityön yhteensovittaminen

Mitä tahansa muutosta suunniteltaessa tulee vastata kolmeen kysymykseen: miksi, mitä ja miten. Syy muutokseen pitää olla pätevä ja se pitää osata esittää henkilöstölle tarpeeksi yksityiskohtaisesti. Henkilöstön tulee antaa olla mukana muutoksen suunnittelussa ja vaikuttamassa sen toteuttamiseen. Muutoksen hyödyt tulee nähdä aina haittoja surempina. Henkilöstön tulee ymmärtää mikä muuttuu ja mitä työyhteisöltä odotetaan muutoksen yhteydessä. Heidän tulee myös ymmärtää minkälaista ammattitaitoa muutoksen läpivienti vaatii. Henkilöstön tulisi tietää muutoksen aikataulut ja mitä vaiheita siihen sisältyy. Menneisyydessä tapahtuneet vaikeat tilanteet ja epäonnistumiset tulisi tuoda esiin ja keskustella samantyyppisten ongelmien ennaltaehkäisystä. Työyhteisön epäviralliset tilaisuudet voivat helpottaa muutoksen käsittelyä ja ne antavat samalla mahdollisuuden jakaa hiljaista tietoa. (Manka 2006. 101–102.) Uuden työntekijän tulo vaikuttaa huomattavasti tiimin toimintaan ja luo muutospainetta. Työyhteisön jäsenet voivat kokea uuden työntekijän perehdytyksen haasteena.

Toimivan tiimin sitoutuminen vaatii motivaatiota, mutta kun se aidosti sitoutuu toimintaan, on kaikkien osallistuminen itsestäänselvyys. Tiimin jäsenten omaksumat roolit ja taidot määrittelevät kuka jäsenistä valitaan suorittamaan tehtävää. (Liukkonen, Jaakkola, & Suvanto. 2002. 201–202.) Tiimin tulee olla motivoitunut perehdytykseen ja sen on kyettävä löytämään sopiva henkilö perehdyttämään uutta työntekijää. Tiimin tulisi toimia perehdytystilanteessa mahdollisimman hyvin yhteen ja tukea uuden työntekijän sopeutumista.

5.3 Muutoksen hallinta ja jatkuva oppiminen

Muutos on nykypäivän liike-elämässä jatkuvaa, joten organisaatioihin tarvitaan sopeutumiskykyisiä ihmisiä, jotka voivat tehdä työtä erilaisista ihmisistä koostuvissa ryhmissä ja kykenevät reagoimaan uusiin tilanteisiin nopeasti. Organisaatioissa on kyettävä tekemään laatuvaatimusten mukaista tulosta entistä vähemmällä väellä ja tiimityölle on tällöin tarvetta. On löydettävä siis ihmisiä, jotka tekevät hyvää tulosta, tukevat toisiaan, onnistuvat aikaansaamaan yhteistyötä tukevan ilmapiirin ja odottavat myös muilta parasta mahdollista tulosta. Tiimityön näkökulmasta työntekijöiden erilaisuus on rikkaus ja ihmissuhdetaidot ovat entistä suuremmissa roolissa. Työnteon luonne on muuttunut entistä moninaisemmaksi ja ihmisten on hallittava entistä suurempia kokonaisuuksia työssään. Tiimin jäsenten tulee olla joustavia ja heiltä on löydyttävä kyky ja halu tehdä parhaansa tulosten saavuttamiseksi. Liike-elämän monimutkaisuus ja asiakaskeskeisyys luovat tarpeen eri alojen asiantuntijoiden yhteistyölle ja tämä vaikuttaa tiimien rakenteeseen. (Parker 1994. 17–19.) Uuden työntekijän rekrytoinnissa tulee löytää oikea henkilö täyttämään kyseinen paikka ja on tärkeää, että myös tiimin jäsenet tukevat tehtyä päätöstä. Uuden työntekijän osaamisen tulisi tukea tiimin jo olemassa olevia taitoja.

Muutos vaatii uudenlaista suhtautumista asioihin organisaatiolta ja yksilöltä. Menestyvä organisaatio ja yksilö kykenee sietämään epävarmuutta ja joustamaan. Joustavuus voidaan parhaiten saavuttaa matalan organisaatorankenteen, hyvin tiedonkulun ja henkilöstön voimavarojen tehokkaan käytön avulla. Tiedon ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkitys kasvaa jatkuvasti. (Ruhotie 2000. 18.) Tiimityössä vaaditaan tehokasta tiedonkulkua ja nopeaa reagointia muutokseen. Tiimin jäsenten osaamiset täydentävät toisiaan ja he oppivat toisiltaan paljon uusia taitoja.

Muuttuva työympäristö vaatii työntekijöiltä jatkuvaa oppimista. Työntekijät ovat vastuussa oman osaamisensa kehittämisestä ja työn tulee olla tarpeeksi haastavaa, jotta se kehittää työntekijän taitoja. Työyhteisössä tulisi pitää oppimista

osana jokapäiväistä elämää. Organisaation tuki osaamisen kehittämisessä on tärkeää ja hyvistä suorituksista tulee antaa tunnustusta. Työntekijöiden tulee pitää yllä korkeita suoritusstandardeja ja odottaa hyvää suoritusta myös työtoverieiltaan. (Ruohotie 2000. 66.) Muutos ja jatkuva oppiminen vahvistavat tiimien asemaa työelämässä. Tiimin jäsenten tulisi olla valmiita muutokseen ja pyrkiä uudistautumaan myös yksilöinä. Organisaation pitää antaa välineet ja resurssit osaamisen täydentämiseen, jotta työntekijöiden osaaminen riittää kattamaan työn vaatimukset. Perehdyttäminen tuo yleensä uutta osaamista tiimiin, jolloin tiimin kyvykkyys kasvaa.

6 OULU10-PALVELUJEN PEREHDYTYKSI

6.1 Tutkimusmenetelmien valinta

On olemassa paljon erilaisia tapoja tehdä tutkimusta ja tieteelliselle tutkimukselle on asetettu tietyt yhteiset reunaehdot. Näitä reunaehtoja ovat universaalisuus, yhteisöllisyys, puolueettomuus ja järjestelmällisen epäilyn periaate. Universaalisuus tarkoittaa väitteen punnitsemista yleispätevin kriteerein ilman sen esittäjien henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikutusta. Yhteisöllisyys tarkoittaa, että tieto on tiedeyhteisön yhteistä omaisuutta. Puolueettomuus on tiedon etsimistä ja esittämistä ilman tutkijan oman aseman, uran tai tieteellisen arvovallan huomioimista. Järjestelmällisen epäilyn periaatteen mukaan tutkimuksen tulokset on asetettava tiedeyhteisön julkiseen ja kriittiseen tarkasteluun. Tutkimuksen teossa tulee huomioida aiheen valinta ja sopiva rajaus, hankkia tarvittavat lähtötiedot tutkittavasta aiheesta, on oltava kriittinen sekä otettava huomioon tutkimuksen eettiset kysymykset ja tutkimus on myös suunniteltava perusteellisesti. Tutkimusta ja sen tuloksia on tarkasteltava järjestelmällisesti ja tutkijan on perusteltava tehdyt ratkaisut ja johtopäätökset. Tutkimuksen eettisyys tarkoittaa, että tutkija noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, soveltaa tutkimuksessaan hyväksytyjä tutkimus-, tiedonhaku- ja arviointimenetelmiä sekä toimii hyvän tavan mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997. 21–24.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavan aiheen käsittely mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa. Aineistosta on tarkoitus löytää jotain odottamatonta, jolloin tarkoitus ei ole vain testata tutkijan omia hypoteeseja vaan aineistoa tutkitaan yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti ja aineisto kerätään laadullisin menetelmin, jolloin pyritään tuomaan tutkittavien näkökulmat mahdollisimman syvällisesti esiin. Kvalitatiivisessa menetelmässä tutkimussuunnitelma voi muuttua useasti tutkimuksen edetessä ja tutkimus voidaan toteuttaa joustavasti. Tutkimustapauksia käsitellään ainutlaa-

tuisina ja aineistoa myös tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 1997. 158–160.) Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa haastattelun aihepiiri eli teema on rajattu, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelua voidaan käyttää niin kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessakin tutkimuksessa, sillä aineistoa voidaan tulkita ja analysoida monin eri tavoin. (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara. 1997. 203.)

Tämän työn tarkoitus on kehittää perehdytystä Oulu10-palveluissa. Perehdytyksen nykytilaa ja kehitysmahdollisuuksia tutkitaan kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin teemahaastattelun avulla. Haastattelussa aiheeseen on pyritty pureutumaan syvällisesti ja löytämään konkreettisia tapoja perehdytyksen kehittämiseen. Haastattelussa on käyty läpi myös perehdytyksen nykyistä tilannetta sekä tiimityön ja motivaation vaikutusta perehdytykseen. Haastattelu toteutettiin Oulu10-palveluiden tiimikoordinaattorille joulukuussa 2012 ja sen kesto oli hieman yli viisikymmentä minuuttia. Haastattelu suoritettiin haastateltavan työpaikalla ja se nauhoitettiin ääninauhurilla. Haastattelun materiaali kirjoitettiin puhtaaksi tekstinkäsittelyohjelma Microsoft Word:llä ja käsiteltiin helpommin lähestyttävään muotoon värien, tekstin alleviivausten sekä kursivoinnin avulla. Tekstistä poimittiin teemojen mukaisesti oleelliset asiat opinnäytetyöraporttiin. Teemahaastattelun alkuperäinen tallenne ja litteroitu versio ovat opinnäytetyön tekijän hallussa.

Toteutettavan haastattelun teemoiksi on valittiin työ Oulu10-palveluissa, tiimityö Oulu10-palveluissa, perehdyttämisen nykytila, perehdytysmateriaalit, perehdytyksen vaikutus tiimin toimintaan ja arkeen sekä perehdytys ja motivaatio. Haastattelu toteutettiin pääosin avoimena haastatteluna, mutta tukena oli myös muutamia monivalintakysymyksiä. Teemahaastattelun kysymyslomake on työn liitteenä (Liite 1).

6.2 Työ ja tiimityö Oulu10-palveluissa

Tiimikoordinaattori on toiminut tehtävässään koko Oulu10-palveluiden olemassaoloajan vuodesta 2008. Hän kuvaa työtään hyvin vaativaksi asiakaspalvelutyöksi, jossa täytyy kyetä vaihtamaan työtehtävää ja roolia ripeasti. Itse asiakaspalvelutyötä tehdään kolmen eri kanavan kautta, joita ovat henkilökohtainen asiakaspalvelu, puhelinpalvelu sekä sähköinen asiakaspalvelu. Palveluasiantuntijan työssä palvellaan sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaita.

Haastateltavan mukaan Oulu10-palveluihin sopivan työntekijän täytyy olla asiakaspalveluhenkinen ja kiinnostunut asiakaspalvelutyöstä. Hän kuvaa tärkeitä ominaisuuksia näin:

"...täytyy olla aika paljon hoksotuskykyä."

"...täytyy olla tosi, tosi väläky. Koska kuitenkin, kun se asiakas kyssyy jotakin niin se ei aina ees ite tiä mitä se kyssyy."

Työtehtävien ja työn hektisyyden takia työntekijöillä tulee olla hyvä muisti ja myös tietotekniset taidot ovat erittäin tärkeitä. Työssä käytetään paljon erilaisia järjestelmiä ja työtehtäviä pitää voida "vaihtaa lennosta" päivän aikana useita kertoja. Empatiakyky ja hyvät sosiaaliset taidot ovat palveluasiantuntijan työssä tärkeimmät työkalut, sillä työntekijän tulee voida samaistua niin asiakkaan kuin tiimin jäsentenkin asemaan.

Asiakaspalvelutiimin kokoonpano ei ole juurikaan muuttunut sen olemassaolon aikana. Tiimin koko on pienentynyt eikä uusia rekrytointeja ole tehty kuin muutama. Tiimissä toimii tutkimuksen tekohetkellä kymmenen henkilöä, joista suurin osa on vakituisia työntekijöitä. Suurin mullistus Oulu10-palveluiden kokoonpanossa tapahtui vuonna 2010, jolloin kaksi erillistä tiimiä (puhelinpalvelun ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun tiimit) sulautettiin yhdeksi kokonaisuudeksi.

Tiimillä on kollektiivinen vastuu Oulun kaupungin keskitetyn asiakaspalvelun toimivuudesta. Työvuorolista on koko toiminnan perusta ja sen laatimisessa tu-

lee ottaa huomioon tiimin jäsenten henkilökohtaiset vastualueet, jotta päivittäiset työtehtävät voidaan hoitaa sujuvasti. Tiimin jäsenillä on omat vastualueensa, koska kukaan ei yksin voi hallita tietomäärää, jota Oulu10 -palveluista tarjotaan. Kaupungin eri prosesseilla on tiimissä omat yhteyshenkilöt, jotka tiedottavat tiimin muita jäseniä oman projektikonaisuutensa asioista. Kaupungin toiminnot on jaettu hallinnollisesti neljää pääprojektiin, jotka ovat hyvinvointipalvelut, sivistys- ja kulttuuripalvelut, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut sekä konsernipalvelut. Myös tiimille kuuluvat erityishuomiota tarvitsevat työtehtävät ja palvelukokonaisuudet on jaettu vastuuhenkilöille tiimin sisällä. Vastuualuelista on työn liitteenä (Liite 2).

6.3 Perehdytyksen vaikutus tiimin toimintaan ja työhön

Palveluasiantuntijan työhön kuuluu yhteinen vastuu asiakaspalvelusta sekä tiimin jäsenten omat vastualueet. Näiden vastualueiden takana oleva työ on usein niin sanottua näkymätöntä työtä, joka tehdään asiakaspalvelun oheistyönä. Nämä tekemättömät työt voivat alkaa kuormittamaan työntekijöitä, mikäli työtaakkaa ei saada purettua aikataulun mukaisesti. Myös työtapoja ja palvelutarjoomaa pitäisi pyrkiä kehittämään jatkuvasti. Uuden työntekijän tulo kuormittaa tiimiä aluksi, joten työntekijän työn aloittamisajankohta tulisi suunnitella tarkkaan. Tämä helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä, koska tiimin jäsenet voivat keskittyä vähemmän kiireisenä aikana paremmin uuden työntekijän ohjaamiseen. Koko palveluasiantuntijatiimi kuitenkin tiedostaa uuden työntekijän helpottavan työtaakkaa, jolloin kaikki ovat motivoituneita opettamaan uutta tulokasta.

Haastateltavan mukaan tiimissä tulisi järjestää vuosikellon mukaisesti pieniä koulutuksia ennen sesonkien alkamista. Perehdytyskoulutus voisi olla vain laajennettu versio tästä käytännöstä. Tiedety toiminnot ja palvelut ovat asiakkaiden suosiossa vuodenajasta riippumatta, mutta suurin osa työstä on sesonkiluonteista. Tällaisen pienen koulutuksen voisi järjestää tiimin vastuuhenkilö kaikille, jotka tarvitsevat työtehtävästä lisätietoa ja kertausta ennen sesongin alkua.

6.4 Perehdytyksen nykytila ja perehdytysmateriaalit

Perehdytyksen ensivaiheen hoitaa esimies, joka tutustuttaa uuden työntekijän taloon ja organisaatioon. Esimies kiertää uuden työntekijän kanssa tilat läpi ja kertoo yleisellä tasolla kaupungin ja Oulun Konttorin toiminnasta. Hän käy läpi pintapuolisesti myös Oulu10-palveluiden toimintaa. Henkilökohtaiseen asiakaspalveluun perehdyttäminen alkaa yleensä pian taloon tutustumisen jälkeen. Tälle työtehtäviin perehtymiselle ei ole olemassa perehdytysuunnitelmaa tai -runkoa. Uusi työntekijä tutustuu palvelupisteen toimintaan ensin sivustakatsojana, jolloin hänellä on mahdollisuus nähdä miten asiakkaat kohdataan Oulu10-palveluissa ja miten työpäivä jaksottuu. Uuden työntekijän tulee käyttää harjoittelijäkylttiä niin kauan, että tuntee voivansa tehdä työtä itsenäisesti.

Työntekijän ensimmäisenä viikkona pyritään valitsemaan joka päivälle ohjaaja, jonka kanssa tulokas työskentelee päivän ajan. Ohjaaja voi vaihtua, sillä tiimin jäsenten työrooli vaihtelee päivittäin. Tiimissä ei ole varsinaisia perehdyttäjiä, vaan kaikki työntekijät osallistuvat perehdyttämiseen. Ensimmäisen viikon aikana uusi työntekijä tutustuu työtapoihin ja oppii tunnistamaan erilaiset asiakas-tilanteet. Oulu10-palveluissa on käytössä lukuisia tietokoneohjelmia, joita käytetään päivittäin. Uuden työntekijän tulisi opetella näiden järjestelmien peruskäyttöä ennen asiakaspalveluun siirtymistä. Uusi työntekijä käyttää harjoittelijäkylttiä muutaman kuukauden ajan, eli kunnes hän tuntee olevansa tarpeeksi oppinut.

Uudelle työntekijälle pyritään opettamaan perehdytyksen alkuvaiheessa kassa-työskentelyä ja sen rinnalla vähitellen myös muita työtehtäviä. Asiakastilanteet tuovat perehtyjälle uutta tietoa joka päivä ja oppiminen tapahtuu työn lomassa. Uusi työntekijä seuraa kokeneemman työskentelyä vierestä, jonka jälkeen vaihdetaan ohjaavan työntekijän kanssa rooleja. Aluksi kokenut työntekijä toimii jatkuvasti perehtyjän rinnalla ja opastaa eri tilanteissa. Pikkuhiljaa työntekijä oppii itsenäisemmäksi.

Työntekijöiden on osattava kyseenalaistaa omaa osaamistaan ja tietovarastoaan, sillä suuressa organisaatiossa tieto ja käytänteet muuttuvat jatkuvasti. Uutta työntekijää pyritään rohkaisemaan kysymysten asettamiseen ja asioiden varmistamiseen, sillä tärkeintä on antaa asiakkaalle oikeaa tietoa. Tiimin jäsenet ovat mahdollisimman paljon vuorovaikutuksessa keskenään ja pyrkivät jakamaan tietoa. Haastateltavan sanoina:

"...missään tapauksessa ei oleteta, eikä voi ees olla, yht'äkkiä olla, niinkö valamis, vaan että tähän pitää kasvaa tähän hommaan."

Henkilökohtaiseen asiakaspalveluun perehtyminen vie paljon aikaa. Haastateltavan mukaan kaksi kuukautta voisi arviolta olla sopiva aika pitää harjoittelijakylttiä yllään. Kuitenkaan se ei missään nimessä tarkoita, että perehtyminen olisi ohi. Palveluasiantuntijan työn painotukset vaihtelevat vuodenajan mukaan eli tietyt työtehtävät ja teemat voivat tulla esiin vasta pitkän ajan kuluttua työn aloittamisesta. Esimerkiksi talvella ei välttämättä puhuta mitään venepaikoista tai viljelypalstoista, mutta yht'äkkiä keväällä alkaa niiden sesonki.

Perehdyttämisessä tulisi olla yksi vastuuhenkilö, joka seuraa perehdytyksen kulkua ja opastaa uutta työntekijää tietoisesti tekemään asiat oikein. Jokaiselle työntekijälle kehittyy oma tapansa tehdä työtä, mutta yleensä on olemassa yksi sovitun tapa hoitaa tietty työtehtävä. Tämän sovitun menetelmän opettaminen on tärkeää, jotta perehdytys on mahdollisimman selkeää. Vastuualueiden nimetyt henkilöt opettavat tulokkaalle vastuualueistaan ja työtehtävistään oleelliset asiat. Samalla tulokas tutustuu tiimin jäseniin ja saa tuoreimman tiedon opettavista asioista. Tällöin myös vastuuhenkilö joutuu miettimään mikä tieto on oleellista ja tarpeellista opettaa muille.

Haastattelussa käy selkeästi ilmi, että perehdytyksen tueksi tarvitaan lisää kirjoitettua materiaalia, johon perehtyjä ja myös perehdyttäjä voivat tukeutua. Toiveena olisi laaja paketti tietoa, josta löytyisi helposti tietyn toiminnon pikaopas ja sen ohessa yksityiskohtaisempi perehdytysmateriaali. Myös muut ohjeet ja pikaoppaat olisivat perehdytyksessä hyödyksi. Tiedonhakua tulisi painottaa pe-

rehdytyksen aikana, koska asiakkaat tiedustelevat hyvin paljon erilaisia asioita. Palvelukonseptiin kuuluu mahdollisuuksien mukaan auttaa asiakasta eteenpäin, vaikka kysytty asia ei kuuluisikaan Oulun kaupungin tarjoamiin palveluihin.

6.5 Perehdytys ja motivaatio

Haastateltavan mukaan Oulu10-palvelujen tiimissä oletuksena voidaan pitää, että kaikki ovat innostuneita ja osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen. Tiimi tarvitsee uusia osajia ja sijaisia, jotka voivat auttaa tiukan paikan tullen. Tämä jatkuvuus on tärkeä asia perehdytyksessä, sillä mikäli työntekijä on tiimin osana vain lyhyen aikaa, laajasta perehdytyksestä ei ole hyötyä. Perehdytettävien määrällä on myös merkitystä. Mikäli uusia työntekijöitä tulee useita lyhyellä aikavälillä, voi tiimi väsyä perehdyttämiseen. Erillisiä palkkioita ei organisaation puolelta tarvita, mutta aikaresurssien antaminen ja perehdytysmateriaalin tuottaminen voisi edesauttaa perehdytystä. Tärkein motivaatiota lisäävä tekijä on, että perehdyttämällä oikeasti tulee olemaan jokin pitkäaikainen vaikutus eli toisin sanoen uudesta työntekijästä tulee tiimin jäsen. Haastateltavan ajatuksia aiheesta; miten työnantaja voisi vaikuttaa perehdytysmotivaatioon:

"No varmaa se, että varataan aikaa niin se on kädenojennus, mutta kyllä tää on kuitenkin sellainen asia tässä työssä, että me infotaan toisiamme ja perehdytetään uutta työntekijää. Että ei siihen niinku, mitkään rahalliset palkkiot... Että ei siinä mistään semmoisesta voi olla kyse, koska se täytyy ajatella, että se kuuluu tähän meidän työhön."

"Että toki tää on semmonen asia, että olis kauhee hyvä, että näistä niinku tiimin kanssa juteltais, että meille on nyt tulossa tämmönen uus työntekijä ja käytäis läpi, että tää on niinkö se suunnitelma."

6.6 Perehdytyksen vaikutus tiimin toimintaan ja arkeen

Tiimi kuormittuu uuden työntekijän perehdyttämisen takia ainakin jonkin verran. Tämän vuoksi uuden työntekijän saapumisajankohta tiimiin tulisi suunnitella tarkkaan. Asiakas on aina työssä etusijalla ja tiimin jäsenten vastualueet kuormittavat vastuuhenkilöä yleensä sesongin mukaan. Myös työn ja toimintatapojen jatkuva kehittäminen luo välillä tiimille paineita. Perehdytyksessä tulisi aina muistaa ottaa huomioon perehdytjän todellinen oppiminen, mutta työt tulisi saada tehdyksi aikataulussa. Kuitenkin jokainen tiimin jäsen haluaa opettaa uutta työntekijää, sillä tuloksena saadaan apua työtaakkaan.

6.7 Johtopäätökset

Tiimin koko ja vaihtelevat työtehtävät sekä tiimin jäsenten vastualueet ovat tärkeässä osassa perehdytyksen suunnittelussa. Yksi henkilö voi olla päävastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä, mutta myös muiden tiimin jäsenten aktiivinen osallistuminen perehdytykseen on tärkeää. Tiimin tulisi kiinnittää huomiota yhtenäiseen tapaan työskennellä varsinkin perehdytyksen aikana, jolloin uusi tulokas omaksuu työyhteisön toimintatavat. Erilaiset tavat tehdä voivat hämmentää uutta työntekijää ja vaikeuttaa oppimista.

Tiimikoordinaattori on mukana uuden työntekijän valintaprosessissa ja työhaastattelussa, joten hänen tulisi mahdollisuuksien mukaan ottaa päävastuu perehdytyksestä. Se ei välttämättä tarkoita, että tiimikoordinaattori perehdyttäisi muita enemmän, vaan hän voisi organisoida ja valvoa perehdytyksen kulkua. Työhaastattelussa mukana olleet saavat uudesta työntekijästä paljon tietoa ja hänen osaamistasoaan voidaan jo alustavasti arvioida. Tämä auttaa tiimikoordinaattoria perehdytyksen suunnittelussa ja aikataulun määrittelyssä. Esimies on päävastuussa organisaatioon ja työhön liittyvien käytänteiden perehdytyksestä. Esimies siis opastaa uutta työntekijää organisaation rakenteiden, työturvallisuusasioiden ja talon tapojen tuntemukseen, kun taas itse työhön liittyvä perehdytys jää tiimin vastuulle.

Perehdytyksen tueksi tarvitaan materiaaleja, jotka ohjeistavat perehtyjää, mutta niiden tulisi toimia samalla ohjeena myös perehdyttäjille. Materiaaleissa täytyy kiinnittää erityistä huomiota toimintatapojen yhtenäistämiseen perehdytystilanteissa ja työn kannalta oleellisten asioiden huomioimiseen. Oulu10-palveluissa on hyvin paljon opeteltavia asioita, joten perehdytys tulee suunnitella huolella. Uudelle työntekijälle ei kannata opettaa liikaa asiaa kerralla, koska järjestelmällinen opetus tuo useimmiten parhaan tuloksen. Perehdytysmateriaalit tulee suunnitella niin, että niistä voi helposti käydä läpi aihealueen perusasiat, mutta myös aiheeseen liittyvät tarkemmat tiedot.

6.8 Tehdyt perehdytysmateriaalit

Perehdytysmateriaaleja kehitetään Oulu10-palveluiden tarpeisiin sopiviksi ja tiimin jäsenet osallistetaan tuottamaan oman aihealueensa materiaaleja. Yksityiskohtainen tieto kootaan perehdytyskansion (Liite 3) muotoon. Kansio jaetaan aihealueittain kokonaisuuksiin ja sen rakenne pyritään pitämään mahdollisimman yksinkertaisena. Tieto tulisi voida poimia helposti ja nopeasti asiakastilanteessa, jotta materiaalista on todellista käytännön hyötyä. Aihealueesta kerrotaan ensin yhdellä sivulla tärkeimmät tiedot, jonka jälkeen aiheeseen pureudutaan yksityiskohtaisemmin. Muita kehitettäviä materiaaleja ovat Kassaopas (Liite 4) ja perehdytyksen seurantalista (Liite 5), jonka avulla voidaan seurata perehdytyksen etenemistä. Perehdytysmateriaalit tallennetaan tiimin yhteiskäytössä olevalle varkkolevyille, jolloin ne ovat helposti muokattavissa ja tulostettavissa.

Perehdytyskansion on tarkoitus olla tulostettava, mutta se voidaan myös avata tietokoneella. Kansion tarkoitus on tukea perehdytystä, mutta tärkein perehdytystapa on henkilökohtainen opastus ja vuorovaikutus. Kansion sisällysluettelosta uusi työntekijä näkee kokonaiskuvan Oulu10-palveluiden tarjoamista palveluista. Palvelukokonaisuuksien henkilökohtaisen perehdytyksen jälkeen uusi työntekijä voi palata aiheeseen helposti perehdytyskansion avulla. Lyhyt opastussivu auttaa palauttamaan mieleen mistä asiasta on kyse ja vastaa yleisimpiin kysymyksiin. Pidempi selostus aiheesta tulee tarpeelliseksi, kun aihetta täytyy

osata selittää kokonaisvaltaisemmin asiakkaalle. Aiheen käsittelyn jälkeen kansiota löytyy yhteystiedot, joista voi tarvittaessa kysyä lisätietoa. Yhteystiedot löytyvät tiimin vastuuhenkilölle sekä aiheesta lisää tietävälle tiimin ulkopuoliselle henkilölle. Esimerkiksi Oulun kaupungin vuokraamista venepaikoista kertovassa aihekokonaisuudessa ensimmäisellä sivulla selitetään tavallisimpien asiakastapahtumien tiedot eli mitä tulee tehdä kun asiakas tuo venepaikkahakemuksen, maksaa venepaikan tai haluaa lisätietoa venesatamien avainten panteista. Selostuksessa kerrotaan yksityiskohtaisesti eri satamista ja käytänteistä. Lopuksi yhteystiedoissa on tiimin venepaikkavastaavien sekä ylläpitovalvojen yhteystiedot.

Perehdytyskansion rakentaminen jää joiltain osin tiimin vastuuhenkilöiden tehtäväksi, sillä heillä on paras tietämys palvelukokonaisuuksista. Opinnäytetyöprosessin aikana perehdytyskansioon on luotu alustava sisällysluettelo, tietoa Oulun Konttorin palveluista sekä aihekokonaisuuksien ensimmäiset sivut, joissa kerrotaan tärkeimmät tiedot kyseisestä palvelusta. Aihekokonaisuudet jaetaan vielä kahteen osioon, kuntalaispalveluihin ja kaupungin sisäisiin palveluihin.

Kassaoppaassa keskitytään kassan käyttöön ja siihen kiinteästi liittyviin ohjelmistoihin. Kassaoppaassa on paljon kuvankaappauksia ja se opastaa Basware kassaohjelman käyttöön myös erikoistapauksissa, kuten tuotteen lisäämisessä kassaan. Kassaoppaasta löytyy tietoa myös Oulu10-palveluissa myytävistä tuotteista ja luvista. Kassaoppaan aiheet ovat osittain päällekkäisiä perehdytyskansion kanssa, mutta erilliselle kassaoppaalle on tarvetta. Kassan toimintoihin liittyy paljon yksityiskohtaista tietoa ja sen liittäminen osaksi perehdytyskansioita ei olisi käytännöllistä.

Perehdytyksen seurantalista on väline, jolla voidaan seurata perehdytyksen etenemistä. Seurantalistassa keskitytään perehdyttämisen kokonaisuuksiin Oulu10-palveluissa ja sen on tarkoitus auttaa vastuuhenkilöä hahmottamaan perehdytyksen tilannetta. Seurantalistaa voidaan käyttää esimerkiksi palautekeskustelujen yhteydessä.

Perehdytettävän tulee perehdytysmateriaaleista huolimatta pitää kirjaa oppimastaan. Perehdytettävän tärkein perehdytysmateriaali onkin hänen oma vihkonsa, johon hän merkitsee muistiin omalla tavallaan työn eri vaiheita ja haastavia työtehtäviä. Usein omakätiset muistiinpanot auttavat oppimaan ja palauttamaan asioita mieleen valmiiksi kirjoitettuja materiaaleja paremmin. Jokaisella tiimin jäsenellä on omat muistiinpanot ja itse kootut materiaalit.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää ja nopeuttaa perehdytysprosessia Oulun kaupungin keskitetyssä asiakaspalvelupisteessä Oulu10-palveluissa. Opinnäytetyö koostuu toiminnallisesta ja teoreettisesta osuuksista, jotka ovat perehdytysmateriaalien teko ja kirjallinen opinnäytetyöraportti. Haastattelun kautta toiminnalliseen osioon saatiin paljon toteuttamiskelpoisia ajatuksia. Perehdytyksen tueksi on valmisteltu perehdytyspaketti, joka koostuu perehdytyskansiosta, kassaoppaasta ja perehdytyksen seurantalistasta. Perehdytysmateriaalien teko jää osittain Oulu10-palvelujen tiimin vastuulle. Lopputuloksen kannalta on hyvä osallistaa perehdytystä toteuttava palveluasiantuntijatiimi myös perehdytysmateriaalien laadintaan. Osallistaminen vaikuttaa tiimin motivaatioon itse perehdytystilanteessa ja pakottaa tiimin jäsenet miettimään työnsä kannalta oleellisia asioita.

Oulu10-palveluissa organisaatioon perehdytyksen eli yleisen perehdytyksen hoitaa esimies. Tähän perehdytyksen osioon on jo olemassa perehdytysmateriaaleja ja yleiseen perehdytykseen ei tässä opinnäytetyössä nähty tarvetta puuttua. Oulu10-palveluiden työtehtäviin perehdytys on tähän asti ollut lähes kokonaan henkilökohtaisen eli vierihoitoperehdytyksen varassa. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että suurin kehitystarpeet olivat perehdytysmateriaalien luominen ja -käytänteiden yhtenäistäminen. Tärkeäksi asiaksi nähtiin myös nimetyn perehdyttäjän valinta tiimin sisältä. Tiimin jäsenet ovat kollektiivisesti vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä ja osallistuvat siihen edelleen oman vastuualueensa perehdyttämisen kautta. Perehdytystä viedään laatuperehdytyksen suuntaan, jossa yksi henkilö on päävastuussa perehdytyksestä. Perehdytystä ajatellaan mallinnettuna prosessina, jota vastuuhenkilön tulee pyrkiä parantamaan. Oulu10-palveluiden tärkeimpiä uuden työntekijän perehdytykseen osallistujia ovat tulevaisuudessa esimies ja tiimikoordinaattori, jotka ovat mukana perehdytyksen suunnittelussa ja toteutuksessa uuden työntekijän rekrytoinnista asti.

Motivaatio on perehdytyksen onnistumisen kannalta hyvin tärkeää ja kohdetiimissä on halua ohjata ja opastaa uusia työntekijöitä. Perehdytys nähtiin osana työtä, sillä vuorovaikutustaidot ovat yksi palveluasiantuntijan tärkeimmistä ominaisuuksista. Työnantaja voi edesauttaa perehdytystä aikaresurssien ja materiaalien avulla. Uuden työntekijän tulo tiimiin tulisi suunnitella ajankohtaan, jolloin työmäärä ei ole huipussaan. Suurinpana perehdytyksen motivaattorina nähtiin tuleva hyöty tiimille. Perehdytykseen ollaan siis valmiita sijoittamaan, kunhan työntekijästä on todellista apua tulevaisuudessa.

Tiimityö vaikuttaa perehdytysprosessiin, sillä uusi työntekijä tulee integroida osaksi jo olemassaolevaa tiimiä. Tiimin sisällä voi esiintyä muutospainetta ja jopa muutosvastarintaa. Oulu10-palvelujen asiakaspalvelutiimi on pysyvä tiimi, jonka tarkoitus on hoitaa Oulun kaupungin asiakaspalvelua. Palvelukonsepti on hyvin laaja ja tarjooma elää jatkuvasti, jolloin tiimi on jatkuvan muutoksen keskellä. Palveluasiantuntijat ovat näin ollen suhteellisen avoimia muutokselle. Tiedottaminen tulee nähdä tärkeänä osana perehdytysprosessia, jolloin tiimi voi valmistautua uuden työntekijän saapumiseen. Myös perehdytettävien määrällä ja perehdytysajankohdan valinnalla on merkitystä tiimin toimintaan, koska perehdytys syö resursseja ja voi lisätä työn kuormittavuutta.

Opinnäytetyössä on otettu kantaa perehdytyskäytäntöjen selkeyttämiseen ja nimetyt perehdyttäjän valintaan tiimin sisältä. Jatkotutkimusta aiheesta voidaan tehdä muiden Oulu10-palveluiden palvelukanavien perehdytyksestä. Puhelinpalvelu ja verkon kautta tapahtuva asiakaspalvelu eroavat paljon henkilökohtaisesta asiakaspalvelusta, jolloin niihin tarvitaan omat perehdytysohjelmansa. Tämän opinnäytetyön tulokset vastaavat toimeksiantoa. Suurimmat haasteet opinnäytetyöprosessissa olivat aikataulut ja työn loppuunsaattaminen. Alkuperäisestä suunnitelmasta jäätiin useita kuukausia jälkeen, sillä opiskelun ja työn yhteensovittaminen vaikuttivat työn etenemiseen.

LÄHTEET

Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.

Heikkilä, J. 2009. Kasva, välitä ja valmenna - henkilöjohtamisella voittajajoukkueeksi. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kauppakaari Oy. 2001. Arvot, muutos, tiimit ja arki, kehittämissynteistyö. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Tampere: Juvenes Print.

Liukkonen, J. Jaakkola, T. & Suvanto, T. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön? Mikä meitä motivoi? Likes-työelämäpalvelut Oy, Jyväskylä: Jyvässeudun paino Oy.

Manka, M. 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum.

Moisalo, V. 2011. Uusi HR - Arjen henkilöstöjohtamista. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy.

Niermeyer, R. & Manuel, S. 2004. Motivaatio. Helsinki: Maskun kirjapaino Oy.

Oulun kaupunki. 2013a. Asiointi ja neuvonta. Hakupäivä 24.3.2013
<http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/>.

Oulun kaupunki. 2012a. Uusi Oulu. Hakupäivä 10.10.2012
<http://www.ouka.fi/oulu/paatoksenteko-ja-hallinto/uusi-oulu>.

Oulun kaupunki. 2013b. Päätöksenteko ja hallinto, Hakupäivä 26.3.2013.
<http://www.ouka.fi/oulu/paatoksenteko-ja-hallinto>.

Oulun kaupunki. 2013c. Oulun konttori, Hakupäivä 25.3.2013,
www.ouka.fi/oulu/oulun-konttori/etusivu

Oulun kaupunki. 2012b. Akkuna, perehdytyksen abc. Oulun kaupungin henkilöstön sisäinen intra. Hakupäivä 15.9.2012.

Parker, G. 1994. Tiimipelaajat tiimityössä. Helsinki: Oy Rastor Ab.

Pettinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus - Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Hakupäivä 22.5.2013
http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.

Sims, D. 2002. Creative new employee orientation programs. New York: The McGraw-Hill companies.

Skyttä, A. 2000. A-Ö, Tiimitytys ja sen läpivienti. Matkalla kohti matalampia organisaatioita. Yritystaito. Helsinki: Otava.

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Taurus Media. Tallinna: Unprint.

Haastattelun aihe: Perehdytys henkilökohtaiseen asiakaspalveluun Oulu10-palveluissa.

Haastateltavana on tiimikoordinaattori

Paikka Torikatu 10, neuvottelutila

Aika 28.2.2013 klo 13-14

1. TYÖ OULU10-PALVELUISSA:

1. Miten kuvailisit palveluasiantuntijan työtä?(Mitä siis teet työksesi?)
2. Kuinka vaativaa palveluasiantuntijan työ mielestäsi on? miksi?

2. TIIMITYÖ OULU10-PALVELUISSA

3. Kauanko olet toiminut osana Oulu10-tiimiä?
4. Kauanko olet hoitanut tiimikoordinaattorin tehtäviä?
5. Millainen vaihtuvuus tiimin kokoonpanolla on?
6. Kuinka tiimi toimii? (Jäsenten henk.koht. vastuut ja yhteinen vastuu työstä) yleisellä tasolla

3. PEREHDYTYKSEN NYKYTILA:

7. Kerro lyhyesti miten uusi työntekijä perehdytetään henkilökohtaiseen asiakaspalveluun (Ovaaliin)?
 8. Onko Oulu10-palveluilla olemassa runkoa, jonka mukaan perehdytys toteutetaan?
 9. Onko sitä kirjattu ylös? (Perehdytyksen mallintaminen ja laatuperehdytys -näkökulmat perehdytykseen.)
 10. Kauanko arvioisit henkilökohtaiseen asiakaspalveluun perehtymisen vievän tällä hetkellä aikaa?
 11. Mitä puutteita perehdytyksessä on?
-

4.PEREHDYTYKSEN KEHITTÄMINEN

12. Millaisista materiaaleista voisi olla mielestäsi hyötyä?

Perehtyjälle annettavat materiaalit:

- € pienet tehtävävihkoset, joissa kerrotaan tietystä työtehtävästä.
- € kokonaisuus, jossa käydään paljon asioita läpi. (Perehdytyskansio)
- € tietokoneohjelmien käytön aloitusoppaat.
- € tiedonhaun painotus perehdytyksen osana.
- € perehdytyksen tukena oleva lista, jota täydennetään perehdytyksen edetessä, kun tietty kokonaisuus on käyty läpi.
- € perehdytys suunnitelman laatiminen työntekijäkohtaisesti tai organisaation tasolla
- € Jokin muu, mikä? _____

Oppaat perehdyttäjälle:

- € Tehtävärunko, jonka mukaan perehdytys voidaan toteuttaa. (Työtehtäväkohtainen lista)
- € Perehdytyksen mallintaminen prosessina. (Jatkuva arviointi ja parantaminen)
- € Perehdytyskansio tukena perehdytyksessä. (Pohjana perehdytykselle)
- € Perehdytys suunnitelman laatiminen yleisesti organisaation tasolla.
- € Perehdytys suunnitelman laatiminen työntekijäkohtaisesti. (esimiehen tehtävä?)
- € Jokin muu, mikä? _____

13. Mitä asioita palveluasiantuntijan työstä olisi erityisen hyvä kirjoittaa ylös perehtyjää varten?

(Mistä asioista yleensä kannattaa kirjoittaa yksityiskohtaiset ohjeet ja mistä ei?)

Esimerkkejä:

Kassan käyttö,

eri ohjelmistojen käyttö (kymmeniä erilaisia),

tiedonhaku (ohjeet mistä mitään tietoa kannattaa hakea),

yksittäiset työtehtävät (tk-valintojen kirjaaminen, koululaiskorttien teko, liikuntavuorohakemusten käsittely),

ohjeet esim. kalastuslupien ja hakkuutähdelupien myyntiin, venepaikkojen ja viljelypalstojen vuokraukseen,

lippujen myyntiin ja käsittelyyn liittyvät ohjeet,

ohjeet asiakkaan kohtaamiseen...

5. PEREHDYTYKSEN VAIKUTUS TIIMIN TOIMINTAAN JA ARKEEN

14. Onko palveluasiantuntijan työ kuormittavaa?

15. Lisääkö uuden työntekijän perehdytys mielestäsi työn kuormittavuutta? Millä tavoin se vaikuttaa arkeen ja tiimin toimintaan?

16. Mikäli arkityö ja tiimin toiminta kuormittuvat perehdytysjakson aikana, miten näitä vaikutuksia voisi estää?

17. Voisiko tiimin toimintaa kehittää perehdytystilanteessa? Mitkä asiat olisi hyvä huomioida?

Esimerkkejä:

- € Perehdytyskoulutuksen järjestäminen ja tiimin sisäisen toiminnan tarkastelu?
- € Vastuuperehdyttäjän nimeäminen VAI
- € Perehdytys koko tiimin vastuulla?
- € Työkalujen ja resurssien lisääminen perehdytystilanteessa?
- € Uuden työntekijän vastuun korostaminen? (Perehdytysuunnitelma yhteistyönä?)
- € Muita tapoja, mitä? _____

6. PEREHDYTYKSEN JA MOTIVAATION:

18. Mikä motivoi tiimiä perehdyttämään uutta työntekijää?

19. Mitkä tekijät vaikuttavat motivaation syntyyn? (Onko ajankohdalla merkitystä? Henkilökemiat? Kiireen/Stressin vaikutus? Palkkiot? Kiinnostus omaan työhön? Oma työmäärä? Arvostuksen ja kiitoksen saanti?)

20. Onko tiimi tällä hetkellä motivoitunut perehdyttämiseen?

21. Millä tavoin työnantaja voisi vaikuttaa tiimin motivaatioon perehdyttää uusi työntekijä tehokkaasti?

Entä yksittäisen työntekijän motivaatioon perehdytyksen aikana?

Ehdotuksia:

- € -Tiedotuksen korostaminen uuden työntekijän rekrytoinnissa.
 - € -Tiedostamalla perehdytyksestä aiheutuva lisätyö tiimille - tiimin tukeminen.
 - € -Resurssien jako niin, että perehdytykseen olisi aikaa.
 - € -Perehdytyssuunnitelman laatiminen.
 - € -Perehdyttämiseen liittyvän koulutuksen järjestäminen.
 - € -Perehdytyksen materiaalien ja käytäntöjen selkiyttäminen.
 - € -Perehdytyslisän tai muiden etujen antaminen yksittäiselle perehdyttäjälle.
-

YHTEENVETO:

Miten alla mainitut asiat sopivat mielestäsi Oulu10-palveluihin ja mihin asioihin tulisi keskittyä?

Valitse kolme asiaa.

Lähtökohtia perehdytykseen:

- € Lisätä kirjoitettuja materiaaleja eri palveluista
- € Vastuuperehdyttäjän (mentorin/kummin) valinta tiimin sisältä
- € Perehdytyksen kehittäminen koko tiimin asiaksi
- € Keskittyminen henkilökohtaiseen perehdytykseen? (Kirjoitettua materiaalia vain vähän, mentorin/kummin "tekemällä oppii -perehdytys" etusijalla.)
- € Tehtäväkohtainen tarkistuslista, että pääasiat on käyty läpi? (Usean ihmisen tekemän perehdytyksen seurantalista läpikäydyistä asioista.)
- € Työntekijäkohtaisen perehdytyssuunnitelman teko.
- € Säännöllisten perehdytykseen liittyvien keskustelujen läpivienti perehdytyksen eri aikoina (vrt. kehityskeskustelut)
- € Perehdytettävän roolin korostaminen (vuorovaikutus ja hänen toimintatapojensa sekä taitojensa siirtäminen osaksi tiimin toimintaan.)
- € Jotain muuta, mitä?

MUUTA

Opinnäytetyö

Oulu10-palveluiden sisäinen työnjako						
VASTUUALUE	VASTUUHE2.	VASTUU1.	VASTUUHENKILO			
1. Oulu10 verkkosivujen ylläpito Oulu10-nettisivut Akkunan Oulu10-sivut Virkistysmaja-sivut (Akkunassa)	Sari N	Susanna	Hanna			
2. OuluCard kokonaisuus Laskutus Materiaalin tilaaminen Tulostimen huollot	Eija	Sari S	Hanna			
3. Kassatoiminnot ja järjestelmät Uusien tuotteiden lisääminen Hintojen päivittäminen	Sari S	Anne	Jaana			
4. Esitteiden ja lomakkeiden ylläpito	Anne	Sirpa	Ulla-Maija			
5. Tuote- ja materiaalivaraston ylläpito Kartat, Toripollisit, kalastusluvut, kirjat, lumitunn. Nuorten työpajojen tuotteet	Anne	Sirpa	Ulla-Maija			
6. Arkistoasiat AMS	Sari S	Jaana				
7. Julkinen/virallinen ilmoitustaulu	Sirpa	Anne	Ulla-Maija			
8. Venepaikat	Sari N	Susanna	Katja			
9. Vuokraviljelypaikat	Sirpa	Katja	Eija			
10. Hakkuutähteiden keruuluvat	Ulla-Maija	Sari S				
11. Asukaspysäköintiluvat	Sirpa	Eija				
12. Veteraanipysäköintiluvat	Sirpa	Eija				
13. Veteraanien bussiliput	Sirpa	Eija				
14. Pääkäyttäjätyöt Requeste	Hanna	Jaana				
Elisa OC Timmi Lipunmyyntijärjestelmät			Susanna (raportointi)			
15. Facebook vastuu	Sari N	Jaana				
16. Virkistysmajat	Jaana	Anne	Katja	Sari		
17. Ylikiimingin yhteispalvelupisteen tuuraus	Ulla-Maija	Eija				
18. Kiimingin yhteispalvelupisteen tuuraus	Katja					
19. Liikuntapaikkojen vuorovarausten kirjaaminen	Eija	Ulla-Maija	Sari S	Anne	Sirpa	
20. Puhelinliittymien tilaaminen ja muutokset	Jaana	Ulla-Maija	Tiina			
21. Tapahtumakalenterin moderointi	Susanna	Ulla-Maija	Katja	Tiina		
22. VRK:n rekisteröinti	Sari N	Jaana	Katja	Tiina		
23. Maahanmuuttajien rahanjako	Jaana	Susanna	Sari N			
24. Opiskelijoiden toimeentulotukineuvonta	Sari N	Tiina	Katja	Jaana	Ulla-Maija	
25. Oulu10-palveluiden prosessien mallintaminen	Sari N					
Hallintokuntavastuut						
1. Ympäristö- ja yhdyskuntapalvelut	Sirpa	Ulla-Maija				
2. Siku - Sivistyspalvelut	Anne	Katja				
3. Siku - Kulttuuripalvelut	Katja	Ulla-Maija	Susanna			
4. Siku - Liikuntapalvelut	Sari N	Eija	Tiina			
5. Hyvinvointipalvelut	Sari S	Jaana				
6. Siku - Nuorisopalvelut	Sari N	Eija				

Perehdytys Oulu10-palveluihin
Ovaalin toiminta

SISÄLLYSLUETTELO

1. OULUN KONTTORIN PALVELUT	59
Kuntalaisten palvelut talossa.....	59
Oulu10-palveluiden tarjoamat kuntalaisille.....	59
Kaupungin toiminnot talossa.....	60
Oulu10-palveluiden tarjoamat palvelut kaupungin työntekijöille.....	60
Oulu10-palvelujen etäpisteet.....	60
2. KASSA	61
3. LIPPUPALVELU	64
Oulun kaupunginteatteri.....	65
OuluSinfonia.....	65
Muut tapahtumat.....	65
4. ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄ (Requeste)	67
5. SÄHKÖPOSTI JA KALENTERI	69
6. VENEPAIKAT	70
Muistilista:.....	70
Satamat.....	70
Säännöt tiivistettynä:.....	71
7. KALASTUS	73
8. OULUCARD	74
Liikuntaliput kuntalaisille.....	74
Koululaisille.....	74
Kuvallinen OuluCard.....	74
9. VETERAANIEN PALVELUT	76
Linja-autolippu.....	76
Pysäköintilupa.....	76
Konsertti- ja teatteriliput.....	76
10. VIJELYPALSTAT	77
11. HAKKUUTÄHTEIDEN KERUULUVAT	79
12. ASUKASPYSÄKÖINTI	80
13. PUHELINLIITTYMIEN HALLINNOINTI	81

14.	KAUPUNGIN HENKILÖSTÖN VIRKISTYSMAJAT	82
15.	VRK (Varmennekortti e-reseptiä varten)	83
16.	ELÄKENEUVOJAN AJANVARAUS.....	84
17.	TILOJEN VARAUS JA AVAINTEN HALLINNOINTI.....	85
18.	TIIMIN YHTEINEN KALENTERI JA P-ASEMA	86

1 OULUN KONTTORIN PALVELUT

Kuntalaisten palvelut talossa

- Oulu10-palvelut
- Kirjaamo
- Ilmoitustaulu
- Aino-neuvonta
- Matkailuneuvonta
- Painatuskeskus
- Pysäköinninvalvojan vastaanotto
- BusinessOulu

Oulu10-palveluiden tarjoamat kuntalaisille

- Ohjausta ja neuvontaa Oulun kaupungin asioissa
- Liikuntapalveluiden keskitetty neuvonta
- Pysäköinninvalvonnan keskitetty neuvonta
- Kassapalvelut
- OuluCard
- Esitteet
- Yleisötietokoneet
- Lippupalvelu
- Lupapalvelut
- Venepaikkojen hallinnointi
- Viljelypalstojen hallinnointi
- Asumisoikeusnumeroiden hankinta
- Kuntalaispalautteiden ja -aloitteiden teko
- Omakielinen neuvonta
- Kesäajan toimeentulotukineuvonta opiskelijoille

Kaupungin toiminnot talossa

- Oulu10-palvelut
- Henkilöstökassa
- BusinessOulu
- Päätöksenteon asiakirjapalvelut
- Viestintä
- Oulun konttorin hallinto
- Konsernipalvelut (kehittäminen yms. osastoja)

Oulu10-palveluiden tarjoamat palvelut kaupungin työntekijöille

- Puhelinliittymien hallinta
- OuluCard
- Varmennekortti (VRK)
- Tilojen vuokraus ja avaimien hallinta
- Eläkeneuvojien ajanvaraus
- Kaupungin virkistysmajojen vuokraus
- Ruokalippujen ja tuotteiden myynti
- Kaupungin henkilökunnan lippujen myynti Oulun kaupunginteatteriin ja OuluSinfoniaan

Oulu10-palvelujen etäpisteet

Haukipudas

Kiiminki

Ylikiiminki

Yli-li

2 KASSA

Kassaopas

Kassan käyttöön on tehty erillinen kassaopas, joka toimii kassan käytön aloituksen tukena. Kassaoppaassa on esitelty myös tärkeimmät kassan rinnalla toimivat ohjelmat.

Kassan vastuuhenkilöt ovat Anne Ukkola, Sari Sevander ja Jaana Vesavaara. Henkilöstökassa toimii Oulu10-palveluiden pääkassana.

Myytävät tuotteet

Kartat

Valikoima koostuu Oulun kaupungin kartoista, kuten opas- ja ulkoilukartoista. Karttoja myydään Oulu10-palveluiden ohella myös Ympäristötalon karttapisteessä.

Karttapisteen yhteystiedot Ympäristötalo (Solistinkatu 2) 044 703 0009, karttapiste(at)ouka.fi.

OuluShop-tuotteet

OuluShop -tuotteet ovat Oulun kaupungin viestinnän tuotteita, jota myydään Oulu10-palveluissa. Ne ovat näytillä Matkailuneuvonnassa, mutta tuotteet maksetaan Oulu10-palveluiden kassaan. Näihin tuotteisiin kuuluu muun muassa suuri valikoima paitoja, kangaskasseja ja pinssejä. Tuotteissa korostuu Oulun brändi ja ne ovat osa Oulun kaupungin tuotteistusta. OuluShop -tuotteista voi kysyä lisää matkailuneuvojilta.

Uuden Oulun juhluvuoden -tuotteet

Uuden Oulun juhluvuoden tuotteet ovat tehty juhluvuoden kunniaksi. Tuotteita on tehty yhteistyössä Oulun nuorten työpajojen kanssa. Tuotteisiin kuuluu muun muassa reppu ja Oulu-Otukset. Osa tuotteista on tehty Oulun nuorten työpajoissa.

Nak-tuotteet

Oulun nuorten työpajojen tuotteet (Nak-tuotteet) ovat laadukkaita ja käsintehtyjä tuotteita.

Työpajoja ovat:

Taide- ja mediapaja Wankkuri:

Työskennellään teatterin, elokuvan, animaation, monimedian, valokuvauksen ja kuvataiteiden parissa. Lisätieto: työvalmentaja Aki Lintumäki (taide) 044 703 8213 ja Ohjaaja Matti-Pekka Heikura (.media) 044 703 802.

Nuorten työpaja Willamiina

Willamiinassa on kolme eri linjaa; keittiö- ja kodinhoitolinja Kööki, toimisto- ja atk-linja Konttuuri sekä kädentaitojen linja Räättäli. Lisätietoja: pajan puhelin 044 703 8320.

Puutyöpaja Wärkki

Valmistamme uusia kalusteita, korjaamme huonekaluja sekä suunnittelemme ja valmistamme koriste-esineitä ja leluja. Lisätietoja: työvalmentaja Juha Ukkonen 044 703 832.

Nuorten työpaja Wäylä

Puu- ja entisöintiosastolla valmistetaan puutöitä myyntiin sekä asiakkaiden tilauksesta. Tekstiiliosastolla perehdytään monipuolisesti kädentaitojen perustekniikoihin ja materiaaleihin. Lisätietoja: ohjaaja Tuomo Miettunen (puu) 044 703 8296 ja työvalmentaja Satu Kesälä (tekstiili) 044 703 8300.

Autopaja Woorti

Autopajalla perehdytään autokorjaamotyöskentelyyn. Pajalla tehdään autojen pieniä huoltotöitä sekä korjauksia. Lisätietoja: työvalmentaja Jari Lotvonen 044 703 8255.

Eräpajan (040 593 9533) ja *Midinenttipajan* (040 073 9684) tuotteet ovat Haukiputaan alueen työpajojen tuotteita. Ne on tehty samoilla periaatteilla kuin Oulun nuorten työpajojen tuotteet.

Toripolliisit

Toripolliisipatsaita on kahta eri kokoa ja niiden tekemateriaali on kipsi. Alkuperäinen Toripolliisipatsas on seisosskellut Oulun kauppahallin edustalla vuodesta 1987. Pronssinen patsas on kuvanveistäjä Kaarlo Mikkosen (1920 - 2001) ainoa julkinen teos.

Toripolliisi-patsaat tilataan Oulun rikospoliisi ry:ltä.

Lumitunnistimet

Lumitunnistimet on tarkoitettu lumen ja muun aineksen kuljetukseen kaupungin läjitysmaikoille, jotka sijaitsevat Oritkarissa Jääsalontien varressa ja Taskilassa Suolamännyn tiellä.

Läjityspaikan portin lukulaite tunnistaa lumitunnistimen avulla auton lavan koon ja laskee suoraan tuodun aineksen määrän vaa'alla käytäessä.

Lumitunnistimen myynti asiakkaalle:

Asiakkaan ja käytettävän ajoneuvon tiedot merkitään ohjelmaan lumitunnistimen numeron kohdalle. Asiakkaalta tarvitaan nimi, laskutusosoite, ajoneuvon rekisteröity lavakoko ja rekisterinumero.

3 LIPPUPALVELU

Ohjelman toiminta

Lippupalveluohjelma löytyy kuvakkeena työpöydältä ja käyttäjätunnukset ovat konekohtaiset.

Oulu10-palveluissa myydään lippuja Oulun kaupunginteatteriin, OuluSinfoniaan, Oulun Musiikkijuhlille, Elojazziin ja Oulunsalo Soi -tapahtumaan. Viihdekonserdit ja useimmat tapahtumat eivät ole Oulu10-palveliden kautta myynnissä.

Lippupalveluohjelman tarkat käyttöohjeet löytyvät *kassaoppaasta*.

Maksutapoina käyvät käteinen, yleisimmät pankki- ja luottokortit, useimmissa tapauksissa kulttuurisetelit ja joissain tapauksissa myös lahjakortit. OuluSinfonialla on olemassa lahjalippuja (esimerkiksi Oulun Osuuspankki), joilla voi noutaa lipun Oulu10-palveluista. Veteraanit pääsevät avustajansa kanssa ilmaiseksi saman päivän konsertteihin ja teatteriesityksiin mikäli tilaa vielä esityspäivänä löytyy.

Lipputyypit

Tilaisuuden lipputyypeissä on usein eri vaihtoehtoja ja lippua lunastettaessa asiakkaan täytyy todistaa oikeutensa mahdollisiin alennuksiin. Näitä alennuksia voivat saada esimerkiksi eläkeläiset, opiskelijat, työttömät, varusmiehet, Kalevan kestotilaajat, Oulun sähkönmyynnin etuasiakkaat sekä kaupungin työntekijät.

Toimintatavat

Paikka valitaan asiakkaan kanssa yhdessä laminoidun lippukartan avulla, jonka jälkeen käydään läpi mahdolliset alennusoikeudet (siis valitaan lipputyypit). Lippupalveluohjelma vaatii asiakkaan tunnistamista ja asiakastilin tiedot tulee tarkistaa esimerkiksi osoitteen avulla.

Lipunmyynnin yhteydessä, kun lippu on tulostettu lippupalveluohjelmasta asiakasta tulee kehottaa tarkistamaan lipun tiedot. Maksutapahtuman jälkeen lippuja ei enää lunasteta takaisin tai vaihdeta. Kassaohjelmaan merkitään tapahtuman nimi, päivämäärä, kellonaika ja maksajan tietoihin asiakkaan nimi.

Oulun kaupunginteatterin lipunmyynnin tarkistusta varten lippupalveluohjelmasta tulee ottaa joka aamu edellisen päivän myyntiraportti. Se täsmäytetään edellisen päivän tapahtumaluettelon kanssa ja mapitetaan kansioon.

Ongelmatilanteet:

Asiakkaalla on kysyttävää itse tapahtumasta otetaan yhteys järjestäjään.

Tiimin vastuuhenkilö; Susanna Kattilakoski

Tekninen ongelma (esimerkiksi lipputyppi puuttuu) voi ottaa yhteyttä

Lippupalvelun tukeen

tai Oulun kaupunginteatterin Myyntipalveluun 08 558 47600

tai OuluSinfonian myyntisihteeri Sirpa Mäläskään 044 703 7221

Oulun kaupunginteatteri

Oulun kaupunginteatteriin Oulu10-palveluissa myydään normaalilippuja, tavallisia aleryhmien lippuja, lahjakortteja sekä Oulun kaupungin työntekijöiden lippuja.

Oulun kaupunginteatterin myyntipalvelu hoitaa mahdolliset lippujen vaihdot, alelippujen myynnin (esim. kertaluontoiset lippujen "alennusmyynnit") sekä vastaanottaa lahjakortteja

Maksutavat Oulu10- palveluissa: käteinen, yleisimmät pankki- ja luottokortit ja kulttuurisetelit.

Lisätietoja Oulun kaupunginteatterin Myyntipalveluun 08 558 47600

OuluSinfonia

OuluSinfonian konsertteihin Oulu10-palveluissa myydään normaalilippuja, alelippuja, kausi- ja lahjakortteja sekä Oulun kaupungin työntekijöiden lippuja. Oulu10-palveluissa voidaan ottaa vastaan yleisimpiä lahjakortteja ja vapaalippuja. Maksutavat ovat käteinen, yleisimmät pankki- ja luottokortit sekä kulttuurisetelit.

Lisätietoja; OuluSinfonian myyntisihteeri Sirpa Mäläskä 044 703 7221

Muut tapahtumat

Teatterikuoppa (Haukiputaalla)

Lisätietoja 050-4104010 / 050-4103554

Oulun Musiikkijuhlat

Lisätietoja; Tuottaja-tiedottaja +358 (0)44 366 3818

Elojazz

Lisätietoja Tuottaja +358 44 333 5581

Oulusalo Soi

Lisätietoja Tuottaja +358 44 333 5581

4 ASIAKKUUDENHALLINTAJÄRJESTELMÄ (REQUESTE)

Järjestelmä on olemassa asiakkaiden tietojen ja palvelutapahtumien tilastointia sekä tietojen säilyttämistä varten. Se toimii palveluasiantuntijoiden työvälineenä ja tietovarastona. Järjestelmä toimii työvälineenä esimerkiksi palautteiden käsittelyssä.

Keskitetyn asiakkuuden- ja tapahtumienhallinnan tarkoitus on, että asiakkaan palvelupyyntö voidaan käsitellä joko yhdessä tai useassa eri pisteessä, mutta asiakas näkee palvelun yhtenä selkeänä kokonaisuutena ja kokee asioivansa vain yhden tahon kanssa asiointikanavasta riippumatta

Tietojärjestelmää (CRM) käytetään palvelupyynnön käsittelyyn läpi palveluketjun, jolloin ketjuun osallistuvien nähtävillä on

- koko palvelupyyntöön liittyvä tapahtumahistoria
- palvelupyynnön käsittelyyn liittyvät oleelliset tiedot
- tarvittaessa asiakastiedot (palvelupyynnöstä riippuen)
- tarvittaessa yksityiskohtaiset raportit hallintokuntia varten

Asiakkuudenhallintajärjestelmä

- Kokoaa asiakkaan palvelukohtaiset tiedot muista operatiivisista järjestelmistä
- Keskittää palvelupyynnöt ja niiden käsittelytiedot (viestit, tapahtumat, käsittelyhistorian ja ratkaisut) yhteen paikkaan

Palvelupyynnöt voidaan

- liittää tiettyyn asiakkaaseen tai asiakasryhmään tai käsitellä anonyymisti
- liittää tiettyyn palveluun, toimialaan ja tuotteeseen
- ohjata automaattisesti tai delegoida käsiteltäväksi eri asiantuntijoille, organisaatioille tai ulkopuoliselle tahoille

Requeste Customer Service (palvelun kuvaus):

Requeste Customer Service tarjoaa tehokkaat työkalut asiakaspalautteen ja tukipalvelupyyntöjen hallinnointiin sekä näihin liittyvään työnohjaukseen. Asiakaspalautteen hallinta on tärkeä asiakasuskollisuuden ja laadunhallinnan osatekijä. Palautteet ja niiden järjestelmällinen käsittely ja hyödyntäminen antavat arvokasta tietoa toi-

minnan kehittämiseen. Lisäksi valmis ratkaisupankki ja tietokanta auttavat tiedon jakamisessa organisaation sisällä ja nopeuttavat asiakasongelmien ratkaisua. Järjestelmään voidaan myös määritellä erilaisia hälytyksiä ja eskaloiteja, joita voidaan hyödyntää muun muassa palvelupyyntöjen automaattiseen ohjaamiseen oikeille vastuuhenkilöille. Requesten raportointi- ja laadunhallintatyökalut tarjoavat välineet toiminnan analysointiin ja kehittämiseen eri näkökulmista

Henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa Requestea käytetään pääosin palvelutapahtumien kirjaamiseen ja palvelutapahtuman tietojen tallennukseen. Asiakkaan tiedot merkitään järjestelmään esimerkiksi avainten ja matkavakuutus korttien luovutuksen/palautuksen yhteydessä, veteraanien pysäköintilupien myöntämisen yhteydessä ja palautteiden käsittelyssä.

5 SÄHKÖPOSTI JA KALENTERI

Työsähköpostien ja kalentereiden hallintaan käytetään Microsoft Officen Outlook -palvelinta. Näitä käytetään vain työasioiden hoitoon.

Kalenterin käyttö

Kalenterien jakaminen

Oman kalenterin voi jakaa työtovereiden kanssa. Jakamispyyntöä käytetään, kun halutaan oikeudet tiettyyn kalenteriin. Yleensä oikeudet annetaan kalenterin katseluun, mutta joissain tapauksissa tarvitaan myös muokausoikeudet (eläkeneuvojen ja neuvotteluhuoneiden varaus.)

Oulu10-palvelujen tilavaraukset

- Kirkkotorin koulutuskeskus
- Kaupungin majat
- Kokoustilat

6 VENEPAIKAT

Oulun kaupunki hallinnoi "vanhan kantaoulun" ja Oulunsalon Varjakan venepaikkoja. Haukiputaan venepaikkaja hallinnoi Haukiputaan etäpalvelupiste.

Venepaikkatyypit

Telapaikka (soutuveneelle)

Aisapaikka

Peräpoijupaikka

Muistilista:

1. Asiakas jättää hakemuksen

Veneen tulee sopia paikkaan, jota haetaan. Pyydetty yhteystiedot tulee päivittää niiden muuttuessa. Tarkistetaan jonotilanne / vapaat paikat. Hakeminen uusitaan vuosittain (alkuvuodesta), jolloin ilmoitus jonotuksen jatkamisesta riittää.

2. Asiakas tiedustelee pakkaansa jonossa / jonotilannetta

Annetaan vain noin arvio, mikäli jonotilannetta ei olla käyty läpi (tapahtuu keväisin). Hakemuksissa voidaan hakea erilaisia paikkoja saman sataman sisällä, joten tarkkaa jonopaikkaa ei voida antaa.

3. Kysymykset paikan maksuista

Laskut lähetetään erissä (yleensä kaksi laskutuserää keväällä ja yksi syksyllä.) Ensisijainen maksutapa on aina laskutus viitenumerolla. Poikkeustapauksissa maksu otetaan suoraan kassaan. Muista maksumerkintä liirikseen.

Lisätietoa: Venepaikkavastaavat; Susanna ja Katja

Ylläpitovalvoja Wirkkala Pertti

Satamat

Meri

- Hietasaari / Vaakunakylä
- Hollihaka
- Meritulli

- Raatti
- Rajahauta
- Sorsasaari
- Taskisenranta
- Terveporvarinpuisto
- Toppilansaari
- Varikonranta
- Varjakka

Joki

- Juurusoja
- Kasarminranta
- Kastellinranta
- Kauppilanranta
- Kirkkotie
- Laanilanranta
- Nokkalan venevalkama
- Nykäsenranta
- Saarela
- Tarhurintien venevalkama
- Värttö

Säännöt tiivistettynä:

- Venepaikkojen vuokraussäännöt koskevat kaupungin teknisen keskuksen vuokraamia laituri-, peräpöiju- sekä venetelapaikkoja, joista jatkossa käytetään nimitystä venepaikat. Lisäksi nämä säännöt koskevat myös talvisäilytyspaikkoja.
- Veneilykausi on 1.6–30.9. Sulana pysyvien vesistöjen rannoilla sijaitsevien paikkojen osalta koko vuosi. Sääolosuhteista riippuen veneilykauden pituus voi hieman vaihdella.
- Venepaikat vuokrataan yhdeksi (1) veneilykaudeksi kerrallaan. Mikäli venepaikan vuokraaja täyttää yleiset vuokraehdot, hän voi uusia paikkaa koskevan vuokraoikeuden vuosittain maksamalla hänelle lähetetyn venepaikkavuokranmaksun eräpäivään mennessä. Eräpäivä on ehdoton. Jos lasku jätetään maksamatta tai maksetaan myöhässä, katsotaan paikka irtisanotuksi. Venepaikkamaksut lähetetään vuosittain helmi-maaliskuussa.

- Venepaikkojen käytöstä peritään vuokraa, joka määräytyy teknisen lautakunnan vuosittain hyväksymän palveluhinnaston mukaan. Elokuun toisesta maanantaista lähtien, vuokrataan vapaiksi jääneet venepaikat loppukaudeksi puoleen hintaan. Tämä ei koske Tervaporvarinpuiston venetelapaikkoja, jossa maksu on vuosikohtainen.
- Venepaikka on tarkoitettu vain yhdelle veneelle. Venepaikka on aina henkilökohtainen (ei venekohtainen). Soutuveneille ja jollille vuokrataan ensisijaisesti venetelapaikkoja. Niille vuokrataan laituripaikkoja vain, mikäli venepaikkoja on jäänyt vuokraamatta.
- Oulun kaupungissa asuvilla on etuoikeus venepaikkoihin. Kutakin ruokakuntaa kohden vuokrataan vain yksi venepaikka. Mikäli venepaikkoja on vuokraamatta, voidaan tästä säännöstä poiketa. Ulkokuntalainen voi vuokrata venepaikan vain yhdeksi veneilykaudeksi kerrallaan, mikäli venepaikkoja on jäänyt vuokraamatta. Vuokraoikeutta ei ole alle 18 -vuotiaalla. Vuokralaisen tulee olla veneenomistaja tai -haltija.

7 KALASTUS

Oulu10-palvelut myyvät kalastuslupia "vanhan kantaoulun" alueelle.

Tutustu ohjeisiin: Vapakalastus ja Passiiviset pyydykset (+lisämateriaalit)

Kuittiin aina maksaja kenttään: Asiakkaan nimi, syntymäaika ja osoite.

Kuitista kopio kopiokoneella.

Asiakkaalle mukaan aina ohjeet (+lisämateriaali)

Kun myydään:

Vapakalastuslupaa:

Oululaisille ja ulkopaikkakuntalaisille eri hinta.

Mobiililupa on asiakkaalle edullisin vaihtoehto, mainitaan asiakkaalle ennen luvan myymistä.

Passiivisia pyydyksiä:

Verkkomerkit jaettu Joki / Meri + Katiska

Myydään enintään 6kpl / asiakas

Merkit vaihtuu vuosittain

Merkin kadotessa voi lunastaa uuden merkin huomattavasti halvemmallalla hinnalla (mukana tulisi olla kuitti, jolla todistaa maksaneensa luvan.)

Erikoispyydykset

Madekoukut

Pitkäsiima

Ravustus

Yhteystiedot: Kalabiologi Kari Hanski

8 OULUCARD

Liikuntaliput kuntalaisille

Kuntalaisten OuluCardille voi ladata liikunta- ja linja-autolippuja. Oulu10-palveluista voi ostaa korttipohjan sekä liikuntalippuja Oulun kaupungin liikuntapaikoille. Linja-autolippuja myydään Stockmannin palvelupisteessä.

Asiakkaan kannattaa rekisteröidä OuluCard lomakkeella, jolloin liput pysyvät tallessa, vaikka itse kortille tapahtuisi jotain. Kortti on henkilökohtainen ja myös lapsille tulisi hankkia omat OuluCardit.

Liikuntalipputyypit

- Sarjaliput, joita voi käyttää kuntosaleilla ja uimahallissa
- Kuukausikortit uimaan tai kuntosalille
- Seniorikortti (yli 65-vuotiaille / 30€ vuosimaksu), uimaan ja kuntosaleille määriteltynä aikoina
- Kaupungin työntekijät (Kuvallinen henkilökortti -50%)

Aleryhmät (lapset, opiskelijat, työttömät, eläkeläiset ja varusmiehet) saavat alennusta liikuntatuotteista.

Kesäkortti

Maksutavat: Käteinen, yleisimmät pankki- ja luottokortit, Smartumin liikuntatili (kuitti mukana)

Koululaisille

Oulu10-palveluissa ladataan koululaisille linja-autolippuja koulumatkoja varten. Lippuihin tulostetaan oppilaan nimi ja korttiin ladataan koulumatkan sekä oppilaan tiedot. Koulut tilaavat linja-autoa koulumatkoihin käyttäville oppilaille kortit, tilauksesta käy ilmi oppilaan nimi, syntymäaika, koulu, luokka sekä sukupuoli.

Kuvallinen OuluCard

Kaupungin työntekijät

- Tunnistautuminen kaupungin työntekijäksi
- Joillain aloilla pakollinen veronumero
- Ruokailu
- Liikuntakäyttö
- Lippupalveluohjelma + Oulucard

Huippu-urheilijat

- Liikuntakäyttö
- Tunnistautuminen

Yksikkökortit

- Kaupungin työntekijöiden kortti ilman kuvaa, voidaan käyttää määräaikailla ja kausityöntekijöillä

Vanha OuluCard (sirullinen)

- Käytetään kulunvalvontaan joissain yksiköissä
- Poistumassa kokonaan käytöstä

Ongelmatilanteiden muistilista

- Voimassaolopäivämäärä (henkilökorteissa)

Yhteystiedot

Vastuhenkilö Eija

9 VETERAANIIEN PALVELUT

Linja-autolippu

Veteraaneilla on oikeus matkustaa julkisilla kulkuvälineillä ilmaiseksi Oulussa. Linja-autolippu noudetaan henkilökohtaisesti Oulu10-palveluista vuosittain. Lippu on uusittava aina kalenterivuoden alussa ja asiakkaan oikeus etuun tarkistetaan ennen lipun luovuttamista. Oikeuden voi tarkistaa Kansaneläkelaitoksen toimittamasta listasta tai veteraanilla tulee olla todistus mukanaan linja-autolippua haettaessa.

Pysäköintilupa

Veteraanit saavat erikoispysäköintiluvan Oulu10-palvelusta. Pysäköintilupa oikeuttaa veteraanit pysäköimään autonsa määritellyissä tapauksissa liikennemerkkien ohjeistuksesta välittämättä. Heille annetaan laajemmat oikeudet pysäköidä ja he saavat pysäköidä ilmaiseksi Oulun kaupungin hallinnoimilla pysäköintialueilla.

Pysäköintilupa kiinnitetään pysäköintikiikkoon. Lupaun merkitään selkeästi asiakkaan nimi ja ajoneuvon rekisterinumero. Lupa täytyy uusida vuosittain.

Lupaa lunastettaessa asiakkaalla on oltava mukana voimassaoleva ajokortti ja ajoneuvon rekisteröintitodistus. Asiakkaan oikeus lupaan tarkistetaan ennen luvan myöntämistä. Asiakkaan tiedot kirjataan ylös Requesteen.

Konsertti- ja teatteriliput

Veteraanit pääsevät Oulun kaupunginteatteriin ja OuluSinfoniaan ilmaiseksi mikäli tilaisuudessa on tilaa. Lipun voi lunastaa Oulu10-palveluista esityspäivänä. Myös veteraanin saattajalle voidaan tulostaa ilmaislippu.

Lippupalveluohjelmasta löytyvät lipputyypit Veteraani ja Veteraanin avustaja.

Yhteystiedot

Sirpa

10 VILJELYPALSTAT

Oulun kaupunki on varannut palstaviljelyyn kaksitoista aluetta, jotka sijaitsevat eri puolilla kaupunkia. Palstan koko on 10 x 10 m (eli aari) ja vuokrahinta v. 2013 on 16,50 € aarilta.

Palstapäivänä (yleensä toukokuun viimeinen viikonloppu) aloitetaan viljelypalstojen vuokraus. Sen jälkeen palstoja vuokrataan kasvukauden ajan, mikäli palstoja jää yli.

Viljelypalstoja hallinnoidaan Timmi-järjestelmän avulla.

Suurin osa palstoista vuokrataan yhdeksi kasvukaudeksi kerrallaan. Mustasuon ja Ellisuon alueilla voi tehdä myös monivuotisen (5 v.) sopimuksen. Palstat kynnetään lokakuun alussa ja äestetään keväällä heti kun alue on riittävästi kuivunut (lukuun ottamatta monivuotisia viljelypalstoja). Keväällä viljelemään pääsee heti äestyksen ja palstojen numeroinnin jälkeen. Yksivuotiset sopimukset ovat voimassa 30.9. saakka.

Palstaviljelyalueilla ei ole vesipisteitä. Hietasaarella Jaalankujan ja Holstinsalmentien kulmassa on vesiposti, jonka käytöstä tehdään Oulun Veden kanssa (maksullinen).

Säännöt tiivistettynä

- Palsta on käytettävissä kevästä palstanmuokkauksen ja paalutuksen jälkeen syyskuun 30. päivään saakka. Palstaa saa käyttää yksinomaan viljelytarkoituksiin. Sato on korjattava vuokra-ajan kuluessa ja vuokraajalle kuuluvat viljelyvälineet ym. on vietävä pois palstaviljelyalueelta. Palstaviljelyalueella tulee käyttää vain vakuustodistuksella varustettua eli virallisesti tarkastettua siemenperunaa. Virallisesti tarkastetun siemenperunan tunnistaa sinisestä vakuustodistuksesta.
- Vuokrapalstalta ei saa kaataa puita eikä kuljettaa pois maa-aineksia. Palstalle ei saa pystyttää mitään rakennuksia. Vuokraajan on pidettävä palstansa kunnossa ja huolehdittava kasvijätteet niille varattuun kompostilaatikkoon. Muu roska tulee viedä pois, mikäli alueelle ei ole järjestetty sekajätteen keruuta.
- Siinä tapauksessa, että kaupunki tarvitsee vuokratun palstan kesken kasvukautta muuhun tarkoitukseen, on vuokraaja velvollinen luovuttamaan palstansa heti vaadittaessa kaupungin hallintaan, jolloin kaupunki suorittaa vuokraajalle kohtuulliset lannoitus- ja siemenkustannukset.
- Jos vuokraaja täyttää vuokraehdot ja aluetta vielä vuokrataan viljeltäväksi, on palstan entisellä haltijalla etuoikeus saada palsta alueelta. Entiselle vuokraajalle lähetetään huhtikuun aikana vuokramaksu-

lomake, jonka maksamalla vuokraaja säilyttää vuokraoikeuden. Mikäli palstaa ei ole käytetty viljelyyn ja yhdyskunta- ja ympäristöpalvelun tekemässä tarkastuksessa tämä todetaan, vuokralaiselle ei lähetetä em. vuokramaksulomaketta.

Palsta-alueet

- Ellinsuo (monivuotinen)
- Hietasaari 1
- Hietasaari 2
- Hietasaari 3
- Hiironen
- Juurus
- Kaakkuri
- Karinkanta
- Kuivasjärvi
- Mustasuo (monivuotinen)
- Muuraoja
- Saarelansaari

11 HAKKUUTÄHTEIDEN KERUULUVAT

Oulu10-palveluissa arvotaan hakkuutähteiden keruuluvat hakemuksen jättäneiden kesken. Nämä luvat jaetaan Oulun kaupungin alueille, joissa on tehty metsänhoitotöitä.

Lupa kattaa hakkujätteen keräyksen tietyn ajan puitteissa. Saadusta luvasta ilmoitetaan saajalle henkilökohtaisesti

Pieni osa luvista tulee suoraan ympäristö- ja yhteiskuntapalveluista luonnonvarasuunnittelijalta.

Luvat maksetaan kassaan. Tuotteet:

Hakkujätteen keruulupa.

Polttopuulupa, TEKLI

Polttopuulupia myönnetään vain harvoin. Tarkemmat toimintaohjeet löytyy polttopuulupakansion etulehdeltä.

Lisätietoja Vastuuhenkilöt Ulla-Maija ja Sari S

luonnonvarasuunnittelija Riitta Niemelä 044 703 2384

12 ASUKASPYSÄKÖINTI

Oulu10-palvelut myöntää asukaspysäköintilupia määrättyihin kiinteistöihin Oulun kaupungin alueella. Lupaa hakiessa luvan saajan tulee todistaa isännöitsijän todistuksella oikeutensa lupaan. Pysäköintilupia myönnetään yksi taloutta kohden.

Luvalla saa pysäköidä sen talon asukaspysäköintipaikalla, johon se on myönnetty. Lupamaksu on kuukausikohtainen, mutta asukas voi maksaa useamman kuukauden kerralla (ei kuitenkaan yli kalenterivuoden)

Ole tarkkana:

Tietyt isännöitsijät

Tietyt talot / talon osat

Luvat on jaettu A ja B tyyppeihin.

13 PUHELINLIITTYMIEN HALLINNOINTI

Oulun kaupungin puhelinliittymät ja verkkoliittymät on keskitetty palveluntarjoaja Elisalle. Oulu10-palvelut hallinnoi liittymiä ja Oulun tietotekniikka laitteistoa. Liittymiä hallinnoidaan oma.elisan kautta.

Tavallisimmat asiat

Sim-kortin vaihto:

- Haetaan asiakkaan nimi ja oikea puhelinliittymä oma.elisasta,
- Valitaan sim-kortti -> sim kortin vaihto -> tarkista onko kortti A vai B valikosta
- Otetaan uusi sim-kortti (A/B-valikko) + (Tavallinen/Micro/Nano)
- Näppäillään uuden sim-kortin numero (+tarkistus) -> Tilaa
- Sim-kortin vaihto tulee voimaan yleensä 0-12 tunnin aikana muutoksesta

Käyttäjätietojen muutos:

- Haetaan asiakkaan nimi ja oikea puhelinliittymä oma.elisasta,
- Vaihda nimi/muu tieto, Tilaa
- Muutos tulee voimaan yleensä 0-12 tunnin aikana

Profiilin muutos:

- Lomakkeet löytyvät oma.elisan oikeasta laidasta:
- Muu tilaus -> Mobiililiittymän avoin tilaus
- Tilataan käyttäjäprofiilin muutos liittymälle 044XXXXXXX (Essi Esimerkki)
- Lähetä
- Muutos tulee voimaan yleensä muutaman päivän kuluessa

Liittymätyypit

Puhelinliittymät

- Peruskäyttäjä
- Asiantuntija
- Liikkuvan työn profiili
- Johtaja

Internet

- 1/1M
- 1/14M
- Mokkula

14 KAUPUNGIN HENKILÖSTÖN VIRKISTYSMAJAT

Yleiset tiedot

Vain kaupungin henkilökuntaan kuuluva voi vuokrata (huom. myös kaupungin eläkeläiset/virkavapaalla olevat)

Hinta: 45€ vuorokausi

Aika: Korkeintaan viisi vuorokautta/varaus

Tilanne: Varaustilanne kalenterissa

Hakuajat ja käytännöt. Jakoperusteina työsuhteen pituus ja käyntikertojen määrä. Mikäli vapaata jää, voidaan majoja vuokrata kysyjille.

Aina tulee täyttää hakemus, jotta tiedetään kuka majalla on ollut. Avaimet noudetaan Oulu10-palveluista ja samalla todistetaan henkilöllisyys. Avaimet voi noutaa vuokrausta edellisestä arkipäivänä, vain poikkeustapauksissa aiemmin. Valtakirjalla voi valtuuttaa toisen henkilönhakemaan avaimen, kuitenkin on aina oltava allekirjoitettu hakemus.

Virkistysmajojen vastuuhenkilöt ovat Jaana, Sirpa ja Anne

Kiinteistöhuolto

- Ruka
- Rokua
- Iso-Syöte

RYHMÄVARAUS Iso-Syöteen virkistysmajaa voi vuokrata päivätoimintaan

15 VRK (VARMENNEKORTTI E-RESEPTIÄ VARTEN)

Terveydenhuollossa otettu käyttöön sähköinen resepti, jonka käyttö vaatii terveydenhuollon henkilökunnalta vahvan sähköisen tunnustautumisen. Järjestelmää varten tulee hankkia varmennekortti, jonka avulla henkilö voidaan tunnistaa. Varmennekortteja Oulussa tehdään Oulu10-palveluissa ja OYS:ssa.

Asiakas varaa ensin itse ajan kortin tilaamista varten.

Hänestä otetaan kuva ja hänen henkilötietonsa tarkistetaan.

Kortti ja tunnusluku tilataan Valvirasta ja asiakas käy noutamassa kortin noin kahden viikon kuluttua ensimmäisestä käynnistä. Henkilöllisyystodistus on esitettävä molemmilla käynneillä.

Vastuuhenkilöt Tiina, Katja ja Jaana

Ajanvarausohjeet + verkkolinkki vrk.ajapa.fi/th

16 ELÄKENEUVOJAN AJANVARAUS

Eläkeneuvojat tukevat Oulun kaupungin henkilökuntaa eläkeasioiden hoidossa.

Ajanvaraus tapahtuu Oulu10-palveluiden kautta. Puhelinaikoja varataan soittopyynnön (sähköposti) kautta, jolloin eläkeneuvoja soittaa asiakkaalle. Eläkeneuvojien puhelinnumeroita ei anneta asiakkaille.

Asiakkaalta pyydettävät tiedot

- Nimi
- Työpaikka
- Mikä eläke kyseessä
- Puhelinnumero

Pirkko (vastaanotto Torikatu 10:ssä)

ma Puhelinpäivä

ti-pe kolme tapaamisaikaa/päivä

Maria (vastaanotto Ympäristötalossa, Solistinkatu 2)

ma Puhelinpäivä

ti ja to kolme tapaamisaikaa/päivä

17 TILOJEN VARAUS JA AVAINTEN HALLINNOINTI

Kokoustilojen varaus

Oulun kaupungin järjestämiin kokouksiin ja tilaisuuksiin kalenterin kautta.

Kokoustilat Oulun konttorissa ovat neljässä kerroksessa.

- n142 70 paikkainen
- n155 15 paikkainen
- n156 15 paikkainen videoneuvottelutila
- n232 12 paikkainen videoneuvottelutila

Varauksen merkitään:

Järjestäjän nimi, hallintokunta, tilaisuuden nimi, kustannuspaikka

Kirkkotorin koulutuskeskus

Varaukset kalenterin kautta. Kaupungin omaan käyttöön ja valtuustoryhmille maksuton. Muuten laskutustiedot otetaan ylös varausta tehdessä. Tilat:

Iso sali

Pieni sali

Plaana

Pokki

Pikku-Pokki

Kööki (lupa käyttöön pitää kysyä Serviisiltä)

Avaimet:

Kirkkotorin, mikroluokan ja virkistysmajojen avaimet Oulu10-palveluiden kautta. Merkitään Requesteen (Avainten luovutus ja palautus) ja tapaus suljetaan, kun avain palautuu.

18 TIIMIN YHTEINEN KALENTERI JA P-ASEMA

Kassan käyttöön perehdyttävä opas Oulu10-palvelut



Perehdytys
PALVELUKASSA

SISÄLTÖ

1 Kassan käyttöön perehdyttävä

opas.....90

2 Kassaohjelman

käyttö.....91

2.1 Yleistä.....91

2.2 Kassan aloitus92

2.3 Tuoteryhmät.....93

2.3.1 Pikakoodit kassaohjelmassa 93

2.3.2 Viivakoodit kassaohjelmassa 94

2.3.3 Tapahtumaluettelon käyttö..... 94

2.3.4 Kuitin uudelleentulostus..... 94

2.4 Tyypillisiä kassatapahtumia96

2.4.1 Tuotemyynti 96

2.4.2 Laskun maksu 97

2.4.3 Oulun Energian erääntyneet laskut..... 98

2.4.4 Muut erikoistapaukset laskunmaksussa..... 99

2.4.5 Lipunmyynti 100

2.4.6 Ruokalippujen myynti..... 101

2.4.7 Polttopuiden keräyslupa, TEKLI ja Hakkuutähteiden keräyslupa 103

2.4.8 Venepaikat..... 103

2.4.9 Kalastusluvat..... 104

2.5 Kassan päätös 106

2.5.1 Yhteenveto kassan päätöksestä 109

2.5.2 Pääkassan toiminnot 110

2.5.3 Uuden tuotteen lisääminen kassaohjelmaan 111

2.6 Viivakoodien lisääminen tuotteille 111

2.7 Toimenpiteet kuun vaihteessa	112
3 Ohjelmistot, joita käytetään kassaohjelman ohessa.....	
.....	114
3.1 Lippupalvelu	114
3.1.1 Lippujen myynti	115
3.1.2 Kulttuurisetelit ja virikesetelit	116
3.1.3 Oulun kaupungin työntekijöiden lipunmyynti.....	117
3.1.4 Lippujen varaus.....	118
3.1.5 Varattujen lippujen myynti.....	118
3.1.6 Varauksiin tehtävät muutokset ennen myyntiä	119
3.1.7 Varauksen peruutus.....	119
3.2 Latauspiste	120
4Tärkeitä yhteystietoja.....	
.....	122

1 KASSAN KÄYTTÖÖN PEREHDYTTÄVÄ OPAS

Tämän oppaan tarkoituksena on tukea uuden työntekijän perehdytystä Oulu10-palveluiden kassapisteessä käytettävien ohjelmien ja erityisesti kassaohjelman käytön näkökulmasta. Usein helpoin tapa tutustua ohjelmin on aluksi seurata kassan käyttöä jonkin aikaa sivusta. Samalla uusi työntekijä näkee millainen virkailijan rooli on asiakaspalvelutilanteessa. Tämän jälkeen ohjelmien käyttöön tutustutaan ohjatusti, jotta uusi työntekijä oppii oikeat toimintatavat.

Tässä oppaassa käydään läpi kassaohjelman ja siihen sidoksissa olevien ohjelmien käyttöä. Oppaan toisessa luvussa keskitytään kassaohjelman käyttöön ja kolmannessa luvussa käydään läpi kassaohjelmaan sidoksissa olevia ohjelmia. Oppaan tarkoituksena on keskittyä kassan käyttöön liittyviin asioihin.

Virkailijan on asiakaspalvelutilanteessa huomioitava asiakkaan oikeus yksityisyyteen. Henkilötietoja tai muita arkaluontoisia tietoja ei saa tuoda esille tilanteessa, jossa asioidaan avoimella palvelutiskillä. Mikäli asiakkaan yksityisten tietojen läpikäyminen on välttämätöntä, asiakas pyritään ohjaamaan siihen sopivaan tilaan tai asiakasta pyydetään esimerkiksi kirjoittamaan tarvittavat tiedot paperille. Myös asiakkaiden tietoja sisältävät asiakirjat ja paperit tulee arkistoida tai hävittää asianmukaisesti.



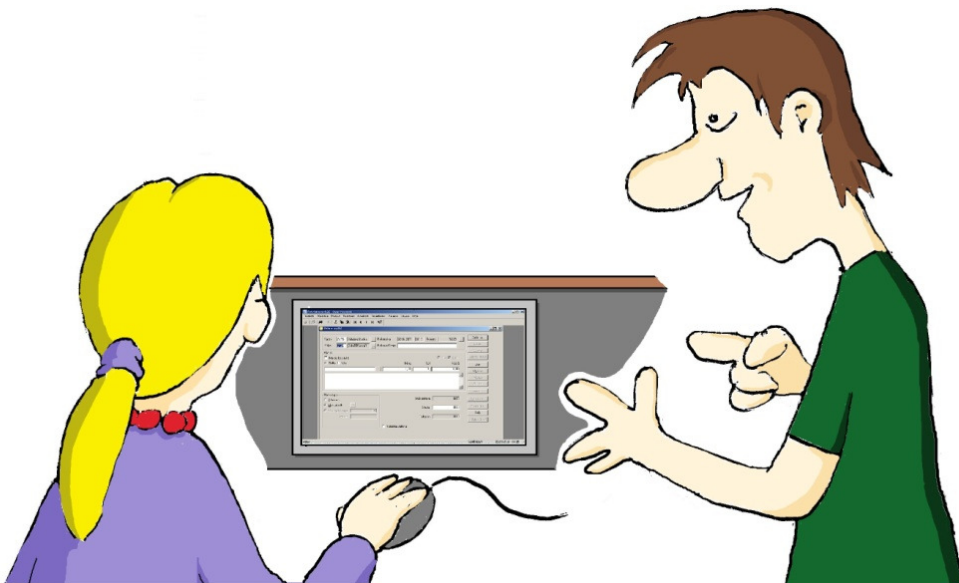
2 KASSAOHJELMAN KÄYTTÖ

2.1 Yleistä

Kassaohjelman tarkoituksena on kirjata maksutapahtumat kirjanpitoon ja ohjata rahaliikenne oikeille tahoille. Päivän aikana tehdyt kassatapahtumat kirjautuvat yksitellen tapahtumaluetteloon ja päivän lopuksi tehtävässä kassan päätöksessä ne siirtyvät kirjanpitoon. Kassaohjelman käyttöön tarvitaan henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja oikeudet käyttää kassan eri toimintoja. Kassan päätöksessä käytetään apuna erillisiä päätöstunnuksia, jotka ovat kassakohtaiset. Oulu10-palveluissa myydään useiden eri tahojen tuotteita ja näille tahoille lähetetään tuotemyynneistä myyntiraportit aina kuun vaihteessa.

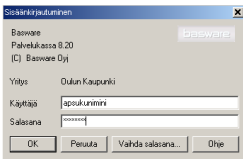
Palvelupisteen kautta kulkeva rahaliikenne tallentuu kassaohjelmaan, jonka kautta se siirtyy kirjanpitoon ja oikeille maksunsaajatahoille. Myytävillä tuotteilla on kassaohjelmassa määriteltynä tuoteryhmät, mutta useimmissa tapauksissa virkailijan on tehtävä tarkennuksia tuotepohjiin. Kassatapahtumia pyritään nopeuttamaan pika- ja viivakoodien avulla.

Kassaohjelman käytössä virkailijan on huolehdittava oikeiden kassatunnusten tallentamisesta aina kassaan kirjautumisen yhteydessä. Myös päivän aikana kannattaa tarkistaa kassatunnusten oikeellisuus. Mikäli tunnukset jäävät tallentamatta ja kassaa käytetään väärillä tunnuksilla, kassan päätös ja tilitys hankaloituvat. Väärien tunnusten käyttö voi aiheuttaa ongelmia myös kirjanpidossa.



2.2 Kassan aloitus

Ennen kassan käytön varsinaista aloitusta tarkistetaan pohjakassa. Pohjakassana Oulu10-palveluissa on 200 euroa ja se jätetään kassan päätöksen yhteydessä kassalippaaseen. Kassalippaassa olevat rahat lasketaan aamulla ja edellisen päivän tilitys tarkistetaan vielä päätöstunnusten avulla kassaohjelmasta. Ennen myyntiä kassaohjelmaan kirjaututaan omilla virkailijakohtaisilla tunnuksilla ja ohjelmaan tallennetaan oikeat kassatunnukset.



KUVA 1, Kassaohjelmaan kirjautuminen

Kassaohjelman käyttöön tulee kiinnittää paljon huomiota, sillä virheiden korjaaminen jälkeenpäin voi olla hankalaa. Kassaan kirjautumisen yhteydessä tulee aina tallentaa oikeat tunnuksen kassaohjelman vasempaan yläkulmaan, valitaan siis oikea kassa ja yritys. Ohje tunnusten tallentamiseen löytyy jokaisen kassan kohdalta. Tämä toiminto tehdään joka kerta, kun kirjaututaan kassaohjelmaan.

Kassan kirjautumisohje: (löytyy jokaisen kassan vierestä)

Uusi

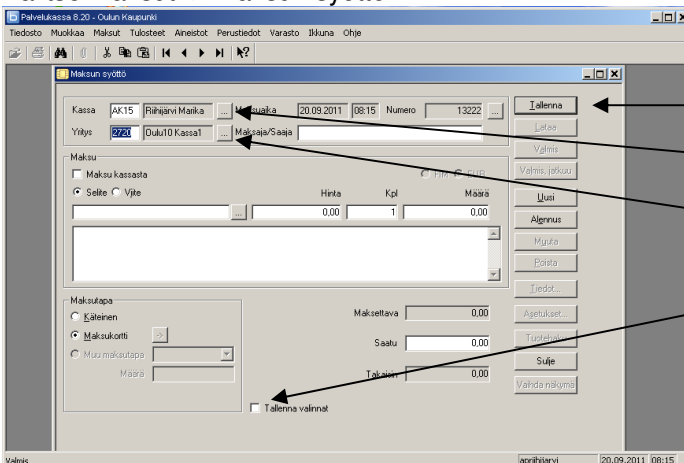
Muuta tunnus ja yritys oikeiksi (katso tarra, joka on tietokoneen näytössä)

Tallenna valinnat

Tallenna -> OK

Sulje

Valitse Maksut -> Maksun syöttö

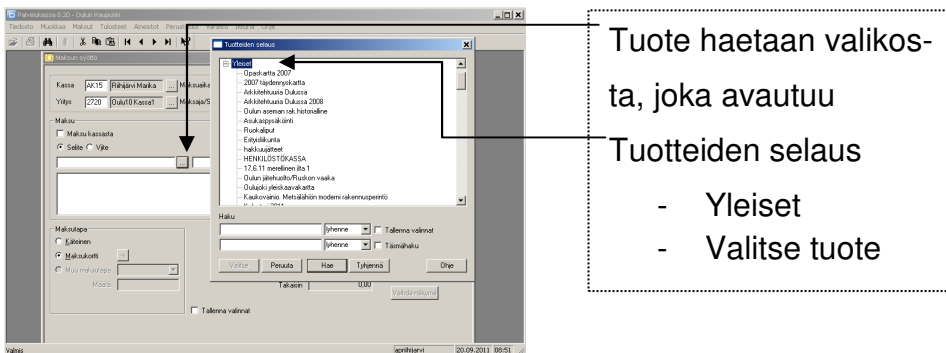


1. Kassatunnus; Virkailijan nimi
2. Yritystunnus; Kassan numero
3. Tallenna valinnat
4. Tallenna

KUVA 2, Kassaohjelman asetusten tallentaminen

2.3 Tuoteryhmät

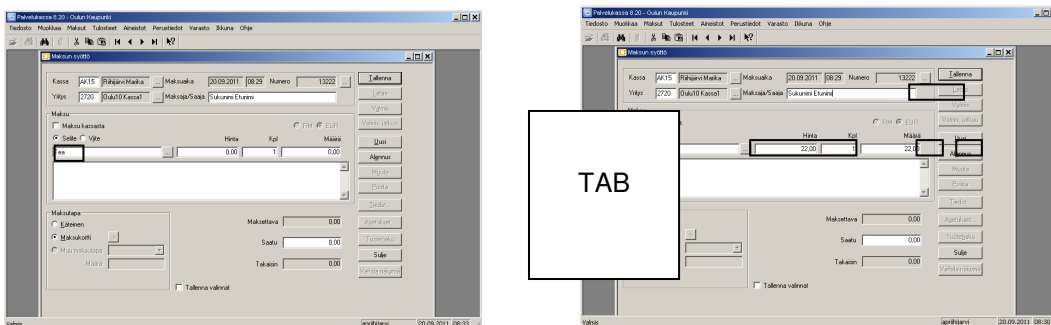
Kassajärjestelmään tallennetaan myytävät tuotteet tuoteryhmittäin. Järjestelmän on tunnistettava myytävä tuote, jotta se tallentuu tiliöinniltään oikein. Tuotteet haetaan manuaalisesti tuotevalikosta, jonka jälkeen tuotteen nimi tai tuoteryhmä näkyy kassaohjelmassa selitteen paikalla. Suurelle osalle tuotteista on olemassa edellistä vaihetta helpottava pikakoodi, joka kirjoitetaan kassaohjelmassa selitekenttään. Maksajan nimi kirjoitetaan Maksaja/saaja –kenttään.



KUVA 3, Tuotehaku yleiset valikosta

i. Pikakoodit kassaohjelmassa

Pikakoodit nopeuttavat tuotteen hakutoimintoa. Tuotteille on määritelty kassaohjelmaan pikakoodit, jotka hakevat tuotteen tai tuoteryhmän ilman valikon käyttöä. Pikakoodi kirjoitetaan Selite –kohtaan ja painetaan Tab, jonka jälkeen tuotteeseen tai tuoteryhmään tallennetut tiedot tulevat automaattisesti esiin maksun syöttö sivulle. Virkailijan on useimmiten tehtävä merkintöjä tuotepohjaan ja merkittävä maksajan nimi Maksaja/saaja –kenttään.



KUVA 4, Tuoteryhmät ja pikakoodin käyttö

TAULUKKO 1, Käytetyimmät pikakoodit.

Pikakoodi	Tuote
tea	Teatteriliput
sinfonia	Sinfonia
nak	Nuorten työpaja
ko	kelt. aterialiput
op	kelt. aterialiput/opiskelija
at	Vihr. aterialiput
vop	Vihr. aterialiput/opiskelija
va	Punaiset aterialiput
oc	kaupunkikortti
sa	Sairaankuljetus Oulu-Koilismaa
til	tilitys

ii. Viivakoodit kassaohjelmassa

Viivakoodeja käytetään nopeuttamaan kassatapahtumia. Viivakoodin avulla maksun tiedot siirtyvät kassaohjelmaan automaattisesti. Viivakoodit on kytketty kassaohjelmaan tallennettuihin tuotteisiin ja tuoteryhmiin. Ne toimivat hyvin pitkälle samalla periaatteella kuin pikakoodit, mutta tiedot löytyvät kassaohjelmasta viivakoodin avulla.

Laskunmaksussa viivakoodi lukee laskun tiedot, asiakkaan nimeä lukuun ottamatta. Virkailijan on merkittävä myös oikea reskontratunnus.

iii. Tapahtumaluettelon käyttö

Kassan tapahtumia voi seurata tapahtumaluettelon avulla. Tapahtumaluettelo voi selailta muun muassa päivämäärien, tuotteiden, tuoteryhmien ja maksajien mukaan. Päivän tapahtumaluettelo tulostuu kassan päätöksessä jokaiselta kassalta. Jos esimerkiksi epäillä virhettä kassatapahtumissa, asiaa voidaan tutkia tapahtumaluettelon avulla. Tapahtumaluettelosta voidaan tulostaa myös yksittäisiä kassatapahtumia.

iv. Kuitin uudelleentulostus

Mikäli tarvitaan toinen kuitti kassatapahtumasta, se saadaan tulostettua kassaohjelmasta. Kun kassatapahtuma näkyy kassaohjelmassa, valitaan Tiedot ja Kopiokuitti. Kuittitulostin tulostaa uuden kuitin. Usein kassatapahtumasta halutaan tulostaa asiakkaalle pitkäaikaisempi ja kestävämpi kuitti, jolloin se on tulostettava Tapahtumaluettelon kautta. Tapahtumaluettelosta eritellään haluttu kassatapahtuma. Esimerkiksi kalastusluvista on annettava asiakkaalle tällainen kestävä kuitti. Tapahtumaluetteloon Maksajan paikalle kirjoitetaan

asiakkaan nimi, jolloin kassaohjelmasta tulostuu asiakkaan tekemät kassatapahtumat. Kirjoitusasu on oltava sama, kuin itse kassatapahtumassa.

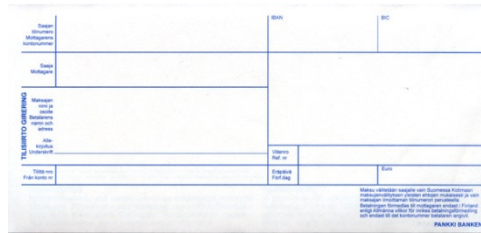
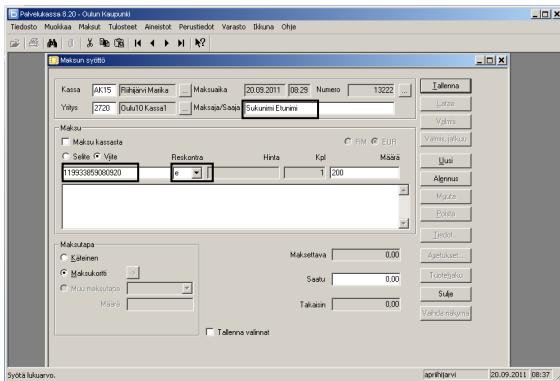
2.4 Tyypillisiä kassatapahtumia

Tässä luvussa käydään läpi tyypillisiä kassatapahtumia, tutustutaan tuoteryhmiin ja tallennettujen tuotepohjien vaatimiin tarkennuksiin kassaohjelmassa. Esimerkiksi laskunmaksussa on viivakoodin luvun jälkeen merkittävä oikea reskontratunnus valikosta ja kirjoitettava asiakkaan nimi maksun maksaja – kenttään ja tuotemyynissä on kirjattava käsin tuotteen nimi, hinta sekä maksajan nimi.

v. Tuotemyynti

Tuotemyynissä tuote haetaan valikosta tai käytetään maksutapahtumaa nopeuttavia pika- tai viivakoodia. Esimerkiksi marjakartta haetaan valikosta ja asiakkaan nimi kirjataan maksaja kenttään. Tuotteen hinta näkyy automaattisesti hinta kentässä. Mikäli asiakas haluaa ostaa useamman marjakartan, muutetaan vain kappalemäärä. Kassatapahtuma tallennetaan, jonka jälkeen valitaan maksutapa (käteinen tai maksukortti). Käteisellä maksettaessa merkitään saatu rahamäärä Saatu – kenttään ja valitaan Valmis. Kuittitulostin tulostaa asiakkaalle jäävän tositteen. Maksukorttia käytettäessä valitaan sirukortti (tai magneettijuova), jonka jälkeen asiakas valitsee yhdistelmäkorttia käytettäessä pankki- tai luottokortin käytön ja vahvistaa valinnan vihreällä painikkeella. Asiakas näppäilee tunnusluvun ja vahvistaa valinnan. Laite ilmoittaa, kun kortin voi poistaa. Kortin maksupääteestä poistamisen jälkeen maksusta tulostuu kuitti automaattisesti. Pidempi kuitti annetaan aina asiakkaalle ja pieni kuitti jää maksutositteeksi. Virkailija kirjoittaa nimikirjaimensa maksukorttitositteeseen.

Joidenkin tuotteiden hintaa ei ole tallennettu kassaohjelmaan tai hinta voi vaihdella, jolloin se tulee tarkastaa ja merkitä Hinta -sarakkeeseen. Kassaohjelmaan voi olla tallennettuna myös pelkkä tuoteryhmä, jolloin myytävä tuote tulee kirjata Selite – kenttään käsin. Esimerkkinä on Nuorten työpajan tuote patalappu. Patalappuja ostetaan kaksi kappaletta ja niiden yksikköhinta on 10 euroa.



KUVA 6, Laskun maksu kassaohjelmassa ja viitemaksutosite.

vii. Oulun Energian erääntyneet laskut

Oulun Energian laskut ovat oma laskutyypinsä. Suurin osa energialaskuista voidaan maksaa normaalisti, mutta myöhässä olevat maksusuoritukset ja virrankatkaisutilanteet vaativat lisätoimenpiteitä. Asiakkaat ohjataan Oulun Energian asiakaspalvelusta suoraan Oulu10:n maksamaan laskunsa, jos suoritetusta maksusta on saatava välittömästi tieto energialaitokselle. Tämä tilanne voi syntyä, jos asiakkaan maksusuoritus on myöhässä tai sähköt on jo ehditty katkaista myöhässä olevien suoritusten takia. Kun asiakkaan laskun eräpäivä on mennyt, virkailija soittaa Oulun Energialle ja varmistaa sitä kautta laskun oikean summan.

Puhelinkeskustelussa asiakkaan tiedot annetaan palvelutiskillä asiakasnumerolla, nimen tai muiden yksityisyystietojen esilletuomista tulee välttää. Mikäli sähköt on jo katkaistu, virkailijan on informoitava sähköyhtiötä välittömästi maksusuorituksesta. Tässä tilanteessa asiakkaat yleensä haluavat sähköjen takaisinkytkennän mahdollisimman nopeasti ja maksun summa voi myös sen takia muuttua. Nopea takaisinkytkentä nostaa kustannuksia. Sähköjen takaisinkytkennän aikaan on asiakkaan vastuulla katkaista virta päävirtakytkimestä, jotta sähkölaitteet eivät vaurioidu tulevasta virtapiikistä.

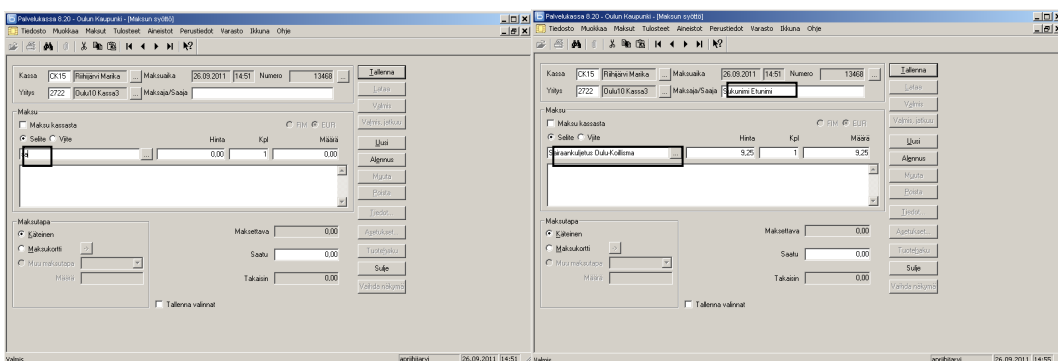
Oulun Energian puhelinnumerot (vain virkailijoille):

Energia 1 0855 843 102 Energia 2 0800 305 000

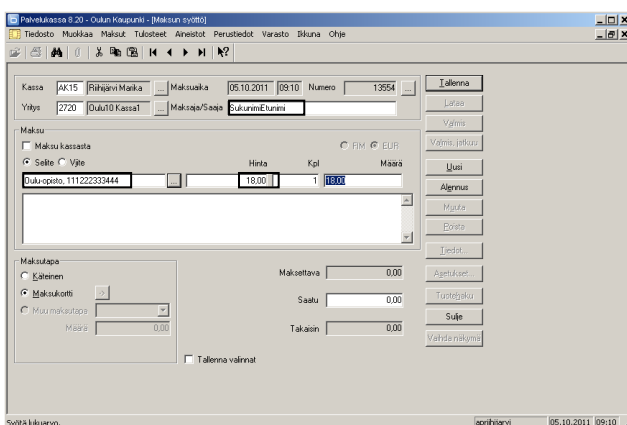


viii. Muut erikoistapaukset laskunmaksussa

Sairaankuljetusmaksut ja Oulu-opiston kurssimaksut merkitään kassaan tuotteina. Sairaankuljetusmaksu löytyy kassaohjelmasta pikakoodilla sa. Kassaohjelma tunnistaa pikakoodin ja lisää hintatiedot automaattisesti Hinta -kenttään. Kassaohjelmaan merkitään maksajan nimi ja laskun viitenumero. Asiakkaan saaman laskun kanta jää tositteeksi, joka liitetään päivän loppuksi kassan mappiin. Sairaankuljetusmaksut ja Oulu-opiston kurssimaksut ovat tuotteita, joten niitä ei näy viitemaksuna kassaohjelmassa. Oulu-opiston kurssimaksu löytyy kassaohjelmasta nimellä "Oulu-opisto (lisää viite)". Oulu-opiston kurssimaksun suorituksen yhteydessä lähetetään sähköpostilla tieto Oulu-opistoon (anne.anttila@ouka.fi) asiakkaan suorittamasta maksusta. Sähköpostiin merkitään asiakkaan nimi, laskun viitenumero ja maksettu summa.



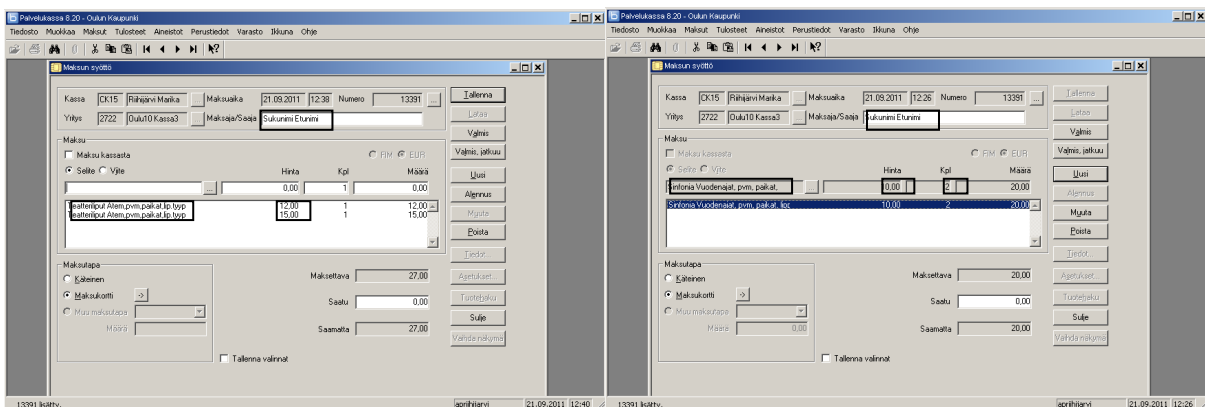
KUVA 7, Sairaankuljetusmaksu, pikakoodi ja merkinnät



KUVA 8, Oulu-opiston kurssimaksu.

ix. Lipunmyynti

Oulun Sinfonian ja Oulun kaupunginteatterin tuotteet löytyvät kassaohjelmasta Sinfonia (sinfonia) ja Teatteri (tea) koodeilla. Lippupalveluohjelman käyttö käydään läpi seuraavassa luvussa. Maksaja/Saaja kenttään merkitään maksajan nimi (ei pakollinen) ja selite kenttään tulee lisätä tilaisuuden nimi, päivämäärä, paikanumerot ja lipputyyppe. Jokainen tilaisuus merkitään erikseen kassaohjelmaan. Myös eri lipputyypit tulee merkitä erikseen. Esimerkiksi asiakas ostaa kaksi teatterilippua ja kaksi sinfonialippua. Teatteriliput ovat samaan tilaisuuteen, mutta toinen niistä on normaalihintainen ja toinen aleryhmän lippu (esim. eläkeläisalennus). Teatteriliput on kirjattava erikseen, koska niiden lipputyypit ja hinnat eroavat toisistaan. Asiakas ostaa myös kaksi sinfonialippua, jotka ovat normaalihintaisia. Ne voidaan merkitä samanaikaisesti kassaohjelmaan. Lipun hinnaksi merkitään lipussa näkyvä hinta ja kappalemääräksi 2. Kassaohjelma laskee automaattisesti lippujen loppusumman. Tuotteet tallentuvat kassaan Tallenna -valinnan avulla.



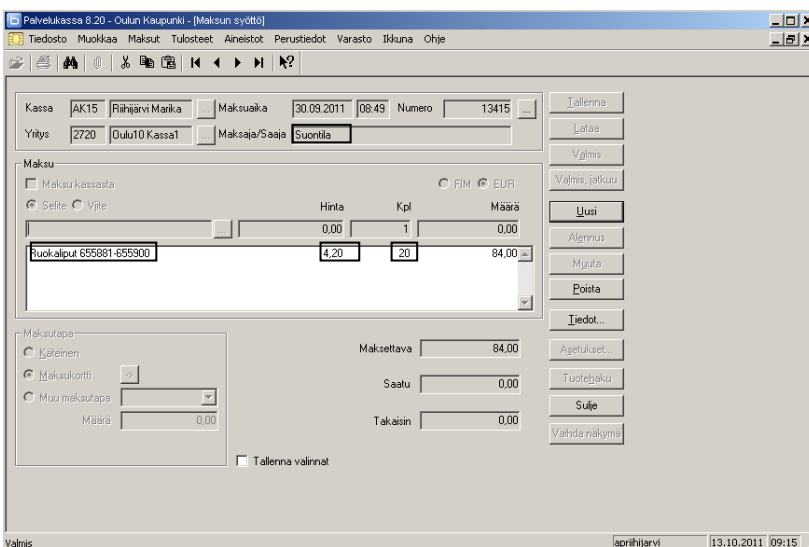
KUVA 9, Lipunmyynti, merkinnät Oulun kaupunginteatteri ja Oulu Sinfonia.

x. Ruokalippujen myynti

Oulu10:ssä myydään Oulun Serviisin ruokaloihin ruokalippuja. Ruokalippuja on kolmea eri tyyppiä, joita asiakas voi käyttää eri ruokailupaikoissa. Eri ruokailupaikkoihin käyvät ruokaliput tunnistaa väristä ja niitä on keltaisia, vihreitä ja punaisia. Ruokaliput ovat kymmenen kappaleen vihkosissa, mutta niitä voidaan myydä asiakkaan toivoma määrä kerrallaan. Ruokalippujen myynnissä kassaohjelmaan merkitään pikakoodi tai tuote haetaan valikosta. Virkailija täydentää tuotepohjaan myytävien ruokalippujen numerot, hinnan, kappalemäärän ja asiakkaan nimen. Ruokalippujen tilityslomakkeeseen täytetään virkailijan nimi-kirjaimet, myytävien ruokalippujen tositetunnukset, päivämäärä, lippujen numerot ja hinta. Asiakas merkitsee tilityslomakkeeseen nimensä ja työpaikkansa. Erivärisillä ruokalipuilla on omat tilityslomakkeensa.

Keltaiset aterialiput:

Oulu10:ssä myydään eniten keltaisia ruokalippuja. Ne käyvät maksuvälineenä Oulun alueen kouluissa ja päiväkodeissa henkilöstöruokailussa. Keltaisten ruokalippujen pikakoodi ja tuotetositetunnus on KO, kun liput myydään kaupungin työntekijälle ja OP, kun lippuja ostaa opiskelija. Opiskelijoilla on oikeus ostaa lippuja, kun he ovat Oulun kaupungin palveluksessa esimerkiksi työharjoittelussa ja heiltä löytyy ateriatukeen oikeuttava opiskelijakortti. Kaupungin työntekijän ruokalipun hinta on 4,20 euroa ja opiskelijahinta 3,70 euroa.



KUVA10, Kassaohjelmaan tehtävät merkinnät.

Vihreät aterialiput:

Vihreät ruokaliput käyvät maksuvälineeksi Oulun kaupungin henkilöstöravintoloissa, sairaaloissa ja muissa paikoissa, jotka ottavat vastaan ruokalippuja. Vihreitä ruokalippuja myydään kolmella eri hinnalla. Kaupungin työntekijälle vihreän ruokalipun hinta on 5,40 euroa (pikakoodi AT), opiskelijalle 4,80 euroa (pikakoodi VOP) ja vierailijalle aterialipun hinta on 6,85 euroa (pikakoodi AT).

Punaiset aterialiput:

Punaiset ruokaliput on tarkoitettu vierailijoille, jotka käyvät syömässä Oulun kaupungin kouluissa, päiväkodeissa, henkilöstöravintoloissa, sairaaloissa, vanhainkodeissa ja muissa ruokailupaikoissa. Vierasaterialippuja myydään 6,85 euron kappalehinnalla, kun asiakas ruokailee henkilöstöravintoloissa, sairaaloissa, vanhainkodeissa ja vastaavissa linjastoissa. Kun asiakas ruokailee koulujen ja päiväkotien linjastoissa, vierasaterialippujen hinta on 5,65 euroa. Pikakoodi ja tuotetositetunnus ovat VA.



xi. Polttopuiden keräyslupa, TEKLI ja Hakkuutähteiden keräyslupa

Asiakas voi ostaa Oulun kaupungilta luvan kerätä polttopuita tai hakkuutähteitä kaupungin omistamilta alueilta. Keräyslupia myönnetään asiakkaille pääasiassa kahta kautta, Oulun teknisen liikelaitoksesta ja Oulu10:stä. Joitain yksittäisiä lupia myönnetään myös teknisen keskuksen kautta. Keräysluvan saapuessa palvelupisteeseen, se laitetaan polttopuiden keräyslupien mappiin. Asiakkaan tullessa maksamaan keräyslupaa, hänen tietonsa ja maksun määrä löytyvät mapista. Mikäli asiakas on saman päivän aikana puhelimesta so- pinut asiasta eikä lupaa ole vielä tulostettu, lupaa voidaan etsiä asiakkuudenhallintajärjes- telmä Requestesta tai otetaan yhteyttä luvan myöntäneeseen henkilöön.

Teknisen liikelaitoksen myöntämistä luvista otetaan valokopio, joka lähetetään kirjanpitoon polttopuun keräyslupien mapista löytyvien ohjeiden mukaan. Myös Oulu10-palveluiden myöntämistä luvista otetaan valokopio tositteeksi. Asiakkaalle annetaan aina tulostettu lu- palappu, mahdollinen kartta ja kuitti maksutapahtumasta. Nämä tositteet tulee pitää muka- na, kun hakkuutähteitä kerätään. Lupa on yleensä liitetty kartta keräysalueesta ja luvas- sa on kerrottu hakkuutähteiden keräykseen liittyvät rajoitukset.

xii. Venepaikat

Oulun kaupungin venepaikkoja hallinnoi Ympäristö- ja yhdyskuntapalvelut ja Oulu10- palvelut vastaa niiden vuokraamisesta ja laskuttamisesta. Oulun kaupungin omistamia ve- nesatamia on Suisto- ja merialueilla yhdeksän ja Oulujoella on kymmenen satamaa. Ve- nepaikkoja on Oulussa yli 1200 ja kuntaliitoksen myötä venepaikkojen määrä kasvaa huomattavasti.

Oulu10-palveluissa otetaan vastaan ja käsitellään asiakkaiden venepaikkahakemuksia. Hakemukset käsitellään tulojärjestyksessä ja asiakas saa venepaikan, mikäli satamassa on tilaa ja hän täyttää hakuvaatimukset. Jos satamassa ei ole tilaa, asiakas jää jonotta- maan paikkaa. Hakemuksesta käy ilmi asiakkaan tiedot ja osoite, veneen tiedot ja haetta- va venepaikka (sataman nimi).

Venepaikkojen vuokraus ja hallinnointi tapahtuu liris -järjestelmän avulla. Asiakkaan tiedot syötetään järjestelmään ja venepaikan vuokran maksu tapahtuu yleensä laskutuksen kaut- ta. Kuitenkin osa maksuista maksetaan kassaan. Kassajärjestelmässä venepaikkoihin liit-

tyvät tuotteet ovat Venepaikka ja Veneen talvisäilytyspaikka. Osaan satamista tarvitaan avain, jolla pääsee satamaan (ja myös wc:n ja sähkökaapin käyttöön voi tarvita avainta). Näitä avaimia annetaan panttia vastaan asiakkaalle. Avainpantin tuotetunnus kassaohjelmassa on Venepaikanavain.

xiii. Kalastusluvut

Oulu10-palvelupiste myy kalastuslupia Oulun kaupungin vesialueille ja asiakas saa Oulu10:stä tietoa kalastussäännöistä ja –rajoituksista Oulun kaupungin vesialueilla. Kalastukseen liittyvät päätökset tehdään yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa (teknisessä lautakunnassa). 18–64-vuotiailla täytyy olla myös valtion kalastuksenhoitomaksukortti, mikäli harjoitettu kalastus on muuta kuin onkimista ja pilkkimistä. Kalastusluvan hintaan vaikuttaa luvan kattava alue, kalastustapa, kalastajan ikä ja luvan voimassaoloaika. Kalastusta rajoitetaan muun muassa väline- ja saalisrajoituksilla sekä kieltämällä kalastus tietyillä alueilla ja tiettyinä aikoina.



Kalastusluvut Oulun kaupungin omistamilla vesialueille ja niiden myyntiperusteet:

Alueen mukaan:

Meri- ja suistoalueet

Sisävesialueet

Kaikki vesialueet

Kalastustavan mukaan:

Uistelua

Verkkokalastus

Katiska

Kalastajan ikä:

Alle 15-vuotiaat saavat kalastaa ilman kalastuslupaa. Kuitenkin on noudatettava kalastusehtoja ja annettuja rajoituksia.

18–64-vuotiaat tarvitsevat aina valtion kalastuskortin (=kalastuksenhoitomaksu), mikäli harjoitettu kalastus on muuta kuin onkimista ja pilkkimistä.

Yli 15-vuotiaat tarvitsevat Oulun kaupungin kalastusluvun, jonka sisältö vaihtelee edellä mainittujen kriteerien mukaan.

Erikoistapaukset:

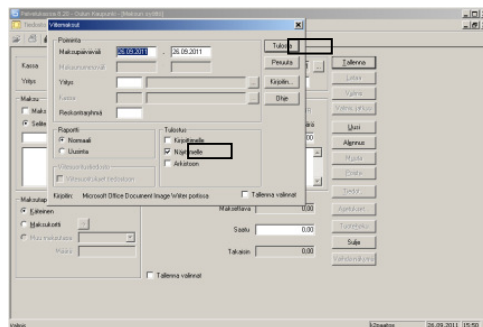
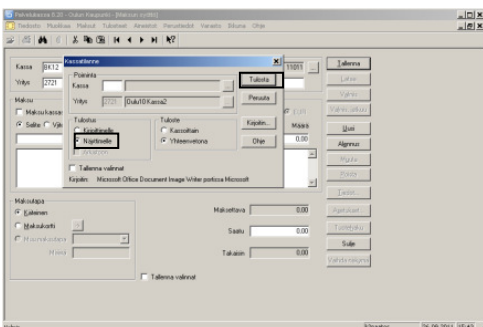
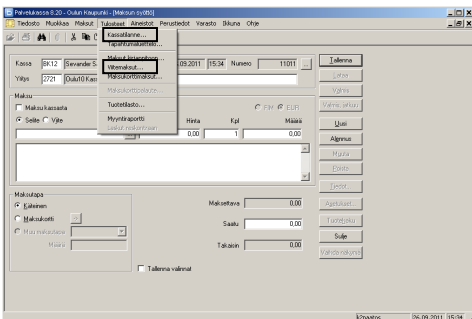
Ravustus

Madekoukut

Pitkäsiimakalastus

2.5 Kassan päätös

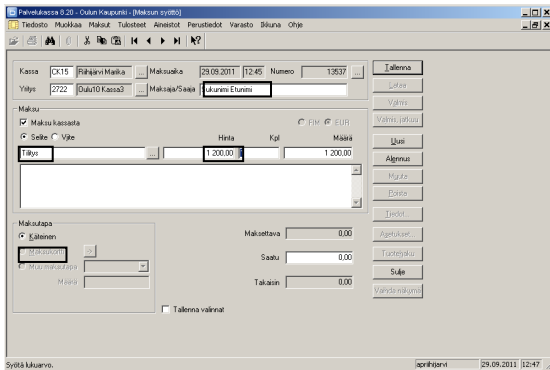
Jokainen kassa päätetään päivän lopuksi. Päätökseen tarvitaan virkailijakohtaisia kassatunnuksia sekä kassakohtaisia päätöstunnuksia. Ennen kassan varsinaista päätöstä tarkistetaan kassatilanne ja viitemaksut päätöstunnuksilla. Kassaohjelman ylävalikosta valitaan Tulosteet ja kassatilanne, jotka tulostetaan näyttimelle. Kassatilanteessa näkyy yhteenvedo kaikista päivän aikana kassaan tehdyistä maksuista. Viimeisenä tulosteelta löytyvä summa on kassatilanne. Viitemaksut tarkistetaan Tulosteet ja viitemaksut. Viitemaksuista tarkastetaan, että kassalta löytyy viitemaksujen tositteet. Viitemaksut tulostetaan näyttimelle ja ne tulevat tulostusnäkyymään reskontratunnus kerrallaan.



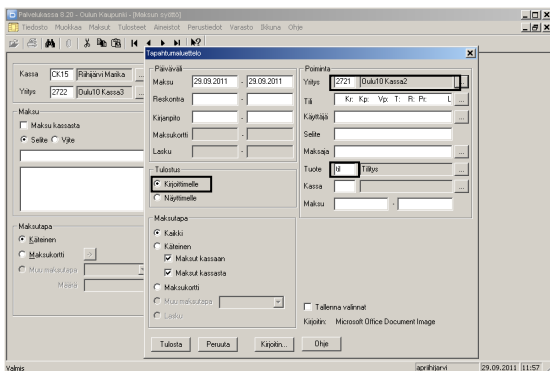
KUVA11, Ennen kassan varsinaista päätöstä, kassatilanne ja viitemaksut.

Kirjaudu kassaan uudestaan virkailijatunnuksilla. Kassan päättäminen aloitetaan pohjakassan ja tilittävien rahojen laskemisella. Kassassa olevista rahoista jätetään pohjakassa (200 euroa) kassalippaaseen ja loput rahat tilitetään. Kassaohjelman maksukenttään kirjaan lyhenne til ja painetaan tabulaattoria. Maksaja kenttään merkitään virkailijan nimi ja summaksi tilittävät rahat. Maksu käteisellä. Rahat on nyt tilitetty kassasta. Kuittitulostin tulostaan kuitin, joka varmennetaan virkailijan allekirjoituksella. Tilityksestä tulostetaan tapahtumaluettelosta kaksi tulostetta, joihin lisätään käsin virkailijan nimi. Kirjekuoreen mer-

kinnät; tilitys, päivämäärä ja kassan numero. Kirjekuoreen laitetaan tilitetyt rahat, tilityksen kuitti ja kopio tapahtumaluettelosta.



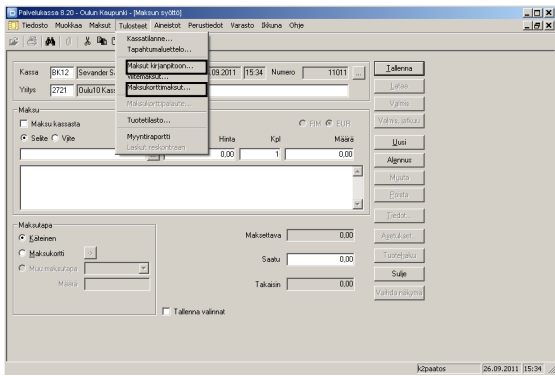
KUVA12, Tilitys ja tarvittavat merkinnät.



KUVA13, Tilityksen tapahtumaluettelon tulostus.

Varsinaisen kassan päätöksen ensimmäisessä vaiheessa tulostetaan kassatilanne (200€). Seuraavana tulostetaan maksut kirjanpitoon. Laitetaan rastit tapahtumaluettelon ja viitemaksujen kohdalle (tämä valinta kannattaa tallentaa). Tulostimesta tulostuvat nyt päivän tapahtumaluettelo, maksut kirjanpitoon ja viitemaksutositteet.

Viitemaksuista reskontratunnus v:stä otetaan yksi kopia ja a-, e-, y- ja s-tunnuksista kaksi kopiota. Viitemaksut tulostuvat reskontratunnus kerrallaan. Viitemaksuista (a, e, y ja s) yksi tuloste viedään pääkassalle. Kaikista viitemaksutositteista alkuperäinen kappale jää kassan mappiin ja yhden kopion ”sisään” laitetaan kaikki viitemaksutositteet (reskontratunnukset) ja ne arkistoidaan laatikkoon.



KUVA15, Maksut kirjanpitoon, viitemaksut ja tapahtumaluettelo ja maksukorttimaksut.

xiv. Yhteenveto kassan päätöksestä

Ot = omat kassatunnukset

Pt = päätöstunnukset

ENNEN PÄÄTÖSTÄ:

- Pt Tarkista kassatilanne, laske rahat / TULOSTEET – KASSATILANNE
 - Pt Tarkista viitemaksut, Viitemaksutositteet täsmäävät / TULOSTEET
VIITEMAKSUT – TULOSTA NÄYTTIMELLE
-

VARSINAINEN KASSAN PÄÄTÖS:

- Ot Tilitä rahat (jätä pohjakassa) / TULOSTEET
Tapahtumaluettelo – Tuote = til - TULOSTA NÄYTTIMELLE – TULOSTA 2kpl
- Pt Tapahtumaluettelot lipuista / TULOSTEET - Tapahtumaluettelo – Tuote =
- Sinfonia, TULOSTA, mappiin - Tea, TULOS-
TA, mappiin
- Pt Kassatilanne / TULOSTEET / Kassatilanne / TULOSTA
- Pt Maksut kirjanpitoon / TULOSTEET – MAKSUT KIRJANPITOON – TULOSTA
 - Tapahtumaluettelo X
 - Viitemaksut X

VIITEMAKSUJEN KOPIOT

- v 2 kpl (Yhteen viitemaksutositteiden kanssa/arkistointi)
(Kassan mappiin)
- a, e, s, y 3 kpl (Yhteen viitemaksutositteiden kanssa/arkistointi)
(Pääkassalle) (Kassan map-
piin)
- Pt Maksukorttitositteiden yhteenveto / TULOSTEET – MAKSUKORTTIMAKSUT
TULOSTA
- LIPPUPALVELU / Viimeisen kassan päätöksessä tulostetaan lippupalvelusta
TEATTERIN JA SINFONIAN TAPAHTUMALUETTELOT

MAPPEIHIN

- SINFONIA JA TEATTERI / omaan päiväraporttimappiin
- KASSAN MAPPIIN / TULOSTEET
 - Tilityksen tapahtumaluettelo
 - Kassatilanne
 - Maksut kirjanpitoon (kaikki tulosteet)
 - Tapahtumaluettelo
 - Viitemaksut
 - Viitemaksutositteet viitemaksuyhteenvedon kanssa arkistoitavaksi

PÄÄKASSALLE

- VIITEMAKSUT (a, e, s, y)
- MAKSUKORTTIMAKSUJEN YHTEENVETO (Niitattuna maksukorttikuitteihin)

KASSAKAAPPIIN

- RAHAT kirjekuossa yhdessä KASSATILANNE raportin ja TILITKSEN TAPAHTUMALUETTELOKANSAN kanssa (Aamulla pääkassalle)
- KASSALIPAS
- RUOKALIPUT / POSTIMERKIT

xv. Pääkassan toiminnot

Oulu10-palveluiden kassa on kaupungin pääkassan alitilittäjä. Oulu10-kassojen tilitettyt rahat tilitetään pääkassalta eteenpäin Oulun kaupungin G4S laskentakeskukselle, josta ne laskennan jälkeen kirjataan kaupungin pankkitileille.

Maksukorttitositteet ja niiden yhteenvetokuitin oikeellisuus tarkistetaan pääkassalla Oulu 10-kassan päätöstä seuraavana aamuna. Korttimaksut lähtevät luottokuntaan klo 24.00 jälkeen seuraavana yönä automaattisesti. Maksupäiväksi merkitään useimmiten maksua seuraava pankkipäivä. Maksukorttimaksuista tulee palauteraportti maksujen tilityksen jälkeisenä arkipäivänä, eli kahden pankkipäivän kuluttua itse kassatapahtumasta. Palauteraportista käy ilmi veloitetut pankkikorttimaksut. Tilitysraportti ja palauteraportti toimitetaan takaisin Oulu10-kassalle. Nämä tulosteet liitetään kassakohtaisiin mappeihin, joista ne siirtyvät lopulta arkistoon.

Viitemaksutositteet toimitetaan pääkassalle kaikista muista maksuryhmistä, paitsi reskontra ryhmästä V. Nämä viitetositteet toimitetaan pääkassalle kassan päätöksen jälkeen. Viitemaksut tarkistetaan ja tiliöidään oikeille tahoille ja hyväksytään pääkassan virkailijan

allekirjoituksella. Ne lähetetään edelleen maksuliikenteeseen, josta tehdään lopullinen valuutansiirto saajatahoille.

Uuden tuotteen lisääminen kassaohjelmaan

Kaikki myytävät tuotteet tulee olla tallennettuina kassaohjelmaan ennen myyntiä. Jokainen kassatapahtuma tallentuu tapahtumaluetteloon ja myytävät tuotteet. Uuden tuotteen lisääminen kassaohjelmaan tapahtuu kassaohjelman ylävalikosta löytyvän Perustiedot valikon kautta.

Tuotteen lisääminen kassaan vaiheittain:

- 1 Perustiedot / Tuotteet / Valitse oikea kassa
- 2 Klikkaa yleiset -> siirtyy tuoteryhmään / Uusi
- 3 UUSI / tuoteryhmä vai tuote -> TUOTE
- 4 TUOTE: kohtaan tuotteen koko nimi
- 5 LYHENNE: nimen lyhenne
- 6 Hinnat: Myyntihintaan tuotteen hinta
 - omakustannushinta X verollinen
 - myyntihinta X verollinen
- 7 TILIÖINTI Merkitse tili ja kp / Tallenna tili
- 8 ASETUKSET Tuote tilastoidaan X
- 9 TALLENNA
- 10 VARMISTA tuotteen löytyminen kassasta ja pikakoodin käyttö

2.6 Viivakoodien lisääminen tuotteille.

Tätä osiota päivitetään, kun koodien liittäminen tuotteisiin onnistuu.

2.7 Toimenpiteet kuun vaihteessa

Myytävien tuotteiden toimittajille lähetetään kuun vaihteessa raportti kuukauden aikana myydyistä tuotteista. Raportti lähetetään yleensä sähköisesti. Raporttina toimii kassaohjelman tapahtumaluettelo, joka tulostetaan pdf-tiedostona halutulta ajanjaksolta tuoteryhmäkohtaisesti. Osa tuotemyynnistä raportoidaan kolmen kuukauden jaksoissa. Tapahtumaluettelo tulostetaan tuoteryhmäkohtaisesti halutulta ajanjaksolta, eli tapahtumaluettelosta valitaan oikea tili ja kustannuspaikka sekä valitaan haluttu ajanjakso. Tapahtumaluettelo tulostetaan jokaiselta kassalta erikseen.

Lista toimenpiteistä kuun vaihteessa:

TURKANSAARI-tuotteet

Joka kuukauden lopussa Päivi Lämsälle tiliöinnillä:

Tili 3080

Kustannuspaikka 4836

RUOKALIPUT

Joka kuukauden lopussa Teija Kärkkäiselle tiliöinnillä:

Tili 1966

Kustannuspaikka 7200

SAIRAANKULJETUSMAKSUT

Joka kuukauden lopussa Teija Kärkkäiselle, tuotelyhenne sa.

MYYTÄVÄT TUOTTEET

Joka kuukauden lopussa Pirjo Häikiölle. Pake-tuotteista sähköisesti Jaana Ylisirniölle.

Tili 1968

Kustannuspaikka 7559

TORIPOLLIISIT

Joka kuukauden lopussa Pirjo Häikiölle, tuotelyhenteillä toi ja top.

MUSEO-tuotteet

Joka kuukauden lopussa Päivi Lämsälle tiliöinnillä:

Tili 3080

Kustannuspaikka 4831

SINFONIA-konserttiliput

Joka kuukauden lopussa Sirpa Mäläskälle sähköpostiin tiliöinnillä:

tili 3080

KP 4791

tai tuote sinfonia

KALASTUSLUVAT

Kolmen kuukauden välein Kari Hanskille. Tiliointi:

Tili 3140

Kustannuspaikka 5452

NAK-tuotteet

Kolmen kuukauden välein Anu Anttilalle sähköisenä.

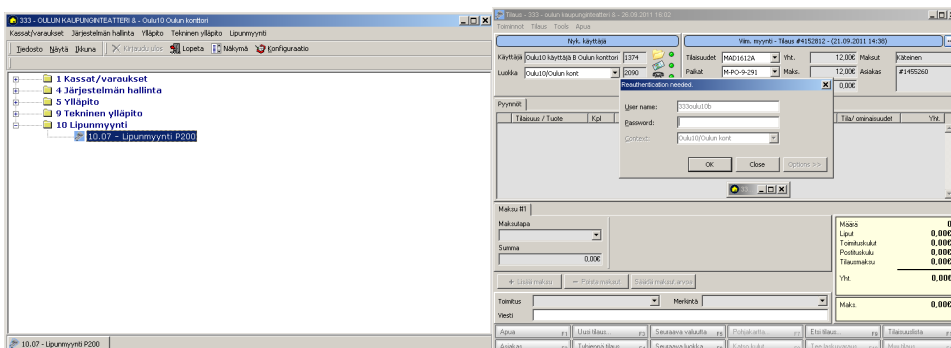
Seuraavat jaksot kolmen kuukauden jaksot:

1.10.11-31.12.11 / 1.1.2012-31.3.2012 / 1.4.2012-30.6.2012 / 1.7.12-30.9.12

3 OHJELMISTOT, JOITA KÄYTETÄÄN KASSAOHJELMAN OHESSA

3.1 Lippupalvelu

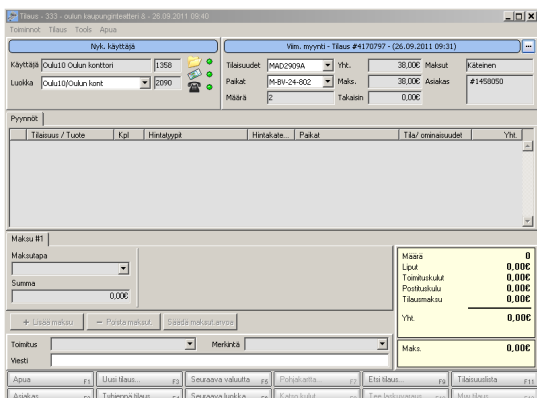
Lippupalveluohjelman tarkoituksena on käsitellä asiakkaiden Oulun kaupungin teatterin sekä Sinfonian lippuja. Oulu10-palvelupisteestä voi ostaa, varata ja perua varaamiaan lippuja. Lippupalveluohjelma löytyy pikakuvakkeen Lippupalvelu alta. Ohjelma käynnistyy, kun Lippupalvelu-kuvakkeen valinnan jälkeen avataan valikosta +Lippupalvelu. Käyttäjätunnus ja salasana ovat Lippupalveluohjelmassa kassakohtaisia.



KUVA16, Lippupalvelu-ohjelman avaaminen.

Lippupalveluohjelmassa on paljon eri toimintoja, mutta tässä perehdytysoppaassa keskitytään tavallisimpiin toimintoihin. Näitä toimintoja ovat lippujen myynti, lippujen varaus, varattujen lippujen myynti, varauksiin tehtävät muutokset ennen myyntiä ja varauksen peruutus. Lippupalveluohjelman kautta myydyt liput tulee vielä erikseen myydä kassaohjelmassa.

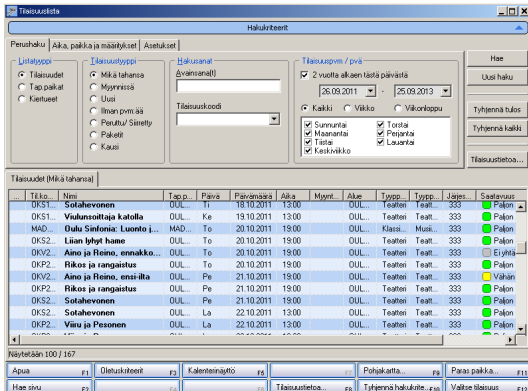
Lippupalveluohjelman käytössä tarvitaan Ctrl- ja Shift- näppäimiä, joiden avulla löytyy lippupalveluohjelman lisätoimintoja. Esimerkiksi lippuvarauksiin tehdään muutokset Osittainen muokkaus – toiminnon avulla, joka löytyy Shift-näppäimen alta.



KUVA17, Lippupalveluohjelma

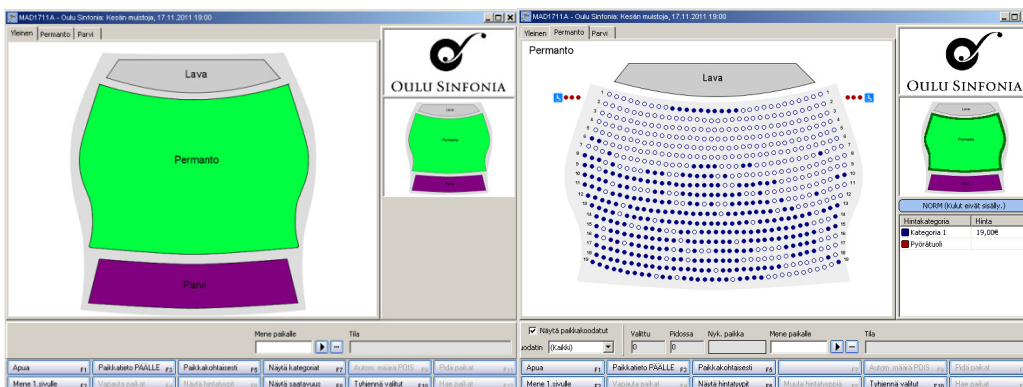
xvi. Lippujen myynti

Lippujen myynti tapahtuu lippupalveluohjelmassa. Voit myydä ja varata sen avulla Oulun Kaupunginteatterin ja Oulu Sinfonian lippuja. Lippujen suoramyynti tapahtuu tilaisuuslistan kautta, josta tilaisuuksia voidaan etsiä hakusanan avulla. Pelkän Etsi -hakusanan avulla löytyvät kaikki tilaisuudet aikajärjestyksessä.



KUVA18, Tilaisuuslistan hakutoiminto ja paikkojen saatavuus.

Tilaisuuslistan oikealla sivulla näkyy tilaisuuden paikatilanne, vapaiden paikkojen määrää tilaisuudessa merkitään myös värikoodilla. Kun paikkoja on paljon vapaana, lukee tilaisuuslistan oikeassa laidassa Paljon tilaa ja värikoodi on vihreä. Paikkojen ollessa vähissä värikoodi on keltainen ja tilaisuuslistassa lukee Vähän. Kun tilaisuus on loppuunmyyty tai paikkoja ei tällä hetkellä ole saatavana, lippuohjelman oikeassa laidassa lukee Ei yhtään ja värikoodi näkyy harmaana. Tilaisuuslistasta valitaan haluttu tilaisuus ja istumapaikat valitaan pohjakartta –painikkeen alta. Virkailija kertoo asiakkaalle lippuohjelmassa näkyvistä vapaista paikoista ja asiakas voi valita haluamansa paikat laminoiduista paikkakartoista. Sopivien paikkojen löydyttyä valitaan paikat maalaamalla ne hiiren oikealla näppäimellä (SHIFT- näppäin pohjassa) ja valitsemalla Pidä paikat.



KUVA19, Istumapaikkojen valinta. Useamman paikan voi valita SHIFT-näppäin pohjassa.

Paikkojen valinnan jälkeen paikkavalinta varmistetaan Jatka -painikkeella, jonka jälkeen tulee valita lipputyyppejä. Lipputyyppejä on yleensä tilaisuuksissa useita ja asiakkaalta tiedustellaan, onko hän oikeutettu lipputyyppeiden alennuksiin. Asiakkaan oikeus alennuksiin tulee todeta jo lippujen myynnin yhteydessä. Asiakasta kannattaa muistuttaa, että tarvittavat dokumentit tulee ottaa mukaan myös itse tilaisuuteen. Esimerkiksi opiskelija-alennukseen oikeuttaa virallinen opiskelijakortti ja Osuuspankin omistajajäsenen alennukseen merkintä omistajajäsenyydestä asiakkaan pankkikortissa.

Lipputyyppeiden valinnan jälkeen valitaan Valmis ja Myy tilaus. Lippupalveluohjelmassa lipunmyynti onnistuu asiakkaan tunnistamisen jälkeen. Mikäli asiakas on jo rekisteröity lippuohjelmaan, hänen tietonsa löytyvät haun avulla. Asiakaskenttään kirjoitetaan asiakkaan nimi, jonka jälkeen tiedot avautuvat ohjelmaan. Mikäli samannimisiä asiakkaita on useita, oikea asiakas on haettava avautuvasta valikosta. Jos tietoja ei löydy, asiakas täytyy rekisteröidä Uusi asiakas -painikkeella. Asiakastiedoiksi tarvitaan vähintään asiakkaan nimi, osoite ja puhelinnumero.

KUVA20, Asiakkaan tiedot lippupalveluohjelmassa.

xvii. Kulttuurisetelit ja virikesetelit

Asiakas voi ostaa Oulu Sinfonian lippuja kulttuuri- ja virikeseteleillä. Seteleissä täytyy olla asiakkaan nimi ja ne ovat henkilökohtaisia. Seteleillä maksettaessa seteleiden summan on oltava joko sama tai pienempi kuin maksettavan lipun. Setelien yhteenlaskettu summa ei saa olla lipun hintaa korkeampi. Kulttuuriseteleillä maksettuja lippuja ei enää merkitä kas-

saohjelmaan. Kuitenkin, jos lipun hinnasta jää osa maksettavaksi, se maksetaan kassaan normaalisti. Maksukenttään merkitään, että osa maksusta on tehty kulttuuri- tai virikeseteleillä. Setelit kerätään talteen ja niiden käyttö merkitään Oulun Sinfonian mappiin, josta löytyy oma välilehtensä Smartumin kulttuuriseteleille ja virikeseteleille. Välilehteen merkitään asiakkaan nimi ja lipun maksutapatiedot. Setelit tilitetään eteenpäin aina kuukauden vaihteessa. Seteleitä ei voi muuttaa rahaksi.

Virikeseteleistä löytyy lisätietoa luottokunnan verkkosivuilta osoitteesta:

http://www.luottokunta.fi/fi/kortit_ja_setelit/virikeseteli/tietoa_virikesetelista.

Kulttuuriseteleistä lisätietoa saa Smartumin verkkosivuilta osoitteesta:

<http://www.smartum.fi/content/fi/11501/10924296/Liikunta-%20ja%20kulttuuriseteli.html>.

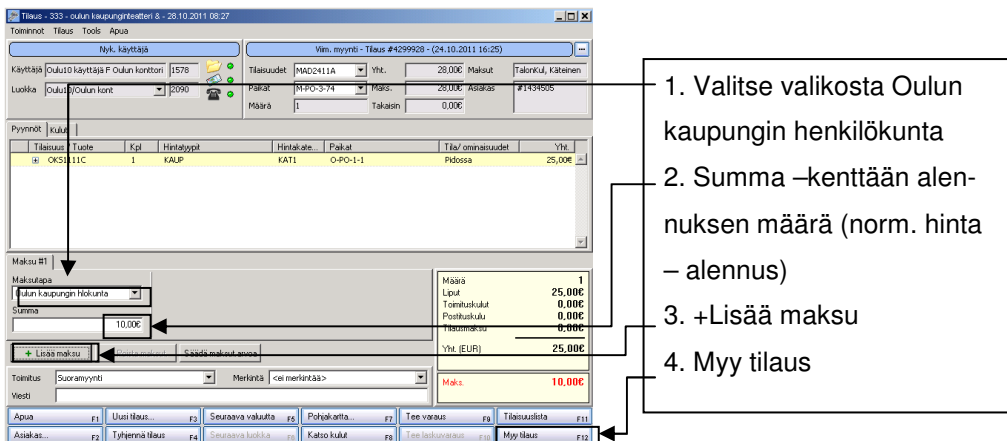


KUVA 21. Kulttuuriseteli ja virikeseteli

xviii. Oulun kaupungin työntekijöiden lipunmyynti

Oulun kaupungin työntekijöiden lipputyypin myynti poikkeaa muista lipputyypeistä. Asiakas todistaa työsuhteensa joko kuvallisella OuluCardilla, jota käytetään lukijassa tai asiakkaan tiedot merkitään excel-taulukkoon (p-aseamalla).

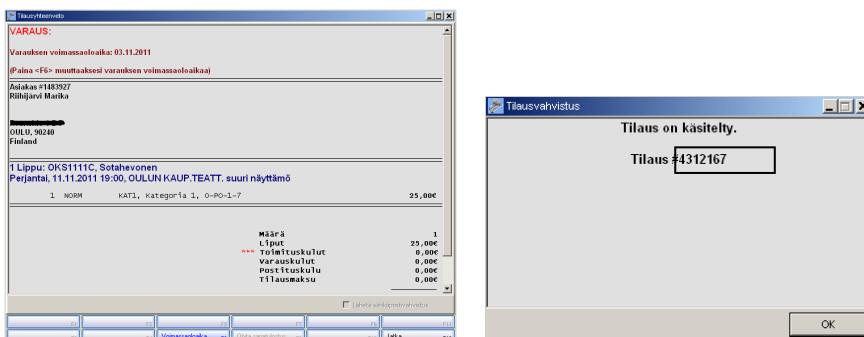
Lippupalveluohjelmassa kaupungin työntekijän lipun hinta on sama kuin normaalilipun hinta ja siitä tulee vähentää asiakkaan saama alennus (kaupungin subventio). Lipun hinnasta vähennetään normaalilipun ja kaupungin työntekijän lipun erotus merkitsemällä tämä erotus maksukenttään ja valitsemalla valikosta Oulun kaupungin hlökunta. Tämän jälkeen liput voidaan tulostaa ja tulostetuissa lipuista näkyy asiakkaalle maksettavaksi jäävä summa. Lippuohjelma ei tunnista tätä alennusta ja lipun hinta näkyy normaalihintana myös lipun tulostuksen jälkeen. Kaupungin työntekijöiden teatteri- ja sinfonia-lippujen myyntiin tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä virheiden mahdollisuus on suuri.



KUVA 23, Kaupungin työntekijän lipun hinnanmuutos.

xix. Lippujen varaus

Lippujen varaus tapahtuu samalla tavalla kuin lippujen myynti, mutta paikkojen valinnan ja varmistuksen jälkeen valitaan Varaa liput ja jatketaan samalla tavoin kuin myynnissä. Asiakkaalle on tärkeää antaa lippujen varausnumero, joka näkyy päätteellä tapahtuman lopuksi omana välilehtenään. Varausnumero kirjoitetaan erilliselle lapulle ja annetaan asiakkaalle. Lippujen varaus on voimassa seitsemän päivää.



KUVA 24, Lippujen varaus, varausnumero asiakkaalle.

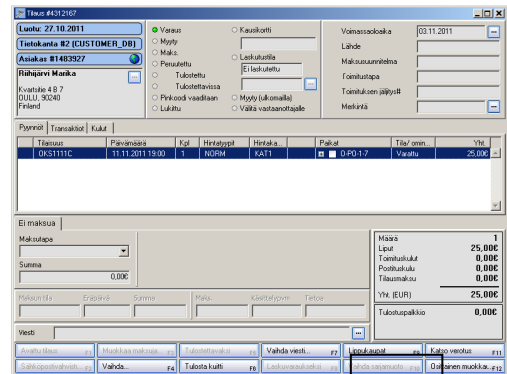
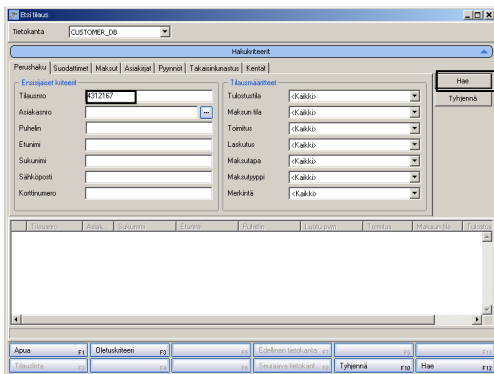
xx. Varattujen lippujen myynti

Valitse toiminnoksi Etsi tilaus. Voit hakea yksittäistä lippuvarausta varausnumerolla tai kaikkia asiakkaan nimellä tehtyjä varauksia nimellä. Nimellä haettaessa kaikki asiakkaan lunastetut ja lunastamattomat tilaukset tulevat esiin ja haluttu varaus täytyy valita valikosta. Tarkasta asiakkaan tiedot ja varauksen paikkansapitävyys. Myös lipputyypit käydään läpi ennen varauksen myymistä. Mikäli varaukseen on tehtävä muutoksia, ne saa tehtyä vara-

uksen osittaisen muokkauksen kautta. Varauksiin tehtävät muutokset käydään läpi seuraavan alaotsikon alla.

xxi. Varauksiin tehtävät muutokset ennen myyntiä

Asiakkaan tekemiin varauksiin voidaan tehdä muutoksia ennen myyntiä. Nämä muutokset kannattaa tehdä Osittainen muokkaus –toiminnolla. Muutoksia tehdään muun muassa lunastettavien lippujen määrään ja lipputyyppeihin. Ryhmätilauksissa lippuja lunastetaan usein vain osa kerrallaan ja liput tulee valita yksitellen tilauksesta, jotta alkuperäinen varausnumero ei muutu. Muutosten jälkeen liput voidaan myydä normaalisti.

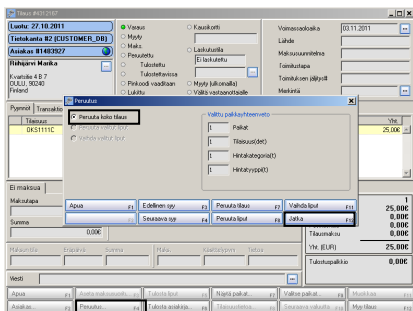


SHIFT

KUVA 25, Varauksen etsintä ja osittainen muokkaus.

xxii. Varauksen peruutus

Varaus voidaan peruuttaa, mikäli asiakas ei halua lunastaa lippuja. Jos asiakas ei lunasta lippuja varausajan puitteissa, liput siirtyvät automaattisesti takaisin myyntiin. Peruuta lippuvaraus Peruutus -painikkeella. Valitse haluttu toiminto ja jatka. Seuraavalla lehdellä varmista peruutus Käsittele muutokset -painikkeella.



KUVA 26, Varauksen peruutus.

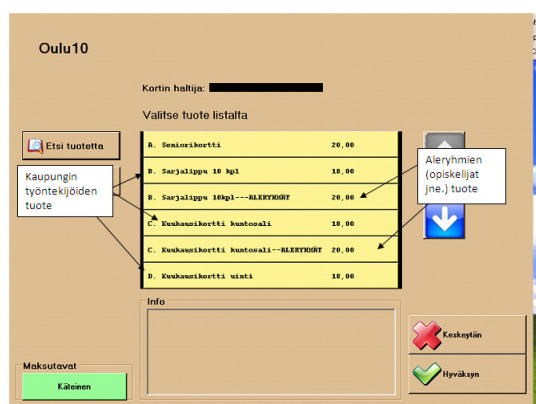
3.2 Latauspiste

Latauspisteohjelma liittyy kuntalaiskortteihin ja kaupungin työntekijöiden henkilökortteihin. Latauspisteohjelmassa voidaan ladata sisältöä OuluCardeihin, joita myös tehdään Oulu10:ssä. Oulu10:ssä tehdään kuvallisia OuluCardeja kaupungin henkilökunnalle, liikuntalukiolaisille ja OSUA:laisille. Tavallisia OuluCardeja tehdään kuntalaisille sekä senioreille. Latauspisteohjelma löytyy työpöydältä pikakuvakkeella latausPiste. Tavallinen OuluCard maksaa 3 euroa ja kuvallinen kortti 5 euroa.



KUVA 27, Latauspiste, ohjelman aloitussivu.

Latauspisteessä ladataan Oulun kaupungin liikuntalippuja ja ohjelmasta löytyy useita lipuvaihtoehtoja. Asiakkailta tulee olla todistus aleryhmään kuulumisesta, esimerkiksi senioreilla henkilöpapereista käy ilmi, ovatko he yli 64-vuotiaita ja oikeutettuja alennukseen. Liikuntalippujen lataaminen OuluCardille: Aseta asiakkaan kortti kortinlukijaan, kun lukijaan syytty vihreä valo, kortti voidaan ladata. Valitse latauspisteohjelman valikosta haluttu tuote ja lataa se kortille. Latauksen päätyttyä OuluCard poistetaan lukijasta, jonka jälkeen kuittikirjoitin antaa ladatusta tuotteesta kuitin. Asiakasta kehoitetaan säilyttämään tämä latauskuitti. Ladattu tuote toimii välittömästi.



KUVA28, Liikuntalippujen lataus ja kuitti.

Liikuntalippuja voi ladata myös liikuntapaikoissa ja joissain tapauksissa tämä on asiakkaalle edullisempi vaihtoehto. Oulu10-palveluissa ei myydä kaikkia liikuntalippuja, vaan osa tuotteista on myynnissä vain liikuntapaikoilla. Esimerkiksi huippu-urheilijoille tehdään Oulu10:ssä henkilökortteja, mutta heidän on ladattava liikuntalippunsa liikuntapaikoilla. Latauspisteessä ladatut liput maksetaan kassaan. Ne löytyvät kassaohjelmasta Liikuntalippu –tuotteena. Liikuntalippujen myynnissä tuotteen Selite-kenttään lisätään tuotteen hinta ja maksajan nimi Maksaja/saaja –kenttään. Esimerkiksi uuden Seniori-kortin ostajalle ladataan Seniori-tuote, joka maksaa 30 euroa. Uusi OuluCard maksaa 3 euroa ja se löytyy kassaohjelmasta oc -pikakoodilla. Virkailijan on merkittävä selitteeseen Seniori ja hinnaksi 20 euroa.

4 TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

Kassan pääkäyttäjät

Kirjaamo

Tuotteen myyminen väärille tuotetiedoille

Oulun tietotekniikka (IT-tuki)

Työasemapalvelut ja asiakastuki,

Oulun Energia

Kalastusluvut

Venepaikat

Oulu Sinfonia / lipunmyynti

Oulun kaupunginteatteri / lipunmyynti

Henkilöstökassa

Bergman, Anja 044 7030627

Hurtig, Anne 044 7030630

Teija Kärkkäinen 044 7030755

Taloushallinnon palvelut, kirjanpito

Terho Palo 044 7031455

Tiimi 4

Energia 1 0855 843 102

Energia 2 0800 305 000

Kari Hanski 044 7032385

Kalabiologi, Maa- ja mittaus

Kai Mäenpää

Sirpa Mäläskä 044 7037221

08 5584 7600 / Myyntipalvelu



Oulu10-palvelujen perehdytys, seurantalista

Osio	Tarkennus	Opastettu	Kertaus tarpeen
Turvallisuus	Pelastautuminen		
	Vaaratilanteet		
	Hälytysjärjestelmä		
Tilat	Ergonomia		
	Kulunvalvonta, avaimet / koodit		
	Työpaikan tilat		
	Työterveyshuolto		
Ihmiset	Jätehuolto		
	Organisaatio		
	Tiimi		
Laitteet	Palkanlaskenta		
	Tietoturva		
	Puhelimen käyttö		
	Tietokoneen käyttö		
	Ohjelmien käyttö		
Työ	OTT:n toimintatavat		
	Kassan käyttö		
	Perehdytyskansio		
	Tiimin vastualueet		
	Omat kiinnostukset		
	Koulutusmahdollisuudet		