

## Opas assistentin työhön S-Pankin Operaatiot -yksikössä

Hanna Saarinen



<b>Tekijä</b> Hanna Saarinen	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Opas assistentin työhön S-Pankin Operaatiot -yksikössä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 22+1
<p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona S-Pankki Oy:lle. Tavoitteena oli koota toimiva ja helppokäyttöinen opas assistentin käyttöön kaikesta tiedosta, joka ennen oppaan tekemistä oli hajanaista ja monella taholla organisaatossa.</p> <p>Produkti sisältää assistentin työhön liittyvät oleelliset tiedot kiinteistöstä, tärkeät yhteystiedot, käyttöohjeet tärkeimpiin ohjelmiin ja infoa yksikön sisäisistä tapahtumista. Opinnäytetyön teoreettinen pohja perustuu alan kirjallisuuteen ja käsittelee perehdytysprosessia, sen tavoitteita ja merkitystä yritykseen sitouttamisen näkökulmasta.</p> <p>Opinnäytetyö on tyypiltään toiminnallinen työ, jonka lähdeaineisto kerättiin kirjallisuudesta ja verkkolähteistä. Opinnäytetyön produktina tehty perehdytysoppaan sisältö on koottu sisäisistä kanavista löytyvästä informaatiosta sekä omista kokemuksista, havainnoista ja tiedoista.</p> <p>Valmis opas sai kehuja hyödyllisyydestä ja tiedon määrästä. Opas on hyödyllinen ja tarpeeseen tullut apuväline assistentille. Opasta päivitetään säännöllisesti ja se on tarpeen vaatiessa helposti muokattavissa sekä löydettävissä.</p> <p>Perehdytysoppaan tekeminen aloitettiin joulukuussa 2017 ja se valmistui maaliskuussa 2018. Opasta on kuitenkin päivitetty ja muokattu säännöllisesti toimivammaksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> perehdyttäminen, assistentti, perehdytysopas	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Aiheen esittely ja tavoitteet.....	1
1.2	Tietoperusta.....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	Perehdyttäminen .....	4
2.1	Lainsäädäntö .....	5
2.2	Perehdyttämisen tavoitteet.....	6
2.3	Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus.....	7
2.4	Toimiva perehdytysmateriaali.....	8
3	S-Pankki-konserni työympäristönä .....	10
3.1	Pankki- ja rahoitusala.....	11
3.2	Assistenttina Operaatiot -yksikössä.....	12
3.3	Perehdyttäminen S-Pankissa ja Operaatioissa.....	13
4	Perehdytysopas assistentintyöhön S-Pankissa – prosessin kuvaus .....	14
4.1	Tavoite.....	14
4.2	Suunnittelu ja aikataulu .....	15
4.3	Toteutus.....	15
4.4	Sisältö ja rakenne .....	16
4.5	Yhteenveto.....	17
5	Arviointi .....	19
5.1	Produktin arviointi .....	19
5.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi .....	20
5.3	Oman oppimisen arviointi.....	21
	Lähteet .....	22
	Liitteet.....	24
	Liite 1. Opas assistentin tehtäviin S-Pankin Operaatiot yksikössä (ei julkaista, opas on S-Pankin sisäiseen käyttöön) .....	24

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona S-Pankki Oy:lle. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sen produktina tehtiin perehdytysopas assistentin työhön S-Pankin Operaatiot -yksikössä. Perehdytysopas on koottu omiin kokemuksiini ja työtehtäviini perustuen siten, että siitä hyötyisivät sekä seuraavat assistentit ja mahdolliset sijaiset.

Toimeksiantona saatu ja tyypiltään toiminnallinen opinnäytetyö tukee ammatillista kasvua. Etuna on erityisesti se, että omia tietoja sekä taitoja pääsee hyödyntämään tämänhetkisessä työelämän tarpeessa. Ennen kaikkea toimeksianto mahdollistaa työelämälähtöisen ongelman ratkaisemisen käytännönläheisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 17.)

## 1.1 Aiheen esittely ja tavoitteet

Opinnäytetyön aihe syntyi omasta tarpeestani saada jäseneltyä omia työtehtäviäni. S-Pankkiin tullessani käytössäni ei ollut minkäänlaista opasta työtehtäviini ja moni tieto oli eri tahojen takana. Assistentti on usein organisaatiossa henkilö, jonka tulisi tietää mahdollisimman paljon organisaation tai yksikön juoksevista asioista. Assistentti on myös henkilö, jota lähestytään, kun ei itse tiedetä kuka tietystä asiasta vastaa tai kenen vastuualueelle asia kuuluu. Siksi perehdyttäminen on toimiston ja työyhteisön kannalta merkittävä asia.

Omien työelämäkokemusten perusteella aiheeksi valikoitui perehdyttäminen. Perehdyttämisellä on suuri merkitys niin yksilö-, tiimi- kuin organisaatiossollakin. Opinnäytetyössäni pohdin perehdyttämistä lain näkökulmasta, perehdyttämisen tavoitteita ja kerron myös assistentin roolista yksikössäni S-Pankissa sekä rahoitusala toimintaympäristönä. Opinnäytetyön tavoitteena on vastata kysymyksiin; millainen on hyvä perehdytysopas ja mitkä ovat perehdyttämisen keskeiset tavoitteet.

Opinnäytetyön tavoitteena on oma ammatillinen kasvu, ajatellen rooliani assistenttina yksikössäni. Työ myös kertoo muille yrityksen tahoille assistentin roolista kyseisessä yksikössä. Näin ollen sen voidaan todeta lisäävän assistentin tunnettavuutta organisaatiossolla, mutta opinnäytetyö voi lisätä myös yksikön tunnettavuutta organisaatiossa.

## 1.2 Tietoperusta

Produktin sisältö perustuu havaintoihini, kokemuksiini, kollegoilta saamiini tietoihin ja sisäisestä Intrasta löytyneeseen aineistoon. Assistentin työhön liittyvä oleellinen tieto on erittäin hajanaista ja sitä on kertynyt monista lähteistä eri yhteyksissä niin organisaation esimiehiltä, kollegoilta kuin ulkoisilta sidosryhmiltäkin. Oppaassa käytin myös jo olemassa olevia sisäisiä ohjeita. Tekemisessä hyödynsin aikaisemmissa työpaikoissani käyttämiäni toimiviksi havaittuja perehdytysoppaita sekä muiden koulutusohjelmasta valmistuneiden henkilöiden tekemiä perehdytysoppaita.

Opinnäytetyön tiedonhankinnan aloitin perehtymällä siihen, mitä kirjallisuudessa sanotaan toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Vilkka ja Airaksinen (2003, 7) toteavat, että kokemuksen kautta opittava tietäminen on todella merkittävää yksilölle. Tämä on tärkeä oppi ajatellessa opinnäytetyön hyötyjä työelämävalmiuksiin ja siihen, miten koulutusohjelmia halutaan tuoda lähemmäs työelämän todellisia tarpeita.

Opinnäytetyön tietoperustana käytin niin assistenttityöhön kuin myös henkilöstöjohtamiseen liittyvää alan kirjallisuutta ja verkkojulkaisuja. Kupiaksen ja Peltolan ”Perehdyttämisen pelikentällä” -kirja avaa perehdyttämistä sopivan helppolukuisesti ja kirjasta olikin hyvä lähteä liikkeelle perehdyttämisen syövereihin. Kirjasta löytyi erinomainen näkökulma hyvään perehdyttämiseen, minkä lisäksi kirja avasi minulle perehdyttämistä yleisellä tasolla. Varsin hyödylliseksi ja ajatuksia herättäväksi koin muiden Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta valmistuneiden opinnäytetyöt. Niistä sai hyviä vinkkejä opinnäytetyön rakenteen suunnittelemiseen.

Koska opinnoissani olen syventynyt juridiikkaan, löytyy tästä opinnäytetyöstä myös juridinen näkökulma perehdyttämiseen ja pankkitoimintaan. Koulutusohjelmaan kuuluvien juridiikan opintojen myötä löysin yllättävänkin monta näkökulman juridiseen ajatteluun opinnäytetyössäni. Erityisesti pankkialalla toiminta on lain näkökulmasta hyvin tarkkaa ja alaa koskevatkin erityisen tiukat lainsäädännöt. Toisaalta toiminta ja lait suojelevat asiakasta ja tekevät toiminnasta läpinäkyvää.

## 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön teoria osuus on jaettu viiteen päälukuun: johdanto, perehdyttäminen eli työn tietoperusta, S-Pankki-konserni työympäristönä assistentille, opinnäytetyön produktin kuvausprosessi ja opinnäytetyön oma arviointi. Työn loppuun olen lisännyt vielä luettelon käyttämästäni lähteistä. Sisällön järjestys on pyritty rakentamaan siten, että ensin on

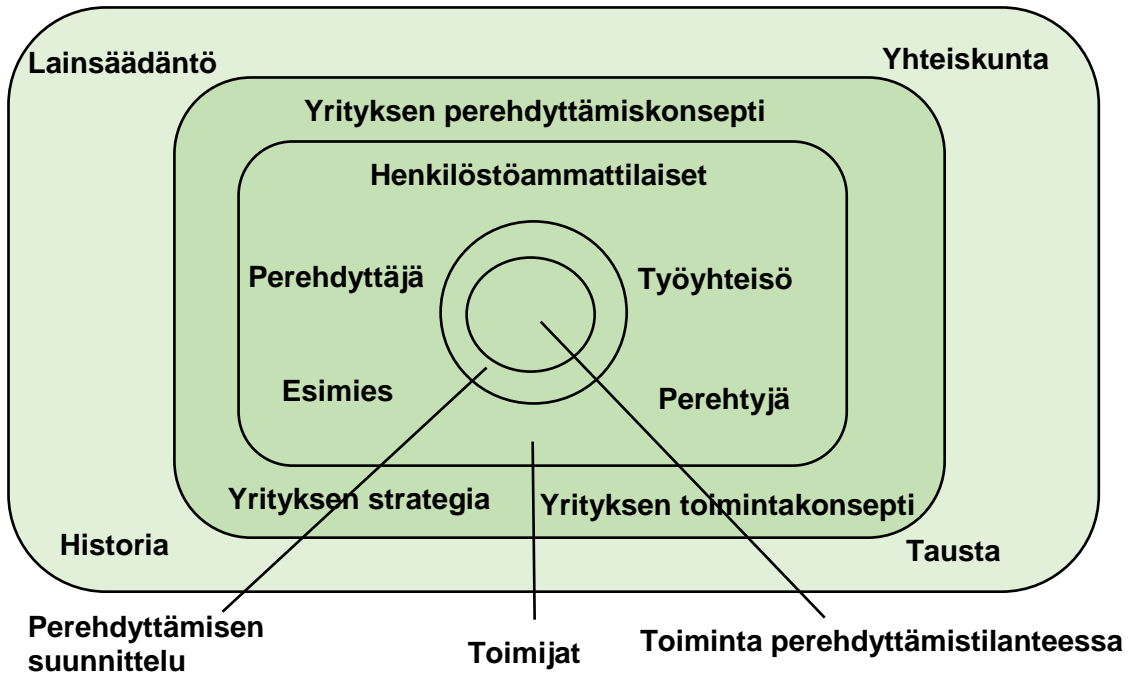
kerrottu teoria osuus aiheesta, sitten syvennyttään yrityksen maailmaan ja toimialaan sekä assistentin tehtäviin.

Johdannossa esittelen opinnäytetyön aiheen ja tavoitteet sekä kerron opinnäytetyön tietoperustasta ja rakenteesta. Toinen luku käsittelee yleisesti perehdyttämistä, mitä Suomen lainsäädännössä sanotaan perehdyttämisestä, mitkä ovat perehdyttämisen tavoitteet, miten perehdytys tulisi suunnitella ja toteuttaa sekä sitä, millainen on toimiva perehdytysopas. Kolmannessa luvussa kerron S-Pankista toimintaympäristönä assistentille, avaan rahoitusalan merkitystä S-Pankille, kerron assistentin työstä nimenomaan Operaatiot -yksikössä sekä perehdyttämisestä S-Pankissa.

Neljäs luku käsittelee opinnäytetyön produktia eli perehdyttämisopasta. Luvussa kerron produktin työstämisen menetelmistä, suunnittelusta ja aikatauluista, työn toteutuksesta, oppaan rakenteesta ja lopuksi vielä kokoan oppaan tekoprosessin yhteenvedon. Viimeinen luku käsittelee arvioinnin produktista ja opinnäytetyön prosessista sekä arvioinnin omasta oppimisesta.

## 2 Perehdyttäminen

Käytännössä perehdyttäminen käsitteenä sisältää kaikki toimenpiteet, joiden avulla henkilö pääsee mahdollisimman hyvin sisälle uuteen työhönsä, työyhteisönsä ja organisaatioonsa sekä pystyy mahdollisimman pian toimimaan työssään itsenäisesti. Parhaimmillaan tämä kehittää perehtyjän lisäksi myös työyhteisöä sekä koko organisaatiota. (Kupias & Peltola 2009, 19.)



Kuva 1. Perehdyttämiseen vaikuttavat tekijät (Kupias & Peltola 2009, 10)

Kupias ja Peltola kiteyttävät kuvassa 1 perehdyttämisen eri tahot yhdeksi monikehäiseksi pelikentäksi. Uloimman kehän taustavaikuttajat määrittävät perehdytyksen minimitason. Kun taas yrityksen toimintakonsepti kuvaa niitä tekijöitä, joilla yritys haluaa toteuttaa strategiaansa, tämä linkittyy suoraan yrityksen perehdytyskonseptiin. Yrityksen sisäisiksi vaikuttajiksi luetaan perehtyjä, perehdyttäjä, esimies ja työyhteisö. Kuvan sydämessä on perehdytyksen toiminta eli suunnittelu ja itse toiminta perehdytystilanteessa. (Kupias & Peltola 2009, 10-11.)

Perehdytys on kaksisuuntainen prosessi perehdyttävän ja organisaation välillä, jolloin perehdytyksen eri osapuolten tulee tutustua toisiinsa ja näin oppia ymmärtämään toisiaan sekä toimimaan yhdessä mahdollisimman tehokkaasti. Ennen kaikkea perehdytys on suurimmaksi osaksi sekä perehdyttäjän että organisaation oppimista ja kehittymistä. Hektisessä toimintaympäristössä saattaa unohtua, että tämän hetken panostus vaikuttaa

yrittäjien menestykseen pitkällä aikavälillä. Perehdyttämiseen on syytä varata tarpeeksi resursseja. (Eklund 2018, 26, 41-42.)

## 2.1 Lainsäädäntö

Perehdyttämiseen liittyvät ja sitä määrittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Vähimmäisvaatimuksina on, että yritys noudattaa lainsäädäntöä, monella alalla kuitenkin myös työehtosopimus täydentää lain asettamia vaatimuksia. (Kupias & Peltola 2009, 21-22.)

Työsopimuslaissa on säädetty työnantajan yleisvelvoitteeksi edistää kaikin tavoin suhteitaan työntekijöihinsä sekä työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huomioitava ja huolehdittava, että työntekijän tulee voida suoriutua työstään, mikäli yrityksen toimintaa, työtehtäviä tai työmenetelmiä kehitetään tai muutetaan. Työnantajan tulee pyrkiä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan ja näin edetä työuralla. Luvussa määritellään työnantajan velvollisuuksiksi palkanmaksun, poissaolojen ja työntöön keskeisimmät ehdot. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)

Uutta työsuhdetta tehtäessä sovitaan usein koeaika, jonka pituus riippuu työsuhteen kestosta, maksimissaan koeaika on kuitenkin 6 kuukautta. Koeajalla kumpi tahansa osapuoli saa irtisanoa työsopimuksen, työnantajalla tulee kuitenkin olla perusteet irtisanomiselle. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.) Koeajalla on useampi tarkoitus, joista perehdyttämisen näkökulmasta keskeisiä ovat pystyä seuraamaan työntekijän kehittymistä ja oppimista sekä soveltuvuutta työtehtäviin. Toisaalta taas osaaminen on suoraan sidoksissa annettuun perehdytykseen.

Työturvallisuuslaissa määritellään, että työnantajan on annettava uudelle henkilölle tarvittava perehdytys muun muassa työhön, työolosuhteisiin sekä työmenetelmiin. Perehdytystä on täydennettävä tarvittaessa. Perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä, jotka siirtyvät työpaikan sisällä uusiin tehtäviin tai työtehtäväkentän laajentuessa. Työnantajalla tulee olla laadittuna työsuojelun toimintaohjelma, jossa käsitellään turvallisuuden ja terveyden edistämistä sekä työkyvyn ylläpitämistä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä keskittyy työnantajan ja henkilöstön väliseen kanssakäymiseen sekä vuoropuheluun yrityksessä tehtävissä päätöksissä. Lailla halutaan mahdollistaa henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet oman työnsä kehittämiseen. Lain keskeisimpiä tavoitteita on kehittää työntekijöiden ja työnantajan vuoropuhelua



työntekijöitä koskevilla asioilla. Lain tarkoituksena on myös antaa riittävä tieto henkilöstölle yrityksen nykytilasta ja sen suunnitelmista. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.) On yrityksen ja työntekijän edun mukaista, että kaikissa henkilökuntaa koskevilla menettelyissä keskustellaan myös henkilöstön kanssa. Tämä edistää toiminnan läpinäkyvyyttä.

Yritykset ovat yhä kiinnostuneempia yhteiskuntavastuusta. Toimintaympäristö asettaa omat vaatimuksensa ja ehtonsa yrityksen toiminnalle. Yrityksen ei tule ainoastaan noudattaa sitä koskevia lakeja vaan toimia myös laajakatseisemmin. Tämä tarkoittaa, että otetaan vastuuta esimerkiksi yhteiskunnasta. Yhteiskuntavastuu voidaan vielä jakaa taloudelliseen vastuuseen, ympäristövastuuseen ja sosiaaliseen vastuuseen. Nämä hyvin hoitamalla yritys turvaa oman kannattavuutensa, maineensa sekä yrityskuvan jatkuvan kehittämisen. Kannattavalla liiketoiminnalla mahdollistetaan työntekijöiden oppiminen ja huolehditaan henkilöstön kehittämisestä. (Kupias & Peltola 2009, 14.)

## **2.2 Perehdyttämisen tavoitteet**

Laadukas perehdyttäminen on keino sitouttaa työntekijä yritykseen. Kun perehdytysprosessi on laadukas, välittyy siitä työnkuva, vastuut, toimivalta, mahdollisuus itsensä ja oman työn kehittämiseen sekä kuva työyhteisöstä. Työn itsemäärääminen edesauttaa työntekijän alkuun yrityksessä. (Lampikoski 2005, 181.)

Menestyäkseen yrityksen on huolehdittava, että jokainen työntekijä ymmärtää miten organisaatio toimii ja miksi. Siksi perehdyttämisen on hyvä sisältää muutakin kuin työtehtävään perehdyttämistä, sen tulisi olla perehdyttämistä organisaatioon ja sen toimintaan. Viime kädessä yrityksen asiakkaat päättävät onko perehdyttäminen ollut hyvää, sillä asiakas on se, joka arvioi saamansa palvelun. Perehdyttäminen on siksi merkittävästi yhteydessä henkilöstötyöhön sekä yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. (Kupias & Peltola 2009, 13, 16-18.)

Lampikosken (2005, 77-78) mukaan perehdytyksen yhdeksi tavoitteeksi voi luokitella työntekijän sitouttamisen. Erityisesti avainhenkilöiden sitouttaminen yritykseen antaa huomattavia etuja, Lampikoski listaa seuraavat edut:

- säästetään rekrytointi-, valinta- ja perehdyttämiskuluissa
- henkilöstön sitouttaminen edullisempaa kuin uuden rekrytointi
- imagoetu
- taidot ja tiedot säilyvät yrityksessä
- osajat luovat tulevaisuuden työpaikat
- yritys menestyy talouden suhdanteista huolimatta
- asiakkaat pysyvät lojaaleina, suora vaikutus yrityksen talouteen
- asiakkuuksien hoito sujuu vaivatta

- luo pysyvyyttä kilpailukykyyn ja tulostasoon

Toisaalta taas osa organisaatioista saattaa tavoitella vaihtuvuutta ja lyhyitä työsuhteita. Yleistyneet lyhyet määräaikaaisuudet ja osa-aikaaisuudet asettavat eri tavoitteet perehdytykselle. Tällöin perehdytettävän on tärkeintä oppia hänen työnsä kannalta keskeisimmät asiat. Oleellista organisaation kannalta on määrittellä se, mitä perehdytyksellä juuri kyseisessä organisaatiossa tavoitellaan. (Eklund 2018, 28-29.)

### 2.3 Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus



Kuva 2. Perehdytyksen suunnittelu (Eklund, A. 2018, 76)

Annina Eklund kuvaa kuvassa 2 perehdytyksen suunnittelussa huomioon otettavia asioita. Perehdytyskokonaisuuden järjestäminen kuuluu aina esimiehen tai henkilöstöasiantuntijan vastuulle, mutta tarvittaessa hän voi delegoida tehtäviä muille. Tällöin vastuunjako tulee olla kaikilla selvillä. Rungon perehdytykselle muodostaa se, mitä perehdytyksen aikana käydään läpi. Tässä voi hyödyntää vaikka erilaisia tarkistuslistoja.

Perehdyttämissuunnitelmaan on hyvä laatia jonkinlainen aikataulu, joka mahdollistaa asian ytimessä pysymisen. Mielekkään oppimisen kannalta on tärkeä huomioida suunnitteluvaiheessa, miten perehdytys toteutetaan käytännössä. Lopuksi on hyvä huomioida perehdytettävä yksilönä. Tätä tukee se, että tutustuminen uuteen henkilöön aloitetaan jo rekrytointivaiheessa. (Eklund, A. 2018, 76-80.)

Työtehtäviin perehdyttäminen eli työhönopastus on sitä haastavampaa, mitä lähemmäksi asiantuntijatehtäviä mennään, sillä työtapoja voi olla monenlaisia tai tehtävä organisaatiossa voi olla kokonaan uusi. Tällöin onkin lähdeittävä liikkeelle tavoitteiden määrittelystä. Uudelle henkilölle on syytä määrittellä valta- sekä vastuukysymykset. (Eklund, A. 2018, 97.) Asiantuntijatehtävissä uusi henkilö tuo tehtävään jo omaa

osaamistaan ja perehdytyksessä korostuu aikaisempi osaaminen. Toisaalta taas perusasioita, kuten organisaation käytäntöjä sekä eri tietoteknisiä järjestelmiin perehdyttämistä, ei pidä pitää itsestäänselvyytenä.

Perehdyttäminen on oleellinen osa yrityksen strategiaa, kuten edellisessä osiossa mainitaan. Itse perehdytystilanteeseenkin on syytä liittää mukaan yrityksen strategia. Tämän avulla perehdyttävän on mahdollista peilata omaa osaamistaan ja havaintojaan yrityksen strategian toteuttamiseen. (Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003, 49.)

Perehdytys on hyvin riippuvainen tehtävästä, johon henkilö on tarkoitus perehdyttää. Perehdyttämisen laajuus ja syvyys vaihtelevat, mutta yhteisiä tekijöitä kuitenkin on. Perehdyttämiseen olisi hyvä sisällyttää tutustuminen omaan organisaatioon ja sen toimintaan sekä strategiaan, työyhteisöön ja oman työn kannalta tärkeisiin sidosryhmiin, työympäristöön ja tarvittaviin koneisiin ja laitteisiin, omiin työtehtäviin ja niihin liittyviin säännöksiin ja määräyksiin sekä perehdyttävän, mutta myös työnantajan, odotuksiin ja toiveisiin. (Helsilä, M. 2002, 52.)

Perehdytyksen jatkuva kehittäminen on tärkeä osa perehdytyksen suunnittelua. Kehittäminen onnistuu vain, jos perehdytysprosessista saadaan säännöllisesti palautetta kaikilta osapuolilta. Palautteen avulla tunnistetaan ja tuodaan esille prosessin kehityskohteet. Siksi organisaation onkin hyvä luoda toimiva järjestelmä, jolla kerätään, käydään läpi ja hyödynnetään saatua palautetta. Organisaation tulee pystyä oppimaan jokaisesta perehdytyksestä, jotta kilpailukykyisen perehdytyksen kehittäminen on mahdollista. (Eklund, A. 2018, 132-134.) Kjelin ja Kuusisto (2003, 246) toteavat, että ”perehdyttämisen kehittäminen kytkeytyy vahvasti johtamisen kehittämiseen, ja se on miltei aina myös työnantajaprofiilin kehittämistä”.

## **2.4 Toimiva perehdytysmateriaali**

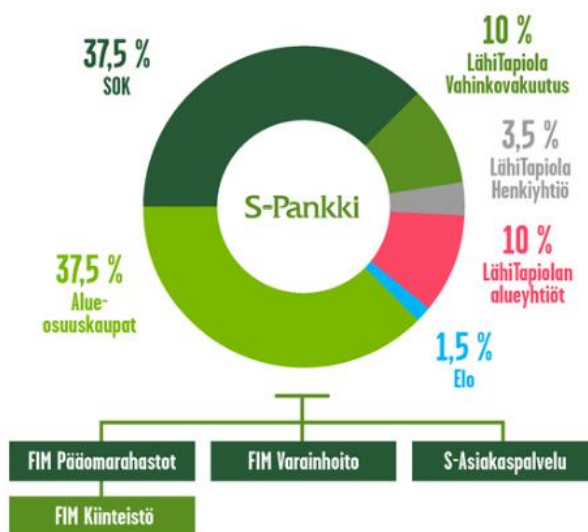
Perehdytysmateriaalia suunniteltaessa on hyvä pitää materiaali mahdollisimman käytännönläheisenä eli helppokäyttöisenä ja ymmärrettävänä. Perehdyttämisessä kannattaa kuitenkin hyödyntää jo valmiina olevaa yrityksen henkilöstö- asiakas-, ja sidosryhmämateriaalia. Näiden avulla uusi henkilö hahmottaa yritystä. Jo rekrytointivaiheessa voidaan hyödyntää esimerkiksi vuosikertomuksia. Oleellisinta perehdytyksen kannalta on, että henkilö tutustuu siihen yrityksen materiaaliin, joka hyödyttää häntä uudessa työssään. (Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003, 206.)

Hyvä lähtökohta materiaalin tekemiselle on pohtia, millainen kuva yrityksestä halutaan antaa. Perehdytysmateriaalista tulisi välittyä se tekeminen ja ilmapiiri, jota yrityksessä pidetään tärkeänä. Mikäli kyse on ”Tervetuloa taloon” -tyyppisestä materiaalista, on syytä tutkia sisältöä kriittisestikin, onhan kyseessä vilpitön tervetuloivotus eikä sääntöjen ohjekirja? Jos materiaali on painetussa muodossa, on huomioitava, että siihen voivat tutustua myös yrityksen ulkopuoliset ihmiset, kuten perehdytettävän perheenjäsenet. (Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003, 211-212.)

Yrityksellä on usein materiaalia myös sähköisessä muodossa, joka koostuu omista verkkosivuista, jossa materiaali on tarkoitettu kaikille ja intrasta, jossa materiaali on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön. Uudella henkilöllä tulisi olla heti mahdollisuus tutustua sisäiseen materiaaliin. (Österberg, M. 2015.) Mikäli perehdytyksessä käytetään virtuaalisia keinoja, on muistettava, että ne eivät korvaa aitoa kohtaamista ihmisten välillä vaan toimivat hyvänä tukena prosessissa. (Eklund, A. 2018, 174).

### 3 S-Pankki-konserni työympäristönä

S-Pankki-konserni on suomalainen yritys, jonka omistaa SOK, S-ryhmään kuuluvat alueosuuskaupat, LähiTapiola Vahinkovakuutus, LähiTapiola Henkiyhtiö, LähiTapiolan alueyhtiöt ja Elo. S-Pankin tavoitteena on tuottaa Suomen paras digitaalinen pankkipalvelukokemus. (S-Pankki 2018.) Tämä näkyy esimerkiksi vahvana yhteistyönä S-ryhmän kanssa muun muassa mobiilipalvelujen osalta. Pankki- ja rahoitusala S-Pankki on verrattavan nuori yritys, vain 11-vuotias. Tämä tarkoittaa, että organisaatorakenteet ovat nuoria ja helpommin muokattavissa. Nuorena toimijana yrityksen toiminta on ketterää, tämä on helpompaa kuin pitkään toimineilla yrityksillä, joilla organisaatorakenteet voivat olla raskaita.



Kuva 3. S-Pankin omistajat (S-Pankki 2018)

S-Pankki on osa S-ryhmää, joka on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. S-ryhmässä on henkilökuntaa yli 40 000 ja S-Pankissa 600. (S-Pankki Oy 2018, Suomen Osuuskauppojen keskuskunta 2018.) Tämä mahdollistaa sen, että esimerkiksi uralla eteneminen ryhmän sisällä on helpompaa, kun vain ensin pääsee yritykseen sisälle. Tähän vaikuttaa tietysti myös oma halu kehittyä ja edetä uralla. S-ryhmällä on oma Jollas Instituutti, joka järjestää koulutuksia ryhmätasolla. Jollaksen verkkokurssien kautta tutustutaan myös oman työn kannalta tärkeisiin säädöksiin ja ohjeisiin. Kouluttautumista tuetaan S-ryhmässä joka tasolla laajastikin aina myyjän peruskoulutuksesta korkeakoulutettujen trainee-ohjelmiin.

S-Pankin Vuosikertomuksessa 2017 todetaan, että henkilöstön motivoimisessa ja sitouttamisessa hyvä johtaminen on keskeisessä roolissa. Toimintaympäristön ja vaatimusten muuttuessa, on henkilöstön osaaminen ja valmius oppia merkittävässä

asemassa strategian kannalta. (S-Pankki 2017, 23.) Viime aikoina Operaatiot -yksikössä on erityisesti tiimien välistä yhteistyötä haluttu kehittää. Tämä on näkynyt siinä, että tiimien välistä tunnettavuutta on haluttu parantaa ja kollegoita halutaan oikeasti tuntea. Konkreettisiin toimiin on ruvettu siten, että on järjestetty yhteisiä tapahtumia, työnkiertoa on mahdollistettu ja tehtäviä on opeteltu yli tiimirajojen. S-Pankissa organisaationa näkyvin muutos assistentin näkökulmasta on, että on tehty muutoksia organisaatiokaavioon, jotta toiminta olisi selkeämpää ja yksiköt sekä tiimit lähempänä toimintansa ydintä.

### **3.1 Pankki- ja rahoitusala**

Pankki- ja rahoitusala on toimialana hyvin reguloitu. Alaa valvoo muun muassa Finanssivalvonta, Suomen Pankki, Rahoitusvakausvirasto sekä muut tilastoviranomaiset ja sitä koskee tarkka lainsäädäntö, toiminnan tulee olla läpinäkyvää joka suhteessa. Toimiala on myös vahvan digitalisaation ja robotiikan vaiheessa. Tulevaisuudessa asiantuntijuus korostuu ja manuaalityön korvaa robotiikka. Pankkien välinen yhteistyö on merkittävässä asemassa operatiivisella tasolla esimerkiksi luotonmyönnessä, maksupalvelussa ja asiakkuuksien siirroissa. Yhteistyö näkyy myös julkishallinnon palveluiden välillä, kun tunnistautuminen erilaisissa verkkopalveluissa on pankkitunnuksilla mahdollista. Pankkien tarjoamilla palveluilla on tärkeä rooli digitaalisessa yhteiskunnassa. Toisaalta taas kotimaassa alalla toimii vain muutama iso yritys ja paikallisia toimijoita.

Kansainvälistynyt maailma sekä maailman politiikka vaikuttavat pankkialaan näkyvästi. Pankkien tekemässä valvonnassa keskitytään erityisesti terrorismin ja rahanpesun estämiseen, henkilökuntaa koulutetaan tunnistamaan epäilyjä jo asiakasrajapinnassa. Tämä näkyy myös viranomaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä. EU tuo myös omat vivahteensa pankkitoimintaan. EU:n tietosuoja-asetus (GDPR eli General Data Protection Regulation) suojaaa henkilötietojen käyttöä ja vaikuttaa pankeissa käsiteltävään tietoon. Toisaalta asetuksen on tarkoitus edistää EU:n sisämarkkinoiden digitalisaatiota. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018). Pankeilla on velvollisuus tuntea asiakkaansa, tämä on valvonnan kannalta tärkeää, mutta asia voidaan nähdä myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Mitä paremmin asiakas tunnetaan, sitä paremmin pystytään tarjoamaan palveluja.

Tulevaisuuden ammatit ovat tietointensiivisiä ammatteja, joiden tärkeimmät vaatimukset ovat tiedon luominen, omaksunta ja käsittely. Avaintekijöitä tulevaisuuden ammattilaisilla ovat tieto- ja viestintätekniikan osaaminen ja soveltaminen sekä hyödyntäminen, verkostoituminen, projekti- ja tiimityön hallinta sekä asiakkuuksien hallinta. (Lampikoski

2005, 77.) Ihmisen ajattelua tarvitaan kuuntelemaan toista ihmistä ja suunnittelemaan strategiaa. Tunteet ja ihmisten väliset suhteet ovat tärkeitä myös työelämässä. Laitteet eivät tuota spontaanisuutta, luovuutta, joustavuutta ja rohkeutta vaan ihmisyyttä tarvitaan. Tulevaisuudessa tätä pitää varjella. (Karjalainen, P. 2013, 73-75.) Tulevaisuuden ammatit ovat asiantuntijatehtäviä, joihin robotiikka ei toistaiseksi taivu.

### **3.2 Assistenttina Operaatiot -yksikössä**

Operaatiot -yksikkö on organisaatiokaaviossa Palvelukeskuksen alla ja nimensä mukaisesti toiminta on operatiivista. Yksikkö koostuu asiantuntijoista sekä palveluassistentteista. Operaatiot on jaettu pienempiin yksiköihin, jotka liittyvät pankin operatiiviseen työhön, nämä yksiköt koostuvat vielä eri tiimeistä, joilla on omat osaamisalueensa. Assistenttia hyödynnetään kuitenkin myös muissa Palvelukeskuksen muissa yksiköissä; S-Asiakaspalvelussa ja Palvelukeskuksen tuessa.

Työ- ja elinkeinoministeriön Ammattinetti määrittelee assistentin tehtävät toimistopalvelu-, tietohallinto- ja viestintätyöksi erilaisissa organisaatioissa. Työnkuva voi vaihdella suurestikin organisaation mukaan. Ammatin vaatimuksia ovat paineensietokyky, järjestelmällisyys, täsmällisyys, tietotekniset valmiudet, oma-aloitteisuus ja sosiaaliset taidot. (Ammattinetti 2018.)

Esimiehet ja HR-ammattilaiset näkevät tulevaisuudessa assistentin roolin luovaksi, asioita yhdistäväksi ja vuorovaikutteiseksi. Assistentti on sitoutunut ja yhteistyöhaluinen, joka menestyksellisesti toteuttaa yrityksen strategiaa. Hän kannustaa johtoa ja on samalla johdon haastaja, hän myös ottaa osaa päätöksen tekoon. Hän on kollega proaktiivisessa roolissa. Assistentti rakentaa siltoja ihmisten ja yksiköiden välillä. (Karjalainen, P. 2013. 15, 18.)

Operaatioiden assistenttina olen itse päässyt merkittävään rooliin niin yksikön kuin myös yrityksen henkilöstön näkökulmasta. Assistentista on tullut henkilö, jolta usein kysytään neuvoja sekä informaatiota moneen eri asiaan liittyen. Esimerkiksi viestinnällisestä näkökulmasta ajatellen, on useampi kollega ottanut minut seuranta Workplace-sivustolla, joka on S-Pankissa yksi sisäisen viestinnän kanavista. Olen ollut 1,5 vuotta työtehtävissäni ja huomannut, että yhä enemmässä määrin saan kontakteja eri tahoilta. Assistentin roolissa korostuu verkostoituminen, niin yrityksen sisäinen kuin ulkoinenkin.

Assistentin tehtäviin Operaatioissa kuuluu kiinteistöön liittyvät juoksevat tehtävät kuten huoltopyynnöt ja vikailmoitukset, yhteyshenkilönä toimiminen ja siihen liittyvät

viestinnälliset tehtävät, yksikön sisäisten tapahtumien järjestely, kokousjärjestelyt, toimiston hankinnat ja laskujen tiliöinti. Työtehtävät saattavat tulla välillä nopeallakin aikataululla. Toimiston arjen pyörittämisessä assistentti on tärkeässä asemassa.

### **3.3 Perehdyttäminen S-Pankissa ja Operaatioissa**

Työ S-Pankissa alkaa perehtymällä omaan yksikköön ja työtiloihin. Operaatioissa tämä tarkoittaa työtilojen ja yksikössä toimivien muiden tiimien esittelyä. Uusi henkilö perehdytetään oman tiimin toimintaan sekä tuleviin työtehtäviin ja työjonoihin. Työ yksikössä on pääosin asiakaslähtöistä ja sisältää mahdollisesti myös suoria asiakaskontakteja.

Organisaatiossa järjestetään myös useamman päivän kestävät perehdytyspäivät, joissa perehdytään yrityksen toimintaan ja tulosityksiköihin. Lisäksi tutustutaan kollegoihin ja toimitusjohtaja esittäytyy. Perehdytyspäivillä käydään läpi muun muassa tietoturva-asioita ja henkilöstöön liittyviä käytäntöjä ja pelisääntöjä. Perehdyttämispäiville osallistuvat kaikki uudet henkilöt koko organisaatiosta, tarvittaessa myös pidemmän aikaa poissaolleet ja taloon palanneet voivat osallistua.

Monella s-pankkilaisella on jo S-Pankkiin tulleessaan jonkinäköistä aikaisempaa työkokemusta S-ryhmästä. Itselläni on kokemusta asiakasrajapinnasta kaupanalalta ja S-Pankista, tätä olen pystynyt hyödyntämään nykyisissä työtehtävissäni. Luomiani kontakteja olen jakanut myös muille henkilöille. Voi siis todeta, että S-ryhmän sisällä eteneminen on mahdollista, pitää vain haluta edetä sekä olla itse aktiivinen.



## **4 Perehdytysopas assistentintyöhön S-Pankissa – prosessin kuvaus**

Idea oppaan tekemiseen syntyi tarpeestani saada opinnäytetyöhön idea. Hyvä lähtökohta opinnäytetyöhön on saada työelämälähtöinen aihe, josta on hyötyä nyt mutta myös jatkossa. Huomasin jo työsuhteeni alussa perehdytystilanteessa, että työhön tarvittavaa kirjallista opastusta ei ole olemassa. Alusta asti olen kerännyt tietoa sekä vinkkejä niin yksikön juoksevista asioista, tärkeistä henkilöistä kuin toimintaohjeista ja yhteystiedoistakin.

Työurallani minulla on ollut mahdollisuus käyttää useampaakin eri perehdytysopasta, joiden olen kokenut tukevan työtä. Tästä syystä valitsin opinnäytetyön produktiksi perehdytysoppaan tämän hetkisiin työtehtäviini eli assistentin työhön S-Pankin Operaatiot-yksikössä. Päätin hyödyntää myös jo olemassa olevia assistentin perehdytysoppaita, erityisesti aihealueita ja oppaan rakennetta miettiessäni. Muistelin myös aikaisemmin käyttämien perehdytysoppaiden rakennetta ja käytettävyyttä.

Kirjallinen materiaali on tässä tapauksessa tärkeää, koska assistentilla olevaa tietoa on paljon ja sitä on saatu usealta eri taholta. Tieto on näin ollen laadultaan erityisen hajanaista ja myös sekalaista mutta kuitenkin tärkeää. Jotta se ei jatkossa katoaisi tai seuraava mahdollinen assistentti ei joutuisi samaan tilanteeseen kuin itse, on informaatio syytä kirjoittaa ylös. Työn tehokkuuden ja ajankäytön kannalta on merkittävää, että tieto on yhdessä paikassa ja helposti saatavilla.

### **4.1 Tavoite**

Perehdytysoppaan tavoitteena on toimia mahdollisimman käytännönläheisenä ja helppokäyttöisenä työvälineenä assistentin työssä niin perehdytystilanteessa kuin arjessakin. Työn tavoitteena on tukea ja helpottaa nykyistä sekä tulevia assistentteja työtehtävissä. Oppaan käytettävyyden kannalta on olennaista, että se on helposti päivitettävissä.

Työn tavoitteeksi voi luokitella myös oman osaamisen kartoittamisen ja kehittämisen oppaan avulla. Tarvittaessa opas auttaa myös esimiestä hahmottamaan assistentin osaamisen ja tehtäväkentän. Yksi tärkeimmistä tavoitteista itselle on jäsentää oppaan avulla assistentin tehtäviä. Näin pystyn myös tässä vaiheessa organisoimaan ja järjestämään omia työtehtäviäni siten, että työtä on helpompaa suunnitella ja priorisoida.

Työtehtävien lykkääminen voi vähentää organisointia, aiheuttaa stressiä ja turhia keskeytyksiä. Oppimalla ajankäytön suunnittelua, voi itselle asettamia tavoitteita saavuttaa. Tunnistamalla ja poistamalla omat aikavarkaat voidaan vähentää stressiä ja parantaa työsuoritusta. (Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2007, 18-19.) Hektisessä työympäristössä unohtuu usein oman työn suunnittelun merkitys. Pienellä suunnittelulla ja organisoinnilla voi olla ratkaiseva merkitys työtehoon sekä työhyvinvointiin. Suunnittelulla voi lisäksi lisätä tunnetta oman työn hallinnasta.

## **4.2 Suunnittelu ja aikataulu**

Idea oppaan tekemisestä assistentin työtehtäviin syntyi joulukuussa 2017. Aikaisemmissa työpaikoissani uusiin tehtäviin perehtyessä apuna on ollut jonkinlainen perehdytysopas. Nykyiseen työtehtävääni opasta ei ollut valmiina ja tämän vuoksi selvitin asioista paljon itse. Tuntui, että ”learn by doing” toimi perehdytyksen avaimena. Koska työtehtäviin liittyviä asioita piti selvittää itse, koen päässeeni verkostoitumaan eri tahojen kanssa enemmän kuin jos perehdytysopas olisi ollut jo olemassa.

Oppaan suunnittelun aloitin kokoamalla ranskalaisilla viivoilla asioita ja tietoja, jotka mielestäni ovat keskeisiä työtehtävien kannalta. Loin sisällysluettelon, joka pohjautui aikaisemmissa työtehtävissä käyttämieni oppaiden sisältöön. Työtehtäviäni tehdessä pohdin, että olisiko tästä hyötyä oppaaseen ja otinkin useammasta prosessista näyttökuvia, joita voisin hyödyntää ohjeita tehdessäni. Erityisesti järjestelmien opastuksessa visuaalisuus on tärkeää. Suunnittelin kirjoittavani oppaan osio osiolta ja lisääväni tietoa sitä mukaa, kun sain uutta informaatiota itselleni.

Tavoitteena oli saada opas valmiiksi helmikuun 2018 loppuun mennessä, mutta oppaan valmistuminen venyi kuitenkin maaliskuun loppuun. Oikeastaan tällä ei ollut vaikutusta, sillä opas tuli aluksi omaan käyttööni.

## **4.3 Toteutus**

Oppaan tekemisen toteutin työajalla, sillä opas tuli suoraan yrityksen ja toistaiseksi vielä vain itseni ja omiin tehtäviini liittyvään käyttöön. Tehdessäni opasta kiinnitin erityistä huomiota tekstin fontteihin ja kappaleiden pituuteen. Pyrin kirjoittamaan asiat mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti.

Aikaisemman kokemukseni perusteella päätin lisätä ohjeisiin kuvakaappauksia, jotta esimerkiksi eri järjestelmien käytön opastus olisi selkeämpää. Itseäni ainakin auttoi visuaaliset kuvat eri ohjeiden vaiheista. Ylipäättään oppaan visuaalisuus lisää oppaan

luettavuutta ja käytettävyyttä. On todettu, että pelkkää tekstiä on vaikeampi sisäistää varsinkin perehdytysmateriaaleissa. Visuaalisuutta lisätakseni korostin henkilöiden nimet lihavoimilla, tämä myös siksi, että ne erottuisivat helpommin. Saamani palautteen perusteella muutin opasta niin, että henkilöiden nimet ovat oppaan lopussa listattuna ja itse tekstissä on henkilöiden tittelit. Tämä helpottaa oppaan päivitystä.

Pohdin koko prosessin ajan oppaan tallennuspaikkaa. Oppaan on hyvä olla sellaisessa muodossa ja sellaisella alustalla, että se on nopeasti löydettävissä ja tarvittaessa helposti päivitettävissä. Vaikka aikaisemmissa työtehtävissäni opas on ollut myös paperisena versiona, en kokenut tässä vaiheessa sitä hyödylliseksi. Opas päivittyy säännöllisesti, joten ei myöskään ekologisesti ole järkevää, että se olisi printtinä. Perehdytystilanteeseen oppaan voi printata. Opas on toistaiseksi tallennettu yhteiselle verkkolevyille assistentin omaan kansioon, johon on pääsy myös yksikön muilla henkilöillä.

#### **4.4 Sisältö ja rakenne**

Olen pyrkinyt rakentamaan oppaan mahdollisimman loogisesti ja siten, että oman kokemukseni mukaan eniten katsotut ja haastavimmat asiat ovat ensimmäisenä yritys- ja yksikköesittelyn jälkeen.

Oppaan kanteen olen laittanut kuvan S-Pankin uudistetusta strategiasta, joka on kuvattuna polkuna. Lisäsin kansilehteen myös päivityspäivämäärän, joka muutetaan aina kun oppaaseen lisätään, päivitetään tai sieltä poistetaan tietoa. Kannen jälkeen lisäsin oppaaseen sisällysluettelon, jotta oppaasta olisi mahdollisimman helppo löytää etsimänsä asia.

1.	Johdanto.....	3
1.1.	S-Pankki Oy.....	3
1.2.	Operaatiot .....	3
2.	Viestintä .....	5
2.1.	Sintra ja Workplace .....	5
2.2.	Sähköposti ja puhelin .....	5
3.	Eurocard ja TEM .....	7
4.	Basware ja laskut.....	11
4.1.	Laskujen tarkastus.....	11
4.2.	Laskutusosoitteet .....	12
5.	Toimiston tilaukset.....	13
5.1.	Toimistotarvikevarasto.....	13
5.2.	Toimistotarviketilaukset ja Shoppi .....	13
5.3.	Muut tilaukset .....	13
5.4.	Kalenteritilaukset .....	14
5.5.	Holvikuljetuksen tilaaminen .....	14
6.	Monitoimilaitteet, tulostaminen ja Follow you.....	15
6.1.	Monitoimilaitteiden viat ja huolto .....	15
7.	Kiinteistö ja kalusteet.....	16
8.	Tapahtumat ja vierailijat .....	17
8.1.	Sturenportin tapahtumat ja niihin vinkit.....	17
8.2.	Vierailijat .....	18
9.	Neuvotteluhuoneet ja saunatilat (Sturenportti) .....	19
10.	Muuta.....	20
11.	Tärkeät yhteyshenkilöt.....	21

#### Kuva 4. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Opas sisältää lyhyen esittelyn S-Pankista ja Operaatiot -yksiköstä, sisäisten viestintäkanavien esittelyt, ohjeet laskujen tarkastukseen sekä kululaskujen tekemiseen, ohjeet erilaisten tilausten tekemiseen, tärkeimmät yhteyshenkilöt, tilavarausohjeet sekä pienet infot kiinteistön asioista, kuten paloturvakaappien huollot, työaikapäätteet ja mattojen vaihdot. Oppaan loppuun olen koonnut myös kokemukset ja lyhyen yhteenvedon yrityksen sisäisistä tapahtumista, joiden järjestämisessä olen ollut mukana. Koin tämän varsin hyödylliseksi vuositasolla, sillä näistä saa vinkkejä useamman kerran järjestettäviin tapahtumiin.

#### 4.5 Yhteenveto

Perehdytysoppaan tekeminen oli hyvin itsenäinen prosessi, josta olin itse vetovastuussa. Olen jälkikäteen huomannut, että opasta on päivitettävä säännöllisesti ja että tietoa kertyy lisää. Huomaan myös tarkistavani oppaasta asioita, joita en välttämättä heti itse muistaisi. Tärkeää on kuitenkin ollut huomata, että oppaasta on ollut itselleni hyötyä.

Oppaan teossa on huomioitava uudet muutokset henkilötietolakiin ja GDPR-asetus. Tämä vaikuttaa oleellisesti siihen, mitä oppaassa saa henkilöistä mainita ja toisaalta keillä kaikilla oppaan tietoihin on pääsy.

Sisäisen intran hiljaa poistuessa käytöstä on oppaan merkitys omalle työlle kasvanut. Kun hakutoiminto poistui käytöstä Sintrassa, on erilaisten ohjeiden ja yhteystietojen etsiminen

hankaloitunut. Olen pyrkinyt kasvattamaan oppaan sisältöä ja samalla yksikertaistamaan sisällön tekstiä. Usein käy niin, että vasta käytössä huomaa miten teksti tulisi muotoilla ja mikä asia on oleellinen esimerkiksi ohjeen kannalta. Niinpä oppaan työstäminen on jatkuva prosessi.

Sain myös HR-päälliköltä ja yksikkömme palvelupäälliköltä arvokasta palautetta oppaasta. Tämän myötä muutin oppaan rakennetta ja tekstin muotoilua hieman. Erityisesti huomasin, että palautteen myötä tarkastelin opasta eri näkökulmasta, mitä en aikaisemmin ollut tehnyt.

## 5 Arviointi

Parhaimmillaan opinnäytetyöraportti on julkinen asiakirja, joka todentaa tekijänsä kypsyyttä ja auttaa myös muita opinnäytetyön tekijöitä opinnäytetyöprosessissa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 67).

Opinnäytetyö prosessi oikeastaan alkoi jo vuonna 2016, jolloin olin harjoittelussa Valtionvarainministeriössä. Opinnäytetyö ei kuitenkaan vielä saanut tuolloin itsessäni motivaatiota aikaan ja siksi aloittamani prosessi jäi kesken jo alkuvaiheessa. Siirtyessäni S-Pankkiin huomasin jo hyvin nopeasti, että voisinkin saada aiheen opinnäytetyöhön sieltä. Olen ollut jo vuosia töissä S-ryhmässä ja yritys on itselleni hyvin tuttu ja tärkeä. Ajatus opinnäytetyöstä jäi hautumaan, kunnes idea tuotteeseen syntyi. Itse opinnäytetyö kehittyi produktin ympärille.

### 5.1 Produktin arviointi

Opas assistentin työhön S-Pankin Operaatiot -yksikössä tuli tarpeeseen ja siihen on koottu oleelliset perustiedot tehtävistä osa-alueittain. Produkti onnistui oikein hyvin ja se kattaa juuri osa-alueet, joita assistentti yksikössä hoitaa. Käytännössä tämä testataan kuitenkin vasta seuraavan assistentin perehdytyksen yhteydessä tai pidemmän sijaisuuden aikana.

Oppaan kokoaminen oli järkevä päätös, sillä nyt tietoa on saatu yhden dokumentin sisään ja se ei enää ole hiljaisena tietona ympäri organisaatiota. Oppaan työstäminen oli mielekästä ja ajatuksia herättävää työtä. Tavoitteena on vielä tehdä produktista tunnetumpi ja antaa muiden hyötyä myös tuotoksesta.

Opas on toistaiseksi vain sähköisessä muodossa ja siten helposti päivitettävissä. Olen huomannut, että produktia on syytä päivittää heti kun uutta tietoa tulee. Pohdinnan alla on vielä, mihin opas olisi loppujen lopuksi järkevintä tallentaa, sillä mahdollisen seuraavan assistentin kotitiimi ei välttämättä ole sama, missä itse tällä hetkellä olen. Organisaatiolla on myös muita vartenotettavia tallennusalueita.

Produkti sai minut miettimään assistentin roolia S-Pankissa erityisesti omassa yksikössäni. Assistentin tehtävät ja toimenkuva ovat melko epäselvä ja eläväinen paletti. Tehtäväkentän ja tietotaitojen lisääntyessä assistentin rooli organisaatiossa on todetusti merkittävä. Tätä ei ole tuotu mielestäni organisaatiossa tarpeeksi esille. Tämä näkyy muun muassa siinä, että assistentille ei kehityskeskusteluissa ole vielä tehty omaa

toimenkuvaa. Siksi oma tekeminen arviointi on paikoin haastavaa. Tämän produktin myötä asiaa tullaan toivottavasti edistämään. Opas helpottaa toisaalta oman osaamisen ja tekeminen arviointia. Organisaatio kehittyi jatkuvasti, loppujen lopuksi omalla työlläni voin paljonkin vaikuttaa assistentin rooliin tulevaisuuden S-Pankissa.

## 5.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Läpi opinnäytetyöprosessin pohdin ja huomasin asioita, joita olisi pitänyt tehdä eri järjestyksessä. Toisin sanoen, aikajanani oli päälaellaan. Toisaalta tämä prosessi on antanut tähän asti kaikista suoritetuista opinnoista eniten oppeja. Työn aikana voin sanoa kasvaneeni opiskelijana ja oppineeni omista työtavoistani enemmän kuin aikaisemmissa projekteissa.

Lähtiessäni työstämään opinnäytetyötä tutkin monia vastaavasta aiheesta tehtyjä töitä, jotta saisin hieman ideaa siihen, mitä opinnäytetyön olisi hyvä sisältää. Halusin kuitenkin, että sisältö ja näkökulma aiheeseen perehtymiseen olisi itseäni kiinnostava. Oikeastaan linjaus syntyi loppujen lopuksi vasta kirjoitusvaiheessa. Aluksi kuitenkin perehdyin toiminnallisen opinnäytetyön määritelmään. Vilkan ja Airaksisen kirjoittama opas toiminnallisesta opinnäytetyöstä oli oikeastaan ensimmäinen lähde. Kyseinen opas olisi pitänyt kuitenkin lukea ihan ensimmäisenä. Koin saavani kirjasta erityisen paljon apua siihen, mitä opinnäytetyöprosessi sisältää.

Kirjoittamisprosessin kannalta olisi ollut hyödyllistä pitää produktin tekemisestä päiväkirjaa, jotta olisin muistanut kaiken oleellisen prosessista vaiheessa, jossa kirjoitan produktin tekemisestä. Nyt jouduin pinnistelemaan muistiani, koska näiden kahden työn välille on jäänyt jonkin verran aikaa.

Prosessin aikana miettiessäni omaa näkökulmaani opinnäytetyön tietoperustaan ja viitekehukseen, perehdyin sekä verkosta löytyvään materiaaliin että kirjallisessa muodossa olevaan aineistoon. Huomasin, että moni lähteistäni oli aikaväliltä 2000-2010. Tämä sai minut pohtimaan, miksei aiheesta juurikaan löydy tuoreempaa tietoa. Kaiken kaikkiaan aiheesta löytyi materiaalia hyvin, toisaalta taas spesifimpää tietoa esimerkiksi perehdytysmateriaalista ei tuntunut löytyvän. Koska opinnäytetyöni produkti liittyi oleellisesti perehdytysmateriaaliin, halusin sisällyttää raporttiin tietoa aiheesta.

Oikeastaan ainoa tavoite oli saada opinnäytetyö valmiiksi kaikkien mutkien ja vaikeuksien jälkeen. Voin kuitenkin todeta, että aluksi prosessi tuntui haastavalta, jopa epämiellyttävältä. Kuitenkin mitä syvemmälle aiheeseen ja prosessiin menin, alkoi työ

herättää minussa mielenkiintoa. Erityisesti perehdyttämisen merkitys yrityksen ja henkilökunnan sitouttamisen näkökulmasta synnytti minussa paljonkin ajatuksia ja kiinnostusta. Opinnäytetyön valmistuttua olen saavuttanut tavoitteeni ja myös ylittänyt ne jollakin tasolla.

Huomasin, että työskentelytavoitteista parhain oli mennä puoleksi päiväksi kirjoittamaan koululle. Teinkin tätä syys- ja lokakuun ajan. Lopuksi otin vielä lomaa töistä, jotta sain tehdä työn loppuun rauhassa ja nopeuttaa työtahtia. Koululla ei ollut pakopaikkoja tai tekosyitä kirjoittamiselle. Huomasin myös, että kunhan pääsee kirjoittamisen virtaan niin tekstiä ja ajatuksia kyllä syntyi. Keskityin myös kerralla aina yhteen lukuun ja pyrin saamaan osion kerrallaan valmiiksi. Koinkin tämän melko toimivaksi työskentelytavaksi.

Vaikka olikin viisasta, että opinnäytetyö tuli toimeksiantona työelämästä, koin haasteeksi aikataulut ja jaksamisen. Kokopäivätyön ja koulun yhdistäminen oli omalla kohdallani työlästä, sillä työpäivän päätteeksi ei ollut energiaa koulutöille. Uskon kuitenkin, että tähän olisi voinut vaikuttaa esimerkiksi lisäämällä liikuntaa arkeen. Työntekijä jousti työajoissa eli ongelma oli vain omassa ajankäytössä ja suunnittelussa.

Yhteenvetona prosessi opetti paljon ja herätti mielenkiintoni aihetta kohtaan ennakkoluuloani enemmän. Kirjoittaminen itsessään alkoi sujua ajan kuluessa ja prosessin edetessä aina vain paremmin ja mielekkäämmin. Suurin oivallukseni oli, että todella pystyn tähän prosessiin ja se on oikeastaan vain itsestäni kiinni.

### **5.3 Oman oppimisen arviointi**

Huomasin opinnäytetyötä tehdessäni, kuinka kiinnostava aiheeni oikeastaan olikaan. Kun näkökulma ja lähtökohdat työhön olivat selvillä, koin oppineeni itse aiheesta hyvinkin paljon. Erityisesti mieleeni jäi, kuinka tärkeässä asemassa johtamiskulttuuria perehdyttämisen tulisi olla ja kuinka paljon työnantajaprofiiliin tällä voi olla vaikutusta.

Opin myös omasta työnantajastani ja koko organisaatiosta uutta. Eniten kuitenkin prosessin aikana opin itsestäni, aiheeseen tutustuminen herätti mielenkiintoni henkilöstötyötä kohtaan. Jatkoa ajatellen se voisi olla hyvä urapolku.



## Lähteet

Aalto, L., Peltomäki, S. & Westermarck, I. 2007. Tehokkaasti toimistossa. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Ammattinetti 2018. Sihteeri/assistentti. Luettavissa:

[http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321\\_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/321_ammatti). Luettu 11.10.2018.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Grano Oy. Helsinki.

Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. Multiprint. Vantaa.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum Media Oy. Helsinki.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Helsinki.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Lampikoski, K. 2005. Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Edita Publishing Oy. Helsinki.

S-Pankki 2017. Vuosikertomus 2017. Luettavissa: <https://dokumentit.s-pankki.fi/tiedostot/s-pankki-vuosikertomus-2017-fi>. Luettu 18.10.2018

S-Pankki 2018. Johto ja Hallinto. Luettavissa: <https://www.s-pankki.fi/fi/s-pankki-yrityksena/johto-ja-hallinto/>. Luettu 11.10.2018.

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta 2018. S-ryhmä työnhakijalle. Luettavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/avoimet-tyopaikat-etusivu>. Luettu 18.10.2018.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018. Usein kysyttyä EU:n tietosuojasetuksesta. Luettavissa: <https://tietosuoja.fi/gdpr>. Luettu 18.10.2018.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Österberg, M. 2015. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Luettavissa:  
<https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/fi/s/ak/kirjat/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2015/8-perehdyttaminen/?coll=2>. Luettu 25.10.2018.

## **Liitteet**

**Liite 1. Opas assistentin tehtäviin S-Pankin Operaatiot yksikössä (ei julkaista, opas on S-Pankin sisäiseen käyttöön)**