



Oikeusapusihteerin perehdytys-prosessi

Nita Mäkelä

OPINNÄYTETYÖ
Syyskuu 2024

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Juridiikka

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Juridiikka

MÄKELÄ NITA
Oikeusapusihteerin perehdytysprosessi

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Syyskuu 2024

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee oikeusapusihteerin perehdytysprosessin kehittämistä. Perehdytysprosessi on toteutettu toimeksiantona Pirkanmaan oikeusaputoimistoon, talous- ja velkaneuvonnassa aloittavien oikeusapusihteereiden perehdyttämisen tueksi.

Työn tavoitteena oli aikaansaada perehdytysprosessi, joka etenee johdonmukaisesti ottaen työnantajan velvoitteet sekä sihteerityön kehityksen huomioon. Jotta haluttuun tavoitteeseen päästiin, asetettiin tutkimuksen tavoitteeksi selvittää, mitä oikeusapusihteerin perehdytysprosessin tulisi sisältää. Teoreettinen viitekehys antoi rungon prosessin rakentamiseen, kun taas haastattelujen avulla saatiin tietoa perehdytyksen nykytilasta, kehityskohteista ja halutusta sihteerityön kehityssuunnasta.

Teoreettinen viitekehys koostuu virkamiesoikeuden sekä perehdyttämisen sähköisestä ja painetusta kirjallisuudesta. Työssä avataan valittuja tutkimusmenetelmiä, sekä käsitellään tutkimuksen uskottavuutta ja eettisyyttä. Kehittämistyön empiirinen tutkimuspohja perustuu nimenomaisesti toimeksiantajan yksittäiseen toimipisteeseen Tampereella, joten tutkimustuloksien soveltaminen muihin kohteisiin saattaa vaatia lisätutkimusta uskottavan lopputuloksen saavuttamiseksi.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysprosessi, työnantajan velvoitteet

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree programme in Bachelor of Business Administration
Jurisprudence

MÄKELÄ, NITA:
The Orientation Process For Legal Aid Secretaries

Bachelor's thesis pages 43, appendices 9 pages
September 2024

This functional thesis addressed the development of the orientation process for legal aid secretaries. The orientation process was implemented as an assignment for the Pirkanmaa Legal Aid Office to support the orientation of legal aid secretaries starting in financial and debt counseling.

The goal of the work was to create an orientation process that progresses systematically, taking into account the employer obligations and the development of secretarial work. To achieve the desired goal, the research aimed to determine what the orientation process for a legal aid secretary should include. The theoretical framework provided the structure for building the process, while the interviews offered insight into the current state of orientation, areas for improvement, and the desired direction for the development of secretarial work.

The theoretical framework consisted of literature on civil services law and orientation, both in digital and printed formats. The thesis also explained the chosen research methods and addressed the credibility of and ethics of the research. The research base on the development of project was specifically tied to the commissioner's individual office in Tampere, so applying the research results to other locations may require additional research to achieve credible results.

Key words: orientation, orientation process, employer obligations

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Opinnäytetyön tausta, tarkoitus ja tavoite	5
1.2	Toimeksiantajan esittely	6
2	PALVELUSSUHTEENA VIRKASUHDE.....	8
2.1	Virkamiesoikeus	8
2.2	Virkasuhteen eroaminen työsuhteesta	9
2.3	Virkamiehen velvollisuudet ja virkavastuu	9
3	PEREHDYTYS	12
3.1	Perehdyttämisen tavoite ja tarkoitus	12
3.2	Suunnittelulla kohti parempaa perehdytystä	12
3.3	Perehdytystä koskeva lainsäädäntö	13
3.3.1	Työturvallisuuslaki	13
3.3.2	Työsopimuslaki.....	15
3.3.3	Yhteistoimintalaki ja laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa.....	15
3.4	Perehdytyksen vaiheet.....	16
3.5	Työnopastus osana perehdytystä	18
3.6	Perehdytyksen toimijat	18
4	KEHITYSTYÖNÄ PEREHDYTYSPROSESSI.....	20
4.1	Tutkimuksellinen kehittämistyö	20
4.2	Haastattelu	22
4.2.1	Haastattelun lähtökohdat ja toteutus	22
4.2.2	Haastattelun tulokset	23
4.2.3	Tulosten analysointi.....	24
4.3	Tutkimuksen uskottavuus ja eettisyys	26
4.4	Aineiston säilytys ja tuhoaminen	28
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	29
5.1	Jatkokehitys	30
5.2	Itsearviointi	30
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	35
	Liite 1. Oikeusapusihteerin perehdytysprosessikuvaus 1 (9).....	35

1 JOHDANTO

Perehdyttäminen kuulu osaksi jokaista organisaatiota ja sen laadulla voidaan vaikuttaa moniin asioihin, kuten henkilöstön sitoutumiseen sekä työnantajaorganisaation tehokkuuteen. Hyvän perehdytyksen tulee palvella niin perehdytettävää kuin työnantajaa. Vaikka perehdytys tuo etuja sekä perehdytettävälle että perehdyttäjäorganisaatiollekin, on työnantajalla myös lakiin perustava velvoite perehdyttää.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön lopputuotoksena syntyy oikeusapusihteerin perehdytysprosessi Pirkanmaan talous- ja velkaneuvonnan käyttöön. Prosessin rakentuminen pohjautuu työn teoreettiseen viitekehykseen sekä empiiriseen tutkimukseen. Opinnäytetyön tutkimuskysymys käsittelee perehdytysprosessin sisältöä, mitä oikeusapusihteerin perehdytysprosessin tulee sisältää? Perehdytysprosessin luomisessa on kiinnitetty huomiota työnantajan velvoitteisiin, johdonmukaiseen prosessin etenemään sekä sihteerityön kehitykseen.

Teoreettinen viitekehys on jaettu kahteen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen työn käsiteltävä teoriaosuus liittyy virkasuhteeseen, talous- ja velkaneuvonnan henkilöstön ollessa virkasuhteisia virkamiehiä. Teoriaosuudessa avataan muun muassa virkasuhteen eroavaisuuksia työsuhteeseen nähden, sekä käsitellään virkasuhteen tuomia vastuita. Virkamiehen tulee virkaa hoitaessaan huolehtia virkamiehelle kuuluvien vastuiden täyttymisestä, joten tulee nämä ottaa huomioon myös perehdytyksessä. Teoriaosuuden toinen osa käsittelee itse perehdytystä, sen ollessa oleellinen onnistuneen perehdytysprosessin luomisessa. Työssä avataan muun muassa perehdytyksen tavoitteita sekä pureudutaan perehdytystä säätelevään lainsäädäntöön. Myös työsopimuslain perehdytystä koskevat pääpiirteet ovat avattu paremman yleiskäsitteen saavuttamiseksi, vaikka ne eivät ole sovellettavissa virkasuhteeseen.

1.1 Opinnäytetyön tausta, tarkoitus ja tavoite

Olin kahden vaiheilla tutkintoni ammatillisen suuntautumisen suhteen, sillä mielenkiinnon kohteenani olivat henkilöstöhallinto sekä juridiikka. Päädyin täydentämään tutkintoani juridiikan opintojeni lisäksi henkilöstöhallinnon opinnoilla, joten opinnäytetyöaihetta oli luonnollista rakentaa näiden aiheiden ympärille. Päädyin

kyseiseen kehittämistyöhön koulutukseeni kuuluvan juridisen harjoittelun myötä. Aloitin toimeksiantajalla työharjoittelun kesällä 2023, josta jäin osa-aikaiseen virkasuhteeseen.

Oman virkasuhteeni aikana olen päässyt olemaan osana uusien sihteerien perehdytystä ja siten nähnyt perehdytysprosessin läheltä. Oman kokemukseni pohjalta ehdotin toimeksiantajalle perehdytysprosessin kehittämistä selkeämmäksi, yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Olimme toimeksiantajan kanssa yhtä mieltä kehittämistyön tarpeellisuudesta.

Pirkanmaan talous- ja velkaneuvontaan on toteutettu lähivuosina kaksi perehdytykseen liittyvää opinnäytetyötä *Talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteerin käsikirja 2020* sekä *Talous- ja velkaneuvojan käsikirja 2021*. Sihteereille suunnatun käsikirjan tarkoituksena on ollut koota yhteen käytännön työohjeita sihteerityöhön (Kontti M 2020, 7). Tämän työn tarkoituksena ei siten ole tuottaa uutta materiaalia perehtyjän käyttöön, vaan rakentaa selkeä prosessi perehdytyksen ympärille, jonka osaksi nivoutuu jo olemassa olevat materiaalit.

Prosessin tavoitteena on varmistaa työnantajan velvoitteiden täyttyminen perehdytyksessä, antaa selkeät askelmerkit perehdytyksen etenemisestä kaikille toimijoille sekä tukea sihteerityön kehitystä.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Pirkanmaan oikeusaputoimisto. Oikeusaputoimiston palveluihin kuuluvat oikeusapu -sekä talous- ja velkaneuvonnan palvelut. Toimiston henkilöstö koostuu julkisista oikeusavustajista, oikeusapusihteereistä sekä talous- ja velkaneuvojista. (Oikeuslaitos 2023.) Sekä oikeusavun että talous- ja velkaneuvonnan sihteerit toimivat virallisesti oikeusapusihteerinimikkeellä, mutta toimivat käytännössä joko oikeusavun tai talous- ja velkaneuvonnan sihteereinä. Talous- ja velkaneuvonnan tehtävät ovat julkisen hallinnon tehtäviä, jolloin henkilöstön palvelusuhdetta kutsutaan virkasuhteeksi. Virkasuhdetta käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

Valtion 23 oikeusaputoimistoa ovat tällä hetkellä hallinnollisesti osa oikeusapu- ja edunvalvontapiirejä, jotka jakautuvat kuuteen eri alueelliseen piiriin, joiden toimintaa ohjaa oikeusministeriö. Pirkanmaan oikeusaputoimisto kuuluu Länsi – ja Sisä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin. (Oikeuslaitos 2023.) Organisaatiorakenteeseen on kuitenkin tulossa muutoksia 1.1.2025 lähtien, jolloin oikeushallinnon eritysviranomaisille suunnatun yhteisen viraston on määrä aloittaa toimintansa (Laki Oikeuspalveluvirastosta 1133/2023, 1 §, 31 §).

Talous- ja velkaneuvonta tarjoaa neuvontaa liittyen erilaisiin arjen talousasioihin, apua velkatilanteen selvittämiseen sekä avustusta velkajärjestelyn ja järjestelylainan hakemiseen. Palvelut ovat valtion tarjoamia maksuttomia palveluja. (Oikeuslaitos 2023.) Talous- ja velkaneuvonnan palveluiden sisältöä sääntelee laki talous- ja velkaneuvonnasta (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017, 1 §).

2 PALVELUSSUHTEENA VIRKASUHDE

2.1 Virkamiesoikeus

Koskisen ja Kullan (2019, 9) mukaan virkamiesoikeus on useimmiten määritelty koostumaan niistä säännöstöistä, joilla valtion sekä muiden julkisoikeudellisten yhteisöjen virkamiesten velvollisuudet ja oikeudet on järjestetty, toisin sanoen virkamiesten yleinen oikeusasema. Virkamiesoikeus sääntelee kuitenkin myös julkisyhteisöjä työnantajana sekä kansalaisten ja julkishallinnon välistä suhdetta.

Virkamiesten tehtävänä on hoitaa puolueettomasti julkisen hallinnon toimintoja. On katsottu niin kansalaisten, virkamiesten kuin julkisyhteisöjenkin etujen mukaiseksi säännellä virkamiesten oikeusasemaa lailla. (Koskinen & Kulla 2019, 1.) Valtion virkamieslain tarkoituksena on varmistaa valtion tehtävien hoituminen tarkoituksenmukaisesti, tuloksellisesti, oikeusturvavaatimuksien vaatimalla tavalla sekä varmistaa oikeudenmukainen asema virkamiehen ja työnantajan välille (Valtion virkamieslaki 750/1994, 2 §).

Virkamiehet nimitetään yleisimmin virkaan, joka on erityisessä järjestyksessä muodostettu kokonaisuus julkisista tehtävistä. Tyypillisiä piirteitä viralle ovat sen pysyvyys ja abstraktisuus, sillä viran tulee pysyä samanlaisena riippumatta kuka virkaa milloinkin hoitaa. Viran hoitamiseen kuuluu pääasiallisesti julkisen vallan käyttöä, jolloin voidaan puhua julkishallinnollisista tehtävistä. (Koskinen & Kulla 2019, 13.) Itse virka ei siis muutu, vaikka sitä hoitava virkamies vaihtuisi tai työtavat muuttuisivat. Tietyissä virassa toimivan virkamiehen tulee hoitaa viran edellyttämät tehtävät.

Toimielintä, joka hoitaa valtion tai muun julkisyhteisön julkisia tehtäviä kutsutaan viranomaiseksi. Viranomaisen yhtenä tunnusmerkkinä voidaan pitää sen itsenäistä päätösvaltaa tehtävien hoidossa. Virkamieslain mukaan viranomainen on se taho, joka käyttää useimmiten valtion toimivaltaa työnantajana. Valtion virastot puolestaan ovat asetuksella tai lailla perustettuja yksiköitä, jotka muodostuvat yleisesti eri viranomaisista. (Koskinen & Kulla 2019, 15.) Kun ajattelemme tätä kokonaisuutta, voimme jäsenellä asiaa seuraavalla tavalla: yleisesti virkamies

työskentelee virastossa viranomaisen alaisena, käyttäen viranomaisen päätösvaltaa.

2.2 Virkasuhteen eroaminen työsuhteesta

Virkamiesoikeus määrittelee virkasuhteen julkisoikeudelliseksi palvelussuhteeksi, jonka osapuolina ovat työnantajan roolissa valtio tai kunta ja työn suorittajana virkamies (Valtion virkamieslaki, 1 §), kun taas työsopimuslaki määrittelee työsuhteen oikeussuhteeksi työntekijän ja työnantajan välille työntekijän saadessa palkkaa tai muuta korvausta tehdystä työstä (Työsopimuslaki 55/2001, 1 §). Virkasuhteen kuuluessa osaksi virkamiesoikeutta, työsuhde lukeutuu puolestaan osaksi työoikeutta (Koskinen, Kairinen, Nordström, Ullakonoja & Valkonen 2018, luku I).

Merkittäviä eroja työsuhteen ja virkasuhteen välillä ovat julkisen vallan käyttö, jota voidaan pääsäännön mukaan käyttää vain viranomaisessa sekä virkasuhteeseen kuuluva oikeudellinen virkavastuu. Muitakin keskeisiä eroja on paljon. Työntekijä ja työnantaja voivat neuvotella ja sopia työntekijälle kuuluvista työtehtävistä, toisin kuin virkasuhteessa, missä työtehtävät ovat puhtaasti työntekijä-asia, mistä ei voida neuvottelemalla sopia. Myös palvelussuhteen syntymekanismissa on eroavaisuutta, työsuhteen syntyessä työntekijän ja työnantajan välisellä sopimuksella ja virkasuhteen syntyessä yksipuolisella virkaan nimittämisellä, jota on edeltänyt tulevan virkamiehen suostumus toimeen. Lisäksi toisin kuin työsuhdetta, virkasuhdetta koskee jatkuvuusperiaate, joka turvaa palvelussuhteen jatkumisen, mikäli virkamies on irtisanottu ilman lakiin perustuvaa perustetta. (Koskinen & Kulla 2019, 21.)

2.3 Virkamiehen velvollisuudet ja virkavastuu

Virkamiehen velvollisuudet ovat kirjattu virkamieslain neljänteen lukuun (Valtion virkamieslaki, 4. luku). Virkamiehen tulee hoitaa tehtävänsä ilman viivyttelyä sekä asianmukaisesti noudattaen työnjohdollisia määräyksiä. Käytös tulee olla linjassa virkamiehen asemaan ja tehtäviin nähden. (Valtion virkamieslaki, 14 §.) Valtionhallinnon palveluiden tulee olla luotettavia, joten kaikkien sellaisten lahjuksien vas-

taanottaminen, mitkä voivat heikentää luottamusta viranomaiseen tai virkamieheen ovat kielletty (Valtion virkamieslaki, 15 §). Mikäli virkamies haluaa harjoittaa sivutoimea, tulee tästä tehdä ilmoitus työnantajana toimivalle viranomaiselle (Valtion virkamieslaki, 18 §). Työnantajana toimivan viranomaisen pyytäessä, on virkamiehen toimitettava terveydentilaansa koskevia tietoja sekä osallistuttava terveydentilansa selvittämisen vaatimiin tutkimuksiin niiden liittyessä työtehtävien hoitamisen edellytyksiin (Valtion virkamieslaki, 19 §). Virkamiehen velvollisuuksiin kuuluu olennaisesti myös noudattaa vaitiolovelvollisuutta, siten miten siitä on säädetty laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (750/1994) sekä muissa laeissa (Valtion virkamieslaki, 17 §).

Virkamies on vastuussa tekemistään virkatoimista ja niiden lainmukaisuudesta, sekä sellaisten toimielimien päätöksistä, joissa hän on ollut jäsenenä ja kannattanut päätöstä (Suomen Perustuslaki 731/1999, 118 §). Husan ja Pohjolaisen mukaan (2014, 308) virkamiesten erityinen vastuu virkatoimista on tarpeellinen, sillä virkamiehen työnkuvaan kuuluu julkisen vallan käyttöä ja heiltä vaaditaan toiminnassaan korostetusti puolueettomuutta sekä luotettavuutta. Virkavastuu on kiinteä osa virka-asemaa, jolla pyritään varmistamaan kansalaisia koskevien asioiden asianmukainen ja puolueeton hoitaminen (Virkamieseettinen toimintaohje 2021, 10).

Suomen perustuslain 118 pykälän mukaan virkamiehen laiminlyönnit ja lainavastaiset toimet antavat oikeuden näistä vahinkoa tai oikeudenloukkausta kärsineen vaatia vahingonkorvausta sekä rangaistusta. Virkavastuu voidaan jaotella kolmeen eri vastuun lajiin: virkamiesoikeudellinen -ja rikosoikeudellinen vastuu sekä vahingonkorvausvastuu (Husa & Pohjolainen 2014, 308).

Virkamiesoikeudellinen vastuu näyttäytyy yleisesti moitittavasta toiminnasta annettavana kirjallisena varoituksena tilanteissa, joissa irtisanomiseen ei ole riittäviä perusteita. Rikosoikeudellinen vastuu tulee kyseeseen silloin kun toiminnasta on säädetty erillinen rangaistusuhka, joita ovat muun muassa virka-aseman väärinkäyttö, lahjuksien vastaanottaminen ja virkasalaisuuksien rikkominen. Rikosoikeudellisen vastuun seurauksena voivat olla sakko- tai vankeusrangaistus, sekä

viraltapano. Virkamiehen vahingonkorvausvastuun pääasiallinen tarkoitus on vaikuttaa ennaltaehkäisevästi vahinkojen syntyyn virkatoiminnassa sekä hyvittää mahdollista vahinkoa vahingon kärsijälle. (Husa & Pohjolainen 2014, 309.)

3 PEREHDYTYS

3.1 Perehdyttämisen tavoite ja tarkoitus

Maritta Joen (2015, 115) mukaan perehdyttämistä ovat kaikki ne toimet, joilla henkilö saadaan oppimaan hänelle tarkoitetut työtehtävät sekä toimet, jotka nivovat hänet osaksi työyhteisöä, organisaatiota ja sidosryhmiä. Kupiaksen & Peltolan (2009, 17–18) mukaan nykypäivänä perehdytys nähdään useimmiten yleisterminä, johon kuuluu osaksi myös työnopastus, vaikkakin kirjallisuudessa se usein erotellaan omakseen. Perehdyttämisen tavoite ja tarkoitus määrittyy samalla tavalla palvelussuhteesta riippumatta.

Juutin ja Vuorelan (2015, 167) mukaan keskeisin perehdyttämisen tavoite on saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja tärkeäksi osaksi työyhteisöä. Hietala, Kaivanto & Pystynen (2021, 201) painottavat työntekijän sitouttamista tärkeänä tavoitteena, jolloin palvelussuhde ei yhtä todennäköisesti kaadu, vaikka työnantajayrityksen vetovoima heikkenisi yritysmuutosten vuoksi. Sitoutunut työntekijä sisäistää yrityksen toimintatavat ja arvot, jolloin hän on kyvykäs toimimaan itsenäisesti tilanteissa, joihin ei ole saatavilla suoranaista toimintamallia tai ohjeistusta (Hietala ym. 2021, 201–204.)

Laadukkaan perehdyttämisen tuloksena uusi työntekijä oppii hänelle kuuluvat työtehtävät nopeammin sekä oikein, jolloin virheiden määrä vähenee, eikä muun henkilöstön resursseja kulu virheiden korjaamiseen. Perehdytys ohjaa myös työturvallisiin työtapoihin, työturvallisuuden kuuluessa osaksi perehdytystä. (Joki 2018, 115.) Hokkasen, Mäkelän & Taatilan (2008, 62) mukaan perehdytyksen yksi päätavoite on saada työntekijä pikaisesti tuottavaksi jäseneksi työyhteisöön.

Parhaimmillaan perehdytys tuo esiin yksilön jo olemassa olevia taitoja, sekä auttaa tunnistamaan ja kehittämään niitä. Perehdytyksen tarkoitus ei aina ole ainoastaan perehtyjän tietojen ja taitojen kehittäminen, myös organisaatio voi ottaa oppia ja kehitysideoita perehtyjän suunnasta (Kupias & Peltola 2009, 20, 29).

3.2 Suunnittelulla kohti parempaa perehdytystä

Perehdytyksen suunnittelu on tärkeä osa perehdytyksen tavoitteiden saavuttamisesta, siitä kertoo muun muassa filosofian tohtori Caela Farrenin tutkimus (2007, 1), jonka mukaan perehdyttämisen suunnittelulla on mahdollista parantaa työntekijän sitoutumista. Tutkimuksen mukaan todennäköisyys sille, että työntekijä on yhä kolmen vuoden jälkeen organisaatiossa kasvaa 58 prosenttia, jos hän on käynyt läpi suunnitelmallisen perehdytyksen.

Lähtökohtana perehdyttämisen suunnittelulle on, että organisaatiossa on olemassa tavoitteet kehitymiselle. Hyvin palveleva suunnittelu pitää sisällään perehdytyksen toimintamethodin punnitsemisen, nykytilanteen arvioinnin sekä käytössä olevien resurssien tarkastelun (Kupias & Peltola 2009, 87.)

Suunnittelu voidaan jakaa systemaattiseen sekä yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisessa suunnittelussa perehdytysuunnitelmat ja -materiaalit luodaan työyksikön tai organisaation tasolla. Systemaattista suunnittelua pystytään hyödyntämään parhaiten silloin kun organisaatiossa on paljon samoja ennalta määritellyjä työtehtäviä hoitavia työntekijöitä. Keskitetysti luotuja suunnitelmia tulee kuitenkin aina yksilöllistää uuden tulokkaan olemassa olevan osaamisen ja taustan huomioonottaviksi. (Kupias & Peltola 2009, 88.)

Suunniteltaessa on syytä pohtia eri perehdytysmateriaalien ja ohjeistuksien tarpeellisuutta (Kupias & Peltola 2009, 94). Myös materiaalien käyttötapaan on hyvä kiinnittää huomiota. Perehdytettävälle on tärkeämpää ohjeistaa missä tarvittavat ohjeistukset ovat saatavilla kuin luetuttaa kansiollinen erilaisia ohjeita, joiden yksityiskohtainen sisältö on kenelle vain mahdottomuus oppia ulkoa (Hietala, Kivimäki & Pystynen 2021, 203).

3.3 Perehdytystä koskeva lainsäädäntö

3.3.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslakia sovelletaan niin virkasuhteessa tai siihen verrattavaan julkisoikeudelliseen palvelusuhteessa tehtävään työhön kuin myös työsopimukseen perustuvaan työhön (Työturvallisuuslaki 738/2022, 2 §).

Työturvallisuuslain tarkoituksena on ehkäistä työstä johtuvia sairauksia, ammat-titauteja ja työtapaturmia sekä pitää yllä työntekijöiden työkykyä. Työturvallisuus-teen liittyvät ohjeistukset tulee koota yhteen ja antaa perehdytettävälle perehdyt-tämisen yhteydessä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 22.) Työturvallisuus ei koske ainoastaan fyysistä uhkaa, myös henkinen turvallisuus tulee huomioida (Kupias & Peltola 2017, 24).

Työturvallisuuslaki ei velvoita työnantajaa antamaan ainoastaan riittävää pereh-dytystä työhön, tämän lisäksi riittävä perehdytys tulee antaa myös työolosuhtei-siin, tuotanto- ja työmenetelmiin, turvallisiin työtapoihin sekä käytettäviin työväli-neisiin. Laki velvoittaa antamaan työntekijälle ohjausta ja opetusta työn vaarojen ja haittojen estämiseksi sekä terveyttä ja turvallisuutta uhkaavan vaaran tai haitan välttämiseksi. Työntekijälle tulee lisäksi antaa ohjausta ja opetusta erinäisten puhdistus-, säätö-, korjaus-, ja huoltotöiden sekä poikkeus- ja häiriötilanteiden varalta sekä täydennettävä opetusta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki, 14 §.)

Työturvallisuuslaissa on paneuduttu perehdyttämiseen työnantajan velvoitteiden näkökulmasta. Tiedottaminen tilanteista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa tai uhkaa, sekä muun muassa paloturvallisuuteen ja poistumisteihin liittyvät ohjeistukset ovat osa työturvallisuutta. Työnantajan on oltava perillä työntekijän edellytyksistä tulevaan työhön ja otettava ne huomioon perehdytyksessä (Työturvallisuuslaki, 14 §). Riittävä perehtyneisyys mahdollistaa tarkoituksenmukaisen perehdytyk-sen, jolloin voidaan keskittyä perehdyttävän kannalta olennaisiin asioihin.

Työturvallisuuden perehdytys ei pääty työsuhteen alussa annettuun opastuk-seen, työnantajan on varmistettava jatkossakin, että työntekijöillä on ajantasaiset tiedot ja taidot suhteessa työtehtäviin. Työnantajan tulee varmistua, että annetut ohjeistukset on myös ymmärretty.

Perehdyttämisen on pyrittävä luomaan työntekijän menestyminen työssä, riippu-matta taustasta tai sukupuolesta. Tässä suhteessa yhdenvartaisuuslaki (1325/2014) sekä laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) täy-dentävät työturvallisuuslakia. Organisaatiossa tulee siis tarkastella toimintatapoja ja ohjeistuksia, antaako nämä samat edellytykset työssä menestymiselle kaikille, niin naisille kuin miehille sekä eri taustan omaaville (Kupias & Peltola 2017, 25).

3.3.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslakia sovelletaan työsopimukseen eli sopimukseen, jolla työntekijä on sitoutunut tekemään työtä työnantajan maksamaa vastiketta vastaan (Työsopimuslaki, 1 luku 1 §). Työsopimuslakia ei sovelleta julkisoikeudellisiin palvelussuhteisiin kuten virkasuhteeseen (Työsopimuslaki, 1 luku 2 §).

Työnantajan yleisvelvoitteen mukaan työnantajan tulee edistää omaa suhdettaan työntekijöihin sekä työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan yleisvelvoitteeseen kuuluu huolehtia, että työntekijät suoriutuvat työssään yrityksen muutos- ja kehitystilanteissa, sekä edistettävä työntekijöiden mahdollisuuksia uralla etenemisessä. (Työsopimuslaki, 2 luku 1 §.) Yleisvelvoite kytkeytyy osaksi perehdytysprosessia, sillä työnantajan tulee pystyä arvioimaan henkilöstön kyvykkyyttä ja osaamista mahdollisissa muuttuneissa työtehtävissä, mikäli yrityksen työtehtäviä tai toimintaa kehitetään.

Työsopimuslain työntekijän yleisen velvoitteen mukaan työntekijän tulee noudattaa työnantajan antamia määräyksiä koskien työn suorittamista sekä vältettävä sellaista toimintaa, jossa on nähtävillä ristiriita hänen asemaansa nähden (Työsopimuslaki, 3 luku 1 §). Perehtyjällä on siis vastuu toimia saatujen ohjeistuksien mukaisesti sekä peilattava toimintaa omaan asemaansa yrityksessä, tämä tosin edellyttää, että perehdytys on hoidettu asianmukaisesti, jolloin omaa asemaa on mahdollista arvioida.

Työsopimuslaissa säädetään työehtosopimuksien noudattamisvelvollisuudesta (Työsopimuslaki, 2 luku 7 §). Mikäli työnantaja on velvollinen noudattamaan työehtosopimusta, tulee myös työehtosopimuksen mahdolliset perehdytystä koskevat seikat ottaa huomioon.

3.3.3 Yhteistoimintalaki ja laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa

Yhteistoimintalakia sovelletaan yrityksiin, jotka harjoittavat taloudellista toimintaa ja joidenka työsuhteessa olevia työntekijöitä on säännönmukaisesti vähintään 20

(Yhteistoimintalaki 1333/2021, 2 §), pois lukien valtion virastot ja laitokset, kuntayhtymät, kunnat, ortodoksisen kirkkokunnan, evankelis-luterilaisen kirkon sekä Ahvenanmaan maakunnan (Yhteistoimintalaki, 3 §).

Yhteistoimintalain tarkoituksena on edistää yhteistoimintahenkeä, missä työntekijöiden ja työnantajan välillä vallitsee kunnioitus, ja jossa molemmat osapuolet ottavat huomioon toistensa edut. Lailla pyritään edistämään henkilöstön ja työnantajan välistä kommunikointia siten, jotta voidaan varmistua riittävästä sekä oikea-aikaisesta tiedonvälitymisestä sekä antaa vaikutusmahdollisuutta henkilöstölle siltä osin kuin päätökset koskevat heidän asemaansa yrityksessä, työtään tai työolojaan. (Yhteistoimintalaki, 1 §.) Riittävä tiedonvälittyminen pitää sisällään henkilöstömuutokset sekä näihin oleellisesti kuuluvat perehdytysprosessit.

Valtionhallinnossa sovellettavaa lakia yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa sovelletaan valtion laitoksissa ja virastoissa, pois lukien tasavallan presidentin kanslian, eduskunnan kanslian, oikeusasiamiehen kanslian, Valtiontalouden tarkastusviraston, Suomen Pankin, Ulkopoliittisen instituutin ja valtioneuvoston kollegion (Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa 1233/2013, 2 §).

Lain tarkoituksessa on paljolti yhtäläisyyksiä yhteistoimintalain kanssa, sen pyrkimässä edistämään vuorovaikutusta, jotta henkilöstö saa riittävät tiedot viraston toiminnasta ja suunnitelmista sekä kehittäessä henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia päätöksiin, niiden liittyessä työoloihin, työhön ja asemaan virastossa (Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa, 1 §).

3.4 Perehdytyksen vaiheet

Hokkasen, Mäkelän & Taatilan (2008, 64) mukaan perehdyttämisen vaiheet ovat jaettavissa neljään eri aikasidonnaiseen osaan. Ensimmäinen vaihe ajoittuu ajankohtaan ennen varsinaista töiden aloittamista, jota seuraavat ensimmäinen työpäivä, ensimmäinen työviikko sekä ensimmäiset kolme työkuukautta.

Pääasiallisesti perehdyttämisen vastuu ennen töiden aloittamista kuuluu esimiehelle. Tällöin on hoidettava palvelussuhteeseen kuuluvat hallinnolliset asiat, työvälineet, tilat ja mahdolliset kulkuoikeudet kuntoon. Mikäli perehdytyksessä käytetään kummia tai tuutoria, tulee hänet nimetä ja varmistaa, että kyseiseltä henkilöltä löytyy kalenterista tarpeeksi aikaa perehdyttämistä varten. (Hokkanen ym. 2008, 64.) Tähän vaiheeseen kuuluu myös perehdytys suunnitelman laatiminen. Suunnitelmaan kirjataan, miten uusi tulokas on tarkoitus ottaa vastaan, kuka on konkreettisesti ovella vastassa sekä kuka hänet esittelee uusille kollegoille. Suunnitelmaan tulee kirjata myös miten perehdytettävä saa tietoa organisaation toiminnasta. (Juuti & Vuorela 2015, 167.)

Työntekijään olisi hyvä olla yhteydessä ennen töiden aloittamista. Yhteydenotoksi sopii hyvin tervetuloviesti, mikä sisältää ensimmäistä päivää koskevaa ohjeistusta, esittelyn mahdollisesta kummista sekä tervetulotoivotuksen. Yhteydenoton tarkoitus on laskea kynnystä ja helpottaa uuteen työpaikkaan saapumista. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Ensimmäisen työpäivän aikana työntekijälle tulisi piirtyä kuva yleisistä toiminnoista kuten, miten päästä sisälle työpaikalle, missä eri tilat sijaitsevat, mitä hänen seuraavan päivän työtehtäviin kuuluu sekä miten perehdytyksen on määrä edetä (Hokkanen ym. 2008, 65). Perehdytyksen tavoitteiden mukaisesti, perehdytettävä on tarkoitus saada tuntemaan olonsa tervetulleeksi. Tervetulleeksi tunteminen voidaan saavuttaa vain, jos uusi tulokas tulee huomatuksi, on siis tärkeää tutustuttaa hänet muihin työntekijöihin sekä osoitettava, missä hänen työtilansa ja -välineensä ovat (Juuti & Vuorela 2015, 167).

Ensimmäisen työviikon aikana uusi työntekijä on tarkoitus saada aloittamaan verkostoitumista organisaation sisällä sekä kiinni työtehtäviin. Viikon ohjelmaan kuuluu työnopastuksen aloittaminen, mihin olisi hyvä olla luotuna etukäteen lukujärjestys. Jotta perehdytyksen edistymisestä ja perehdytettävän toiminnasta olisi mahdollista saada palautetta, järjestetään usein viikon päätyttyä tapaaminen esihenkilön ja perehdyttäjän kanssa. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana uuden työntekijän tehtävänä on seurata perehdytys suunnitelmaa, johon sisällytetään usein asioita, jotka työntekijän tulee

hoitaa oma-aloitteisesti, kuten tavata organisaation eri toimijoita, tutustua eri organisaatorakaneteisiin sekä osallistua erinäisiin tilaisuuksiin. Haluttujen tehtävien seurannan apuna voidaan käyttää tarkistuslistaa, jolloin perehdyttäjä tarkastelee listan edistymistä. (Hokkanen ym. 2008, 67.)

3.5 Työnopastus osana perehdytystä

Työpaikalla tehtävää suoraan työtehtäviin liittyvää taitojen ja tietojen opettamista kutsutaan työnopastukseksi. Opastuksella pyritään ohjaamaan opastettavaa omatoimiseen, itsenäiseen ajatteluun sekä oppimiseen. Työnopastuksen tavoitteena on saada opastettava oppimaan työtehtävänsä alusta alkaen oikein sekä omatoimisesti. Työnopastus kuuluu perehdytyksen lisäksi osaksi toimintojen ja työyhteisön jatkuvaa kehitystä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Odotukset työnopastukselta voivat olla moninaisia. Toiselle voi olla luontevampaa seurata sivusta osaavan työntekijän tapaa toimia, kun taas toinen lähtee mielellään itse heti kokeilemaan. (Kupias & Peltola 2017, 70.) Tämän vuoksi opastuksessa ei voida käyttää samaa mallia kaikille, sillä jokainen opastettava on erilainen ja omaa erilaiset taidot sekä tavat oppia. Tärkeäksi osaksi työnopastusta nouseekin keskustelu, jonka tarkoituksena on selvittää erilaiset ominaisuudet, suhtautumistavat, olemassa olevat taidot suhteessa tuleviin työtehtäviin sekä opastettavalle luontaiset oppimistyyli (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

3.6 Perehdytyksen toimijat

Perehdytyksen työnjako jakautuu esihenkilön, perehdytettävän, nimetyn perehdyttäjän tai kummin, henkilöstöammattilaisten sekä työyhteisön kesken. Työnjaon jakautuminen riippuu organisaation valitsemasta perehdyttämismetodista (Kupias & Peltola 2009, 49.)

Perehdytyksen työnjakoa on voitu jakaa yrityksessä monella tapaa riippuen valitusta perehdytysmetodista sekä organisaation koosta, mutta päävastuu perehdytyksestä on esihenkilöllä. Esihenkilön perehdytysvastuuseen kuuluvat hallinnolliset asiat, työtehtävien selkeä määrittely sekä työntekijän tuominen osaksi organisaatioita (Hokkanen ym. 2008, 63). Työturvallisuuden perehdyttämisen vastuu

on työnantajalla sekä työnantajan edustajilla, kuten esihenkilöillä (Kangas & Härmäläinen 2010, 22).

Mikäli perehdytykseen nimetään kummi, saadaan vapautettua esihenkilön aikaa muihin tehtäviin. On kuitenkin mahdollista, ettei yrityksessä käytetä ollenkaan nimettyä perehdyttäjää tai kummia, jolloin esihenkilö hoitaa käytännössä koko perehdyttämisen. (Hokkanen ym. 2008, 63.) Tällainen tilanne voi olla realistinen työpaikassa, jossa henkilöstöä on hyvin vähän, mutta isommassa yrityksessä tämä johtaisi herkästi tilanteeseen, jossa esihenkilön kaikki aika sitoutuisi perehdyttämiseen.

Kummin tehtäväalueeseen kuuluu tulokkaan tutustuttaminen työyhteisöön, tiloihin ja toimintatapoihin. Hyvällä kummityöskentelyllä saavutetaan hyvä ilmapiiri, jossa uusi työntekijä tuntee olonsa kotoisaksi ja muu henkilöstö tekee tuttavuutta uuteen työntekijään. (Hokkanen ym. 2008, 63.)

Kummin valintaan tulee kiinnittää huomiota, sillä kummin huono motivaatio vaikuttaa myös uuden tulokkaan motivaatioon. Kummin tehtäviin sopii sellainen työntekijä, joka on sisäistänyt hyvin organisaation toimintavavat, muttei ole ehtinyt rutinoitumaan niihin liikaa. Kummin rooli kannattaa arvottaa työpaikalla tärkeäksi rooliksi, jolloin myös kummin roolissa toimija tuntee olonsa arvostetuksi. (Hokkanen ym. 2008, 63–64.) Kun kummiudesta on tehty arvostettu ja ansaittava rooli, on työyhteisössä luultavammin myös kyseiseen rooliin haluavia, motivoituneita työntekijöitä.

4 KEHITYSTYÖNÄ PEREHDYTYSPROSESSI

4.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytteenä, jonka kehitystyönä syntyi talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteereiden perehdytysprosessi. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden mukaan (2015, 15) tällaista tosielämän kehittämistyön kautta saatua oppia voidaan kutsua kehittämispohjaiseksi oppimiseksi.

Kehittämistöiden tarkoituksena on luoda muun muassa uusia tuotteita, palveluita, toimintatapoja ja yrityskulttuureja. Kehittämistyön toteuttamisessa tärkeään rooliin nousevat erilaisten menetelmien hallinta. Tutkimuksellinen kehittämistyö ei vain tuota uutta tietoa, vaan tyypillisesti kehittelee, luonnostelee ja ottaa käyttöön erilaisia ratkaisuja. Täten tieteellinen kehittämistyö eroaa puhtaasta tieteellisestä tutkimuksesta sen saadessa aikaan uusia ratkaisuja tai käytännön parannuksia, kun taas tieteellisen tutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta teoriaa ilmiöstä. (Ojasalo ym. 2015, 11–19).

Lähtökohtana tutkimukselliselle kehittämishankkeelle on tunnistaa kehittämis-kohteet sekä ymmärtää siihen liittyvät tekijät. Kun kehittämis-kohteet on tunnistettu, aloitetaan aiheeseen liittyvä tiedonhaku, jota voidaan hakea perehtymällä aihepiirin teoriaan sekä käytännöstä eli kehittämishankkeen organisaatiosta ja toimintaympäristöstä. Kootun tiedon pohjalta pystytään määrittelemään kehittämistehtävä sekä tekemään tarvittavat rajaukset kehittämisen kohteelle, josta päästään lähestymistavan ja käytettävän menetelmän valintaan. Tulee muistaa, ettei kehittämistehtävä ole sama asia kuin tutkimuskysymys. Kehittämistehtävän on tarkoitus kertoa mihin kehittämisellä on tarkoitus päästä. On myös normaalia, että kehittämistehtävä tarkentuu prosessin edetessä, käytettyjen menetelmien luodessa uutta tietoa. (Ojasalo ym. 2015, 23–33.)

Käytäntöön perehtyminen tapahtui syventymällä kohdeorganisaation nykyiseen prosessiin, tutustumalla olemassa oleviin perehdytysmateriaaleihin sekä suorittamalla perehdytykseen luodut koulutukset. Teoreettiseen pohjaan tutustuminen tapahtui perehtymällä perehdytykseen liittyvään kirjallisuuteen ja lakeihin. Kehittämistehtävää määrittäessä tuli ottaa huomioon rajaukset, kuten olemassa olevat

aineistot, jotka eivät kaipaa uudistusta tällä hetkellä. Kehittämistehtäväksi asetui selkeä perehdytyspolku, joka ottaa huomioon työnantajan velvoitteet ja tukee sihteerityönkehitystä. Seuraavasta kaaviosta (KUVIO 1) on nähtävillä kehittämistyön eteneminen.



KUVIO 1. Kehittämishankkeen etenemä.

Kehittämistyön lähestymistapoja sekä menetelmiä on useita, tämä työ on rajattu käsittelemään vain kyseessä olevan kehitystyön kannalta oleellisia tapoja ja menetelmiä. Koska tavoitteena oli toteuttaa konkreettinen tuotos, jota tullaan toteuttamaan käytännössä, sopiva lähestymistapa oli konstruktiiivinen tutkimus. Konstruktiiivisen tutkimuksen pyrkimys on ratkaista ongelmia käytännönläheisesti uuden rakenteen luomisella. Jotta uutta rakennetta voidaan rakentaa, tarvitaan sekä empiiristä että teoreettista tietoa. Konstruktiiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmät ovat moninaisia, sillä itse lähestymistapa ei rajaa menetelmiä. (Ojasalo ym. 2015, 65–68.)

4.2 Haastattelu

4.2.1 Haastattelun lähtökohdat ja toteutus

Opinnäytetyön empiirisen osion tutkimusmenetelmänä toimi kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelun kautta pyrittiin saamaan mahdollisimman tarkkaa tietoa niin organisaation kuin perehtyjänkin näkökulmasta prosessin sisällöstä sekä sen kehityskohteista ja toimivista osista.

Tavoiteltaessa tutkimuskohteiden omien tulkintojen esiin nostamista, etenkin sellaisten toimijoiden, joiden ääni ei perinteisemmin nouse esille, käytetään usein kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä eli laadullisia tutkimusmenetelmiä (Hakala 2008, 168, 171). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena ei siten yleensä ole määrälliset yleistykset, vaan tarkoituksena on pureutua yksilöiden kokemuksiin, näkemyksiin ja kertomuksiin (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 67). Havainnointi, koottu tieto erilaisista lähteistä, kyselyt ja haastattelut lukeutuvat laadullisen tutkimuksen yleisimpiin aineistonkeruumenetelmiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 62). Laadullisen tutkimuksen onnistumisen kannalta ratkaisevassa asemassa ei ole datan määrä vaan analyysin laatu, sen tulee olla kelvollista (Hakala 2008, 169).

Puusan ja Juutin mukaan (2020, luku 6) teemahaastattelu lukeutuu sellaiseksi tutkimushaastattelun lajiksi, joka sopii tilanteisiin, joissa haastateltavilla on omia kokemuksia tutkimukseen liittyvästä aiheesta tai prosessista. Teemahaastattelun aiheet tulevat olla ainakin osittain etukäteen päätetty, jotta tutkijalla on selkeä ohjenuora haastattelun etenemästä. Teemojen määrittäminen ei kuitenkaan tarkoita valmiiden kysymysten valmistelua. Valmiiden teemojen ympärillä haastattelu etenee tarkentavilla kysymyksillä sekä kannustuksena keskustella aiheesta vapaamuotoisesti. (Puusa ja Juuti 2020, luku 6.)

Haastattelu rajattiin Tampereen toimipaikan henkilöstölle, sillä kehitystyötä tul-
laan käyttämään kyseisessä toimipaikassa. Haastatteluun valikoitui tuoreiden ko-
kemuksien vuoksi toimeksiantajan organisaatiosta kaksi tuoretta sihteerä, jotka
olivat hiljattain käyneet läpi nykyisen perehdytysprosessin sekä kaksi pidempään

virassa ollutta henkilöä, joiden työnkuvaan on kuulunut perehdyttäminen sekä prosessien kehittäminen. Haastateltavien valinnassa on kiinnitetty huomiota työntekijöiden omiin kokemuksiin liittyen perehdytysprosessiin. Huomioonotettavaa on, ettei talous- ja velkaneuvonnan henkilöstössä ole suurta määrää perehdyttäjiä tai perehdytyksen läpikäyneitä sihteereitä, joten otantakoko on jouduttu pitämään kohtuullisen tiiviinä. Pelkän suuremman otantakoon vuoksi ei ole taroituksenmukaista lisätä haastateltavia ilman tutkimukseen perustuvaa syytä.

Haastateltaville lähetettiin haastatteluaiheet etukäteen sähköpostilla, jotta he saivat tutustua niihin rauhassa ennen haastattelutilannetta. Etukäteen aiheeseen tutustuminen edesauttaa haastattelun onnistumista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63). Itse haastattelut toteutettiin toukokuussa 2024, osa kasvotusten ja osa etänä Skypen välityksellä haastateltavan toiveiden mukaisesti. Haastatteluteemat olivat kaikille haastateltaville samat ja kaikille kerrottiin haastattelun olevan vapaamuotoinen. Haastatteluteemat liittyivät perehdytyksen nykytilaan sekä sitä kautta niin kehitettäviin kuin toimiviinkin osiin.

4.2.2 Haastattelun tulokset

Haastateltavien vastuksien laajuus linkittyi haastateltavan itsensä mielestä olleisiin epäkohtiin. Käytännössä siis kunkin haastateltavan kanssa päästiin syvällisemmin keskustelemaan aiheista, jotka he itse näkivät ongelmallisina.

Aineiston purkaminen on aloitettu verraten samankaltaisessa asemassa olevien vastauksia keskenään eli hiljattain perehdytettävien ja pidempään virassa toimineiden perehdyttäjien vastauksia keskenään, tämän jälkeen on siirrytty tekemään tutkimustuloksien kokonaistulkintaa.

Perehdyttäjän roolissa toimineet haastateltavat A ja B nostivat esiin sihteerityön kehityssuunnan, joka tulisi olla substanssiosaamisen lisäämisessä. A kertoi erilaisia verkkomateriaaleja olevan käytettävissä niin yleisperehdytykseen kuin substanssiosaamiseenkin ja näki hyväksi yhdistää näitä joltain osin perehdytysprosessin, joskin nämä tulisi ensin seuloa läpi. A nosti esiin myös tiedonhakutaidot, johon perehtyjää tulisi ohjata heti alusta lähtien.

Perehdytyksen roolituksessa nähtiin hyvänä työnopastuksen kuuluminen usealle eri henkilölle, mutta vastuu ja seuranta olisi hyvä olla yksilöidämpää. Sisällöllisesti nähtiin hyvänä lisätä myös velkaneuvojen johdolla olevia koulutuksia sekä sidosryhmäosaamista, kuten ulosoton ja talousneuvolan toimintaan tutustumista. A ja B olivat yhtä mieltä myös seurannan tarpeellisuudesta ja näkivät siinä kehitettävää.

Vastikään perehdytyksen läpikäyneillä haastateltavilla C:llä ja D:llä oli paljon yhtenäisiä näkemyksiä omien kokemusten pohjalta. Isoimpana kulmakivenä nousivat perehdytyksen roolitus ja suunnitelmallisuus. Vaikka itse työnopastukseen on ollut saatavilla kaikkien sihteerien toimesta apua, oli toiveena saada roolitukseen niin kutsuttu pääperehdyttäjää tai kummi, jotta perehtyjän on helpompi matalla kynnyksellä kysyä kaikissa tilanteissa, sekä saada tarvittaessa tietoa perehdytyksen etenemästä. Työnopastuksessa kaikkien sihteerien työpanos nähtiin kuitenkin hyvänä asiana myös perehtyjien näkökulmasta.

Prosessiin toivottiin suunnitelmallisuutta niin aikataulullisesti kuin sisällöllisestikin. Aikataulun osalta toivottiin tietoa, mitä milloinkin on tapahtumassa sekä aikataulun läpinäkyvyyttä, johon linkittyisi myös perehdytyksen seuranta. Sisältöön toivottiin velkaneuvojen johdolla omaa koulutuspäivää, jossa käytäisiin läpi velkajärjestelyä ja sen etenemää sekä jatkuvana perehtymisenä muita substanssi-asioihin ja esimerkiksi sidosryhmiin liittyviä koulutuksia tietyin väliajoin.

Sekä C että D kokivat, että työn oppi parhaiten tekemällä ja olemassa olevat ohjeistusmateriaalit tukevat oppimista, joskin haastateltava D toi esiin yksityiskohtia liittyen materiaalien oikea-aikaiseen käyttöön. Kummankaan perehdytys ei sisältänyt verkkokursseja. Molempien taustat oli otettu huomioon perehdytyksessä.

4.2.3 Tulosten analysointi

Analysoidessa tutkimustuloksia, on palattava alkuperäiseen tutkimuskysymykseen, miten aineisto vastaa asetettuun tutkimuskysymykseen? Laadullisen tutkimuksen tutkimustulosten analysoinnin haasteena ovat tulosten erityisyys ja yksilöllisyys, jolloin yksityiskohtaisia ohjeita tulkintaan ei ole saatavilla. Tärkeimpään

rooliin analysoinnissa nouseekin päättely, on pystyttävä tasapainoilemaan aineiston sisälle kätkeytyneen tiedon sekä oman päättelykyvyn varassa ja suhteutettava ne sopivaan suhteeseen toisiinsa nähden. (Hakala 2008, 176–181.)

Tutkimustulosten perusteella hyvän oikeusapusihteerin perehdytysprosessin tulisi sisältää enemmän substanssiopetusta, sillä tämä on perehdyttäjien mukaan toivottu suunta sihteerityössä. Tällä voisi tulevaisuudessa olla velkaneuvojen työkuormaa keventävä vaikutus. Lisäksi myös perehdytettävät toivoivat erilaisia koulutuksia liittyen substanssiosaamiseen, joten kaikkien haastateltavien vastaukset puolisivat tätä. Vastausten ollessa näin sopusoinnussa, on selvää, että perehdytysprosessiin tulee lisätä substanssiosaamista lisääviä tekijöitä.

Perehdytyksen läpikäyneet nostivat esiin perehdytyksen suunnittelun tarpeellisuuden, jota puoltaa myös aiemmin työssä käsitelty Caela Farrenin (2007) tutkimus, jonka mukaan suunnitelmallinen perehdytys kasvattaa työntekijöiden sitoutumista. Tämä kehitystyö tuo itsessään suunnitelmallisuutta perehdytykseen, mutta prosessissa tulee kiinnittää huomiota paitsi itse suunnitelmallisuuteen, myös sen läpinäkyvyyteen, jotta suunnitelmallisuus näkyy juuri sille ryhmälle, joka tämän tutkimuksen perusteella näkee suunnitelmallisuudessa parannettavaa eli perehtyjälle.

Perehdytyksen roolituksesta saatiin hyvää keskustelua kaikkien haastateltavien kanssa. Roolitus jakautui vastauksissa kahteen eri kategoriaan, työnopastuksen roolitukseen ja muun perehdytyksen roolitukseen. Tulosten perusteella kaikki näkivät hyvänä asiana roolittaa kaikki sihteerit mukaan työnopastukseen eli tästä voidaan päätellä, ettei työnopastusta ole järkevää teettää yhdellä työntekijällä. Muusta perehdytyksen roolituksesta perehdytyksen vastuun määrittäminen nousi esille perehdyttäjien näkökulmasta, jossa tähän toivottiin selkeyttä. Niin kuin aiemmin työstä on käynyt ilmi, Hokkanen ym. (2007) mukaan perehdyttämisen vastuu on ensisijaisesti esihenkilöllä. Perehdytysprosessin luomisessa on tämän pohjalta tuotava selkeästi esille vastuualueet ja huolehdittava, että tieto saavuttaa kaikki osapuolet.

Perehtyjät kokivat, että perehdytyksessä olisi hyvä olla myös lisäksi jonkinlainen perehdytyksen keulahahmo, kuten kummi tai pääperehdyttäjä, jolloin kysymisen

kynnys alenisi. Talous- ja velkaneuvonta on työympäristönä hektinen ja esihenkilöllä on paljon muita tehtäväalueita kuin perehdyttäminen, joten puoltaa myös teoreettinen pohja kummin käyttöä perehdytyksessä, kuten aiemmin todettu, Hokkasen ym. (2008) mukaan kummin nimeämisellä saadaan vapautettua esihenkilön aikaa muiden tehtävien hoitoon. Ottaen siis huomioon haastattelun tulokset sekä teoreettisen pohjan, on perusteltua käyttää kummitusta osana prosessia.

4.3 Tutkimuksen uskottavuus ja eettisyys

Tutkimukset ovat pitkälti subjektiivisia, niiden perustuessa lopulta tutkijan tekemiin subjektiivisiin valintoihin, tämä korostuu etenkin laadullisessa tutkimuksessa. Objektiivisuutta ei täten ole järkevää käyttää laadullisen tutkimuksen arviointikriteerinä. (Puusa ja Julkunen 2020, luku 6.) Arvioitaessa tieteellisen tutkimuksen luotettavuutta sekä uskottavuutta, tarkastelun kohteeksi tulevat pääsääntöisesti tutkimusmenetelmien ominaisuudet. (Puusa ja Julkunen 2020, luku 6; Giorgi 1988.)

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa yhtenä osa-alueena keskiöön nousevat analyysimenetelmien ja tutkimusaineiston yhteensopivuus, kun ne suhteutetaan kerättyyn aineiston sekä käytettyyn teoriaan. ”Silloin huomio kiinnittyy teoreettisten käsitteiden ja empiirisesti monimuotoisten tutkimuskohteiden vuorovaikutuksen analysoimiseen ja käsitteellistämiseen.” (Puusa ja Julkunen 2020, luku 6; Yin 2013; Larsson 1993.) Parhaimmassa tapauksessa tulokset, teoria ja analyysimenetelmät tukevat toisiaan (Puusa & Julkunen 2020, luku 6; Eisenhardt & Graebner 2007; Järvensivu & Törnroos 2010).

Uskottavuutta ja luotettavuutta voidaan lisätä myös ulkopuolisella arvioinnilla (Puusa ja Julkunen 2020; Yrjönsuuri 1998; Corley & Gioia 2011). Laadullisen tutkimuksen ominaisuuksiin kuitenkin kuuluu sen erityisyys, jolloin toinen tutkija saattaisi päätyä erilaiseen lopputulokseen, etenkin jos teoreettinen lähtökohta olisi valittu toisin (Puusa & Julkunen 2020; Hirsijärvi & Hurme 2001). Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö tutkimuksen tavoite voisi toteutua, vaikka perinteisillä tavoilla johtopäätelmät olisivat mahdotonta todentaa oikeiksi (Puusa & Julkunen 2020).

Tutkimusmenetelmien valinta oli perusteltua, sillä haluttiin saada kattava kuva niin teoreettisesta pohjasta kuin kokemuksistakin liittyen tutkittavaan ilmiöön. On mahdollista, että toinen tutkija olisi valinnut erilaisen tietoperustan ja olisi sitä kautta päätyntä erilaisiin lopputulemiin. On kuitenkin huomattava, että tutkimuksessa niin teoria kuin empiriakin tukivat toisiaan eikä tutkimuskohteiden välillä havaittu ristiriitaisuuksia. Näin ollen on perusteltua pitää tutkimusta uskottavana.

Tutkimuksen uskottavuuden osalta on myös todettava kyseisen tutkimuksen olevan toteutettu tiettyyn yksikköön, mihin on valikoitunut tietyn yksikön rajallinen määrä tutkimuskohteita. Tutkimus on siten validi ja uskottava siihen tarkoitukseen kuin se on luotu, mutta ei ole välttämättä sovellettavissa sellaisenaan vastaavansiin kehitystöihin tai vaikkapa toisiin toimeksiantajan yksikköihin.

Kuulan (2011, 11) mukaan eettisessä ajattelussa on kyse valintoja tehdessä kyvystä pohtia oikean ja väärän välillä. Etiikka on osana tutkimusta moraalisinä päätöksinä ja valintoina koko tutkimusprosessin ajan jo heti aihevalinnasta lähtien. Eettisten normien ja lakien tuntemus antaa työkaluja valintojen tekemiseen, mutta lopulta tutkija kantaa itse vastuun tekemistään valinnoistaan. (Kuula ym. 2011, 21–22.)

Plagiointi ja väärennökset ovat tyypillisiä tutkimuseettisiä väärinkäytöksiä. Ensimmäisen esittäjän tulee saada kunnia uusista tutkimustuloksista, joten näitä ei voida väittää seuraavan esittäjän omina näkemyksinä. (Kuula 2011, 29.) Tässä tutkimuksessa on käytetty asianmukaisia lähdeviittauksia, teksti on toteutettu omin sanoin, joskin jotkut määritelmät ovat suoria lainauksia, jolloin myös suora lainaus on tekstistä nähtävillä lainausmerkin.

Vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumisesta kuuluu osaksi eettisiä normeja. Kyseessä on velvollisuuseettinen normi, joka on voimakas ja ehdoton. Normin mukaan tutkimukseen osallistuminen voidaan tutkittavan tahdosta perua myös jälkikäteen, jolloin kyseistä henkilöä koskeva tieto tulee hävittää. (Kuulta 2011, 22–23.) Tutkimuksen empiirisen osion haastateltavat tutkimuskohteet ovat osallistunut tutkimukseen omasta vapaasta tahdostaan. Aineiston säilytyksestä ja tuhomaisesta on kerrottu tarkemmin työn seuraavassa osiossa.

4.4 Aineiston säilytys ja tuhoaminen

Tutkimuksen päätyttyä on rekisterinpitäjän velvollisuus pitää huoli aineiston asianmukaisesta anonymisoinnista, arkistoinnista tai hävittämisestä. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tulee miettiä, onko kyseessä kertaluontoinen tutkimus vai seurantatutkimus, jolla on vaikutusta aineiston säilytysaikaan. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Henkilötietojen osalta tulee noudattaa periaatetta henkilötietojen minimoinnista ja suojauksesta. Henkilötietoja voidaan käsitellä vain siinä laajuudessa kuin se on tarpeen suhteessa tutkimukseen. Henkilötietoja sisältävää aineistoa voidaan arkistoida vain poikkeustilanteissa, missä aineisto nähdään erityisen merkittävänä. Lähtökohtaisesti henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto tulee siis hävittää tai anonymisoida. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Aineiston tuhoaminen riippuu sen keräystavasta ja talletusalustasta. Aineiston polttaminen tai silppuaminen on tehokas tapa hävittää paperista aineistoa. Mikäli aineisto on talletettu muistitikulle, voidaan aineiston hävittäminen varmistaa tuhoamalla muistitikku. Sähköisen aineiston osalta pelkkä aineiston poistaminen ei riitä, sillä tämä ei poista aineistoa pysyvästi. Päällekirjoittaminen on turvallinen tapa hävittää sähköistä aineistoa. Tietoturva-asiantuntijat antavat apua tietojen oikeaoppiseen hävittämiseen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.)

Aineiston keruussa on vältetty kaikkien henkilötietojen tallennusta. Haastatte- luissa ei ole ollut tarpeen käyttää haastateltavien nimiä tai muita tunnistetietoja, haastateltavat on eroteltu toisistaan käyttäen tunnistemerkkeinä aakkosia, kuten haastateltava A, B ja niin edelleen. Lisäksi analysoidessa tuloksia, on pidetty mie- lessä toimintayksikön koko ja mahdolliset tutkimuskohteet, jonka vuoksi tutkimus- kohteista ole kerrottu liian yksilöiviä tietoja anonymisoinnin säilyttämisen vuoksi. Tutkimus on suunniteltu kertaluontoiseksi tutkimukseksi, eikä sen aineistoa ole tarpeen arkistoida, joten aineisto on päätetty tuhota. Aineisto oli tallennettu säh- köiseen muotoon, joten se on ylikirjoitettu käyttäen apuna ohjelmistoa nimeltä Eraser.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksessa käsiteltiin tutkimuskysymystä, mitä oikeusapusihteerin perehdytysprosessin tulisi sisältää. Valmiin prosessin tarkoituksena oli antaa selkeät askelmerkit prosessin etenemästä, varmistaa työnantajan velvoitteiden täyttyminen sekä tukea toivottua sihteerityön kehitystä. Prosessin rakentaminen perustui puhtaasti tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen ja empiirisiin tutkimustuloksiin. Lisäksi hyvällä pohjatyöllä, kuten perehdytykseen liittyvien koulutuksien suorittamisella saatiin ensisijaisen tärkeää tietoa prosessin rakentamiseen. Talous- ja velkaneuvonta on työympäristönä kiireinen, jossa velkaneuvojen vastuulla on paljon töitä. Parhaimmillaan tämän kehittämistyön tuloksena onnistutaan lisäämään tulevien oikeusapusihteereiden osaamista ja sitä kautta keventämään velkaneuvojen työtaakkaa.

Tutkimuksella onnistuttiin tuottamaan uutta tietoa perehdytysprosessin nykytilasta, ongelmakohdista ja halutusta kehityssuunnasta. Perehdytyksen etenemä rakentui Hokkasen ym. (2008) mukaisella aikasidonnaisella jaolla, jonka pohjalta prosessiin määrittyi step by step -ohjeet perehdytyksen etenemisestä. Myös kummitoiminnan lisäys perustui Hokkasen ym. (2008) teoriaan, jonka mukaan esihenkilön aikaa voidaan vapauttaa kummitoiminnalla, mutta lisäksi myös empiiriset tulokset puolsivat tätä, sillä perehdytykseen toivottiin pääperehdyttäjää tai kummia. Perehdytyksen roolitus on tuotu prosessissa esille kohta kohdalta, kuten esimerkiksi työturvallisuuden perehdyttäminen, joka on Kankaan ja Hämäläisen (2010) mukaan esimiehellä.

Toimeksiantajan henkilöstön työskennellessä virkasuhteissa, on perehdytyksen sisällössä kiinnitetty huomiota myös valtion virkamieslain neljännessä luvussa säädettyihin virkamiehen velvollisuuksiin. Empiirisen tutkimuksen tuloksista selvisi, ettei perehdytys ollut sisältänyt verkkokursseja, vaikka valtiolla oli olemassa virkamiesoikeuteen liittyvä verkkokurssi. Tämän pohjalta verkkokurssi saatettiin osaksi perehdytysprosessia.

Prosessikuvaus on pyritty pitämään tiiviinä kokonaisuutena, jotta se on helppoluinen, sekä tarvittavat tiedot oisivat helposti löydettävissä. Toimeksiantaja ei ollut itse prosessin rakennuksessa konkreettisesti mukana, vaan prosessikuvaus

sekä kirjallinen osuus, mihin prosessin rakentuminen pohjautui, lähti ennen viimeistelyä toimeksiantajalle kommentoitavaksi. Toimeksiantajan kommenttien perusteella perehdytysosioon on lisätty tieto perehdytyksen soveltuvuudesta eri palvelussuhteille sekä tehty tarkastelua liittyen virkamieslakiin. Itse prosessikuvaus oli toimeksiantajan mielestä hyvä ja pohjautui tehtyyn tutkimukseen.

Opinnäytetyöllä saavutettiin tavoitteiden mukainen perehdytysprosessi, joka on taltioitu prosessikuvaukseen.

5.1 Jatkokehitys

Opinnäytetyön valmistuessa, ei sillä hetkellä ollut näköpiirissä uuden oikeusapu-sihteerin perehdytystarvetta. Prosessin käyttöönotto vaatii kuitenkin testausta ja palautetta, jonka pohjalta prosessia tulee kehittää. Koulutustiimin valmistellessa uusia koulutuksia, tulee nämä testata ja arvioida niiden liittäminen osaksi perehdytysprosessia.

Perehdytysmateriaalit kuuluvat osaksi prosessia, joten niiden ajantasaisuus tulee tietyin väliajoin tarkastaa ja päivittää. Perehdytys suunnitelman pohja tulee päivittää prosessin mukaiseksi.

Jatkuvan perehtymisen kannalta prosessia tulee jatkokehittää, kunhan ensin nähdään nykyisen prosessin toimivuus ja vaikutus sihteerien substanssiosaamiseen.

5.2 Itsearviointi

Tätä opinnäytetyötä on edistetty johdonmukaisesti ja suunnitelmallisesti. Työ on toteutettu alusta loppuun itsenäisesti, käyttäen apuna opinnäytetyöohjaajan ohjausta. Lähteitä on käytetty monipuolisesti ja teoreettiseen viitekehykseen on tutustuttu huolella ennen varisnaista kirjoitustyön aloittamista. Keskeisistä termeistä ja käsitteistä on otettu selvää sekä avattu niitä työssä tarkoituksenmukaisesti. Toimeksiantajalle on onnistuttu tuottamaan uutta, ajantasaista tietoa, minkä pohjalta juuri heidän tarpeisiinsa sopiva perehdytysprosessi on toteutettu.

Opinnäytteen laatija on tyytyväinen omaan opinnäytetyöskentelyyn sekä varsinaiseen lopputulokseen, minkä kautta opiskelija on syventänyt omaa ammatillista osaamistaan sekä kasvattanut Ojasalon ym. (2015) mukaista kehittämispohjaista osaamistaan tosielämässä toteutetun kehittämistyön avulla.

LÄHTEET

Corley, K. & Gioia, D. 2011. Building theory about theory building. What constitutes a theoretical contribution? *Academy of Management Review* 36:1, 12-32.

Eisenhardt, K. & Graebner M. 2007. Theory building from cases. Opportunities and challenges. *Academy of Management Journal* 50: 1, 25-32.

Farren, C. 2007. Help new hires succeed: Beat the statistics. Mastery Works, Inc. Viitattu 12.5.2024. [Help-New-Hires-Succeed.pdf \(thewynhurstgroup.com\)](https://www.thewynhurstgroup.com/help-new-hires-succeed.pdf)

Girogi, A. 1998. Validity and reliability from a phenomenological perspective. Teoksessa William J. Baker. *Recent Trends in Theoretical Psychology*. New York: Springer-Verlag.

Hakala, T. Juha. 2008. Uusi graduopas. Melkein maisterin entistä ehempi niksikirja. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hietala, H., Kaivanto, K. & Pystynen, J. 2021. Esimiehen käsikirja. Liettua: BALTO Print.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudemus.

Hokkanen, S., Mäkelä, T., & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Husa, J. & Pohjolainen, T. 2014. 4. uud. Julkisen vallan oikeudelliset perusteet. Johdatus julkisoikeuteen. Helsinki: Talentum.

Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Aho A. 2017. Uud. taitos. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. 5. uud. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Joki, M. 2015. 5. uud. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Vantaa: Kauppakamari.

Järvensivu, T. & Törnroos, J. 2010. Case Study research with moderate constructionism. Conceptualization and practical illustration. *Industrial Marketing Management* 39: 1, 100-108.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. 3. painos. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Koskinen, S., Kairinen, M., Nieminen, K., Nordström, K., Ullakonoja, V., Valkonen, M. 2018. Työoikeus – Juridiikka. Helsinki: AlmaTalent Oy

Koskinen, S. & Kulla, H. 2019. 8. uud. Virkamiesoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent.

Kontti, M. 2020. Talous- ja velkaneuvonnan oikeusapusihteerin käsikirja. Liiketalouden tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kupias, P. & Raija, P. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press

Kuula, A. 2011. 2. painos. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017. Viitattu 29.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170813>

Laki yhteistoiminnasta valtion virastoissa ja laitoksissa 1233/2013. Viitattu 1.7.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131233>

Larsson, S. 1993. Om kvalitet i kvalitativa studier. Nordisk Pedagogik 13: 194-211.

Leinonen, M., Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Heiskanen, T. 2017. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusuvuori, J. & Aho, A. 2017. Uud. taitos. Tutkimus-haastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Oikeuslaitos, Talous- ja velkaneuvonta. 2023. Organisaatio. Viitattu 22.4.2024. https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin_1/talous-javelkaneuvonta/organisaatio.html#

Oikeuslaitos, Talous- ja velkaneuvonta. 2023. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 29.6.2024. https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin_1/talous-javelkaneuvonta.html#

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. 3.-4. painos. Kehittämistyön menetelmät. uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Puusa, A., Juuti P. & Aaltio I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 9.6.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. Aineiston hävittäminen, anonymisointi tai arkistointi tutkimuksen päättyessä. Viitattu. 7.7.2024. <https://tietosuoja.fi/aineiston-havittaminen-anonymisointi-tai-arkistointi-tutkimuksen-paattyessa>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Uud. taitos. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 20.5.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Yin, R. 2013. Case Study Research. Design and Methods. Thousand Oaks. CA: SAGE.

Yrjönsuuri, M. 1998. Tiedon rajat. Johdatus tietoteoriaan. Helsinki: Kirjapaja.

Valtion virkamieslaki 750/1994. Viitattu 9.6.2024.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940750#L4>

Virkamieseettinen toimintaohje. Yleisesitys valtionhallinnon virkamiesetiikkaa koskevista säädöksistä, ohjeista ja käytännöistä. 2021. Viitattu 10.6.2024.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163089/Virkamieseettinen%20toimintaohje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LIITTEET

Liite 1. Oikeusapusihteerin perehdytysprosessikuvaus

1 (9)

Talous- ja velkaneuvonta, oikeusapusihteerin perehdytysprosessikuvaus

Sisällysluettelo

1	Perehdytyksen roolitus	2
2	Perehdytysuunnitelma	2
3	Työnopastus.....	2
4	Verkkokurssit	3
4.1.	Verkkokurssi: Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien perehdytys	3
4.2.	Verkkokurssi: Tervetuloa valtiolle! Valtionhallinnon yhteinen perehdytysohjelma	5
4.3.	Verkkokurssi: TVN: Talous- ja velkaneuvonta haltuun	5
4.4.	Verkkokurssit: Digiturvallinen työelämä ja Tietosuojan ABC.....	7
5	Prosessin etenemä	7
5.1.	Ennen aloittamista	7
5.2.	Ensimmäinen päivä	7
5.3.	Ensimmäinen viikko.....	8
5.4.	Ensimmäinen kolme kuukautta	8
5.5.	Jatkuva perehtyminen.....	9

1. Perehdytyksen roolitus

Esihenkilö on viimekädessä vastuussa perehdytyksestä, mutta nimeää perehdytettävälle kummin, jolle voi delegoida perehdytykseen liittyviä asioita. Näin myös perehtyjä saa selkeän kanavan, mistä tiedustella perehdytyksestä ja kysyä myös asioita, mitkä eivät välttämättä liity suoraan työtehtäviin.

Kaikkien sihteerien työpanosta käytetään työnopastuksessa, jotta hiljainen tieto saadaan eteenpäin ja tulokkaalle voidaan mahdollistaa tehokkaat työtavat.

Työnopastuksessa muistettava pitää korvat auki, sillä myös perehtyjällä voi olla uusia hyviä näkökulmia työtehtävien hoitamiseen, muistetaan kertoa kehitysideoiden olevan aina tervetulleita!

Neuvojen työpanosta hyödynnetään substanssiosaamisessa.

2. Perehdytyssuunnitelma

Perehdytyssuunnitelma laaditaan jokaista perehdytettävää varten erikseen käyttäen samaa runkoa. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa perehdytyksen edetessä, oppiminen on yksilöllistä. Perehdytyssuunnitelma toimii samalla myös seurantatyökaluna, johon tulee merkitä, kun tietyn osa-alueen vaiheet on hoidettu. Suunnitelmaa tarkastellaan esihenkilön kanssa seurantapalaverissa, jolloin esimies on aina perillä perehdytyksen etenemisestä, vaikkei konkreettisesti osallistuisi esimerkiksi työnopastukseen. Suunnitelmaan ei kirjata mitään tulokkaan henkilökohtaisia tietoja.

Perehdytyssuunnitelmaa varten tiedustellaan velkaneuvojen työtilannetta ja pyydetään perehdytyksen alkutaipaleelle noin kuukauden päähän aloituksesta koulutusaika velkajärjestelyprosessin läpikäymiseksi. Lisäksi tiedustellaan keiden puhelinpäivystystä saisi mennä kuuntelemaan ja kirjataan se suunnitelmaan.

3. Työnopastus

Työnopastuksessa käytetään hyödyksi jo olemassa olevaa perehdytysmateriaalia. Aloittaessa opastamaan uutta työtehtävää, näytetään mistä kohtaa tähän löytyy ohjeistus ja käydään se läpi ennen varsinaisen työtehtävän aloittamista. Näin ohjataan työntekijää alusta asti itsenäiseen työskentelyyn.

Työnopastus jaetaan seuraaviin kategorioihin: saldot, paperipostin käsittely, velat, virastoposti sekä asiakaspalvelu puhelimitse ja tiskillä. Työnopastusta varten luodaan etukäteen lukujärjestys, jonka mukaan edetään.

Materiaalit:

- Sihteerityön_käsikirja
- Saldojen_vieminen_ohjeet
- Velkojen_kirjoittaminen_uusi_ohje
- Ohje_ja_fraasimääräpv_lisääajan_hakeminen
- Määräpäivien_merkkaaminen_Venlaan
- Esite kun vj-hakemus lähetetään oikeuteen (auttaa hahmottamaan vj-prosessia)
- Wiki

4. Verkkokurssit

Verkkokurssi: Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien perehdytys

Löytyy Eoppiva Moodlesta.

Verkkokurssin tarkoitus on antaa virastossa työskentelystä yleiskuva, tutustuttaa viraston toimintatapoihin sekä ohjata hakemaan tietoa oikeista paikoista. Kurssi on tärkeä osa yleisperehdytystä, jolla voidaan varmistaa työnantajan velvoitteiden täyttymistä. Kurssi on pääsääntöisesti tekstimuotoinen, eikä sisällä videoita.

Koulutuksen osat ja keskeisimmät sisällöt, jotka koskevat oikeusapusihteeriä:

- Tervetuloa meille!
 - o Katsotaan perehdytystilaisuuden tallenne tai laitetaan kalenteriin seuraavan tilaisuuden ajankohta ja osallistutaan siihen
- Töissä meillä
 - o Piirien yhteystiedot
 - o Toimipaikkatiedot
 - o Työsuojelun toimielimet
 - o Yhteistoimintalain mukainen yhteistoimintaelin sekä sen jäsenet
- Palvelussuhdeasiat
 - o Esitellään lait ja esitykset, jotka ohjaavat virkemiehen toimintaa
 - o Kerrotaan Kiekusta → tarkempaa ohjeistusta varten perehtyjä ohjataan Kiekun ohjepankkiin
 - o Käydään läpi nimikirjalakiin ja -asetukseen liittyvää velvollisuutta toimittaa tietoja
 - o Palkan koostuminen ja verotukseen liittyvät asiat, kuten verokortti

- Työaika: mihin perustuu -> työaikalaki ja virka- ja työehtosopimukset, liukuma, lounastauko
- Toimistojen aukioloon liittyvät määräykset ja niiden vaikutus mm. liukuman käyttöön
- Vuosilomat, poissaolot ja virkavapaudet
- Virkamatkat
- Palvelusuhteen edut: Smartum, Epassi ja koulutustarjonta
- Virkamiehen sivutoimeen liittyvät määräykset
- Työhyvinvointi
 - Vaikutusmahdollisuudet
 - Työterveyshuolto
 - Eritystyölasit
 - Ohjeistus tapaturman sattuessa
- Turvallisuus
 - Ohjeistus ja linkki väkivalta- ja uhkatilanne tapauksiin
 - Työsuojelun tavoite, säädösperusta ja vastuu
 - Psykososiaalinen kuormitus
 - Ohjeistus miten toimia työsuojeluun liittyvässä ongelmatilanteessa ja mihin ottaa yhteyttä
- Käytetyimmät tietojärjestelmät
 - Ei varsinaisia ohjeita näiden käyttöön
- Tiedonhallinta
 - Asiakirjojen säilytys
 - Julkisuus, salassapito ja vaitiolovelvollisuus (julkisuuslaki)
 - Tietosuoja ja tietoturva → Näistä ohjataan tekemään koulutuksen, jotka ovat osana prosessia.
- Osaamisen kehittämisen monet mahdollisuudet
 - Ohjataan koulutustiimin tarjontaan
 - Ohjataan eOppiva Moodleen
- Viestintä
 - Esitellyt sisäiset ja ulkoiset viestintäkanavat
 - Some- viestinnän tavoitteet ja ohjeistettu kannan ottamiseen
 - Some-tiimin yhteystiedot
- Ilmoittajan suojeleminen ja ilmoituskanavat

Verkkokurssi: Tervetuloa valtiolle! Valtionhallinnon yhteinen perehdytysohjelma

Löytyy Eoppiva Moodlesta.

Perehdytysohjelma on suunnattu valtion uudelle henkilöstölle sekä harjoittelijoille. Perehdytysohjelmassa on useita eri osioita, joista sihteerin käytäväksi tulee osuus: Uusi työntekijä.

Koulutus antaa virkamiehelle tarvittavat tiedot virkamiehenä toimimisesta. Koulutus antaa syvempää tietoa kuin ”Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien perehdytys”, sen ollessa yleisluonteisempi.

Tämä koulutus pidetään vapaamuotoisena perehdytyksen ohessa, alla verkkokurssin suosittama aikataulu. Suoritetut osat kirjataan kuitenkin ylös perehdytysuunnitelmaan, jossa edistymistä voidaan seurata.

Yhteiset perehdyttämisen- ja teematilaisuudet	heti, kun mahdollista
Minä työntekijänä	1. kk aikana
Virkamiesetiikka, virkamiehen oikeudet ja velvollisuudet	1. kk aikana
Hyvä hallintotapa ja valtion virastojen sekä virkamiesten toimintaa ohjaavat normit	1. kk aikana
Valtiolla työskentely: virka- ja työehtosopimukset ohjaavat toimintaamme	2. kk aikana
Perusymmärrys valtionhallinnon toiminnasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä	2. kk aikana
Valtion henkilöstön yhteiset osaamisalueet ja työelämäkompetenssit	3-6 kuukauden kuluessa
Valtion konsernitoimijat tukevat virastojen työtä	3-6 kuukauden kuluessa

Kuva: Eoppiva, Tervetuloa valtiolle! Valtionhallinnon yhteinen perehdytysohjelma

Verkkokurssi: TVN: Talous- ja velkaneuvonta haltuun

Löytyy Eoppiva Moodlesta.

Koulutus koostuu neljästä eri osiosta ja on suunnattu talous- ja velkaneuvonnan uudelle henkilöstölle. Koulutuksen tarkoitus on opettaa talous- ja velkaneuvonnan substanssiosaamista, opetuskulma on enemmän velkaneuvoja työhön, mutta sihteerien oppiessa enemmän neuvojan työstä, pystyvät sihteerit toimimaan omatoimisemmin ja keventämään neuvojien työtä. Tätä kautta sihteerit pystyvät muun muassa itse vastamaan enemmän asiakkaiden kyselyihin, jolloin kaikkia kysymyksiä ei tarvitse välittää neuvojille.

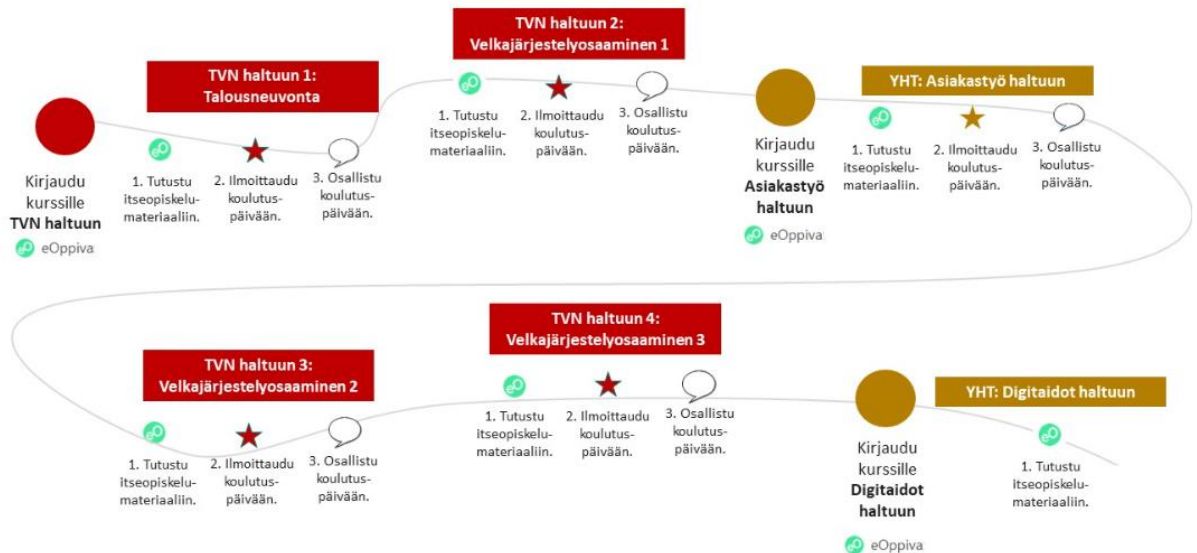
Koulutus on suunniteltu kokonaisuudessa käytäväksi vuodessa ja uuden sihteerin on tarkoitus aloittaa koulutuksen ensimmäinen osio ensimmäisen kolmen kuukauden aikana.

Kurssin koostuessa itseopiskeluaineistosta, luennoista ja lähikoulutuspäivistä, pystytään joihinkin koulutuksen osiin osallistumaan koska vaan, mutta tietyt osat, kuten lähipäivät järjestetään vain tiettyinä ajankohtina. Tämän vuoksi koulutuksen eteneminen tulee suunnitella jokaista perehdytettävää kohden erikseen.

Alla olevassa kuvassa on koottu koulutuksen etenemä:

Uuden henkilön talous- ja velkaneuvonta haltuun -polku

Talous- ja velkaneuvonta haltuun ja yhteiset moduulit, kesto 1 vuosi



Kuva: eOppiva: Verkkokurssi: Talous- ja velkaneuvonta haltuun.

Verkkokurssit: Digiturvallinen työelämä ja Tietosuoja ABC

Löytyvät Eoppiva Moodlesta.

Koulutukset ovat tuottanut Digi- ja väestötietorekisteri ja ne ovat tarkoitettu kaikille valtiolla työskenteleville. Koulutukset tulee uusita vuosittain.

Koulutuksien tarkoituksena on opettaa tunnistamaan työskentelyyn liittyviä uhkia sekä hallitsemaan riskejä, joita niistä syntyy.

Koulutuksiin kuuluvat verkkotentit, joka tulee suorittaa hyväksytysti.

5. Prosessin etenemä

Ennen aloittamista

1. Esihenkilö nimeää aloittavalle työntekijälle kummin, joka on tukena perehdytyksessä ja jakaa esihenkilön kanssa yleisperehdytykseen liittyviä asioita.
2. Alokkaalle tilataan työvälineet (tietokone, puhelin, kuulokkeet), tarvittavat tunnukset ja kulku- ja tulostuslätkät.
 - Laitteet ja järjestelmät: Esihenkilö ilmoittaa uuden henkilön aloittamisesta oikeusapusihteerille XXXXX, joka hoitaa tilauksen eteenpäin.
 - Kulkulätkät: Esihenkilö ilmoittaa tilauksen oikeusapusihteerille XXXXX, joka hoitaa tilauksen eteenpäin.
3. Laaditaan perehdytysuunnitelma tämän prosessin mukaisesti, mihin kirjataan myös vastuualueet sekä seuranta. Tarkastetaan tarvittaessa perehdytysmateriaalien ajantasaisuus.
4. Luodaan alustava lukujärjestys työnopastuksesta. Työnopastukseen osallistuu kaikki sihteerit, joten tätä varten pidettävä erillinen sihteeripalaveri. Lukujärjestyksestä käy ilmi kuka sihteerillä on milloinkin työnopastusvuorossa ja minkä työtehtäväalueen parissa. Lukujärjestys liitetään osaksi perehdytysuunnitelmaa.

Ensimmäinen päivä

1. Esimies ottaa uuden työntekijän vastaan ja esittelee kummille sekä muille sihteeereille.
2. Esimies esittelee organisaatorakenteen ja käy tarvittavat virkasuhteen liittyvät hallinnolliset asiat, työtehtävät, työturvallisuusasiat sekä sairauslomakäytännöt läpi.
3. Käydään perehdytysuunnitelmaa läpi ja jutellaan taustoista, muokataan tarvittaessa suunnitelmaa.
4. Koneiden ja järjestelmien käyttöönotto
 - Asennuksissa voidaan pyytää tarvittaessa apua sihteeriltä XXXXX
 - Tarvittaessa yhteys Valtoriin
5. Kummin johdolla asennetaan tulostin käyttöön ja katsotaan sähköposti-asetukset (allekirjoitukset, tvn-ryhmä, pääsy virastopostiin, palaverikutsut) kuntoon.
6. Esimies tai kummi kierrättää toimiston tilat ja käydään moikkaamassa muuta henkilöstöä.

7. Aloitetaan yleisperehdytystä verkkokurssilla "Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien perehdytys"
8. Ennen päivän päättymistä, pidetään huoli, että tulokkaalla on tieto, miten työpaikalle ja omalle työpisteelle saavutaan, sekä mitä seuraavana aamuna tehdään ja mihin aikaan.

Ensimmäinen viikko

1. Jatketaan verkkokurssia "Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien perehdytys", jos tarve. Käydään kummin kanssa läpi, oliko koulutuksessa jotakin yhdessä läpikäytävää.
2. Aloitetaan työnopastus aiemmin laaditun lukujärjestyksen mukaisesti.
3. Viikon aikana tulee käytäväksi verkkokurssit "Digiturvallinen työelämä" sekä "Tietosuojan ABC". Verkkokurssit voidaan sijoittaa eri päivien aamuille, jolloin yhdelle päivälle ei tule liikaa kuunteluopiskelua ja aamusta on selkeät askelmerkit mitä tehdään, näin tulokaskin voi käyttää liukumaa oman mielen mukaan, sillä ei tarvitse heti aamusta opastajaa. Aamulla myös työnopastaja pystyy keskittymään tarvittaessa hetken muihin asioihin.
4. Viikon päätteeksi pidetään seurantapalaveri esimiehen, tulokkaan ja kummin kesken. Tarkastellaan perehdytyksen edistymistä perehdytysuunnitelmasta. Palaveri pidetään vapaamuotoisena, missä annetaan perehtyjälle myös vapaasana antaa palautetta tai kysyä askarruttavia kysymyksiä. Sovitaan seuraava seurantapalaveri kuukauden päähän.

Ensimmäinen kolme kuukautta

1. Ensimmäisen kuukauden jälkeen osallistutaan velkaneuvojan pitämään koulutukseen liittyen velkajärjestelyprosessiin. Tämä tulisi olla pidettynä ennen virastopostiin liittyvää työnopastusta.
2. Osallistutaan Moodlesta löytyvään neliosaiseen tvn-koulutukseen. Koulutuksesta käydään ensimmäinen osio verkosta löytyvien materiaalien pohjalta, jos kurssin aloitus osuu siten, että on mahdollista osallistua lähipäiville, ilmoittaudutaan myös sinne.
3. Noin viiden viikon kohdalla pidetään seurantapalaveri, jossa sovitaan tarkemmin tvn-koulutuksen aikataulusta ja kirjataan se perehdytysuunnitelmaan.
4. Perehtyjä osallistuu ensimmäisen kolmen kuukauden aikana itse valitsemana ajankohtana kuunteluoppilaaksi velkaneuvojan puhelinpäivystykseen. Perehdytysoppaaseen merkitään keiltä velkaneuvojilta perehtyjä voi osallistumista tiedustella.

5. Kolmen kuukauden päätyttyä pidetään perehdytyksen seurantalaveri, missä tarkastellaan perehdytyksen edistystä. Tiedustellaan perehdytettävän itsensä toiveita koulutuksien suhteen. Tavoitteet ja varsinaiset suunnitelmat asetetaan jatkossa normaalien seurantalaverien mukaisesti.

Jatkuva perehtyminen

- Varsinaisen perehdyttämisjakson jälkeen jatketaan tvn-koulutusta.
- Koulutuskalenterin seuraaminen → tästä vastuutehtävä yhdelle sihteerille, joka pitää kaikki ajantasalla.
- Tutustuminen talousneuvolaan.
- Tietoturva- ja tietosuojakoulutukset tulee uusia vuoden välein.