

Heidi Kananen ja Susanna Partanen

SOK Palveluässään perehdytyskansio

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnonala
Liiketalouden koulutusohjelma
Syksy 2012



Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Heidi Kananen ja Susanna Partanen	
Työn nimi SOK Palveluässään perehdytyskansio	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hilkka Schroderus
	Toimeksiantaja SOK Palveluässä
Aika Syksy 2012	Sivumäärä ja liitteet 45+32
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio SOK Palveluässään. Opinnäytetyön aihe saatiin toimeksiantona. Tavoitteena oli tutkia työsuhdetta, perehdyttämistä kokonaisuutena sekä perehdyttämisen vaikutusta työhyvinvointiin. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, millainen on hyvä perehdytyskansio.</p> <p>Materiaalia perehdytyskansioon kerättiin SOK Palveluässään sisäisistä tiedostoista ja henkilöstöasioista vastaavilta henkilöiltä. Lisäksi esitettiin tarkentavia kysymyksiä SOK Palveluässään henkilökunnalle. Opinnäytetyön teoriaosaa varten haettiin hyvän perehdyttämisen ja hyvän oppaan teoriaa kirjallisuudesta sekä Internet-julkaisuista. Teoriataustan pohjalta laadittiin sisältö ja ulkoasu perehdytyskansioon.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tuotoksena SOK Palveluässään tehtiin laajahko perehdytysmateriaali tukemaan uuden henkilön perehdyttämisprosessia. Uuden työntekijän tutustuminen yrityksen henkilökuntaan sekä perehtyminen yleisiin asioihin ja toimintatapoihin helpottuu, kun hän voi tutustua materiaaliin jo ennen varsinaisen työn aloittamista ja palata asioihin aina tarvittaessa myöhemminkin.</p> <p>Toimeksiantaja ei katsonut tarpeelliseksi liittää perehdytyskansioon työohjeita, koska jos jokaisen prosessin omat työohjeet olisi liitetty perehdytyskansioon, ansiosta olisi tullut liian laaja. Tärkeämpää oli saada yhtenäinen ja ajantasainen yleisistä asioista kertova perehdytyskansio, jota kaikissa prosesseissa voitaisiin käyttää perehdyttämisen apuna. Materiaalin päivittäminen vastuutettiin vastuuhenkilölle.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	perehdyttäminen, perehdytyskansio, työhyvinvointi, SOK Palveluässä
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



School Business	Degree Programme Business Administration
Author(s) Heidi Kananen and Susanna Partanen	
Title Orientation Folder for SOK Palveluässä	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Hilkka Schroderus
	Commissioned by SOK Palveluässä
Date Autumn 2012	Total Number of Pages and Appendices 45+32
<p>The purpose of this commissioned thesis was to prepare an orientation folder for SOK Palveluässä. The aim of this thesis was to examine employment relationships, orientation in its entirety and how orientation influences well-being at work. In addition, one target was to find out the essence of a good orientation folder.</p> <p>The orientation material was collected from internal files of SOK Palveluässä and from the personnel who are in charge of human resources. Moreover, clarifying questions were presented to the staff of SOK Palveluässä. The theory on good orientation and good orientation folder was collected from literature and from the publications on the internet. The content and layout of the orientation folder was based on the theory.</p> <p>The orientation folder was prepared for the SOK Palveluässä to support the orientation process. Getting to know the personnel at the company and getting familiar with the general affairs and policies becomes easier for the new employee, because he or she can explore the material before the actual work begins and return to the material later, if needed.</p> <p>The client did not find it necessary to attach work instructions to the orientation folder. If each process had been attached to the orientation folder, it would have become too large. It was more important to create a uniform and updated orientation folder, which describes the general issues and which can be used in orientation in all the processes. One employee was appointed responsible for updating the material.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	Orientation, Orientation folder, well-being at work, SOK Palveluässä
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 PEREHDYTTÄMINEN	3
2.1 Työsuhde	4
2.2 Perehdyttämisen käsite	5
2.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen erot	8
2.4 Perehdyttämistä ohjaavat lait	11
2.5 Perehdyttämisen tavoitteet	13
2.6 Perehdyttämisen suunnittelu	15
2.7 Perehdyttämisen toteutus	17
2.8 Perehdytys perehtyjän näkökulmasta	21
2.9 Perehdytys perehdyttäjän näkökulmasta	23
2.10 Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin	26
2.11 Hyvän perehdytysoppaan tunnuspiirteet	28
3 SOK PALVELUÄSSÄ	31
3.1 Kirjanpito- ja laskutuspalvelut	31
3.2 KT-laskunkäsittelypalvelut	32
3.3 Laskuntarkastus ja Rex-laskunkäsittelypalvelut	32
3.4 Luotonvalvontapalvelut	32
3.5 Myynnintilitys- ja maksu- ja laskutuspalvelut	32
3.6 Myyntireskontrapalvelut	33
3.7 Ostoreskontrapalvelut	33
3.8 Palkkahallintopalvelut	33
3.9 Rahaliikennepalvelut	33
3.10 Kassaneuvontapalvelut	34
4 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN SOK PALVELUÄSSÄLLE	35
4.1 Perehdytyskansion valmistaminen	35
4.2 Perehdytyskansion sisältö	36
5 POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä työpaikoilla tapahtuvista koulutuksista, johon jokaisen yrityksen tai organisaation tulisi panostaa. Perehdyttämisellä on suuri merkitys, sillä se vaikuttaa työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen sekä koko työyhteisön kaikinpuoliseen hyvinvointiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio SOK Palveluässään. Samalla tarkoituksena oli tutkia perehdyttämistä kokonaisuutena. Aiheen valintaan vaikutti toimeksiantajalta tullut toive tehdä yksi yhtenäinen perehdytyskansio, jota voitaisiin käyttää kaikissa yrityksen prosesseissa. Laaditun perehdytyskansion tarkoitus on antaa uudelle tai pitkältä poissaololta palaavalle työntekijälle riittävät ja ajankohtaiset tiedot talon yleisistä asioista ja käytänteistä.

Teoriaosuudessa käsitellään työsuhdetta, perehdyttämistä kokonaisuutena sekä perehdyttämisen merkitystä työhyvinvointiin. Teoriaosuudessa selvitetään myös, millainen on hyvä perehdytyskansio sekä esitellään toimeksiantaja. Itse perehdyttämiseen liittyen tarkoituksena oli tarkastella perehdyttämisen ja työnopastuksen eroja sekä lainsäädäntöä, joka ohjaa perehdyttämistä. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, mitä perehdyttäminen kaiken kaikkiaan pitää sisällään, mikä on sen tarkoitus ja kuinka perehdyttämistä tulee ennalta suunnitella siten, että sen toteutuksessa onnistutaan. Sen lisäksi, että perehdyttämistä tarkastellaan perehtyjän näkökulmasta, käsitellään asiaa myös perehdyttäjän näkökulmasta.

SOK Palveluässään ei ole aikaisemmin laadittu varsinaista perehdytyskansiota, vaan käytössä on toiminut ”Palveluässän käsikirja”, jossa on kerrottu pääpiirteittäin yleisiä asioita. Yrityksen kasvaessa ja työntekijöiden määrän moninkertaistuessa kattava ja ajantasainen perehdytyskansio katsottiin tarpeelliseksi. Lisäksi yhtenäinen perehdytysopas, joka on käytössä jokaisessa prosessissa, takaa tasapuolisen tiedonannon niin uusille kuin vanhoillekin työntekijöille. Näin myös varmistetaan, että jokainen uusi tai pitkältä poissaololta palaava työntekijä saa tietoonsa ne asiat, jotka on katsottu tärkeiksi. Kun tiedot on kerätty perehdytyskansioon, ei kaikkia asioita tarvitse omaksua kerralla, vaan ne löytyvät kansioista myöhemminkin.

Perehdytyskansion tarkoituksena ei ole ohjeistaa työntekijää varsinaisiin työtehtäviin, vaan antaa tarpeellisia ja ajan tasalla olevia tietoja mm. yrityksestä, henkilöstöstä, prosesseista, työ

suhdeasioista, eduista ym. työntekijän kannalta tärkeistä asioista. Jos perehdytyskansioon olisi liitetty jokaisen prosessin omat työohjeet, olisi kansioista tullut liian laaja. Lisäksi työohjeiden päivittäminen olisi vienyt runsaasti aikaa. Tärkeämpää oli saada yleisistä asioista kertova selkeä, yhtenäinen ja ajantasainen perehdytyskansio, jota kaikissa prosesseissa voidaan hyödyntää perehdyttämisen apuna.

Perehdytyskansion laatimisessa hyödynnettiin teoria-osiossa opittuja asioita. Kansion laadinnassa onnistuttiin hyvin ja kansio otettiin käyttöön SOK Palveluässässä heti sen valmistumisen jälkeen. Toimeksiantajan mielestä perehdytyskansiosta tuli selkeä ja helposti luettava.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Työelämässä nykypäivää on jatkuva ja nopeasti tapahtuva uudistuminen. Tämä merkitsee jatkuvaa uusien tietojen ja taitojen hankkimista, kouluttautumista, monien asioiden osaamista sekä osaamisen laajentamista. Uudet ammatilliset vaatimukset kohdistuvat rekryoitavaan työvoimaan, organisaation henkilöstöihin, asiantuntijoihin, opiskelijoihin ja opetushenkilökuntaan. Osaava ja motivoitunut henkilöstö on yritykselle tärkeä voimavara ja myös yksi tärkeimmistä kilpailutekijöistä. Koska ihmiset suunnittelevat, valmistavat sekä kehittävät tuotteita ja palveluja, myös heidän ansiostaan yrityksen järjestelmät ja teknologia kehittyvät. Voidaan ajatella, että henkilöstöstä riippuu koko yrityksen olemassaolo. (Manninen 2009, 5; Viitala 2003, 10.)

Hyvällä työsuorituksella on sekä taloudellista, yhteiskunnallista että henkilökohtaista arvoa. Taitavan työsuorituksen merkitys korostuu tekniikan kehittyessä ja näin ollen työn osaaminen ja oppiminen tulevat yhä tärkeämmäksi. Uudet ammatit ja erilaiset työtehtävät vaativat työntekijöitä, jotka suorittavat työnsä tehokkaasti, luotettavasti ja laadukkaasti. Näin ollen avainasemassa on yksilön ammattitaidon kehittäminen ja ylläpitäminen, uusien taitojen oppiminen ja sitä kautta työmotivaation säilyttäminen. Mitä enemmän organisaatiot kasvavat ja tekniikka kehittyy, sitä enemmän tarvitaan tietoa sekä teoreettista ja käsitteellistä ajattelua. (Lepistö 2004, 56.)

Rekrytoinnilla, eli henkilöstöhankinnalla, tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla tarvittava työvoima saadaan hankituksi yritykseen. Rekrytointi voidaan jakaa yrityksen sisäiseen ja ulkoiseen rekrytointiin, jolloin puhutaan oman henkilöstön sisäisestä kehittämisestä esimerkiksi uusien tehtävien avautuessa tai henkilöstön hankinnasta yrityksen ulkopuolelta. Sisäinen rekrytointi on monimuotoista toimintaa, jossa koulutuksen ja kurssituksen lisäksi opitaan tekemällä, opettamalla, vastoinikäymisillä, kokemuksilla ja onnistumisilla. Ulkoinen rekrytointi tulee kyseeseen usein silloin, kun oma henkilöstö on vähäistä tai yritys kasvaa nopeasti. Ulkoisen rekrytoinnin hyvänä puolena on, että sen myötä yritykseen voidaan saada uusia kokemuksia ja tuoreita näkemyksiä, mutta todellisuudessa rekrytointi on hidas prosessi, joka vie monen ihmisen aikaa. Ennen kaikkea aikaa menee perehdyttämiseen. (Viitala 2003, 242; Heinonen & Järvinen 1997, 130-132; Viitala 2003, 250.)

Hyvä perehdyttäminen ei ole aina niin itsestään selvää, kuten esimerkiksi säännöllinen palkanmaksu, sillä usein yrityksissä kiireellisimmät työt menevät perehdyttämisen edelle. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat kuitenkin tärkeimpiä työpaikoilla tapahtuvia koulutuksia, ja niiden merkitys työmotivaatioon, työn tuloksiin, työturvallisuuteen ja työyhteisön kaikinpuoliseen hyvinvointiin on kiistaton. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika maksaa itsensä monin kerroin takaisin. (Kupias & Peltola 2009, 9; Lepistö 2004, 56; Kangas 2003, 5.)

2.1 Työsuhde

Rekrytoinnin ja työhönottopäätöksen jälkeen solmitaan työsuhde. Työsuhde syntyy, kun työntekijä suostuu tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Työsopimuksella työntekijä ja työnantaja sopivat ehdot, joilla työntekijä tulee työnantajan palvelukseen. Työsuhteen ehdot määräytyvät työehtosopimuksesta, jossa on mainittu minimiehdot, joita työnantajan tulee vähintään noudattaa. Esimerkiksi työehtosopimuksessa mainitut palkat ovat vähimmäispalkkoja, joita työnantajan on vähintään maksettava. Työsopimuksessa on oltava maininta, mitä työehtosopimusta noudatetaan. Työsopimuksen ja työehtosopimuksen erona on se, että työsopimuksen tekevät työntekijä ja työnantaja, työehtosopimuksen puolestaan neuvottelee työntekijöiden puolesta ammattiliitto yhdessä työnantajaliiton kanssa. (Heinonen & Järvinen 1997, 206; Palvelualojen ammattiliitto 2012.)

Viitalan mukaan hyvä työsopimus sisältää seuraavat asiat:

- aloitustehtävä
- työsuhteen laatu
- aloitustyöpaikka, -päivä ja kellonaika
- mahdollinen koeaika
- aloituspalkka ja mahdollinen palkantarkastusaikataulu
- palkanmaksuajankohdat
- sovellettava työehtosopimus
- mahdolliset erityislait ja määräykset
- päiväys ja allekirjoitukset (Viitala 2003, 259.)

Työsopimus voidaan tehdä joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Todistamisvaikeuksien vuoksi on suositeltavaa, että työsopimus on kirjallisessa muodossa. Työsopimus on kestoltaan joko toistaiseksi voimassaoleva tai poikkeustapauksissa määräaikainen. Määräaikaiselle työsopimukselle on aina oltava perusteltu syy, joka voi olla esimerkiksi sijaisuus, harjoittelu tai työn kausiluonteisuus. Esimerkiksi äitiyslomasijaisuus on peruste määräaikaiselle työsuhteelle. Toistaiseksi voimassaoleva työsopimus päättyy jommankumman osapuolen irtisanomisella, kun taas määräaikainen päättyy ilman irtisanomista määräajan loputtua. (Finlex 2001; Viitala 2003, 258.)

Toistaiseksi voimassaolevaan työsopimukseen voidaan sopia enintään neljän kuukauden koeaika, jonka kuluessa sopimus voidaan purkaa ilman irtisanomisaikaa molemmin puolin. Kuitenkin, jos työnantaja järjestää työntekijälle työhön liittyvän koulutuksen, joka kestää yhdenjaksoisesti yli neljä kuukautta, koeaika voi olla enintään kuuden kuukauden pituinen. Koeaika ei ole pakollinen, mutta se on eduksi kummallekin osapuolelle. Koeajan aikana työsopimus voidaan purkaa asiallisilla perusteilla, eikä irtisanomisaikaa tarvitse noudattaa. Purkuperusteena ei voi olla esimerkiksi ikä, terveydentila, syntyperä tai muu epäasiallinen peruste. (Finlex 2001; Viitala 2003, 258.)

Työsuhteeseen kuuluu työntekijän velvollisuus tehdä työ huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja edellyttää työn suorittamiseksi. Lisäksi työntekijällä on työturvallisuus-, vaitiolo-, uskollisuus- ja lahjomattomuusvelvoite. Työnantajan velvollisuuksiin puolestaan kuuluu edistää työntekijöiden välisiä suhteita ja hänen on kohdeltava työntekijöitä tasapuolisesti. Työnantajan on myös noudatettava työehtosopimusta ja annettava työntekijöille muun muassa työehtosopimusten edellyttämät lepoajat ja vuosilomat. (Finlex 2001; Viitala 2003, 258.)

2.2 Perehdyttämisen käsite

Perehdyttäminen liitetään usein työsuhteen alkuun, jolloin uusi työntekijä vastaanotetaan uuteen työympäristöön ja ohjataan mahdollisimman hyvin työnsä alkuun. Nykyään kuitenkin kiinnitetään huomiota myös vanhojen työntekijöiden perehdyttämisen tarpeeseen, kun työtehtävät vaihtuvat samassa työpaikassa tai työntekijä on ollut pitkään poissa töistä esimerkiksi perhevapaan tai pitkän sairausloman takia. Perehdyttäminen kattaa kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla yritykseen ensimmäistä kertaa tuleva henkilö kykenee sopeutumaan uuteen työ-

hönsä, tai joiden avulla jo talon palveluksessa oleva henkilö kykenee sopeutumaan muuttuneeseen tehtäväalueeseen ja työympäristöön. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

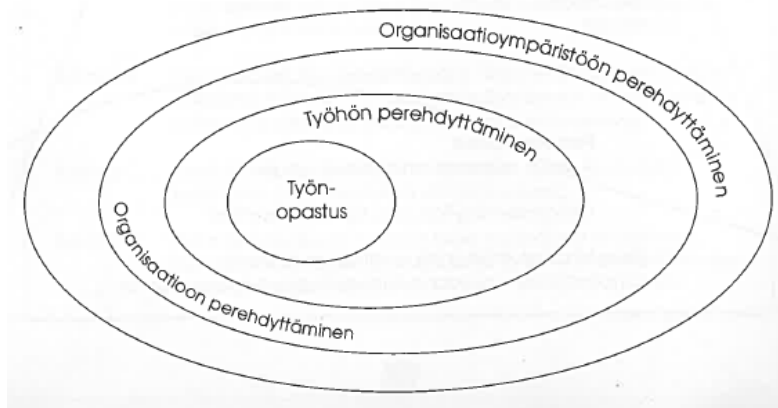
Laajemmin katsottuna perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä:

- Oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen ja liikeidean sekä työpaikan tavat.
- Oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset, työtoverit ja asiakkaat.
- Oppii työtehtävänsä sekä tietää työhönsä kohdistuvat odotukset ja oman vastuunsa koko yhteisön toiminnassa.

Sen lisäksi, että uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa ihmiset ja työtehtävänsä, on tärkeää, että hän sisäistää myös toiminta-ajatuksen, sillä se vastaa kysymykseen, miksi yritys on olemassa. (Kangas 2003, 4.)

Perehdyttäminen on palvelus uudelle työntekijälle ja yrityksen toiminnan laadun säilyttämiselle. Uuden työntekijän kohdalla perehdyttämisen merkitys korostuu koko yritykseen tutustuttamiseen, kun taas palveluksessa jo olleen työntekijän siirtyessä tehtävistä toisiin pääpaino on työtehtäviin perehdyttämisessä. Perehdyttämistä tulisi antaa aina siihen saakka, kunnes työntekijä on riittävän varma itsenäiseen työskentelyyn uudessa tehtävässään. Perehdyttäminen koskettaa jokaista organisaatiota ja kaikkia niitä työntekijöitä, jotka vaihtavat työpaikkaa, työtä tai työyksikköä talon sisällä. Koska perehdytettäviä on erilaisia, on perehdyttäminen ja työnopastus suunniteltava ja toteutettava tarpeen, tilanteen ja perehdytettävän mukaan. Työhön liittyvät perusasiat uusi tulokas voi oppia mahdollisesti muutamassa päivässä, mutta itsenäisen työskentelyn oppimiseen tarvitaan usein viikkoja, jopa kuukausia. (Viitala 2003, 259; Kjelin & Kuusisto 2003, 9; Kangas 2003, 4.)

Perehdyttämisprosessia voidaan kuvata kuvion (Kuvio 1.) mukaan neljässä tasossa. Ensimmäisenä perehdytettäviä asioita ovat organisaatioympäristöön perehdyttäminen ja organisaatioon perehdyttäminen, jonka jälkeen tulevat työhön perehdyttäminen ja itse työnopastus. Perehdyttämisprosessissa annetaan tietoa koko organisaatiosta, sen toiminta-ajatuksesta, henkilöstöstrategiasta, työhön liittyvistä tavoitteista, normeista ja säädöksistä. (Heinonen & Järvinen 1997, 142-143.)



Kuvio 1. Perehdyttämisprosessin eri tasot (Heinonen & Järvinen 1997, 142)

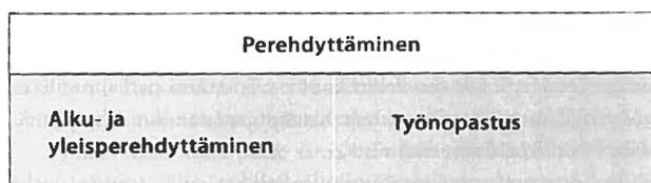
Perehdyttämisen kohteina ovat yleensä vasta rekrytoidut henkilöt, lomittajat, osa-aikatyöntekijät, harjoittelijat, kesätyöntekijät, opinnäytetyön tekijät tai sisäisen siirron saaneet henkilöt. Jokaisen yrityksen on itse järjestettävä tarpeeksi riittävä perehdyttäminen uudelle työntekijälle, eikä voida esimerkiksi olettaa, että suoraan koulusta työelämään siirtyvä henkilö olisi valmis asiantuntija johonkin tiettyyn ammattiin. Vielä 1990-luvun alussa opetushallinnossa oli elätetty ajatusta, että ammatillinen koulutus vastaisi käytännön työelämän tarpeita. Näin ei kuitenkaan ole, vaan yrityksen on itse otettava vastuu uuden henkilöstönsä koulutuksesta, unohtamatta jo palveluksessa olevaa henkilöstöä. Useimmiten suurissa organisaatioissa perehdyttämiseen panostetaan enemmän kuin pienissä yrityksissä, sillä pienissä yrityksissä resurssit ovat niukat eikä kukaan välttämättä ehdi perehdyttämään uutta työntekijää muuhun kuin työhön. (Heinonen & Järvinen 1997, 142, 126; Viitala 2003, 259.)

Perehdyttäminen vaikuttaa suoraan yrityksen menestymiseen ja laadukkaalla perehdyttämisellä yritys voi saavuttaa kilpailuetua. Yksinkertaisimmillaan perehdyttämisessä kyse on siitä, että pyritään vähentämään virheitä. Laatuongelmat lisääntyvät yleensä silloin, kun yritys kasvaa voimakkaasti ja henkilöstön vaihtuvuus lisääntyy. Tällöin uusia työntekijöitä on organisaatioissa samaan aikaan paljon. Huonosti perehdytetty työntekijä heikentää helposti toiminnallaan projektin sujuvuutta, aiheuttaa aikataulujen viivästymistä eikä ole toiminnassaan yhtä tehokas kuin rutinoitunut työntekijä. Puutteellisesta perehdyttämisestä johtuvat virheet johtavat usein reklamaatioihin ja aiheuttavat välittömiä kustannuksia. Tätäkin vaarallisempaa voivat olla asiakkaan menetyksistä aiheutuvat kustannukset tai yrityksen vahingoittunut maine. Yhtään loogista tai liiketaloudellista perustetta ei löydy sille, että tulokas jätetään perehdyttämättä. Perehdyttämättä jättämisen välilliset kustannukset ovat selkeästi suuremmat kuin

kustannukset, jotka perehdyttämiseen sijoitetaan. Kunnollisella perehdyttämällä työhön ja yritykseen heti alussa varmistetaan se, että yrityksen tuotteet ja palvelut sekä liiketoimintaperiaatteet omaksutaan nopeasti osaksi omaa toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-22.)

2.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen erot

Perehdyttäminen nähdään yleensä toimenpidesarjana, jolla edistetään uuden työntekijän työn hallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Usein perehdyttämistä painotetaan työnopastusnäkökulmasta, vaikka työnopastus on vain osa perehdyttämisprosessia. Kupias & Peltola ovat määritelleet perehdyttämisen eräänlaiseksi yläkäsitteeksi, joka jakautuu alku- ja yleisperehdyttämiseen sekä työnopastukseen alla olevan kuvion (Kuvio 2.) mukaisesti. Alku- ja yleisperehdyttämällä viitataan yritysperehdyttämiseen, jolloin tehdään ”talo tutuksi”, kun taas työnopastus on itse työhön perehdyttämistä, jolloin tehdään ”työ tutuksi”. (Kjelin & Kuusisto 2003, 37; Kupias & Peltola 2009, 19; Kangas 2003, 4.)



Kuvio 2. Perehdyttämisen kokonaisuus (Kupias & Peltola 2009, 19)

Yleensä perehdyttäminen ja työnopastus eroavat toisistaan siten, että ”yleinen” perehdyttäminen on aina kaikille uusille työntekijöille samanlaista ja asiat kerrotaan samalla tavalla. Työnopastus puolestaan on yksilöllisempää ja sitä sovelletaan jokaiseen opastettavaan ja tilanteeseen erikseen. Koska ihmiset oppivat eri tavalla, tulee myös työnopastuksen olla yksilöllistä. Tiedyt kaavat eivät siis päde samalla tavalla sekä työnopastukseen että perehdyttämiseen. Työnopastuksessa uudelle työntekijälle opetetaan varsinainen työ eli työtehtävät sekä koneiden ja laitteiden käyttö. Työntekijälle opetetaan myös oikeat työmenetelmät sekä ohjeistetaan esimerkiksi koneiden korjausohjeet sekä toiminta vika- ja häiriötilanteissa. (Hämäläinen & Kangas 2008, 13-14; Lepistö 1992, 20.)

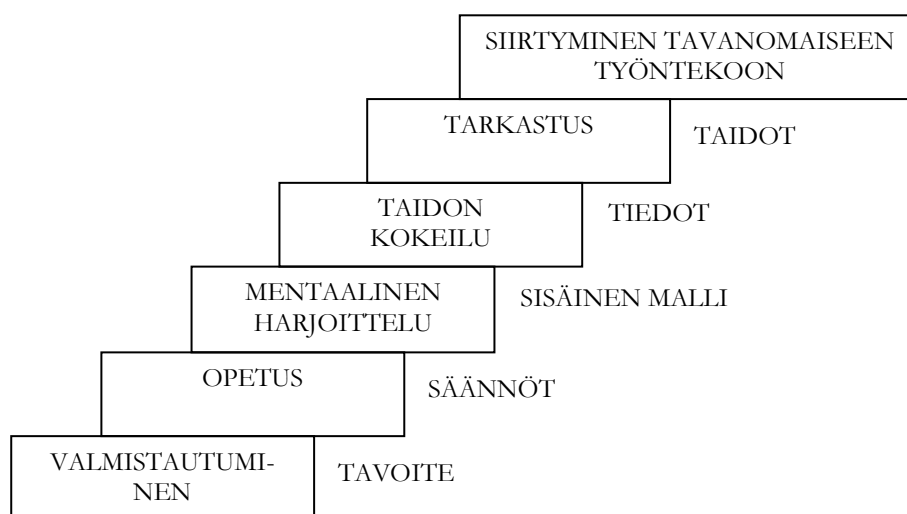
Perehdyttämistä tarvitaan yleensä silloin, kun työntekijä aloittaa uutena tai palaa pitkältä poissaololta, kun taas työnopastusta tarvitaan useammin. Työnopastukselle ilmenee tarvetta esi-

merkiksi silloin, kun tehtävä on tekijälleen uusi, tai kun siirrytään samassa työpaikassa uuteen tehtävään, esimerkiksi eri prosessiin. Työopastusta tarvitaan myös, jos työmenetelmä muuttuu, työstä on oltu pois pitemmän aikaa tai työpaikalle on hankittu uutta tekniikkaa. Opastusta tarvitaan silloinkin, jos organisaatiossa tapahtuu muutoksia tai työ toistuu harvoin. Joskus asiakkaat saattavat olla tyytymättömiä tuotteisiin tai palveluihin, jolloin myös työnopastuksen tarve korostuu. (Lepistö 1992, 20.)

Perehdyttäminen tapahtuu yleensä niin, että perehdyttäjä kertoo ja perehdytettävä kuuntelee. Työnopastustilanteesta puolestaan on muodostettava kaksisuuntaisen viestinnän tilanne, eli vuorovaikutustilanne. Opastettavan tulee saada kysyä, epäillä ja ottaa kantaa sekä tuoda esiin omia mielipiteitään. Opastajan ja opastettavan tulee keskustella asioista, jotta voidaan varmistua siitä, onko opastettava todella ymmärtänyt oleelliset asiat opastajan tarkoittamalla tavalla. Kirjalliset ohjeet ja määräykset ovat hyvä pohja työnopastukseen, mutta yksistään ne eivät riitä, vaan aikaa on varattava runsaasti myös keskustelulle. Työnopastus on tärkein vaihe henkilön työrullalla heti työhönoton jälkeen, ja siinä tulokas luo mielikuvan yrityksestä sekä hankkii perusedellytykset suoriutua menestyksellisesti työtehtävistään. (Heikurainen & Joutsenkunnas 2003, 207.)

Työnopastukseen pätee sama kuin muuhunkin perehdyttämiseen: suunnitteleminen ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Työnopastusta suunniteltaessa tulee selvittää oppimistarpeet sekä määrittää oppimistavoitteet, eli esimerkiksi millainen opastettava on, mitä asioita hän osaa jo entuudestaan ja mitä hänen tulee oppia. Kun tavoitteet ovat selvillä, voidaan opetustilanne suunnitella, eli miettiä esille otettavat asiat, opetustapa, oppimisen seuranta sekä sen varmistaminen. Jos jokin tehtäväkokonaisuus halutaan opettaa perusteellisesti, ei yksi opastuskerta riitä, vaan opastusta varten on laadittava pitkän ajan opastussuunnitelma. Suunnitelman mukaan opastettava tutustuu yhteen osatehtävään kerrallaan. Työnopastajaksi pyritään usein kouluttamaan kokeneempia työtovereita, joilla on innokkuutta ja kykyä perehdyttämistehtäviin. Näiden henkilöiden on kuitenkin usein hankala irrottautua omista tehtävistä opastuksen ja suunnittelun toteutukseen. Usein uuteen tehtävään tuleva pyritäänkin saamaan mahdollisimman nopeasti kiinni tuottavaan työhön, koska perehdyttäjän aikaa työnopastukseen sekä tehtävään paneutumiseen ei monestikaan löydy riittävästi. (Kangas & Hämäläinen 2008, 14; Lepistö 2004, 63-64.)

Työnopastus voidaan jakaa Lepistön mukaan viiteen vaiheeseen alla olevan kuvion (Kuvio 3.) mukaisesti. Työnopastuksen vaiheet ovat: valmistautuminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja tarkastus. Viiden askeleen menetelmä antaa paremmat mahdollisuudet omaehtoiseen pohdintaan, kun tulokas muodostaa sisäistä mallia työstä. Askelmallia tulee soveltaa joustavasti, eikä mikään estä opastajaa muuttamasta askelten järjestystä tarpeen mukaan. Paluu aiempaan askelmaan on aina mahdollista, samoin kuin jonkun askeleen pois jättäminen. (Lepistö 1992, 36-37.)



Kuvio 3. Työnopastuksen jakaminen viiteen askeleeseen (Mukaiillen Lepistö 1992, 36)

Ensimmäisenä tehdään alkuvalmistelut, jotta opastuspaikka ja muut olosuhteet ovat valmiit opastusta varten. Valmistautumisen askeleen sisällöllisenä tavoitteena on tavoitteen muodostuminen. Jotta oppilas oppii, tulee hänen olla motivoitunut. Työnopastaja arvioi opastettavan kokemus- ja taitotason ja erittäin keskeistä on tehtävän tavoitteen sekä koko tavoiterakenteen esittely. Olennaista valmistautumisen askeleessa on kehittää alustavaa tehtävää ja sen suoritusehtoja kuvaava sisäinen malli työstä. Opetuksen askeleessa keskeistä on kokonaiskuvan syntyminen tehtävästä ja sen kriittisiä kohtia koskevien sääntöjen löytäminen. Kriittiset kohdat ovat niitä, jotka erityisesti edesauttavat tai haittaavat työtä. Opastaja näyttää tehtävän ja antaa tehtävän aikana tehtävää koskevia yleisiä ja tarkkoja sääntöjä. (Lepistö 1992, 36-37.)

Mielikuvaharjoittelun askeleen tavoitteena on tehtävää koskevien sisäisten mallien viimeistely ennen tekemällä harjoittelua. Opastettavaa voidaan pyytää esimerkiksi kertomaan tehtävän vaiheet ja tavoitteet sekä kertaamaan tehtävää koskevat säännöt. Tällainen on erityisen tärkeää silloin, kun harjoitellaan varovaisuutta edellyttävien koneiden ja laitteiden käyttöä. Taidon

kokeilun askeleessa selviää, kuinka hyvin kolmen ensimmäisen askeleen aikana on saatu kehitettyä tehtävää koskeva tietoperusta. Opastettava tekee tehtävän ja opastaja antaa palautetta. Erityistä huomiota kiinnitetään suorituksen heikkoihin kohtiin, mutta myönteistä ja kannustavaa palautetta kuitenkin korostetaan. Jos opittavana on tehtäväkokonaisuus, käydään askelma läpi kunkin tehtävän kohdalla erikseen. Viimeisenä askeleena on tarkastus, jonka tarkoituksena on kontrolloida, missä määrin tiedoista on muodostunut taito ja mahdollisesti automaattinen valmius. Neuvoja voidaan antaa vielä tässäkin askeleessa tarvittaessa, eikä palautteen antoa tule unohtaa. (Lepistö 1992, 36-37.)

2.4 Perehdyttämistä ohjaavat lait

Laissa on kiinnitetty huomiota työnantajan vastuuseen perehdyttää ja kouluttaa uusi työntekijä. Erityisesti perehdyttämistä käsitellään työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. Jokaisen yrityksen tulee noudattaa lainsäädäntöä. Kun lakeja ja säädöksiä noudatetaan yrityksessä huolellisesti, yrityksellä on mahdollisuus ansaita työntekijöiden luottamusta ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. Perehdyttämiselle on annettu työlainsäädännössä paljon painoarvoa. Esimies on viime kädessä vastuussa työntekijöistään ja heidän kohtelustaan. Työntekijöihin kuuluvat vakituiset työntekijät, määräaikaiset työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät. Työlainsäädännön toteutumista valvovat työpaikoilla työsuojeluviranomaiset ja työntekijäpuolella luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. (Kupias & Peltola 2009, 20-21, 27.)

Työsopimuslaki

Työsopimuslaissa 26.1.2001/55 on säädetty työnantajaa koskeva velvoite, jonka mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä perehdyttämisestä siten, että tämä pystyy suoriutumaan työstään myös muuttuvissa tilanteissa, kuten yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Velvoite ei koske ainoastaan uusia työntekijöitä, vaan myös pitempään työssä olleita. Lisäksi laki velvoittaa, että työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia edetä urallaan, työntekijän kyvyt huomioon ottaen. Usein työpaikalla käytävät kehityskeskustelut ovat juuri sitä varten, että osaamista ja työstä suoriutumista mietitään yhdessä. (Finlex, 2001.)

Työsopimuslaissa on mainittu, että puutteellisen ammattitaidon vuoksi työntekijä voidaan irtisanoa. Tässä korostuukin perehdyttämisen merkitys: mitkä ovat olleet työntekijän mahdollisuudet parantaa ammattitaitoaan, onko perehdytys ollut riittävää, ja onko uusi työntekijä saanut riittävät tiedot ja taidot. Työnantaja ei siis noin vain voi irtisanoa työntekijää tai purkaa työsopimusta. (Kupias & Peltola 2009, 22-23.)

Työturvallisuuslaki

Työturvallisuus on erittäin tärkeä osa perehdyttämistä. Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 yleisen huolehtimisvelvoitteen mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä, eli käytännössä velvollinen perehdyttämään työntekijänsä työhön ja opastamaan heidät turvalliseen työskentelyyn. Lisäksi työnantajan tulee antaa riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä, joita voivat olla koneet, laitteet tai jopa asiakkaat. Työnantajalla on myös velvollisuus perehdyttää työntekijä mahdollisiin häiriö- ja poikkeustilanteisiin, sillä hyvin usein esimerkiksi palveluammateissa törmätään turvallisuutta vaarantaviin tilanteisiin. Turvallisuudessa ei ole kyse pelkästään fyysisestä vaarasta, vaan myös henkinen turvallisuus on varmistettava. Työturvallisuuslaki velvoittaa myös työntekijää noudattamaan työnantajan antamia työturvallisuusohjeita. (Finlex, 2002; Kupias & Peltola 2009, 24.)

Työturvallisuuslaissa on otettu huomioon myös työpisteen ergonomian, työasennon ja työliikkeiden tärkeys seuraavasti: "Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoittettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Näiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta." Tämä tarkoittaa, että työntekijälle on räätälöitävä työpisteen työvälineet, työpöytä ja työtuoli siten, ettei työntekijä tarpeettomasti kuormitu. On mahdollista että työntekijä itsekin osaa tunnistaa työpaikan vaara- ja haittatekijät sekä tuntee oikeat työmenetelmät, mutta tämä on kuitenkin aina varmistettava perehdyttämisen yhteydessä. (Finlex, 2002; Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työturvallisuuslakiin kuuluu myös työnantajan velvoite ryhtyä toimenpiteisiin heti, jos työpaikalla esiintyy häirintää tai epäasiallista käytöstä, joka on haitaksi tai jopa vaaraksi jonkun terveydelle. Tässä tapauksessa puhutaan työpaikkakiusaamisesta, joka voi esiintyä esimerkiksi

syrimisenä, nimittelynä, vähättelynä tai siten, että työntekijän työntekoa vaikeutetaan jollain tavalla. Työpaikkakiusaaminen voi olla oire koko työyhteisön pahoinvoinnista. Tähän tulisi heti puuttua ja alkaa kehittää koko työyhteisöä yhdessä. (Kupias & Peltola 2009, 24.)

Työturvallisuuslaissa on myös säädökset tasa-arvolaista ja yhdenvertaisuuslaista. Tasa-arvolaissa puhutaan tasa-arvosta naisten ja miesten välillä, yhdenvertaisuuslaki puolestaan kieltää syrjinnän työelämässä esimerkiksi iän, kansalaisuuden, terveydentilan, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Perehdyttämisessä on luotava puitteet siihen, että työntekijällä on mahdollisuudet menestyä työssään sukupuolesta tai taustasta riippumatta. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Pelastuslaki

Pelastuslain 29.4.2011/379 mukaan jokaisella työpaikalla tulee olla pelastussuunnitelma. Kaikki työntekijät tulee perehdyttää pelastussuunnitelmaan sekä mahdollisiin muihin siihen liittyviin ohjeisiin. (Finlex, 2011.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Lailla yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Finlex, 2007.)

2.5 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä saa yleiskuvan yrityksestä ja oppii tuntemaan työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liikeidean ja yrityksen arvot. Lisäksi tavoitteena on, että tulokas oppii tuntemaan uuden työpaikan ihmiset. Koska työntekijä viestittää toiminnallaan kuvaa työnantajastaan, on tärkeää, että työntekijä tietää organisaatiostaan paljon

laajemmin kuin vain oman työtehtävänsä sisällön ja osaa enemmän kuin tämä työtehtävä vaatii. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2-5; Heinonen & Järvinen 1997, 142-143.)

Perehdyttäminen on henkilöstön koulutusta ja kehittämistä ja sen tulisi näin ollen sisältyä työpaikan toiminta- ja koulutussuunnitelmiin. Perehdyttämisen huolellinen suunnittelu ja toteuttaminen tukevat koko organisaation menestymistä. Perehdyttämisen tavoitteena on mahdollistaa uuden työntekijän myönteinen asennoituminen työyhteisöön sekä luoda sujuvaa yhteistyötä tulokkaan ja hänen esimiehensä sekä muiden työtovereiden välille. Tavoitteena on myös lyhentää uuden työntekijän oppimisaikaa sekä poistaa epävarmuutta, virheitä, tapaturmia ja muita työstä johtuvia haittoja, jotka voivat johtua työympäristön tai työtehtävien huonosta tuntemisesta. Perehdyttämisen tavoitteena on valmentaa tulokas uusiin työtehtäviin työnopastuksella sekä turvata työyhteisön toiminta nyt ja tulevaisuudessa. (Lepistö 1992, 14.)

Perehdyttämisen tavoitteena on myös luoda uudelle työntekijälle sisäinen malli työstä, jonka varassa työntekijä voi suoriutua tehtävistään. Sisäinen malli muodostuu ihmisen kokemuksista ja havainnoista, ja näiden pohjalta ihminen toimii myöhemmin vastaavissa tilanteissa. Työn sisäisen mallin muodostamiseksi työntekijä tarvitsee tietoa työyhteisön ja oman työn tavoitteista, tietoa koko työprosessista, työmenetelmistä sekä työnjaosta. Työntekijälle pyritään luomaan sisäinen malli siitä, mitä hänen tulee saada työssä aikaan, mikä on hänen tehtävänsä prosessin osana, mitä ovat käytettävät materiaalit ja työvälineet sekä mikä on hänen asemansa työyhteisössä. Jotta työtä koskeva sisäinen malli voisi kehittyä, tarvitaan työpaikalla riittävän perusteellista työnopastusta sekä riittävää perehdyttämistä työpaikan ympäristöön. Lisäksi tarvitaan tietoa siitä, mihin yritys tai organisaatio toiminnallaan tähtää sekä jatkuvaa tiedotusta muutoksista. Tärkeää on myös palautteen antaminen sekä mahdollisuus osallistua suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Lepistö 2004, 57-58.)

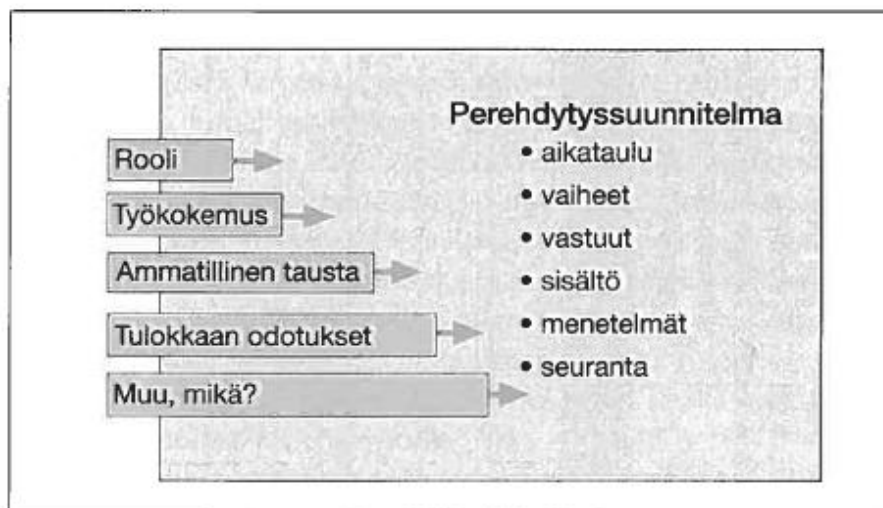
Perehdyttämisen vaikutus perustuu sekä sisältöön että toimintatapaan, jolla tulokas otetaan vastaan. Perehdyttäminen tapahtuu aina avoimessa tilassa ja tilannetta ei voi kokonaan suunnitella eikä hallita. Ei pelkästään riitä, että yrityksen arvoista, päämääristä ja strategiasta kerrotaan, vaan organisaation tulee myös toimia niiden mukaisesti. Perehdyttäminen on perusprosessi, jonka toimivuus on organisaatiolle hyvin olennaista. Yrityksien tarve tehokkuuteen aiheuttaa sen, että on entistä tärkeämpää tarkastella sekä perehdyttämistä tukevia organisaation rakenteita ja prosesseja että perehdyttämiseen liittyvää vuorovaikutusta. On mietittävä, min-

käläisillä yksinkertaisilla toimenpiteillä saadaan aikaan mahdollisimman suuri kerrannaisvaikutus perehdytyksessä. Siksi perehdyttämisen kehittämiseen kannattaa panostaa organisaatiossa silloinkin, kun ei olla juuri palkkaamassa uusia työntekijöitä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 45.)

2.6 Perehdyttämisen suunnittelu

Uuden työntekijän lähin esimies kantaa päävastuun perehdyttämisen suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Hän voi hoitaa opastuksen joko itse, delegoida sen kokeneelle työtoverille tai joissain yrityksissä voidaan järjestää jopa koulutettu työnopastaja. Esimies ei välttämättä itse aina edes osaa opastettavia töitä, jonka vuoksi uudelle tulokkaalle usein nimeetäänkin joku työtovereista perehdyttäjäksi ja työnopastajaksi. Esimiehellä on kuitenkin viime kädessä vastuu opetuksen asianmukaisuudesta. Mikäli esimies siirtää työnopastuksen jollekin työntekijälle, tulee hänen informoida henkilöä riittävän ajoissa, jotta tämä voi valmistautua tehtäväänsä. Varsinaiset perehdyttäjät on aina valittava huolellisesti, sillä ensivaikutelman luojien vastuu on suuri. Perehdyttäjillä on suuri vaikutus siihen, miten uusi tulokas kokee työpaikkansa ja oman merkityksensä uudessa työyhteisössä. (Lepistö 2004, 59; Viitala 2003, 260.)

Uuden tulokkaan esimiehen on yhdessä perehdyttämiseen osallistuvien kanssa laadittava perehdyttämissuunnitelma. Perehdytysuunnitelmasta on käytävä ilmi, mitä asioita uudelle työntekijälle esitetään, missä järjestyksessä ja missä vaiheessa asiat otetaan esille sekä kuka huolehtii mistäkin. Suunnitelmassa on myös oltava huomioituna, mitä asioita on valmisteltava ennen tulokkaan saapumista, mitä asioita on esiteltävä tulokkaan saapumispäivänä ja mitä asioita on käytävä läpi alkuaikoina. Lisäksi tulee miettiä, miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan. Organisaatioon on käytännöllistä luoda perehdyttämisjärjestelmä, joka on aina valmiustilassa. Yleensä perehdyttämisjärjestelmä koostuu seuraavista osa-alueista: tiedottaminen ennen työhön tuloa, vastaanotto ja yritykseen perehdyttäminen, työsuhtepe-rehdyttäminen sekä työnopastus. Koska perehdytettävät eroavat paljon koulutukseltaan, aiemmalta työkokemukseltaan sekä myös sopeutumiskyvyltään, tulisi perehdyttämisohjelman olla sisällöltään ja ajoitukseltaan joustava siten, että perehdytettävän tarpeet otetaan huomioon. Perehdyttämisen kannalta olisi tärkeää, että esimies olisi taustatietojen sekä haastattelujen perusteella pystynyt arvioimaan perehtyjän lähtötilanteen ja näin sen, kuinka laajan perehdyttämisen perehtyjä tarvitsee. (Lepistö 2004, 61; Viitala 2003, 260; Lepistö 1992, 16.)



Kuvio 4. Perehdytysuunnitelma (Kjelin & Kuusisto 2003, 199)

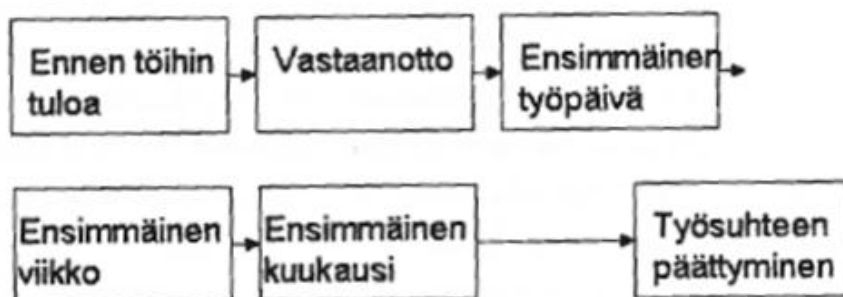
Perehdytysuunnitelmaan (Kuvio 4.) vaikuttavat monet asiat, kuten tulokkaan rooli, aiempi työkokemus sekä ammatillinen tausta ja tulokkaan omat odotukset. Perehdyttämisen alussa on tärkeää käydä suunnitelma perehdytettävän kanssa läpi ja muokata perehdyttämistä hänen tarpeitaan vastaavaksi. Osa ajatellusta perehdyttämisestä voi olla uudelle työntekijälle jo tuttua, ja toisaalta hänellä voi olla oppimistarpeita, joita ei normaalissa perehdyttämissuunnitelmassa ole huomioitu. Kaikista näistä asioista riippuen tulokkaalle tehdään perehdytysuunnitelma, jossa määritellään perehdyttämisen aikataulu, vaiheet, vastuut, sisältö, menetelmät ja seuranta. Käytännössä yhteisesti hyväksytyyn perehdytysuunnitelman tekeminen on järkevintä heti ensimmäisen työhön liittyvän orientointikeskustelun jälkeen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198-199.)

Esimiehen vastuulla on valmentaa myös työyhteisöä uuden työntekijän tuloon. Työyhteisö tulisi valmentaa uuden jäsenen tuloon siten, että yhteisössä vallitsisi hyväksymisen ja auttamisen henki. Usein työpaikoilla on muodostunut kauan työskennelleiden kesken tiivis ryhmä, jonka jäseneksi ei aina ole itsestään selvää päästä. Uusi työntekijä tulee usein työyhteisöön epävarmana ja jännittyneenä, ehkä jopa ahdistuneena. Tärkeää onkin, että työyhteisö on valmennettu ottamaan uusi tulokas vastaan siten, että tämä tuntee olonsa hyväksytyksi ja arvostetuksi. Hyvä vastaanotto on tärkeä ja ensivaikutelmaan kannattaa aina panostaa, sillä huonoa alkua on vaikea paikata enää myöhemmin. Ensimmäisenä päivänä uusi tulokas on herkkä aistimaan tunnelmia ja jos vastaanotto on välinpitämätön, se säilyy mielessä pitkään. Kuiten-

kin on muistettava, että myös työyhteisön on saatava aika sopeutumiseen. (Lepistö 2004, 59-60; Kangas & Hämäläinen 2008, 2-5.)

2.7 Perehdyttämisen toteutus

Perehdyttämistä voidaan kuvata etenevänä prosessina alla olevan kuvion (Kuvio 5.) mukaisesti. Perehdyttämisprosessi alkaa jo ennen uuden henkilön töihin tuloa ja jatkuu vastaanotosta ensimmäiseen päivään, viikkoon ja kuukauteen.



Kuvio 5. Prosessin eteneminen (Kupias & Peltola 2009, 132)

Perehdyttämisen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia, jolloin mietitään, mitä tuleva tehtävä tulee vaatimaan ja minkälaista osaamista tarvitaan. Toisinaan organisaatiossa tiedetään tarkkaan, minkälaista henkilöä tarvitaan, kun taas joskus haetaan paremminkin ”hyvää tyyppiä” eikä kovin selkeää määritelmää ole tehty. Perehdyttämisen painopiste määräytyykin sen mukaan, minkälaista osaamista haetaan. Rekrytointiprosessi on tärkeä perehdyttämisvaihe. Siinä kerrotaan hakijalle tehtävästä, työyhteisöstä, organisaatiosta ja sen vaatimuksista. Vaihtokauppana yritys saa tietoa hakijan ajatuksista, odotuksista, potentiaalista ja osaamisesta. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Kun valittu henkilö on tiedossa, voidaan alkaa suunnitella perehdyttämistä. Perehdyttämisen laajuus riippuu siitä, onko henkilö otettu organisaatioon osaamista täydentävänä tyyppinä vai selkeästi rajattuun tehtävään. Jos tulokas perehdytetään tiettyyn tehtävään, painopiste on tehtävän vaatimuksissa ja niihin perehdyttämisessä. Jos taas tulokas tulee organisaatioon osaamista täydentävänä tyyppinä, tarkoituksena on, että organisaatio saa tulokkaasta irti kaiken mahdollisen täydentävän osaamisen. Kuitenkin kummassakin tapauksessa perehdyttämistä tarvitaan ja kaikki työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat on käytävä läpi. Valinnan jälkeen uuteen tulokkaaseen on hyvä ottaa yhteyttä, jotta hän voi kysyä esimerkiksi epäselviä

asioita ennen työn aloittamista. Lisäksi uudelle tulokkaalle voidaan vielä kertoa ensimmäisestä työpäivästä ja antaa ”viime hetken ohjeita”, kuten esimerkiksi mihin aikaan työt alkavat, kuka on vastassa ja mitä uuden työntekijän tulisi ottaa mukaan. Kun uusi tulokas on saanut kontaktin henkilöön, joka todennäköisesti on häntä myös ensimmäisenä päivänä vastassa, on hänellä mukavampi tulla uuteen työympäristöön. Tulevaa työntekijää voidaan mahdollisesti myös pyytää käymään tulevan esimiehensä luona mahdollisimman pian valintailmoituksen jälkeen. Tällöin hänen kanssaan on mahdollista keskustella henkilökohtaisesti työsuhteen alkamisesta ja antaa hänelle ennakkoon materiaalia yrityksestä ja mahdollisesti myös työhön liittyvää aineistoa, jotta hän voi valmistautua työhönsä jo ennen perehdyttämisvaihetta. Näin tulokas pääsee tehokkaammin alkuun. (Kupias & Peltola 2009, 103; Viitala 2003, 260.)

Uuden työntekijän valinnasta on ilmoitettava myös työyhteisölle. Ajoissa hoidettu tiedotus takaa sen, että työyhteisö virittäytyy ottamaan uutta työntekijää vastaan. Työyhteisölle on kerrottava, kuka on tulossa, mitä hän tulee tekemään ja miten perehdyttäminen hoidetaan. Nykypäivänä tämänkaltaiset asiat voidaan ilmoittaa vaikkapa sähköpostitse. Työyhteisön on saatava tilaisuus keskustella tulokkaan työtehtävästä, tarvittavista järjestelyistä ja saada alustavia tietoja henkilöstä, ennen kuin hän saapuu. Usein työyhteisöä myös kiinnostaa, miksi juuri kyseinen henkilö on valittu tehtävään. Kun asiat käsitellään avoimesti ennakkoon, luodaan pohja uuden henkilön vastaanotolle. Näin myös kitketään pois epätietoisuus ja sen kautta mahdollisesti syntyvät huhupuheet. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

Usein esimies on se, joka ottaa tulokkaan vastaan. Vastaanottovaiheessa ensimmäiset minuutit ovat hyvin tärkeitä. Niiden aikana syntyvät mielikuvat ja asenteet vaikuttavat siihen, miten tulokas suhtautuu uuteen työpaikkaansa, esimieheensä sekä työtovereihinsa. Tässä kohtaa esimiehen rooli on hyvin tärkeä ja uudelle työntekijälle sekä hänen perehdyttämislleen tulisi olla hyvin aikaa, jotta ensitapaamisen perusteella olisi helpointa jatkaa hyvään ja sujuvaan yhteistyöhön. Kiireettömällä ja ystävällisellä ilmapiirillä sekä keskustelemalla uuden työntekijän kanssa lievennetään hänen jännitystään ja epävarmuuttaan. Henkilön tulee saada tuntee olonsa tervetulleeksi ja hyväksytyksi. Vastaanottovaiheessa tutustumisen yhteydessä olisi hyvä keskustella työkokemuksesta, koulutuksesta, työpaikan tuntemuksesta ja molemminpuolisista odotuksista. Perehdyttämisohjelmaa on näin mahdollisuus vielä tarkistaa ja ehkä muuttaakin. (Lepistö 1992, 17; Lepistö 2004, 59.)

Useimmiten ensimmäisenä päivänä uuden työntekijän tullessa taloon hoidetaan lähinnä vain kiireisimmät käytännön asiat, kuten avainten tai kulkuluvan luovuttaminen ja muut olennaiset työn aloittamista helpottavat käytännöt. Kaikki työvälineet ja materiaalit, jotka on mahdollista hankkia jo etukäteen, on hyvä hoitaa jo hyvissä ajoin ennen uuden työntekijän ensimmäistä työpäivää. Ensimmäisenä päivänä työhön liittyviä asioita voidaan käydä läpi, mutta pääpaino on lähinnä työpisteen, työtovereiden ja tilojen esittelyssä. Tulokkaan ei ole tärkeää tietää kaikkia asioita yksityiskohtaisesti heti työsuhteen alussa. Jos hänelle yritetään heti kertoa kaikki mahdollinen, tietoa voi tulla liikaa ja asioiden omaksuminen huononee. Tieto, jolla ei ole merkitystä perehtyjälle vielä työnaloitusvaiheessa, kuormittaa vain turhaan ja saattaa antaa organisaatiosta kuvan, joka ei ole tavoitteellisen perehdyttämisen mukainen. Tärkeintä on, että tulokas saa kuvan siitä, kenen puoleen hän voi tarvittaessa kääntyä ja mihin tarvittava tieto on tallennettu. (Kupias & Peltola 2009, 105; Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Kuitenkin alussa on tärkeää käydä läpi työsuhdetta koskevia asioita, kuten työsopimuksen läpikäyminen ja allekirjoittaminen, työajat ja aikataulut, palkkausperusteet ja palkanmaksupäivä, poissaolosäännökset, ruokailu- ja taukotilat sekä muut sosiaalililat, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut. Perehdyttäminen jakautuukin selkeästi kahteen, toisistaan eroavaan maailmaan, liiketoiminnalliseen ja käytännölliseen perehdyttämiseen. Perehdyttäminen sisältää sekä arvoja ja strategiaa edistäviä että käytännön arkipäivää helpottavia teemoja. Perehdyttämisessä on siis yhdistettävä toisiinsa yksittäisiä ja pieneltä tuntuvia asioita sekä hyvinkin laajoja, käsitteellisiä kokonaisuuksia. (Viitala 2003, 262; Kjelin & Kuusisto 2003, 201.)

Ensimmäisen viikon aikana on tärkeää, että tulokas pääsee kiinni työntekoon. Viikon aikana seurataan tulokkaan osaamista ja laaditaan tämän pohjalta henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma. Perehdyttäjä kertoo perehdytettävälle perehdyttämisohjelman pääpiirteittäin, jotta tulokkaalle syntyy kuva siitä, mihin hänen tulee perehtyä. Perehdyttämisohjelmasta ei kannata laatia liian tiivistä, sillä kaikkia yksityiskohtia ei voi millään pitää mielessä ja työn alussa kannattakin keskittyä enemmän kokonaisuuksien hahmottamiseen. Yksi mahdollisuus on suunnitella perehdyttämiskartta tai –kortti, jonka kanssa perehdytettävä suunnistaa melko itsenäisesti ensimmäisten viikkojen ajan eri henkilöiden luona tutustumassa talon asioihin. Tämä kuitenkin edellyttää hyvää suunnittelua ja tiedonkulkua niin, että kaikki ovat valmistautuneet tapaamisiin uuden työntekijän kanssa. Tämänkaltaisella perehdyttämisellä vahvistetaan työntekijän itsenäisyyttä ja oma-aloitteisuutta heti alusta alkaen. (Kupias & Peltola 2009, 105; Viitala 2003, 261.)

Ensimmäisen kuukauden aikana päävastuu perehtymisestä alkaa siirtyä vähitellen perehtyjälle itselleen. Kun työssäoloa on kulunut 1-2 kuukautta, perehtyjän ja perehdyttäjän olisi hyvä käydä palautekeskustelu, jossa arvioidaan sekä perehtymistä että perehdyttämistä. Tällä menetelmällä arvioidaan, onko tulokkaalla riittävät mahdollisuudet selviytyä työstään ja onko perehdyttäminen järjestetty riittävän hyvin. Samalla esimies voi huomata myönteisellä tavalla, jos joitakin epäselviä asioita perehdytyksessä tulee vielä tarkentaa. Tällainen sovittuna aikana käyty palautekeskustelu osoittautuu usein käytännössä hyvin hyödylliseksi. Monet epäselvät asiat sekä väärinkäsitykset puolin ja toisin voidaan oikaista ajoissa. Perehdyttävän myönteisellä ohjaamisella sekä huomioimisella luodaan heti työuran alkuvaiheessa pohjaa luottamukselle sekä avoimelle ja rehelliselle yhteistyösuhteelle. (Kupias & Peltola 2009, 106; Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 208.)

Lepistö on tiivistänyt perehdyttämisen toteuttamisen seuraavasti viiteen eri vaiheeseen:

1. Tiedottaminen työhonoton yhteydessä
2. Vastaanotto ja perehdyttämisen käynnistäminen: perehtyminen esimerkiksi työsuhteasioihin, työyksikköön, tiloihin, palveluihin, henkilöstöön sekä työtehtäviin
3. Tehtäväkohtainen työnopastus
4. Perehdyttämisen jakaminen: kohteena yritys ja organisaatio, toimintaympäristö sekä talon tavat
5. Perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen (Lepistö 1992, 15.)

Loppujenlopuksi perehdyttäminen voi päättyä siihen, ettei työntekijä enää halua jatkaa yrityksessä. Lähtö voi myös johtua koeaikapurusta, irtisanomisperusteesta, tai se on voinut olla etukäteen tiedossa oleva tapahtuma, kuten esimerkiksi määräaikaisuuden loppuminen tai muu luonnollinen päätepiste. Välttämättä lähtö ei suju aina toivotulla tavalla, mutta asiat voi aina yrittää hoitaa tyylillä. Työntekijän kanssa olisi hyvä pitää lähtökeskustelu, jossa työntekijältä kysytään tietoa perehdyttämisen onnistumisesta. Pitkän työsuhteen päättyessä työntekijältä kannattaa tiedustella asioita, joihin yrityksessä tulisi kiinnittää huomiota jatkossa. (Kupias & Peltola 2009, 110.)

2.8 Perehdytys perehtyjän näkökulmasta

Vaikka perehdyttäminen ja työnopastus ovat yhteinen hyöty sekä työntekijälle että työnantajalle, voidaan hyötyjä tarkastella kummankin näkökulmasta. Työntekijä hyöttyy perehdyttämisestä siten, että perehdyttämisen myötä epävarmuus ja jännitys vähenevät, jonka myötä työyhteisöön sopeutuminen on helpompaa. Lisäksi työ on alusta alkaen suvampaa, kun työ opetetaan tekemään oikein alusta alkaen. Perehdyttämisen myötä työntekijän osaaminen saadaan paremmin esille ja työntekijän mielenkiinto työtä kohtaan kasvaa. Kun työ on mielenkiintoista, myös vastuuntunto kasvaa ja ammattitaito kehittyy. Kaiken kaikkiaan perehdyttämisen myötä oppiminen helpottuu ja nopeutuu, jonka myötä laatutavoitteet ja normaali ansiotaso saavutetaan nopeammin. (Lepistö 2004, 56.)

Uudelle työntekijälle lähes kaikki on uutta. Työhönsä liittyvät perusasiat tulokas voi oppia nopeasti, mutta työn oppimiseen voi kulua paljon enemmän aikaa, jopa kuukausia. Paljon opittavaa ja perehtymistä on myös sellaiselle työntekijällä, joka palaa töihin pitkältä poissaololta esimerkiksi hoitovapaalta. Muutamassa vuodessa monet asiat ovat voineet muuttua niin paljon, että vaikka vanha työntekijä palaisi vanhaan työtehtäväänsä, on hänet perehdytettävä ainakin hänen poissaolonsa aikana tapahtuneisiin muutoksiin. (Kangas & Hämäläinen 2008, 2-3.)

Perehtyjän omat odotukset on useimmiten helppo täyttää. Uusi työntekijä ei yleensä odota perehdyttämiseltä mitään erityistä, vaan hän haluaa tietää roolinsa, organisaation tuotteet, työvälineet ja oppia tuntemaan organisaation ihmiset. Keskeisintä perehdytyksessä perehtyjän näkökulmasta on tulokkaan huomioiminen, uuden työntekijän asemaan asettuminen sekä se, että hänet toivotetaan tervetulleeksi. Tunne siitä, että uusi työntekijä on tervetullut, on helppo saada aikaan. Helpoimmillaan tulokkaan huomioiminen on sitä, että hänen tuloonsa on valmistauduttu eikä hänen tarvitse esimerkiksi pyytää sitä, että hänet esitellään työtovereilleen. Uusi työntekijä on perehdytettävä riippumatta siitä, mihin tehtävään organisaatiossa hän tulee ja perehdyttämisen luonne vaihtelee henkilön roolin mukaan. Perehdytyksessä on myös huomioitava perehtyjän aikaisempi työkokemus. Yleensä nuorella työntekijällä on kokenutta työntekijää vähemmän valmiuksia ottaa haltuun uutta työympäristöään. Tulokkaan ammattitausta vaikuttaa perehdyttämistarpeeseen. Jos perehtyjällä on aikaisempi työkokemus joltain muulta alalta, on hänellä suurempi perehdyttämistarve, kuin esimerkiksi samalla alalla työskennelleellä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162-163.)

Myös perehtyjän omat ajatusmallit vaikuttavat siihen, minkälaiseksi hänen roolinsa perehdytämistilanteessa muodostuu. Jos perehtyjä uskoo vahvasti siihen, että käytännön työssä oppii parhaiten, voi häntä olla vaikeampi esimerkiksi motivoida runsaan kirjallisen materiaalin läpikäymiseen. Yksilön elämässä oppiminen liittyy yksilön kasvuun ja ymmärryksen kehittymiseen, mutta samanaikaisesti oppiminen ymmärretään yhä useammin ihmisten jakamaksi vuorovaikutustapahtumaksi. Juuri tätä vuorovaikutteisuutta myös perehtymisessä haetaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 39.)

Perehtyjälle myös se, että hän etsii itse tietoa tehokkaasti ympäriltään, on välttämätöntä työsuhteen alussa, jotta hän sisäistää kaiken tarvittavan tiedon. Tulokkaalle tiedonhankinta on kriittinen tekijä, kun hän muodostaa merkityksiä ja rooliaan uudessa työpaikassaan. Keskeisiä tiedonlähteitä tulokkaalle ovat esimies ja lähimmät työkaverit, mutta tietoa haetaan myös muilta tulokkailta ja joskus esimerkiksi asiakkailta. Perehtyjä kuulee usein, että hänen täytyy kysyä aina, kun hän ei tiedä. Uusi työntekijä pyrkiikin vähentämään epätietoisuuttaan monin keinoin. Aina suora kysyminen ei kuitenkaan vaikuta parhaalta tavalta saada tietoa. Kun perehtyjä on organisaatiossa uusi, hän saattaa olla erityisen herkkä sosiaalisten suhteiden syntymiselle ja tällaisessa tilanteessa tulokas saattaa epäröidä liiallista kysymysten esittämistä välttääkseen riskin siitä, että hänet koettaisiin vaivaksi tai ymmärtämättömäksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 120-121.)

Miller ja Jablin erottavatkin seitsemän erilaista taktiikkaa, joilla perehtyjä pyrkii hankkimaan tietoa (Kuvio 6.). Tulokkaat vaihtelevat taktiikkaa ja saattavat myös käyttää useita taktiikoita samanaikaisesti.



Kuvio 6. Tulokkaan tiedon hankkimisen taktiikat Millerin ja Jablinin mukaan (Kjelin & Kuusisto 2003, 122)

Avoin kysyminen on hyvä tapa hankkia tietoa. Tilanteissa, joissa tulokas kokee turvallisuutta, hän voi esittää suoria kysymyksiä vapaasti. Epäsuoria kysymyksiä tulokas käyttää silloin, kun kysyjä kokee tilanteen epämukavaksi tavalla tai toisella. Epäsuorilla kysymyksillä halutaan varmistaa, että molemmat puolet säilyttävät kasvonsa, vaikka kysymykset koskisivat arkoja aiheita. Silloin, kun ei ole mahdollista hankkia ensikäden tietoa, käytetään kolmatta osapuolta tiedonlähteenä. Kolmannelta osapuolelta saatetaan myös varmistaa tietoa silloin, kun ensikäden tietoa ei ole ymmärretty tai se tuntuu ristiriitaiselta. Rajojen testaaminen tarkoittaa sitä, että tulokas kokeilee erilaisia toimintatapoja saadakseen selville ympäristön suhtautumisen niihin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 121-122.)

Verhotut keskustelut sisältävät hienovaraisia kysymyksiä tai tulokkaan johdattelemaan keskustelua tiettyyn suuntaan. Verhottua keskustelua tulokas käyttää yleensä silloin, kun hän ei tiedä aiheesta tarpeeksi, että osaisi esittää oikeita kysymyksiä. Havainnointi on muulle työyhteisölle huomaamatonta ja tulokkaalle riskitön tapa hankkia tietoa. Tulokas seuraa jatkuvasti ympäristöään ja saa näin tietoa organisaatiosta ja siitä, minkälaisia työsuorituksia organisaatiossa arvostetaan. Tilanteissa, joissa tulokas kokee itsensä epävarmaksi, on tyypillistä tarkkailu. Hän tarkkailee tilanteita ymmärtääkseen ne paremmin. Tulokas saattaa myös kuunnella työyhteisön jäsenten keskusteluja, jotta hän oppisi ymmärtämään työyhteisön toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 121-122.)

2.9 Perehdytys perehdyttäjän näkökulmasta

Perehdyttämisen edut perehdyttäjälle ja organisaatiolle näkyvät työn tuloksen ja laadun parantumisena, positiivisen asenteen muodostumisena, virheiden ja tapaturmien vähenemisenä sekä poissaolojen määrän pienenemisenä. Perehdyttämisen myötä myös vaihtuvuus vähenee. Lisäksi hyötynä on, että uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin sekä työongelmien ratkaisu helpottuu. Perehdyttäjän aikaa säästyy tulevaisuudessa, kun perehdyttäminen hoidetaan heti alussa kunnolla sekä perehdytyksellä luodaan hyvä pohja yhteistyölle sekä yhteistyöhengelle. (Lepistö 2004, 56; Lepistö 1992, 21.)

Perehdyttäjän velvollisuus on antaa kullekin perehdytettävälleen mahdollisuudet menestyä tehtävässään heti alusta alkaen. Perehdyttäjän rooli on toimia uuden työntekijän tukihenkilönä ja peilinä työympäristössä sekä olla henkilö, jolta on lupa odottaa tukea. Henkilöstötoi-

men tulee taas huolehtia organisaatiotasoisesta perehdyttämisprosessista sekä perehdyttäjille annettavasta tuesta. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 207; Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Hyvä perehdyttäjä on yleensä kohtuullisen kokenut, muttei kuitenkaan niin kauan talossa ollut, että olisi jo itse unohtanut, millaista on aloittaa uudessa työpaikassa ja ympäristössä. Perehdyttämistä ei kannata määrätä vain muutaman henkilön tehtäväksi, koska organisaatioista löytyy paljon hyviä perehdyttäjiä. Suuremmat edut saadaan sillä, että koko organisaatio osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Kiinnostus toisen ihmisen auttamiseen ja opastamiseen on keskeisin hyvän perehdyttäjän piirre. Erinomaisesti työstään suoriutuva konkari voi olla liian rutinoitunut työtehtäviinsä, että hän voisi perehdyttää uutta työntekijää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.)

Hyvä perehdyttäjä luo ensin kokonaiskuvan tulevasta perehdyttämisestä ja tämän jälkeen jaksottaa perehdyttämisen. Työn aloitusvaiheessa tulokas on jatkuvassa informaatiovirrassa ja jaksottaminen on paikallaan sisäistämisen varmistamiseksi. Perehdyttäminen on hyvä jaksottaa niin, että tutut sekä yleisimmät asiat kerrotaan ensin ja uuden opettelua vaativat asiat vasta myöhemmin. Hyvä perehdyttäjä luo suhteen perehdytettävään ja hän saa kuvan vuorovaikutuksen avulla perehdytettävän oppimisen tarpeeseen. Hyvä perehdyttäjä osaa myös kertoa uusista asioista tarpeeksi yksinkertaisesti. Tulokas ei voi vielä alussa ymmärtää alan ammattislangia ja perehdyttäjä pitää huolen, että tulee ymmärretyksi. Kyky kuunnella on myös hyvän perehdyttäjän ominaisuus ja toimiva perehdytystilanne vaatii myös pysähtymistä ja keskustelua. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195-197.)

Esimiehellä on monia tavoitteita, kun hän toimii perehdyttäjänä. Hänen tulee varmistaa tulokkaan työn kytkeytyminen strategiaan, kartoittaa uuden työntekijän osaamista sekä luoda edellytykset vuorovaikutteiselle yhteistyölle niin ryhmässä kuin tulokkaan ja esimiehen kesken. Esimiehen tulee myös helpottaa tulokkaan sitoutumista ja keskeinen ohjauksen osa on merkitysten antamista ja kertomista, mikä on huomionarvoista ja mikä ei. Esimiehen ei pidä unohtaa alun tiiviin perehdyttämisjakson jälkeen, että uusi työntekijä on edelleen perehdyttämässä organisaatioon. Arviointi- ja palautekeskustelut alkuvaiheen perehdyttämisen jälkeen tukevat tulokasta. Esimiehen vastuualueena on olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä ja huolehtia tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä. Esimiehen tulee myös varmistaa, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä sekä sopia tämän kanssa oppimisen ja kehittymisen tavoitteista. Tärkeää on myös seurata uuden tulokkaan suoriutumista ja antaa hänelle

palautetta. Lisäksi esimiehen on huolehdittava koeaikakeskusteluista ja pitää huolta, että muu työyhteisö on mukana perehdyttämisessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 189-190; Kupias & Peltola 2009, 62.)

Perehdyttäjinä toimiville on järjestettävä riittävä valmennus siihen, mitä organisaatiossa tavoitellaan perehdyttämisellä, mitä ovat perehdyttämisen kriittiset asiat sekä mitä oheismateriaaleja perehdyttäjillä on käytettävissään. Työntekijä, joka on itse saanut onnistuneen perehdyttämisen, ei ole varmasti unohtanut tätä kokemusta ja omaa tätä kautta motivaatiota sekä valmiuksia perehdyttää myös muita. Oman työsuhteen alussa tapahtunut perehdytys toimii positiivisena mallina, kun perehdyttäjä perehdyttää itse myöhemmin uutta työntekijää. Uutta työntekijää perehdytettäessä perehdyttäjän kannattaa muistaa, että vähitellen hallittuja riskejä ottaen perehdyttäjän tulee lisätä uuden työntekijän mahdollisuuksia hoitaa tehtävänsä itsenäisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195; Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 206.)

Perehdyttäminen voidaan toteuttaa vierihoitoperehdyttämisenä. Tällä tarkoitetaan perehdyttämistä, jossa uusi tulokas oppii asioita seuraamalla kokeneemman työntekijän eli perehdyttäjän toimintaa. Vierihoitoperehdyttämisessä esimies tai joku muu sopiva henkilö ottaa uuden työntekijän ”haltuun” ja kertoo oman työnsä ohella yrityksestä, työyhteisöstä ja työtehtävistä. Perehtyminen alkaa pikku hiljaa työn tekemisen yhteydessä. Ihminen oppii tekemällä ja harjoittelemalla, mutta hän oppii myös seuraamalla toisen tekemistä. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

Jotta vierihoitoperehdytys onnistuu, perehdyttäjän on paneuduttava tulokkaan auttamiseen uuden työn alussa. Lisäksi perehdyttäjän on osattava asia, jota perehdyttää. Hyvä perehdyttäjä saa tulokkaan sekä oppimaan asioita että tuntemaan olonsa tervetulleeksi, mikä on hyvin tärkeä asia uuteen työympäristöön tullessa. Perehdytysvaiheessa perehdyttäjän täytyy osata suodattaa omat henkilökohtaiset mielipiteensä ja asenteensa perehdyttämisen ulkopuolelle. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

Perehdyttäjän on hyvä muistaa antaa perehtyjälle palautetta, varsinkin silloin, kun perehtyjä on aivan aloittelija uuden asian suhteen. Perehtyjä ei välttämättä osaa arvioida itse, milloin hän onnistuu ja milloin ei sekä sujuvatko asiat kuten pitäisi. Tämän vuoksi palautetta olisikin hyvä antaa niistä asioista jotka jo sujuvat, missä on korjaamisen varaa sekä mitkä asiat vaativat kehittämistä. Jos ilmapiiri perehdyttäjän ja perehtyjän välillä on hyvä, perehdyttäjä voi

antaa suoraa palautetta ilman, että perehtyjä siitä loukkaantuu. Myös perehdyttäjän on osattava ottaa vastaan palautetta perehtyjältä. Perehdyttäjä voi kysellä perehtyjältä, miten hän itse arvioi omaa osaamistaan ja missä asioissa hänellä omasta mielestään on vielä parannettavaa. Jos perehtyjä ei kysymysten avulla osaa arvioida osaamistaan, perehdyttäjä voi kertoa omia näkemyksiään tämän osaamisesta. Perehdyttäjän antaman palautteen on oltava yksilöityä, konkreettista ja perusteltua. (Kupias & Peltola 2009, 136-137.)

Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdyttämiskokouksen kuluessa. Toki hän voi jäädä ”luottohenkilöksi” jatkossakin, mutta tarkoitus on, että tulokkaasta tulee itsenäinen toimija työssään. Alkuvaiheessa perehdytettävä voi tarvita hyvinkin paljon tietoa, tukea sekä ohjeita, mutta pikkuhiljaa vastuun on tarkoitus siirtyä tulokalle itselleen. Perehdyttäjän tehtävänä on auttaa tulokasta onnistumaan työssään ja pääsemään siinä hyvin alkuun. Usein paras tapa perehdyttää on kysellä, kuunnella ja antaa tulokkaan itse oivaltaa ja keksiä ratkaisu johonkin pulmaansa. Toisinaan suorat ohjeet ja vinkit voivat olla erittäin tärkeitä, mutta tulokasta olisi hyvä myös ohjata ratkaisemaan pulmia käyttämällä esimerkiksi ohjaavia kysymyksiä. (Kupias & Peltola 2009, 139-142.)

Perehdyttämisen apuna voidaan hyödyntää erilaisia perehdytysmateriaaleja, kuten olemassa olevia vuosikertomuksia, yritysesitteitä, henkilökunta- ja asiakaslehtiä, tiedotuslehtiä, tai muita yrityksen omaan toimintaan liittyviä kirjallisia aineistoja. Usein yrityksissä on laadittu etenkin uusia tulokkaita varten perehdytyskansio tai muu vastaava ”opaskirja”, jossa kuvataan yrityksen rakennetta, toimintoja ja tärkeitä yleisiä asioita. Oheismateriaalit helpottavat perehdyttämisen toteuttamista. Oheismateriaalin tarkoituksena on muistiin painaminen eli oppiminen. Ensimmäisten päivien aikana uutta asiaa ja tietoa tulee paljon, joten perehdytettävää helpottaa, kun hän pystyy tarkastamaan asioita myöhemmin materiaaleista. (Heinonen & Järvinen 1997, 145; Kangas & Hämäläinen 2008, 10-11.)

2.10 Perehdyttämisen vaikutus työhyvinvointiin

Perehdyttämistä ei voida kutistaa vain tiedon välittämiseen, vaan se on monitahoinen prosessi. Parhaimmillaan perehdyttäminen kuvastaa laaja-alaisempaa kiinnostusta yksilöä kohtaan, hänen elämäntilanteeseensa, työorientaatioonsa, osaamiseensa, tavoitteisiinsa sekä ennen kaikkea hänen hyvinvointiinsa. Viimekädessä on kyse siitä, uskotaanko organisaatiossa, että henkilöstön hyvinvoinnilla on merkitystä ja että hyvinvointi on tavoiteltava asia, jolla on suo-

ranaista vaikutusta organisaation tuloksenteke- ja uudistumiskykyyn. Hyvinvoinnin ja organisaation tuloksen välinen yhteys on niin moniulotteinen ilmiö, että sen aukoton todistaminen on hyvin haastavaa. Taloudellisesta näkökulmasta voidaan kuitenkin kääntää asia ylösalaisin ja miettiä, mitä henkilöstön pahoinvointi maksaa yritykselle – se ei ainakaan tuota tuloksellisuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100.)

Koska perehdyttämisen keskeinen tavoite on auttaa työntekijää uudessa organisaatiossa tai uudessa työssä, perehdyttämisen sisältöä on tärkeää tarkastella myös ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Ihmisen elämänlaatu muodostuu sekä henkisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta että fyysisestä hyvinvoinnista. Viime kädessä hyvinvointi on kokonaisvaltainen asia, jossa ihminen on itse toimija sekä tulkitsija ja myös työpaikalla ihminen on kokonaisena läsnä. Hyvinvoinnin näkökulma on huomioitu myös työsuojelulainsäädännössä, joka velvoittaa työnantajan järjestämään riittävän perehdyttämisen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 100-101.)

Osaaminen ja työhyvinvointi kulkevat käsi kädessä. Erityisesti perehtymisen aikana uusi tulos joutuu ponnistelemaan osaamisen kasvattamiseksi. Vaativan tehtävän kiinnostus heikkenee, jos siitä suoriutumiseen ei saa apua. Työn tekemisen puitteet tulisikin kehittää sellaisiksi, että ihmiset voivat onnistua ja saavuttaa mahdollisimman hyviä tuloksia. Ilman työhyvinvointia ihmiset eivät jaksaa, eivätkä toimi yhteisössä tavoitteellisesti. Työssä osaaminen ja ihmisten suorituskky vaikuttavat suoraan työhyvinvointiin, jaksamiseen ja innostukseen saada aikaan jotain. Työhyvinvointi parantaa tuottavuutta, vaikuttaa henkilökustannuksiin vähentämällä sairauspoissaoloja, jonka myötä kustannustehokkuus lisääntyy. Työhönsä tyytyväinen henkilöstö ja hyvä työyhteisön ilmapiiri heijastuvat suoraan asiakastyytyväisyyteen. Työhyvinvointi on myös yksi yrityksen tärkeä kasvustrategia, sillä hyvinvoivan työpaikan imago houkuttelee uusia osaajia ja yhteistyökumppaneita. Sekä yksilön että koko työyhteisön osaaminen on tärkeä osa työhyvinvointia. Osaamisessa tulisikin kiinnittää huomiota siihen, miten osaamista kehitetään ja pidetään ajan tasalla työyhteisössä ja millaisia mahdollisuuksia jokaisella on oman osaamisen kehittämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 70; Ojala 2003, 7, 27, 14.)

Tuottavuuteen ja ihmisen hyvinvointiin vaikuttavat yhdessä työolosuhteet, työn sisältö, työtaidot ja hyvä johtaminen. Kaikkia näitä neljää osa-aluetta on kehitettävä samanaikaisesti, jotta voidaan saavuttaa kokonaistavoite. Työolosuhteisiin voidaan vaikuttaa fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen työympäristön kehittämällä ja työn sisältöön perehdyttämällä, työn-

opastuksella ja koulutuksella. Työtaitoja voidaan kehittää työtehtävällä ja työn monipuolisuudella, johtamista työn organisoinnilla, vuorovaikutuksella, osallistuvalla suunnittelulla ja kannustamisella. Työolojen kehittämisen lähtökohtana on, että työn vaatimukset ovat oikeassa suhteessa henkilöstön oppimistasoon sekä osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta, ammattitaidosta ja pätevydestä tulisi pitää huolta tarjoamalla uusia ja monipuolisia kehittämismahdollisuuksia. Kehittämismyönteisyys sekä tietojen ja taitojen ylläpitäminen antaa henkilöstölle mahdollisuudet terveeseen työorganisaatioon, jolla on positiivinen vaikutus työkykyisyyden säilyttämiseen ja hyvinvointiin. (Heinonen & Järvinen 1997, 188.)

2.11 Hyvän perehdytysoppaan tunnuspiirteet

Monilla ihmisillä voi olla vaikeutta lukea ja ymmärtää tekstiä esimerkiksi sairauden, ikääntymisen, vamman tai lukemisvaikeuden takia. Tämän vuoksi kaikenlaiset opasteet, lait, ohjeet ja oppaat tulisivat olla laadittuina selkokielellä. Selkokieli on muutettua kieltä, jossa sekä tekstin rakennetta että sisältöä on helpotettu ja selkeytetty. Selkokielessä käytetään tuttuja ja yleisiä sanoja eikä lauserakenteita laadita liian vaikeiksi. Teksti on sisällöltään konkreettista eikä useita sivulauseita sijoiteta yhteen virkkeeseen. Tekstikokonaisuuden kerronta on selkeää ja etenee loogisesti. Mikäli outoja sanoja käytetään, ne tulisi selittää tekstin yhteydessä. (Husu, Tarkoma & Vuorijärvi 2004, 198.)

Ulkoasun sopiva kirjasinkoko on 12-18 pistettä, riippuen lukijaryhmästä. Kirjasintyyppi on oltava helposti hahmotettavissa ja riviväli on ilmava, 2-4 pistettä. Kursiivia käytetään vain tehokeinona ja avainsanat erotetaan lihavoimalla. Oppaan kappaleet tulee olla lyhyitä ja ne tulee ryhmitellä selkeästi. Selkeyttämiseksi voidaan käyttää myös tekstin kanssa yhtenevää kuvaa, jolloin helpotetaan luetun ymmärtämistä. Kuvan on oltava yksiselitteinen ilman turhia tai harhaanjohtavia yksityiskohtia eikä kuvassa saa olla liikaa symbolisuutta. (Husu, Tarkoma & Vuorijärvi 2004, 199.)

Taitto eli tekstin ja kuvien asettelu paperille on hyvän oppaan lähtökohta ja hyvä ulkoasu palvelee koko oppaan sisältöä. Tyhjää tilaa ei tarvitse välttää, ilmavuus lisää ohjeen ymmärrettävyyttä. Riittävän leveät marginaalit tekevät oppaasta ilmavan ja suuret rivinvälit antavat myös tilavuutta ja luettavuutta tekstille. Tavallisesti ohjeet on hyvä tehdä joko pysty- tai vaakaa-asennossa A4-arkille. Sivunumeroita voi käyttää monisivuisessa ohjelehtisessä. Joskus ohjeista saattaa tulla monta sivua pitkä opaslehtinen, jolloin alkuun on hyvä liittää tiivistelmä ja

sisällysluettelo. Looginen esitysjärjestys ja aikajärjestys on huomioitava opasta suunniteltaessa. Myös oppaan kappalejako kannattaa kiinnittää huomiota, samoin kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että yhdessä kappaleessa kerrotaan vain yksi asiakokonaisuus. Tämä lisää ohjeen ymmärrettävyyttä. (Heikkinen, Tiainen & Torkkola 2002, 40-43, 53-61.)

Otsikko ja väliotsikot ovat tärkeimmät osat ohjeen luettavuuden kannalta ja otsikot tulisi erottaa muusta tekstistä esimerkiksi lihavoinnilla. Otsikon tulisi kertoa ohjeen aihe ja väliotsikon tulisi kertoa alakohdan olennaisin asia. Otsikoiden tavoitteena on myös herättää lukijan mielenkiinto. Oppaan hyvä kuvitus herättää mielenkiintoa ja auttaa ymmärtämään. Hyvin valitut, tekstiä täydentävät ja selittävät kuvat ja piirroksot lisäävät ohjeen luettavuutta sekä kiinnostavuutta. Kuvat ja piirroksot on suojattu tekijänoikeuslailla ja lain mukaan kirjallisen tai taiteellisen teoksen tekijänoikeudet kuuluvat teoksen tekijälle. Myös ne valokuvat, jotka eivät ole valokuvateoksia, on suojattu valokuvan suojalla. Käytännössä tekijänoikeudet tarkoittavat sitä, ettei kuvia voi vain kopioida ja käyttää, vaan kuvien käytölle on kysyttävä lupa kuvan tekijältä. (Heikkinen, Tiainen & Torkkola 2002, 39-42.)

Kun kirjoitetaan opasta, on sen kohderyhmä mietittävä tarkasti ja opas on tehtävä kohderyhmän mukaisesti. Oppaan on puhuteltava lukijaansa, eli lukijan on ymmärrettävä, mitä oppaassa kerrotaan ja lukijan tulee ymmärtää, että oppaan teksti on tarkoitettu hänelle. Selkeä opas on suunniteltu hyvin ja oppaan asiat on tiivistetty tehokkaasti. Oppaan sisältöä kuvaavan otsikon lisäksi heti ohjeen ensimmäisestä lauseesta on käytävä ilmi, mitä asiaa opas koskee. Asiatieto kerrotaan tarpeeksi tiivistetysti niin, ettei asiaa ole oppaassa liikaa. Oppaassa tulee myös kertoa, kenelle se on suunnattu ja tarkoitettu. (Heikkinen, Tiainen & Torkkola 2002, 34-36.)

Perehdyttämisen alkuvaiheessa uudelle työntekijälle annetaan usein omaksi esimerkiksi Tervetuloa taloon –opas tai perehdytyskansio, jossa on tietoja yrityksestä, talon tavoista ja työsuhteasioista. Tervetuloa taloon –oppaan sisällysluettelo voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:

1. Johdanto
2. Kuvaus yrityksestä
3. Talon tavat ja ”pelisäännöt”
4. Työsuhteeseen liittyvät asiat

5. Työturvallisuus ja työterveydenhuolto
6. Ympäristöasiat
7. Asiakaspalvelu, yhteistyökumppanit
8. Koulutus, tiedottaminen
9. Harrastus- ja virkistystoiminta, työkyvyn ylläpitäminen
10. Mistä lisää tietoa?
11. Tärkeitä nimiä, osoitteita ja puhelinnumeroita
12. Liitteitä (Kangas 2003, 10.)

Johdantokappaleessa uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi taloon, jonka jälkeen siirrytään esittelemään yrityksen tietoja, historiaa, omistussuhteita, liikeidea tai organisaatiota. Talon tavoissa esitetään, mitä henkilöstöltä odotetaan ja miten yrityksessä käyttäydytään. Lisäksi annetaan tietoja kulkemisesta, avaimista, puhelimen käytöstä, ulkoisesta olemuksesta, siisteydestä ja järjestyksestä sekä vaitiolovelvollisuudesta. Työsuhteeseen liittyvissä asioissa kerrotaan työsuhteesta, koeajasta, työsuhteen päättymisestä, palkkaukseen liittyvistä asioista, työajoista ja tauoista sekä lomista. Työturvallisuus- ja terveydenhuoltoasioihin sisältyy tietoja henkilökohtaisesta hygieniasta, tapaturmista ja ensiavusta sekä toimintaohjeet hätätilanteiden varalle. (Kangas 2003, 10.)

3 SOK PALVELUÄSSÄ

SOK Palveluässä tuottaa SOK Talouden yksikkönä talous- ja palkkahallinnon palveluita koko S-ryhmälle. Yritys aloitti toimintansa 1.4.2007 ja Kajaanissa toiminta alkoi vuonna 2009. SOK Palveluässä toimipisteet sijaitsevat Kajaanin lisäksi Espoossa, Turussa ja Jyväskylässä. Yrityksen palveluksessa on yhteensä noin 300 talous- ja palkkahallinnon ammattilaista. (Sintra 2012.)

SOK Palveluässä hoidetaan S-ryhmän taloushallinnollisia asioita kymmenessä eri prosessissa, joista tarkemmat esittelyt ovat seuraavissa luvuissa. Alla on lueteltu prosessien nimet:

- Kirjanpito palvelut
- KT-laskunkäsittely palvelut
- Laskuntarkastus palvelut
- Luotonvalvontapalvelut
- Myynnintilitys palvelut
- Myyntireskontrapalvelut
- Ostoreskontrapalvelut
- Palkkahallintopalvelut
- Rahaliikennepalvelut
- Kassaneuvonta (Sintra 2012.)

3.1 Kirjanpito palvelut

SOK Palveluässä kirjanpito palvelut tuottavat asiakkaan kuukausikirjanpidon ja tilinpäätökset sekä näihin liittyvät viranomaisilmoitukset ja tilastoinnin S-ryhmän yhteisten aikataulujen ja ohjeiden mukaisesti. Kirjanpito vastaa siitä, että asiakkaan tilinpäätös ja kuukausikirjanpito on tehty lainsäädännön mukaisesti. Kirjanpito huolehtii yhdessä kirjanpidon ohjeistuksen kanssa asiakkaan neuvonnasta kirjanpitoon liittyvissä kysymyksissä. (SOK Palveluässä kirjanpidon palvelukuvaus 2010, 3.)

3.2 KT-laskunkäsittelypalvelut

KT-laskujen käsittely on kotimaisten ja ulkomaisten käyttötavaravaihto-omaisuuslaskujen sekä S-ryhmän ketjuyksiköille myytyjen kaluste- ja käyttöomaisuuslaskujen laskujen käsittelyä. (SOK Palveluässä KT-laskunkäsittelypalveluiden palvelukuvaus 2011, 3.)

3.3 Laskuntarkastus ja Rex-laskunkäsittelypalvelut

Laskuntarkastuspalvelut sisältävät laskuntarkastuksen, hintatarkastuksen, sisäisiin siirtoihin ja inventointeihin liittyvät palvelut. SOK Palveluässä tarjoaa seuraavia tarkastusmuotoja: kokonaistarkastus, osatarkastus, hyvitystarkastus tai hintatarkastus. Kokonaistarkastuksessa toimipaikka lähettää kaikki kuormakirjat laskuntarkastukseen, jossa niitä verrataan laskuihin. Osatarkastusta tehdään vain asiakkaan haluamille laskentapaikoille. Hyvitystarkastuksessa toimipaikka lähettää sovitut kuormakirjat sekä toimipaikkojen tavarantoimittajille tekemät hyvityspyynnot laskuntarkastukseen. Hintatarkastuksessa laskuntarkastajat suorittavat päivittäistavaroiden hintatarkastusta sovittujen toimittajien osalta ja mahdollisista poikkeamista reklamoidaan tavarantoimittajaa. (SOK Palveluässä laskuntarkastuksen palvelukuvaus 2011, 3-4.)

3.4 Luotonvalvontapalvelut

Luotonvalvontapalvelu on kokonaispalvelu, joka sisältää luottopäätökset, suoritusten seurannan ja perinnän. Luotonvalvonta tarjoaa laskutussopimusten käsittelypalvelua. Palvelu sisältää keskitetyn laskutussopimuksen käsittelyn, laskutusasiakkaaksi hakevan luottotietojen tarkistuksen ja asiakastietojen perustamisen Orma liikekumppanitietokantaan. (SOK Palveluässä luotonvalvonnan palvelukuvaus 2011, 3.)

3.5 Myynnintilityspalvelut

Myynnintilityksen palvelukokonaisuus koostuu myynnintilitysten tarkastamisesta ja täsmäyttämisestä sekä lahjakorttien, pohja- ja vaihtorahakassojen täsmäyttämisestä. Myynnintilitys on päivittäisen myynti- ja maksutapamateriaalin tarkastamista ja ohjaamista kirjanpidossa oikeille tulos- ja tasetileille. Myynnintilitykset toimittaa kaiken laskutettavan materiaalin eteen-

päin myyntireskontraan laskutusta varten. (SOK Palveluässä myyntitilitysten palvelukuvaus 2011, 4-5.)

3.6 Myyntireskontrapalvelut

Myyntireskontrapalvelut sisältävät laskutusasiakkaan laskutustietojen päivittämisen, laskutuksen ja laskutuksen asiakaspalvelun. Laskutusasiakkaiden asiakaspalvelu on tärkeä osa myyntireskontran palveluprosessia. Myyntireskontra vastaa asiakkaiden laskutukseen liittyviin yhteydenottoihin ja selvittää asiat tarvittaessa yhdessä toimipaikkojen kanssa. (SOK Palveluässä myyntireskontran palvelukuvaus 2012, 3.)

3.7 Ostoreskontrapalvelut

Ostoreskontrassa laskujen perustiedot tarkistetaan, esitiliöidään asiakkaan antamien ohjeiden mukaan sekä reititetään asiatarvittavuuteen ja hyväksyntään ohjeistuksen mukaisesti. Hyväksytyt laskut siirretään kirjanpitoon. Laskujen käsittelyn lisäksi palveluun kuuluu reskontran hoitoon liittyvät tehtävät. (SOK Palveluässä ostoreskontran palvelukuvaus 2012, 3.)

3.8 Palkkahallintopalvelut

Palkkahallintopalvelut sisältävät henkilöstön palkanlaskennan, henkilöstön perustietojen hallinnan sekä palkan maksatuksen. Palkkahallinto neuvoo myös palkkoihin liittyvissä asioissa. (SOK Palveluässä palkkahallinnon palvelukuvaus 2010, 5-6.)

3.9 Rahaliikennepalvelut

Rahaliikenteen palvelukokonaisuus koostuu päivittäisestä tiliotekäsittelystä, reskontramaksatuksista, yksittäismaksuista, suoraveloituksista, valuuttatilien arvostuksista sekä kuukausittaisesta pankki- ja rahatilien sekä välitilien täsmäyttämistä kirjanpitoon ja tase-erittelyiden tekemisestä. (SOK Palveluässä rahaliikenteen palvelukuvaus 2012, 3.)

3.10 Kassaneuvontapalvelut

Kassaneuvonnan palvelukokonaisuus muodostuu toimipaikkojen kassaohjeistuksen laadinnasta ja päivittämisestä sekä toimipaikkojen toiminnan ohjaamisesta kassaohjeistuksen mukaiseen toimintaan. SOK Palveluässään roolina on toimia aktiivisesti yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa tiedonsiirroissa ilmenevien ongelmien selvittämisessä ja korjauksissa. SOK Palveluässään toimesta ei voida kuitenkaan tehdä korjauksia järjestelmiin. (SOK Palveluässään kassaneuvonnan palvelukuvaus 2011, 4.)

4 PEREHDYTYSKANSION LAATIMINEN SOK PALVELUÄSSÄLLE

Perehdytyskansion laatimisen lähtökohtana oli SOK Palveluässään tarve yhtenäiselle perehdytyskansiolle, jonka avulla uudet työntekijät ja pitkiltä poissaoloilta palaavat työntekijät löytäisivät tarvittavat yleistiedot talon asioista ja käytänteistä. Aiempaa varsinaista perehdytyskansiota SOK Palveluässäällä ei ollut, vaan käytössä oli toiminut ”Palveluässään käsikirja”. Käsikirja kuitenkin vaati päivittämistä, lisäystä ja tarkennusta, jonka myötä saatiin hyvä lähtökohta lähteä työstämään ajantasaista ja kattavaa perehdytyskansiota.

Yrityksen nopeasti kasvaessa ja henkilöstömäärän lisääntyessä toimeksiantajalla oli tarve päivitetylle ja yhtenäiselle perehdytyskansiolle, johon uusi työntekijä pystyisi muun perehdyttämisen lisäksi itsenäisesti tutustumaan. Kun kaikki tarpeellinen tieto on perehdytyskansiossa, työntekijän ei tarvitse yrittää omaksua kaikkea tietoa muistiinsa heti ensimmäisinä päivinä, vaan hän pystyy tarkastamaan asioita myös myöhemmin perehdytyskansiesta.

Toimeksiantaja ei katsonut tarpeelliseksi liittää perehdytyskansioon työohjeita, koska jos jokaisen prosessin omat työohjeet olisi liitetty perehdytyskansioon, kansiota olisi tullut liian laaja. Tärkeämpää oli saada yhtenäinen ja ajantasainen perehdytyskansio yleisistä asioista, jota kaikissa prosesseissa voitaisiin käyttää perehdyttämisen apuna.

4.1 Perehdytyskansion valmistaminen

Opinnäytetyön tuotoksena valmistettiin SOK Palveluässään perehdytyskansio (LIITE 1.). Perehdytyskansio toteutettiin osittain toimeksiantajan toiveiden mukaan ja osittain omatoimisesti. Perehdytyskansio tehtiin A4-kokoisena Microsoft Office Word -ohjelmalla sähköiseen muotoon SOK Palveluässään yhteiselle I-asemalle toimeksiantajan toivomuksesta. I-asemalta perehdytyskansion voi avata luettavaksi joko tietokoneen näytölle tai halutessaan sen voi tulostaa paperiversioksi.

Materiaalina käytettiin SOK Palveluässään olemassa olevaa perehdytysmateriaalia sekä S-ryhmän verkosta löytyviä tiedostoja. Lisäksi materiaalina käytettiin SOK Palveluässään tehdyn perehdytyskyselyn tuloksia, jotka saatiin uusilta työntekijöiltä kesällä 2012. Kyselyn toteutti SOK Palveluässään projektipäällikkö. Kyselyllä haluttiin selvittää, miten ja millaisena uudet työntekijät ovat kokeneet perehdyttämisen sekä mikä perehdyttämisessä oli sillä het-

kellä hyvää, mitkä olivat sen suurimmat ongelmat ja mitkä olivat tärkeimmät kehittämisen kohteet. Kyselystä kävi ilmi, että tietoa haluttiin lisää organisaatiosta ja eri prosesseista. Nämä puutteet korjattiinkin päivitettyyn perehdytyskansioon.

Perehdytyskansion suunnittelu lähti liikkeelle alkupalaverilla toimeksiantajan kanssa. Palaverissa käytiin läpi ajatuksia ja toiveita siitä, minkälainen perehdytyskansio tulisi olemaan ja mitä perehdytyskansion tulisi sisältää. Toimeksiantajalta saatiin lista asioista, jotka perehdytyskansiossa ainakin tulisi olla. Kyseisen listan ja ”Perehdyttäminen palvelualoilla” -kirjan esimerkin pohjalta laadittiin alustava sisällysluettelon runko. Alustava sisällysluettelo lähetettiin toimeksiantajalle ja sisällysluettelon tiimoilta pidettiin taas palaveri. Sisällysluetteloon tehtiin muutamia muutoksia. Kun muutokset oli tehty ja perehdytyskansion sisällysluettelo alkoi hahmottua, ryhdyttiin otsikoiden alle etsimään tekstiä. Uuteen perehdytyskansioon sisällytettiin tekstiä osittain Palveluässän käsikirjasta, kuitenkin näiden tietojen ajantasaisuus tarkastettiin ensin.

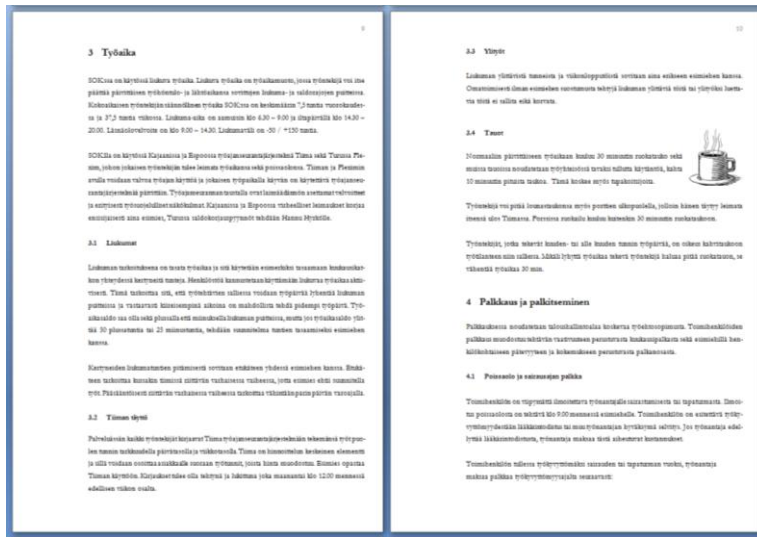
Toimeksiantaja tarkisti perehdytyskansion sisältöä ja asioiden oikeellisuutta muutamia kertoja projektin edetessä. Tarkistuksien pohjalta perehdytyskansioon tehtiin esitetyt muutokset. Kun perehdytyskansio oli lähestulkoon valmis, kansion kävi läpi henkilöstön kehittämispäällikön lisäksi useampi esimies. Perehdytyskansion sisällön ymmärrettävyys testattiin uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä.

4.2 Perehdytyskansion sisältö

Perehdytyskansioon kerättiin runsaasti materiaalia SOK Palveluässästä, työsuhde-asioista, työajoista, ruokailusta, kiinteistön tiedoista, turvallisuudesta, työterveyspalveluista, talon tiloista sekä talon tavoista. Materiaalin alussa uusi työntekijä toivotetaan tervetulleeksi SOK Palveluässään.

Perehdytyskansion pääpaino on SOK Palveluässän yleisissä asioissa. Luettavuutta on pyritty helpottamaan selkeällä ryhmittelyllä sekä käyttämällä muita asettelullisia keinoja. Tekstin tyyliksi valittiin helppolukuinen kirjasintyyppi Garamond ja tekstikokona käytettiin 12:ta pistettä. Kansilehden otsikossa käytettiin kirjasinkokoa 36 pt. Rivinväliksi valittiin 1,5 ja tekstissä käytettiin tavutusta sekä molempien reunojen tasausta. Sivujen reunukset aseteltiin siten, että vasen reunus oli 4,3 cm, oikea reunus 1 cm sekä ylä- ja alareuna 2 cm. Pääotsikoita korostet-

tiin lihavoinnilla ja suuremmalla kirjaskoolla 16 pt. Lisäksi perehdytyskansioon lisättiin kuvia elävöittämään tekstiä. Alla on esitetty kuva tyypillisestä kansion aukeamasta.



Kuvio 7. Perehdytyskansion aukeama

Kansioon laadittiin myös selkeä sisällysluettelo, jotta tietoa on helpompi hakea. Alla on kuva perehdytyskansion sisällysluettelosta.

Sisällysluettelo			
1	SOK PALVELUSSÄÄ	7.3	Vastuu
1.1	Tuomien ohjeet ja liitteet	7.4	Esitys
1.2	Sesangi	8	TYÖTERVEYSPALVELUT
1.3	Aivot	8.1	Työolosuhteiden arviointi
1.4	Organisaatio	9	TALON TILAT
1.5	Prosessit ja menetelmät	9.1	Neuvonkuvat
1.6	Järvis	10	TALON TAVAT
2	TYÖSUHDE	10.1	Työaika
2.1	Yhteistyö	10.2	Tuomien ohjeet ja liitteet
2.2	Säilytysjärjestelmä	10.3	Järjestelmien ja menetelmien
2.3	Kokous	10.4	Posti
2.4	Tiedonvälitys	10.5	Puhelut
2.5	Työsuhteiden seuranta	10.6	ATK:n ohjeet ja liitteet
2.6	Käytännön koulutus	10.7	Ilmanpuhdistus
2.7	Säilytys	10.8	Säilytys
2.8	Ilma	10.9	Säilytys
2.9	Neuvonkuvat	10.10	Käytännön ohjeet
3	TYÖAICA	10.11	Välittämättömät
3.1	Lisäaika	10.12	ATK:n
3.2	Tuomien ohjeet	10.13	Puhelin
3.3	Vierailu		
3.4	Tauot		
4	PALKKAUS JA PALKITSEMINEN		
4.1	Palkkaus ja palkitsemisen perusteet		
4.2	Palkkauslaskelman laatiminen		
4.3	Palkitus		
4.4	Lomat ja loma-ajan palkitus		
4.5	Henkilötiedot		
5	SUOKALU		
5.1	Suokaluohjeet		
5.2	Suokaluohjeet		
6	KIRJUTUSTIETO		
6.1	Alue ja paikkatiedot		
6.2	Alueet		
6.3	Työaika		
6.4	Sivut		
6.5	Käytännön ohjeet		
6.6	Palkitus		
7	TUOMIEN OHJEET		
7.1	Tuomien ohjeet ja liitteet		
7.2	Tuomien ohjeet		

Kuvio 8. Perehdytyskansion sisällysluettelo

Perehdytyskansion laajuudeksi tuli kokonaisuudessaan 32 sivua, koska materiaaliin haluttiin ottaa asiat mahdollisimman kattavasti.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio SOK Palveluässään. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia perehdyttämistä kokonaisuutena hakemalla vastauksia seuraaviin kysymyksiin: mitä kaikkea perehdyttäminen pitää sisällään, mikä on sen tarkoitus ja kuinka perehdyttämistä tulee ennalta suunnitella siten, että sen toteutuksessa onnistutaan. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millainen on hyvä perehdytyskansio. Kirjallisuudesta löytyi paljon materiaalia ja jokaiseen kysymykseen löydettiin vastaus.

Kuten perehdyttämisen teorialuvuissa esitetään, perehdyttäminen on jaksoittain etenevä prosessi, jonka tarkoituksena on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti. Perehdyttäminen kattaa kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uusi henkilö saa kokonaiskuvan yrityksestä, sen toiminta-ajatuksesta, henkilöstöstä sekä itse työtehtävästä. Perehdyttämistä tulee suunnitella, jotta toiminnasta tulee johdonmukaista. Suunnitteluvaiheessa mietitään, mitä tietoja ja taitoja on tarkoitus oppia ja missä järjestyksessä, ketkä perehdyttävät, minkälaisia apumateriaaleja käytetään sekä miten oppimista seurataan ja arvioidaan. Ensimmäisenä työpäivänä uudelle henkilölle kerrotaan usein niin paljon uutta asiaa, ettei kaikkea informaatiota voi muistaa. Näin ollen apumateriaali, kuten esimerkiksi perehdytyskansio, on oiva työkalu tukemaan mieleen painamista sekä asioiden muistamista.

Valmis perehdytyskansio pohjautuu alku- ja yleisperehdyttämiseen, eikä siinä käsitellä työnopastusta tai työohjeita. Yleinen perehdyttäminen eli yrityksen toiminta-ajatukseseen, arvoihin, liikeideaan, työkavereihin sekä taloon perehdyttäminen on tärkeää teorian mukaan. Näihin asioihin keskityttiinkin perehdytyskansiossa ja asiat on avattu kansiossa uudelle työntekijälle. Hyvin usein työntekijän tietämys yrityksestä on vähäisempää kuin itse työstä, jonka vuoksi myös vanhojen työntekijöiden kannalta on hyvä, että yrityksestä, sen eri prosesseista sekä toiminta-ajatuksesta ja yrityksen arvoista on kerrottu uudessa perehdytyskansiossa tarkemmin.

Kappaleessa Hyvän oppaan tunnuspiirteet käsiteltiin, minkälainen on hyvä ja ulkoasultaan sekä asiasisällöltään selkeä perehdytyskansio. Kappaleessa kerrottujen seikkojen pohjalta laadittiinkin perehdytyskansion sisällön kulku ja ulkoasu, mutta sisältöä kuitenkin muokattiin toimeksiantajan haluamaan suuntaan. Ulkoasussa huomiota kiinnitettiin muun muassa kirjaskokoon, rivinväliin, reunojen tasaukseen ja tavutukseen. Lisäksi huomioitiin looginen

esitysjärjestys ja se, että yhdessä kappaleessa kerrotaan vain yksi asiakokonaisuus. Myös kuvat valittiin niin, että ne vastaavat tekstiä. Kansion asiasisällössä käsitellään yritys- ja henkilöstöesittelyn lisäksi työsuhteen teoriaa. Teoriaosiossa käsitellään työsuhdetta ja teorian avulla tietoa työsuhteesta vietiin perehdytyskansioon. Teorian pohjalta kansiossa perehdytetään tarkemmin myös pelastussuunnitelmaan, koska pelastussuunnitelmaan perehdyttäminen sisältyy lainsäädäntöön.

Koska SOK Palveluässä on kasvava yritys ja uusia työntekijöitä sekä työharjoittelijoita palkataan jatkuvasti, myös perehdytyskansion merkitys korostuu. Opinnäytetyötä olikin mielenkiintoista lähteä tekemään, kun tiedettiin, että työllä on tarkoitus. Perehdytyskansio tulee tukimateriaaliksi uuden henkilön perehdyttämiseen ja siitä on paljon hyötyä, sillä uusi työntekijä voi itse etsiä tai kerrata asioita sieltä esimerkiksi kotona kaikessa rauhassa. Perehdytyskansio helpottaa yrityksen perehdyttämistyötä ja sillä säästetään aikaa, koska uusi työntekijä voi tarkastaa asioita suoraan kansioista, eikä kaikkea tarvitse kysyä erikseen vaikkapa esimiehiltä.

Opinnäytetyön onnistumisen kannalta oli eduksi, että molemmat opinnäytetyön laatijat työskentelevät SOK Palveluässä. Perehdytyskansion laatimisen aloittaminen SOK Palveluässä oli suhteellisen helppoa, koska yritys oli tuttu jo usean kuukauden ajalta. Koska taustatietoa yrityksestä, henkilöstöstä ja työstä oli ehtinyt jo karttua, perehdytyskansiota oli sujuvampaa lähteä suunnittelemaan sekä toteuttamaan. Mieleen herääviä kysymyksiä pystyttiin kysymään tarpeen tullen toimeksiantajalta ja vastauksia saatiin lähes joka kerta heti. Lisäksi etuna oli, että molemmat opinnäytetyön laatijat olivat olleet sekä perehtyjinä että perehdyttäjinä.

Projektin alussa luultiin, että materiaalin löytäminen perehdytyskansioon olisi haastavaa. Toimeksiantajalta kuitenkin saatiin paljon SOK Palveluässä ja henkilöstöasioita koskevaa materiaalia, jota pystyttiin hyödyntämään. Materiaalia löydettiin myös S-ryhmän sisäisestä verkosta Sintrasta luultua helpommin. Lisäksi perehdytyskansiota tehtäessä luultiin, että päivitetystä perehdytyskansiosta tulisi liian samankaltainen kuin Palveluässä käsikirjasta. Toimeksiantajan ja muiden esimiesten mielipiteet uudesta perehdytyskansiosta osoittivat kuitenkin toisin. Esimiesten mielestä perehdytyskansiosta huomaa, että siihen on panostettu ja sen työstämiseen on käytetty aikaa. Perehdytyskansion suunnitteluun ja laadintaan saatiin paljon apua sekä tukea toimeksiantajalta ja yrityksen muilta esimiehiltä.

SOK Palveluässään perehdyttämisprosessia kannattaa pyrkiä kehittämään myös jatkossa. Jonkin ajan kuluttua yrityksessä voitaisiin teettää kysely sekä uusille että vanhoille työntekijöille, jossa selvitetään perehdytyskansion tarpeellisuutta. Kyselyllä voitaisiin selvittää, löytyykö perehdytyskansiota tarvittavat tiedot, onko siitä ollut hyötyä ja onko asioista kerrottu tarpeeksi selkeästi. Näin perehdytyskansiota on mahdollisuus yhä kehittää. Myös uusille työntekijöille aiemmin tehty perehdytyskysely voitaisiin toistaa, jolloin saataisiin tietää, onko perehdytysprosessin kehityksessä onnistuttu ja ovatko uudet tulokkaat saaneet nyt tietoja paremmin verrattuna ensimmäiseen kyselyyn. Kehitysehdotuksena olisi myös yleisen perehdytyslistan päivitys sekä kehittäminen SOK Palveluässälle sopivammaksi.

SOK Palveluässälle laadittu perehdytyskansio toimii perehdyttämisen tukena pitkään, jos sen päivittämisestä ja ajantasaisuudesta huolehditaan säännöllisesti. Päivittämisestä huolehtivan henkilön nimeämisellä varmistetaan se, että perehdytyskansiota voidaan käyttää perehdyttämisen tukena vielä vuosienkin päästä. Kysymyksenä tulevaisuuteen liittyen on, miten perehdytyskansion päivittäminen onnistuu, koska SOK Palveluässään toimipisteet ovat useassa paikassa: Kajaanissa, Espoossa ja Turussa. On huolehdittava, että päivitetty tieto menee perille jokaiseen toimipaikkaan. On huolehdittava, että kansion päivityksestä vastuussa oleva henkilö huolehtii tiedon päivittämisestä kaikkiin toimipisteisiin.

LÄHTEET

- Heikkinen, H., Tiainen, S. & Torkkola, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäväksi-Opas potilasohjeiden tekijöille. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Heikurainen, P. & Joutsenkunnas, T. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Husu, P., Tarkoma, E. & Vuorijärvi A. 2004. Ammattisuomen käsikirja. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Vantaa: Nykypaino Oy.
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Lepistö, I. 1992. Työpaikan aikuiskoulutus. Forssa: Painotalo Auranen Oy.
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox Oy
- Manninen, O. 2009. Työelämäosaamisen käsikirja. Tampere: Domus Print Oy.
- Otala, L. 2003. Hyvinvointia työpaikalle – tulosta toimintaan. Juva: WS Bookwell Oy.
- SOK Palveluässään olemassa oleva materiaali perehdyttämisestä
- SOK Palveluässään prosessien palvelukuvaukset
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 Saatavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334> (Luettu 28.8.2012)
- Palvelualojen ammattiliitto. Saatavilla:
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuhde/tyosopimus/Sivut/Default.aspx> (Luettu 29.10.2012)
- Työsopimuslaki 26.1.2001/55 Saatavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055> (Luettu 28.8.2012)
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 Saatavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738> (Luettu 28.8.2012)

SOK PALVELUÄSSÄN PEREHDYTYSKANSIO

Tervetuloa työskentelemään SOK Palveluässään!

Tämä perehdytyskansio on laadittu uusille ja pitkiltä poissaoloilta palaaville työntekijöille. Perehdytyskansion ajatuksena on perehdyttää työntekijä yleisiin asioihin sekä talon tapoihin. Perehdytyskansion tarkoituksena ei ole ohjeistaa varsinaisiin työtehtäviin, vaan antaa tarpeellisia ja ajan tasalla olevia tietoja yrityksestä, osastoista, työsuhdeasioista, eduista, työterveyshuollosta, henkilöstöstä ja muista työntekijän kannalta tärkeistä asioista.

Toivomme, että tämän materiaalin avulla saat kattavat perustiedot uudesta työpaikastasi.



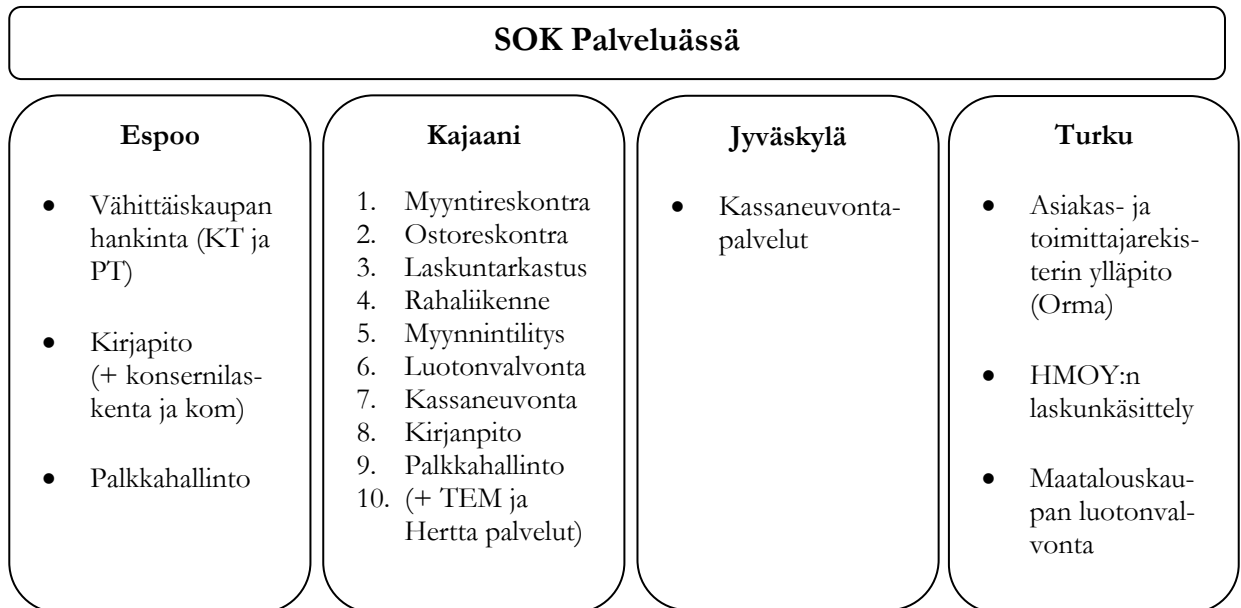
Sisällysluettelo

1 SOK PALVELUÄSSÄ.....	5
1.1 <u>Toiminta-ajatus ja liikeidea</u>	5
1.2 <u>Strategia</u>	6
1.3 <u>Arvot</u>	6
1.4 <u>Organisaatio</u>	7
1.5 <u>Prosessikuvaukset</u>	7
1.6 <u>Johto</u>	9
2 TYÖSUHDE.....	10
2.1 <u>Verokortti</u>	10
2.2 <u>Salassapitosopimus</u>	10
2.3 <u>Koeaika</u>	10
2.4 <u>Tulostoimenkuva</u>	10
2.5 <u>Tulospalkkiosopimus</u>	11
2.6 <u>Kuvallinen henkilökortti</u>	11
2.7 <u>S-Etukortti</u>	12
2.8 <u>Sintra</u>	12
2.9 <u>Netposti</u>	12
3 TYÖAIKA	12
3.1 <u>Liukumat</u>	13
3.2 <u>Tiiman täyttö</u>	13
3.3 <u>Ylityöt</u>	13
3.4 <u>Tauot</u>	14
4 PALKKAUS JA PALKITSEMINEN	14
4.1 <u>Poissaolo ja sairausajan palkka</u>	14
4.2 <u>Palkanmaksu lapsen sairastuessa</u>	15
4.3 <u>Palkalliset vapaat</u>	15
4.4 <u>Lomat ja loma-ajan palkka</u>	15
4.5 <u>Henkilöstöedut</u>	16
5 RUOKAILU	17
5.1 <u>Sopimuslounaspaikat</u>	17
5.2 <u>Virkistysautomaatit</u>	18
6 KIINTEISTÖN TIEDOT.....	18
6.1 <u>Alue ja parkkipaikat</u>	18
6.2 <u>Aukioloajat</u>	18
6.3 <u>Tupakointi</u>	19
6.4 <u>Siivous</u>	19
6.5 <u>Kiinteistöhuolto</u>	20
6.6 <u>Pelastussuunnitelma</u>	20
7 TURVALLISUUS	21
7.1 <u>Tietoturvallisuus ja tietosuojaja</u>	21
7.2 <u>Työsuojelutoimikunta</u>	23
7.3 <u>Vieraat</u>	23

7.4	<u>Ensiapu</u>	23
8	<u>TYÖTERVEYSPALVELUT</u>	24
8.1	<u>Työhönsijoittumistarkastus</u>	24
9	<u>TALON TILAT</u>	26
9.1	<u>Neuvottelutilat</u>	26
10	<u>TALON TAVAT</u>	27
10.1	<u>Työrauha</u>	27
10.2	<u>Toimistotarvikkeet</u>	27
10.3	<u>Monitoimilaitteet ja tulostimet</u>	27
10.4	<u>Posti</u>	28
10.5	<u>Puhelinvaihde</u>	28
10.6	<u>ATK-tuki (yhteystiedot)</u>	29
10.7	<u>Hallintopalvelut</u>	29
10.8	<u>Sähköposti</u>	30
10.9	<u>Sähköinen kalenteri</u>	30
10.10	<u>Kuukausi-infot</u>	30
10.11	<u>Viikkotiedote</u>	31
10.12	<u>eTyötila</u>	31
10.13	<u>Puhelin</u>	31

1. SOK Palveluässä

SOK Palveluässä tuottaa SOK Talouden yksikkönä talous- ja palkkahallinnon palveluita koko S-ryhmälle. SOK Palveluässä aloitti toimintansa 1.4.2007 ja Kajaanissa toiminta alkoi vuonna 2009. Palveluässän toimipisteet sijaitsevat Espoossa, Kajaanissa, Jyväskylässä ja Turussa. Alla olevassa kaaviossa on kuvattu työtehtävät toimipisteittäin 17.9.2012 lähtien.



1.1 Toiminta-ajatus ja liikeidea

Sidosryhmät odottavat yrityksiltä nykyään entistä läpinäkyvämpää ja eettisempää toimintaa. Mitä suuremmaksi S-ryhmä kasvaa, sitä suuremmaksi käyvät myös meihin kohdistuvat odotukset.

S-ryhmän eettiset periaatteet ovat:

1. Toimimme rehellisesti
2. Olemme lahjomattomia
3. Arvostamme ja kunnioitamme toisiamme
4. Kilpailemme reilusti
5. Viestimme avoimesti
6. Noudatamme hyvää hallintotapaa
7. Toimimme voimassa olevien säännösten ja sopimusten mukaan
8. Toimimme vastuullisesti ja edellytämme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme

1.2 Strategia

2. Toimimme vastuullisesti
3. Teemme työn oikein ja pysymme aikataulussa
4. Asiakas voi luottaa meihin
5. Työmme jälki on niin hyvää, että asiakas maksaa siitä mielellään
6. Toimimme kustannustehokkaasti, kun prosessimme ovat tehokkaita sekä yhtenäisiä selkeitä työnkuvia ja vastuunjakoja, automaatiota, keskittämistä sekä koulutusta
7. Kehitämme työtämme yhteistyössä työkavereiden ja asiakkaiden kanssa
8. Olemme ammattilaisia ja teemme hiljaisen tiedon kuuluvaksi
9. Kehitämme itseämme ja pyrimme löytämään jokaiselle ominaisuuksiaan vastaavan työtehtävän
10. Varmistamme, että kaikilla on oikea määrä töitä oikeaan aikaan
11. Olemme sitoutuneita työhömmme

1.3 Arvot

- Asiakslähtöisyys:
 - Tiedämme asiakkaan toiveet ja tarpeet sekä toimimme niiden mukaisesti
 - Palveluässän ja asiakkaan yhteistyön kehittäminen
- Kumppanuus:
 - symbioosi-> molemmat hyötyvät
 - yhteistyötä myös Palveluässän sisällä yli prosessirajojen
- Vastuullisuus:
 - kokonaisuuden ymmärtäminen, tahto ja luottamus saavuttaa määränpää
 - teemme sen, minkä lupaamme, ammattitaidolla
- Uudistuminen:
 - osaaminen kasvaa korkoa
 - silmät ja korvat auki
- Tuloksellisuus:
 - Oikein ja oikea-aikaisesti
 - Parasta palvelua ja laatua edulliseen sekä kilpailukykyiseen hintaan

1.4 Organisaatio

Alla on esitelty SOK Palveluässään organisaatio.



1.5 Prosessikuvaukset

Palveluässässä hoidetaan S-ryhmän taloushallinnollisia asioita kymmenessä eri prosessissa. Prosessit on lueteltu alla.

Kirjanpito palvelut

SOK Palveluässään kirjanpito palvelut tuottavat asiakkaan kuukausikirjanpidon ja tilinpäätökset sekä näihin liittyvät viranomaisilmoitukset ja tilastoinnin S-ryhmän yhteisten aikataulujen ja ohjeiden mukaisesti. Kirjanpito vastaa siitä, että asiakkaan tilinpäätös ja kuukausikirjanpito on tehty lainsäädännön mukaisesti. Kirjanpito huolehtii yhdessä kirjanpidon ohjeistuksen kanssa asiakkaan neuvonnasta kirjanpitoon liittyvissä kysymyksissä.

KT-laskunkäsittely palvelut

KT-laskujen käsittely on kotimaisten ja ulkomaisten käyttötavaravaihto-omaisuuslaskujen sekä S-ryhmän ketjuyksiköille myytyjen kaluste- ja käyttöomaisuuslaskujen laskujen käsittelyä.

Laskuntarkastus ja Rex-laskunkäsittelypalvelut

Laskuntarkastuspalvelut sisältävät laskuntarkastuksen, hintatarkastuksen, sisäisiin siirtoihin ja inventointeihin liittyvät palvelut. Tarkastusmuodoista on valittavissa kokonaistarkastus, osatarkastus, hyvitystarkastus tai hintatarkastus.

Luotonvalvontapalvelut

Luotonvalvontapalvelu on kokonaispalvelu, joka sisältää luottopäätökset, suoritusten seurannan ja perinnän. Luotonvalvonta tarjoaa laskutussopimusten käsittelypalvelua. Palvelu sisältää keskitetyn laskutussopimuksen käsittelyn, laskutusasiakkaaksi hakevan luottotietojen tarkistuksen ja asiakastietojen perustamisen Orma liikekumppanitietokantaan.

Myynnintilityspalvelut

Myynnintilityksen palvelukokonaisuus koostuu myynnintilitysten tarkastamisesta ja täsmäyttämisestä sekä lahjakorttien, pohja- ja vaihtorahakassojen täsmäyttämisestä. Myynnintilitys on päivittäisen myynti- ja maksutapamateriaalin tarkastamista ja ohjaamista kirjanpidossa oikeille tulos- ja tasetileille. Myynnintilitykset toimittaa kaiken laskutettavan materiaalin eteenpäin myyntireskontraan laskutusta varten.

Myyntireskontrapalvelut

Myyntireskontrapalvelut sisältävät laskutusasiakkaan laskutustietojen päivittämisen, laskutuksen ja laskutuksen asiakaspalvelun. Laskutusasiakkaiden asiakaspalvelu on tärkeä osa myyntireskontran palveluprosessia. Myyntireskontra vastaa asiakkaiden laskutukseen liittyviin yhteydenottoihin ja selvittää asiat tarvittaessa yhdessä toimipaikkojen kanssa.

Ostoreskontrapalvelut

Ostoreskontrassa laskujen perustiedot tarkistetaan, esitiliöidään asiakkaan antamien ohjeiden mukaan sekä reititetään asiatarkastukseen ja hyväksyntään ohjeistuksen mukaisesti. Hyväksytyt laskut siirretään kirjanpitoon. Laskujen käsittelyn lisäksi palveluun kuuluu reskontran hoitoon liittyvät tehtävät.

Palkkahallintopalvelut

Palkkahallintopalvelut sisältävät henkilöstön palkanlaskennan, henkilön perustietojen hallinnan, palkan maksatuksen sekä palkkahallinto neuvoo palkkoihin liittyvissä asioissa.

Rahaliikennepalvelut

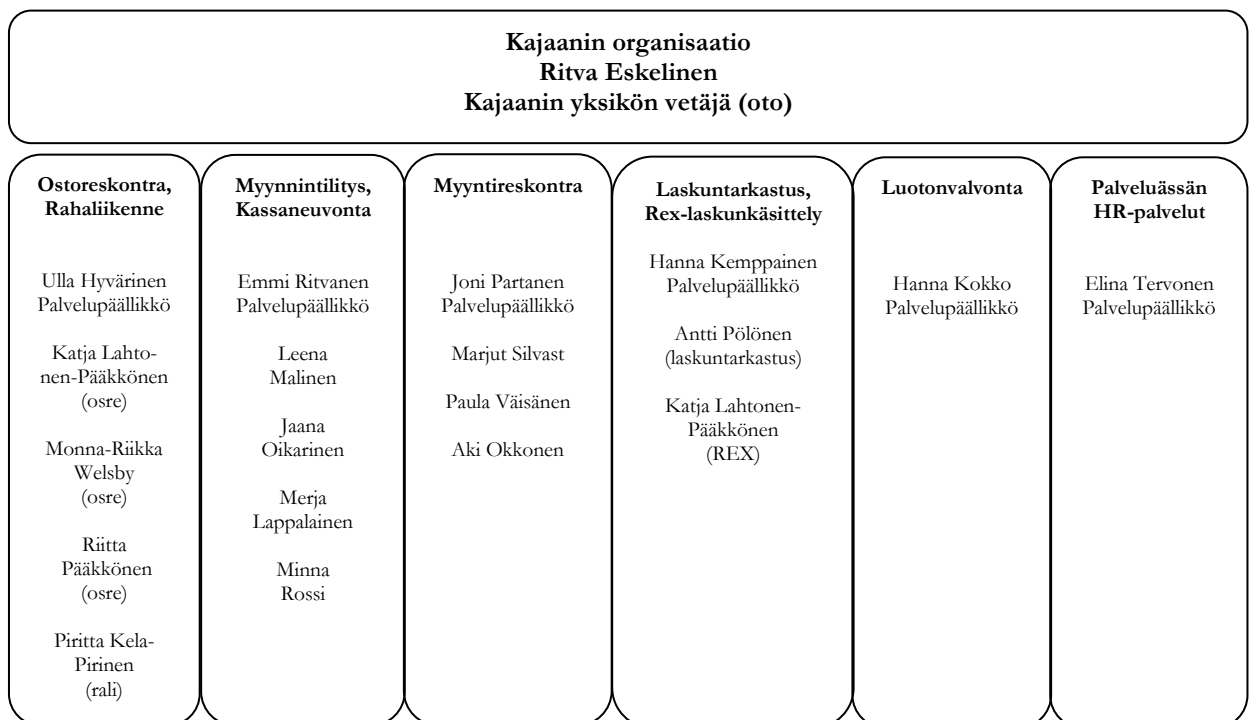
Rahaliikenteen palvelukokonaisuus koostuu päivittäisestä tiliotekäsittelystä, reskontramaksatuksista, yksittäismaksuista, suoraveloituksista, valuuttatilien arvostuksista sekä kuukausittaisesta pankki- ja rahatilien sekä välitilien täsmäyttämisestä kirjanpitoon ja tase-erittelyiden tekemisestä.

Kassaneuvontapalvelut

Kassaneuvonnan palvelukokonaisuus muodostuu toimipaikkojen kassaohjeistuksen laadinnasta ja päivittäisestä, sekä toimipaikkojen toiminnan ohjaamisesta kassaohjeistuksen mukaiseen toimintaan. Palveluässään roolina on toimia aktiivisesti yhteistyössä järjestelmätöimittäjien kanssa tiedonsiirroissa ilmenevien ongelmien selvittämisessä ja korjauksissa.

1.6 Johto

Alla on esitelty Kajaanin SOK Palveluässään organisaatio



2 Työsuhde

Työsopimussuhteen olemassaolo vahvistetaan työsopimuksella, jossa sovitaan työnalkamisajan kohdasta, työtehtävien keskeisestä sisällöstä, työsuhteen kestoajasta ja sen ehdoista. Työsopimus voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. SOK Palveluässässä noudatetaan taloushallintoalaa koskevaa työehtosopimusta.

2.1 Verokortti

Verokortti toimitetaan esimiehelle työsuhteen alussa. Jos veroprosentti muuttuu, toimitetaan esimiehelle uusi verokortti.

2.2 Salassapitosopimus

Jokaisen työntekijän kanssa laaditaan työsopimuksen solmimisen yhteydessä salassapitositumus. Salassapitositoumusten tarkoitus on yritysturvallisuuden ylläpitäminen ja kehittäminen. Salassapitositoumusten tekeminen on kaikkien edun mukaista, jotta työtä voidaan tehdä luottamuksellisessa ja avoimessa ilmapiirissä. Salassapitositoumuksissa korostetaan ja täsmennetään niitä velvoitteita, jotka sitovat työntekijää jo työlaainsäädännönkin perusteella. Luottamuksellisuus tulee muistaa sekä puheissa, sähköpostiviesteissä että muussa toiminnassa.

2.3 Koeaika

Työsuhteen alkaessa voidaan sopia enintään neljän (4) kuukauden mittaisesta koeajasta. Koeaika voi olla edellä sanotusta poiketen kuusi (6) kuukautta, jos työnantaja järjestää työntekijälle erityisen työhön liittyvän koulutuksen, joka kestää yhdenjaksoisesti yli neljä (4) kuukautta. Koeajan tarkoituksena on selvittää, vastaako toimihenkilö työnantajan edellyttämiä vaatimuksia ja vastaako työsuhde toimihenkilön näkökulmasta sen solmimisen yhteydessä esitettyä. Koeajan kuluessa työsopimus voidaan molemmin puolin purkaa noudattaen työsopimuslain säännöksiä.

2.4 Tulostoimenkuva

Jokaisen työntekijän kanssa laaditaan työsopimuksen solmimisen yhteydessä tulostoimenkuvasopimus, joka on sisällöltään eri prosesseissa erilainen prosessien työtehtävistä riippuen. Tulostoimenkuvasopimuksessa kerrotaan työntekijän toimen tarkoitus sekä päävastuualueet. Tulostoimenkuvasopimuksessa myös allekirjoitetaan henkilökohtainen toimintasuunnitelma ja sen tavoitteet tulostoimenkuvan saavuttamiseksi, joka käydään läpi kehityskeskustelussa.

2.5 Tulospalkkiosopimus

Tulospalkkauksella tarkoitetaan erilaisia yritys-, työryhmä- tai henkilökohtaisia rahallisen palkitsemisen järjestelmiä. S-ryhmässä on käytössä useita erilaisia tulospalkkauksen muotoja, joiden käytännön soveltamisen osalta noudatetaan kuitenkin yhteisesti sovittuja peruseriaatteita. Tulospalkkauksesta ei sovita työsopimuksella ja työnantajalla on oikeus muuttaa tulospalkkauksen sisältöä yksipuolisesti.

Tulospalkkausjärjestelmä on voimassa kalenterivuoden kerrallaan. Kaikkien työntekijöiden kanssa tulee käydä yksilö/työryhmätasolla läpi tavoitteet ja mittarit tavoitetasoineen. Tulospalkitsemisen perusteeksi sovitut tavoitteet kirjataan tulospalkkiosopimukselle ja sekä esimies että työntekijä allekirjoittavat sopimuksen. Palkkio suhteutetaan maksuhetkellä työssäoloaikaan.

Tulospalkkauksen periaatteet:

- Maksimipalkkiosuosituksset (€/v.) ovat kaikille yrityksille ja järjestelmille yhteisiä.
- Tulospalkkaus on osa rahallista palkitsemista, mutta ei vaikuta normaalin palkan määrään.
- Työntekijä voi kuulua samanaikaisesti vain yhden tulospalkkausjärjestelmän piiriin (tulospalkkio, voittopalkkio tai suoritepalkkio pl. kannustepalkkio, jota voidaan maksaa muista järjestelmistä riippumatta).
- Tulospalkkion maksamisen edellytyksenä on voimassa oleva työsuhde sovitulla palkkiomaksuhetkellä ja tulospalkkio maksetaan seuraavan vuoden huhtikuun palkanmaksun yhteydessä.

2.6 Kuvallinen henkilökortti

Jokaisella työntekijällä on oltava kuvallinen henkilökortti. Uusien henkilöiden henkilökorttikuvaukset järjestetään Kajaanissa hallintopalveluiden toimesta. Kuvauspaikka Rata 3 C 215, 3. krs. Esimies tilaa ennakkoon kuvausajan uusille aloittaville työntekijöille. Henkilökortti pidetään aina mukana ja esillä työtiloissa liikuttaessa.

2.7 S-Etukortti

Henkilökuntatunnisteen voi saada vain S-Etukortti Visalle. Jos henkilökuntaedun piirin kuuluva haluaa hyödyntää henkilökunnan ostoedun, hänellä on oltava S-Etukortti Visa. S-Etukortti Visan myöntää S-Pankki.

Henkilökuntatunnisteen voi saada ainoastaan tiettyyn S-Etukortti Visan versioon, jonka tunnistaa kortin takana, oikeassa alakulmassa olevasta S-kirjaimesta. Kortissa oleva S-kirjain itsessään ei oikeuta henkilökunta-alennukseen. Henkilökuntatunniste aktivoidaan S-Etukortti Visalle **saldopäätteellä**. Saldopäätteitä on S-ryhmän toimipaikoissa.

2.8 Sintra

Sintra on S-ryhmän intranet, joka tavoittaa lähes kaikki s-ryhmäläiset omalla työpaikallaan. Sintralla on useita tärkeitä tehtäviä tehokkaan työnteon tukemisessa ja se on tärkein, koko S-ryhmän kattava viestintäkanava. Sintra tavoittaa parhaiten esimies- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät S-ryhmäläiset.

2.9 Netposti

S-ryhmän työntekijät saavat palkkalaskelman Itellan sähköisen palvelun NetPostin kautta. Palvelu mahdollistaa mm. laskujen sähköisen vastaanottamisen ja maksamisen. Asiakirjat säilyvät kätevästi sähköisessä arkistossa. Palveluun voi kirjautua verkkopankkitunnuksilla joko osoitteessa s-pankki.fi tai netposti.fi. Uusien käyttäjien rekisteröityminen tapahtuu ensimmäisen kirjautumiskerran yhteydessä ja järjestelmä ohjaa rekisteröitymisen kuluessa.

3 Työaika

SOK:ssa on käytössä liukuva työaika. Liukuva työaika on työaikamuoto, jossa työntekijä voi itse päättää päivittäisen työhöntulo- ja lähtöaikansa sovittujen liukuma- ja saldorajojen puitteissa. Kokoaikaisen työntekijän säännöllinen työaika SOK:ssa on keskimäärin 7,5 tuntia vuorokaudessa ja 37,5 tuntia viikossa. Liukuma-aika on aamuisin klo 6.30 – 9.00 ja iltapäivällä klo 14.30 – 20.00. Läsnäolovelvoite on klo 9.00 – 14.30. Liukumaväli on -50 / +150 tuntia.

SOK:lla on käytössä Kajaanissa ja Espoossa työajanseurantajärjestelmä Tiima sekä Turussa Flexim, johon jokaisen työntekijän tulee leimata työaikansa sekä poissaolonsa. Tiiman ja Fleximin avulla voidaan valvoa työajan käyttöä ja jokaisen työpaikalla käyvän on käytettävä työajanseurantajärjestelmää päivittäin. Työajanseurannan taustalla ovat lainsäädännön asettamat velvoitteet ja erityisesti työsuojelulliset näkökulmat. Kajaanissa ja Espoossa virheelliset leimaukset korjaa ensisijaisesti aina esimies, Turussa saldokorjauspyynnöt tehdään Hannu Hyrkölle.

3.1 Liukumat

Liukuman tarkoituksena on tasata työaikaa ja sitä käytetään esimerkiksi tasaamaan kuukausikatkon yhteydessä kertyneitä tunteja. Henkilöstöä kannustetaan käyttämään liukuvaa työaikaa aktiivisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että työtehtävien salliessa voidaan työpäivää lyhentää liukuman puitteissa ja vastaavasti kiireisempinä aikoina on mahdollista tehdä pidempi työpäivä. Työaikasaldo saa olla sekä plussalla että miinuksella liukuman puitteissa, mutta jos työaikasaldo ylittää 50 plussatuntia tai 25 miinustuntia, tehdään suunnitelma tuntien tasaamiseksi esimiehen kanssa.

Kertyneiden liukumatuntien pitämisestä sovitaan etukäteen yhdessä esimiehen kanssa. Etukäteen tarkoittaa kussakin tiimissä riittävän varhaisessa vaiheessa, jotta esimies ehtii suunnitella työt. Pääsääntöisesti riittävän varhaisessa vaiheessa tarkoittaa vähintään parin päivän varoajalla.

3.2 Tiiman täyttö

Palveluässän kaikki työntekijät kirjaavat Tiima työajanseurantajärjestelmään tekemänsä työt puolen tunnin tarkkuudella päivätasolla ja viikkotasolla. Tiima on hinnoittelun keskeinen elementti ja sillä voidaan osoittaa asiakkaalle suoraan työtunnit, joista hinta muodostuu. Esimies opastaa Tiiman käyttöön. Kirjaukset tulee olla tehtynä ja lukittuna joka maanantai klo 12.00 mennessä edellisen viikon osalta. Esimiesten tulee hyväksyä edellisen viikon kirjaukset keskiviikkona klo 12.00 mennessä.

3.3 Ylityöt

Liukuman ylittävistä tunneista ja viikonlopputöistä sovitaan aina erikseen esimiehen kanssa. Omatoimisesti ilman esimiehen suostumusta tehtyjä liukuman ylittäviä töitä tai ylityöksi luetuttavia töitä ei sallita eikä korvata.

3.4 Tauot

Normaaliin päivittäiseen työaikaan kuuluu 30 minuutin ruokatauko sekä muissa tauoissa noudatetaan työyhteisössä tavaksi tullutta käytäntöä, kahta 10 minuutin pituista taukoa. Tämä koskee myös tupakoitsijoita.



Työntekijä voi pitää lounastaukonsa myös työpaikan ulkopuolella, jolloin hänen täytyy leimata itsensä ulos Tiimassa. Työpaikan lounasravintolassa tapahtuva ruokailu kuuluu kuitenkin 30 minuutin ruokataukoon.

Työntekijät, jotka tekevät kuuden- tai alle kuuden tunnin työpäivää, on oikeus kahvitaukoon työtilanteen niin salliessa. Mikäli lyhyttä työaikaa tekevä työntekijä haluaa pitää ruokatauon, se vähentää työaikaa 30 min.

4 Palkkaus ja palkitseminen

Palkkauksessa noudatetaan taloushallintoalaa koskevaa työehtosopimusta. Toimihenkilöiden palkkaus muodostuu tehtävän vaativuuteen perustuvasta kuukausipalkasta sekä esimiehillä henkilökohtaiseen pätevyyteen ja kokemukseen perustuvasta palkanosasta.

4.1 Poissaolo ja sairausajan palkka

Toimihenkilön on viipymättä ilmoitettava työnantajalle sairastumisesta tai tapaturmasta. Ilmoitus poissaolosta on tehtävä klo 9.00 mennessä esimiehelle. Toimihenkilön on esitettävä työkyvyttömyydestään lääkärintodistus tai muu työnantajan hyväksymä selvitys. Jos työnantaja edellyttää lääkärintodistusta, työnantaja maksaa tästä aiheutuvat kustannukset.

Toimihenkilön tullessa työkyvyttömäksi sairauden tai tapaturman vuoksi, työnantaja maksaa palkkaa työkyvyttömyysajalta seuraavasti:

Jos työsuhde on jatkunut:

- alle 1 kuukauden, puolet sairastumispäivän ja 9 seuraavan arkipäivän palkasta,
- vähintään 1 kuukauden, sairastumispäivän ja 9 seuraavan arkipäivän palkan,
- vähintään 4 kuukautta, 4 viikon palkan,
- vähintään 3 vuotta, 5 viikon palkan,

- vähintään 5 vuotta, 6 viikon palkan ja
- vähintään 10 vuotta, 8 viikon palkan.

Lääkärintodistus tulee toimittaa aina esimiehelle yli 3 työpäivän mittaisista sairaspöissaoloista, mutta työnantajalla on myös oikeus pyytää lääkärintodistus jokaiselta sairaspöivältä tarvittaessa. Poissaolo merkitään tiimaan, jossa esimies ne hyväksyy. Yksikkö hoitaa poissaoloilmoituksen palkkakonttoriin.

Poissaoloilmoitus löytyy I-asemalta:

I:\Palveluässä\Palveluässä yhteiset\HR-lomakkeet Palveluässä

4.2 Palkanmaksu lapsen sairastuessa

Alle 10-vuotiaan lapsen sairastuessa äkillisesti maksetaan lapsen huoltajalle palkkaa sairausajan palkkaa koskevien määräysten mukaisesti sellaisen enintään 3 päivän poissaolon ajalta, joka on välttämätön lapsen hoidon järjestämiseksi tai lapsen hoitamiseksi.

4.3 Palkalliset vapaat

Palkallisia vapaita ovat mm:

- 50- ja 60-vuotispäivät ja oma vihkimispäivä
- Lähiomaisen kuoleman tai hautajaisten johdosta mahdollisuus lyhyeen, tilapäiseen poissaoloon palkkaa tai vuosilomaetuja vähentämättä
- asevelvollisen työntekijän osallistuminen kutsuntatilaisuuteen
- kertausharjoituksiin osallistuminen

4.4 Lomat ja loma-ajan palkka

Loma-ajat sovitaan erikseen esimiehen kanssa. Lomapalkka tulee maksaa sen kuukauden palkan yhteydessä, jolloin pääosa lomasta pidetään. Lomaraha kesäloman osalta tulee maksaa kesäkuun palkan yhteydessä ja talviloman osalta helmikuun palkan yhteydessä. Nämä edellyttävät paikallista sopimusta luottamusmiesten kanssa.

Jos työntekijän työsuhde on 31.3. mennessä jatkunut keskeytymättä vähemmän kuin yhden vuoden, työntekijällä on oikeus saada lomaa 2 arkipäivää kultakin täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Jos työsuhde on puolestaan 31.3. mennessä jatkunut keskeytymättä vähintään vuoden, työntekijä saa lomaa 2,5 arkipäivää kultakin täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta. Vain viimeksi mainituilla on oikeus talvilomaan.

4.5 Henkilöstöedut

S-ryhmän henkilöstöedut ovat runsaat ja kattavat. Ne täydentävät osaltaan rahallisen palkitsemisen kokonaisuutta tarjoamalla työntekijöille rahanarvoisia etuja monipuolisiin tarkoituksiin. Edut myös huolehtivat ja kannustavat sekä henkisen että fyysisen hyvinvoinnin kehittämiseen ja ylläpitoon ja vaikuttavat tätä kautta työssä viihtymiseen ja työhyvinvointiin.

SOK:n henkilöstöedut vuonna 2012

- Monipuoliset ostoedut
 - Selvää säästöä kaikista S-ryhmän toimipaikoista
- Innostavat vapaa-ajan edut
 - Virkistäytyminen työn ulkopuolella
 - Esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriedut, henkilökunnalle vuokrattavat mökit, sopimusalennukset ja tapahtumat
- Kannustava kuntostartti –ohjelma
- Aktiivinen työviretoiminta
 - Tukee yhteisöllisyyttä
 - Yksiköiden tarpeista lähtöisin, esimerkiksi virkistyspäivät, pikkujoulut, osuuskauppavierailut sekä SOK:n yhteinen juhla
- Työ- ja ikämerkkipäivämuistamiset
 - Vaalittu perinne, jolla kunnioitetaan ansioituneita työntekijöitä ja ansiokkaita työsuhhteita
- Työterveyshuolto
 - Lakisääteistä laajempi terveyshuolto tuo turvallisuutta
- Henkilöstölounas
 - Monipuolinen ja terveellinen ateria työnantajan tuella

5 Ruokailu



SOK:n työntekijöille tarjotaan mahdollisuus nauttia päivittäin linjastolounas, josta työntekijä maksaa lounaan verotusarvon ruokailun yhteydessä tai myöhemmin vähennettynä palkasta. Työnantaja maksaa verotusarvon ylimenevän osuuden normaalista linjastolounaasta. Sopimuslounas maksaa 5,60 euroa ja arvo muuttuu vuosittain verohallituksen vahvistamien luontoisetuarvojen mukaisesti. Lounaan voi maksaa omalla Timecon-kortilla leimaten kassapäätteen vieressä sijaitsevalla lounaspäätelaitteella (pois lukien Turku). Kuluvan kuukauden lounaat veloitetaan automaattisesti seuraavan kuukauden palkasta.

5.1 Sopimuslounaspaikat

Kajaani

	Lounasaika	Ruokalista
Fors	10.00 - 13.30	http://www.ravintolafors.fi/Fors.php
Rosso	11.00 - 14.00	http://www.rosso.fi/rosso-ravintolat/kajaani/
Sulo	10.00 - 13.30	http://www.valjusravintolat.fi/sulo/
ABC-Lohtaja	11.00 - 15.00	http://www.abcasemat.fi/verkosto/liikennemyymalat/kajaani/

Espoo

	Lounasaika	Ruokalista
Amica-ravintola	11.00 - 13.00	http://www.amica.fi/kutoja#Ruokalista

Grilliruoka lisäveloituksella 9,53 (timecon leimaus) +1,05 €

Maanantaiaamun puuro on talon tarjoama.

Turku

	Lounasaika	Ruokalista
Henkilöstöravintola	11.00 - 12.30	http://www.ravintolapalvelu.fi/index.php?pinc=3

Lounas maksetaan ruokalipuilla, joita voi ostaa ruokalasta. Lipun hinta on kulloinenkin verotusarvo.

5.2 Virkistysautomaatit

Kajaani ja Espoo

Omia kahvinkeitinimiä ei turvallisuussyistä johtuen sallita Palveluässässä. Kussakin toimistossa/kerroksessa sijaitsee 1-2 virkistysautomaattia, joissa on tarjolla kahvia, kaakaota, mehukeittoa ja teetä.

Turku

Työnantaja tarjoaa kahvin tai teen kaksi kertaa päivässä joko kahviossa tai omassa työpisteessä nautittavaksi. Omia kahvinkeitinimiä ei turvallisuussyistä johtuen sallita Palveluässässä. Ruokalan yhteydessä toimii myös asiakaskahvio, josta voi ostaa rahalla tai hieman edullisemmin kahvileipäpuilla sämpylöitä, kahvileipää sekä juomia. Kahvio on avoinna 9.30 – 14.30

6 Kiinteistön tiedot

6.1 Alue ja parkkipaikat

Kajaani

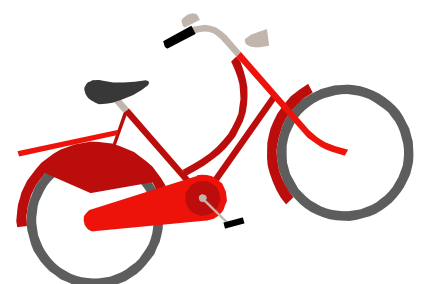
Kajaanin parkkipaikat sijaitsevat sekä pääportin, että Hiertämörakennuksen läheisyydessä. Paikat ovat vapaasti käytettävissä, eli henkilökohtaisia paikkoja ei ole. Polkupyörät ja mopot säilytetään sisään-tulo-ovien läheisyydessä.

Espoo

Espoossa parkkipaikat on merkitty SOK-kyltein. Paikoista voi vapaasti valita haluamansa. Pyörät säilytetään polkupyörätelineissä, jotka löytyvät A-portaan vierestä.

Turku

Henkilökunnan parkkipaikat sijaitsevat sisään-tulon vasemmalla puolella. Poikkeavista ohjeista ilmoitetaan erikseen (esim. markkinapäivät). Polkupyörät säilytetään telineissä, jotka löytyvät sisäänkäynnin vierestä.



6.2 Aukioloajat

Kajaani

Pääportit ovat avoinna 24 h/vrk. Kulku toimitiloihin tapahtuu pääportin sekä portti 4:n kautta. Henkilökunnan kulku toimitiloihin tapahtuu Rata ja Kone rakennusten ovista. Kiinteistö on avoinna henkilökunnalle klo 6.00–20.30.

Yhteydenotot:

Aluevartiointi Pasi Kilpeläinen, puh. 050 414 4166

Espoo

Henkilökunnan kulku tapahtuu joko A-rapun henkilökuntaoven (pääoven viereiset ovet vasemmalla) tai B-rapun kautta. Kiinteistö on avoin henkilökunnalle arkisin klo 6.30 - 20.00 ja viikonloppuna klo 7.00 - 18.00.

Turku

Kiinteistössä on sekä kamera- että kulunvalvonta ja kulku on kielletty arkisin klo 22.00 – 06.00 (lauantai 08.00 saakka ja sunnuntai kokonaan). Portti suljetaan klo 18.00 (lauantaisin klo 13.00). Portin avaimen voi myöhäinen kulkija tarvittaessa kuitata Agrimarketista.

6.3 Tupakointi

Tupakointi on sallittu vain ulkona sisääntulo-ovien läheisyydessä merkityllä tupakointipaikalla. Tupakointi sisältyy taukoon.

6.4 Siivous

Jokainen työntekijä huolehtii henkilökohtaisesti oman työpisteen paperi- ja tietosuojaroskat niille kuuluviin astioihin, joita löytyy jokaisesta kerroksesta. Viikoittaisen ylläpitosiivouksen yhteydessä pöydät ja muut tasopinnat pyyhitään vapailta osilta, tämän vuoksi työpisteiden paperit tulee poistaa pöydiltä viikoittaista ylläpitosiivousta edeltävän päivän iltana.

Keittiön siivoamisessa jokainen on henkilökohtaisesti vastuussa likaisten astioiden koneeseen laittamisesta sekä omien vanhojen ruokatarvikkeiden poistamisesta jääkaapista. Keittiön siivousvuorot on jaettu tiimeittäin, ja lista löytyy keittiön seinältä.

Kajaani

Kajaanissa siivouksesta huolehtii SOL-siivouspalvelut. WC:t, pukuhuoneet ja ruokailutilat siivotaan päivittäin. Neuvottelutilat tarkastetaan, ja tarvittaessa siivotaan päivittäin. WC- ja käsipaperitelineet täytetään tarpeen mukaan. Viikoittainen ylläpitosiivous työpisteiden osalta suoritetaan erikseen ilmoitetun rytmin mukaisesti.

Espoo

Espoossa siivouksesta huolehtii SOL-siivouspalvelut ja työpisteet siivotaan kerran viikossa työaikana. Siivous käsittää sekajäteroskisten tyhjentämisen, työpöytien pyyhinnän vapailta osin ja lattioiden siistimisen.

Turku

Kiinteistön siivouksesta vastaa ABC-Palvelut Oy. Mahdolliset huomautukset siivouksesta annetaan nimetyn yhteyshenkilön välityksellä siivoustyönjohtajalle.

6.5 Kiinteistöhuolto**Kajaani**

Kiinteistöön liittyvissä ongelmissa (LVI-, huolto- ja korjauspalvelut) otetaan yhteys Noora Pääkköseen puh: 010 768 2371, hallintopalvelut.kajaani@sok.fi. Hän hoitaa yhteydenotot eteenpäin.

Espoo

Espoossa kiinteistöön liittyvissä ongelmissa otetaan yhteys Xerox palveluässä, SOK hallintopalvelut, josta asia hoidetaan eteenpäin huoltoyhtiölle.

Turku

Kiinteistöön liittyvissä asioissa otetaan yhteys Agrimarketin kiinteistövastaavaan.

6.6 Pelastussuunnitelma**Kajaani**

UPM on luonut Kajaanin SOK Palveluässälle pelastussuunnitelman, joka löytyy jokaisesta kerroksesta. Jokaisesta kerroksesta löytyy myös yksikkökohtainen pelastussuunnitelma.

Espoo

SP-KIINTEISTÖT OY KILO:N pelastussuunnitelma löytyy Palveluässän turvallisuuskoulutuksen saaneilta henkilöiltä.

Turku

Työpaikka kuuluu samaan Hankkija-Maatalous Oy:n työsuojeeluorganisaatioon muiden kiinteistöissä toimivien kanssa. Hankkija-Maatalous Oy:n työsuojeelutoimikuntaan on valittu Palveluässästä Kristiina Salo varajäseneksi.

Tärkeää muistaa hälytystilanteissa:

- Rauhallinen, järjestäytynyt poistuminen kokoontumispaikalle.
- Mikäli savua **ei ole** omassa tilassa tai rappukäytävässä → poistutaan pääulostietä pitkin.
- Mikäli savua **on** omassa tilassa tai rappukäytävässä → käytetään varaulostietä.
- Mikäli ulospääsyä ei ole, suojaudutaan omaan tilaan ja soitetaan yleiseen hätänroon 112. Hätäkeskukseen ilmoitetaan osoite ja paikka missä ollaan.
- **Kokoontumispaikalla ilmoitaudutaan omalle esimiehelle.**
- Kerrosvastaava/varavastaavat varmistavat, että oma kerrostila on tyhjä.

7 Turvallisuus**7.1 Tietoturvallisuus ja tietosuoja**

Luokittele tiedot oikein

- Kun luot tietoaineistoa, luokittele se S-ryhmän tietoaineiston luokittelu- ja käsittelyohjeen mukaan (myös vastaanottaessasi aineistoa ulkoa)
- Jos et ole varma, käsittele tietoja luottamuksellisina

Kunnioita asiakkaan yksityisyyttä

- Asiakkaan tiedot eivät kuulu muille asiakkaille
- Käytä tervettä järkeä työhön liittyvissä keskusteluissa (sosiaalinen media)

Pidä tiedot turvassa

- Sisäiset materiaalit (työohjeet, vuorolistat, henkilötiedot ym.) ovat vain sisäiseen käyttöön, älä luovuta niitä ulkopuolisille
- Epäselvissä tapauksissa varmistu siitä, että kysyjällä on oikeus tietoon
- Käytä salattua muistitikkua, säilytä tietoaineistot lukkojen takana

Työpaikan tietokoneet ovat työkäyttöön

- Älä kytke omia laitteita
- Älä lataa/asenna ohjelmistoja
- Noudata käytöstä annettuja ohjeita

Suojaa käyttäjätunnukset ja salasanat

- Älä luovuta haltuusi annettuja tunnuksia muille
- Kirjaudu aina omilla tunnuksilla (pl. yhteiskäyttöiset tunnuksset)
- Muista uloskirjautuminen ja koneen lukitseminen (ctrl+alt+del ja lock computer).

Huolehdi toimitilojen turvallisuudesta

- Kassa-, varasto-, sosiaali- ja muut vastaavat tilat ovat vain henkilöstölle
- Havaitessasi epäkohdan tai epäilyttävän henkilön, puutu asiaan
- Varmista, että lukitut ovet menevät lukkoon, ja että ulkopuolisia ei pääse sisään samalla oven avauksella

Hävitä tiedot oikein

- Käytä tietosuojamateriaalille tarkoitettuja jättestioita
- Muista tyhjentää työaseman roskakori

Tietosuojajäkkejä löytyy useista paikoista jokaisesta kerroksesta. Kaikki työssä syntyvä paperiaineisto on tietosuojamateriaalia ja sen viemisestä huolehtii jokainen henkilökohtaisesti. Oma tietosuojaroskakori on hyvä tyhjentää vähintään kerran viikossa. Muulle paperijätteelle on omat keräysastiat.

7.2 Työsuojelutoimikunta

Kajaani

SOK Palveluässänsä työsuojeluasiamiehenä on Anne Jokelainen. Varatyösuojeluasiamiehenä on Piritta Kela-Pirinen sekä Päivi Haverinen.

Anne Jokelainen	p. 86022	anne.jokelainen@sok.fi
Piritta Kela-Pirinen	p. 86103	piritta.kela-pirinen@sok.fi
Päivi Haverinen	p. 86017	paivi.haverinen@sok.fi

7.3 Vieraat

Kajaani

Vieraat ilmoittautuvat pääportille, mistä heidät ohjataan Palveluässänsä tiloihin. Kaikki vierailijat ilmoitetaan pääportille ennen vierailun alkamista. Vieraita ei saa jättää yksin kiertelemään SOK Palveluässänsä tiloihin.

Espoo

Vieraat kulkevat A-rapun aulan kautta, josta he soittavat joko isännälleen tai aulassa mainittuun numeroon ja heidät noudetaan henkilökohtaisesti Palveluässänsä tiloihin. Vieraita ei saa jättää yksin kiertelemään SOK Palveluässänsä tiloihin.

Turku

Vieraat ilmoittautuvat palvelupäällikkö Hannu Hyrkölle SOK Palveluässänsä saavuttuaan.

7.4 Ensiapu

SOK Palveluässänsä henkilöstöstä 5 % on ensiaputaitoisia ja henkilöstöä koulutetaan lisää tarvittaessa. Jokaisesta kerroksesta löytyvät ensiapuohjeet ja ensiapua haavoihin tai pieniin vammoihin löytyy jokaisen kerroksen keittiötilan ensiapupisteestä.

8 Työterveyspalvelut

Oikeus työterveyshuollon palveluihin koskee kaikkia aktiivisessa palveluksessa olevia. Työterveyspalveluilla on tarkoitus taata terveellinen ja turvallinen työympäristö sekä hyvinvoiva ja hyvin toimiva työyhteisö.

8.1 Työhönsijoittumistarkastus

Jokainen SOK:lla aloittava työntekijä läpikäy työhönsijoittumistarkastuksen. Työntekijä on velvollinen huolehtimaan itse työhönsijoittumistarkastukseen ajanvarauksen. Esimies huolehtii siitä, että uusi työntekijä on käynyt työhönsijoittumistarkastuksessa koeaikana ja merkitsee käynnin tiedoksi henkilön Hertta-tietoihin.

Kajaani

Työterveyspalvelut on järjestetty Kainuun Työterveys-liikelaitoksessa. Akuuteissa tapauksissa ja työterveyden ollessa suljettuna, päivystys on Kainuun Keskussairaalassa.

Kainuun Työterveys-liikelaitos

Tehdaskatu 11, 87100 Kajaani

Puh: 08 6156 7311

Avoinna: ma – to klo 8.00 – 16.00 ja pe 8.00 – 15.00

Ajanvaraus: ma – to klo 8.00 – 14.00 ja pe 8.00 – 13.00

Työterveyshoitaja Raija Ollila

Puh: 08 6156 7314

Gsm: 044 710 1314

Sähköposti: raija.ollila@kainuu.fi

Työfysioterapeutti Ulla Parkkila

Puh: 08 6156 7377

Gsm: 044 710 1377

Lääkäri Eija Mustonen (yhteydenotto ajanvarauksen kautta)

Espoo

Espoon työterveyspalvelut on järjestetty Inex Partners Oy:n logistiikkakeskuksen tiloissa. Työterveyspalvelut ovat avoinna klo 8.00 - 16.00. Akuuteissa tapauksissa voi käyttää myös Ässäkeskuksen S-Työterveyspalveluita. Alla on työterveyshuollon yhteystiedot.

S-Työterveyspalvelut Kilo

Karantie 2, Espoo

Ajanvaraus: 010 768 0321

Työterveyshoitajan neuvonta- ja ajanvarausnumero on avoinna

ma-pe 8.00 - 10.00 ja 14.00 - 15.30 puh: 010 768 0323

Omalle työterveyshoitajalle varataan aika puhelinajalla

ma-pe 12.30 - 13.00

Työterveyshoitajat:

Anna-Kaisa Huikko, työterveyshoitaja 80843

Hanna Rinne, työterveyshoitaja 80842

Merja Blomqvist, työfysioterapeutti 80844

Lääkärit:

Vladimir Aleksejev

Nina Malin-Luttinen

Työpsykologi, ajanvaraus hoitajan kautta

Tuija Makkonen

Turku

Terveyspalvelut on järjestetty Terveystalo Turku –työterveyshuollossa osoitteessa:

Hämeenkatu 10, 4. krs

Ajanvaraus puh. 02 267 9000

Työterveyshoitaja puh. 02 267 9025

Joka kuukauden viimeisenä keskiviikkona klo 8.30 alkaen on työterveyshoitajan vastaanotto myös työpaikalla. Lisätietoja löytyy ilmoitustaululta. Työterveyshuollon yhteyshenkilö on Hannu Hyrkkö.

9 Talon tilat

9.1 Neuvottelutilat

SOK Palveluässään tiloissa (poislukien Turun toimipiste) sijaitsevien neuvottelutilojen varaus tapahtuu Sintran James-sovelluksen avulla. Varaukset tehdään Tilat-välilehden avulla.

Kajaani

Kajaanin tiloissa sijaitsee 5 neuvottelutilaa, joissa voi järjestää sisäisiä kokouksia ja tehdä projekti- tai ryhmätöitä. Hallintopalvelut toimii tarvittaessa videoneuvottelulaitteiden lähitukena.

Tilojen sijainti ja nimet ovat:

Rata 3 Laboratorio 3

Rata 4 Riihi 4 (videoneuvottelu, 25 hlö)

Rata 4 Aitta 4 (videoneuvottelu, 12 hlö)

Kone 2 Sellu

Kone 6 Kone 6

Espoo

Espoon tiloissa sijaitsee 7 neuvottelutilaa, joissa voi järjestää sisäisiä kokouksia ja tehdä projekti- tai ryhmätöitä. Tilojen sijainti ja nimet ovat:

3. kerroksen suurempi neuvotteluhuone Debet (verkko + LCD-näyttö)

3. kerroksen pienempi neuvotteluhuone Kredit (videotykki)

2. kerroksen neuvotteluhuone Balanssi (videoneuvotteluhuone)

2. kerroksen neuvotteluhuone Kassa (videoneuvotteluhuone)

2. kerroksen neuvotteluhuone Finanssi (verkko (ADSL)+ LCD-näyttö)

Turku

Ylä- ja alakerran neuvottelutilojen varaaminen tehdään sähköpostin kalenterin avulla:

HMOY Turku Neuvotteluhuoneet (ei videotykkiä, oma mukaan)

HMOY Turku Neuvotteluhuone Alakerta (kiinteä videotykki)

Verkkoyhteys on, tarvittavan ip-osoitteen saa Teija Nymanderilta.
Videoyhteyttä kummassakaan neuvotteluhuoneessa ei toistaiseksi ole.

10 Talon tavat

10.1 Työrauha

Läpikulkuliikennettä avotoimistojen kautta esim. kokoustiloihin mentäessä ja etenkin isolla porukalla liikuttaessa kannattaa välttää. Puhelimita käytetään hiljaista soittoaäntä ja jos puhelin jää poistuttaessa työpisteelle, kytketään se äänettömälle. Musiikkia tai tietokoneen ääniä kuunneltaessa käytetään kuulokkeita.

10.2 Toimistotarvikkeet

Kajaani

Toimistotarviketilaukset hoidetaan Jameksen avulla. Tilaukset tehdään keskitetysti Ritva Kempaisen toimesta. Itella toimittaa tarviketilaukset tilauspäivästä kahden päivän kuluttua normaali-postin jakelun yhteydessä. Toimistotarvikkeet löytyvät Rata 3. kerroksen kaapeista.

Espoo

Toimistotarviketilaukset hoidetaan Jameksen avulla. Tilaukset tehdään keskitetysti Sisäisistä palveluista. Toimistotarvikkeita on sekä 2. että 3. kerroksessa, A-portaan läheisyydessä, merkityissä kaapeissa.

Turku

Toimistotarvikkeiden James-tilaukset tekevät Paula Lehto (lp 1000273), Anita Isotupa (lp 1000287) sekä Teija Nymander (HMOy:n lomakkeet).

10.3 Monitoimilaitteet ja tulostimet

SOK Palveluässä on monitoimilaitteet jokaisessa kerroksessa. Laitteet sisältävät kopiokone-, fax-, skannaus- ja tulostustoiminnallisuudet. Laitteissa on huollon yhteystiedot ongelmatilanteita varten.

Kajaanissa kerroskohtaisten monitoimilaitteiden tarviketilaukset ohjautuvat palveluvastaavan

kautta. Hallintopalvelut toimii tarvittaessa lähitukena: hallintopalvelut.kajaani@sok.fi. Espoossa tiedot ilmoitetaan: palveluassa.xerox@sok.fi.

10.4 Posti

Kajaani

Palveluässästä lähetettävä posti noudetaan kerroskohtaisista toimituspisteistä arkaamuisin n. klo 8.00. Lähtevät kirje-, paketti- ja rullakkolähetykset lajitellaan ja syötetään Itellan sähköiseen lähetyjärjestelmään. SOK Palveluässään saapuva posti toimitetaan prosesseihin arkipäivisin n. klo 11.00 mennessä. Postinlajittelu osastojen/tiimien lokeroihin tapahtuu Hallintopalveluiden toimesta ja tiimit jakavat tuodun postin edelleen henkilöiden postilokeroihin.

Espoo

Espoossa postitus hoituu keskitetysti. Kaikissa kerroksissa on postihyllyjen yhteydessä lähtevän ulkoisen ja sisäisen postin laatikot. Saapuva posti tuodaan ja noudetaan Lähettirenkaan toimesta. HOK Elannon- ja sisäinen posti jaetaan kerran päivässä (Xerox-toimistopalveluiden toimesta).

Turku

Saapuva posti tulee n. klo 8.30 ja se jaetaan henkilökohtaisiin lokeroihin, josta jokainen noutaa oman postinsa. Lähtevät kirjeet jokainen tuo itse lokeroon, josta posti lähtee klo 15.30. Yhteinen lähetykset lähetetään päivittäin Espoon Palveluässään. HMOy:n toimipaikkajakelu tehdään kerran viikossa maanantaisin.

10.5 Puhelinvaihde

Puhelinvaihdetoiminnot hoidetaan keskitetysti Elisalle ulkoistetussa puhelinvaihteessa. SOK Hallintopalvelut ja riskienhallinta -yksikkö vastaa SOK-yhtymän puhelinvaihteen johtamisesta ja kehittämisestä.

Palveluun kuuluu SOK-yhtymän puhelinvaihde, jossa numeroon 010 768 011 soitettuihin puheluihin vastataan ja ne välitetään oikealle henkilölle tai organisaatiolle SOK-yhtymässä. Palveluun liittyy myös Sintrasta löytyvän SOK-yhtymän puhelinluettelon sekä HelpNet-puhelinluettelon tietojen ylläpitäminen ja käytön opastus. Puhelinvaihde on avoinna arkisin klo 8.00 – 17.00.

10.6 ATK-tuki (yhteystiedot)

ATK-tuki hoidetaan seuraavien henkilöiden toimesta:

- Rimpiläinen Jussi tietojärjestelmäpäällikkö 86100
matkapuhelin 050 377 3631
- Arstila Maritta assistant controller 81997
- Rantala Markus järjestelmäasiantuntija 82323
matkapuhelin 0400 975 964
- Tampio Satu järjestelmäneuvoja 86042
matkapuhelin 050 531 1433

Sähköposti: palveluassa.tietohallintopalvelut@sok.fi

Helpdeskiin ollaan yhteydessä, mikäli Markus ja Satu eivät ehdi auttaa tai ovat poissa:

Vista-koneen käyttäjät numeroon 80922 tai sähköpostilla 80922@sok.fi

XP-koneen käyttäjät numeroon 80900 tai sähköpostilla 80900@sok.fi

10.7 Hallintopalvelut

Kajaani

SOK Hallintopalvelut ja riskienhallinta -yksikkö hallinnoi Kajaanin palvelukeskuksen toimistotiloja sekä ohjaa ja tuottaa tiloissa käyttäjäpalveluita. Kajaanin palveluvastaava toimii SOK Palveluassän ja SOK Hallintopalvelut ja riskienhallinta -yksikön välisenä yhteyshenkilönä. Palveluvastaava koordinoi yksikön ohjaamia palveluja sekä toimii palveluiden tuottajana Kajaanin palvelukeskuksessa.

SOK Hallintopalvelut ja riskienhallinta, Kajaani

Palveluvastaava Noora Pääkkönen

Puh. 010 768 2371

hallintopalvelut.kajaani@sok.fi

ASIAKASPALVELU KLO 8 - 16

Hallintopalvelut hoitaa Timecon -työajanseurantajärjestelmän korttien tilaukset, neuvonnan ja raportoinnit. Reg&Web tunnusten tilaukset tapahtuvat keskitetysti palveluvastaavan kautta.

10.8 Sähköposti

Palvelulupaus: Aamupäivän aikana saapuneisiin sähköpostiviesteihin vastataan puoleen päivään mennessä, ja puolen päivän jälkeen saapuneisiin sähköpostiviesteihin iltapäivä neljään mennessä. Poissaoloista tulee ilmoittaa sähköpostin ulkona- / poissaolotoiminnolla. Sähköpostin poissaolotoiminnon lähettämään poissaolo-viestiin tulee ilmoittaa sijaisen yhteystiedot.

SOK Palveluässä on käytössä alla oleva allekirjoitusmuoto:

Ystävällisin terveisin tai Terveisin

Oma Nimi

Tehtävänimike tai tiimi

SOK Palveluässä

PL 20, 87788 S-RYHMÄ

Puh. 010 768 xxx

tiimin.sähköpostiosoite@sok.fi

(www.s-kanava.fi)

SOK Palveluässä - talousammattilaiset palveluksessanne!

10.9 Sähköinen kalenteri

Sähköpostin sähköinen kalenteritoiminto tulee pitää ajan tasalla. Sähköiseen kalenteriin tallentuu palaverit, lomat, kuukausi-infot sekä muut mahdolliset etukäteen suunnitellut poissaolot.

10.10 Kuukausi-infot

Kuukausi-info pidetään kuukausittain Ravintola Forsin tiloissa. Infoon osallistuvat kaikki Kaajanin Palveluässä työntekijät. Kuukausi-infossa käydään läpi ajankohtaisia asioita ja esitellään uudet työntekijät. Kuukausi-infosta tulee kalenterikutsu jokaiselle työntekijälle hyvissä ajoin.

10.11 Viikkotiedote

Viikkotiedote julkaistaan joka perjantai ja siinä kerrotaan ajankohtaiset tiedot sekä Espoosta että Kajaanista.

10.12 eTyötila

eTyötilapalvelu on S-ryhmän käytössä oleva sähköinen työtila, joka on tarkoitettu projekti- ja työryhmätyöskentelyn tueksi tehostamaan tiedon ja tiedostojen jakelua ja hallinnointia. Työtiloja voi hyödyntää sekä sisäisessä työskentelyssä että yhteistyökumppaneiden kanssa. Palvelu on tietoturvallinen ja varmistettu.

10.13 Puhelin

Puhelin on tarkoitettu normaaliin työaikana tapahtuvaan työkäyttöön ja kyseessä ei ole luontaiset. Puhelinta ei viedä pois työpaikalta lukuun ottamatta sitä, että työasioiden hoitaminen tapahtuu työpäivän aikana toimiston ulkopuolella. Puhelin jätetään aina työpäivän jälkeen omalle työpöydälle.

Yhteisiin palvelunumeroihin tuleviin puheluihin vastataan: - SOK Palveluässä – prosessi - oma nimi. Esimerkiksi ”SOK Palveluässä, Ostoreskontra, Maija Meikäläinen”.

Mahdollisista vioista on viipymättä ilmoitettava Kajaanissa Satu Tampiolle, Espoossa Markus Rantalalle sekä Turussa Hannu Hyrkölle. Puhelin kannattaa sammuttaa pari kertaa viikossa, koska se vähentää puhelimen toimintahäiriöitä.

S-ryhmän sisällä soittaessa sisäpuhelut ovat ilmaisia, jos käytössä on 010-palvelu. Puhelut voidaan soittaa lyhyeen numeroon, pitkään 010-numeroon tai aitoon matkapuhelinnumeroon (050, 040...). Kaikissa näissä tapauksissa sisäpuhelut kuuluvat liittymän palveluun. Esimiehillä sekä päälliköillä on henkilökohtaiset työpuhelimet ja työntekijöillä on tiimikohtaiset työpuhelimet.