

---

# **RIEMUN KIEMURAT**

Ohjaajan opas Riemukupla-iltapäiväkerhoille




Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma

Lahdensivu 17.5.2010

Noora Talvitie



Ohjaustoiminnan koulutusohjelma  
Hämeenlinna

Työn nimi Riemun kiemurat – ohjaajan opas Riemukupla-  
iltapäiväkerhoille

Tekijä Noora Talvitie

Ohjaava opettaja Helena Leppänen  
Saija Honkala

Hyväksytty \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . 20 \_\_\_\_\_

Hyväksyjä

## LAHDENSIVU

Ohjaustoiminnan koulutusohjelma  
Pedagoginen ohjaustoiminta

---

<b>Tekijä</b>	Noora Talvitie	<b>Vuosi</b> 2010
<b>Työn nimi</b>	Riemun kiemurat – ohjaajan opas Riemukupla-iltapäiväkerhoille	

---

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Riemukupla-iltapäiväkerhoille ohjaajan opas. Yrityksessä oli suuri tarve perehdyttämisen kehittämiseksi ja ohjaajien työn tukemiselle. Tästä syntyi ajatus suunnitella ohjaajille perehdytysopas, joka toimisi työn apuna, mutta palvelisi esimiehiäkin helpottaen myös heidän työnkuvaansa. Lisäksi oppaan tavoitteena oli yhtenäistää toimintatapoja eri toimipisteiden välillä. Opas suunniteltiin sähköiseen muotoon vastaamaan nykyajan vaatimuksia, joita ovat kustannustehokkuus ja nopea tiedonsaanti, sekä opas on Internetin välityksellä ohjaajien luettavissa melkein missä tahansa.

Opinnäyte työ perustuu kvalitatiivisen käyttäjäkeskeisen tuotesuunnittelun menetelmiin, jotka tässä työssä ovat: aineiston hankinta haastatteluiden, sekä aiempien tutkimusten, kirjallisuuden ja Internet-lähteiden avulla, aineiston analysointi LP-menetelmällä eli samankaltaisuuskaavion avulla, prototyypin valmistaminen ja testaus, sekä tuotteen kehittäminen valmiiksi tuotteeksi.

Opinnäytetyössä tärkeintä oli ottaa oppaan käyttäjät eli Riemukupla-iltapäiväkerhojen ohjaajat mukaan oppaan suunnittelun eri vaiheisiin. Iltapäiväkerhon ohjaajia haastateltiin kahdessa 3-5 hengen ryhmässä teemoitain oppaan sisällöstä, ulkoasusta ja muodosta, sekä myös tarpeellisuudesta.

Oppaan sisältö perustui pitkälti Pirkko Kankaan Suunnittelu ja toteutus – julkaisussa olleeseen esimerkkiin. Esimerkki muokattiin käyttäjiltä saatujen tulosten perusteella lopulliseen muotoonsa. Oppaasta tuli 25-sivuinen. Oppaan sisältö muodostui alkusanojen lisäksi 8 osiosta. Osiot ovat: Riemukupla yrityksenä, toimipisteet, töissä Riemukuplassa, työsuhde, kerhotoiminta, lomakkeiden ohjeistus, turvallisuus ja ensiapu, sekä tärkeät puhelinnumerot ja osoitteet.

**Avainsanat** Iltapäivätoiminta, käyttäjälähtöisyys, perehdyttäminen

**Sivut** 34 s. + liitteet 3 s.

Lahdensivu  
Degree Programme in Crafts and Recreation  
Pedagogic Crafts and Recreation

---

**Author** Noora Talvitie **Year** 2010

**Subject of Bachelor's thesis** Instructor's Manual for After School Club Instructors

---

## ABSTRACT

The purpose of this thesis was to design and produce an instructor's manual for Riemukupla after school club. The idea to this thesis came from the need to develop the induction procedures and support the work of instructors in this company. A solution for this need was to create an induction manual which helps the after-school instructors, but also the managers in their work. Another aim of this thesis was to unify the policy in the different units of the company. The manual was designed to respond to the challenges of today by creating it in electrical file format. The challenges are cost-efficiency, fast information and that the manual is readable by instructors anywhere via Internet.

This thesis was a qualitative research based on user-based-design methods. The methods that were used to collect the information were unstructured interviews and reviewing literature, Internet sources and earlier researches. Further methods were: coding and analysing the results by using the LP language processing method, making and testing the prototype and improving the prototype to a finished product.

The main aspect in this thesis process was to involve the users in the different stages of designing the manual. The after school instructors were interviewed in two groups of 3-5 persons. The themes for the interviews were the contents, appearance and file format of the manual, and even the need for this kind of manual was discussed.

The contents of the manual are mainly based on a sample in Pirkko Kangas' publication *Suunnittelu ja toteutus (Design and Implementation)*. The sample was modified to its final format using the results of the interviews. The manual has 25 pages, consisting of 9 sections including the preface. The sections are: Riemukupla as a company, different units of the company, working in Riemukupla, employment, after school activity, instructions for completing forms, safety and first-aid and important contact information.

**Keywords** After school club, induction, user-based-design

**Pages** 34 p. + appendices 3 p.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	LAKISÄÄTEINEN ILTAPÄIVÄTOIMINTA .....	2
2.1	Iltapäivätoiminta Espoossa.....	3
2.2	Riemukupla-iltapäiväkerhot .....	4
3	PEREHDYTTÄMINEN.....	5
3.1	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö.....	5
3.2	Perehdyttämisestä perehtymiseen .....	6
3.3	Perehdyttäminen Riemukuplassa.....	7
4	SÄHKÖISEN OPPAAN SUUNNITTELU.....	8
4.1	Käyttäjakeskeinen suunnittelu .....	10
4.2	Käytettävyys .....	10
4.3	Sähköisen oppaan edut ja hyödyt.....	11
5	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	13
5.1	Tutkimusongelma ja kysymykset .....	13
5.2	Omat olettamukset .....	13
5.3	Tutkimustyyppi ja –strategia .....	14
6	TUTKIMUKSEN KULKU .....	16
6.1	Tiedon keruu valmiista lähteistä.....	17
6.2	Teemahaastattelut .....	18
6.3	Aineiston analysointi.....	19
6.4	Suunnittelukriteerit.....	20
6.4.1	Valmiit lähteet .....	20
6.4.2	Haastattelut.....	22
6.5	Käytettävyystestaus.....	23
6.6	Testauksen tulokset ja tuotekehitys.....	25
7	OHJAAJAN OPAS .....	27
7.1	Oppaan tarpeellisuus .....	27
7.2	Sisältö .....	28
7.3	Muoto ja oppaan ulkoasu .....	29
7.4	Tutkimuksen luotettavuus .....	30
8	LOPPUSANAT .....	32
	LÄHTEET .....	33
LIITE 1	RIEMUN KIEMURAT OHJAAJAN OPAS – KANSIKUVA JA SISÄLTÖ	

## 1 JOHDANTO

Riemukupla-iltapäiväkerhot ovat tuottaneet pienten koululaisten iltapäivätoimintaa Espoossa vuodesta 2001 lähtien. Lakisääteisyys myötä vuonna 2004 toiminta jatkui, mutta kumppanuusperiaatteella, jossa Espoon kaupunki tukee ja valvoo iltapäiväkerhotoimintaa. Tällä hetkellä Riemukuplalla on neljä toimipistettä ympäri Espoota ja palveluksessa on 13 ohjaajaa.

Saatuani syksyllä 2009 koordinaattorin paikan, joka oli yrityksessä ensimmäinen lajissaan, halusin ryhtyä kehittämään toimintaa koordinaattorin näkökulmasta. Tarve perehdyttämisen kehittämiseksi ja ohjaajien työn tukemiselle oli suuri. Tästä syntyi ajatus suunnitella ohjaajille opas, joka toimisi työn apuna, mutta palvelisi esimiehiäkin helpottaen myös heidän työnkuvaansa.

Työn tavoitteena on suunnitella käyttäjälähtöinen opas, joka olisi ensisijaisesti sähköisessä muodossa. Opas olisi tällöin lähetettävissä sähköisessä muodossa uusille työntekijöille tukemaan perehdyttämistä, mutta myös apuna pidempään töissä olleille asioiden tarkistamiseksi. Lisäksi oppaan tavoitteena on yhtenäistää toimintatapoja eri toimipisteiden välillä.

Tutkimuksessani käytän kvalitatiivisen käyttäjäkeskeisen tuotesuunnittelun menetelmiä. Menetelmät pääpiirteittäin ovat: aineiston hankinta haastatteluiden sekä aiempien tutkimusten, kirjallisuuden ja Internet-lähteiden avulla, aineiston analysointi LP-menetelmällä eli samankaltaisuuskaavion avulla, prototyypin valmistaminen ja testaus sekä tuotteen kehittäminen valmiiksi tuotteeksi. Käyttäjäkeskeisessä tuotesuunnittelussa tärkeää on ottaa varsinaiset käyttäjät mukaan suunnitteluprosessiin, jolloin tuote saadaan mahdollisimman hyvin vastaamaan käyttäjien tarpeita.

Ensimmäisissä luvuissa käyn läpi opinnäytetyöni taustaa ja kontekstia tarkastelemalla lakisääteistä iltapäivätoimintaa, perehdyttämistä ja sähköisen oppaan suunnittelua. Viidennessä ja kuudennessa luvussa määrittelen työni lähtökohdat sekä esittelen tutkimuksen kulkua. Luvussa 7 tuon esiin opinnäytetyöni tuloksia.

## 2 LAKISÄÄTEINEN ILTAPÄIVÄTOIMINTA

1.8.2004 astui voimaan aamu- ja iltapäivätoimintaa koskeva lainuudistus. Tästä lähtien on toiminta tullut järjestää uusien perusteiden mukaisesti. Lainsäädäntöä on täsmennetty ja toimintaan liittyvää valtionosuutta lisätty 1.1.2007 voimaan tulleella lailla. (Espoo 2009.)

Koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta on tarkoitettu ensimmäisen ja toisen vuosiluokan oppilaille sekä kaikkien vuosiluokkien erityisoppilaille. Sen tavoitteena on tukea lapsen hyvinvointia ja terveyttä. Lapselle tarjotaan ennen ja jälkeen koulupäivän turvallinen ympäristö, jossa hän voi aikuisen ohjauksessa osallistua monipuoliseen ja virkistävään toimintaan. Perusteissa korostetaan leikin, luovan toiminnan ja myönteisten elämysten merkitystä koululaiselle. Toiminnan tulee tukea kodin ja koulun kasvatus-työtä, lapsen tunne-elämää ja sosiaalista kehitystä sekä eettistä kasvua. Toiminnalla lisätään tasa-arvoa, edistetään osallisuutta ja ehkäistään syrjäytymistä. Sen pitää tarjota lapselle mahdollisuus sosiaaliseen vuorovaikutukseen, esteettisiin kokemuksiin, liikkumiseen ja ulkoiluun, omaan toimintaan, rentoutumiseen ja lepoon. (Kunnat 2010.)

Paikallinen järjestäjä määrittelee aamu- ja iltapäivätoiminnan yksityiskohdaiset sisällöt, jotka kunnan tulee hyväksyä. Toiminnan suunnittelussa painotetaan yhteistyötä kotien ja koulujen, eri hallintokuntien sekä toiminnan järjestäjien kanssa. Kunta voi järjestää aamu- ja iltapäivätoimintaa itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai se voi hankkia palvelut muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta, esimerkiksi eri järjestöiltä tai yhteisöiltä. Kunnilla ei kuitenkaan ole velvollisuutta tarjota toimintaa. Jos kunta järjestää aamu- ja iltapäivätoimintaa, sitä tulee tarjota joko 570 tuntia tai 760 tuntia koulun työvuoden aikana kullekin toimintaan osallistuvalla lapsella. Toimintaan osallistuminen on lapselle vapaaehtoista. Toimintaa voidaan järjestää koulun työvuoden aikana arkipäivisin pääsääntöisesti kello 7.00 - 17.00 välisenä aikana. Kunta päättää aamu- ja iltapäivätoiminnasta perittävien kuukausimaksujen määrästä. (Kunnat 2010.)

Aamu- ja iltapäivätoiminnassa ohjaajana voi toimia henkilö, joka on suorittanut tehtävään soveltuvan korkeakoulututkinnon, opistoasteen tutkinnon, ammatillisen perustutkinnon tai sitä vastaavat aikaisemmat opinnot, ammattitutkinnon tai erikoisammattitutkinnon ja jolla on koulutuksen yhteydessä hankittu tai kokemuksella osoitettu taito toimia lapsiryhmän ohjaajana taikka henkilö, jolla on kelpoisuus antaa luokanopetusta, esiopetusta, erityisopetusta tai aineenopetusta tai toimia oppilaanohjaajana. (Opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset 2004.) Lisäksi lasten aamu- ja iltapäivätoiminnassa sovelletaan lakia lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä. Työnantaja vastaa virka- ja työsuhteen palkattavan henkilön rikostaustan tarkastamisesta. (Kunnat 2010.)

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kuka tahansa puhtaana rikosrekisterin omaava voi toimia iltapäiväkerhon ohjaajana, vaikka henkilöllä ei olisi-kaan minkäänlaista tutkintoa tai varsinaista kokemusta lasten kanssa toimimisesta. Tämä on palveluntuottajan päätös ja vastuu, ketä hän palkkaa.

Kokemuksesta voin sanoa, että osa-aikaiseen iltapäiväkerhonohtajaan työhön hakeutuvat enimmäkseen opiskelijat tai henkilöt, jotka hakevat väliaikaista työpaikkaa. Osittain syynä on koulun kesäloma-aika, jolloin iltapäivätoimintaa ei ole.

On hyvin vaikea löytää pätevää työntekijää, joka olisi halukas työskentelemään useamman vuoden. Kerho-ohjaajat saattavat vaihtua lukuvuoden aikana jopa kuukauden välein. Ohjaajien vaihtuvuus rasittaa sekä työnantajaa että vaikuttaa lasten turvallisuuden tunteeseen, kun lapset eivät voi luottaa siihen, että ohjaaja olisi läsnä vielä huomennakin. Eräässä toimipisteessämme vaihtui vakituinen ohjaaja pariin kertaan lyhyen ajan sisällä ja sijaisia käytettiin usein paikkaamaan työntekijävaje. Kun nykyinen ohjaajamme aloitti työt ja kysyi lapsilta, mikä heitä kiinnostaa ja mitä he voisivat tässä kuussa tehtävän, oli vastaus: ”Ihan sama, et sä kuitenkaan täällä kauaa ole.”

## 2.1 Iltapäivätoiminta Espoossa

Espoossa lakisääteinen koululaisten iltapäivätoiminta perustuu ns. kumppanuusperiaatteeseen; toiminnan palveluntuottajina toimivat yksityiset yritykset, yhdistykset sekä yhteisöt. Suomenkielisen opetuksen tulosityksikkö koordinoi, kehittää, avustaa ja valvoo lakisääteisen koululaisten iltapäivätoiminnan palveluntuottajia. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet noudattamaan perusopetuslakia, valtakunnallisia perusteita sekä Espoon kaupungin linjauksia ja yhteisiä ohjeistuksia. (Espoo 2010.) Espoon kaupungin valtuuston päätöksellä vuonna 2004 tekemien lakisääteistä koululaisten iltapäivätoimintaa koskevien pitkän ajan kehittämislinjausten mukaan iltapäivätoimintaa kehitetään iltapäivätoimintana, ilman aamutoimintaa. (Espoo 2009.)

Tämä kumppanuusperiaate tarkoittaa tiivistettynä sitä, että Espoon kaupunki määrää ja antaa palveluntuottajille raamit, joiden mukaan heidän pitää toimia. Espoon kaupungilta tulee määräykset, milloin ja millä perusteilla lapset valitaan iltapäivätoimintaan, valmiit sopimuspohjat, sekä kaupunki määrää, mitkä ovat iltapäivätoiminnassa käytettävät kuukausimaksut. Lukuvuonna 2009–2010 asiakasmaksut ovat 60 euroa alle 58h/kk toimintaan osallistuville ja 120 euroa yli 58h/kk toimintaan osallistuville (Espoo 2009).

Iltapäivätoiminta voi vaihdella luonteeltaan riippuen koulun toimintakulttuurista, toiminnan painopisteistä ja toimintatavoista (Espoo 2010). Suurimmaksi osaksi toimintaan vaikuttavat tilat, jotka ovat joko koulun tiloissa tai lähellä koulua. Toimintaan vaikuttavat myös kerholaisten lukumäärä sekä ohjaajien että kerholaisten mielenkiinnonkohteet. Vaikka koulu pitäisikin itseään musiikkipainotteisena, voi olla niin, että iltapäivätoiminta on liikuntapainotteista.

Lakisääteiseen koululaisten iltapäivätoimintaan Espoossa osallistui luku/toimintavuonna 2008–2009 suomenkielisen opetuksen tulosityksikön alaisissa kouluissa 2680 oppilasta, joista 315 on erityistä tukea tarvitsevaa oppilasta. Ruotsinkielisen päivähoiton ja opetuksen tulosityksikön alaisissa



kouluissa toimintaan osallistuu 464 oppilasta, joista 16 on erityistä tukea tarvitsevaa oppilasta. Lakisääteisen iltapäivätoiminnan palveluntuottajia suomenkielisessä iltapäivätoiminnassa oli lukuvuonna 2008–2009 37 ja ruotsinkielisessä iltapäivätoiminnassa 9. (Espoo 2009.)

## 2.2 Riemukupla-iltapäiväkerhot

Riemukupla-iltapäiväkerhot on toiminut iltapäiväkerhojen tuottajana Espoossa vuodesta 2001 lähtien, ensin yksityisenä toimijana ja vuodesta 2004 lakisääteisen iltapäiväkerhon palveluntuottajana. Lukuvuonna 2009–2010 Riemukuplalla on neljä toimipistettä, jotka ovat: Riemukupla Hansakallio Kauklahdessa, Riemukupla Kilonpuisto, Riemukupla Latokaski ja Riemukupla Toppelund Haukilahdessa.

Kaikki toimipisteet sijaitsevat sen koulun tiloissa, missä iltapäiväkerholaiset käyvät koulua. Välipala tarjoillaan koulun ruokahuollon toimittamana. Iltapäivätoimintaan osallistuvia lapsia lukuvuonna 2009–2010 on yhteensä n. 160. Riemukuplan palveluksessa työntekijöitä on tällä hetkellä yhteensä 13. Lisäksi iltapäivätoiminnassa on mukana avustajia, jotka ovat Espoon kaupungin alaisia.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla uuden tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista, työympäristöä ja työyhteisöä kehitetään niin, että hän pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan, sekä pystyy mahdollisimman nopeasti selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Laajimmillaan perehdyttäminen kehittää perehtyjän lisäksi myös vastaanottavaa työyhteisöä ja koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttämisen merkitys ja hyöty eivät kohdistu pelkästään perehdytettävälle itselleen vaan myös koko yritykselle ja työyhteisölle sekä asiakkaille ja muille sidosryhmille. Sillä voidaan vaikuttaa paljon monenlaisiin asioihin nyt ja tulevaisuudessa Perehdyttämällä luodaan vahva perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle. Sen avulla tulokas saa monenlaista tietoa ja taitoa, jota hän tarvitsee aloittaessaan omaa työtään ja mitä nopeammin hän oppii uudet asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti ja heti oikein. (Kangas 2007.)

Perehdyttämisen avulla pyritään myös luomaan myönteistä asennetta ja sitoutumista työtä ja työyhteisöä kohtaan. Se vaikuttaa myös työmotivaatioon ja hyvällä perehdyttämällä vähennetään poissaoloja ja henkilöstön vaihtumista. Perehdyttämällä vähennetään myös työtaturmia ja turvallisuusriskejä. Kun perehdyttäminen on hoidettu hyvin, se säästää kustannuksia. Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan. Yrityksestä syntyvään mielikuvaan vaikuttavat paitsi ihmisten omat kokemukset myös kuu-  
lopuheet. (Kangas 2007.)

#### 3.1 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Perehdyttämistä käsitteleviä lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta. Lainsäädäntö on ns. pakottavaa oikeutta ja sen noudattaminen on kaikille yrityksille vähimmäisvaatimus. Työlainsäädäntöä täydentävät monella alalla työehtosopimukset. Säännösten ja sopimusehtojen huolellinen noudattaminen lisää luottamusta työntekijöiden ja työnantajan välillä. Huolella hoidettu perehdyttäminen tukee yrityksen strategian toteutumista ja tuo hyvää ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola, 2009.)

Työsopimuslaissa on yleisvelvoite, jonka mukaan ”työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi” (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Työturvallisuuslaissa työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Lisäksi työturvallisuus laissa ”työnantajan ja työntekijöiden on yhteistoiminnassa ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla. Työnantajan tulee antaa työntekijöille riittävän ajoissa tarpeelliset tiedot työpaikan turvallisuuteen, terveellisyyteen ja muihin työolosuhteisiin vaikuttavista asioista sekä niitä koskevista arvioinneista ja muista selvityksistä ja suunnitelmista. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että näitä asioita asianmukaisesti ja riittävän ajoissa käsitellään työnantajan ja työntekijöiden tai heidän edustajansa kesken. Työntekijöiden on osaltaan toimittava yhteistyössä työnantajan ja työntekijöiden edustajien kanssa tämän lain mukaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijällä on oikeus tehdä työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä muita 2 momentissa tarkoitettuja asioita koskevia ehdotuksia työnantajalle ja saada niihin palaute.” (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Lailla yhteistoiminnasta ” edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.” (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

### 3.2 Perehdyttämisestä perehtymiseen

Esimiehen tehtävä ja vastuu on perehdyttää uusi työntekijä, mutta myös työyhteisö osallistuu usein tulokkaan tukemiseen ja käytännön toimenpiteisiin (Kupias & Peltola 2009, 19). Useimmiten esimies saattaa delegoida sen sellaiselle työtiimille, johon henkilö sijoittuu (Kauhanen 2006, 146). Työntekijää helpottaa, jos tärkeimmät työhön liittyvät asiat löytyvät helposti kirjallisina esimerkiksi perehdytyskansiosta, jolloin niitä voi omaksumaa, kun on aikaa tai palata tarkistamaan niitä myös myöhemmin (Kupias & Peltola 2009, 70.) Näin ollen perehdytysoppaasta on hyötyä myös jo kauemmin palveluksessa oleville työntekijöille.

Työhön perehtymiseltä odotetaan monenlaisia asioita. Joku haluaa oppia seuraamalla muita, toinen kirjalliseen materiaaliin tutustumalla ja joku kokemuksen kautta. Monet arvostavat sitä, että kirjallinen työhön perehdyttävä materiaali on jo valmiina odottamassa. (Kupias & Peltola 2009, 70.) Oheismateriaalin tarkoitus on tukea oppimista. Ensimmäisenä päivänä tulokkaalle kerrotaan paljon asioita ja hänen on monesti helpompi omaksua kuulumansa, jos hän on voinut etukäteen tutustua asioihin esimerkiksi kirjallisen tai sähköisen aineiston avulla. (Kangas 2007, 10.)

### 3.3 Perehdyttäminen Riemukuplassa

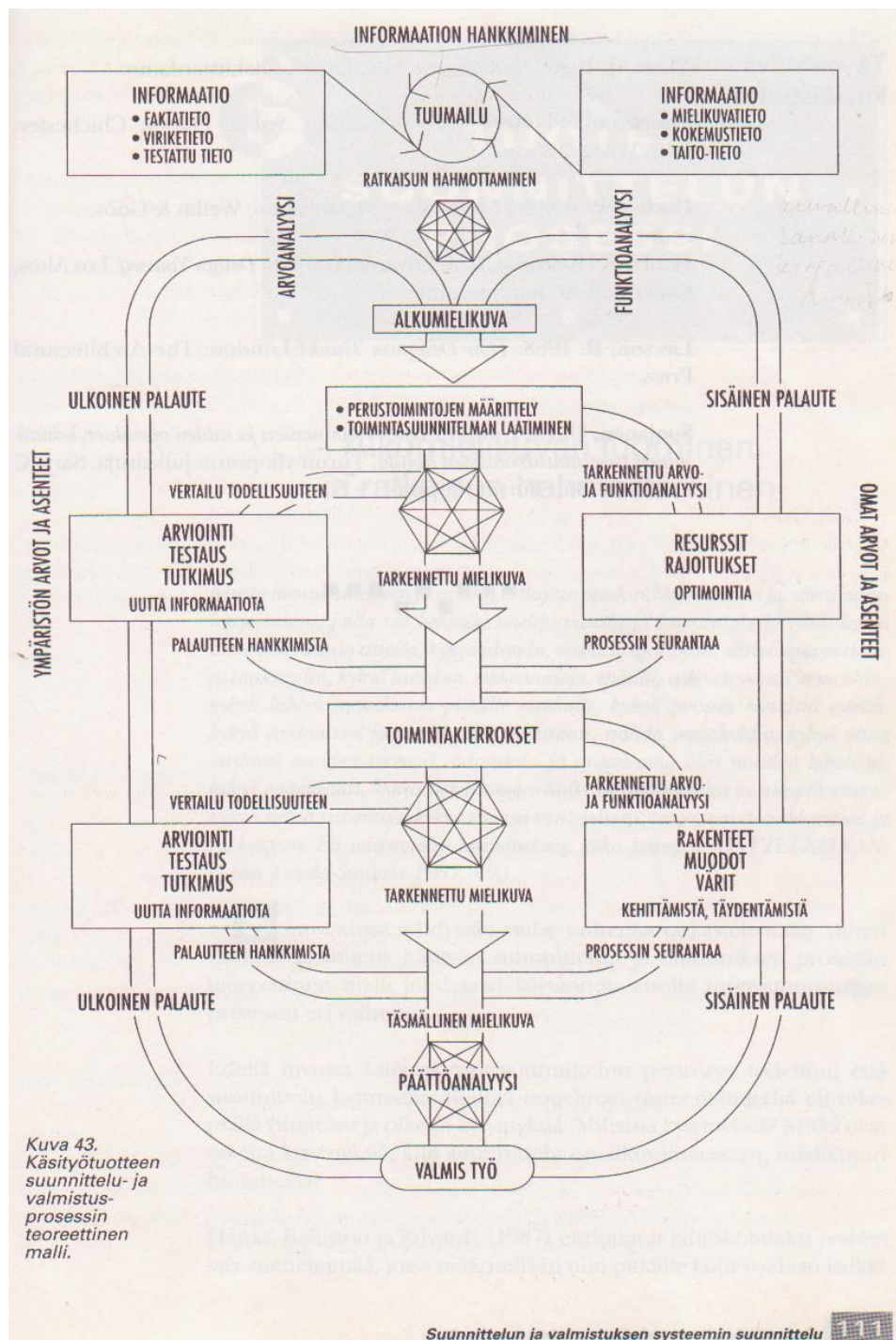
Riemukupla-iltapäiväkerhoissa perehdyttämisen alun pyrkii aina hoitamaan palveluntuottaja. Ensimmäisenä työpäivänä tai aiemmin laadittaessa työsopimusta, palveluntuottaja kertoo yrityksestä ja työsopimuksesta. Työsopimuksessa on myös kerrottu tiivistetysti työntekijän toimenkuvasta ja mm. palkkaan, lomiin ja työntekijän velvollisuuksiin liittyvistä asioista. Ensimmäisenä päivänä tulokas otetaan vastaan ja kerrotaan hänelle lyhyesti toimipisteestä, käytettävistä lomakkeista, sekä näytetään tilat. Seuraavan viikon tai kaksi, riippuen tulokkaan aikaisemmasta kokemuksesta tulokas tekee työtään tiiviissä yhteistyössä muiden ohjaajien, useimmiten vastuuhjaajan kanssa. Vastuu perehdyttämistä siirtyy tällöin palveluntuottajalta työyhteisölle ja valitulle perehdyttäjälle.

Tällaista perehdyttämiskonseptia Kupias ja Peltola (2009, 26) kutsuvat vierihoidoperehdyttämiseksi. Perehtyminen tapahtuu näin ollen vähitellen työn tekemisen ohessa ja tulokas on mahdollista perehdyttää työhön yksilöllisesti. Perehdyttäjän omat taidot korostuvat ja tapa tuottaa näin ollen erittäin hyvää tai erittäin huonoa perehdyttämistä. Vastuu on suuri sillä, joka työntekijän perehdyttää ja perehdyttämisen tulokset riippuvat perehdyttäjän aktiivisuudesta ja motivaatiosta. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Tämäntyyppinen perehdyttäminen on mielestäni toiminut hyvin Riemukuplassa työn luonteen vuoksi. Lapsia ei opi tuntemaan muuta kuin tutustumalla heihin ja ohjaamista ei voi oppia lukemalla. Iltapäivätoiminnassa on kuitenkin paljon taustatietoa ja lain määrittämiä asioita, joista ohjaajien on oltava selvillä. Ei riitä, että osaa hyvin ohjata lapsia ja tulla sekä heidän että heidän vanhempien kanssa toimeen.

## 4 SÄHKÖISEN OPPAAN SUUNNITTELU

Opinnäytetyöni suunnitteluprosessia selventämään olen valinnut Pirkko Anttilan (1996, 111) käsityötuotteen suunnittelu- ja valmistusprosessin teoreettisen mallin (kuvio 1). Vaikka opinnäytetyössäni valmistuva tuote ei olekaan käsityötuote, voidaan mallia käyttää mielestäni minkä tahansa tuotteen suunnittelussa. Siinä on kuvattu selkeästi itse prosessi, sekä suunnittelijan käymä ajatustyö.



KUVA 1 Käsityötuotteen suunnittelu- ja valmistusprosessin teoreettinen malli

Mallin lähtökohtana suunnittelun alussa on informaation hankkiminen ja alkumielikuvan luominen. Informaatiota hankitaan omista sisäisistä mielikuva- ja kokemustiedoista, sekä taidoista. Ulkoisena informaationa toimivat faktatieto, viriketieto, sekä testattu tieto. Varsinkin ulkoisen tiedon hankkiminen on mielestäni tärkeää. Tällöin saadaan selville, onko aihetta tutkittu ja mahdollisesti päästään alkumielikuvan luomisessa niin sanotusti helpommalla, kun ei lähdetä keksimään pyörää uudelleen. Alkumielikuvasta suunnataan kohti täsmällistä mielikuvaa. Alkumielikuva tarkentuu vaiheittain ensin perustoimintojen määrittelyllä ja toimintasuunnitelman laatimisella. Näitä suunnitelmia tarkennetaan oman reflektoinnin, sekä ulkoisen testauksen ja arvioinnin kautta. Mallissa tulee hyvin esille prosessin kaikissa vaiheissa ilmenevä mallin korjaava, refleктоiva luonne. Lopulta kaikkien toimintakierroksien kautta mielikuva täsmentyy ja suunnittelija voi tehdä päättöanalyysin ja työ valmistuu.

Anttila (1996) on koonnut eri teorioiden ja näkemysten pohjalta käsityötuotteen tuotesuunnittelun ja tuotteiden valmistuksen pääperiaatteet seuraavalla tavalla.

#### HYVÄN TUOTESUUNNITTELUN PERUSTOIMINNAT

1. Tuotesuunnittelun ja valmistuksen kolme perustoimintaa
  - mielikuvan muodostaminen.
  - produktin, tuotoksen aikaansaaminen.
  - testaaminen.
2. Kolmenlaisen informaation käyttäminen
  - Heuristinen (keksivä) informaation = mielikuvista syntyvä tietorakenne.
  - Hermeneuttinen (tulkitseva) informaatio = ilmiön tulkinnasta syntyvä tietorakenne.
  - Empiirinen (todennettu) informaatio = testauksen ja/tai mittausten avulla empiirisesti saatu tietorakenne.
3. Tuotoksen, lopputuloksen vaihtuvat visiot (mielikuva)
  - Tuotoksen lopullista olemusta varten harkitaan monia vaihtoehtoja käyttäen monenlaista uutta informaatiota.
  - muotoiluprosessi on sarja vaiheita tai uusia luovia kierroksia.
4. Kohti hyväksyttävää ilmaisua
  - Useista vaihtoehdoista valitaan hyväksyttävin ympäristön ja omien henkilökohtaisten kriteerien mukaan.
5. Vaiheet ovat iteratiivisia eli toistuvia kierroksia
  - Jokaisella kierroksella kertautuvat edellä olevat tekijät yhä uudelleen. (Anttila 1996, 99).

#### 4.1 Käyttäjakeskeinen suunnittelu

Käyttäjakeskeisen suunnittelun periaatteita ovat mm. käyttäjien ottaminen mukaan prosessiin tuottamaan tietoa ja arvioimaan ideoita. Oikeiden käyttäjien havainnointi ja haastattelu oikeissa käyttöympäristöissä ja heiltä saatava palaute tuotteesta tuovat arvokasta ja usein yllättävää tietoa. (Keinonen 2000.) Suunniteltaessa kohderyhmälle tuotetta on otettava huomioon se, mitä he haluavat eivätkä vain tarvitse. Suunnittelija olettaa usein käyttäjän haluavan jotain muuta, kuin mitä käyttäjän todelliset toiveet ovat. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 9.)

Suunnittelumenetelmien hyödyntämisessä avainsana on joustavuus. Eri yrityksille, ihmisille ja tilanteisiin sopivat erilaiset prosessit ja tekniikat. Erilaisissa työprosesseissa kuitenkin esiintyy samantyyppisiä piirteitä, kuten monialaiset konsultin ja asiakkaan edustajien tiimit, käyttäjätutkimus kentällä, laajan prototypointitekniikka-arsenaalin käyttö ja tuoteideoiden testaaminen käyttäjien kanssa. (Keinonen 2000.)

Käyttäjakeskeistä suunnittelua tukee standardi ISO 13407. Standardin mukaan tuotekehitysprosessissa täytyy ottaa huomioon neljä käyttäjakeskeisen suunnittelun aktiviteettia: tuotteen käyttötilanteen ja ympäristön määrittely, käyttäjävaatimusten määrittely, suunnitteluratkaisujen tuottaminen, sekä suunnitteluratkaisujen arviointi. (Huotari ym.,2003,18.)

Omassa opinnäytetyössäni ei kuitenkaan ole mahdollisuutta edellä kuvattuun laajuuteen, kuten useamman prototyypin käyttöön. Kuitenkin opinnäytetyöni ja sen tuloksena syntyvä tuote perustuu käyttäjakeskeisen suunnittelun metodeihin.

#### 4.2 Käytettävyys

Käytettävyys on tuotteelle asetetuista vaatimuksista tärkeimpiä. Se tarkoittaa samaa kuin tuotteen soveltuvuus aiottuun tarkoitukseensa. Käytettävyyden synonyymeja ovat toimivuus, toiminnallisuus ja funktionaalisuus. Tuotteiden käyttö voidaan jakaa kolmeen luokkaan tuotteen käytön perusteella. Tuote voi olla passiivinen, jolloin käyttäjä on aktiivinen. Näitä tuotteita ovat mm. kulutustuotteet (esim. ruoka), puolivalmisteet (esim. kankaat) tai kuoret ja säiliöt (esim. rakennukset, vaatteet, sanakirjat). Toiseksi tuote voi olla aktiivinen, jolloin käyttäjä on passiivinen. Tämä tarkoittaa, että tuote toimii ilman käyttäjää, kuten automaattiset laitteet tai ne palvelut, joiden sisältö on etukäteen määrätty. Lisäksi kolmantena ovat vuorovaikutteiset tuotteet eli interaktiiviset tuotteet, jotka voivat toimia vain käyttäjän sitä taukoamatta ohjatessa. Tähän kuuluvat työkoneet, ajoneuvot, tietokoneet ja viestintävälineet, sekä myös ne palvelut, joiden sisältö sovitaan neuvotellen tai jotka tähtäävät käyttäjän itsensä muuttamiseen, kuten opetuspaketit tai terveyden- ja kauneudenhoito. (Routio 2007.) Tähän jaoitteluun perustuen voidaan perehdytysopasta pitää vuorovaikutteisena tuotteena, sillä kerho-ohjaajat itse vaikuttavat siihen, miten he opasta käyttävät.

Vuorovaikutteisen tuotteen kohdalla itse tuotteen ominaisuudet eivät voi täysin ennustaa sen käytettävyyttä, sillä tuotteen käytön onnistuminen riippuu sekä tuotteen laadusta, myös oleellisesti käyttäjän taidoista ja tyylistä. Tuotteen toimiessa huonosti, on otettava selville vian syy. Syy voi olla mahdollisesti epäonnistunut tai viallinen tuote, käyttäjä taidoton tai tuote ei sovellu kyseiselle käyttäjälle. Vasta selvitysten tarkistamisen jälkeen voidaan lausua arvio tuotteen käytettävyydestä. (Routio2007.)

Tarkasteltaessa vuorovaikutteista tuotetta, voi käytettävyys olla sen yksi ominaisuus. Käytettävyys sisältää useita osatekijöitä, joita ovat: johdonmukaisuus, hallittavuus, esitystapa, virheiden sieto, muistettavien asioiden määrä, tehtävään sopivuus, joustavuus, opastus. (Keinonen 2000.)

Johdonmukaisuus tarkoittaa sitä, että eri tapaukset tai tilanteet noudattavat yhdenmukaisia periaatteita. Se helpottaa asioiden oppimista. Hallittavuudella tarkoitetaan käyttäjän suoraa toimimista laitteen ohjaajana sen sijaan, että hän vain antaa laitteelle ohjeita siitä, miten sen pitää toimia. Sopiva esitystapa sisältää sen, että käyttäjä saa kaikissa tilanteissa selkeän tiedon siitä, mitä toimintaa on tapahtumassa. Virheiden sieto merkitsee mm. sitä, että käyttäjän virheet on pyritty ennakolta estämään tai käskyt on mahdollista peruuttaa. (Keinonen 2000.)

Muistettavien asioiden määrän minimointi puolestaan toteutetaan esimerkiksi siten, että laite tarjoaa vaihtoehtoja, joista ihminen valitsee sopivan ja muokkaa sitä. Tehtävään sopivuus tarkoittaa sitä, että laite esittää käyttäjälle vain ne asiat, joita tämä tarvitsee ja ne on esitettävä käyttäjälle sopivassa järjestyksessä. Opastus on tarpeen toisaalta käsikirjoina, toisaalta laitteen näyttöruudulla. (Keinonen 2000.)

#### 4.3 Sähköisen oppaan edut ja hyödyt

Sähköisellä oppaalla on monia etuja ja hyötyjä. Sähköinen opas on nopea jakaa sähköpostin välityksellä uusille ja vanhoille työntekijöille. Tilastokeskuksen (2006) mukaan vuonna 2005 yli 60 prosentilla 15–74-vuotiaista suomalaisista oli käytössään oma sähköpostiosoite. On siis hyvin todennäköistä, että Riemukuplan tulevilla ja nykyisillä työntekijöillä on olemassa sähköpostiosoite, johon oppaan voi lähettää. Näin ollen, vaikka Riemukuplassa ei ole Intranetiä tai muuta vastaavaa, on opas kuitenkin kaikkien asianomaisten saatavilla.

Sähköinen versio on kustannustehokkaampi verrattuna paperiversioon. Version jakelussa sähköpostin välityksellä säästetään postikuluisissa, sekä tulostuskustannuksissa, sekä ajankäytössä, kun dokumentti saadaan nopeasti muutamassa sekunnissa vastaanottajalle. Tämä vaikuttaa myös perehdyttämiseen tapaan ja ajoitukseen, kun jokaiselle tulokkaalle voidaan lähettää melkein ilmaiseksi opas ja hän voi etukäteen jo perehtyä ennen työn aloittamista työhönsä. Tämä säästää myös kustannuksia pidemmällä aikavälillä, kun perehdyttämiseen on panostettu.

Tässä kohtaa on hyvä huomioida myös sähköisen oppaan ekologisuus. Seikat, jotka tekevät sähköisestä oppaasta kustannustehokkaan, ovat myös



ekologisia. Paperista syntyvä jäte, kun opas vanhentuu, sekä oppaan perinteisessä postituksessa olevat useat työvaiheet ja kuljetukset jäävät pois..

Sähköinen opas on helppo päivittää. Kun oppaan muoto valitaan käyttäjälähtöisesti, pystyy päivityksen tekemään melkein kuka tahansa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että opas on tehty sellaisella ohjelmalla, joka löytyy useimpien tietokoneesta. Sähköinen versio on myös tulostettavissa, silloin kun sen tarvitsee paperiversiona. Sähköiset dokumentit vievät vähemmän tilaa kuin paperiset, joten ne on myös helpompi arkistoida kotona. Ongelmaa oppaan katoamisesta ei synny, kun opas on tallennettuna joko tietokoneelle tai sähköpostiin. Ja mikäli vahingossa oppaan poistaa koneelta, on se taas nopeasti saatavilla työnantajalta.

## 5 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Lähtökohtana opinnäytetyölle on tarve työelämässä. Tavoitteena on tuottaa selkeä, kompaktissa paketissa oleva sähköinen perehdytysopas iltapäiväkerhon ohjaajille. Oppaan tulee palvella nykyajan vaatimuksia, eli se on Internetin välityksellä luettavissa melkein missä tahansa, sekä yrityksen kannalta kustannustehokas. Se on myös lähetettävissä nopeasti sähköpostin välityksellä mm. uusille työntekijöille. Oppaasta tieto on helposti haettavissa ja luettavissa, sekä myös tulostettavissa. Sen tavoitteena on palvelulla sekä ohjaajia, että esimiehiä.

Tutkimus on rajattu koskemaan pelkästään Riemukupla-iltapäiväkerhoja ja sen työntekijöitä. Rajaus on mielestäni luonnollinen, kun kyseessä on tietty yritys. Jos kyseessä olisi ollut yleinen, esimerkiksi Espoon iltapäivätoimijoita koskeva opas, olisi rajaus ollut erilainen ja myös tutkimuksen luonne muuttunut.

### 5.1 Tutkimusongelma ja kysymykset

Tutkimusongelma kohdistuu ohjaajan oppaaseen ja sen suunnitteluun ja kehittämiseen yhdessä käyttäjien kanssa. Tutkimuskysymykset liittyvät oppaan sisältöön ja toimivuuteen, jotta opas toimisi mahdollisimman hyvin ohjaajan apuvälineenä, sekä olisi käytettävä. Lisäksi tutkimuksessa kartoitetaan tarvetta perehdytysoppaalle. Tuotetta ei kannata mielestäni suunnitella, jos tuotteelle ei ole tarvetta.

Päätutkimuskysymykset ovat:

- Mitä iltapäiväkerhon ohjaajan perehdytysoppaan tulee sisältää?
- Miksi iltapäiväkerhon ohjaaja tarvitsee perehdytysoppaan?

Sähköinen opas muotona tuo omia vaatimuksia suunnittelulle, joten tutkimuksessa on hahmotettavissa seuraavanlainen alakysymys:

- Millainen muoto ja mitkä toiminnot edesauttavat sähköisen oppaan käyttöä?

### 5.2 Omat oletukset

Riemukupla-iltapäiväkerhojen koordinaattorina minulla on omia oletuksia siitä, mitä oppaan pitäisi sisältää. Ohjaajat soittavat usein samoista asioista, jotka ovat jääneet epäselviksi, vaikka näitä asioita on käyty useamman kerran läpi sekä minun että palveluntuottajan toimesta. Asioita ei kuitenkaan ole välttämättä kirjoitettu mihinkään, osittain mahdollisesti työsopimukseen. Toimipisteissä on käytössä kansio, johon on koottu työhön liittyvät lomakkeet sekä papereita, jotka on kerätty sieltä täältä mm. Espoon kaupungin järjestämistä palaverista. Kansio ei kuitenkaan palvele mielestäni itse perehtymistä tai ohjaajan työtä. Se ei ole järjestelmällinen ja yhteneväinen, eikä sieltä välttämättä löydä tarvitsemaansa tietoa, var-

sinkaan kun paperit usein eivät ole loogisessa järjestyksessä. Nämä asiat mielestäni tulisi ottaa huomioon ohjaajan oppaassa.

Mielestäni oppaan pitäisi sisältää tietoa yrityksestä ja iltapäivätoiminnasta, työsuhteasiat, toiminnassa käytettävät lomakkeet ja niiden ohjeistusta, ohjaajan ja muiden työntekijöiden työtehtävät, ensiapuohjeita. Mahdollisesti opas voisi sisältää avaimia tiimityöskentelyyn. Oppaaseen ei mielestäni kuulu varsinaisesti ohjaajan työvälineitä, kuten askartelu-, peli- tai leikkiohjeita, eikä varsinaista ohjeistusta itse ohjaajana oloon. Mielestäni ohjaajuus tulee kokemuksen kautta ja sille voi antaa toimintaraameja, mutta ohjaajan persoona ja se, millaisen kerhon ohjaaja tuottaa, on ohjaajan käsissä.

Ulkoasun ja muodon kohdalla olettamukseni ovat seuraavanlaisia. Mielestäni Riemukuplan pääväri on oranssi. Väri on oma mielikuvani Riemukuplasta ja mahdollisesti tulee siitä, että käytämme ulkoillessa kirkkaan oransseja turvaliivejä. Opas voi sisältää kuvia, jos sopivat aiheeseen. Oppaan teen Microsoft Word -ohjelmalla doc-muotoon, jonka muutan sitten PDF-tiedostomuotoon (Portable Document Format), koska koen sen olevan itselleni paras vaihtoehto. PDF-tiedostomuoto takaa sen, että mahdollisimman monilla tietokoneissa olevilla eri käyttöjärjestelmillä on mahdollisuus tiedosto avata ja sisältö pysyy samanlaisena ja samassa muodossa

### 5.3 Tutkimustyyppi ja –strategia

Opinnäytetyöni on tyypiltään kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Sen lähtökohdانا on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tutkija voi sanoutua irti arvolähtökohdistaan, sillä arvot muovaavat sitä, mitä ja miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. On hyvin tyypillistä, että tietäjä (tutkija) ja se, mitä tiedetään, kietoutuvat saumattomasti toisiinsa. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 152).

Tässä opinnäytetyössä näkyy hyvin tutkijan ja tiedetyn tiedon kietoutuminen toisiinsa. Koordinaattorina minulla on selkeä kuva työstäni ja tiedän iltapäivätoiminnan asioista paljon, koska joudun käsittelemään niitä päivittäin. Vaikka minulla on omia oletuksia, pyrin kuitenkin kuuntelemaan käyttäjien mielipiteitä ja pitää mielessä seikan, että saattaa tulla esille yllättäviäkin asioita, joita en ole osannut ottaa huomioon.

Hirsjärven ym. (1997, 155) mukaan kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja se suosii ihmistä tiedon keruun instrumenttina. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja, joita ovat mm. teemahaastattelut, havainnointi, sekä erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 1997, 155.)

Vaikka opinnäytetyö on vain pieni hetki ja varsinaisen aineiston keruu voidaan määritellä tiettyyn ajankohtaan, on kuitenkin hyvin selvää, että olen kerännyt aineistoa muulloinkin kuin opinnäytetyön teon aikana. Teen viikoittain yhteistyötä ohjaajien kanssa, jotka ovat opinnäytetyön kohde-ryhmäni. Ohjaajien kanssa käydyt keskustelut ovat juuri niitä luonnollisia tilanteita, jotka antavat paljon materiaalia ja näistä materiaaleista ovat syntyneet omat oletukseni siitä, mitä opas voisi sisältää. Tämä seikka tekee mielestäni opinnäytetyöstäni kokonaisvaltaisen. On kuitenkin otettava huomioon, että varsinaiset opinnäytetyöhön liittyvät haastattelut eivät ole aina niin luonnollisia kuin yleisesti työhön liittyvät keskustelut.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä eli tutkimus suoritetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 155.)

## 6 TUTKIMUKSEN KULKU

Opinnäytetyön laatiminen alkoi alkusyksystä 2009, jolloin huomasin ja vakuutuin siitä, että iltapäiväkerhomme tarvitsivat jonkinlaisen oppaan ohjaajan työn avuksi. Alun perin ajatuksenani oli paneutua ohjaajan varsinaiseen ohjaamiseen ja kerätä ohjaussisällöistä ja menetelmistä materiaali-pankin, sillä ohjaajilla on paljon tietoa ja taitoa, mutta sitä ei ole mihinkään kirjoitettu muiden luettavaksi. Syksyllä 2009 saatuani koordinaattorin pestin heräsin siihen todellisuuteen, että tärkeämpää olisi koota perehdyttävä perusopas, sillä ohjaajat soittelivat usein samoista asioista, kuten esimerkiksi lomakkeiden täyttämistä. Huomasin myös, ettei minkäänlaista perehdytyskansiota varsinaisesti ole tehty.

Marraskuussa pidin ideointipalaverin yliopettaja Paula Rantamaan kanssa ja hänen ehdotuksensa oli lähteä suunnittelemaan sähköistä opasta perinteisen perehdytyskansion tilalla. Sähköinen opas vastaisi tällöin myös nykyajan vaatimuksiin, sillä suurin osa aineistosta on sähköisessä muodossa.

Tutkimuksessani käytin kvalitatiivisia käyttäjäkeskeisen tuotesuunnittelun menetelmiä. Pääpiirteittäin tutkimukseni kulki seuraavan kuvion 2 mukaan.



KUVA 2 Tutkimuksen kulku

Aikataulullisesti opinnäytetyöni tekeminen alkoi joulukuun 12. päivä 2009 aihe-seminaarilla. Töiden alkaessa joululoman jälkeen tammikuun alussa 7.-8.1.2010 tein haastattelut heti pois alta, ennen kuin työkiireet alkaisivat painaa ohjaajia. Olin sopinut haastattelut jo ennen joulua. Aineiston litte-roin heti seuraavana viikonloppuna haastatteluista, jotta haastattelut olisi-vat tuoreessa muistissa itse kullakin ja jos tarvetta olisi ollut tarkennuksil-le. Lisäksi tammikuussa tutustuin tausta-aineistoon ja taustateorioihin. Saatuaani taustateorian suurin piirtein kasaan ja ajatusta siitä, miten alan tuotetta suunnitella, keskustelin sähköpostin välityksellä ja kasvokkain oh-jaajien kanssa. Keskusteluilla hain varmistusta siitä, olenko oikeilla jäljillä ja miten minun kannattaa edetä.

Oppaan kirjoittaminen alkoi myös tammikuussa. Keräsin yhteen papereita, kaavakkeita, sopimuksia yms. joista sain faktatietoja. Haastattelujen poh-jalta analysoin, mitä käyttäjät oppaalta haluavat. Haastattelujen ja valmiiden lähteiden pohjalta aloin kirjoittaa opasta. Maaliskuun puolessa välissä oppaan prototyypin tekstit olivat suurimmaksi osaksi valmiit ja luetutin tekstit palveluntuottajalla. Keskustelun jälkeen viimeistelin prototyyppiä ja muutin sen PDF-muotoon. Maaliskuun loppupuolella lähetin oppaan prototyypin testattavaksi iltapäiväkerhojen ohjaajilla ja testauksen jälkeen hioin vastausten perusteella oppaan valmiiksi. Opas itsessään oli valmis huhtikuun alussa.

Opinnäytetyöraporttia kirjoittelin oppaan teon ohessa ja tutkimuksen ede-tessä tammikuun-huhtikuun aikana. Raportti oli valmis huhtikuun puolessa välissä. Loppuseminaaripäivä oli 10.5.2010, jossa esittelin valmiin opin-näytetyöni.

## 6.1 Tiedon keruu valmiista lähteistä

Kirjallisuuteen ja Internetin sisältöön tutustumalla etsin jo olemassa olevaa tietoa perehdyttämisen sisällöstä sekä siitä, millaisia sähköisiä oppaita yleisesti on jo olemassa. Valmiita lähteitä reflektoin omiin oletuksiini ja niiden oikeellisuuteen. Valmiit lähteet tukevat haastattelurungon suunnit-telua, sekä koko opinnäytetyöprosessia.

Valmiista lähteistä löytyvä tieto saattaa toisinaan kattaa koko tiedontar-peen. Riittävän monen lähteen käyttö ja tarvittaessa lähteiden taustoihin tutustuminen tukee tiedon oikeellisuutta. Mikäli käyttäjätutkimuksen koh-teena on jokin erityisongelma, ei välttämättä tällä menetelmällä löydy avoimiin kysymyksiin vastauksia (Huotari ym. 2003, 26). Omassa tilan-teessani pelkäästään valmiiden lähteiden käytöllä olisi helppo tapa saada aikaiseksi opas ja varmasti monet luottavatkin valmiisiin pohjiin, joihin on helppo laatia yrityksen perusperehdytyspaketti. Tietoa perehdytysoppaiden sisällöistä on tarjolla, mutta loppujen lopuksi ne eivät palvele ajatusta käyttäjälähtöisestä oppaasta, jos käyttäjien ääni ei ole päässyt missään vai-heessa kuuluviin.

Ensisijaisina valmiina lähteinä käytin kirjoja ja toissijaisina lähteinä Inter-netistä löytämiäni julkaisuja. Tämä siksi, että painettu teksti on mielestäni

luotettavampaa, kuten työssäni käyttämä Työturvallisuuskeskuksen julkaisema, Pirkko Kankaan kirjoittama Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus, kuin Internetissä julkaistu aineisto perehdyttämisestä, jonka kuka tahansa on sinne voinut laittaa. On kuitenkin tahoja, joita voi myös Internetissä pitää luotettavina, kuten eri yliopistojen tiedekunnat.

## 6.2 Teemahaastattelut

Tutkimukseni ollessa kvalitatiivinen ja käyttäjäkeskeinen on hyvinkin selvää, että käytän haastatteluja yhtenä aineistonkeruumenetelmänä. Kuten Hirsjärvi ym. (1997) toteavat, haastattelun suuri etu muihin tiedonkeruumuotoihin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen mukaan ja vastaajia myötäillen. Haastatteluaiheiden järjestystä voidaan muokata ja vastauksia on mahdollisuus tulkita enemmän kuin esimerkiksi postikyselyssä.

Haastattelun menetelmänä valitsin myös sen takia, että näin käyttäjien ääni pääsee kuuluviin, koska kuitenkin käyttäjien mielipiteillä ja kokemuksilla on tässä tutkimuksessa suuri merkitys. Käyttäjät ovat subjekteja ja he luovat tutkimuksessa merkityksiä ja ovat aktiivisia osapuolia (Hirsjärvi ym. 1997). Lisäksi haastattelujen avulla saan vertauskohteita omille oletuksilleni. Vaikka mahdollisesti monet kysymykset olisikin mahdollista tutkia kyselyn avulla, haastattelussa on helpompi täsmentää vastauksia lisäkysymyksillä. Teemahaastattelun väljyyden avulla on mahdollisuus pureutua joihinkin alueisiin enemmän kuin toisiin, mikäli haastateltavat siihen antavat aihetta.

Haastattelutyypinä käytin teemahaastattelua ja toteutin sen ryhmähaastatteluna. Teemahaastattelun valitsin siksi, että haastattelun aihepiiri on tiedossa. En halua liikaa strukturoida haastattelua, sillä tavoitteenani oli saada esille keskusteluissa asioita, joita itse en välttämättä ole tullut ajatelleeksi.

Muotona käytin ryhmähaastattelua sen tehokkuuden vuoksi. uskoin myös ryhmähaastattelujen tässä tilanteessa olevan eduksi, koska kaikilla haastateltavilla oli todennäköisesti oletettavissa oleva yhteinen päämäärä. Hirsjärvi ym. (1997) toteavat, että ryhmähaastattelussa ryhmä kuitenkin voi joko olla avuksi, kun kyse on esimerkiksi muistinvaraisista asioista tai väärinymmärrysten korjaamisissa. Kuitenkin on huomioitava, että ryhmä voi estää ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiintulon tai ryhmässä voi olla dominoivia henkilöitä, jotka pyrkivät määräämään keskustelun suunnan. Nämä seikat on otettava huomioon tulosten tulkinnessa ja johtopäätöksissä. (Hirsjärvi ym. 1997)

Ryhmissä oli 3 - 5 haastateltavaa ja haastatteluja on yhteensä 2. Ja olin varannut noin 1 tunnin aina yhtä haastattelukertaa varten. Valitettavasti pidempää aikaa ei työaikojen takia ollut mahdollisuus käyttää. Oletin kuitenkin ajan riittävän.

Teemat määrittelin omien olettamuksieni ja tutkimuskysymysten pohjalta. Teemahaastattelun rungosta muokkaantui seuraavanlainen.

1. Kokemukset
  - a. Oppaan tarpeellisuus
2. Oppaan sisältö
  - a. lomakkeet
  - b. ensiapu
  - c. muu
3. Oppaan muoto/ulkoasu
  - a. sähköinen
  - b. värit
  - c. kuvat
  - d. miellyttävyys
  - e. luettavuus

Teemahaastattelut onnistuivat vaihtelevasti. Ensimmäisessä haastattelussa oli kolme ohjaajaa ja haastattelu sujui hyvin ja keskustelua aiheesta syntyi. Toisessa haastattelussa oli 5 haastateltavaa, mikä lopulta tuntui liian suurelta määrältä. Keskustelua syntyi, mutta ei niin paljon kuin ensimmäisen ryhmän kanssa. Sain kuitenkin toisenkin ryhmän kanssa käytyä teemarunгон asiat läpi ja jonkin verran asioita tuli sen ulkopuolelta asiaan liittyen. Osittain haastatteluihin vaikutti tilat.

Ensimmäinen haastattelu käytiin rauhallisessa paikassa, jossa ohikulkijat eivät voineet häiritä tapahtumaa. Toisen haastattelun ongelmana oli, että vaikka olimme suljetussa tilassa, tilan seinät olivat suurimmaksi osaksi ikkunaa, joten ohikulkijat pääsivät jonkin verran häiritsemään tilannetta. Toisessa haastattelussa tunnelma oli jokseenkin kireä ennen joulua tiimiä kohdanneiden erimielisyyksien vuoksi, eikä asiaa ollut ehditty selvittämään.

### 6.3 Aineiston analysointi

Ennen kuin aloin analysoida aineistoa, litteroin haastattelut. Aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole yksiselitteistä ohjetta. (Hirsjärvi ym. 1997). Litteroin aineiston suhteellisen sanatarkasti, mutta jätin esimerkiksi täytesanat tai hymähdykset pois, jos niillä ei ollut asiayhteydessä merkitystä.

Aineiston analysoinnissa käytin hyväkseni samankaltaisuuskaaviota eli LP-menetelmää (engl. *language processing method*). Sen avulla mm. haastatteluilla ja havainnoilla kerättyä kvalitatiivista tietoa voidaan organisoida ja muokata kokonaisuuden kannalta ymmärrettävään muotoon. LP-menetelmää käytetään konkretisoimaan kohderyhmän kokemaa ympäristöä eli sitä, mikä tutkittavassa kontekstissa on ryhmälle erityisen tärkeää. Menetelmällä saadaan tietoa mm. ryhmän arvoista, asenteista ja toiveista. (Huotari, Laitakari-Svärd, Laakko & Koskinen 2003, 64-68.)

Menetelmää käytetään useimmiten suunnittelijaryhmän kanssa, mutta uskon sen toimivan myös yksittäisen suunnittelijan kohdalla. Sillä ainoastaan ryhmän puuttuminen vaikuttaa todennäköisesti vain erilaisiin näke-



myksiin ja siihen, miten näkemykset edesauttavat merkittävän tiedon löytymiseen aineistosta.

Ennen varsinaisen työn aloittamista määritellään ongelman teema. Lisäksi menetelmässä tarvitaan iso seinä, tarralappuja, iso valkoinen paperi, sekä musta, punainen ja sininen tussi. Valmistelujen jälkeen aletaan purkaa aineistoa. Materiaaleista puretaan sanatarkasti yksittäisiä lauseita tarralappuille ja ilmaisut valitaan tutkimusteeman perusteella. Tarralappuja saattaa kerääntyä jopa useampi sata. Tarralapot kiinnitetään vapaamuotoisesti seinälle ja niitä aletaan käydä yksi kerrallaan läpi. Suunnittelija kerää mielestään merkittävimmät laput erilleen ja toistaa prosessia, kunnes jäljelle on jäänyt enää 15–30 lappua. Jäljelle jääneistä lappuja ryhdytään seuraavaksi yhdistelemään keskenään sisällön mukaisesti maksimissaan kolmen lapun ryhmiksi. Näiden ryhmien tulee muodostaa jokin ymmärrettävä kokonaisuus. Ryhmille luodaan vielä otsikko yhdistävän tekijän mukaan. Lopuksi otsikko kirjoitetaan värillisellä tussilla tarralapulle ja otsikon alla olevat lauseet kerätään päällekkäin otsikkolapun alle. (Huotari ym. 2003, 64–68.)

Toinen ryhmittelykierros aloitetaan siten, että otsikkotasojen yhteyksiä pyritään ryhmittelemään keskenään. Ryhmittelyä suoritetaan vielä tarvittaessa kolmas kierros. Kun ryhmittely on saatu suoritettua, avataan kaikki tarralapot otsikkojensa alle. Ensimmäinen otsikkotaso kirjoitetaan punaisella värillä. Tämän otsikon alle kerätyt laput kootaan yhteen piirtämällä niiden ympärille punainen viiva. Toinen taso ryhmitellään sinisellä viivalla ja otsikko kirjoitetaan myös sinisellä. Jos asioita on ryhmitelty kolmanteen tasoon, käytetään mustaa väriä. Tällä tavoin on lopulta rakennettu kaavio, jossa ylinä on ryhmän yhdistävä päätekijä/-t jakautuen alaspäin erilaisiin alanimikkeisiin. (Huotari ym. 2003, 64–68.)

Aineisto oli helppo purkaa, kun aineisto oli litteroitu. Käytin LP-menetelmää suurpiirteisesti eli en purkanut varsinaisesti kaikkia oleellisia asioita lauseina ja ilmaisuina vaan nostin esille suurimmaksi osaksi yksittäisiä sanoja. En kokenut lauseita ja ilmaisuja niin tärkeänä asioiden ymmärtämisen suhteen, koska suoritin analysoinnin yksin, eikä ympärilläni ollut suunnittelijajoukkoa, jonka jokaisen osapuolen olisi ymmärrettävä tarkasti asiasisältö. Mielestäni on tärkeää, että minä suunnittelija ymmärrän, mitä analysoinnista on tullut esille ja ymmärrän tuloksena syntyneen kaavion.

## 6.4 Suunnittelukriteerit

Suunnittelukriteereiden perusteella tein oppaan prototyypin. Kriteereinä käytin valmiista lähteistä kerättyä tietoa, sekä haastatteluissa ilmi tulleita käyttäjien tarpeita heijastaen niitä omiin olettamuksiini.

### 6.4.1 Valmiit lähteet

Työturvallisuuskeskuksen julkaisussa Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus on mielestäni hyvä esimerkki siitä, mitä opas voi sisältää ja esi-

merkkiä voi käyttää pohjana ohjaajan oppaan sisältöä muokatessa. Sisältö esimerkissä on seuraavanlainen:

1. Johdanto
2. Kuvaus yrityksestä (Perustiedot, historiaa, omistussuhteet, arvot, organisaatio)
3. Talon tavat ja pelisäännöt (Mitä henkilöstöltä odotetaan? Ulkoinen olemus, työasu, käytös, kulkeminen, avaimet, puhelimen käyttö, siisteys ja järjestys, vaitiolovelvollisuus)
4. Työsuhteeseen liittyvät asiat (Työsuhde, koeaika, työsuhteen päättyminen, palkkaus, työaika, tauot lomien, sairastuminen ja siitä ilmoittaminen)
5. Työturvallisuus (Turvallinen ja ergonominen työskentely, tapaturmat ja ensiapu, paloturvallisuus, muut poikkeustilanteiden ohjeet)
6. Ympäristöasiat, energiankäyttö, jätehuolto
7. Asiakaspalvelu, yhteistyökumppanit (Käyttäytyminen, pulmalliset tilanteet)
8. Koulutus, tiedottaminen
9. Harrastus- ja virkistystoiminta, työkyvyn ylläpitäminen
10. Työterveyshuolto (sisältö, yhteystiedot)
11. Mistä lisää tietoa?
12. Tärkeitä nimiä, osoitteita, puhelinnumeroita
13. Liitteitä, esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslista.

(Kangas 2007.)

Tutustuin Internetissä oleviin sähköisiin oppaisiin. Käytin apunani Google-hakupalvelua ja hakusanana sanaa ”opas” ja tarkentavina kriteereinä eri tiedostomuotoja. Huomasin niissä seuraavanlaisia piirteitä. Oppaat olivat enimmäkseen PDF-muodossa tai PPT-muodossa eli PowerPointilla luettavissa. PDF-muodossa olevat oppaat sisälsivät enemmän tekstiä kuin PPT-muotoiset, jotka vaikuttivat mielestäni enemmän luentokalvoilta kuin varsinaisilta oppailta. Word-tiedostomuodossa olevia oppaita ei juuri löytynyt.

Useissa oppaissa oli käytetty tekstin selkeyttämiseksi tekstikehyksiä tai luetteloita. Tärkeät kohdat ja otsikot olivat usein eri värillä kuin muu teksti. Oppaissa oli vähän käytetty kuvia, mutta niissä joissa kuvia oli käytetty, liittyivät ne oleellisesti tekstiin. Oppaissa oli käytetty vaihtelevasti eri palstojen määrää. Luettavimmat omasta mielestäni olivat sellaiset oppaat, joissa oli käytetty vain yhtä palstaa. Monessa monipalstaisessa oppaassa palstat jatkuivat ylhäältä alas asti ja lukeminen tietokoneen näytöltä oli todella hankalaa, kun koko kappaleen teksti ei näkynyt kerralla. Sivumäärät vaihtelivat suuresti aiheesta riippuen muutamasta sivusta pariin sataan.

6.4.2 Haastattelut

Haastattelujen analyysi on esitetty seuraavassa kaaviokuvassa (kuva 3).



KUVA 3 Haastattelujen analyysi

Teemahaastatteluilla kerätty tieto käyttäjiltä vastasi osittain omia oletuksiani. Toisaalta haastatteluista kävi myös ilmi asioita, joita en itse ollut ajatellut tai haastatteluissa ei noussut ilmi joitakin kohtia, mitä itse olin pitänyt oleellisena. Oma oletukseni oli, että oppaan pitäisi sisältää tietoa yrityksestä ja iltapäivätoiminnasta. Myös haastatteluissa tämä asia tuli hyvin ilmi ja haastateltavat korostivat etenkin jokapäiväistä yhteistyötä koulun kanssa, joka on välillä epäselvää, miten tuon yhteistyön pitäisi tapahtua.

Työsuhdeasioissa haastateltavat toivoivat tietojen löytyvän helposti mm. linkkien kautta. Oppaassa olisi mielestäni hyvä olla toiminnassa käytettävät lomakkeet ja niiden ohjeistusta. Ohjeistus oli haastateltavien mielestä tärkeää, mutta lomakkeita ei heidän mielestään välttämättä tarvitse olla itse oppaassa, kunhan kaikki tarvittavat lomakkeet ovat jossain ja ne ovat ajan tasalla. Haastatteluissa nousi esille asia, jota en itse ollut ajatellut. Työtehtävien lisäksi ohjaajat kaipasivat tietoa siitä, mitä heiltä työntekijöinä odotetaan. Itse olen pitänyt tätä asiaa oikeastaan itsestään selvyytenä ja toisaalta olen liittänyt sen ohjaajuuteen. Asia kuitenkin täytyy ajatella uusiksi ja ottaa se esille oppaassa.

Ensiapuohjeet haastateltavat halusivat suppeiksi ja lisäksi tietoa turvallisuudesta. Paloturvallisuus ja kriisisuunnitelma eivät ole kaikille niin selkeitä kuin pitäisi. Avaimia tiimityöskentelyyn -olettamukseen en saanut haastatteluissa niin sanotusti tuulta siipien alle eli se ei noussut esille. Oppaaseen ei mielestäni kuulu varsinaisesti ohjaajan työvälineitä, kuten askartelu-, peli- tai leikkiohjeita, sekä varsinaista ohjeistusta itse ohjaajuuteen. Haastatteluissa haastateltavat toivoivat kuitenkin vinkkejä ja ideoita mistä ohjeita askarteluihin tai leikkeihin löytää, sekä esimerkkejä, mitä kerhossa voi tehdä eli ohjaajilla on mielestäni selkeä informaation tarve. Lisäksi haastatteluissa nousi esille lainsäädäntöasiat.

Oppaan ulkoasu oli ennen haastatteluja itselleni kysymysmerkki. Tiedossani oli oikeastaan ajatus oppaan PDF-muodosta ja pääväristä, joka oli oranssi. Haastatteluissa kysytyäni ohjaajilta Riemukupla väriä, useimmat vastasivat värin olevan oranssi. Lisäksi muut esille tulleet värit olivat kannatusjärjestyksessä keltainen, punainen, sininen, vihreä ja lila. Yhdeksi puheenaiheeksi nousi tekstin luettavuus tietokoneen näytöltä. Erikokoisilta näytöiltä teksti näyttää erilaiselta ja tekstin rakenteessa on hyvä miettiä onko teksti hyvä jakaa useampaan palstaan vai ei. Lisäksi haastateltavat pitivät asioiden selkeää jaottelua erittäin tärkeänä, jotta haettava tieto löytyisi helposti, ja asia olisi kerrottu lyhyesti ja ytimekkäästi. Haastateltavat arvioivat, että noin 20-sivuinen opas olisi mielekäs lukea.

## 6.5 Käytettävyydestaus

Käytettävyydestaus on yleinen ja tunnettu käytettävyyden arvioinnin menetelmä. Menetelmällä pyritään löytämään yleisimmät käytettävyysongelmat ja se sopii käytettäväksi tuotekehitykseen keski- ja loppuvaiheelle sekä valmiille tuotteelle. Käytettävyydestäisiin valitaan pieni ryhmä käyttäjiä, joiden oletetaan kuuluvan oikeaan käyttäjäryhmään. Testaus tapahtuu halutessa aidossa tutkimusympäristössä. (Huotari ym. 2003.)

Ennen prototyypin testausta tarkistutin oppaan tekstit palveluntuottaja Arinna Malmio-Simonsuurella, jotta mahdollisia asiavirheitä ei tule ohjaajien tietoon. Palveluntuottaja pystyi tässä kohdin sanomaan myös oman mielipiteensä sisällöstä ja mahdollisista lisäyksistä. Sisältöön tuli muutama pieni lisäys, mutta muuten hän oli tyytyväinen teksteihin.

Oppaan prototyypin testajina olivat Riemukupla-iltapäiväkerhojen ohjaajat. Testauksen tärkeimpänä tarkoituksena oli saada tietoa oppaan käytettävyydestä ja toimivuudesta sekä siitä, vastasiko se ohjaajien asettamia kriteereitä tai puuttuiko mahdollisesti siitä jotakin oleellista. Käytettävyytestaus tapahtui luonnollisessa ympäristössä eli käyttäjien siinä paikassa, missä he lukevat sähköpostiaan. Testajiksi valitsin kahdeksan ohjaaja eli ne ohjaajat, jotka olivat myös haastateltavina. Oletukseni ei kuitenkaan ollut, että kaikki ehtisivät opasta testata. Mikäli puolet ohjaajista sen tekisivät, olisin ollut tyytyväinen. Oppaan prototyyppi lähetettiin sähköpostilla ohjaajille ja heillä oli n. viikko aikaa testata tuotetta. Sähköpostissa oli myös ohjeet oppaan avaamiseen.

Käytettävyyttä arvioin avoimilla kysymyksillä, jotka lähetin sähköpostin yhteydessä. Valitsin avoimet kysymykset sen vuoksi, että ne sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin. Avoimet kysymykset antavat myös mahdollisuuden tunnistaa motivaatioon liittyviä seikkoja ja vastaajan viitekehyksiä ja osoittaa sen, että vastaajat tietävät jotakin aiheesta. (Hirsjärvi, 190.) Ohjaajat vastaavat kysymyksiin ja lähettävät sähköpostin takaisin vastauksineen. Vastaukset jaottelin kysymysten mukaan ja analysoin ne kysymyksittäin ja tein niistä päätelmät.

Avoimet kysymykset liittyvät oppaan toimivuuteen, käytettävyyteen, ulkoasuun ja sisältöön. Kysymykset olivat seuraavat:

1. Saitko oppaan avatuksi omalla tietokoneellasi?
2. Toimivatko linkit?
3. Puuttuiko oppaasta jotakin sisällöllisesti? Mitä puuttui?
4. Oliko opas ulkoasultaan Riemukupla-iltapäiväkerhoja kuvastava? Perustelee.
5. Mitä mieltä olet oppaasta yleisesti?

Kysymysten määrä on määräytynyt testaukseen käytettävän ajan mukaan. Itse oppaan lukemiseen saattaa mennä aikaa jo useampi kymmenen minuuttia riippuen siitä, kuinka tarkasti testaja sen lukee.

Kysymykset olisivat mahdollisimman loogisessa järjestyksessä. Järjestykseen vaikutti se, että mielestäni viisi kysymystä on sopiva määrä ajatellen, että työntekijät tekevät testauksen omalla ajallaan. Järjestyksessä helpoiten vastattavat kysymykset ovat alussa ja enemmän aikaa vievät tarkemmat kysymykset ovat lopussa. Ja on erittäin loogista kysyä teknisiin asioihin liittyvät kysymykset ensin, koska ne vaikuttavat jatkoon.

## 6.6 Testauksen tulokset ja tuotekehitys

Kahdeksasta ohjaajasta kuusi eli 75 % testasi tuotteen. Mielestäni tämä on hyvä tulos, siihen nähden mikä oli käytettävissä ollut aika ja oma panokseni. Muistutin viikon aikana kerran testauksesta, mutta oletukseni ei kuitenkaan ollut, että kaikki ehtisivät testata tuotetta viikon aikana.

Testauksessa kaikki saivat oppaan auki. Linkkien kanssa oli jonkin verran ongelmia. Linkit avautuivat hyvin Adobe Readerilla, mutta esim. Google-docsilla eivät linkit avautuneet. Jostain syystä sisällysluettelon linkitykset eivät toimineet PDF-muodossa, mikä ohjaajien mielestä olisi ollut tärkeää. Kuten yksi testaaja sanoi: *”vois olla sisällysluettelosta mahdollisuus klikata suoraan sivuille, ettei tarttis selata”*.

Epäilykseni sisällysluettelolinkkien toimimattomuudesta on, että prototyyppi muutettiin PDF-muotoon ilmaisella Internetistä saatavalla PDF-writerilla. Tämä PDF-writer ei todennäköisesti ollut kovin laadukas, sillä kuvat eivät olleet niin tarkkoja kuin alkuperäisessä Word-tiedostossa. Asia mahdollisesti korjaantunee, kun lopullinen opas muutetaan Adoben omalla PDF-writerilla PDF-muotoon.

Sisällöllisesti testaajat eivät huomanneet suuria puutteita, joitain lisäsehdotuksia mm. linkkeihin tuli, sekä pieniä korjausehdotuksia. Yhtenä lisäyksenä oli seuraava varteenotettava ehdotus:

*”Toivoisin vielä sellaista laatikkoa, jossa olisi sellaisia tsemppaavia käytännön ohjeita, esim. ”tutustu terveydenhoitajaan - helpottaa toimintaa vahingon sattuessa” tai ”jos opettaja on keskustelussa kireä, se ei välttämättä johdu sinusta - opettajillakin on huonoja päiviä”. Tavallaan itsensäselvyyksiä, mutta laittavat ehkä lukijan vähän jo etukäteen ajattelemaan erilaisia tilanteita.”*

Prototyyppiin en lisännyt omissa alkuperäissuunnitelmissani olevia lomakkeita, koska haastatteluissa eivät ohjaajat kokeneet sitä aivan välttämättömäksi. Lomakkeita oli yli 20-sivua, mikä mielestäni on liitteiksi aivan liikaa ja olisi kasvattanut oppaan kokoa tuplaten. Lomakkeiden puuttumista oppaasta kuitenkin kommentoitiin näin:

*”Voimassaolevat kaavakkeet voisivat olla oppaassa liitteenä, ei niitä kuitenkaan määrättömästi ole. Silloin jokaisella työntekijällä olisi mahdollisuus tarvittaessa tulostaa kotona/työpaikalla kaavakkeita, jos ne pääsevät loppumaan (kaikissa paikoissa ei aina voi tulostaa/kopioida, kaavakkeet kansioista saattavat päästä loppumaan, jos unohdetaan säilyttää originaali jne. jne.)”*

Lomakkeiden puuttumiseen todennäköisesti tulen kehittämään ratkaisun. Mutta oppaaseen en niitä tule lisäämään.

Oppaan ulkoasuun oltiin tyytyväisiä. Sitä perusteltiin seuraavanlaisesti: *”Tyylikäs, OK.”*

*”Rauhalliset mutta pirteät värit, punainen korostusväri ensiapuasioissa toimii. Kotoisa fiilis, ei liian virastomainen, kuitenkin asiallinen. Sanoisin, että kuvastaa Riemukuplaa hyvin”*

*”Oppaan nimi oli mainio(Riemun kiemurat). Väritys hyvä ja asiallinen mutta ei silti ’kuiva’.”*

*”Oranssi väri tietenkin on riemukuplan väri :)”*

*”Ulkoasu oli todella hienosti toteutettu, sanoisin omasta puolesta jopa hämmästyttävä.”*

Yleisesti oppaasta oltiin seuraavanlaista mieltä:

*”Tarpeellinen ja informatiivinen”*

*”Erittäin hyvä idea. Vähentää varmasti ainakin ”turhien” puheluiden ja kysymysten määrää, ja luo Riemukuplasta kuvaa työntekijöihinsä vakavasti suhtautuvana yrityksenä. Jos tavoite oli luoda opas, joka toimii uusille perehdyttämisen apuna, ja johon voi palata myöhemminkin, sanoisin, että onnistunut oikein hyvin! Kaikin puolin hieno juttu tämä opas.”*

*”Selkeä, hyvä, monipuolinen ja juuri sellainen kun sen toivoinkin oleva. Sisällysluettelo erittäin selkeä.”*

*”Nimi hyvä, teksti helppolukuista, väritys teeman mukaan toimii (linkit vihreä, ensiapu yms punanen)”*

*”Erittäin tärkeä, epäselvät ja selvätkin asiat voi sieltä tarkistaa.”*

*”Hyvin tiivis ja tarpeellinen paketti kokonaisuudessaan tukemaan ohjaajan toimintaa.”*

*”En tiedä, mitä olit ajatellut oppaan alun perin sisältävän, mut siinä oli just niitä asioita, mitä me silloin haastatteluissa keskusteltiin ja toivottiin, kuten niitä esimerkkejä”*

Testauksen perusteella lopulliseen oppaaseen ei tarvitse tehdä kuin muutamia pieniä korjauksia. Mahdollisesti lisätä myös tuo toivottu käytännön ohje-laatikko, mikä kuulostaa toimivalta ehdotukselta.

## 7 OHJAAJAN OPAS

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen johtopäätökset eli oppaan sisällön, muodon ja oppaan ulkoasun ja miten olen näihin ratkaisuihin päätenyt. Tulen kertomaan asiat kuvainnollisesti, koska oppaasta ei voi julkaista oppinnäytetyön liitteenä muuta kuin kansilehden ja sisällysluettelon. Opasta ei julkaista kokonaisuudessa se vuoksi, jotta opasta ei voitaisi suoraan kopioida omaan käyttöön ja se pysyisi mahdollisimman pitkälti Riemukupla-iltapäiväkerhojen omassa käytössä. Lisäksi pohdin oppaan tarpeellisuutta ja tutkimuksen luotettavuutta. Näiden osioiden on tarkoitus vastata tutkimuskysymyksiin, joille tuotesuunnittelu perustuu.

### 7.1 Oppaan tarpeellisuus

Oppaan tarpeellisuuden määrittelevät pitkälti jo lait, jotka ohjaavat perehdyttämistä. Tietenkään laissa ei määritellä, että työnantajan on tehtävä työntekijöilleen kirjallinen opas, josta työntekijä voi itse perehtyä työhönsä. Laki on suuntaa antavaa ja vaatii sen, että työnantajalla on veloitteet työntekijää kohtaan ja edesauttaa hänen suoriutumistaan työtehtävistään. On työnantajan oma päätös, miten sen toteuttaa ja perehdytysopas on yksi ratkaisu tähän pulmaan.

Kun pyysin haastatteluissa ohjaajia kertomaan kokemuksistaan perehdyttämisestä ja sen tarpeellisuuden, olivat vastaukset kirjavia. Suurin osa oli saanut vain vähän tai ei ollenkaan perehdytystä edellisillä työpaikoilla, ja usein homman nimi oli ollut ns. ”tekemällä työnsä oppii”. Joillakin oli ollut mahdollisuus tutustua kansioihin, joissa tietoa oli, joskus jopa liikaa, eikä varsinaista tietoa ollut helppoa löytää. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että tullessaan Riemukuplaan töihin, työntekijöistä olisi ollut mukava saada konkreettista tietoa tulevasta ja perehtyä, vaikka perehdytyskansion avulla siihen mitä odotettavissa on.

Osa ohjaajista oli hieman skeptisiä oppaan suhteen haastatteluissa ja eivät vielä silloin kokeneet sitä kovin tarpeelliseksi itselleen, varsinkaan jos olivat tehneet työtä pitkään, joko Riemukuplassa tai muussa iltapäivätoiminnassa. He ajattelivat oppaan olevan enimmäkseen tarpeellinen uusille työntekijöille. Mutta oli myös heitä, jotka olivat olleet pitkään alalla ja odottaneet, koska asioista saadaan mustaa valkoiselle.

Oppaan konkretisoiduttua prototyypin testausvaiheessa olivat ajatukset oppaan tarpeellisuudesta pelkästään positiivisia ja epäilykset opasta kohtaan muuttuneet. Ohjaajat kokivat oppaan helpottavan myös omaa työtään, eikä pelkästään uuden työntekijän perehdyttämistä, koska sieltä voi tarkistaa asioita. Uskon, että käyttäjien ottaminen mukaan ja heidän kuuntelemisensa ja heidän ajatustensa ottaminen huomioon suunnittelussa tekee oppaasta ohjaajille läheisemmän. Se ei ole pelkästään paperinivaska tai tiedosto, jossa on tietoa, vaan opas, johon on itse voinut vaikuttaa.



Oppaan tarpeellisuus ja hyöty tulevat varmasti näkymään ensisijaisesti Riemukupla-iltapäiväkerhoissa käytettävässä ns. vierihoitoperehdyttämisessä. Opas voidaan jakaa uusille työntekijöille jo ennen töiden aloittamista ja he voivat perehtyä työhön teoreettisesti ennen varsinaista käytäntöä. Perehdyttäjän työ helpottuu, kun hänen vastuullaan ei ole kaiken tiedon kertominen työn ohessa ja aikaa voidaan käyttää varsinaiseen käytännön opetteluun enemmän, kun asioita voi tarkistaa oppaasta.

## 7.2 Sisältö

Oppaan sisältöpohja muokkaantui pitkälti Pirkko Kankaan Suunnittelu ja toteutus -julkaisussa olleen esimerkin perusteella. Tämän sisällön esimerkin esittelin jo luvussa 6.4. Esimerkistä yhdessä haastatteluista esiin tulleiden käyttäjien ideoiden ja toiveiden perusteella muokkaantui Riemukupla-iltapäiväkerhoille sopiva. Mukana oli myös oma näkemykseni koordinaattorina, sekä palveluntuottajan omat lisäykset. Testausvaiheen jälkeen lopullinen opas muotoutui hyvin vähin muutoksin.

Sisältö muodostuu alkusanojen lisäksi 8 osiosta. Osiot ovat: Riemukupla yrityksenä, toimipisteet, töissä Riemukuplassa, työsuhde, kerhotoiminta, lomakkeiden ohjeistus, turvallisuus ja ensiapu, sekä tärkeät puhelinnumerot ja osoitteet.

*Riemukupla yrityksenä* -osiossa kerrotaan yrityksestä yleisesti ja siitä, mitä on yrityksen toiminta, tavoitteet ja arvot. Toimintaa ohjaavat paljon lait ja säädökset, jotka on lueteltu linkkeineen, joten linkin avulla niistä on tarpeen mukaan saatavilla lisätietoa. Osiossa on myös kerrottu yhteistyökumppaneista, jotka ovat koti, koulu ja Espoon kaupunki, sekä muut yhteistyömahdollisuudet kerhotoiminnan suunnittelua varten. Toimipisteosiossa on kerrottuna toimipistekohtaisesti kerhosta, sekä koulun tavoitteista, jotka omalta osaltaan ohjaavat myös kerhon toimintaa. Lisäksi osiossa on kartalla kuvattu toimipisteiden sijainnit.

*Töissä Riemukuplassa* -osio sisältää työtehtävät jaoteltuna nimikkeiden perusteella (palveluntuottaja, koordinaattori, ohjaaja, avustaja). Työtehtävien lisäksi on kerrottu lyhyesti, mitä odotamme työntekijöiltämme, koska odotukset ja työtehtävät ovat eri asia. Osiossa on myös tietoa vaitiolovelvollisuudesta linkkeineen sekä muita asioita, kuten työasu ja ulkoinen olemus, avaimet, puhelimen käyttö, siisteys, TYKY-toiminta ja koulutus. Työsuhteesta ja siihen liittyvistä asioista, kuten palkkauksesta, poissaoloista ja työajoista on kerrottu *työsuhde*-osiossa. Työehtosopimus löytyy kokonaisuudessaan linkin avulla.

*Kerhotoiminta* sisältää ohjeistusta ja ideoita kerhotoiminnan suunnitteluun esimerkkien avulla. Esimerkit, kuten lukujärjestys ja mallipäivä havainnollistavat kokonaisuuden varsinkin uudelle työntekijälle. Osiossa on kerrottu yleisesti toiminnan sisällöstä ja asioista, jotka työnantaja velvoittaa tehtäväksi, kuten tiedotteet ja raportit. Vaikka alun perin ajatukseni ei ollut antaa ohjeita niin sanotusti ohjaajana oloon tai ohjeita siitä, millainen on hyvä ohjaaja, lisäsin testauksen jälkeen esiin tulleen ”käytännön ohjeita

ohjaajille”- kohdan. Sen tarkoitus on ohjata ja tukea ohjaajia, ei niinkään määrätä.

*Lomakkeet* ovat yksi tärkeä osa toimintaa. Lomakkeita on useita ja eri tilanteisiin, eikä niiden täyttäminen ole aina yksiselitteistä. Siksi ohjeistaminen on tärkeää, jotta eri toimipisteet ja ohjaajat voivat toimia samalla tavalla, eikä monia eri käytäntöjä pääse syntymään, vaan koko yrityksellä on asiaan yksi käytäntö, kuten ohjeistus valokuvaamiseen kerhoissa ja luvan saanti vanhemmilta.

*Turvallisuus ja ensiapu* -osiossa on kerrottu tapaturmien ennaltaehkäisystä. Lisäksi osiossa on kattava linkkipaketti, josta ohjaaja voi saada lisätietoa tai esimerkiksi ideoita turvallisuusasioiden läpikäymiseen lasten kanssa ja ohjaamiseen. Osiossa on tietoa vakuutuksista ja kriisisuunnitelmista. Ensiapuohjeet on valittu sen mukaan, mitkä ovat yleisimpiä tapaturmia, mitä lasten kanssa kohtaa. Ensiapuohjeet on kerätty mm. Punaisen ristin sivuilta. Osiossa on laatikko, jossa on kerrottu ensiapulaukun sisällöstä ja listan avulla ohjaajien on helppo ylläpitää ensiaputarvikkeita.

*Tärkeät puhelinnumerot ja osoitteet* -osiosta löytyy tiedot niin yrityksestä, kerhoista, kouluista kuin Espoon kaupungin suomenkielisestä tulosityksiköstä, unohtamatta hätänumeroa ja myrkytystietokeskuksen numeroa. Nämä ovat oppaan lopussa, mikä helpottaa numeroiden hakua mm. silloin kun opas on paperiversiona.

Oppaaseen en alkuperäisten suunnitelmien mukaan liittänyt lomakkeita. Lomakkeita oli sivumäärällisesti huomattavasti suurempi määrä kuin olin ajatellut. Oppaan sivumääräksi tuli 25 sivua ja lomakkeet olisivat tuplanneet määrän. Tämä olisi vaikuttanut ensisijaisesti tiedoston suuruuteen ja voinut vaikeuttaa esimerkiksi tiedoston lähettämistä sähköpostin välityksellä, jos vastaanottajalla on pieni sähköpostitila. Tällöin sähköposti täyttää koko laatikon tai vastaanottaja ei pysty vastaanottamaan lainkaan tiedostoa. Koska lomakkeita uusitaan melkein vuosittain, olisi päivittäminen myös aikaa vievää. Ratkaisu ongelmaan on tehdä lomakkeista sidottu kierreselkäinen nippu toimipisteisiin. Nipusta ovat lomakkeet helposti kopioitavissa, mutta lomakkeita ei tule ottaneeksi irti, kuten kansista.

### 7.3 Muoto ja oppaan ulkoasu

Toteutin oppaan Microsoft Word -ohjelmalla doc-tiedostomuotoon ja valmiin oppaan muutin PDF-muotoon. PDF-muoto toimii myös muillakin käyttöjärjestelmillä kuin Microsoftin käyttöjärjestelmillä. Tutustuin Wordin valmiisiin raporttipohjiin ja sieltä löysin hyvän mielestäni Riemukuplaa kuvastavan sopivan rennon mutta virallisen pohjan. Lisäksi oppaan ulkoasun suunnittelu lähti värimaailman hahmottamisesta haastatteluissa keräämieni mielikuvavärien avulla. Päävärinä on oranssi ja muina korostusväreinä ovat: punainen väri ensiavussa, sininen väri linkeissä ja lisätiedoissa, sekä vihreä väri sisällysluettelossa. Lisäksi erilaisia tekstikehyksiä on käytetty korostamaan tärkeitä kohtia. Värit ja tekstikehykset helpottavat oppaan luettavuutta.

Oppaan toimivuuteen käytössä vaikutti oleellisesti oli sisällysluettelon ja otsikoiden järjestys ja loogisuus. Otsikon pitää kuvastaa konkreettisesti sisältöä, jotta tieto on helposti noudettavissa. Linkit sisällysluettelossa helpottavat käyttöä, kun sisällysluettelosta pääsee haluamaan kohtaan suoraan, eikä opasta tarvitse selata kokonaan. Käytettävyyttä lisää myös linkit Internetiin, jos haluaa lisätietoa asiasta. Ja tärkeää on, että linkki on juuri sille sivulle, jossa tieto on, ettei käyttäjän tarvitse sivustosta itse etsiä tietoa. Esimerkiksi lakeihin viittaavissa linkeissä on linkki juuri kyseiseen lakiin eikä Finlexin etusivulle.

Oppaan palstojen määrää mietin pitkään ja käytin paljon aikaa tutustuen erilaisiin julkaisuihin Internetissä. Tärkein kriteeri oli pystyä lukemaan tietokoneen näytöltä kappale kerralla loppuun ilman, ettei sivua tarvinnut liikuttaa edestakaisin. Pyrin löytämään miellyttävimmän luettavan ja lopulta päädyin 1-palstaiseen ratkaisuun. Usein monipalstaisten tekstien ongelma oli, että teksti loppui alhaalla kesken ja taas joutui kelaamaan sivun alkuun. Tekstikehysten avulla sai oppaasta tiiviin, koska kehyksillä oli helppo täyttää tyhjiä kohtia ja tavallaan jakaa tekstin 2-palstaiseksi, jossa ensimmäisellä palstalla on perusteksti ja toisella tekstikehys.

Ensisijainen muoto oppaalle on sähköinen, mutta tärkeää oli, että se oli myös tulostettavissa. Suunnittelussa piti ottaa myös huomioon, se että oppaasta tehdään erikseen jokaiseen toimipisteeseen paperinen versio. Tämä vaikutti mm. reunuksiin, jotta sivut saadaan sidottua yhteen tekstiä rikkomatta.

#### 7.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa tulisi arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään termejä reliabelius ja validius. Tutkimuksen reliabeliudella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli sillä mitataan tutkimuksen tai mittauksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Ominaisuutta voidaan mitata monella tavalla. Mikäli kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai tutkimus toistetaan samanlaisena ja saadaan samat tulokset, voidaan tulosta pitää reliabelina. (Hirsjärvi ym. 1997, 126.)

Validiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä, mihin se on tarkoitettu. Menetelmät eivät kuitenkaan aina vastaa sitä, mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastauksia, mutta vastaajat ovat voineet ymmärtää kysymykset toisin kuin tutkija on tarkoittanut. Jos tutkija tällöin käsittelee saatuja tuloksia edelleen alkuperäisen ajatuksensa mukaisesti, eivät tulokset ole tosia. (Hirsjärvi ym. 1997, 216-217.)

Reliabeliuden ja validiuden käsitteet ovat kuitenkin hieman ongelmallisia kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Ne on luotu kvantitatiivisen tutkimuksen käyttöön, jolloin tulosten toistettavuutta ja mittareita on helppo arvioida. Tutkimushaastattelun tai ei-strukturoidun kyselyn perusteella saatuja tuloksia taas voi niiden toistettavuuden ja samojen tulosten saaminen vaikea arvioida. Ympäristö ja ihmisten elämäntilanteet vaikuttavat kysymysten

asettelun ja painotuksen ohella vastauksiin. Jokainen yksilö tekee omasta näkökulmasta omat päätelmänsä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185-186.) Tutkimuksen luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Lisäksi tutkimuksen validiutta voidaan tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 217-218.)

Kuten edellä on todettu, on tutkimuksessani luotettavuuden arviointi hankalaa. Pidän kuitenkin tutkimustani luotettavana, koska tarkoitukseni oli hyödyntää käyttäjiä suunnitellessani opasta ja huomioida heidän mielipiteitään suunnittelun eri vaiheissa. Koska mielipiteet ovat subjektiivisia, ei niiden oikeellisuutta voi arvioida ja on suunnittelijan vastuulla miettiä, mitä mielipiteistä hyödyntää tuotteessaan, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin käyttäjäryhmää.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, ettei haastateltavia ole johdateltu tai valmennettu vastaamaan kysymyksiin millään tavalla. Tämän huomaa literointiaineistosta. Pyrin siihen, että haastateltava ymmärtää, mistä puhun ja saatoin myös tarkentaa kysymystä tai asetella sen uudestaan, mikäli haastateltavat eivät sitä ymmärtäneet. Haastateltaville kerrottiin, etteivät heidän rehelliset mielipiteensä vaikuta millään tavalla työhön, eikä haastattelujen tarkoituksena ole arvioida heitä työntekijöinä. Haastateltavilla oli myös tiedossa, ettei heidän nimensä tulisi missään vaiheessa mielipiteiden yhteydessä julki.

Tutkimus on mielestäni luotettava myös, siksi että eri tutkimusmenetelmillä sain vastaukset tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin. Olen pyrkinyt selostamaan tutkimukseni kulun mahdollisimman tarkasti ja loogisessa järjestyksessä.

## 8 LOPPUSANAT

Tämä tuotesuunnittelututkimus on yksi muiden joukossa, mutta omalta osaltaan ainutlaatuinen. Uskon ja toivon oppaan helpottavan omaa, mutta ennen kaikkea ohjaajiemme työtä, niin nykyisten kuin tulevienkin. Perehdyttäminen on osa työhyvinvointia. Kun perehdyttämiseen on oikeat materiaalit ja tavat toimia, voivat niin yritys kuin sen henkilökunta hyvin.

Tämä tutkimus on hyvä ponnahduslauta yrityksen toiminnan kehittämiseen sekä mahdollisesti se myös omalta osaltaan edesauttaa iltapäivätoiminnan ohjaajien ammatillisen arvostuksen nostamista ansaitsemalleen paikalle yhteiskunnassa. Rima on korkealla, mutta pienetkin askeleet tuovat määränpäättä aina lähemmäksi.

Haluan kiittää kaikkia Riemukuplan ohjaajia osallistumisesta prosessiin. Erityiskiitokset osoitan palveluntuottaja Arinna Malmio-Simonsuurelle, hän teki tämän opinnäytetyön mahdolliseksi tukemalla ja arvostamalla työtäni yrityksen toiminnan kehittämisessä.

## LÄHTEET

- Anttila, P. 1992. Käsityön ja muotoilun teoreettiset perusteet. Porvoo: WSOY
- Espoon kaupunki. 2010. Iltapäivätoiminta. Viitattu 7.1.2010. <http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11703;23258;37281>
- Espoon kaupunki. 2009. Kaupunginhallitus 27.04.2009. Listan asianro 17 Lakisääteisen koululaisten iltapäivätoiminnan asiakasmaksut. Tulostettu 17.11.09 [http://www.espoo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=D23F42EE79F50A18C22575AD0028DBF4&kanta=Kunnari\intrakun\\_e.nsf](http://www.espoo.fi/asiakirja.asp?path=1;31;37423;37424;37425&id=D23F42EE79F50A18C22575AD0028DBF4&kanta=Kunnari\intrakun_e.nsf)
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja Kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J., Koskinen, I. 2003. Käyttäjäkeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallintaminen ja arviointi. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 74.
- Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki : Työturvallisuuskeskus
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Keinonen, T. (toim.) 2000. Miten käytettävyyttä muotoillaan?, Taik. Julkaisu B 61.
- Kunnat. 2010. Aamu- ja iltapäivätoiminta. Viitattu 7.1.2010. [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;351;49970](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;351;49970)
- Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334. Viitattu 9.1.2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334>
- Routio, P. 2007. Tuote ja tieto, tuotteiden tutkimus ja kehittäminen. Tulostettu 5.1.2010. <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/f00.htm>
- Suomu, K., Erkama, K., Havu, E., (toim.).2005. Koululaisten iltapäivätoiminnan opas. MLL.

Tilastokeskus. 2006. Oma sähköpostiosoite käytössä keväällä 2005, prosenttia 15-74 -vuotiaista ikäryhmän ja sukupuolen mukaan. Viitattu 8.1.2010.

. [http://www.stat.fi/til/sutivi/2005/sutivi\\_2005\\_2006-06-12\\_kuv\\_006.html](http://www.stat.fi/til/sutivi/2005/sutivi_2005_2006-06-12_kuv_006.html)

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Viitattu 9.1.2010.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 9.1.2010.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>

Valtioneuvoston asetus opetustoimen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun asetuksen muuttamisesta. Viitattu 9.1.2010.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040115>

RIEMUN KIEMURAT OHJAAJAN OPAS – KANSIKUVA JA SISÄLTÖ

# RIEMUN KIEMURAT

OHJAAJAN OPAS



[WWW.RIEMUKUPLA.COM](http://WWW.RIEMUKUPLA.COM)

6. huhtikuuta 2010  
Tekijä: Noora Talvitie



# RIEMUN KIEMURAT

## OHJAAJAN OPAS

### Sisältö

ALKUSANAT .....	3
RIEMUKUPLA YRITYKSENÄ .....	4
ILTAPÄIVÄTOIMINTAA OHJAAVAT LAIT JA SÄÄDÖKSET .....	4
YHTEISTYÖ ESPOON KAUPUNGIN KANSSA .....	5
YHTEISTYÖ KOULUN KANSSA .....	5
YHTEISTYÖ KODIN KANSSA .....	5
MUUT YHTEISTYÖMAHDOLLISUUDET .....	6
TOIMIPISTEET .....	6
HANSAKALLIO .....	6
LATOKASKI .....	6
KILONPUISTO .....	7
TOPPELUND .....	7
TÖISSÄ RIEMUKUPLASSA .....	8
MITÄ ODOTAMME OHJAAJALTA? .....	8
TYÖTEHTÄVÄT .....	8
VAITIOLOVELVOLLISUUS .....	9
MUUT ASIAT .....	10
TYÖASU JA ULKOINEN OLEMUS .....	10
AVAIMET JA KULKEMINEN .....	10
PUHELIMEN KÄYTTÖ .....	10
SIISTEYS JA JÄRJESTYS .....	10
TYKY-TOIMINTA JA KOULUTUS .....	10
TYÖSUHDE .....	11
TYÖAIKA, YLITYÖT .....	11
KOEAIKA .....	11
RIKOSTAUSTAN SELVITTÄMINEN .....	11
TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN .....	11
IRTISANOMISAIKA .....	11
TYÖTODISTUS .....	11
PALKKAUS JA LOMARAHAT .....	11
LOMAT .....	12
SAIRASTUMINEN JA MUUT POISSAOLOT .....	12
TYÖTERVEYSHUOLTO .....	12
KERHOTOIMINTA .....	12
TIEDOTTEET .....	12
LUKUJÄRJESTYS .....	13
RYHMÄT .....	14
SÄÄNNÖT .....	14

IDEOITA KERHOTOIMINTAAN .....	14
TARVIKEHANKINNAT .....	14
KÄYTÄNNÖN OHJEITA OHJAAJILLE .....	15
KAAVAKKEIDEN OHJEISTUS.....	15
PALVELUSOPIMUS JA SEN MUUTOKSET, SEKÄ IRTISANOMINEN .....	15
LAPSISEURANTAKAAVAKE.....	16
VÄLIPALOJEN TILAUS .....	16
VALOKUVAUS .....	16
RETKET .....	17
SELVITYS TYÖNTEKIJÄÄN KOHDISTUVASTA VAARA- TAI UHKATILANTEESTA.....	17
LASTENSUOJELUILMOITUS.....	17
TURVALLISUUS JA ENSIAPU .....	18
TAPATURMIEN ENNALTAEHKÄISY.....	18
VAKUUTUKSET.....	19
KRIISISUUNNITELMA .....	19
ENSIAPU .....	19
ENSIAPULAUKUN SISÄLTÖ:.....	19
ENSIAPUOHJEET .....	20
HAAVAT .....	20
VERENVUOTO .....	20
NENÄVERENVUOTO .....	20
NYRJÄHDYKSET JA MURTUMAT.....	20
HAMPAAN IRTOAMINEN.....	21
TUKEHTUMINEN .....	21
PALOVAMMAT, SÄHKÖISKUT JA PALELTUMAT .....	21
AIVOTÄRÄHDYS.....	21
MYRKYLLISET AINEET .....	22
PUHALLUS-PAINELUJELVYTYS (LAPSI).....	22
TÄRKEÄT PUHELINNUMEROT JA OSOITTEET.....	23