

Laura Mannila

# Toimintaohje F2F-koordinaattoreille

Kirkon Ulkomaanapu sr

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

21.8.2017

Tekijä(t) Otsikko	Laura Mannila Toimintaohje F2F-koordinaattoreille – Kirkon Ulkomaanapu sr
Sivumäärä Aika	19 sivua + 2 liitettä 21.8.2017
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalouden koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja(t)	lehtori Päivi Saariaho
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli päivittää kansainvälistä työtä tekevän hyväntekeväisyysjärjestön, Kirkon Ulkomaanavun, F2F-koordinaattoreille suunnattu toimintaohje, F2F-manuaali, vastaamaan nykypäivää ja vallitsevia käytäntöjä työtehtäviä suoritettaessa. Tavoitteena oli luoda kieliasultaan helppolukuisempi toimintaohje, joka on muokattavissa järjestön käytänteiden muuttuessa. F2F-toimintaohjeistukseen sisältyy kaikki tarpeellinen tieto, jota F2F-koordinaattori työskennellessään tarvitsee. Koska alkuperäinen F2F-toimintaohjeistus on luotu vuonna 2015 eikä sitä ole sen jälkeen suurimmalta osin päivitetty, oli päivittäminen enemmänkin kuin toivottavaa ja ajankohtaista.</p> <p>Uusi toimintaohjeistus luotiin vanhaa ohjeistusta pohjana käyttäen, ja kieliasua pyrittiin muokkaamaan selkokieleisemmäksi sekä vastaamaan Kirkon Ulkomaanavun yhtenäistä tiedostoja ulkoasua. Toimintaohjeistuksen päivitystä edelsi aihealueen teoriaan tutustuminen kirjallisuuden avulla. Kirjallista lähdeaineistoa tukemaan haluttiin valita myös toinen menetelmä, joten opinnäytetyöhön haastateltiin Kirkon Ulkomaanavussa työskenteleviä F2F-koordinaattoreita sekä HR-asiantuntijoita. Tämän lisäksi työntekijöille tehtiin kysely, jolla pyrittiin selvittämään uudistetun toimintaohjeistuksen vaikutuksia työskentelyyn.</p> <p>Kysely tehtiin järjestössä työskenteleville kolmelle F2F-koordinaattoreille sekä HR-assistentille, joista kolme vastasi kyselyyn. Kyselyn tuloksena voitiin tehdä päätelmiä siitä, mitkä asiat toimintaohjeistuksen päivityksessä koettiin toimiviksi ja mitä ei. Kyselyn perusteella pyrittiin myös selvittämään, miten toimintaohjeistusta voitaisiin kehittää vielä lisää.</p> <p>Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen työ ja sen lopputuloksena syntyi konkreettinen tuotos, F2F- toimintaohjeistus, jota voidaan käyttää uusien F2F-koordinaattoreiden perehdytyksessä sekä oppaana heidän päivittäisessä työssään. Opinnäytetyönä tehty F2F-toimintaohjeistuksen päivittäminen perustui Kirkon Ulkomaanavun Helsingin Etelärannassa työskenteleviltä HR-asiantuntijoilta sekä F2F-koordinaattoreilta saatuihin mielipiteisiin ja näkemyksiin sekä heille jo rutiiniksi muodostuneisiin käytäntöihin.</p>	
Avainsanat	toimintaohje, menettelytavat, työsuhte, palkanlaskenta, henkilöstöhallinto

Author(s) Title	Laura Mannila Practical instructions for F2F-Coordinators – Finn Church Aid
Number of Pages Date	19 pages + 2 appendices 21 August 2017
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and organization development
Instructor(s)	Päivi Saariaho, Senior Lecturer
<p>The purpose of the thesis was to update the Finn Church Aid's practical instructions for F2F-Coordinators, F2F-manual, to make the instructions meet the present-day standards and the customary practises of work assignments. The purpose was to create instructions that can be more easily read and modified if needed. The instructions include all the information a F2F-Coordinator might need during the work. It was more than necessary to update the F2F-manual, because it was created in 2015 and has not been updated much ever since.</p> <p>The updated version of the practical instructions was produced based on the old instructions, the spelling and grammar was made clearer, and the layout was redesigned to match the Finn Church Aid's common layout requirements. The content of the instructions was gathered from literature and interviews. The content was also gathered from a questionnaire with a 75% response rate.</p> <p>The questionnaire was given to three F2F-Coordinators and a HR-Assistant. It was made to measure the employees' opinions about how the update of the practical instructions had affected their work on a daily basis. The results of the questionnaire revealed which updates worked well and which did not. The results also gave guidelines of how to improve the practical instructions even more.</p> <p>The outcome of the thesis was new and updated practical instructions for F2F-Coordinators. The instructions can be used as a guide to new employees, and as a guide for F2F-Coordinators on their everyday routines. Updating the practical instructions for F2F-Coordinators was done based on the opinions, point of views and routines of the HR-specialists and F2F-coordinators who work for Finn Church Aid in Helsinki.</p>	
Keywords	manual, procedures, employment, payroll, personnel administration

## Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Toimeksiantajayritys	2
1.3	Viitekehys ja työn rajaus	2
1.4	Opinnäytetyö prosessina	3
2	Ulkomaanavun HR-osasto	4
2.1	HR-assistentti	5
2.2	Palkanlaskija	5
3	Ulkomaanavun varainhankinnan yksikkö	5
3.1	F2F-koordinaattorit	6
3.2	F2F-tiiminvetäjät ja -varainhankkijat	6
4	F2F-koordinaattorin perehdytys	7
5	F2F-manuaalin sisältö	8
6	Johtopäätökset	13
6.1	Kysely toimintaohjeistuksen uudistuksesta	13
6.1.1	Kyselyn sisältö	14
6.1.2	Kyselyn tulokset	14
6.2	Jatkotoimenpiteet	16
6.3	Tavoitteiden saavuttaminen ja oma kehitys	16
	Lähteet	18

### Liitteet

Liite 1. F2F-manuaali

Liite 2. Kysely uudistetusta toimintaohjeistuksesta 7/2017

# 1 Johdanto

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona keväällä 2017 Kirkon Ulkomaanavun käyttöön. Työn aiheena on päivittää säätiön F2F-koordinaattoreiden käytössä oleva toimintaohjeistus, F2F-manuaali. Työn pohjana on käytetty valmiina olevaa vuonna 2015 luotua F2F-toimintaohjeistusta, jota ei ole sittemmin päivitetty. Työn tavoitteena on päivittää toimintaohje vastaamaan yrityksen nykyisiä käytäntöjä, tehdä toimintaohjeistuksesta kieliasultaan helppolukuisempi ja muokata toimintaohjeistuksen rakenteita helposti muokattaviksi yrityksen käytänteiden muuttuessa. Toimintaohjeistuksen päivityksen tavoitteena on varmistaa sekä uusien että vanhojen F2F-koordinaattoreiden riittävän kattava perehdytys, jonka pohjalta he tuntevat yrityksen käytänteet riittävällä tasolla. Ilman manuaalin kaltaista toimintatapaohjeistusta jokainen F2F-koordinaattori hoitaisi työtehtävänsä omalla tavallaan, mikä aiheuttaisi esimerkiksi jälkikäteen tehtävissä raportoinneissa ylimääräistä työtä ja epäselvyyksiä. Jotta työn tavoite saavutettaisiin, tulee aluksi tutkia vanhaa toimintaohjeistusta sekä sen sisältöä teoriassa. Sen jälkeen on selvitettävä työntekijöiden mielipiteitä toimintaohjeistuksesta. Toimintaohjeistus sisältää luottamuksellista materiaalia, jonka vuoksi lopullista ja päivitettyä F2F-toimintaohjeistusta ei voida liittää sisältöineen opinnäytetyöhön.

Kirkon Ulkomaanavussa toimii kesällä 2017 kolme F2F-koordinaattoria. Heidän työnsä helpottamiseksi sekä toimintatapojen yhtenäistämiseksi on Kirkon Ulkomaanavun sisällä laadittu toimintatapaohjeistus eli F2F-manuaali. Tärkeimpiä syitä toimintaohjeistuksen laatimiseen ovat Kirkon Ulkomaanavun yleinen ohjeistus toimintaperiaatteiden auditoinnista sekä toimintatapojen vakiinnuttaminen, jotta jokainen uusi työntekijä ymmärtäisi työn tärkeät osa-alueet ja prosessit. Ennen vuotta 2015 F2F-koordinaattorit olivat työskennelleet täysin heille pidetyn perehdytyksen pohjalta ilman erillistä toimintaohjeistusta, johon he olisivat voineet tukeutua perehdytyksen jälkeen päivittäisissä työtehtävissään ja ongelmatilanteissa. Toimintaperiaatteiden auditoinnin sekä koordinaattoreiden työn helpottamisen lisäksi F2F-toimintaohjeistuksen tehtävänä on luoda yhtenäiset toimintaperiaatteet koordinaattoreiden keskuudessa ja toimia muistilistana sekä perehdytysoppaana uusille työntekijöille. Koska Kirkon Ulkomaanavulla on F2F-toimintaa ainoastaan Suomen sisällä, on F2F-toimintaohjeistuksen kieli luonnollisesti suomi.

## 1.2 Toimeksiantajayritys

Kirkon Ulkomaanapu sr on Suomen suurin kehitysyhteistyöjärjestö ja toiseksi merkittävin ihmiskeskeisen avun antaja. Säätiöllä on toimintaa 17 maassa ja se tekee työtä kaikkein köyhimpien ihmisten kanssa etniseen taustaan, uskonnolliseen tai poliittiseen vaakaumukseen katsomatta. (Kirkon Ulkomaanapu 2017a.)

Kirkon Ulkomaanavun katsotaan virallisesti perustetuksi syyskuun 25. päivä 1947, jolloin Suomen luterilainen kirkko otti virallisesti paikkansa kirkkojen kansainvälisen avun verkostossa. Suomen kirkko kuitenkin toimi avun vastaanottajana aina 1960-luvun vaihteeseen asti, jolloin se siirtyi avunsaajasta avunantajaksi. Samalla kehitysmaita ja kansainvälistä oikeudenmukaisuutta koskevia kysymyksiä alettiin ottaa paremmin huomioon myös kirkkojen välisten järjestöjen toiminnassa. Vuonna 1995 Ulkomaanapu säätiöityi kirkon ulkoasiainhallinnosta itsenäiseksi toimijaksi, jonka hallituksen kirkon ulkoasiainneuvosto kuitenkin nimittää. (Kirkon Ulkomaanapu 2017b.)

Nykyään Kirkon Ulkomaanapu on yksi Suomen suurimmista kehitysyhteistyön ja katastrofiavun toimittajista ja osa kirkollisten avustusjärjestöjen yhteenliittymän ACT-allianssin verkostoa. Ulkomaanapu toimii siellä, missä lähtökohdat elämiseen ovat kaikkein vähäisimmät. Se tekee työtä, jotta jokaisella olisi mahdollisuus ihmisarvoiseen elämään ja kansainväliseen oikeudenmukaisuuteen. (Kirkon Ulkomaanapu 2017a.)

## 1.3 Viitekehys ja työn rajaus

Opinnäytetyön aihealue painottuu henkilöstöhallintoon, etenkin palkanlaskennan näkökulmaan työntekijän toiminnan ohjaamisessa. F2F-toimintaohjeistus on rajattu sekä uuden, että vanhan työntekijän perehdyttämiseen ja toiminnan ohjeistukseksi. Viitekehysten suurin osa-alue koostuu toimintamalleista erilaisten työsuhteen elinkaaren aikana tapahtuvien tilanteiden varalle. Opinnäytetyö on toiminnallinen työ ja sen lopputuloksena on konkreettinen tuotos, joka toimitetaan toimeksiantajalle. Toiminnallisena osiona on toimeksiantajalle laadittu toimintaohjeistus, F2F-manuaali, jonka tavoitteena on helpottaa F2F-koordinaattorin päivittäisten työtehtävien hoitamista. Toiminnallisen osan F2F-toimintaohjeistusta voidaan sen sisältämän tiedon perusteella hyödyntää vain toimeksiantajayrityksessä, koska aihetta on käsitelty vain toimeksiantajayrityksen näkökulmasta.

Opinnäytetyön alussa tutustutaan toimeksiantajan eri osastojen toimintaan, sekä työntekijöiden perehdyttämiseen teoreettisen tiedon perusteella. Lähdeaineistona teoreettisessa osuudessa on käytetty henkilöstöhallinnosta kertovaa kirjallisuutta, sekä eri lakeja ja asetuksia. Tämän hetken tilanteen tarkastelu selvitetään haastattelemalla vuoden 2016 F2F-koordinaattoreita sekä HR-assistenttia. Haastattelujen perusteella pyritään selvittämään millä tavoin eri asemassa olevien työntekijöiden käsitykset toimintaohjeistuksen toimivuudesta, sekä palkanlaskennan ja koordinaattoreiden välisestä vuorovaikutuksesta, eroavat toisistaan. Menetelmällä pyritään selvittämään keinoja, joilla voidaan parantaa toimintasuunnitelmaa molempien osapuolien kannalta. F2F-toimintaohjeistuksessa keskitytään erityisesti niihin osa-alueisiin, joissa on huomattu olevan puutteita koordinaattoreiden osaamisessa. Lopuksi esitellään valmis toimintaohjeistus toimeksiantoyrityksen työntekijöille, pohditaan lopputulokseen vaikuttaneita osatekijöitä sekä selvitetään, miten lopullinen toimintaohjeistus vastaa aihealueen teoriaa.

#### 1.4 Opinnäytetyö prosessina

Opinnäytetyö on toimeksiantona toteutettava toiminnallinen työ. Työ muodostuu opinnäytetyöraportista sekä konkreettisesta tuotoksesta, F2F-toimintaohjeistuksesta. Toimeksianto on kiinnostava vaihtoehto opinnäytetyöksi, sillä se antaa mahdollisuuden perehtyä syvemmin henkilöstöosaston, ja etenkin palkanlaskennan toimintaan.

Opinnäytetyöprosessi ajoittui välille tammikuu–elokuu 2017. Tarve F2F-toimintaohjeistuksen päivittämiselle nousi esille organisaation sisällä keskusteluissa 2016, kun pohdittiin, miten F2F-koordinaattoreiden perehdyttämisprosessia voitaisiin tehostaa. Tiedon kerääminen ja teoriaan tutustuminen alkoi jo tammikuussa 2017. Yritys antoi käyttööni vanhan F2F-toimintaohjeistuksen, jonka tietoja selkeytin ja päivitin vastaamaan tämän päivän käytänteitä. Teoriaan ja vanhaan toimintaohjeistukseen tutustumisen jälkeen haastattelin Kirkon Ulkomaanavun HR-henkilökuntaa ja F2F-koordinaattoreita. Näiden teemahaastatteluiden pohjalta oli helpompi lähteä määrittelemään, mitkä asiat toimintaohjeistuksessa kaipasivat päivitystä ja selkeämpää ohjeistusta. Haastattelut koostuivat vanhan toimintaohjeistuksen yksityiskohtaisesta läpikäynnistä, sekä sen pohjalta käydyistä avoimista keskusteluista. Näiden keskusteluiden pohjalta kävi ilmi, että työntekijät kaipasivat tarkempaa ohjeistusta siihen, miten toimia esimerkiksi työtapaturmatilanteissa sekä sairaustapauksissa. Tämän kaltaisiin tilanteisiin ei

ollut olemassa ohjeistusta entuudestaan. Lisäksi työntekijät toivoivat yksityiskohtaisempaa ja selkeämpää ohjeistusta, jota olisi myös helpompi seurata ja soveltaa tarvittaessa.

Suurimpia haasteita opinnäytetyön tekemisessä oli omien aikataulujen sovittaminen Kirkon Ulkomaanavun työntekijöiden aikatauluihin. Jouduin turvautumaan paljon sekä HR-henkilökunnan että F2F-koordinaattoreiden näkemyksiin, sillä opinnäytetyön aihepiiri ja koordinaattoreiden työnkuva eivät olleet entuudestaan täysin tuttuja. Tavoitteena oli kuitenkin saada itse toimintaohjeistus päivitettyä ja otettua käyttöön ennen F2F-kauden alkua. Tämä helpotti johtopäätösten tekoa elokuussa, sillä toimintaohjeistus oli F2F-koordinaattoreiden käytössä kesäkuukausien ajan. Laadin heinäkuun loppupuolella strukturoidun kyselyn, jonka perusteella tutkin, oliko toimintaohjeistuksen päivityksellä vaikutuksia koordinaattoreiden päivittäiseen käytännön toimintaan.

Opinnäytetyön selkeät tavoitteet ja sisältö sovittiin toimeksiantajayrityksen yhteyshenkilön kanssa projektin alussa. Kävimme heti aluksi lävitse työn rajaukset sekä käytännön toimet, joita toimintaohjeistuksen päivittäminen vaati. Vaikka sain tehdä opinnäytetyötä melko itsenäisesti, niin varmistin kuitenkin toimintaohjeistukseen päivitettyjen ja lisättyjen tietojen oikeellisuuden toimeksiantajaltani. Työ eteni suhteellisen ripeässä aikataulussa, ja toteutus oli mielestäni varsin onnistunut.

## **2 Ulkomaanavun HR-osasto**

Jokaisella Kirkon Ulkomaanavun HR-osaston työntekijällä on omat vastuualueensa, ja tehtävät on määritelty erikseen jokaisen työntekijän toimenkuvaan. HR-osastolla tapahtuvat muun muassa budjetoinnit ja suunnittelut, perehdytyksien suunnittelut ja koulutuspalveluiden hankinnat. Lisäksi osastolla hoidetaan palkanlaskenta, rekrytointi, sekä työsopimusten laatiminen.

HR-osastolta saa myös tukea lakiasioihin, työtuntien leimausjärjestelmän käyttöön, sekä muihin yleisiin työssä askarruttaviin asioihin. Lisäksi osastolla työskentelee työterveyshuollon yhteyshenkilö, ja myös vakuutusasiat hoidetaan kyseisen osaston toimesta.



## 2.1 HR-assistentti

HR-assistentin tehtävänä on huolehtia työsopimusten valmistelusta esimiehiltä saadun tiedon sekä Kirkon Ulkomaanavun käytäntöjen mukaisesti. F2F-varainhankkijoiden kohdalla tämä tarkoittaa työsopimusten valmistelua F2F-koordinaattoreilta saadun tiedon mukaan. (Kirkon Ulkomaanapu 2017c.)

HR-assistentti tukee tuntipalkkaisia työntekijöitä palkkaan ja työsuhteeseen liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi hän hoitaa tuntipalkkaisten työntekijöiden palkanlaskennan, johon kuuluu palkka-aineiston käsittely ja tarkastus sekä palkka-ajot. Lisäksi HR-assistentti hoitaa Kirkon Ulkomaanavun vakuutusasiat ja toimii työterveyshuollon yhteyshenkilönä sekä hoitaa muita henkilöstöhallinnon tehtäväalueeseen sisältyviä työtehtäviä tarpeen mukaan. (Kirkon Ulkomaanapu 2017c.)

## 2.2 Palkanlaskija

Kirkon Ulkomaanavun palkanlaskija vastaa kuukausipalkkaisten työntekijöiden palkkojen maksusta ajallaan ja oikein. Työtehtäviin kuuluu työntekijöiden palkanlaskennan lisäksi palkkahallinnon asiakirjojen laatimista ja tilastojen sekä tilitysten tekoa. (Kirkon Ulkomaanapu 2017d.)

Palkkojen maksu hoidetaan Kirkon Ulkomaanavun käytössä olevan tietokoneohjelmiston avulla, mutta palkkoja voidaan joutua osittain laskemaan myös manuaalisesti. Palkanlaskijan tehtävänä on käsitellä palkanlaskennassa esimerkiksi matkakustannusten korvaukset, laskea vuosilomarapalkat, lomakorvaukset ja -rahat. Lisäksi palkanlaskija tekee palkoista lakisääteiset vähennykset, kuten esimerkiksi ennakonpidätykset. (Kirkon Ulkomaanapu 2017d.)

## 3 Ulkomaanavun varainhankinnan yksikkö

Kirkon Ulkomaanavun varainhankinnan yksikkö keskittyy monipuolisesti varojen hankkimiseen erilaisten kampanjoiden ja keräysten välityksellä. Yksikkö toteuttaa varainhankintaa eri tavoin, joita ovat muun muassa suoramarkkinointi-kirjeet, Toisenlainen Lahja-konsepti, suurlahjoittaja- ja testamenttivarainhankinta, F2F-varainhankinta,

televarainhankinta sekä digitaalinen varainhankinta. Lisäksi yksikkö toteuttaa lahjoittajaviestintää sekä lahjoittajien asiakaspalvelua.

Kirkon Ulkomaanavun varainhankinnan yksikössä työskentelee kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi osa-aikaisia televarainhankkijoita ja F2F-varainhankkijoita. Heidän pääasiallinen tehtävänsä on hankkia uusia kuukausilahjoittajia Kirkon Ulkomaanavulle.

### 3.1 F2F-koordinaattorit

Kirkon Ulkomaanavulla on Suomessa kolme F2F-koordinaattoria. Heidän tehtävänä on vastata F2F-katuvarainhankinnan kokonaisuudesta omien kaupunkien osalta. Koordinaattori vastaa omien vastuukaupunkien F2F-tiimiläisten rekrytoinnista ja koulutuksesta tehtävään sekä ohjaamisesta päivittäisessä työskentelyssä. Koordinaattori hoitaa F2F-tiimiläisten työsopimusten ja tuntilistojen laadinnan yhteistyössä HR-osaston kanssa. Lisäksi koordinaattori vastaa F2F-tuloksen raportoinnista, seuraamisesta ja poikkeamiin puuttumisesta omien vastuukaupunkien osalta. (Kirkon Ulkomaanapu 2017e.)

Koordinaattori huolehtii F2F-varainhankinnasta syntyvistä materiaalilauksista sekä haastattelu- ja koulutustilavarauksista ja hoitaa ne sähköistä laskutusohjelmaa käyttäen talousosastolle maksettavaksi. Koordinaattori toimii kontaktihenkilönä HR-osaston, varainhankinnan osaston sekä muiden F2F-varainhankintaan liittyvien osapuolten välillä. Hän välittää F2F-varainhankintaan liittyviä tarvittavia tietoja muille osapuolille. (Kirkon Ulkomaanapu 2017e.)

### 3.2 F2F-tiiminvetäjät ja -varainhankkijat

F2F-tiiminvetäjän toimenkuvaan kuuluu uusien kuukausilahjoittajien hankkiminen kadulla asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tiiminvetäjä lähestyy ihmisiä kadulla aktiivisesti ja tiheään tahtiin ja esittelee Kirkon Ulkomaanavun tuettavia kohteita ja ”pitää myyntipuheen” katumateriaalin pohjalta. Tehtäviin kuuluvat myös tiimin motivaation ylläpito sekä esimerkin näyttäminen ja vinkkien antaminen tiimiläisille. (Kirkon Ulkomaanapu 2017f.)

Tiiminvetäjän tehtäviin kuuluu F2F-työryhmäläisten työtuntien ja tulosten kirjaaminen sekä niiden raportointi koordinaattorille. Lisäksi tiiminvetäjän tulee ilmoittaa koordinaattorille kaikesta tärkeästä sekä sopia F2F-paikat koordinaattorin kanssa. (Kirkon Ulkomaanapu 2017f.)

F2F-varainhankkijan tehtävänä on tiiminvetäjän tavoin hankkia asetettujen tavoitteiden mukaisesti uusia kuukausilahjoittajia kadulla lähestymällä ihmisiä aktiivisesti ja omaloitteisesti. Varainhankkijan tulee olla kohtelias ja noudattaa F2F-varainhankkijoiden hyviä tapoja. (Kirkon Ulkomaanapu 2017g.)

#### **4 F2F-koordinaattorin perehdytys**

On tärkeää, että uudet F2F-koordinaattorit perehdytetään työhönsä, jotta he pystyvät menestyksekkäästi hoitamaan tehtävät, joihin heidät on valittu. Uuden F2F-koordinaattorin perehdytyksestä vastaa koordinaattorin esimies, joka hoitaa myös perehdytyksen suunnittelun ja valmistelut. (Hyppänen 2009, 195.)

On tärkeää, että perehdytykseen on varattu tarvittavan paljon aikaa. F2F-koordinaattoreiden perehdytys alkaa koko organisaation ja sen toiminnan esittelyllä. Koordinaattorille kerrotaan yleisellä tasolla, mutta silti konkreettisesti organisaation historiasta, toiminnasta, tavoitteista ja arvoista. On tärkeää, että koordinaattori ymmärtää organisaation tärkeimmät asiat ja menestykseen vaikuttavat tekijät, jotta hän pystyy välittämään tietoa eteenpäin omille alaisilleen. Kun organisaatiotason perehdytys on käyty lävitse, siirrytään osastokohtaiseen esittelyyn. Näin pyritään laajentamaan koordinaattorin tietoutta koko organisaation ja sen osastojen, sekä henkilöstön toiminnasta. (Hyppänen 2009, 196.)

Kun kokonaiskuva organisaatiosta alkaa hahmottua, perehdytään tarkemmin sen yksikön toimintaan, jolla koordinaattori tulee työskentelemään – tässä tapauksessa kyseessä on Kirkon Ulkomaanavun varainhankinnan yksikkö. Kun yksikön toiminta on selkeytynyt, perehdytään F2F-koordinaattorin omaan työnkuvaan sekä siihen, miten koordinaattorin tehtävät liittyvät koko organisaation toimintakokonaisuuteen. Koordinaattorin perehdytyksessä käytetään tukena koordinaattoreille laadittua F2F-toimintaohjeistusta. Toimintaohjeistus ei ole varsinaisesti itse perehdytysmateriaali,

vaikka sitä käytetäänkin perehdytyksen tukena. Ohjeistuksen avulla koordinaattorin kanssa käydään lävitse hänen tärkeimmät työtehtävänsä ja vastuunsa sekä yleiset toimintatavat erilaisissa tilanteissa. F2F-toimintaohjeistuksen tarkoitus on perehdytyksen tukena toimimisen lisäksi myös toimia koordinaattorin tukena työsuhteen aikana. Tarkoitus onkin, että koordinaattori voi perehdytyksen jälkeen palata epäselvissä tilanteissa toimintaohjeistukseen ja löytää siitä vastauksia mahdollisiin ongelmatilanteisiin. (Hyppänen 2009, 196.)

## 5 F2F-manuaalin sisältö

F2F-manuaali (Liite 1) on laadittu F2F-koordinaattorien työn helpottamiseksi sekä toimintatapojen yhtenäistämiseksi. Manuaali luo yhtenäiset toimintaperiaatteet koordinaattoreiden välille ja toimii perehdytysoppaana uusille työntekijöille. Manuaali sisältää kaiken tarpeellisen tiedon, jota F2F-koordinaattori työnsä lomassa tarvitsee. Manuaalin ensimmäisen luvun rakenne on seuraavanlainen:

1. Valmistelevat työt
  - 1.1 Materiaalit
  - 1.2 Koordinaattorin toimenkuva
  - 1.3 Rekrytointien avaaminen
  - 1.4 Kaupungit

Ensimmäisessä luvussa kuvataan F2F-koordinaattorin toimenkuvaa, joka tulee käydä lävitse aloittavien koordinaattoreiden kanssa toimenkuvalomakkeen pohjalta. Osiossa on kuvailtu tehtäviä, jotka koordinaattorin tulee hoitaa ennen F2F-kauden varsinaista käynnistymistä. Koordinaattorin tulee suunnitella, missä kaupungeissa F2F-toimintaa harjoitetaan ja kuinka monta F2F-varainhankkijaa kuhunkin kaupunkiin voidaan palkata. Kun suunnitelma on tehty, koordinaattori laatii rekrytointi-ilmoituksen, joka tulee ennen julkaisemista tarkastuttaa HR-osastolla. Luvun 2 rakenne on nähtävissä alla:

2. Feissareiden rekrytointi
  - 2.1 Rekrytointi-ilmoituksen julkaisu
  - 2.2 Haastattelu
  - 2.3 Ei-valitut
  - 2.4 Valitut

F2F-koordinaattori laatii rekrytointi-ilmoituksen ja julkaisee sen erilaisilla rekrytointisivustoilla. Koordinaattorin tulee miettiä, millaista viestintää hakuilmoituksessa käytetään, sillä

ilmoituksella on vaikutusta säätiön työnantajakuvaan. Ilmoituksesta tulee käydä ilmi vaatimukset, joita tehtävän hoitaminen edellyttää. Ennen julkaisua rekrytointi-ilmoitus tulee kierrättää HR-osastolla, joka tarkastaa tietojen oikeellisuuden. (Österberg 2014, 94, 96.)

Koordinaattori järjestää hakijoille työhaastatteluja, joita edeltää koordinaattorin perehdytys työhaastatteluprosessiin. Haastattelun jälkeen koordinaattori ilmoittaa hakijoille valinnoista, ja toimittaa HR-osastolle valituista työntekijöistä tarpeelliset materiaalit työ-sopimusten laatimiseen.

### 3. Koulutus

Luku 3 sisältää ohjeistuksen koulutuksen järjestämiseen. Koulutus sisältää kaikki ne tehtävät, joiden avulla työntekijä perehdytetään osaksi säätiötä ja työyhteisöä, sekä oppimaan omat työtehtävänsä (Österberg 2014, 115). Osiossa kerrotaan, missä koulutuksia kannattaa järjestää sekä ohjeistaa myös tarkempien koulutusohjeiden saantiin.

### 4. Feissareiden työ-sopimusten käsittely

Luvussa 4 kerrotaan, miten F2F-varainhankkijoiden työ-sopimusten kanssa tulee menettellä. HR-osasto laatii F2F-varainhankkijoiden työ-sopimukset. Koordinaattori toimittaa HR-osastolle esitietolomakkeen, johon on kerätty työ-sopimuksen laatimista edellyttävät henkilötiedot työelämän yksityisyyden suojalain 2 luvun 3 § ja 4 § mukaisesti. Toisin sanoen, työnantaja saa kerätä ja käsitellä vain työsuhteen kannalta tarpeellisia tietoja työntekijästä, ja tämä vaatimus tulee ottaa huomioon kaikessa tietojen käsittelyssä. Työntekijää koskevat tiedot on kerättävä ensisijaisesti työntekijältä itseltään tai on saatava työntekijän suostumus tietojen hankkimisesta ulkopuoliselta. (Skurnik-Järvinen 2011, 39; Österberg 2014, 100.)

Työ-sopimus tehdään Ulkomaanavun käytäntöjen mukaisesti kirjallisesti. Koska F2F-varainhankkijan työtehtävät ovat kausiluonteisia, ovat työ-sopimukset perustellusta syystä tehty määräaikaiksi (Työ-sopimuslaki 2010, 1 luku 3 §).

### 5. F2F-varainhankinnan tavoitteet ja seuranta

- 5.1 Tavoitteet
- 5.2 Tuloksen seuraaminen
- 5.3 Taso: Keskustelun paikka
- 5.4 Taso: Työsuhteen purkaminen
- 5.5 Keskimääräinen kk-lahjoitussumma

Osiossa 5 käsitellään F2F-varainhankkijan tavoitteiden seuranta ja heikkoa tulosta seuraavat menettelytavat sekä määritellään keskimääräinen kuukausilahjoitussumma. Lähtökohtaisesti jokainen F2F-koordinaattori on vastuussa omien kaupunkiensä seurantojen kirjauksista ja jokaista F2F-varainhankkijan tulosta tulee seurata päiväkohtaisesti.

F2F-varainhankkijoiden edellytykset hoitaa työtehtäviään selvitetään yleensä jo työntekijää rekrytoitaessa. Välillä kuitenkin voi tulla vastaan tilanne, jossa työntekijä ei saavutakaan vaadittuja tavoitteita. Tällöin tilanteeseen tulisi reagoida jo koeaikana ja pitäisi pohtia, miksi tulokset eivät vastaa työnantajan odotuksia. Tällöin F2F-koordinaattorin tulee perehtyä tilanteeseen hyvin ja selvittää, mistä tavoitteiden saavuttamatta jättäminen johtuu. Työntekijälle tulee kuitenkin tarjota työhönsä tukea ja varmistaa, että asetetut tavoitteet ovat realistisia. (Skurnik-Järvinen 2011, 93 – 94.)

6. Henkilöstö- ja työsuhdeasiat
  - 6.1 Työsopimukset
  - 6.2 Koeaika
  - 6.3 Sairauspoissaolot
  - 6.4 Työtapaturmat
  - 6.5 Muut poissaolot
  - 6.6 Työaika ja tauot
  - 6.7 Tuntilistat ja palkanmaksu
  - 6.8 Matkakorvaukset pk-alueella
  - 6.9 Työajat
  - 6.10 Erytistapauksia
  - 6.11 Työtodistukset
  - 6.12 Vaatetus

Luku 6 osoittaa, miten jokaisen työntekijän kanssa tehdään työsopimus, jossa määritellään, milloin työn on määrä alkaa, missä työtä tehdään ja mitkä työsuhteen ehdot ovat. Työsuhteen katsotaan alkavan siitä hetkestä, kun työntekijä on aloittanut työn tekemisen työsopimuksessa määritetyn alkamisajankohdan mukaisesti. (Österberg 2014, 63.)

Työnantaja ja työntekijä voivat sopia koeajasta, jonka enimmäispituus F2F-varainhankkijoilla on enintään puolet määräaikaisen työsuhteen kestosta. Työntekijälle tulee ilmoittaa koeajan olemassaolosta, ja siitä on myös syytä sopia kirjallisesti, sillä koeaikapurkutilanteessa näyttövelvollisuus koeajan olemassaolosta on siihen vetoavalla osapuolella (Skurnik-Järvinen 2011, 183). Koeajan kuluessa työsopimus voidaan purkaa molemmin puolin, mutta sen on kuitenkin tapahduttava työsopimuslain 1 luvun 4 § puitteissa. Sopimus voidaan koeajalla purkaa ilman irtisanomisaikoja molempien osapuolien aloitteesta, ja tällöin käytännössä koeaikapurun tapahduttua työsuhde päättyy meneillään olevan työvuoron päätyttyä. (Österberg 2014, 72.)

Työntekijän sairastuessa tulee hänen ilmoittaa siitä mahdollisimman pian työnantajalle. Työkyvyttömyydestä on vaadittaessa esitettävä lääkärintodistus, joka on palkanmaksun edellytys. Työnantaja voi nimetä sairaus- ja tapaturmatilanteissa käytettävän lääkärin ja suorittaa tällöin lääkärintodistuksen hankkimisesta aiheutuneet kustannukset. (Kristillisten järjestöjen työehtosopimus 2017, 25 §.) Lääkärintodistuksesta on käytävä ilmi työkyvyttömyysaika, diagnoosi ja todistuksen antopäivä. Huomioitavaa on, ettei työnantaja ole velvollinen maksamaan työntekijälle sairausajan palkkaa, jos työntekijä on itse aiheuttanut työkyvyttömyytensä tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella (Työsopimuslaki 2001, 2 luku 11 §).

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä tarpeellisilla toimenpiteillä. Kaikkiin olosuhteisiin työnantaja ei kuitenkaan aina voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, kuten työtapaturmat ovat mahdollisia kaikista varotoimista huolimatta. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8 §.) Työtapaturmasta tulee ilmoittaa välittömästi esimiehelle, joka ilmoittaa tapaturmasta HR-osastolle. Työtapaturmaa ilmoitettaessa on kerrottava, milloin ja missä tapaturma on sattunut, kuinka se tapahtui, sekä loppuiko työnteko heti tapaturman satuttua. HR-osasto laatii tapaturmailmoituksen näiden tietojen pohjalta vakuutusyhtiölle.

Muista poissaolotoiveista tulee ilmoittaa esimiehelle mahdollisimman pian, jotta niistä voidaan sopia. Tällaisista poissaoloista ei makseta palkkaa. Työntekijällä on kuitenkin velvollisuus olla työnantajan käytettävissä, ja kun työntekijä on pois töistä siitä ilmoittamatta ja ilman pätevää syytä, puhutaan luvattomasta poissaolosta (Skurnik-Järvinen 2011, 96). Jos työntekijä on ollut poissa töistä vähintään seitsemän päivää siitä ilmoittamatta työnantajalle pätevää syytä poissaololle, saa työnantaja käsitellä työsopimusta purkautuneena poissaolon alkamisesta lähtien Työsopimuslain 8 luvun 3 § mukaisesti. Työntekijää tulee kuitenkin näiden päivien aikana yrittää tavoitella, ja jos poissaolon ilmoittamattomuudelle ilmenee hyväksyttävä syy, työsopimuksen purkautuminen peruuntuu. Lievemmissä tapauksissa kyseessä on luvaton poissaolo, josta työntekijälle voidaan antaa varoitus. (Skurnik-Järvinen 2011, 97; Österberg 2014, 73.)

Työaikojen hallintaa ei voi jättää työntekijän itsensä vastuulle, joten työhöntuloaika sovietaan esimiehen kanssa edellisenä päivänä (Skurnik-Järvinen 2011, 47). Työaikoja tulee noudattaa ja ne määräytyvät F2F-varainhankkijoiden kohdalla Kirkollisten järjestöjen työehtosopimuksen 14 § mukaan. F2F-varainhankkijoiden työtunteja seurataan tuntilistojen

avulla, jotka koordinaattori toimittaa HR-osastolle palkanmaksua varten. Työehtosopimuksessa on määritelty vähimmäispalkka, sairausajan palkka, työntekijän oikeus palkkaan työnteon estyessä sekä palkanmaksuaika ja -kausi. F2F-varainhankkijat ovat tuntipalkkaisia, joten palkanmaksuaika on kaksi kertaa kuukaudessa. Palkka maksetaan työntekijän ilmoittamalle pankkitilille, ja sen on oltava työntekijän käytettävissä palkanmaksupäivänä. Työntekijälle on toimitettava palkkalaskelma, josta ilmenee palkan suuruus ja sen määräytymisen perusteet. (Österberg 2014, 69–70.)

Työntekijällä on työsopimuslain 6 luvun 7 § mukaisesti työsuhteen päättyessä oikeus saada työtodistus pyynnöstään. Työtodistuksesta tulee käydä ilmi työsuhteen kokonaiskestoaikaa koskeva tieto, joten poissaoloaikoja ei työtodistuksessa saa eritellä. Työnantaja on velvollinen antamaan työtodistuksen työntekijälle, jos sitä pyydetään 10 vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä lähtien. (Skurnik-Järvinen 2011, 150.)

7. Arjen käytännön asioita
  - 7.1 Laskut
  - 7.2 Matkalaskut
  - 7.3 VR -matkavaraukset
  - 7.4 Majoittuminen
  - 7.5 Tilavaraukset

Luku 7 käsittelee F2F-koordinaattoreiden tekemää yhteistyötä Kirkon Ulkomaanavun talousosaston kanssa, ja tässä osiossa onkin mainittu, miten F2F-varainhankinnassa syntyneiden laskujen ja muiden kustannusten kanssa tulee menetellä. Koordinaattoreille on omat ohjeistukset esimerkiksi matkojen, majoittumisien, sekä haastatteluihin ja koulutuksiin tarvittavien tilojen varauksiin.

8. Tiiminvetäjän ja feissareiden kanssa työskentely
  - 8.1 Tiiminvetäjän tehtävät
  - 8.2 F2F-varainhankkijan tehtävät
  - 8.3 Apulaistiiminvetäjän tehtävät
  - 8.4 Matkafeissarin tehtävät

Luvussa 8 käsittelee F2F-varainhankkijoiden toimenkuvia, jotka ovat keskenään melko samanlaisia, mutta niistä löytyy myös joitain tehtäväkohtaisia eroavaisuuksia: F2F-tiiminvetäjällä on kaikista varainhankkijoista suurin vastuu, ja hän onkin F2F-koordinaattorin ensisijainen yhteyshenkilö koko tiimin sisällä. Apulaistiiminvetäjä auttaa ja sijaistaa tiiminvetäjää tarvittaessa, mutta muutoin apulaistiiminvetäjän toimenkuva ei eroa tavallisesta F2F-varainhankkijan toimenkuvasta paljoltikaan. Lisäksi, jos F2F-varainhankkijan huomataan olevan erittäin ansioitunut työtehtävissään, voidaan hänet



”ylentää” matkafeissariksi, ja käyttää toisessa kaupungissa kannustamaan paikallisia tiimejä omalla esimerkillään.

#### 9. Toimeksiantolomakkeen/sopimuksen (tolon) prosessikuvaus

Luvussa 9 kerrotaan F2F-varainhankinnassa käytettävistä toimeksiantolomakkeista, joilta lahjoittajat valitsevat haluamansa tukikohteen, summan sekä eräpäivän. Tässä osiossa kuvataan, mitä lomakkeelle tapahtuu asiakaspalvelussa sen jälkeen, kun uudelta lahjoittajalta on saatu toimeksiantolomakkeeseen allekirjoitus, eli se on valmis lähetettäväksi pankkiin. Osiossa on myös kuvattu, miten toimia, jos toimeksiantolomakkeelta jää puuttumaan lahjoittajalta tarvittavia tietoja.

## 6 Johtopäätökset

### 6.1 Kysely toimintaohjeistuksen uudistuksesta

F2F-toimintaohjeistuksen päivityksen vaikutusten kartoituksen avuksi laadittiin kysely uudistetusta toimintaohjeistuksesta (Liite 2) heinäkuun lopulla. Kyselyn tarkoitus oli selvittää, miten toimintaohjeistuksen uudistaminen on vaikuttanut F2F-koordinaattoreiden sekä HR-osaston päivittäiseen toimintaan. Kysymykset muodostettiin uudistetun toimintaohjeistuksen sekä aiemmin keväällä saatujen haastatteluvastausten pohjalta. Kysely toteutettiin paperisena lomakkeena, jonka täyttämiseen työntekijä sai käyttää työaikansa. Vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti ja pyydettiin nimettömänä. Näin pyrittiin varmistamaan vastausten mahdollisimman suuri totuudenmukaisuus.

Kyselyn kohderyhmänä olivat Kirkon Ulkomaanavun kolme F2F-koordinaattoria sekä HR-assistentti, jotka kaikki työskentelivät samoissa tehtävissä myös kesällä 2016. Koska jokainen kyselyyn vastannut oli toiminut aikaisempaan kesänä samoissa tehtävissä, oli jokaisella kyselyyn vastanneella myös jonkinlainen käsitys vanhasta toimintaohjeistuksesta ja sen toimivuudesta. Kyselyn pienen kohderyhmän vuoksi vastauksia odotettiin kaikilta, joille kysely oltiin jaettu.

### 6.1.1 Kyselyn sisältö

Kyselylomake koostui kahdesta eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajan mielipidettä uudistetun toimintaohjeistuksen ulkoasusta ja sisällöstä, sekä sen vaikutuksista osastojen väliseen vuorovaikutukseen ja käytänteisiin. Ensimmäinen osio käsitti seitsemäntoista kysymystä, joihin pyydettiin vastaamaan oman mielipiteen mukaan asteikolla 1 – 5. Kyselyllä haluttiin tutkia työntekijöiden tuntemuksia toimintaohjeistuksen uudistamisen vaikutuksista heidän jokapäiväiseen työskentelyynsä.

Kyselyn toinen osio muodostui kahdesta avoimesta kysymyksestä. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää vielä tarkemmin, kuinka onnistunut toimintaohjeistuksen päivitys oli. Toisella kysymyksellä pyrittiin selvittämään muita asioita, jotka uudessa toimintaohjeistuksessa tai osastojen välisessä toiminnassa olivat jääneet mietityttämään työntekijöitä.

### 6.1.2 Kyselyn tulokset

Kysely uudistetusta toimintaohjeistuksesta toteutettiin, sillä teoreettista toimintaohjeistusta tukemaan haluttiin saada näyttöä siitä, kuinka paljon tällaisella uudistuksella on työntekijöiden jokapäiväiseen toimintaan. Kyselyyn vastasi 75 prosenttia työntekijöistä, joille kysely lähetettiin.

Ensiksi kysyttiin toimintaohjeistuksen ulkoasun, sisällysluettelon sekä kielen ja ilmausten selkeydestä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ulkoasullisesti toimintaohjeistus oli selkeä. Täytyy kuitenkin muistaa, että uudistettu toimintaohjeistus myötäili vanhan ohjeistuksen ulkoasua jossain määrin, eli ei voida sanoa, oliko uusi ohjeistus kuitenkaan ulkonäöllisesti selkeämpi kuin vanha.

Seuraavaksi kysyttiin toimintaohjeistuksen sisällöstä, eli ohjeistuksesta ja sen selkeydestä sekä siitä miten helposti tieto oli ohjeistuksesta löydettävissä. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että sisältö oli johdonmukainen ja tarvittava tieto löytyi ohjeistuksesta nopeasti. Osa vastaajista koki, että toimintaohjeistukseen oli lisätty toimintatapoja, jotka eivät olleet heille entuudestaan tuttuja. Kuitenkaan kukaan vastaajista ei kokenut tarvitsevänsä yksityiskohtaisempaa ohjeistusta, kuin mitä uudistetussa ohjeistuksessa oli.

Vastauksena tämä vaikutti kokonaisuudessaan positiiviselta, sillä tähän ohjeistuksen uudistamisessa olikin pyritty. Tarkoituksena oli luoda yksityiskohtaiset ohjeet, joita seuraamalla työntekijä pystyy hoitamaan itsenäisemmin työtehtävänsä.

Lisäksi haluttiin tietää, oliko toimintaohjeistuksen uudistuksella vaikutuksia F2F-koordinaattoreiden ja HR-osaston väliseen vuorovaikutukseen. Vastaajat kokivat, ettei uudistus parantanut vuorovaikutusta merkittävästi, mutta vuorovaikutuksen taso ei myöskään laskenut huonompaan suuntaan. Myöskään koordinaattoreiden ja HR-osaston välisen suhteen ei koettu muuttuvan erityisesti luontevammaksi. Näistä vastauksista huolimatta vastaajat kokivat, että kommunikointi koordinaattoreiden ja HR-osaston välillä on ollut antoisaa.

Viimeisessä mielipideosiossa kysyttiin käytännön asioista. Toimintaohjeistuksen koettiin olevan helposti seurattava, mutta uudistamisen ei kuitenkaan koettu merkittävästi helpottavan työskentelyä. Tämä oli kuitenkin hieman ristiriidassa sen kanssa, että epäselviin menettelytapoihin toimintaohjeistuksesta kuitenkin koettiin löytyvän vastaukset, ja sisältöä osattiin soveltaa käytännön työssä. Ohjeistuksen päivittäminen koettiin vastaajien kesken yksimielisesti tarpeelliseksi, mutta sen ei kuitenkaan koettu tehostavan tai itsenäistävän työskentelyä merkittäväällä tavalla.

Kyselyn toisessa osiossa vastaajat saivat kertoa avoimesti omia mielipiteitään toimintaohjeistuksesta ja muista mieleen nousseista asioista. Vastauksista yhtenäisimmäksi mielipiteeksi nousi se, että toimintaohjeistus on hyvä sellaisenaan, eikä sitä tarvitse kehittää enempää. Kuitenkin toivottiin, että ohjeistusta käytettäisiin enemmän, eli ohjeistuksen käyttöä tulisi kehittää, sillä ohjeistuksesta löytyy vastaukset niin sanottuihin ”perusongelmiin”. Käytön kehittämistä perusteltiin sillä, että jatkuvalla toistolla ja samoilta kysymyksiltä vältyttäisiin, mikä saattaisi edistää F2F-koordinaattoreiden ja HR-osaston välistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksessa voisikin molempien kysymysosioiden vastausten perusteella päätellä olevan kuitenkin vielä jonkinlaista parannettavaa. Kuitenkin vastaajat kokivat, että HR-osasto on ollut enemmän tukena toimintaohjeistuksen päivittämisen jälkeen ja osaston rooli on selkeytynyt huomattavasti. Lisääntyneen yhteistyön HR-osaston kanssa kuitenkin koettiin lisäävän koordinaattoreiden työmäärää.

## 6.2 Jatkotoimenpiteet

Opinnäytetyönä uudistettu F2F-toimintaohjeistus otettiin käyttöön Kirkon Ulkomaanavussa keväällä 2017, kun vilkkain F2F-kausi alkoi. Toimintaohjeistus on tallennettu Kirkon Ulkomaanavun työntekijöiden käytössä olevalle verkkolevylle sekä PDF-muodossa, että Word-tiedostona, jotta toimintaohjeistuksen päivittäminen ja ylläpitäminen on helppoa tulevaisuudessa kun toimintatavat sekä käytänteet muuttuvat ja osa tiedoista vanhentuu. Toimintaohjeistuksen päivittäminen aika ajoin on oleellista, jotta F2F-koordinaattorit pystyvät hoitamaan jokapäiväiset tehtävänsä vallitsevien ja uusiutuvien käytänteiden mukaan. Toimintaohjeistus on tallennettu verkkolevylle, jotta koordinaattorit pääsevät siihen helposti käsiksi tarvittaessa. Uudet F2F-koordinaattorit saavat toimintaohjeistuksen käyttöönsä heti perehdytyksessä.

Jatkossa toimintaohjeistuksen päivittäminen jää varainhankinnan yksikön vastuulle yhdessä HR-osaston kanssa. Parasta kuitenkin olisi, jos toimintaohjeistusta päivittäisi jatkossa joku F2F-koordinaattoreista, sillä koordinaattoreille aihepiiri ja ohjeistuksen sisältö ovat tuttuja päivittäisten työtehtävien kautta. Nykyiset toimenkuvat eivät kuitenkaan mahdollista päivittämisprojektin siirtämistä yhden koordinaattorin vastuulle.

## 6.3 Tavoitteiden saavuttaminen ja oma kehitys

Opinnäytetyön tavoitteena oli päivittää toimeksiantajayritykselle jo olemassa oleva F2F-toimintaohjeistus vastaamaan nykypäivän käytänteitä. Tarkoituksena oli luoda toimintaohjeistuksesta entistä kattavampi ja helppolukuisempi ohjeistus, jota on myös helppo muokata tulevaisuudessa vallitsevien käytänteiden mukaisesti. Pyrkimyksenä oli myös vakiinnuttaa ja yhtenäistää F2F-koordinaattoreiden toimintatapoja heidän jokapäiväisessä työskentelyssään. Toimintaohjeistukseen lisättiin erityisesti HR-osaston kannalta tärkeitä menettelytapoja, jotka koordinaattoreiden tulisi osata. Tarkoituksena oli myös helpottaa sekä koordinaattoreiden, että HR-osaston työtakkaa ja parantaa heidän välistä vuorovaikutustaan. Toimintaohjeistuksen ollessa ajan tasalla, sitä voidaan hyödyntää toimeksiantajayrityksessä F2F-koordinaattoreiden päivittäisessä työskentelyssä. Sisällöllisesti F2F-toimintaohjeistus vastaa sille asetettuja tavoitteita, sillä siitä on pyritty tekemään sisällöllisesti ja ulkonäöllisesti selkeä sekä käyttötarkoitukseensa soveltuva. Kaikkia vanhoja ohjeistuksia ei kuitenkaan lähdetty päivittämään, vaan niitä muutettiin selkokielemmiksi ja yksinkertaisemmiksi.

Opinnäytetyöprosessi on onnistunut, sillä se täyttää tavoitteet, jotka sille asetettiin. Vaativinta toimintaohjeistuksen päivityksessä oli se, että aihepiiri ja F2F-koordinaattorin toimenkuva eivät olleet itselleni entuudestaan täysin tuttuja. Myöskään valmiiksi olemassa olevan toimintaohjeistuksen päivittäminen ei ole opinnäytetyön aiheena kaikista yksinkertaisin, ja kuten aiemmin jo on todettu, olisikin ollut päivittämisen kannalta harkittumpaa, jos joku koordinaattoreista olisi päivittänyt toimintaohjeistuksen. Lisäksi toimintaohjeistuksen kokoaminen johdonmukaiseksi ohjeistukseksi oli hieman vaativaa, sillä välillä piti harkita tarkkaan, mihin kohtaan ohjeistusta jotkin käytänteet tulee sijoittaa. Lähtökohdista huolimatta F2F-toimintaohjeistuksen uudistaminen sujui suhteellisen kiihittävästi.

Huomasin opinnäytetyöprosessin aikana kehittyneeni etenkin ajankäytön hallinnan sekä suunnitelmallisuuden suhteen. Työskentelin koko opinnäytetyöprosessin ajan pääosin itsenäisesti ja koenkin siitä olleen hyötyä muun muassa laajemman projektikonaisuuden hallinnan opettelussa. Toimeksianto vastasi odotuksiini kiinnostavuuden osalta, sillä pääsin perehtymään syvällisemmin henkilöstöosaston, ja etenkin palkanlaskennan toimintaan. Lisäksi pääsin perehtymään tarkemmin F2F-koordinaattoreiden toimenkuvaan, joka ei ollut entuudestaan minulle kovinkaan tuttu. Omaksuin opinnäytetyöprosessin aikana paljon teoriaa etenkin henkilöstöpuolella tapahtuvista toimenpiteistä ja koenkin osanneeni soveltaa tätä kyseistä tietoa jo jonkin verran myös käytännössä.

Toimintaohjeistus otettiin toimeksiantajayrityksessä käyttöön heti ja käytännössä organisaation asettamassa tavoiteaikataulussa. Toimintaohjeistusta voidaan hyödyntää toimeksiantajayrityksessä monipuolisesti ja sitä voidaan jatkossa myös päivittää tarpeen mukaan.

## Lähteet

Hyppänen, Riitta 2009. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 1.–2. painos. Edita Publishing Oy, Helsinki.

Kirkon Ulkomaanapu 2017a. Tietoa Meistä. <https://www.kirkonulkomaanapu.fi/tietoa-meista/>. Luettu 16.3.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017b. Tietoa Meistä. Historia. <https://www.kirkonulkomaanapu.fi/tietoa-meista/historia/>. Luettu 16.3.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017c. Toimenkuvalomake. HR-assistentti. Luettu 18.2.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017d. Toimenkuvalomake. Palkanlaskija. Luettu 18.2.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017e. Toimenkuvalomake. F2F-koordinaattori. Luettu 18.2.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017f. Toimenkuvalomake. F2F-tiiminvetäjä. Luettu 8.4.2017.

Kirkon Ulkomaanapu 2017g. Toimenkuvalomake. F2F-varainhankkija. Luettu 8.4.2017.

Kristillisten järjestöjen työehtosopimus 1.2.2017-31.1.2018. Finlex. <http://www.finlex.fi/data/tes/EK001Kristilljarj1702.pdf>. Luettu 13.4.2017.

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>. Luettu 13.4.2017.

Leopold, John & Harris, Lynette 2009. The Strategic Managing of Human Resources. 2. uud. painos. Pearson Education Limited, Essex, Englanti.

Skurnik-Järvinen, Hanna 2011. Ratkaise työpaikan ongelmatilanteet. Helsingin Kamari Oy, Helsinki.

Työaikalaki 9.8.1996/605. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>. Luettu 13.4.2017.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Luettu 13.4.2017.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 13.4.2017.

Österberg, Maritta 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uud. painos. Helsingin Kamari Oy, Helsinki.

## F2F-manuaali

### SISÄLLYSLUETTELO

1.	Valmistelevat työt	4
1.1	Materiaalit	4
1.2	Koordinaattorien toimenkuva	4
1.3	Rekrytointien avaaminen	4
1.4	Kaupungit	5
2.	Feissareiden rekrytointi	5
2.1	Rekrytointi-ilmoituksen julkaisu	5
2.2	Haastattelu	6
2.3	Haastattelu	6
2.4	Valitut	6
3.	Koulutus	6
4.	Feissareiden työsopimusten käsittely	7
5.	F2F-varainhankkijan tavoitteet ja tulosseuranta	7
5.1	Tavoitteet	8
5.2	Tuloksen seuraaminen	8
5.3	Taso: Keskustelun paikka	9
5.4	Taso: Työsuhteen purkaminen	9
5.5	Keskimääräinen kk-lahjoitussumma	9
6.	Henkilöstö- ja työsuhteasiat	9
6.1	Työsopimukset	9
6.2	Koeaika	11
6.3	Sairauspoissaolot	11
6.4	Työtapaturmat	12
6.5	Muut poissaolot	12
6.6	Työaika ja tauot	13
6.7	Tuntilistat ja palkanmaksu	13
6.8	Matkakorvaukset pk-alueella	16
6.9	Työajat	16
6.10	Eriyistapauksia	16
6.11	Työtodistukset	16

6.12	Vaatetus	17
7.	Arjen käytännön asioita	17
7.1	Laskut	17
7.2	Matkalaskut	17
7.3	Ennakot ja tilitykset	17
7.4	VR-matkavaraukset	17
7.5	Majoittuminen	18
7.6	Tilavaraukset	18
8.	Tiiminvetäjän ja feissareiden kanssa työskentely	18
8.1	Tiiminvetäjän tehtävät	18
8.2	F2F-varainhankkijan tehtävät	18
8.3	Apulaistiiminvetäjän tehtävät	19
8.4	Matkafeissarin tehtävät	19
9.	Toimeksiantolomakkeen/sopimuksen (tolon) prosessikuvaus	19



## Kysely uudistetusta toimintaohjeistuksesta 7/2017

Kysely uudistetusta F2F-koordinaattoreiden toimintaohjeistuksesta, F2F-manuaalista, on osa Ammattikorkeakoulu Metropoliaan tehtävää opinnäytetyötä. Kyselyllä pyritään kartoittamaan, mitä vaikutuksia toimintaohjeistuksen päivittämisellä on ollut Kirkon Ulkomaanavun F2F-koordinaattoreiden sekä HR-osaston päivittäiseen toimintaan. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

**Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Valitse parhaiten omaa mielipidettäsi vastaava numerovaihtoehto.**

**Vastausvaihtoehdot ovat:**

- 1 = täysin eri mieltä
- 2 = jokseenkin eri mieltä
- 3 = en osaa sanoa
- 4 = jokseenkin samaa mieltä
- 5 = täysin samaa mieltä

<b>Ulkoasu</b>	1	2	3	4	5
Manuaalin ulkoasu oli selkeä					
Manuaalin kieli ja ilmaisut olivat selkeitä					
Manuaalin sisällysluettelo oli selkeä					

<b>Sisältö</b>	1	2	3	4	5
Manuaalin sisältö oli johdonmukainen					
Löysin tarvitsemani tiedon manuaalista nopeasti					
Manuaaliin oli lisätty toimintatapoja, jotka eivät olleet minulle entuudestaan tuttuja					
Koen tarvitsevani vielä yksityiskohtaisempaa ohjeistusta					

<b>Vuorovaikutus</b>	1	2	3	4	5
HR:än ja koordinaattoreiden välinen vuorovaikutus parani manuaalin päivityksen myötä					
HR:än ja koordinaattoreiden suhde on muuttunut luontevammaksi päivityksen myötä					
Kommunikointi HR:än ja koordinaattoreiden välillä on ollut antoisaa					

<b>Käytäntö</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Uusi manuaali helpotti työskentelyäni					
Manuaalin ohjeistusta oli helppo seurata					
Löysin manuaalista vastaukset epäselviin menetelytapoihin					
Työskentelyni muuttui itsenäisemmäksi päivityksen myötä					
Uusi manuaali tehosti käytännön työskentelyäni					
Osasin soveltaa manuaalin sisältöä käytännön työssäni					
Koen, että manuaalin päivitys oli tarpeellista					

**Avoimet kysymykset:**

Voisiko manuaalia mielestäsi kehittää vielä lisää, miten?

Muuta/vapaa palaute?

**KIITOS PALAUTTEESTA!**