

Asettautumisopas Suomen pääkonsulaatille New Yorkissa

Johanna Lemmetty

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityö ja kielet
24.10.2012



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Tekijä tai tekijät Johanna Lemmetty	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi ASSI09S
Raportin nimi Asettautumisopas Suomen pääkonsulaatille New Yorkissa	Sivu- ja liitesivumäärä 20+2
Opettajat tai ohjaajat Soile Tuorinsuo-Byman	
<p>Opinnäytetyö tehtiin Suomen New Yorkin pääkonsulaatin ja Suomen pysyvän YK-edustuston yhteisen hallintoyksikön pyynnöstä. Suomen pääkonsulaatti New Yorkissa vastaa kansalaispalveluiden tuottamisesta Yhdysvaltojen 37 osavaltion osalta. Suomen pysyvän edustuston rooli YK:ssa on edistää Suomen ulkopolitiikkaa. Molemmat edustustot ovat ulkoasianhallinnon suurimpia edustustoja maailmalla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia asettautumisopas New Yorkiin ulkomaankomennukselle saapuvalla henkilökunnalle. Opasta laadittiin kaksi eri versioita molemmille edustustoille, joiden henkilöstöhallinnosta yhteinen hallintoyksikkö vastaa. Tämä opinnäytetyö käsittelee pääkonsulaatille luodun asettautumisoppaan laatimisprosessia. Laaditun oppaan sisältävän luottamuksellisen tiedon vuoksi opas ei ole liitteenä tässä opinnäytetyössä. Oppaan sisällysluettelo on liitteenä.</p> <p>Ennen uutta asettautumisopasta hallintoyksiköllä oli käytössä ns. Tervetuloa-opas, joka antoi käytännön tietoa maahan asettautumisesta. Opas päätettiin laatia sisällöltään loogisemmaksi sekä selkeämmäksi. Tavoitteena opasta laatiessa oli suunnitella se sellaiselle organisaatiolle, jonka henkilökunnan vaihtuvuus on tiheää, sekä laatia sellainen asettautumisopas, jota olisi helppo päivittää ja muokata.</p> <p>Asettautumisoppaan tarkoituksena on helpottaa henkilökunnan asettautumista kohdemaahan auttaen heitä käytännön asioissa, sekä antaa tietoja työpaikan tavoista ja käytännöistä. Oppaan tarkoituksena ei ole perehdyttää uutta työntekijää itse työhön, sillä usein lähetetty työntekijä on asiantuntija osa-alueellaan.</p> <p>Tärkeä osa uuden oppaan laatimisen kannalta oli myös kysellä uusien työntekijöiden mielipiteitä heille jaetusta vanhasta asettautumisoppaasta, sekä kuunnella heidän palautetta ja kommenttejaan uutta opasta varten. Hallintoyksikön toiveiden ja työntekijöiden palautteen avulla lopputuloksena saatiin laadittua sellainen opas, josta löytyy vastaukset kaikkiin sellaisiin kysymyksiin, joita uudelle työntekijälle tulee mieleen käytännön järjestelyiden kannalta uuteen maahan muutettaessa.</p>	
Asiasanat perehdytys, perehdyttäminen, henkilöstökoulutus, ohjekirjat	

Degree programme

<p>Author Johanna Lemmetty</p>	<p>Group or year of entry ASSI09S</p>
<p>the title of thesis Employee handbook for the Consulate General of Finland in New York</p>	<p>Number of pages and appendices 20+2</p>
<p>Supervisor(s) Soile Tuorinsuo-Byman</p>	
<p>This bachelor's thesis examines how to compile a functional employee handbook. The handbook was requested by the Consulate General of Finland in New York and the Permanent Mission of Finland to the United Nations in New York. These organizations are two of the biggest governmental representatives of Finland abroad. The main role of the Consulate General of Finland is to provide citizenship services for Finnish citizens in 37 states of the USA. The Permanent Mission of Finland to the UN represents Finland's interests at the United Nations.</p> <p>The aim of this thesis was ascertain what a good employee handbook should consist of. The two previously-mentioned organizations have a common administrative unit, which is responsible for human resources management and orientating new employees to their work environment. It was decided together with the administrative unit to produce two separate handbooks for these different organizations. This thesis focuses on the process of compiling a handbook for the Consulate General in New York.</p> <p>The Consulate had a previous handbook, which was out-of-date and needed to have a more logical structure. The aim of the new handbook was to be comprehensive and coherent, so that new employee could find all the essential information easily and promptly.</p> <p>The ideal structure for the book was determined by interviewing some of the employees at the organization. Their opinions were taken into consideration when developing the new handbook. In addition, the administrative unit defined what their needs for the new guide were and what was considered most important from their point of view as employer. It was also seen as essential to establish a handbook which could be easily kept up-to-date.</p> <p>The process as a whole took approximately a year and the concrete result was a new employee handbook, which was created with the help of the administrative unit and employees of the organization.</p> <p>From the given feedback, the employee handbook that was produced has been seen as both beneficial and usable for new employees who move to New York and take a position within either of these two organizations.</p>	
<p>Key words orientation, employee handbook, human resources</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa.....	1
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus	1
1.3	Aiheen rajaukset ja raportin rakenne.....	2
2	Perehdyttäminen ja sen tärkeys.....	3
2.1	Perehdytyksen määritelmä	3
2.2	Perehdytyksen osa-alueet	3
2.3	Perehdyttämisen tavoitteet	4
2.4	Perehdyttämisprosessi	4
2.5	Perehdyttämisen hyödyt.....	5
2.6	Puutteellinen perehdyttäminen	6
2.7	Perehdyttämisen vastuuhenkilöt	7
2.8	Perehdyttäminen esimiehen ja työntekijän näkökulmasta	8
3	Perehdyttämisen välineet	9
3.1	Perehdytysvälineiden valinta.....	9
3.2	Perehdytysvälineiden laatimisessa huomioitavaa	10
3.3	Perehdytysvälineiden hyödyt	11
3.4	Hyvä perehdytysopas.....	11
3.5	Perehdytysvälineen laatiminen ulkomaankomennukselle lähtevälle	13
3.6	Seuranta ja arviointi	14
4	Produktin tuottaminen.....	15
4.1	Produktin laatimisprosessi	15
4.2	Työvaiheet.....	15
4.3	Työn ja oman oppimisen arviointi.....	18
	Lähteet.....	20
	Liite	21

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda asettautumisopas Suomen Pääkonsulaatille sekä Suomen pysyvälle edustustolle New Yorkissa. Näillä kahdella valtionhallinnon alaisella organisaatiolla on yhteishallinto, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että yksi hallintoyksikkö vastaa molempien organisaatioiden hallinnollisten asioiden hoitamisesta. Hallintoyksikön aloitteesta ilmeni, että uusille työntekijöille lähetettävä asettautumisopas olisi hyvä päivittää sekä tietojen osalta, että sisällöltään loogisemmaksi.

Edellinen opas sisälsi vanhaa tietoa ja oli järjestykseltään epälooginen. Tässä työssä uutta opasta luodessa edellisen oppaan sisältämä tieto muokattiin ajantasaiseksi, sekä huomioitiin hallintoyksikön toiveet oppaan sisällöstä. Opas käsittelee työhön liittyvien asioiden lisäksi muita käytännön järjestelyjä, joten opasta kutsutaan asettautumisoppaaksi. Asettautumisopas laadittiin sellaiseksi, että se voidaan helposti päivittää, sekä muokata sisällöltään kohdehenkilölle sopivaksi.

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyönä laaditun asettautumisoppaan on tarkoitus toimia hallintoyksikön työvälineenä uudelle työntekijälle. Työntekijä voi etsiä tarvitsemansa tiedon oppaasta ilman, että hänen täytyy sitä joka kerta kysyä erikseen yhteyshenkilöltä.

Asettautumisopas säästää perehdyttämisestä vastuussa olevan hallinnollisen asiainhoitajan työaikaa, kun kaikki tarvittava informaatio on valmiina yhdessä paketissa. Laadittu opas sopii molempien Suomen edustustojen, sekä pääkonsulaatin että pysyvän YK-edustuston työntekijöille, mutta tämä opinnäytetyö käsittelee asettautumisoppaan laadintaa Suomen pääkonsulaatille New Yorkissa.

Erityistä kansiossa on se, että se on laadittu sellaiselle organisaatiolle, joka toimii kansainvälisessä ympäristössä, joten kansiota laadittaessa tuli ottaa huomioon myös kansainvälisen toimintaympäristön toimintatapoja ja sääntöjä. Kansion tarkoituksena

on antaa tietoa käytännön prosesseista henkilökunnalle, jotka asettautuvat uuteen työhön Yhdysvaltoihin.

Erilaista tällaisen organisaation työskentelyssä ja toimintatavoissa on se, että Suomella on 93 erilaista edustustoa maailmalla 75 eri maassa, joissa jokaisessa on erilainen toimintaympäristö tapakulttuurista aina lainsäädäntöä myöten. Tämä tuli ottaa huomioon opasta laatiessa, sillä henkilökuntaa koskevat erilaiset työehdot ja säädökset heidän statuksestaan riippuen. Jokaisen edustuston on siis itse sopeutettava toimintansa ulkoministeriön linjauksiin, mutta kuitenkin ottaen huomioon asemamaansa asettamat rajoitukset.

1.3 Aiheen rajaukset ja raportin rakenne

Tämä opinnäytetyöraportti koostuu teoreettisesta osuudesta, joka käsittelee perehdyttämistä ja sen määrittelyä, sekä sitä kuinka laaditaan hyvä perehdytysopas. Teoriaosuudessa asettautumisoppaaseen viitataan nimellä perehdyttämisopas. Kerätyn aineiston perustella on pohdittu sitä, miten luodaan hyvä opastus uusille työntekijöille ja miten laaditaan oikeanlainen opas heidän tarpeisiinsa. Luvussa 4 käsitellään parannusehdotusten perusteella luotua asettautumisopasta ja arvioidaan sen onnistumista. Laaditun oppaan sisältävän luottamuksellisen tiedon vuoksi opas ei ole liitteenä tässä opinnäytetyössä. Oppaan sisällysluettelo on liitteenä.

Luotu asettautumisopas on suunnattu ulkoministeriön virkamiehille, jotka muuttavat ulkomaankomennuksen takia New Yorkiin. Asettautumisopas antaa käytännön tietoa sellaisista asioista, jotka pitää ottaa huomioon maasta toiseen muuttaessa ja avustaa normaaliin arkeen liittyvissä asioissa, sekä kohdemaan edustuston päivittäisistä käytännöistä. Kansion jakaantuu kahteen osaan: ensimmäinen osa koskee maahan asettautumista ja käytännön asioiden hoitamista, esimerkiksi asunnon hankintaa. Toinen osa kertoo enemmän työpaikan käytännöistä ja tavoista.

Oppaan tarkoitus ei ole varsinaisesti antaa tietoa ja valmiuksia itse työhön, jota virkamiehet ovat lähetetty tekemään, sillä uudet virkamiehet ovat asiantuntijoita työssään ja heillä on substanssiosaaminen hallussa. Organisaatiossa on erikseen nimetyt sektorien esimiehet, jotka perehdyttävät työntekijän uusiin työtehtäviin.

2 Perehdyttäminen ja sen tärkeys

2.1 Perehdytyksen määritelmä

Perehdyttäminen on yksi henkilöstöprosesseista, eli yksi niistä tekijöistä, joilla ylläpidetään henkilöstövoimavaroja. Käytännössä perehdyttäminen tarkoittaa työpaikan tapojen ja käytäntöjen esittelemistä uudelle työntekijälle. Perehdytys on olennainen osa jokaisen uuden työsuhteen alkua ja hyvin olennainen edellytys uuden tulokkaan työyhteisöön mukautumiseen. Perehdytyksellä voidaan vaikuttaa suuresti uuden tulokkaan työmotivaatioon ja työtuloksiin. (Lepistö 2004, 56).

Perehdytys on moniosainen ja –vaiheinen prosessi. Viitalan ja Jylhän (2007, 236-237) mukaan yleisesti perehdyttämisen osa-alueita ovat organisaation esittely ja toiminta-ajatus, tavoitteet ja toimintatavat, tuotteet ja palvelut, työturvallisuus sekä yleiset asiat kuten työyhteisön tavat ja käytännöt. Kauhanen (2003, 146) taas puolestaan jaottelee perehdyttämisen kolmeen eri osioon: työyhteisöön perehdyttäminen, työpaikkaan perehdyttäminen sekä työhön perehdyttäminen eli työnopastus. Seuraavassa kappaleessa käsitellään edellä mainittuja osa-alueita.

2.2 Perehdytyksen osa-alueet

Edellisessä kappaleessa mainittuihin Kauhasen (2003, 146) jaottelemiin perehdytyksen osa-alueisiin sisältyy kaikki työhön, työympäristöön sekä työntekoon liittyvät asiat. Työyhteisöön perehdyttäminen tarkoittaa organisaation ja sen toiminta-ajatuksen esittelyä. Työpaikkaan perehdyttämiseen taas kuuluu fyysisen työympäristön esittely, johon kuuluvat esimerkiksi työtoverit, työpiste ja sosiaalililat. Tutustuttaminen itse työhön sekä siihen liittyviin odotuksiin on tärkeä osa orientaatioprosessia, jotta työntekijä pystyy luomaan käsityksensä organisaatiosta sekä häneen kohdistuvista odotuksista. Tätä kutsutaan myös työnopastukseksi. Kauhasen mukaan perehdytyksen jälkeen menee noin vuosi, jotta työntekijä on omaksunut täysin kaikki työhön liittyvät asiat, mutta pienissä yrityksissä omaksuminen voi tapahtua nopeamminkin.

2.3 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tarkoitus on antaa uudelle työntekijälle kaikki tarvittavat tiedot ja työkalut, joita tehtävässä onnistuminen edellyttää. Lepistö (2004, 56) kuvailee perehdytyksen muodostavan työntekijälle sisäisen mallin kyseisestä työstä. Ihminen muodostaa itselleen mallin työn kuvasta ja sisällöstä. Lepistö toteaa, että mitä enemmän työntekijällä on tietoa ja kokemusta, sitä täydellisempi malli on. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että mitä enemmän perehdytettävälle on annettu tietoa työstä ja työtavoista, sitä paremmin hän pystyy toimimaan työssään, sekä sopeutumaan työympäristöön ja sen työskentelytapoihin. Sisäinen malli ei muodostu pelkästään itse työstä, vaan siihen vaikuttavat myös jo annettu tieto organisaation toiminnasta ja fyysisestä työympäristöstä.

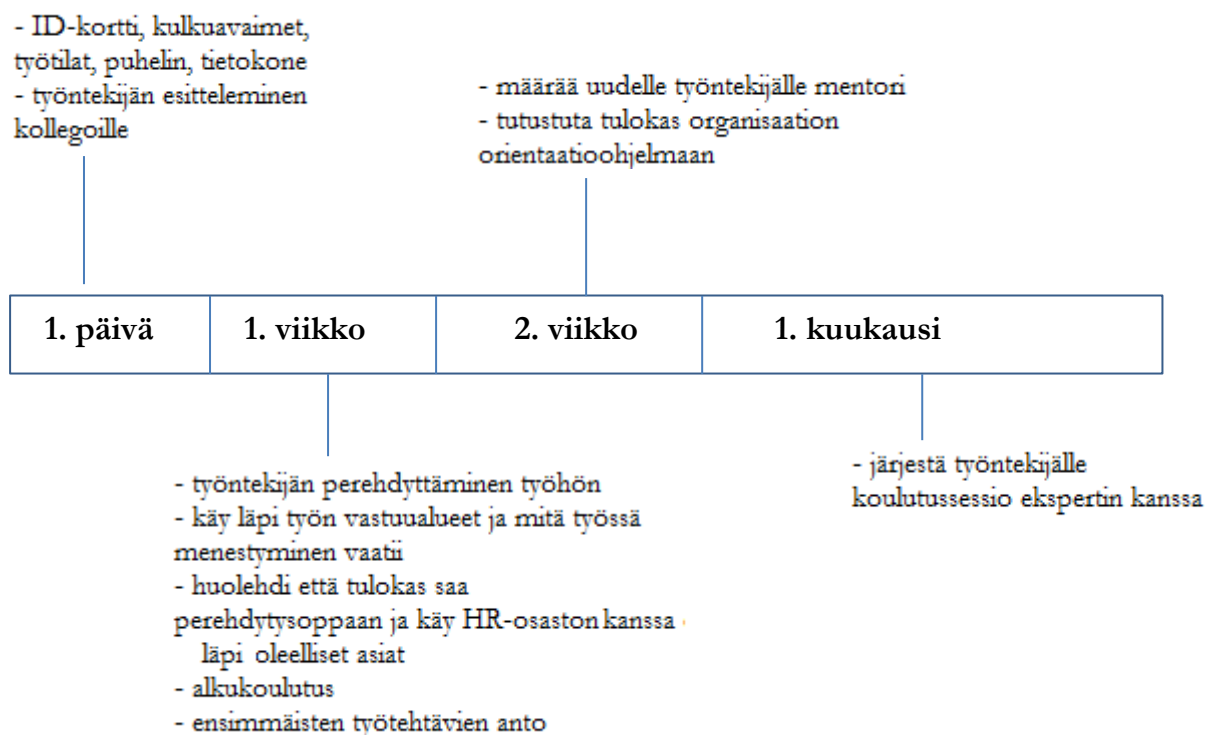
2.4 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen tapahtuu heti työsuhteen alussa ja mahdollisesti jopa ennen varsinaisen työn alkua. Perehdytysjakson kesto voi vaihdella päivistä viikkoihin työtehtävistä riippuen. Joskus työntekijä voi omaksua kaikki hänelle kuuluvat työtehtävät jopa alle päivässä, mutta yleensä asiantuntijuutta tai erityisosaamista vaativissa tehtävissä perehdytysprosessi voi olla paljonkin pidempi ja vaatia enemmän työntekijän ohjaamista. (Davis & Shannon 2011, 168).

Työtehtävien vaativuudesta ja henkilöstönmäärästä riippuen yrityksillä voi olla laadittuna erilaisia omaan organisaatioonsa sopivia perehdytys suunnitelmia. Viitala ja Jylhä (2007, 236-237) toteavat, että perehdyttäminen jatkuu varsinaisen perehdytysosuuden jälkeen henkilöstön kehittämisenä, jota voi toteuttaa ainakin kahdella eri tavalla: oppimalla käytännön kautta tekemällä, tai ns. työn ulkopuolella erillisellä teoriaosuudella.

Lepistö (2004, 59) jaottelee perehdytyksen kolmivaiheiseksi tapahtumaksi: suunnittelu, toteutus ja seuranta. Suunnittelussa voidaan jaotella eri vastualueet ja kullekin aiheelle vastuunalainen perehdyttäjä. Helsilä (2009,48) toteaa, että mikäli yrityksellä on useita työntekijöitä, olisi hyvä laatia perusteellinen perehdytys suunnitelma sekä määrittää perehdyttäjä. Tämä varmistaa onnistuneen perehdytyksen.

Perehdyttämiselle tulisi laatia aikataulu, joka varmistaa että kaikki tarvittavat asiat käydään läpi. Perehdyttäminen on kokonaisvaltainen prosessi ja koostuu eri osioista, joten siihen kuluu myös aikaa. Alla oleva aikajana on esimerkki, millainen perehdytyksen vastuuhenkilön aikataulutus voisi olla (kuvio). Ensimmäisenä päivänä hoidetaan välttämättömät työvälineet, kuten kulkukortti, avaimet ja työpuhelin, sekä esittely työtovereille. Muut työnteon kannalta tärkeät tekijät voi hoitaa ensimmäisen viikon aikana. Toisen viikon aikana uusi työntekijä on tutustunut enemmän organisaation ja sen toimintatapoihin, joten tällöin hänelle voi nimetä mentorin, joka varmistaa että uusi työntekijä varmasti ymmärtää työnsä kuvan ja organisaation tavoitteet.



Kuvio. Esimerkki perehdyttäjän aikajanasta (Davis & Shannon 2001, 173)

2.5 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttäminen ei ole hyödyllistä vain työntekijälle, vaan myös koko työyhteisölle. Lepistö (2004, 56) mainitsee, että perehdyttämisen hyötyä ei voi varsinaisesti jakaa eri näkökulmiin, vaan korostaa perehdyttämisestä saatavan hyödyn moninaisuutta. Työntekijälle perehdytyksen hyöty näkyy epävarmuuden vähenemisenä, oman

osaamisen esilletuomisena, työnsujuvuutena sekä mielenkiinnon kasvuna työtä kohtaan. Myös sopeutuminen työyhteisöön on helpompaa, kun uusi tulokas on tutustutettu työyhteisöön ja sen jäseniin. Näin ollen uudelle yhteistyöllekin on helpompi muodostaa perusta. Hyvä perehdytys myös vähentää poissaoloja ja ennaltaehkäisee työtapaturmia ja virheitä sekä poistaa epävarmuutta.

Perehtyminen on myös työyhteisön normien hyväksymistä ja työtovereihin tutustumista. Arthurin (2006, 291-292) mukaan jo perehdytys muodostaa perustan työntajan ja työntekijän suhteelle. Perehdytys on oiva kanava työnantajalle tai esimiehelle osoittaa, että työntekijöistä todella halutaan pitää huolta ja että työntekijöiden työpanosta arvostetaan. Onnistuneen perehtymisen kautta työntekijä osoittaa sitoutumisensa ja täyden työpanoksen organisaatiolle.

2.6 Puutteellinen perehdyttäminen

Tavanomaisia syitä perehdyttämisen epäonnistumiseen ovat kiire, perehdyttäjien puutteellinen osaaminen, sekavuus tai vanhentunut materiaali. Näitä tekijöitä voidaan ehkäistä perehdyttämisen huolellisella suunnittelulla ja aikatauluttamisella. Kiireessä suoritettu perehdyttäminen ei ole kenellekään hyödyksi. Kjelín ja Kuusisto (2003, 241-243) kirjoittavat, että työyhteisön jäsenet saattavat olla niin uppoutuneita omaan työhönsä, ettei kenelläkään ole aikaa paneutua uuden tulokkaan perehdyttämiseen. Tämän vuoksi olisi hyvä, että perehdyttämiselle olisi suunniteltu vastuhenkilö, kuten seuraavassa kappaleessa 2.7 mainitaan. Perehdyttämiseen tulisi kiinnittää huomiota, ettei se jäisi puutteelliseksi kiireen takia. Uuden tulokkaan perehdyttäminen tulisi myös ajoittaa sellaiseen aikaan, jolloin organisaatiossa ei ole käynnissä suuria muutoksia tai projekteja.

Perehdyttämisen vastuhenkilön nimittämisen avulla ehkäistään puutteellista perehdyttämistä. Perehdyttämisen vastuhenkilö on vastuussa kaikesta perehdytysmateriaalista ja perehdyttämisen aikataulusta. Näin ollen työyhteisön jäsenten ei tarvitse siirtää vastuuta perehdyttämisestä toisilleen. Kun perehdyttämisen vastuhenkilö on itse tarpeeksi koulutettu opastamaan uusia tulokkaita, hän tietää mitä keinoja onnistuneeseen perehdyttämiseen tarvitaan ja pystyy toteuttamaan prosessin

asian vaatimalla tavalla. Hän osaa ottaa huomioon tulokkaan osaamisen ja kartoittaa mitä tietoja ja taitoja uusi työntekijä työssään tarvitsee. (Kjelin & Kuusisto 2003, 244).

2.7 Perehdyttämisen vastuuhenkilöt

Yleensä organisaatiossa on määritelty henkilö, joka on vastuussa perehdyttämisestä. Viitalan (2007, 236) mukaan perehdyttämisen päävastuu on esimiehellä, mutta käytännössä työhön tutustuttamisen kuitenkin hoitavat työtoverit, jotka omaavat kokemusta kyseistä työstä. Myös Kauhanen (2003, 146) toteaa, että yleensä päävastuu perehdytyksestä on esimiehellä, mutta myös koko työyhteisö osallistuu siihen.

Davis ja Shannon (2011, 167-168) sitä vastoin väittävät, että perehdytyksen vastuu on perinteisesti henkilöstöjohtajalla, joka yleensä on vastuussa ns. orientaatioesesiosta, jossa käydään läpi tärkeimmät asiat yrityksestä ja työsuhteesta. Tämän lisäksi tarvitaan myös kokonaisvaltaisempi perehdytysprosessi. Pidempiaikainen perehdytysprosessi on tärkeä ja sen määrittäminen jatkuvan aina siihen saakka, kunnes uusi työntekijä on valmis suoriutumaan työstä sillä tavalla, mitä häneltä odotetaan.

Usein perehdyttäminen voi olla myös jaettuna eri aihepiireihin, joista vastaa kyseessä olevan sektorin esimies. Tällaisiin aihepiirejä voi olla esimerkiksi tietohallinto, turvallisuusasiat tai työsopimusasiat.

Lepistö (2004, 59) on laatinut listan perehdyttäjän tehtävistä:

- yrityksen tai organisaation esittely
- avainhenkilöiden (esim. luottamusmiehen tai työsuojeluvaltuutetun) sekä työtovereiden esittely
- tilojen ja kulkureittien näyttäminen
- turvallisuusseikkojen opastaminen (esim. suojaimet, sammutusvälineet, lääkekaapit, poistumistiet)

Kuten luvussa 2.4 todettiin, perehdytys on pitkäaikainen prosessi, joka vaatii jatkuvaa seurantaa ja kokonaisvaltaista suunnittelua.

2.8 Perehdyttäminen esimiehen ja työntekijän näkökulmasta

Perehdyttäminen on molemminpuolista vuorovaikuttamista. Arthur (2006, 293) jakaa perehdyttämisen kahteen näkökulmaan: esimiehen ja työntekijän. Esimiehen näkökulmasta perehdyttämisen tulisi olla pitkäaikainen ja kokonaisvaltainen prosessi, kun taas uudelle työntekijälle tärkein asia perehdyttämisessä saattaa olla vain tunne, että hän on tervetullut organisaatioon.

Arthur antaa tästä esimerkin, jossa ensimmäisen työntekijän perehdyttäminen ja sitouttaminen alkaa ensimmäisenä työpäivänä. Häntä tervehditään ystävällisesti ja hänet saatetaan uuteen toimistohuoneeseensa, joka on laitettu valmiiksi hänelle; työpöydällä on kukkia ja laatikot täynnä toimistotarvikkeita. Hänelle annetaan päivän ohjelma, johon kuuluu orientaatiotilaisuus. Esimerkin toinen henkilö saapuu työpaikalle ja huomaa, että henkilöstöosasto on unohtanut ilmoittaa hänen aloittamisestaan. Hänelle varattua toimistotilaa käytetään toimistotarvikkeiden säilömiseen, joten hänellä ei ole vielä omaa työpistettä. Hänen esimiehensä ei ole paikalla eikä kukaan hänen kollegoistaan tiedä, mitä uudelle työntekijälle tulisi kertoa. Uusi tulokas lähetetään henkilöstöosastolle orientaatioon, joka tarkoittaa käytännössä erilaisten lomakkeiden täyttämistä.

Esimerkin avulla osoitetaan, että esimiehen tulisi olla hyvin valmistautunut uuden työntekijän opastukseen. Kuten kappaleessa 2.5 mainittiin, tämä muodostaa perustan tulevalle yhteistyölle.

3 Perehdyttämisen välineet

3.1 Perehdytysvälineiden valinta

Perehdytysohjelmia ja -tapoja on ollut olemassa jo kauan ja niitä on monia erilaisia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, ettei niitä voisi aina parantaa ja tehdä perehdytyksestä entistä tehokkaampaa. Davis ja Shannon (2011, 173-175) antavat viisi ohjetta, joilla perehdytysohjelmasta saa tehokkaan. Ensimmäinen näistä on perehdytyksen tavoitteen asettaminen, eli mitä asioita halutaan painottaa uudelle työntekijälle. Toisekseen pitäisi pyrkiä välttämään kaikkien asioiden läpikäymistä yhtenä päivänä. Davis ja Shannon ehdottavat, että välttämättömät lomakkeet täytetään jo ennen ensimmäistä työpäivää. Näin ollen uusi työntekijä voi keskittyä muihin asioihin, kun paperityö on hoidettu pois alta etukäteen.

Kolmanneksi, olisi hyvä järjestää riittävästi aikaa uusien työtovereiden tapaamiseen. Davis ja Shannon sanovat hyvien suhteiden muodostamisen kollegoiden kanssa olevan tärkeä askel menestykseen molemmille, niin uudelle työntekijälle kuin myös organisaatiolle.

Neljäntenä Davis ja Shannon kehottavat harkitsemaan perehdytykseen apuvälinettä, joka olisi käytössä online-ympäristössä. Tänä päivänä virtuaalioppiminen ja etäyhteyksien käyttö on arkipäiväistä, joten perehdytykseen voisi harkita jonkinlaista virtuaaliympäristöä. Davis ja Shannon kuitenkin toteavat, että pelkkää virtuaaliympäristöä ei yksinään olisi tarkoitettu perehdyttämiseen, vaan sen tulisi vain olla varsinaista prosessia tukeva osa.

Viimeisenä kohtana Davis ja Shannon suosittelevat rikkomaan perinteisiä kaavoja. Harvalle työntekijälle jää päähän kaikki uusi tieto, joka hänelle on annettu firmasta. Orientaatioprosessin tulisi olla vuorovaikutteista ja motivoivaa toimintaa.

Kauhanen (2003, 146) mainitsee, että yleensä perehdyttämisohjelma on laadittu kirjalliseen muotoon, esimerkiksi oppaan muotoon. Kirjalliset käytännöt vaihtelevat merkittävästi eri organisaatioissa, mutta kaikilla organisaatioilla on kuitenkin jonkinlaiset ajan myötä muodostuneet menettelytavat. Smith ja Mazin (2004, 29–32)

kirjoittavat, että on yrityksiä, joilla on laajat käsikirjat lähestulkoon kaikkien tilanteiden varalta, kun taas toiset organisaatiot esittävät uuden työntekijän käsikirjassa vain suuntaa antavia ohjeita.

Helsilä (2009, 48) toteaa, että suullisen tiedon jakamisen lisäksi perehdytettävälle tulisi antaa myös kirjallista materiaalia luettavaksi, esimerkiksi ohjeita hallinnollisista tai turvallisuuteen liittyvistä aiheista. Mikäli perehdytys suoritetaan yhden päivän aikana, on hyvä, että perehdytettävälle jää myös kirjallista materiaalia uusista asioista, joita hän voi kertailla jälkikäteen itsenäisesti. Helsilän mielestä pelkkä kirjallinen materiaali ei kuitenkaan korvaa suullista vuorovaikutusta, vaan suullisen ja kirjallisen materiaalin tulisi olla toistensa tukena perehdyttämisessä.

3.2 Perehdytysvälineiden laatimisessa huomioitavaa

Perehdytysvälineitä laatiessa on hyvä ottaa huomioon jo talossa jonkin aikaa tai jo pitkään työskennelleiden mielipiteitä. He ovat kokeneet perehdytyksen kyseisessä firmassa, ja heiltä voi saada hyviä ohjeita uutta tulokasta varten. Davis ja Shannon (2011, 169) sanovatkin hyvän perehdytys suunnitelman laatimisen alkavan tutkimuksen tekemisellä. He kehottavat kysymään eri alojen henkilöstöalan ammattilaisilta ja organisaatioilta, mitä tulisi ottaa huomioon, jotta uuden tulokkaan saisi mukaan organisaation toimintaan mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Jos yrityksessä on tapana pitää ns. lähtöhaastattelu, kun henkilö lopettaa työskentelyn organisaatiossa, olisi hyvä käydä myös läpi poislähdön syitä ja miettiä, voisiko joitain niistä parantaa uuden tulokkaan kohdalla.

Smith ja Mazin (2011, 169) toteavat, että ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa dokumentoida organisaation menettelyjä ja käytäntöjä, vaan jokainen organisaatio voi päättää millä tavalla se haluaa ilmaista toimintatapansa. Davisin ja Shannonin (2011, 184) mukaan dokumentoidun perehdytysoppaan ei tarvitse aina olla valtava dokumentti täynnä tietoa, eikä aina välttämättä edes paperinen. Oppaan tulisi olla kirjoitettu selkeällä kielellä, jotta se olisi kaikkien sitä lukevien ymmärrettävissä. Oppaan tulisi olla löydettävissä esimerkiksi organisaation intranetissä ja se olisi hyvä jakaa myös sähköpostitse. Devon (2007, 157) ehdottaa perehdytysoppaan jakamista henkilökunnalle Cd-romilla tai pdf-tiedoston muodossa, jotta opasta voisi tarkastella

myös sähköisessä muodossa kuitenkin niin, ettei kuka tahansa voi tehdä muutoksia siihen. Tärkeintä kuitenkin on, että kansio on selkeä ja helppokäyttöinen, jotta työntekijä löytää tarvittavan tiedon siitä helposti ja nopeasti.

Davis & Shannon (2011, 169) ehdottavat organisaation jäsenten, ei vain työntekijöiden mutta myös osastovastaavien haastattelua siitä, minkä he kokevat olevan tärkeää tietoa, joka uudelle tulokkaalle pitää antaa heidän osastonsa toiminnasta. Tällaisia osastoja voi olla esimerkiksi markkinointi-, IT- tai hallintoyksikkö. Myös korkeimman tason johtajilta on hyvä kysyä, mitkä ovat ne ydinasiat organisaatiosta, jotka uudelle tulokkaalle on tärkeä kertoa heti työsuhteen alussa, ja koostaa nämä seikat oppaaseen.

3.3 Perehdytysvälineiden hyödyt

Perehdytysvälineiden tarkoitus on tukea organisaation tavoitteita, tarjota organisaation jäsenille tarvittavaa opastusta työntekoon sekä edesauttaa luomaan haluttua organisaatiokulttuuria. Uuden tulokkaan on helppo mukautua uuteen työpaikkaan, kun perehdytysopas sisältää jo itsessään organisaation toimintatavat ja käytännöt, jotka muodostavat itse organisaatiokulttuurin. (Smith & Mazin 2004, 30).

Myös Arthurin (2006, 291) mielestä hyvin suunniteltu perehdytysopas edesauttaa yksilöä luomaan organisaatiosta eheän kuvan, jolloin myös yksilön sitouttaminen organisaatioon on helpompaa.

3.4 Hyvä perehdytysopas

Perehdytysopas koostuu organisaation toimintatavoista ja käytännöistä. Arthur (2009, 299) määrittelee perehdytysoppaan olevan kirjallinen selonteko, jossa työnantaja ilmoittaa sitoutuvansa reiluihin työnantajakäytäntöihin ja työntekijöiden tasavertaiseen kohteluun. Smithin ja Mazinin (2004, 31-33) mukaan kaikki tieto, josta uuden työntekijän käsikirja koostuu, on jo olemassa organisaatiossa, mutta vain dokumentoituna eri muotoon, esimerkiksi muistioihin. Kaikki tarvittava tieto on siis olemassa, joten sen laatiminen oppaan muotoon siten, että kaikki tarvittava tieto löytyy helposti, on etu organisaatiolle ja nopeuttaa työntekijän sopeutumista uuteen työympäristöön. Myös Davis ja Shannon (2011, 190-191) ovat sitä mieltä, että

työntekijät tarvitsevat alkuvaiheessa opastusta siihen, mistä tarvittavaa tietoa löytyy, joten on molempien osapuolien hyödyn mukaista, että opas on laadittu selkeäksi ja helposti käytettäväksi. Selkeät otsikot helpottavat tiedonhakuja; otsikoiden tulisi olla tarkasti määriteltäviä jo sisällysluettelossa. Tietoa on helpompi lähteä etsimään, kun opas sisältää hyvin otsikoidun sisällysluettelon.

Myös sivunumerot helpottavat tiedonhakuja oppaasta, mutta tuovat myös oman ongelmansa oppaan ajan tasalla pitämiseen. Devon (2007, 157-159) ehdottaa oppaan jakamista eri osioihin sivunumeroiden sijasta. Jos opas on tulostettava paperinen versio, oppaan päivittämisestä vastuussa oleva henkilö voi päivittää pelkästään tietyn osion oppaasta ja korvata vanhan osion sillä, ilman että hänen tarvitsee järjestellä koko oppaan sivunumeroita uudelleen.

Alkuvaiheen perehdyttäminen koostuu niistä perusasioista, mitä uuden työntekijän tarvitsee tietää ensimmäisenä päivänään ja mitä kysymyksiä hänelle tulee heti ensimmäisenä mieleen. Artur (2004, 199) neuvoo olemaan aloittamatta opasta kertomalla yrityksen historiasta tai kilpailustrategiasta, sillä työntekijää kiinnostaa alkuun yksinkertaiset asiat, joilla hän pääsee itse työn alkuun. Arthurin (2006, 294) mukaan tällaisia asioita ovat esimerkiksi:

- vaatetus
- työpaikan sijainti ja pysäköintimahdollisuudet
- toimistotarvikkeiden sijainti
- puhelin ja internet-yhteydet
- työpaikkaruokailu
- sosiaalililat
- organisaation yleinen hierarkia.

Nämä asiat olisi hyvä mainita perehdytysoppaan alussa. Arthur toteaa että nämä seikat voi kertoa uudelle työntekijälle yleisesti organisaatiota esitellessä, tai pyytää joitakin kollegoista esittelemään kyseiset asiat. Pääasia kuitenkin on, että uusi työntekijä tuntee olonsa tervetulleeksi heti työsuhteen alkuvaiheessa.

Smith ja Mazin (2004, 37) toteavat, että vaikka oppaan tarkoitus on ilmaista organisaation tärkeät toiminnot ja prosessit, sen ei ole tarkoitus kuitenkaan antaa toimintaohjeita jokaiseen tilanteeseen, joka voi tulla vastaan. Oppaaseen ei myös kannata sisällyttää tietoa, jonka voi löytää jostain muualta, vaan opas kertoo mistä tieto löytyy. Myöskään sellaista tietoa, joka muuttuu tiheästi, ei kannata sisällyttää oppaaseen. Smith ja Mazin (2004, 37) varoittavat lisäämästä mitään luottamuksellista tietoa oppaaseen, sillä työntekijöillä voi olla tapana kantaa opasta mukanaan alkuvaiheessa esimerkiksi kotiin. Kaiken oppaassa olevan tiedon tulisi koskea lähinnä vain organisaation yleisiä käytäntöjä, mutta opas voi neuvoa, mistä luottamuksellista tietoa voi löytää.

3.5 Perehdytysvälineen laatiminen ulkomaankomennukselle lähtevälle

Perehdyttäminen ulkomaankomennukselle lähtevälle ei sisällä pelkästään työntekoon ja työympäristöön liittyviä asioita, vaan myös käytännön asioita kohdemaan kulttuurista ja tavoista. Kjelin ja Kuusisto (2003, 238-240) listaavat tärkeitä asioita, joita ulkomaankomennukselle lähdeettäessä tulisi tietää. Näitä ovat kohdemaan kulttuuri, organisaation asema kohdemaassa, muuttoon ja yleiseen asettautumiseen liittyvät asiat, sekä mahdollinen lisätieto, kuten esimerkiksi tietoa kielivalmennuksista ja muista ekspatriaateille suunnatuista yhteisöllisistä tapahtumista. Tällöin perehdyttäminen alkaa jo ennen kuin varsinainen työ kohdemaassa alkaa. Työntekijän perehtyy kaikkiin edellä mainittuihin asioihin jo kotimaassa tehdessään käytännön järjestelyä ennen lähtöä. Tämän takia työntekijälle etukäteen lähetettävään oppaaseen tulisi sisällyttää tietoa asioista, jotka helpottavat maahan asettautumista. Tämä edesauttaa työntekijän kykyä orientoitua varsinaiseen työhönsä nopeammin, kun käytännön järjestelyt, kuten esimerkiksi lasten koulupaikat, ovat järjestelty jo etukäteen.

Ulkomaille lähtevällä on mielessään useita kysymyksiä ulkomaille muutosta. Kjelin ja Kuusisto (2003, 240-241) kehottavat osoittamaan ulkomaankomennukselle lähtevälle henkilölle tukihenkilön, jonka puoleen voi kääntyä tarvittaessa käytännön järjestelyjä hoidettaessa. Tämä henkilö voi olla joku tulevista kollegoista tai muu henkilö organisaatiossa, joka hoitaa käytännön järjestelyä uusille työntekijöille. Tämän lisäksi olisi hyvä olla käytössä jonkinlainen opas tai tietopaketti, joka sisältää kaiken tarvittavan tiedon. Näin ollen uusi tulokas voi tutustua kohdemaan käytäntöihin hyvissä ajoin

ennen muuttoa. Opas säästää myös tukihenkilöksi nimetyn henkilön työaikaa, kun hänen ei tarvitse vastata jokaiseen uuden tulokkaan kysymyksiin erikseen.

3.6 Seuranta ja arviointi

Uuden oppaan tai vanhan oppaan päivittämisestä olisi hyvä tiedottaa työyhteisölle. Smith ja Mazin (2004, 38-39) kehottavat pitämään oppaan julkistamistilaisuuden, jossa kerrotaan, mistä opas koostuu tai mitä muutoksia vanhaan oppaaseen on tehty. Jos organisaatiolla ei ole aikaisemmin ollut käytössään minkäänlaista opasta tai dokumentoituna organisaation toimintatapoja, olisi hyvä painottaa, ettei oppaan ole tarkoitus olla pino uusia sääntöjä, vaan siihen on koottu kirjallisesti kaikki organisaatiossa jo olemassa olleet tavat ja käytännöt. Työyhteisölle tulisi tiedottaa myös, mikäli oppaaseen on tehty merkittäviä muutoksia. Smithin ja Mazinin mielestä on tärkeää, että opas käytäisiin läpi aika ajoin, jotta opas olisi ajan tasalla organisaation tapojen ja käytäntöjen suhteen.

Myös Davis ja Shannon (2011, 194) kehottavat päivittämään opasta säännöllisesti. Opasta on hyvä kehittää sen käyttäjien palautteen perustella. Davis ja Shannon ehdottavat, että kun opas on ollut käytössä noin puoli vuotta, olisi hyvä kysellä käyttäjiltä kokemuksia oppaan käytöstä: mitä hyötyä heille on ollut oppaasta ja mitä tietoa he ovat jääneet kaipaamaan. Myös henkilöiltä, jotka ovat vastuussa perehdyttämisestä, on hyvä kysyä kehittämissuhteita.

4 Produktin tuottaminen

4.1 Produktin laatimisprosessi

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia asettautumisopas Suomen pääkonsulaatille New Yorkissa. Opinnäytetyöprosessi alkoi syksyllä 2011, kun suoritin työharjoitteluni pääkonsulaatissa. Työskentelin kahden edustuston alaisessa hallintoyksikössä, joka vastaa edustustojen henkilöstöhallinnosta. Yksi työtehtävistäni oli huolehtia saapuvien virkamiesten sekä harjoittelijoiden juoksevista asioista ennen työn aloittamista. Hallintoyksikön aloitteesta ilmeni tarve oppaan päivittämiselle, ja esimies antoi vastuun tästä minulle. Esimieheni halusi oppaan sisällön ajantasaiseksi. Tutustuttuani vanhaan oppaaseen, ehdotin hänelle, että opasta voisi muuttaa järjestykseltään loogisemmaksi. Tästä lähti ajastus koko oppaan päivittämiseen ja idea opinnäytetyön tekemiseen. Aloin työstää opasta harjoittelun alkuvaiheessa ja lopullinen tuotos oli valmis noin neljän kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Tavoitteena oli luoda selkeä ja kattava tietolähde asemamaahan saapuville virkamiehille koskien käytännön asioiden hoitamista ulkomaille muutettaessa, sekä työpaikan tavoista ja käytännöistä.

Aihe oli mielenkiintoinen ja ajankohtainen myös omalta kohdaltani, sillä ennen kuin aloitin työharjoittelun, sain harjoittelijan oppaan, joka oli niin ikään järjestykseltään epälooginen sekä ja siitä puuttui tärkeää tietoa, joka lähetettiin erillisenä liitteenä. Tämän vuoksi halusin, että seuraaville harjoittelijoille voitaisiin lähettää kattava harjoittelijaopas, josta löytää tarvittavan tiedon helposti ja nopeasti. Päivitin työharjoitteluni aikana myös harjoittelijoille suunnatun oppaan, joka auttoi minua työstämään varsinaista työntekijöille suunnattua opasta. Tässä vaiheessa pystyin hahmottelemaan, mitä asioita myös perehdytysoppaaseen tulisi. Harjoittelun aikana minulla oli käytössäni New York City Public Libraryn aineisto, josta löysin kirjallisuutta koskien perehdytystä sekä perehdytysoppaan laadintaa. Aineisto oli erittäin hyödyllistä opasta laatiessa.

4.2 Työvaiheet

Ensimmäinen työvaihe oli miettiä, mitä tietoa vanhasta oppaasta haluttiin säilyttää. Opas on tarkoitus lähettää uudelle virkamiehelle jo ennen, kuin hän saapuu

asemamaahan ja aloittaa uuden työn. Oppaassa tuli olla kaikki tarvittava tieto koskien käytännön järjestelyjä, jotta virkamies voisi hoitaa nämä asiat ennen työn aloittamista. Opasta laatiessa oli hankalaa miettiä, miten siitä saisi luotua sellaisen version, jota olisi helppo muokata työntekijän työehtojen mukaiseksi. Hallintoyksikkö on vastuussa molempien edustustojen, niin pääkonsulaatin kuin pysyvän YK-edustuston työntekijöiden asettautumisesta, ja näiden edustustojen virkamiehiä koskevat jossain määrin eri säännöt. Mietimme esimieheni kanssa miten saisimme laadittua oppaasta yhden version, jotta päivittäminen olisi helppoa. Päädyimme kuitenkin laatimaan kaksi erillistä opasta, joiden sisällöt ovat lähestulkoon samat.

Kävin läpi vanhan perehdytysoppaan ja mietin mitä osioita olisi tärkeä säilyttää, sekä mitä uutta tarpeellista tietoa tulisi lisätä uuteen oppaaseen. Kävimme läpi esimieheni kanssa oleellisia asioita, joita tulee hoitaa ensimmäisenä, kun muutto ulkomaille on varmistunut. Opas jaettiin kahteen eri osioon (liite). Ensimmäisessä osassa kerrottiin käytännön tietoa New Yorkissa elämisestä ja asumisesta. Toinen osa käsittelee työpaikan tapoja ja käytäntöjä. Halusimme, että heti oppaan alkuosiossa on tärkeitä asioita muuton kannalta. Ne ovat niitä asioita, jotka kiinnostavat uutta työntekijää heti ensimmäisenä. Tällaisia asioita ovat asunnon hankinta, lasten koulutus sekä muutto ja siihen liittyvät asiat, esim. muuttofirmat ja -tullaus, sekä viisumin hankintaan liittyvät seikat. Ensimmäiseen osioon kuului myös tietoa lemmikkeihin ja autoihin liittyviä asioista, Suomen sosiaaliturvasta, terveydenhuollosta, maahan saapumisesta ja lentokenttäkäytännöistä, sekä yleistä tietoa New Yorkista, kuten esimerkiksi laitteista sekä sähkövirrasta.

Toinen osio oppaasta kertoo työpaikan tavoista ja käytännöistä. Ensimmäisenä aloitin sisällysluettelon tekemisen perustiedoista, kuten missä toimisto sijaitsee ja ketkä ovat perehdyttämisen vastuuhenkilöitä, sekä ketkä ovat vastuussa mistäkin aihealueesta, esimerkiksi turvallisuuskysymyksistä. Seuraavana sisällössä ovat työaika sekä työtilojen esittely, kulkuluvat, palkanmaksu ja muut raha-asiat, puhelin-, toimisto- ja tietohallintopalvelut. Viimeisenä päivitin listan läheisistä, henkilökunnan suosimista, lounasravintoloista.

Oppaan liitteeksi lisättiin lista hyödyllisistä linkeistä, kuten mistä löytää kodintarvikkeita, sekä lista paikallisista lääkäreistä ja muista terveydenhuoltopalveluista. Osa edellä mainituista tiedoista oli valmiina vanhassa oppaassa, mutta tein myös selvitystyötä tietyistä aiheista. Yksi näistä asioista oli selvittää, miten hankitaan paikallinen sosiaaliturvakortti. Osan tiedoista sain kollegoilteni, jotka ovat asuneet New Yorkissa jo pidemmän aikaan ja tietävät miten asioita hoidetaan paikallisten viranomaisten kanssa. Lisäksi käytin hyödyn internetistä löytyvää tietoa.

Kun oppaan ensimmäinen versio oli valmis, kävimme esimieheni kanssa läpi sisältöä sekä luettelojärjestystä. Myös tietohallintoyksikön vastaava henkilö oli mukana kyseisessä palaverissa, jossa kävimme oppaan lopullista versiota läpi. Ensimmäiseen versioon tuli muutamia esimieheni ja tietohallintoyksikön kollegan ehdottamia muutoksia. Kun lopullinen versio oli lähestulkoon valmis, lähetin oppaan kollegoilleni, jotka kävivät myös oppaan läpi ja tekivät muutamia parannusehdotuksia sekä tarkistivat että kaikki seikat ja ohjeet olivat oikein. Esimieheni teki vielä viimeisen tarkistuksen oppaaseen, sillä kuten myös teoriaosuudessa todettiin, on tärkeää että opas on ajan tasalla ja henkilökuntaa ohjeistetaan oikein, jotta vältetään väärinkäsityksiltä ja isommilta hankaluuksilta. Työharjoitteluni aikana edustustoon saapui kolme uutta virkamiestä, jolle lähetettiin asettautumisoppaan uusi versio. Kysyin heidän mielipidettään oppaasta, sekä parannusehdotuksia uuteen asettautumisoppaaseen. He kokivat, että opas oli hyödyllinen ja sisälsi riittävästi tietoa tarvittavista aiheista. Kun opas oli valmis, se esiteltiin henkilöstökokouksessa ja jaettiin koko henkilökunnalle paperiversiona.

Oppaan ulkomuodon laatimisen suhteen sain vapaat kädet, ja loin oppaan yleisilmeen hyvin pelkistetyksi ja standardien mukaiseksi. Edellinen opas oli myös yleisilmeeltään hyvin sekava ja siinä oli käytetty eri fontteja sekä eri fonttikokoja. Tulostin uuden oppaan paperiversion henkilökunnalle booklet-muotoisena vihkosena, jotta opasta olisi helppo selata ja sitä olisi helppo säilyttää muiden työpapereiden joukossa. Opas lisättiin myös edustustojen yhteiseen intranettiin, jotta se olisi helposti jokaisen saatavilla. Opas lisättiin intranettiin pdf-muodossa, jotta kuka tahansa ei pääsisi tekemään muutoksia siihen. Oppaan muokattava Word-versio jäi esimiehelleni ja hänen sijaiselleen, sekä esimieheni assistentille, jotta he voisivat jatkossa muokata ja päivittää opasta. Kaiken

kaikkiaan oppaan laatimiseen meni aikaa noin viisi kuukautta, eli lähes koko työharjoitteluni aika. Opasta laatiessa perehdyin myös samalla teoriaan ja sovelsin oppimaani luodessani uutta opasta.

4.3 Työn ja oman oppimisen arviointi

Produktityyppisen opinnäytetyön tekeminen oli minulle mieluisa kokemus, sillä produktia tehdessä koin että olen tekemässä jotain hyödyllistä organisaatiolle ja että osaamisestani on apua. Esimieheltä saadun palautteen perusteella hän oli tyytyväinen oppaan lopputulokseen ja sen käytettävyyteen. Oli mielekästä tehdä työtä, josta itse oli innostunut, joten halusin saada aikaan parhaan mahdollisen lopputuloksen. Oppaasta saadun palautteen perusteella työympäristö arvosti lopputulosta, ja siitä oli hyötyä organisaation toiminnalle työharjoitteluni jälkeen.

Hyödyllisen oppaan luominen oli tärkeää itselleni, koska olin itse harjoitteluni alkuvaiheessa samassa tilanteessa, kuin henkilö, jolle opas on suunnattu. Olin saanut harjoittelupaikan ja aloin välittömästi miettimään käytännön järjestelyjä, kuten asumista ja viisumia. Osasin siis myös itse samaistua henkilön rooliin, joka saa oppaan käteen, joten tiesin mitä asioita hän haluaa ensimmäisenä tietää. Muutto ulkomaille on aina oma haasteensa ja vielä haastavampi, mikäli samalla pitää hoitaa myös muun perheen muutto. Ulkoministeriöllä on omat vakiintuneet käytännöt ja linjaukset ulkomaille siirtyvälle työntekijälle. Tavoitteena oli kuitenkin luoda käytännöllinen opas, josta saa yksityiskohtaiset vastaukset tarvitsemiinsa kysymyksiin asemamaalaisen näkökulmasta ulkoministeriön antamien yleisten ohjeiden lisäksi.

Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa, otin yhteyttä työharjoittelupaikkaani ja kysyin miten opas on toiminut käytännössä ja onko sen käytettävyyden suhteen ollut mitään ongelmia. Silloinen esimieheni oli ehtinyt jo vaihtua, mutta hänen sijaisensa mukaan opas on ehdottoman tärkeä ja hyödyllinen tietopaketti ennen saapumista ja sen jälkeenkin. Muutenkin palaute oppaasta on hänen mukaansa ollut positiivista.

Opinnäytetyöprosessi oli myös hyvä oppimiskokemus tieteellisestä kirjoittamisesta. Oli mukava huomata, kuinka opittua teoriaa osasi todella soveltaa käytäntöön. Kaiken kaikkiaan koko opinnäytetyöprosessiin kului aikaa noin vuosi opinnäytetyön aiheen

päättämisestä. Työharjoitteluni jälkeen olin vielä hetken muualla ulkoministeriön palveluksessa, jonka jälkeen palasin kouluun syksyllä ja aloin koostaa opinnäytetyötä kokonaisuudessaan. Ennen varsinaisen opinnäytetyön laatimisen aloittamista urakka tuntui haastavalta sekä tuntemattomalta prosessilta. Aikataulutuksen ja hyvän suunnittelun, sekä työn määrän maltillisella jäsentämisellä prosessi rupesi kuitenkin tuntumaan enemmän mielenkiintoiselta kuin pelottavalta. Oli mukava kehittää omia kirjoitustaitoja, sekä olla itse vastuussa yksin prosessista ja sen etenemisestä.

Aikataulun suhteen opinnäytetyön laatiminen meni viime hetkille, mutta kaikki palautukset kuitenkin tapahtuivat annettujen päivämäärien puitteissa. Koska suoritin muita kursseja opinnäytetyön kirjoittamisen ohella, en pystynyt keskittymään opinnäytetyön kirjoittamiseen niin intensiivisesti, kuin olisin itse halunnut. Siitä huolimatta olen kuitenkin itse tyytyväinen lopputulokseen. Koen että produktiivisen opinnäytetyön luominen on ollut hyvä kokemus tulevan työuran kannalta.

Lähteet

Arthur, D. 2006. Recruiting, Interviewing, Selecting & Orientating New Employees. 4. painos. Arthur Assicoates Management Consultants, Ltd. Yhdysvallat.

Davis, A. & Shannon, J. 2011. The Definite Guide to HR Communication. Pearson Education Inc. New Jersey. Yhdysvallat.

Devon, M. 2007. Design Your Own Effective Employee Handbook. Atlanta Publishing Group, Inc. Ocala, Florida.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehelle. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.

Kauhanen, J. 2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY. Vantaa.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. 2. uudistettu painos. Alfabox Oy.

Smith, Shawn A. & Mazin, R. 2004. The HR Answer Book: an indispensable guide for managers and human resources professionals. Shawn Smith, JD & Rebecca Mazin, Yhdysvallat.

Väitala, R. & Jylhä, E. 2007. Liiketoimintaosaaminen. 1.-2. painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Liite

Produktin sisällysluettelo.

Sisällys

KÄYTÄNNÖN TIETOA NEW YORKISSA ELÄMISESTÄ JA ASUMISESTA

1 Asuminen ja muutto

- 1.1 Asunnon hankinta
- 1.2 Asunnon sopimukset
- 1.3 Muuttotullaus

2 Lasten koulut

3 Viisumi

4 Lemmikit

5 Suomen sosiaaliturva

6 Terveystuolto ja sairaskulujen korvaus

7 Auton tuonti ja rekisteröinti

- 7.1 Auton tuonti ja rekisteröinti
- 7.2 Auton tuonti Suomesta
- 7.3 Auton vienti Suomeen
- 7.4 Autovakuutus
- 7.5 Ajokortti

8 Maahan saapuminen

9 Yleisesti New Yorkista

- 9.1 Liikkuminen
- 9.2 Laitteet ja sähkövirta
- 9.3 Social Security card
- 9.4 Kulttuuria ja tapahtumia

TYÖPAIKAN TAVAT JA KÄYTÄNNÖT

10 Suomen pääkonsulaatti ja pysyvä YK-edustusto

11 Käytännön asioihin perehdyttäminen

12 Rekisteröinti

- 12.1 Rekisteröinti OFM:iin
- 12.2 Tax Exemption-kortti
- 12.3 Käynti ja kutsukortit yms.

13 Työaika

14 Työtilat

15 Raha-asiat

- 15.1 Palkanmaksu
- 15.2 Laskujen maksu
- 15.3 Eurocard

16 Turvallisuuskysymykset ja kulkuluvat

- 16.1 Vornado-kulkulupa
- 16.2 Avaimet
- 16.3 Liikkuminen edustuston tiloissa

17 Puhelinpalvelut

- 17.1 Kaukopuhelut
- 17.2 Matkapuhelimet

18 Toimistopalvelut

- 18.1 Fax-laitteet
- 18.2 Kopiointi ja skannaus
- 18.3 Toimistotarvikkeet

19 Edustustojen tietohallintopalvelut

- 19.1 Viestitys
- 19.2 Lähtevä kirjeposti
- 19.3 Saapuvan postin jakelu
- 19.4 Asiakirjaturvallisuus
- 19.5 Atk-palvelut

20 Ruokailu ja kahviporukat

- 20.1 Lounasruokailu

LIITE 1 Hyödyllisiä linkkejä

LIITE 2 Lääkäreitä ja terveydenhuoltopalvelut