

Jenna Karttunen

PEREHDYTTÄMINEN OSANA HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISTÄ

Perehdytysopas RTK-Palvelu Oy:lle

Opinnäytetyö
Liiketalous

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jenna Karttunen	Tradenomi (AMK)	Kesäkuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Perehdyttäminen osana henkilöstön kehittämistä Perehdytysopas RTK-Palvelu Oy:lle		59 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja		
RTK-Palvelu Oy		
Ohjaaja		
Pia Kaari		
Tiivistelmä		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee uuden työntekijän perehdyttämistä ja henkilöstön kehittämistä. Opinnäytetyössä on tarkoituksena selvittää mikä merkitys perehdyttämisellä ja henkilöstön kehittämisellä on työorganisaatiolle. Opinnäytetyön kohdeyrityksenä on Kouvolan RTK-Palvelu Oy:n toimipiste.</p> <p>Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa samaa kuin kouluttaminen. Sen ensisijaisena tarkoituksena on organisaation toimivuuden ja tuloksellisuuden parantaminen. Henkilöstön kehittäminen koostuu uuden työntekijän rekrytoinnista, perehdytyksestä ja jatkuvasta tiedon, taidon, ammattitaidon ja työtaidon ylläpitämisestä ja jatkamisesta.</p> <p>Perehdyttäminen koostuu monesta eri vaiheesta, mutta sen voidaan katsoa alkaneeksi, kun uusi työntekijä hakee yritykseen rekrytointivaiheessa. Perehdyttäminen on työhön opastamista ja se pitää sisällään tutustuttamisen organisaatioon, sen liikeideaan, toimintamenetelmiin, työtehtäviin ja työkavereihin sekä mahdollisiin asiakkaisiin.</p> <p>Kohdeorganisaatiossa ei aikaisemmin ollut perehdytysopasta eikä tiettyä kaavaa, jonka mukaan uusien työntekijöiden perehdyttäminen hoidetaan. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten henkilöstön kehittäminen ja etenkin perehdytys vaikuttaa organisaatioon. Tavoitteena oli selvittää kohdeyrityksen perehdyttämisen nykytila ja miten sitä voitaisiin parantaa. Kohdeyrityksen työntekijöiden mielipiteiden kartoitus oli tärkeässä roolissa tutkimuksen tekemisessä. Saatujen tuloksien perusteella analysoitiin, miten organisaation perehdyttämistä voitaisiin parantaa. Kohdeorganisaation työntekijöiden kyselyyn annettuja vastauksia käytettiin apuna perehdytysoppaan tekemisessä.</p> <p>Teoriaosuuden perusteella huomataan, että hyvän perehdyttämisen onnistumisen taustalla on monia periaatteita, joiden avulla organisaatio myös itse hyötyy perehdyttämisestä. Kun kohdeyritystä vertailtiin opinnäytetyössä käytettyyn teoriaan, havaittiin, että perehdytyksessä on joissakin osa-alueissa huomattavia puutteita. Ennen kaikkea kohdeorganisaation työntekijät olivat tyytymättömiä perehdytyksen vastuuhenkilön rajaukseen. Perehdytysoppaan ansiosta perehdyttämiseen saadaan selkeyttä ja tietyt ohjeet, kuinka se hoidetaan.</p>		
Asiasanat		
henkilöstön kehittäminen, perehdyttäminen, perehdyttämisprosessi, työnopastus		

Author (authors)	Degree	Time
Jenna Karttunen	Bachelor of Business Administration	June 2017
Thesis Title Orientation part of human resource development Orientation guide to RTK-Palvelu Oy		59 pages 9 pages of appendices
Commissioned by RTK-Palvelu Oy		
Supervisor Pia Kaari		
<p data-bbox="148 835 1436 947">Abstract</p> <p data-bbox="148 835 1436 947">This thesis deals with new employee and human resource development. The aim of the thesis is to find out what significance is from orientation and human resource development to work organization. A target company of the thesis is RTK-Palvelu Oy office in Kouvola.</p> <p data-bbox="148 981 1436 1126">Human resource development means the same as training. Its primary goal is to improve organization's performance and effectiveness. Human resource development consists of the recruitment, orientation and continuous knowledge of a new employee, the maintenance and growth of skills, professional skills and working skills.</p> <p data-bbox="148 1160 1436 1305">Initiation consists of many different stages, but it can be considered when a new employee searches for recruiting stage. Initiation is a guide to work and it includes introducing yourself to the organization, its business idea, working methods, job assignments, business associates and potential customers.</p> <p data-bbox="148 1339 1436 1641">In the target organization there was no previous orientation manual or a specific formula for initiation new employees. The purpose of the thesis was to find out how human resource development and especially orientation affect the organization. The aim was to find out the current status of the target company's initiation and how to improve it. An inventory of employees' opinions was an important part of the research. On the basis of the results were analyzed, how the organization's orientation could be improved. The answers given to questionnaire for employees in the target organization were used as a guide to the orientation guide.</p> <p data-bbox="148 1675 1436 1888">On the basis of the theoretical part, it is notes that the good orientation success is based on many principles that allow the organization to benefit from self-orientation. When the target company were compared the theory used in the thesis, it was found that the degree has significant shortcoming in certain areas. Above all, the target company's employees were dissatisfied with the routing of the person in charge of the induction. The orientation guide provides clarification for orientation and some instructions on how to handle it.</p>		
Keywords human resource development, orientation, orientation process, work guidance		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaaminen.....	6
1.3	Aineisto ja rakenne	7
1.4	Tutkimuksen kulku	8
2	HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN	8
2.1	Henkilöstön kehittäminen käsitteenä ja sen tavoitteet	8
2.2	Jatkuva kehittäminen.....	10
3	PEREHDYTTÄMINEN	11
3.1	Käsitteet.....	13
3.2	Perehdyttämisen tavoitteet ja sen merkitys	17
3.3	Onnistunut perehdyttäminen.....	18
3.4	Perehdyttämisen suunnitteleminen ja toteuttaminen	19
3.5	Perehdyttämisen eri vaiheet	20
3.6	Perehdyttämisestä saatavat hyödyt	23
4	SIHTEERIN TYÖ	23
4.1	Työnkuva	23
5	PRODUKTI	25
5.1	Perehdyttäminen tällä hetkellä.....	25
5.2	Kyselytutkimuksen laatiminen ja toteuttaminen	25
5.3	Aineiston analyysi	27
5.3.1	Vastaajien tausta	27
5.3.2	Väittämät.....	30
5.3.3	Arvosanat.....	40
5.3.4	Avoimet kysymykset	42
5.4	Kyselytutkimuksen tulosten analysointi.....	43
5.5	Perehdyttämisopas	45

5.6	Opinnäytetyömenetelmät.....	47
5.7	Opinnäytetyön toteuttaminen.....	47
5.8	Perehdytysoppaan rakentaminen	49
6	YHTEENVETO	50
7	POHDINTA.....	51
7.1	Työn arviointi ja johtopäätökset	54
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus	55
7.3	Oman oppimisen arviointi	55
	LÄHTEET.....	57
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Jotta yritys voi saavuttaa hyviä tuloksia, täytyy sillä olla motivoitunut ja osaava henkilöstö. Organisaation on ymmärrettävä, että menestys ei riipu ainoastaan kustannusrakenteen huolehtimisesta, vaan menestys johtuu kuitenkin yleensä ihmisistä. Siksi onkin tärkeää, että yritys tukee oppimishaluisia ja kehitykseen tähtääviä työntekijöitään, jotta organisaatio voi menestyä. (Heinonen & Järvinen 1997, 18.)

1.1 Toimeksiantajan esittely

RTK-Palvelu Oy on yksin Suomen johtavimmista kiinteistöalan organisaatioista yli 40 vuoden kokemuksella. Koko konsernin liikevaihto on yli 120 miljoonaa euroa. Organisaatiossa työskentelee maan kattavasti yli 3500 työntekijää.

RTK-Palvelu Oy tarjoaa niin siivous-, kiinteistöhuolto-, käyttäjä-, ja teollisuuspalveluja niin organisaatioille kuin julkisen sektorin asiakkaille. Yrityksen toimintaan kuuluu myös teknisten kiinteistöpalvelujen kuin energiansäästöpalvelujen tarjoaminen.

RTK-Palvelun asiakkaina on B-to-B- asiakkaat, joille he tarjoavat siivous- ja kiinteistöhuoltopalveluja sekä liiketoiminnan tuki- ja käyttäjäpalveluita. Heidän tarkoituksensa on huolehtia asiakkaiden kiinteistöpalvelujen sujuvuudesta ja laadukkuudesta kustannustehokkaasti.

Toimeksiantajana on RTK-Palvelu Kouvolassa. Kouvolan toimipisteellä työskentelee 8 sihteeriä eri työtehtävissä, yksikönpäällikkö sekä kaksi esimiestä siivouksen ja kiinteistöhuollon työntekijöille. Siivoojia RTK-Palvelulla Kouvolassa on noin 20, kesäisin määrä nousee lukuisten kesätyöntekijöiden vuoksi. RTK-Palvelulla on 10 kiinteistöhuoltajaa.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja aiheen rajaaminen

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä toimeksiantajaorganisaatiolle perehdytysopas, joka on havainnollistava ja hyödyllinen. Tarkoitukseni on tehdä opas, jonka olisin toivonut saavani itselleni, kun aloitin RTK-Palvelussa palvelusihteeriharjoittelijana. Oman näkemykseni mukaan yrityksessä käytettävät

ohjelmat ovat hieman monimutkaisia, ja siksi haluan tehdä perehdytysoppaan käyttöohjeista helppokäyttöiset. Tavoitteeni on siis tehdä muille sihteereille opas, jonka avulla työtehtävissä pääsee alkuun ja josta löytyy vain tärkeimmät asiat.

Perehdytysoppaassa tarkastelen esimieheni ja toimistolla olevien sihteereiden haluamia ja toivomia kohtia, kuten esimerkiksi ohjelmien käyttöohjeita. Perehdytysopas pitää sisällään palvelu- ja kiinteistösihteerin työn kannalta kaikkein tärkeimpiä asioita. En halunnut tuoda oppaaseen yleisiä ja itsestään selviä asioita, jotta oppaasta ei tulisi liian laaja.

Omat henkilökohtaiset tavoitteeni opinnäytetyön tekemiselle on etenkin oppia tiedon hakemista ja niiden luotettavuuden varmistamista. Tavoitteeni on myös kouliintua haastatteluiden tekemisessä, sillä niitä en oikein koskaan ole tehnyt. Opinnäytetyön tekemisen ohella suoritan muutaman kurssin, jonka vuoksi sen tekeminen voi olla toisinaan hieman haastavaa ja stressaavaa.

1.3 Aineisto ja rakenne

Opinnäytetyöni on toiminnallinen eli prosessuaalinen tutkimus. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytän kyselylomaketta, jossa kartoitetaan RTK-Palvelun sihteereiden, esimieheen sekä palveluesimiehien mielipiteitä organisaation perehdytyksestä. Lisäksi yhtenä tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua, jossa haastattelen RTK-Palvelun Kouvolan toimipisteen esimiestä ja neljää sihteeriä. Kyselylomakkeen ja teemahaastattelun tukena käytän tutkimuksessani vapaamuotoista havainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänä. Havainnointi on yksi ihmisen yleisimmistä keinoista tiedon keräämisessä. Havainnointia tehdessä ihminen voi olla tilanteessa osallistuja tai ulkopuolinen tarkkailija. Jos havainnoitsija on ulkopuolinen, hänen kohteensa ei yleensä tiedä havainnoinnista. On myös tilanteita, jossa tarkkailtavan kohde tietää tarkkailusta, mutta näissä tapauksissa havainnoitsija ei osallistu tai vaikuta tarkkailtavan käyttäytymiseen. Havainnointi voi olla myös osallistuvaa, jolloin havainnoitsija osallistuu tarkkailemansa henkilön toimintaan. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 41.)

1.4 Tutkimuksen kulku

Opinnäytetyön ensimmäinen luku käsittelee toimeksiantajaa, Opinnäytetyön tavoitteita ja aiheen rajaamista sekä Tutkimuksen kulkua. Toisessa kappaleessa perehdytään henkilöstön kehittämiseen ja mitä se pitää sisällään. Kolmannessa kappaleessa kerrotaan perehdyttämisestä ja mistä se koostuu. Neljännessä luvussa esitellään sihteerien työnkuvaa lyhyesti ja viidennessä luvussa käsitellään itse tutkimusta ja kohdeorganisaation nykytilaa sekä tehdyn tutkimuksen tuloksia.

Opinnäytetyön kuudes kappale on yhteenvetoa, jossa käsitellään tutkimuksen kulkua ja tekoprosessia tiivistetysti. Viimeisessä seitsemännessä luvussa pohditaan käytyä opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan.

2 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN

Tänä päivänä muutos on kaikkien työelämässä läsnä jatkuvasti. Tämä tarkoittaa sitä, että on tärkeää omaksua uusia asioita ja vaihtuvien työtehtävien oppimista nopeasti. Olemassa oleva teknologia ja siihen tarvittavat tiedot muuttuvat jatkuvasti. Tämä tietysti tarkoittaa sitä, että työntekijöiden täytyy olla valmiita sopeutumaan alati vaihtuviin muutoksiin. Siksi nykyään yhtenä yritysten kriittisimpänä menestystekijänä pidetään sen oppimiskykyä ja taitoa sopeutua uusiin tilanteisiin. (Kauhanen 2006, 140.)

2.1 Henkilöstön kehittäminen käsitteenä ja sen tavoitteet

Henkilöstön kehittäminen on laaja kokonaisuus, johon kuuluu monia eri osia. Näitä osia ovat etenkin henkilöstön perehdyttäminen ja työhönopastus, henkilöstön valinta sekä olemassa olevien työntekijöiden kouluttaminen. Henkilöstön kehittämisen käsitys on laajentunut viime vuosikymmeninä ja nykyään siinä voidaan nähdä yhtenä osana myös työntekijän valmentaminen eläkkeelle. (Hätönen 1998, 28.)

Kehittämisen voidaan katsoa tarkoittavan samaa kuin kouluttamisen. Henkilöstön kehittämisellä tässä tilanteessa halutaan parantaa niin organisaation kuin sen henkilöstönkin tehokkuutta, kilpailukykyä ja tuloksellisuutta. (Heino-

nen & Järvinen 1997, 148.) Henkilöstön kehittäminen tarkoittaa, että ylläpidetään ja kasvatetaan tietoa, taitoa, ammattitaitoa ja työtaitoa, jonka pääasiallinen tarkoitus on turvata työntekijöiden menestyminen jo olemassa olevista ja mahdollisista tulevista työtehtävistä. (Kauhanen 2006, 141.)

Tavat joilla henkilöstön kehittäminen voidaan saavuttaa, ovat esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytys sekä yrityksen niin sisäinen kuin ulkoinen kouluttaminen, valmentaminen työtehtävien muuttumiseen, työn kierryttäminen sekä valmistaminen erilaisiin projekteihin. (Heinonen & Järvinen 1997, 148.)

Henkilöstön kehittämisen ensisijainen tavoite on yrityksen toimivuuden ja tuoksellisuuden parantaminen. Hyvin suunniteltu henkilöstön kehittäminen takaa sen, että organisaatiolla on oikeita työntekijöitä tarvittavissa ja oikeissa paikoissa. Hyvällä henkilöstön kehittämisellä halutaan turvata organisaation suoriutumisen ja valmistautumisen tulevaisuuden haasteisiin. Organisaation työntekijöiden kouluttaminen ja kehitys mahdollistaa henkilöstön valmiuden kehittää itseään. Henkilöstön itsensä kehittäminen vaikuttaa positiivisesti organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. (Heinonen & Järvinen 1997, 148 – 149.) Henkilöstön kehittämisen avulla henkilöstöstä saadaan motivoituneempia ja aktiivisempia. Työntekijän on tärkeä huomata, että hän on arvokas yritykselle. (Heinonen & Järvinen 1997, 156.)

Jotta yritys voisi olla olemassa ja jotta se pärjäisi kiristyvässä kilpailussa yritysmarkkinoilla, on sen henkilöstön osaaminen avain asemassa. Osaavat työntekijät luovat osaavan yrityksen. (Viitala 2007, 187.) Siksi henkilöstön omat itsensä kehittämisensä ja uralla etenemismahdollisuudet ovat tärkeässä asemassa. Ne antavat työntekijöille mahdollisuuden haasteellisempiin työtehtäviin, jotka puolestaan saavat heidät motivoituneemmiksi. Yrityksen ongelmaksi onkin muodostunut haaste kehittää osaavia työntekijöitä, joka voi vaikuttaa puolestaan siihen, että organisaation työntekijät etsiytyvät organisaatioihin, joissa heillä on paremmat mahdollisuudet kehittää itseään. (Heinonen & Järvinen 1997, 150.)

Henkilöstön kehittämisen ensisijaisia tarkoituksia on huolehtia organisaation osaamisesta, sen henkilöstön tehokkaasta työnteosta, muutoksista selviytymisestä, toiminnan laadun varmistamisesta sekä henkilöstön sitouttamisesta,

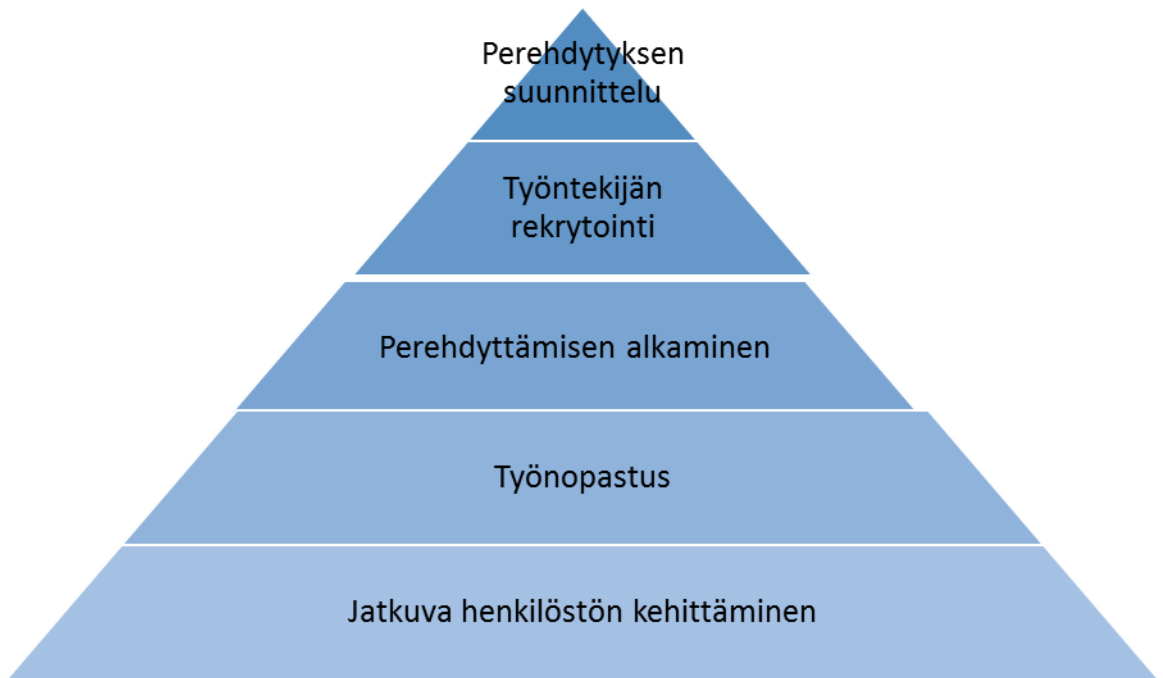
motivoinnista ja työmarkkinakelpoisuuden vahvistamisesta. (Viitala 2007, 182.)

2.2 Jatkuva kehittäminen

Henkilöstön kehittämisen kaikkein tärkeimpänä osana voidaan pitää työntekijöiden osaamisen parantamista, ylläpitämistä ja sen jatkuvaa hyödyntämistä. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilöstön kehittämistä on arvioitava jatkuvasti ja sitä on aina tarpeen vaatiessa kehitettävä. Tämän vuoksi onkin tärkeää, että henkilöstön kehittämiseksi tehdään kehittämissuunnitelma, jonka mukaan sitä seurattaisiin ja kehitettäisiin. Jotta henkilöstön kehittäminen saadaan onnistumaan, on tärkeintä huolehtia, että henkilöstö on motivoitunutta. Työntekijät tulee sitouttaa niin nykyhetkeen kuin tulevaisuuteenkin. (Viitala 2007, 185.)

Henkilöstön kehittämisessä on suotavaa kartoittaa niin työntekijöiden kuin organisaationkin tavoitteita ja osaamistarpeita. Henkilöstön osaamisen arvioinnissa voidaan käyttää itsearviointia tai esimiesten tekemään arviointia, joita on hyvä käydä läpi yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi kehityskeskustelussa. Näissä kehityskeskusteluissa on mahdollisuus luoda jokaiselle henkilöstön jäsenelle omat henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat, joiden kulkua ja toteutumista seurattaisiin. (Viitala 2007, 181.)

Henkilöstön kehittäminen voidaan jaotella moneen vaiheeseen, kuten kuva 1 näyttää. (Perehdyttämisen vaiheet, TSS Työtutka.) Henkilöstön kehittäminen lähtee päätöksestä, jossa halutaan kehittää työntekijöitä. Tämän jälkeen kehittämistarpeita tulee analysoida, jotta tiedetään mitä halutaan kehittää. Näitä vaiheita seuraa suunnittelu, jossa kartoitetaan miten kehittäminen aiotaan toteuttaa ja millä aikavälillä sekä mitkä ovat asetetut tavoitteet. Kehittäminen voidaan aloittaa, kun suunnitelma on saatu valmiiksi. Viimeisenä vaiheena on kehittämisen toteutuksen arviointi, jossa mietitään miten kehittäminen toteutunut ja mitä sillä on saavutettu. Jos kehittäminen epäonnistuu, palataan takaisin kehittämisen analysointiin ja suunnitteluun, jossa kartoitetaan tilanne uudestaan. (Perehdyttämisen vaiheet, TSS Työtutka.)



Kuva 1. Perehdyttämisen vaiheet (Työssäoppijan perehdyttäminen, TSS Työtutka.)

3 PEREHDYTTÄMINEN

Henkilöstön kehittämisen tärkein tehtävä on uuden työntekijän perehdyttäminen. Tässä luvussa vertailen perehdytyksen määritelmiä, kerron perehdytyksen tavoitteista sekä sen toteutuksesta. Käyn läpi myös monivaiheisen perehdyttämisen prosessin ja kerron oheismateriaalin tärkeydestä. Lopuksi palaan perehdytyksen hyötyihin ja lainsäädäntöön.

Ennen koettiin, että uudelle työntekijälle tulee kertoa kaikki pienetkin yksityiskohdat yrityksestä ja toiminnasta kerralla. Nykyään perehdyttäminen käsitteenä on hieman erilainen kuin vuosikymmeniä sitten. Tänä päivänä perehdyttäminen sisältää niin työn opastamisen kuin perehdyttämisen kaksi osaa, alkua ja yleisperehdytyksen. Perehdyttämisen ensisijainen tarkoitus on antaa uudelle työntekijälle tai työtään vaihtavalle henkilölle valmiudet itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman nopeasti. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.)

Perehdyttäminen koostuu monesta eri vaiheesta, mutta sen oletetaan alkavan, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä organisaatiossa. Tosi asia kuitenkin on, että perehdyttäminen voidaan katsoa alkaneeksi jo siinä vaiheessa, kun uusi työntekijä on hakenut rekrytointivaiheessa organisaatioon töihin, sillä työ-

ilmoitus avoimesta paikasta sisältää tietoa yrityksestä. Viimeistään siinä vaiheessa, kun uusi työntekijä pääsee organisaation työhaastatteluun, tulee hänelle realistinen kuva yrityksestä ja hänelle tarjottavista työtehtävistä. Työhaastattelun jälkeen uusi työntekijä solmii työnantajaorganisaation kanssa työsuhteen, jossa esimiehen kanssa käydään läpi työtehtävät. Siinä vaiheessa, kun uusi työntekijä aloittaa työnsä, voidaan sanoa käynnistyvän alkuperähdyttäminen. Siinä uusi työntekijä tutustutetaan organisaatioon ja hänen työkavereihinsa. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Näiden ohella on tärkeää tutustua uuden työntekijän kanssa perehdytysuunnitelmaan, sen sisältämiin tavoitteisiin ja kuinka suunnitelmassa edetään. Kun alkuperähdyttäminen on saatu päätökseen, voidaan siirtyä itse työhön opastamiseen, jonka laajuus ja kesto riippuvat siitä, kuinka kokenut uusi työntekijä on. Tärkeää on, että perehdyttämistä on seurattava kaikissa työvaiheissa ja antaa sen etenemisestä palautetta, oli se sitten positiivista tai negatiivista. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Perehdyttäminen tarkoittaa uuden työntekijän opettamista uusiin tai muuttuviin työtehtäviin. Se kattaa myös tutustuttamisen uuteen yritykseen ja sen henkilöistöön. Hyvän perehdyttämisen ominaispiirteitä on uuden työntekijän jo valmiina olevien tietojen ja taitojen hyödyntäminen perehdyttämisen aikana. Näin uusi työntekijä oppii paremmin uudet työtehtävänsä, sillä hän pääsee sisäistämään uudet asiat jo opittujen asioiden kautta. Joka tapauksessa perehdyttäminen on prosessina monialainen ja aikaa vievä, jossa käydään läpi käytännön asiat. (Kupias & Peltola 2009, 18–19.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on saada uudesta työntekijästä mahdollisimman nopeasti kannattava ja tuottava työntekijä organisaatiolle. Perehdyttäminen on organisaation menetelmä saada kannattavuus lisääntymään ja strategia toteumaan mahdollisimman hyvin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Organisaation esimies on päävastuussa perehdyttämisen onnistumisesta, vaikkakin uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu mahdollisesti muita jäseniä työyhteisöstä. Perehdyttämisessä laaja-alaisempi perehdyttäminen on korostunut, sillä yritykset ja niiden tarjoamat työtehtävät ovat monimutkaistuneet. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

3.1 Käsitteet

3.2.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on työhön opastamista, sillä kukaan ei tee työtään täydellisesti alussa. Aikaisemmin perehdyttäminen oli kirjaimellisesti vain työn perustoimintojen opettamista, jonka avulla työ voitiin suorittaa. Tuona aikana työorganisaatiot eivät olleet niin monimutkaisia kuin tänä päivänä eikä työtehtävät vaatineet laveampaa perehdyttämistä. Nykyinen laaja-alaisempi perehdyttäminen kattaa sisälleen työtehtävien perehdyttämisen lisäksi myös keskittymisen organisaatioon ja sen työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2003, 13.)

Uusi työtilanne tarkoittaa yleensä aina, että uusi työntekijä tarvitsee jonkin asteista harjoittamista ja valmistamista uuteen tilanteeseen. Tämä alkuvaiheessa tapahtuva osaamisen kehittäminen on perehdyttämistä. Tänä päivänä organisaatioiden ja niiden työtehtävät ovat monimutkaistuneet ja niinpä uusi työntekijä tai työtään vaihtava henkilö tarvitsee laveamman perehdyttämisen. Tämä pitää sisällään tutustuttamisen organisaatioon, sen liikeideaan, toimintamenetelmiin, työtehtäviin sekä työkavereihin, että asiakkaisiin. Valitettavan usein perehdyttäminen halutaan hoitaa mahdollisimman helpolla ja yksinkertaisella tavalla, jolloin uudelle työntekijälle annetaan ensimmäisenä työpäivän jonkinlainen perehdytyskansio, jonka mukaan hänen pitäisi aloittaa suoraan työnteko. Valitettavaa on, että tämä edellä mainittu käytäntö on useassa organisaatiossa käytössä. Tosi asia kuitenkin on, että uuden työntekijän oppiminen tapahtuu parhaiten perehdyttämisen avulla. Siksi onkin tärkeää, että organisaatio huolehtii uuden työntekijän hyvästä perehdyttämisestä, jotta organisaation toimintaa saadaan ylläpidettyä ja kehitettyä. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

3.2.2 Työympäristö

Työympäristö koostuu sosiaalisista, fyysisistä ja virtuaalisista tekijöistä. Fyysinen työympäristö on rakennus, jossa työn tekeminen tapahtuu. Sosiaalinen työympäristö muodostuu vuorovaikutussuhteista muiden työkavereiden, esimiehen ja asiakkaiden kanssa. Virtuaalinen työympäristö puolestaan kattaa kaiken tietotekniikan ja ohjelmistot, joita työntekijä tarvitsee selviytyäkseen työtehtävistä. (Työympäristöt 2016.)

3.2.3 Työlainsäädäntö

Työlainsäädännössä on monia määräyksiä koskien perehdyttämistä ja niissä on käsitelty niin työnantajan kuin työntekijänkin velvollisuuksia ja oikeuksia. Työlainsäädännön pääasiallinen tarkoitus on turvata työntekijöiden oikeudet. Työlainsäädäntö koostuu perehdyttämisen kannalta olennaisista laeista, joita ovat työturvallisuuslaki, työsopimuslaki sekä yhteinen toiminta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työntekijöiden työkyvyn ylläpitoa ja heidän turvallisuuttaan ehkäisemällä organisaatiossa tapahtuvia tapaturmia. Laissa kerrotaan niin työntekijän kuin työnantajankin velvollisuuksista ja oikeuksista.

Työturvallisuuslaki määrää, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta, jotta voidaan välttyä työpaikalla tapahtuvilta tapaturmilta ja muilta vaaroilta. Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työntekijän työkyky ja ennaltaehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja ja työympäristön aiheuttamia fyysisiä ja henkisiä terveydellisiä haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantajan velvollisuus on tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa sekä työn toimintatapojen turvallisuutta. Tämän lisäksi hänen tulee tarkkailla, miten työpaikalla olevat toimintatavat vaikuttavat työn turvallisuuteen ja työntekijöiden terveyteen. Työnantajan vastuulla on huolehtia työn yleisestä turvallisuudesta sekä henkilöstön terveydestä. Työnantajan tulee huolehtia, että organisaatiolla on työsuojelun toimintaohjelma, jonka tarkoituksena on edistää työntekijöiden turvallisuutta ja terveellisyttä. Toimintaohjelman tulee sisältää organisaation kehittämistarpeet ja työympäristön piiriin liittyvät vaikutukset sen turvallisuudesta. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantajan velvollisuutena on tiedottaa henkilöstöä kaikista tiedoista työpaikan mahdollisista vaaratekijöistä. Hänen vastuulleen kuuluu huolehtia työntekijöiden perehdyttämisestä oikealla tavalla ja työvälineiden oikeaoppisesta käytöstä. Henkilöstön työtehtävien muuttuessa työnantaja on velvollinen tie-

dottamaan työntekijöitä tarpeellisesta tiedonannosta, jotta työntekijät voivat tehdä töitä turvallisesti. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työntekijän velvollisuutena on puolestaan noudattaa kaikkia työnantajan määrittämiä ohjeita ja sääntöjä. Työntekijän vastuulla on huolehtia työpaikalla siisteystestä, jonka avulla ylläpidetään työn turvallisuutta. Hänen vastuullaan on ilmoittaminen mahdollisista vioista tai puutteista, jotka hän havaitsee työympäristössä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantajalla on useita tehtäviä ja velvollisuuksia lain puitteissa. Näitä ovat muun muassa työturvallisuuden takaaminen, sopimusten noudattaminen, työntekijöiden tasa-arvoinen kohteleminen sekä ammatillisen kehittämisen edistäminen. (Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet? 2016.) Jos yrityksen toiminta, tehtävät työt tai työmenetelmät muuttuvat, tulee työnantajan huolehtia, että työntekijä pystyy suoriutumaan työstään. Työnantajan tehtäviin kuuluu myös työntekijänsä mahdollisuuksien edistäminen uralaan kehittymisessä. (Työturvallisuuslaki 26.1.2001/55.)

Työnantajalla on vastuu huolehtia, että hän ei voi irtisanoa työntekijää millä syyllä tahansa. Työsopimuslaissa kuitenkin sanotaan yhtenä irtisanomisperusteena olevan puutteellinen työntekijän ammattitaito, jota arvioitaessa täytyy aina ottaa huomioon, minkälaiset mahdollisuudet työnantaja on antanut työntekijälleen kehittää ammattitaitoaan. Työnantajan pitää lisäksi huomioida, ettei työsuhteen purkamisessa voi olla syynä heikko ammattitaito, jos työnantajalla on ollut mahdollisuus kehittää työntekijänsä. Jos työntekijällä todetaan olevan puutteita ammattitaidossa, tulee hänelle antaa mahdollisuus todistaa ammattitaitonsa tai huomioida hänen yrityksensä kehittyä. (Kupias & Peltola 2009, 22.) Työnantajan vastuulla on työntekijöidensä tukeminen, jotta he pystyvät kehittymään työssään. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.) Velvollisuuksien lisäksi työnantajalle kuuluu useita oikeuksia joita ovat työn valvominen ja johtaminen, ohjeiden ja määräysten antaminen. (Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet? 2016.)

Työntekijälläkin on erinäisiä velvollisuuksia, joihin kuuluu työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattaminen, työn tekeminen huolellisesti sekä liikesalaisuuden salassapitovelvollisuus. Työntekijällä ei ole oikeutta kilpailevaan toimin-

taan työnantajaa kohtaan. (Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet? 2016.)

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä määrää, että työnantajan tulee neuvotella työntekijöiden kanssa kun organisaatiossa tapahtuu muutoksia, jos ne koskevat henkilöstöä. Lain tarkoituksena on parantaa työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikoilla tapahtuviin muutoksiin sekä tiedottamisen ja vuorovaikutuksen edistäminen organisaatioissa työntekijöiden ja työnantajien välillä. (Laki yhteistoiminnasta 30.3.2007/334.)

Yhteistoimintalaki yrityksissä kuuluu määräyksiä liittyen perehdyttämiseen. Siinä sanotaan, että työnantajan on keskusteltava henkilöstönsä kanssa heihin liittyvistä asioista. Näitä ovat muun muassa opettamisen ja ohjaamisen tarpeen kartoittaminen. Kaikilla työntekijöillä on oikeus olla selvillä uusien työntekijöiden perehdyttämisestä ja heidän mahdollisuuksistaan vaihtaa työtehtäviään, ja kuinka heitä tässä tapauksessa koulutettaisiin. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Yhteistoiminta yrityksissä lain tavoitteena on ennen kaikkea kehittää ja parantaa työntekijöiden ja työnantajan välistä vuorovaikutusta, sekä kasvattaa henkilöstön mahdollisuuksia olla mukana päätöksien teoissa, jotka koskettavat heitä itseään. Tämän avulla henkilöstöllä on mahdollisuus päästä osallistumaan esimerkiksi heidän työolojensa suunnitteluun. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.)

3.2.4 Oheismateriaali

Oheismateriaali on tärkeässä roolissa perehdyttämisen tukemisessa. Se voi olla esimerkiksi tervetuloa taloon -oppaan tyylinen tietopaketti ja perehdytyskansio. Sen rakentaminen voi olla aikaa vievää, mutta sen käyttämisestä on paljon hyötyä niin uudelle työntekijälle kuin organisaatiollekin. Se muun muassa antaa tulokkaalle paremmat valmiudet työn aloittamiseen ja voi lyhentää perehdyttämiseen tarvittavaa aikaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.) Oheismateriaalin luominen uudelle työntekijälle kannattaa, jotta tulokas voi tutustua siihen kaikessa rauhassa ja halutessaan palata tarkastamaan mieltä askarruttavia kysymyksiä. Oheismateriaali kannattaa olla helposti päivitettävissä, jotta

sitä voi muokata uuden työntekijän taustaan paremmin sopivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Oheismateriaali tulee olla helppolukuinen ja selkeä, josta tulisi saada tarpeellinen mielikuva organisaatiosta kokonaisuudessaan. Sen kokoamiseen voi käyttää esimerkiksi intranetiä ja organisaation vuosikertomuksia. Yrityksestä kannattaa valita yksi työntekijä, joka vastaa perehdytysmateriaalin päivittämisestä, jotta se pysyy selkeänä ja yhtenäisenä. Hyviä perehdytyskansion piirteitä ovat lyhyys, tiiviys ja selkeys, jotta sen sisältö on helposti sisäistettävissä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

3.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja sen merkitys

Perehdyttämisellä ei ole vain yhtä tavoitetta, vaan niitä on useampia. Yksi tärkeimmistä tavoitteista on tehdä uudesta työntekijästä tehokas ja tuottava organisaatiolle mahdollisimman nopeasti. Tämä merkitsee sitä, että organisaation tulisi saada uusi työntekijä oppimaan uudet työtehtävänsä ja yrityksen mahdollisimman pian selviytyäkseen työstä itsenäisesti. (Kupias & Peltola 2009, 15.) Perehdytyksen tarkoitus on sopeuttaa uusi työntekijä organisaation sääntöihin ja käytäntöihin, ja siksi onkin tärkeää, että uusi työntekijä saisi mahdollisimman realistisen kuvan työtehtävistään sekä organisaatiosta että työyhteisöstä. (Perehdyttämisen tavoitteet 2016.)

Yhtenä perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle tarpeellinen perusta työtehtävistä selviytymiselle, vuorovaikutussuhteissa organisaation yhteisössä sekä luoda työntekijälle itsevarmuutta. Myös työn vaatimat taito- ja laatuvaatimusten toteutuminen ovat onnistuneen perehdyttämisen tavoitteita. Perehdyttämisellä uudesta työntekijästä halutaan saada ammattitaitoinen, työhönsä sitoutunut ja päämäärätietoinen henkilö. Organisaation on tärkeä tuoda esiin sen tarjoamat kehittymismahdollisuudet esimerkiksi koulutuksen avulla. Yhtenä tärkeänä tavoitteena on luoda hyvät suhteet uuden työntekijän ja työkavereiden välille. (Perehdyttämisen tavoitteet 2016.)

Perehdytyksellä on monia tavoitteita, joista tärkein on oppiminen. Tavoitteet määräytyvät sen pohjalta, millaisia taitoja perehdytettävän tulee oppia ja missä aikataulussa. Tavoitteiden tulee kuitenkin olla yksilöllisiä. (Kangas & Hä-

mäläinen 2007, 6.) Oppimisen lisäksi muita tavoitteita ovat tulokkaan tutustuttaminen uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin sekä tutustuminen muihin työntekijöihin. Tavoitteena on myös antaa tulokkaalle positiivinen kuva työpaikasta, jotta työt voisi aloittaa itsevarmana ja hyvin mielen. (Lepistö 2004, 58.) Ammattitaitoinen työntekijä työskentelee tavoitteellisesti. Tavoitteellisuus näkyy itsensä kehittämisenä, kysymisenä epävarmoista asioista ja kertaamisena. Tavoitteellisuus on ajattelutapa, joka on tulokkaan hyvä omaksua heti perehdyttämisen alusta alkaen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

Jotta uusi työntekijä välttyy vääriltä käsityksiltä tulevasta työpaikastaan ja organisaatiosta jossa hän tulee työskentelemään, on tärkeä käydä tulokkaan kanssa ”orientointikeskustelu”. Työpaikkailmoituksessa ja käydyssä työhaastattelussa uusi työntekijä saa yleensä vain murto-osan organisaatiosta selville. Lisäksi työhaastattelu voi olla sen verran jännittävä tilanne, ettei työntekijälle oikein jää työhaastattelun jälkeen käydyistä asioista mitään mieleen. Uuden työntekijän ja esimiehen asettamat tavoitteet kannattaa miettiä yksityiskohtaisesti, jotta ne saavutettaisiin paremmin. On myös tärkeää, että esimies ei pelkää asettaa tavoitteita ja siksi olisi hyvä, että uusi työntekijä pääsee niiden laatimiseen mukaan. Tämä auttaa uutta työntekijää suoriutumaan työtehtäviensä paremmin ja saavuttamaan asetetut tavoitteet nopeammin. Tulokkaalle kannattaa muistaa antaa palautetta tehdystä työstä, jotta työntekijä pysyisi motivoituneena. (Kjelin & Kuusisto 2003, 215.)

Perehdyttämisen ensisijainen tarkoitus on auttaa uusi työntekijä tai työtä vaihtava sopeutumaan ja oppimaan uudet työtehtävänsä. Samalla perehdyttämisen tavoitteena on lisätä työn sujuvuus ja palvelun laatu. Työntekijän tuntiessa työympäristönsä ja -tehtävänsä sekä tuntiessa osaavansa uuden työnsä, työturvallisuuteen liittyvät riskit vähenevät. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua 2009, 3.)

3.3 Onnistunut perehdyttäminen

Onnistuneella ja hyvällä perehdyttämisellä saadaan tehostettua uuden työntekijän oppimista ja lyhennettyä tämän oppimisaikaa. Sillä onnistutaan myös paremmin saamaan uusi työntekijä sitoutumaan työorganisaatioon. Hyvän perehdyttämisen ominaispiirre on myös uuden työntekijän jo olemassa olevien

tietojen ja taitojen huomioiminen, joiden avulla voidaan suunnitella sopiva perehdytysuunnitelma. (Hyvä perehdytysopas 2007, 19.)

Hyvä perehdytys kattaa ennen varsinaisten töiden alkamista työtehtävien- ja aikojen, palkan ja lomien läpikäymisen sekä organisaation toiminnan tutustuttamisen. Hyvässä perehdytyksessä perehdyttäjä nimetään uutta työntekijään varten sekä esitellään työssä tarvittavat ohjelmistot ja laitteet. (Perehdyttäminen ja työnopastus 2016.)

Hyvän perehdyttämisen onnistuminen pitää sisällään, että organisaatiossa todella ymmärretään kuinka tärkeä perehdyttäminen on ja siihen aidosti panostetaan. On myös tärkeää perehdyttämisen onnistumiselle, että itse perehdyttäjä osaa olla kannustava ja positiivinen. (Perehdyttäminen ja työnopastus 2016.)

3.4 Perehdyttämisen suunnitteleminen ja toteuttaminen

Vaikka perehdyttämisestä on kerrottu selkeästi mitkä ovat sen tavoitteet ja mikä on se määritelmä, eivät ne kuitenkaan kerro miten se tulisi suunnitella. Organisaatiolla onkin iso tehtävä selvittäessään, minkälaista tukea uusi työntekijä tarvitsee, minkä verran aikaa uusi työntekijä tarvitsee perehdyäkseen ja koska voidaan sanoa, että perehdytys on ohitse. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Perehdyttäminen on prosessina monimuotoinen, jossa pitää ottaa monia asioita huomioon. Siksi hyvän perehdyttämisen saavuttaminen vaatii, että organisaatio on perillä siihen käytettävistä resursseista, sen kehittämisen tavoitteista ja toimintokonseptista. (Kupias & Peltola 2009, 87.) Perehdyttämisen onnistumisen kannalta on tärkeää, että perehdyttäjäksi valittu henkilö on perehdyttämiseen motivoitunut, taitava opettamaan ja ammattitaitoinen siinä mitä hän tekee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.)

Perehdyttämistä ei tule suorittaa liian lyhyessä ajassa, sillä uusi työntekijä saapuu uuteen työympäristöön ja – yhteisöön, johon hän tarvitsee aikaa tutustua ja sopeutua. Lisäksi uusi työntekijä saa perehdytyksen aikana valtavasti uutta tietoa, joka hänen tulisi sisäistää. Siksi onkin tärkeää, että perehdytettävän kanssa käydään ensimmäisenä läpi asiat, jotka ovat tuttuja ja yleisiä ja

sen jälkeen vasta asiat, jotka vaativat uuden oppimista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

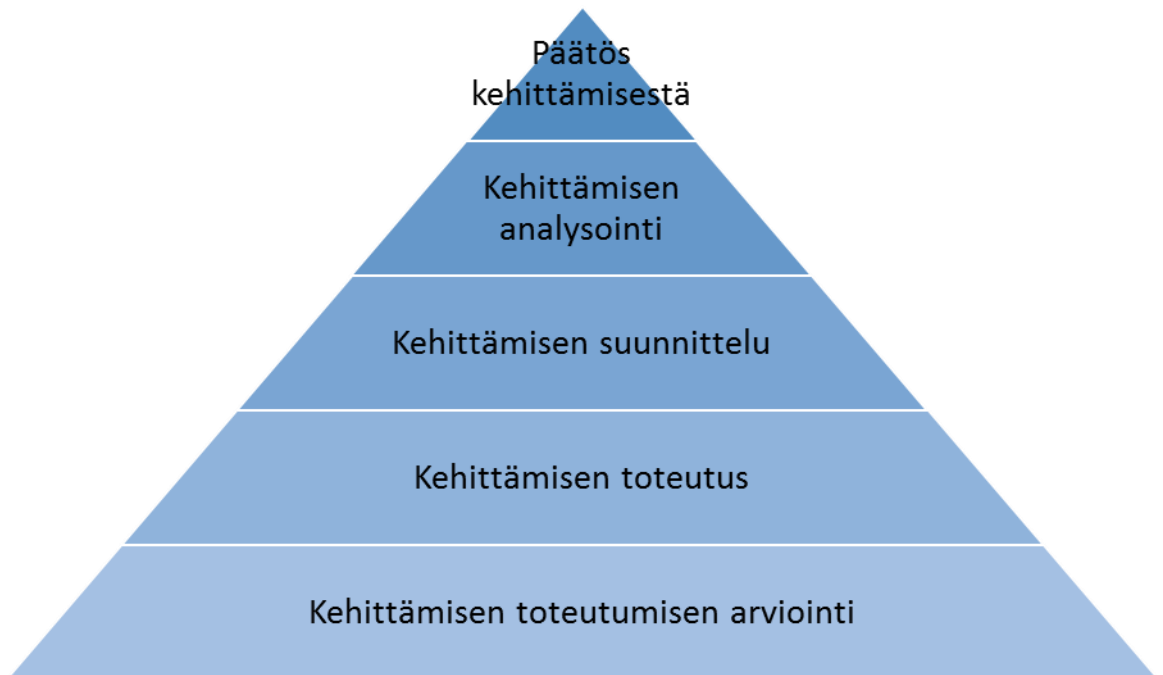
Perehdyttämiselle ei ole tiettyä aikaa, jonka sisällä se pitäisi suorittaa. Sen kulumiseen vaikuttavat oleellisesti uuden työntekijän tausta ja ammattitaito. Tuloksien aikaansaamiseksi pätee enemmänkin miten perehdytysjakson aika käytetään hyväksi, eikä ajan määrä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.) Vaikka perehdyttämiselle ei ole asetettu virallista aikamäärettä, kestää se yleensä vähintään koejakson ajan eli noin 4 kuukautta. Perehdyttäminen voidaan katsoa loppuneeksi, kun uusi työntekijä on saavuttanut hänelle asetetut tavoitteet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Perehdyttämistä tulee seurata koko perehdytysjakson ajan, jotta voidaan arvioida työntekijän oppimista ja organisaation perehdyttämistavan tehoamista. Perehdyttämisen tehostamiseksi uuden työntekijän kanssa kannattaa keskustella perehdyttämisestä ja miltä se uuden työntekijän mielestä tuntuu, jotta voidaan paremmin arvioida perehdyttämisen onnistumista sekä mahdollisia kehittämisideoita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttäminen kannattaa suunnitella organisaatiossa järjestelmällisesti ja monialaisesti. Näin voidaan laatia useampi hieman erilainen perehdyttämissuunnitelma, jota voidaan hyödyntää erilaisissa tilanteissa esimerkiksi uuden työntekijän ammattitaidon mukaan. Tapauksesta riippuen perehdytysmateriaalia voi käyttää laajemmin tai suppeammin. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

3.5 Perehdyttämisen eri vaiheet

Perehdytys voidaan katsoa alkavan siitä, kun uusi työntekijä on ensimmäisessä kosketuksessa yrityksen kanssa. Toisin sanoen perehdytys alkaa jo rekrytoinnin aikana. Perehdyttämisen vaiheet (kuva 2) on hyvä miettiä etukäteen ja hyvänä apukeinona voi käyttää esimerkiksi tarkastuslistaa, joka on perehdyttäjälle hyvä muistilista perehdytettävistä asioista. (Österberg 2014, 119–122.)



Kuva 2. Henkilöstön kehittämisen vaiheet. Työturvallisuuskeskus, TTK. Työpaikan kehittäminen.

Perehdyttäminen on moniosainen ja pitkä prosessi, jossa on useita erilaisia tasoja. Perehdyttäminen voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

Perehdytysprosessi alkaa jo ennen uuden työntekijän palkkaamista. Työpaikkailmoitusta tehdessä on hyvä miettiä mitkä ovat avoimen työn vaatimukset ja mikä on vaadittu osaaminen. Tässä kohtaan voidaan miettiä, halutaanko yritykseen palkata vain reipas tyyppi ilman suurempaa vaatimustasoa vai työntekijä, jonka tulee täyttää tietyt ennalta määrätyt kriteerit. Tämä vaihe on oleellinen osa perehdyttämistä, sillä tässä vaiheessa uuteen työntekijään otetaan ensimmäinen kontakti ja jossa hänelle annetaan tietty kuva organisaatiosta. Myös uusi työntekijä ottaa ensimmäisen kontaktinsa yritykseen, kun hakija pääsee kertomaan itsestään ja hänen omaavista tiedoistaan ja taidoistaan. Tämän jälkeen siirrytään vaiheeseen, jossa uusi työntekijä pääsee haastattelemaan. Tässä uuden työntekijän ensimmäinen osaamisen kehittäminen tapahtuu, kun hakija saa mahdollisesti uutta tietoa organisaatiosta ja materiaalia, johon hänen tulee tutustua ennen töiden alkua. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Kun työpaikkaa vastaava työntekijä on valittu, tulee hänelle laatia perehdytys-suunnitelma. Tässä tulee miettiä, mitä uuden työntekijän kanssa käydään ensimmäisenä läpi. Tähän kannattaa sisällyttää mitä työ on yleisellä tasolla ja

mitä ensimmäinen työpäivä tulee sisältämään. Uusi työntekijä on myös hyvä tutustuttaa organisaatioon ja työkavereihin. Työntekijän tullessa ensimmäistä kertaa organisaatioon, on tämän vastaanottaminen merkittävä tapahtuma. Työntekijä on ensimmäistä kertaa konkreettisesti tulevalla työpaikallaan ja hänen saamansa ensivaikutelma on todella tärkeä. Hänen tulee tuntea itsensä tervetulleeksi ja halutuksi osaksi työyhteisöä. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Viimeistään ensimmäisenä päivänä uudelle työntekijälle tulee hoitaa kaikki käytännön asiat kuntoon kuten esimerkiksi mahdollisesti kulkuluvat, tunnukset organisaation käyttämiin tietokoneohjelmiin, työpuhelin, avaimet ja työvaatteet. Uuden työntekijän työpiste tulisi myös olla valmiina, jotta tulokas pääsee tutustumaan siihen rauhassa ja hänelle tulee kuva, että hän on odotettu ja arvokas. Ensimmäisen päivän pitäisi olla työntekijälle rauhallinen aloitus, jossa hän pääsisi tutustumaan työtovereihinsa. Tulokkaalle ei tulisi antaa liian paljoa tietoa ensimmäisenä päivänä, sillä tilanne saattaa olla jännittävä ja tietoa ei ehdi sisäistämään. Uudella työntekijällä tulisi olla joku, mieluiten perehdyttäjä, joka kulkisi hänen mukanaan koko päivän ja vastaisi tulokkaan kysymyksiin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Uusi työntekijä on ensimmäisen viikon jälkeen muodostanut kokonaiskäsityksen yrityksestä ja työtehtävistä. Uuden työntekijän perehdyttäminen jatkuu vielä ensimmäisen kuukauden jälkeen, mutta tässä vaiheessa vastuu siirtyy perehdyttäjältä enemmän työntekijälle. Perehdyttämisen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että tulokas kävisi perehdyttäjän kanssa keskustelun, jossa käytäisiin läpi perehdyttämisen onnistuminen siihen saakka. Työntekijä pääsee kertomaan omista mielipiteistään ja antamaan niin yritykselle kuin perehdyttäjällekin palautetta kuluvasta perehdyttämisjaksosta. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Perehdyttämiseen kuuluu olennaisesti kehittämisprosessi, jossa työntekijän halutaan olevan aktiivinen etsimään tietoa työstään, joka parantaa ja syventää työntekijän oppimista. Sen tarkoituksena on myös saada työntekijästä mahdollisimman itsenäinen ja riippumaton muiden auttamisesta. (Kupias & Peltola 2009, 110.)

3.6 Perehdyttämisestä saatavat hyödyt

Hyvästä perehdyttämisestä on paljon hyötyä niin uudelle työntekijälle, kuinka organisaatiollekin. Uusi työntekijä sopeutuu yritykseen paremmin ja onnistuneen perehdytyksen ansioista uusi työntekijä saadaan sitouduttua työpaikaansa paremmin. (Työterveyslaitos 2011.)

Myös organisaatio hyötyy uuden työntekijän hyvästä perehdyttämisestä. Kun työtehtävät saadaan perehdytettyä hyvin uudelle työntekijälle, hänen tekemänsä työn laatu parantuu. Samalla työpaikalla tapahtuvat työtapaturmat ja sen myötä myös poissaolot vähentyvät. (Lepistö 2004, 57.)

Hyvän ja onnistuneen perehdytyksen avulla organisaatio pystyy vähentämään virheitä, jotka voivat aiheuttaa yritykselle ylimääräisiä kustannuksia, jotka puolestaan voivat vahingoittaa organisaation mainetta. Jos organisaation maine kärsii, voi se vaikuttaa negatiivisesti henkilöstön ja asiakkaiden uskollisuuteen organisaatiota kohtaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

4 SIHTEERIN TYÖ

Sihteerien toimenkuvien sisällöt eroavat toisistaan riippuen organisaatiosta, jossa he työskentelevät. Jotkut työtehtävät ovat kuitenkin vakioituneet, jonka vuoksi sihteereillä on monia samoja tehtäviä organisaatioissa.

4.1 Työnkuva

Kaikille sihteereille tärkeimmät työtehtävien sisällöt ovat itsenäinen työskentely, moniosaaminen, työn ennakoitavuus ja innokkuus uusiin asioihin. Näistä kaikkein tärkeimpänä pidetään itsenäistä työskentelyä. Kaikkien sihteerien työ on monipuolista. Sihteeri tarvitsee monia erilaisia ominaisuuksia pärjätäkseen työssään hyvin. Sihteereillä tulisi olla hyvät vuorovaikutustaidot sekä taito käsitellä erilaisia ihmisiä tarvittavalla tavalla. Organisaation kannalta on tärkeää, että sihteerit pystyvät ylläpitämään asiakassuhteita sekä pystyvät viestintään myös organisaation sisällä. Nykyään myös viestintä ja sosiaalinen kanssakäyminen vierailta kielillä on tärkeää yrityksissä. Sihteerien tulee omata myös kyky organisointiin, sillä heidän yleisiin työtehtäviin kuuluu usein erilaisten ti-

laisuuksien järjestäminen. Siksi onkin tärkeää, että heillä on hyvä paineensietokyky ja taito tehdä useaa asiaa samaan aikaan. (Vuori & Siivonen 2009, 12, 16–17.)

Sihteerien yhtenä tärkeimpänä taitona voidaan pitää oikeanlaista tapaa etsiä ja suodattaa tietoa. Nykypäivänä internetissä on valtavasti tietoa, ja on tärkeää, että sihteeri pystyy löytämään luotettavaa tietoa nopeasti. Usein sihteeriksi pääsemiseksi yhtenä vaatimuksena on hyvät atk- taidot monilla eri ohjelmilla. (Vuori & Siivonen 2009, 16 – 18.)

Tulevaisuudessa arvioidaan, että sihteerien tärkeimpiä kykyjä tulee olemaan monien eri kielten osaaminen, organisointi- ja priorisointikyky, vuorovaikutustaidot sekä monipuolinen tietotekninen osaaminen. Myös tiedon etsiminen ja sen arkistointi sekä löydettävyyys arkistoinnin jälkeen nousevat tärkeiksi taidoiksi. (Karjalainen 2013, 37–38.)

Seuraavaksi tärkeimpinä kykyinä tulevaisuudessa voidaan pitää hyvää kirjallista ja suullista kielitaitoa. Todennäköisesti tulevaisuudessa ei riitä, että hallitsee englannin kielen, vaan on myös tärkeää osata muita vieraita kieliä. Kolmantena yhtenä tärkeänä ominaisuutena pidetään sihteerien organisointi- ja priorisointikykyä. Sihteerillä tulee olla kyky olla asioita edellä, sillä tänä päivänä muutoksia tapahtuu alati. Sihteerit toimivat yleensä esimiehensä oikeana kätenä, ja siksi on tärkeää, että he ovat selvillä esimiestensä asioista. Sihteerit ovat tähän asti olleet töissä lähinnä konkreettisesti työpaikalla, mutta tulevaisuudessa tämä tulee muuttumaan. Sihteereillä on tulevaisuudessa mahdollisuus tehdä enemmän töitä etänä. Tämä vaatii sihteereiltä entistä motivoituneempaa asennetta. (Karjalainen 2013, 33.)

Neljänneksi tärkeimpänä ominaisuutena sihteerillä pidetään vuorovaikutustaitoja. Tämä tarkoittaa, että sihteerit tarvitsevat erinomaiset kirjalliset ja suulliset taidot viestiä muiden ihmisten kanssa. Nykypäivänä sosiaalinen media on läsnä organisaatioiden joka päiväisessä elämässä enemmän kuin koskaan. Tämä on tuonut mukanaan sihteerien työn monipuolistuneisuuden ja haasteellisuuden. Sihteerit ovat yleensä niitä, jotka huolehtivat esimiehensä julkisuuskuvasta heidän puolestaan. (Karjalainen 2013, 35)

5 PRODUKTI

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden eri vaiheita.

5.1 Perehdyttäminen tällä hetkellä

RTK-Palvelu Oy:n perehdyttämisen tarvetta alettiin miettiä loppu kesällä 2016, kun tiedustelin toimeksiantajaltani tulevan opinnäytetyöni mahdollista aihetta. Toimeksiantajani totesi, ettei heillä tällä hetkellä ole varsinaisesti mitään tiettyä tapaa perehdyttää uusia työntekijöitä, joten perehdytysoppaan tekeminen yritykselle voisi olla ajankohtainen. Ryhdyin kartoittamaan perehdyttämisen tilannetta haastattelemalla ensimmäisenä RTK-Palvelun Kouvolan toimipisteellä työskentelevää kymmentä sihteerii. He ovat työskennelleet RTK:ssa jo useamman vuoden ajan. Haastattelujen pohjaksi tein kysymysrunгон, jota käytin hyväkseni itse haastattelutilanteessa. Haastatteluiden lisäksi olen hyödyntänyt omaa työkokemustani organisaation palveluksessa, jotta saan perehdyttämisen nykytilanteen selvitetyksi.

RTK-Palvelussa ei ole aikaisemmin ollut varsinaista tapaa toimia perehdytystilanteissa, joten myöskään perehdytysuunnitelmaa heillä ei ole ollut. Tekeissäni haastatteluissa selvisi, että toimipaikan sihteerit toivoisivat yksityiskohtaista materiaalia RTK-Palvelusta ja siellä työskentelystä. Sihteerit kokivat, että uusille työntekijöille olisi hyvä tarjota kattava tietopaketti vaadittavista työtehtävistä.

5.2 Kyselytutkimuksen laatiminen ja toteuttaminen

Jotta sain taustietoa produktia eli perehdytysopasta varten, käytin tutkimusmenetelminä kyselylomaketta, teemahaastattelua ja vapaamuotoista havainnointia. Tekemäni opinnäytetyön pyrkimyksenä oli selvittää RTK-Palvelun perehdytyksen tämän hetkinen tilanne. Tarkoituksena oli myös tutkia onko yrityksen henkilöstöllä joitakin toiveita ja ideoita perehdytysoppaan sisällöstä. Opinnäytetyön tutkimuksen toteutin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Suoritin tutkimuksen kyselylomakkeiden ja teemahaastatteluiden avulla. Kyselylomakkeet sisälsivät erilaisia taustakysymyksiä ja väittämiä, joita seurasivat avoimet kysymykset vastauksien tarkentamiseksi. Taustakysymyksiä tarkoituksena oli selvittää kyselyyn vastanneiden ikää, sukupuolta sekä työ-

tehtävää. Liitin kyselylomakkeisiin myös suoria väittämiä, joilla halusin mitata vastaajien tyytyväisyyttä erinäisiin asioihin organisaatiossa. Asettamillani väitteillä oli seuraavat arvot:

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

Väittämiä seuranneilla avoimilla kysymyksillä halusin tarkentaa vastattuihin väittämiin saatuja vastauksia ja saada niistä yksityiskohtaisempaa tietoa. Tämä mahdollisti myös vastaajien mahdolliset kehitysideat ja toiveet perehdyttämistä koskien. Kyselyissä olisi myös kysymyksiä, joihin vastattiin antamalla arvosana. Näitä kysymyksiä oli muun muassa aiheista perehdytysmateriaali, työntekijän perehdyttäjä, perehdyttämistapa ja arvosana kokonaisuudessaan.

Haastateltavat olivat RTK-Palvelun Kouvolan sihteerin työtehtävissä olevia henkilöitä. Tutkimuksen onnistumista ja luotettavuutta tukee se, että käyttämäni kyselypohjaa on käytetty hyödyksi muissakin vastaavanlaisissa opinäytetöissä aikaisemmin. Tekemässäni opinäytetyössä olen muokannut kyselylomaketta tähän tutkimukseen paremmin soveltuvaksi. Tietysti tutkimuksen luotettavuuteen pätee tosi asia, että tutkimuksen tekijän ja siihen vastaajien mielipiteet ja näkemykset kysymyksistä voivat poiketa toisistaan. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaus saattaa poiketa siitä, mitä sillä alun perin haluttiin tietää.

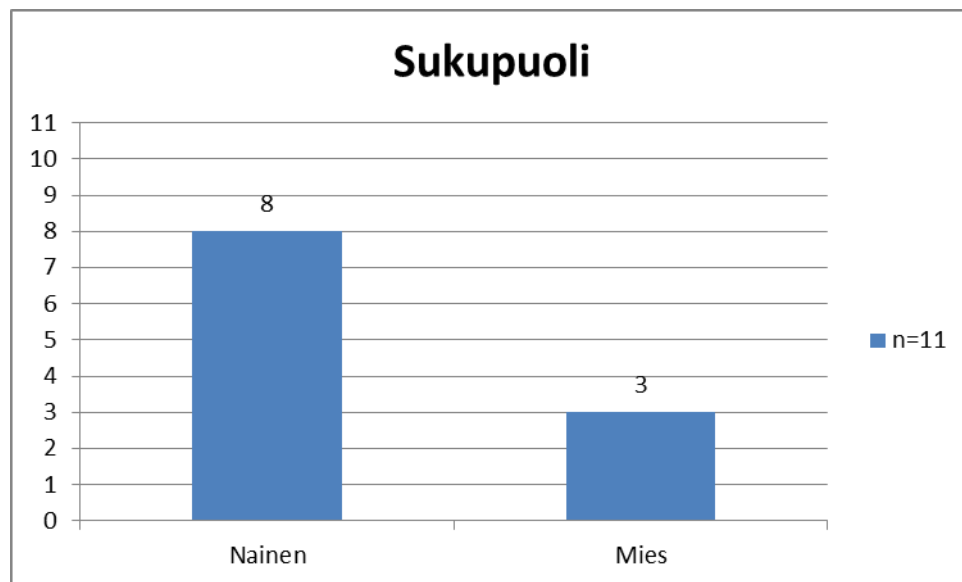
Kirjoitin kyselylomakkeen kysymykset maaliskuun 2017 alussa, jotka sitten toimitin itse henkilökohtaisesti RTK-Palvelu Oy:n Kouvolan toimistolle maanantaina 13.3.2017. Vastausaikaa niiden täyttämiseen annoin kaksi viikkoa, ja hainkin täytetyt kyselylomakkeet toimistolta 27.3.2017. Ennen kyselylomakkeiden toimittamista lähetin kaikille siihen osallistuville sähköpostin, jolla halusin alustaa tutkimusta ja sen tarkoitusperää sekä siihen annettavaa vastausaikaa. Kun olin saanut kyselylomakkeet täytettyinä takaisin, siirsin tiedot niistä tietokoneelle, jossa pääsin niitä paremmin analysoimaan.

5.3 Aineiston analyysi

Toimitin henkilökohtaisesti RTK-Palvelun toimistolle 11 kappaletta kyselylomakkeita, niistä kaikkiin sain vastaukset. Vastausprosentti oli siis 100 prosenttia. Vastauksien analysoimisen tukena niistä muodostettiin kuvia, jotka havainnollistavat tutkimustilanteen. Kuvioiden ja tulosten analysoimiseen vaikuttaa vastaajien suhteellisen vähäinen määrä. Kyselyyn vastaajia oli 8 sihteeriä, 1 yksikönpäällikkö sekä 2 palveluesimiestä.

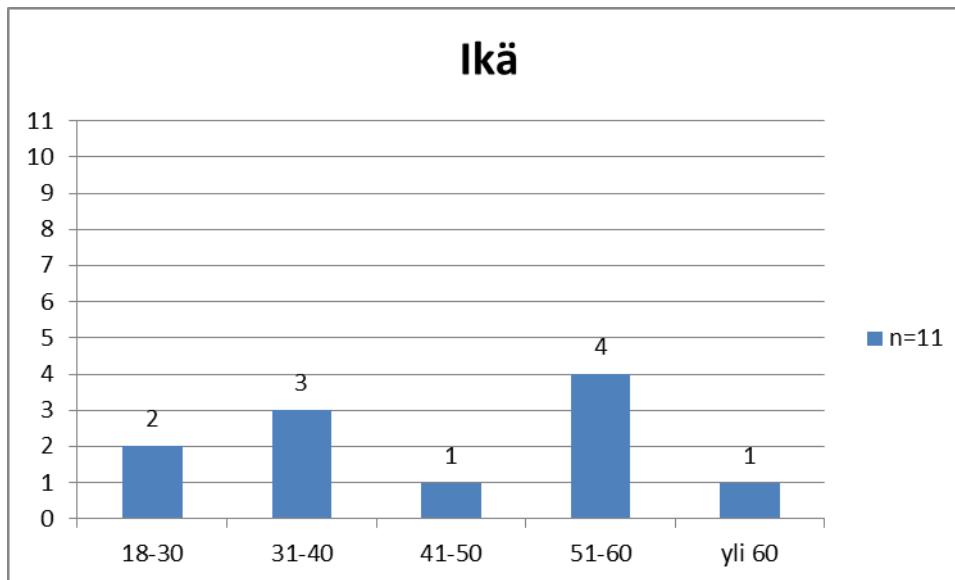
5.3.1 Vastaajien tausta

Ensimmäisenä halusin tietää kyselyyn vastanneiden iän, sukupuolen ja työtehtävän jossa he tällä hetkellä olivat.



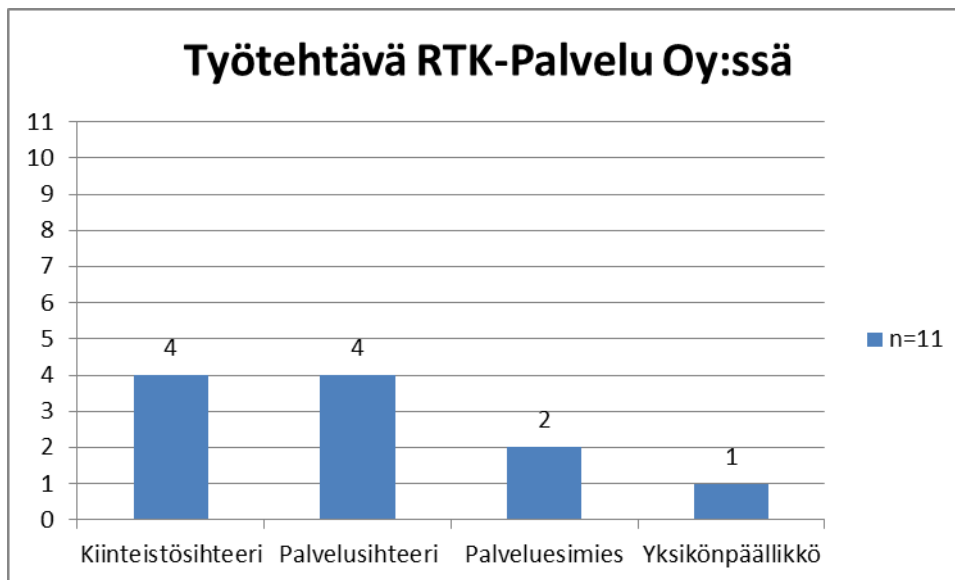
Kuva 3. Sukupuoli

Kuvasta nähdään valtaosan vastaajista olevan naisia 8 ja miehiä edustaa 3 henkilöä.



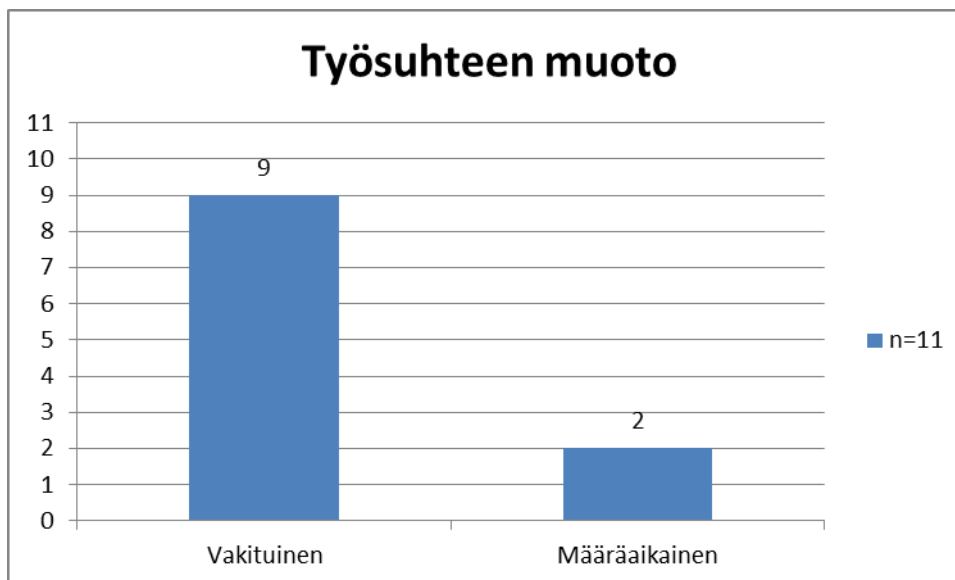
Kuva 4. Ikä

Kuva näyttää, että vastaajia on kaikista ikäryhmistä. Suurin osa vastaajista kuuluu 51 – 60 -vuotiaiden ryhmään, vähiten RTK-Palvelussa on iältään 41 – 50 ja yli 60 – vuotiaita, joita oli vain yksi.



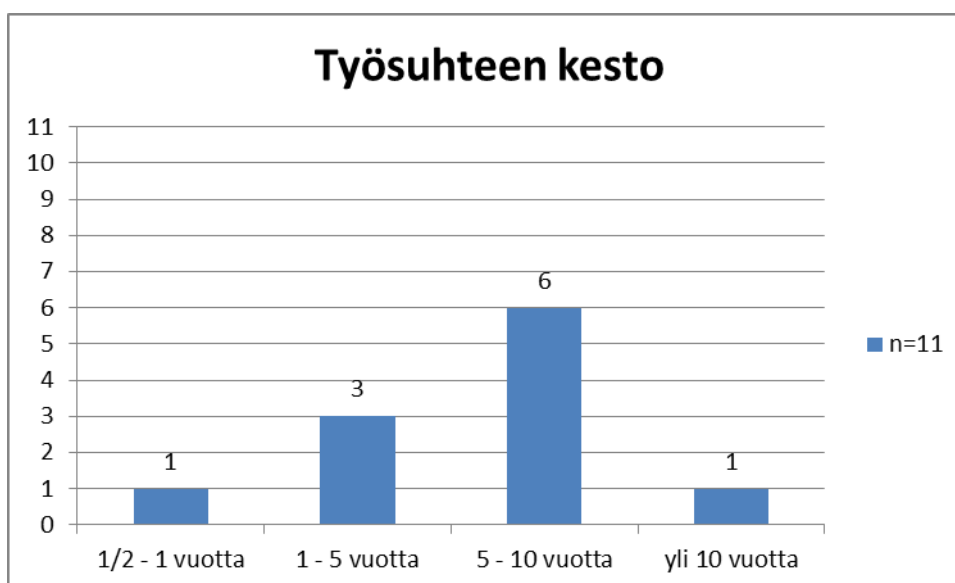
Kuva 5. Työtehtävä

Kuvan mukaan vastaajista kahdeksan työskentelee joko palvelu- tai kiinteistösihteerin työtehtävissä. Palveluesimies RTK-Palvelussa työskentelee kaksi ja yksikönpäälliköitä yksi.



Kuva 6. Työsuhteen muoto

Vastaajista 81,8 prosenttia työskentelee RTK-Palvelu Oy:ssä vakituisesti ja loput 18,2 prosenttia määräaikaisessa työsuhteessa.

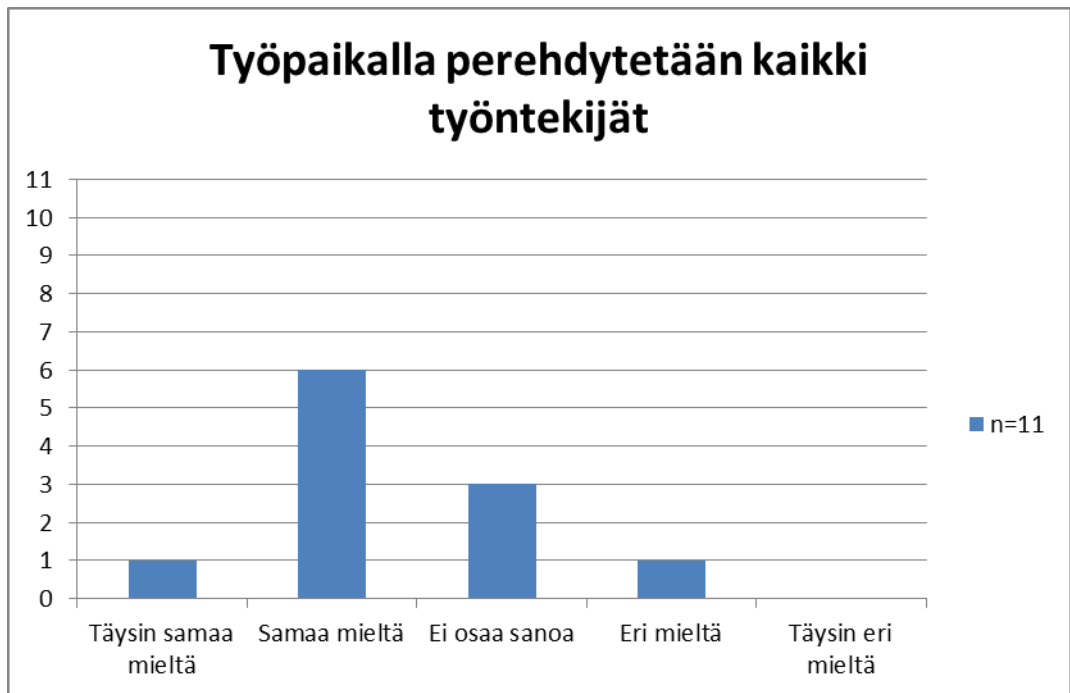


Kuva 7. Työsuhteen kesto

Kuvasta nähdään, että RTK-Palvelussa on eniten työntekijöitä joiden työsuhteen kesto on 5 – 10 vuotta, heitä on kuusi. Toiseksi eniten organisaatiossa on työntekijöitä, joiden työsuhde on 1 – 5 vuotta. Vähiten yrityksessä työskentelee 1/2 – 1 ja yli 10 vuoden työsuhteessa olevia.

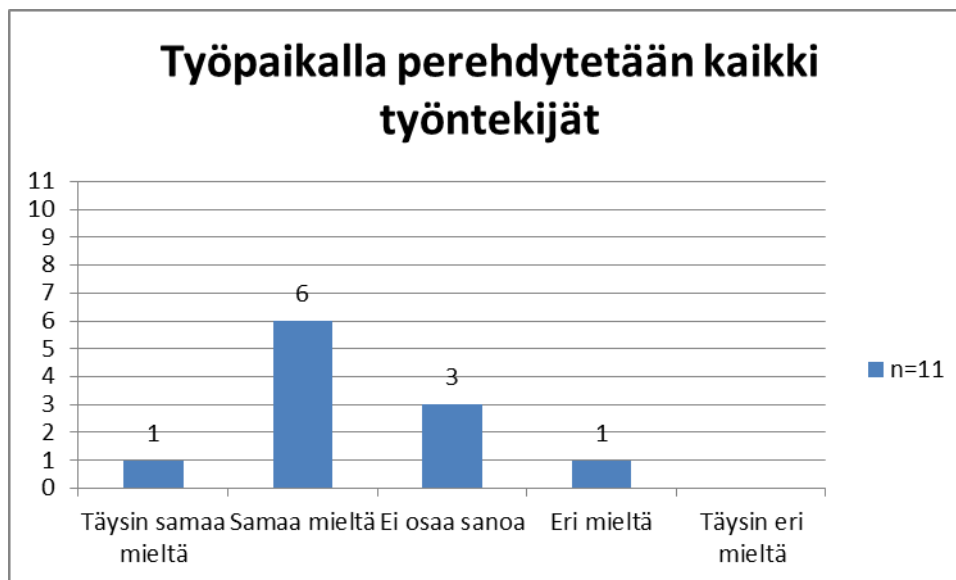
5.3.2 Väittämät

Kyselylomakkeessa olleilla väittämillä halusin kartoittaa siihen vastanneiden yleistä tyytyväisyyttä RTK-Palvelun perehdytykseen. Samalla halusin myös selvittää mitkä ovat vastaajien mielestä organisaation yleiset toimintaperiaatteet.



Kuva 8. Työpaikalla perehdytetään kaikki uudet työntekijät

Kuvasta voidaan havaita, että vähän yli puolet vastaajista eli kuusi henkilöä oli samaa mieltä, että työpaikalla perehdytetään kaikki uudet työntekijät. Kolme vastaajista ei osannut sanoa ja yksi oli täysin samaa mieltä ja eri mieltä. Tästä voidaan päätellä, että perehdyttäminen työpaikalla aiheuttaa hajontaa vastaajien mielipiteissä, eli perehdyttäminen saattaa olla hieman levällään.



Kuva 9. Uusille työntekijöille annetaan materiaalia organisaatiosta

Kuvasta voidaan selkeästi todeta, että vastaajista kolme ei osaa sanoa annetaanko uusille työntekijöille perehdytysmateriaalia organisaatiosta. Puolestaan samaa mieltä vastaajista oli. Täysin samaa mieltä oli yksi vastaajista ja eri mieltä sama määrä. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä.

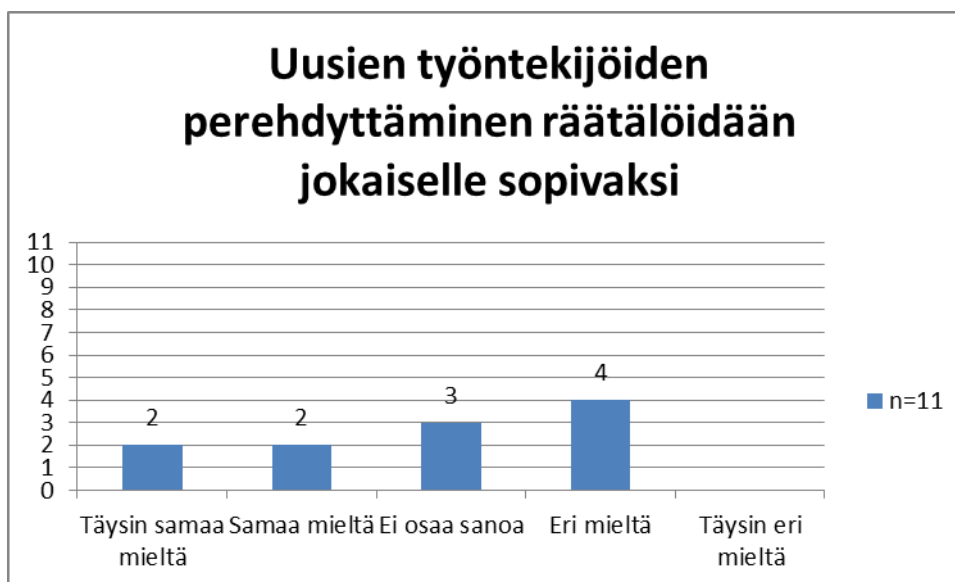
Halusin tarkentaa väittämää avoimen kysymyksen avulla, jotta saan kokonaiskuvan minkälaista materiaalia uudet työntekijät saavat organisaatiosta perehdytyksen tueksi. Noin kolmasosa vastaajista ei osannut kertoa, annetaanko tulokkaille materiaalia ja tämän vuoksi jättivät vastaamatta kysymykseen. Mutta he ketkä vastasivat uusien työntekijöiden saavan materiaalia aloittaessaan työt, vastasivat he seuraavasti:

- organisaation historia
- tiedot palveluista
- puhelinvaihteen käyttöohjeet
- lainsäädäntö
- yrityksen omat internet -sivut



Kuva 10. Uusille työntekijöille kerrotaan yrityksen strategia ja liikeidea

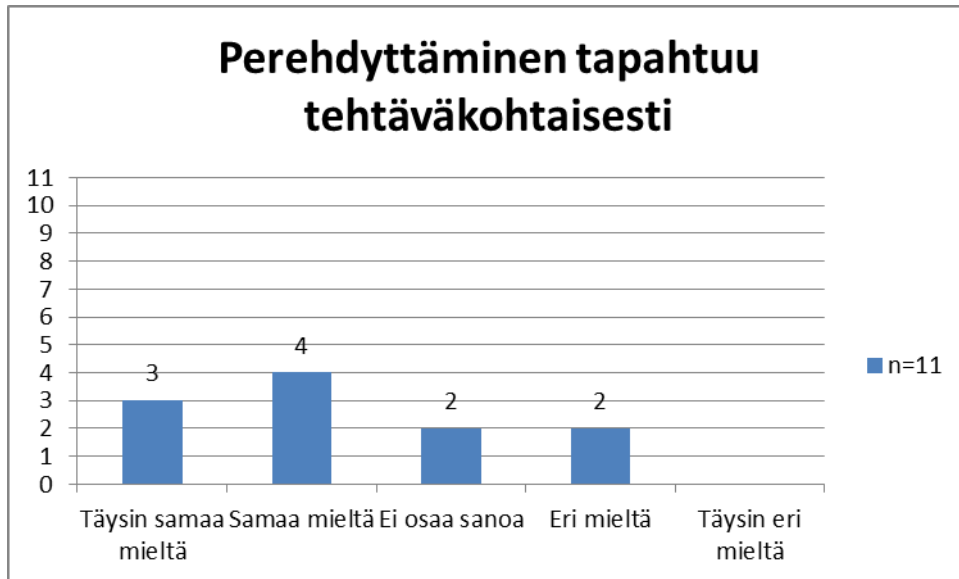
Kuvasta 8 voidaan todeta, että väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajista. Kolme kyselyyn vastanneista oli samaa mieltä ja saman verran vastaajista ei osannut ottaa kantaa. Yksi vastaajista oli väitteen kanssa täysin eri mieltä.



Kuva 11. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen räätälöidään jokaiselle sopivaksi

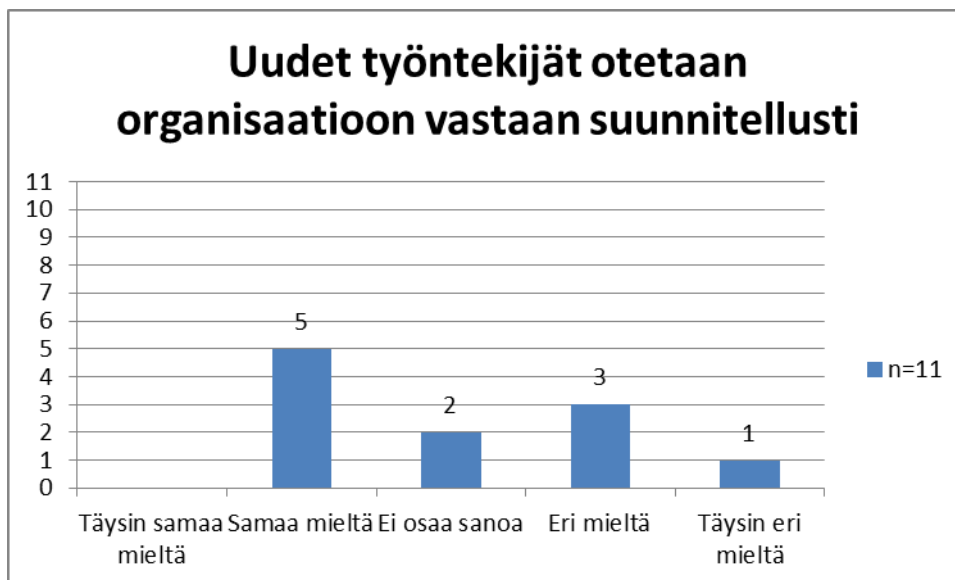
”Uusien työntekijöiden perehdyttäminen räätälöidään jokaiselle sopivaksi” väitteen kanssa täysin samaa mieltä oli kaksi. Samat kaksi olivat väitteen kanssa

samaa mieltä ja kolme eivät osanneet sanoa asiaan mielipidettään. Puolestaan neljä olivat väittämän kanssa eri mieltä.



Kuva 12. Perehdyttäminen tapahtuu tehtäväkohtaisesti

Kuvasta voidaan analysoida, että perehdyttäminen tapahtuu tehtäväkohtaisesti organisaatiossa. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kolme ja neljä samaa mieltä. Kaksi vastaajista ei osannut antaa mielipidettään ja saman verran vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä.



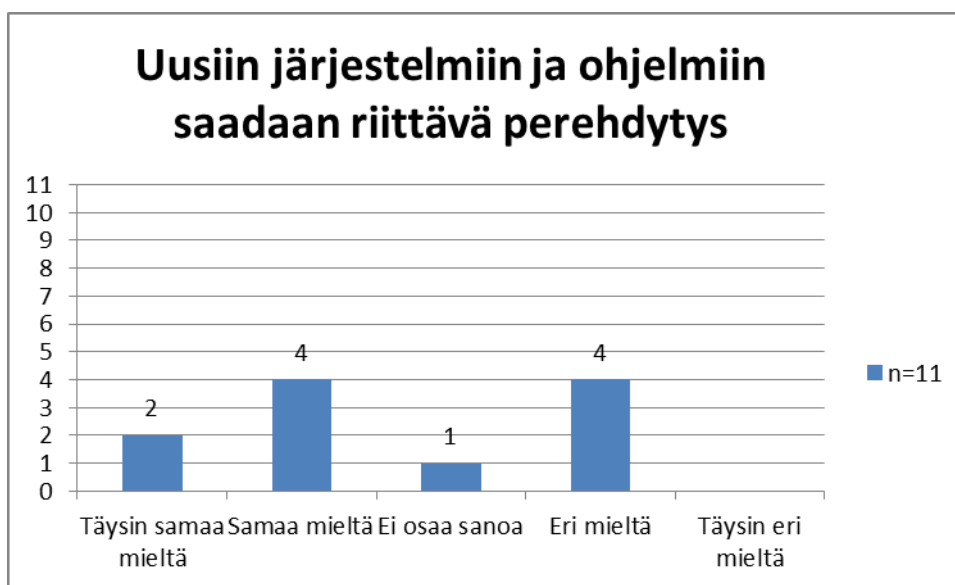
Kuva 13. Uudet työntekijät otetaan organisaatioon vastaan suunnitellusti

”Uudet työntekijät otetaan organisaatioon vastaan suunnitellusti” – väittämän kanssa kukaan ei ollut täysin samaa mieltä. Väite jakoi vastaajien mielipiteitä. Samaa mieltä väitteen kanssa oli viisi. Ei osaa sanoa vastausvaihtoehto sai ääniä kaksi. Eri mieltä väittämän kanssa oli kolme ja täysin eri mieltä oli yksi.



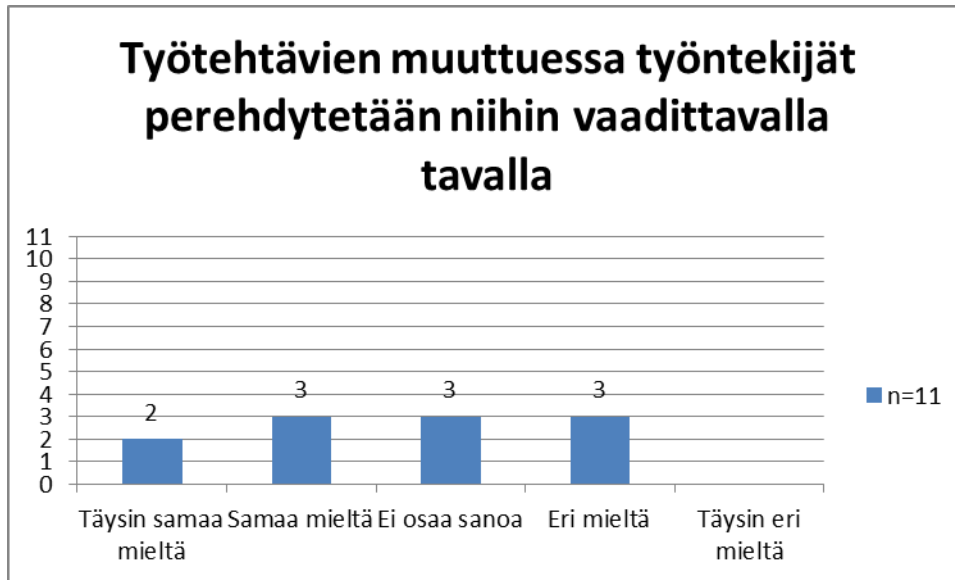
Kuva 14. Pitkään poissaolleet työntekijät saavat perhdytyksen tullessaan takaisin töihin

Kuvasta voidaan todeta, että valtaosa vastaajista oli väitteen kanssa eri mieltä. Kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja vain neljä vastaajista oli väitteen kanssa samaa mieltä. Kaksi vastaajista ei osannut sanoa ja kaksi vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Kolme vastaajista oli täysin eri mieltä pitkään poissaolleiden työntekijöiden perehdytyksestä heidän tullessaan takaisin töihin.



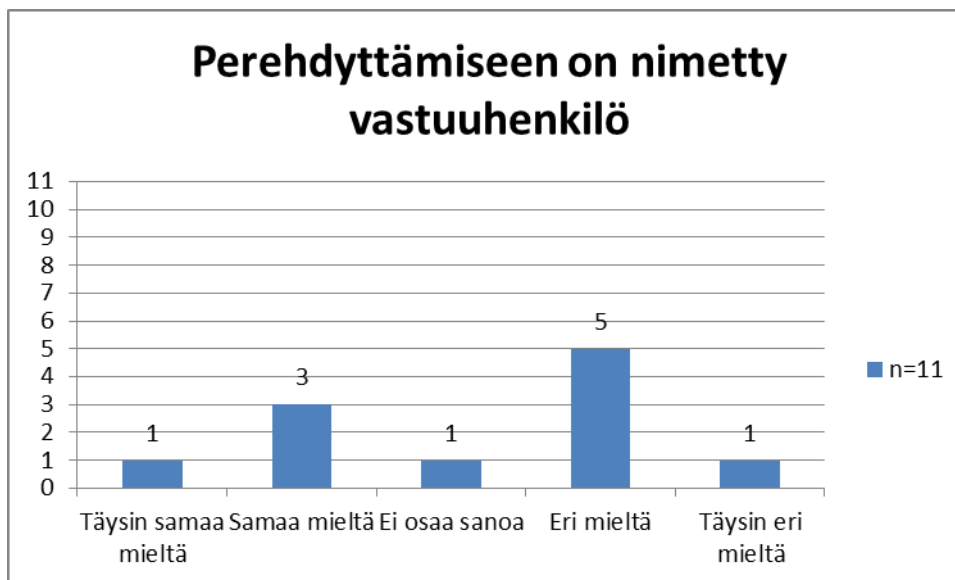
Kuva 15. Uusiin järjestelmiin ja ohjelmiin saadaan riittävä perehdytys

Täysin samaa mieltä kuvion 13 mukaan oli kaksi vastaajista. Neljä vastaajista vastasivat olevansa samaa mieltä ja eri mieltä väittämän kanssa. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.



Kuva 16. Työtehtävien muuttuessa työntekijät perehdytetään niihin vaadittavalla tavalla

Kolme vastauksista jakautui kolme eri mielipiteen kanssa; samaa mieltä, ei osaa sanoa ja eri mieltä. Kaksi vastaajista oli samaa mieltä siitä, että työtehtävien muuttuessa työntekijät perehdytetään niihin vaadittavalla tavalla.

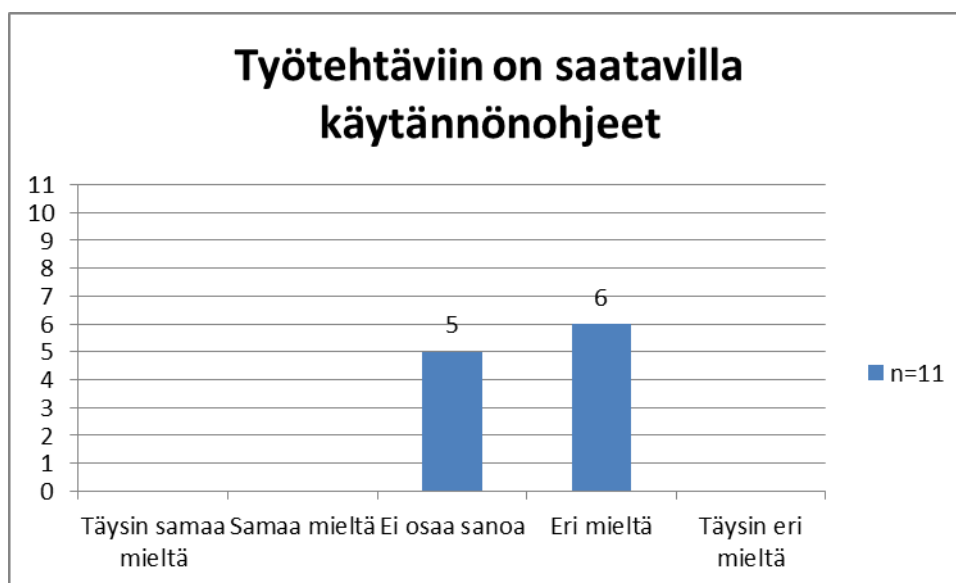


Kuva 17. Perehdyttämiseen on nimetty vastuuhenkilö

”Perehdyttämiseen on nimetty vastuuhenkilö” väittämä hajautti vastaajien mielipiteet. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä vastaajista oli vain yksi henkilö. Kolme vastaajista oli samaa mieltä. Eri mieltä väitteen kanssa oli viisi ja yksi

vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Kysymykseen ei osannut vastata yksi henkilö.

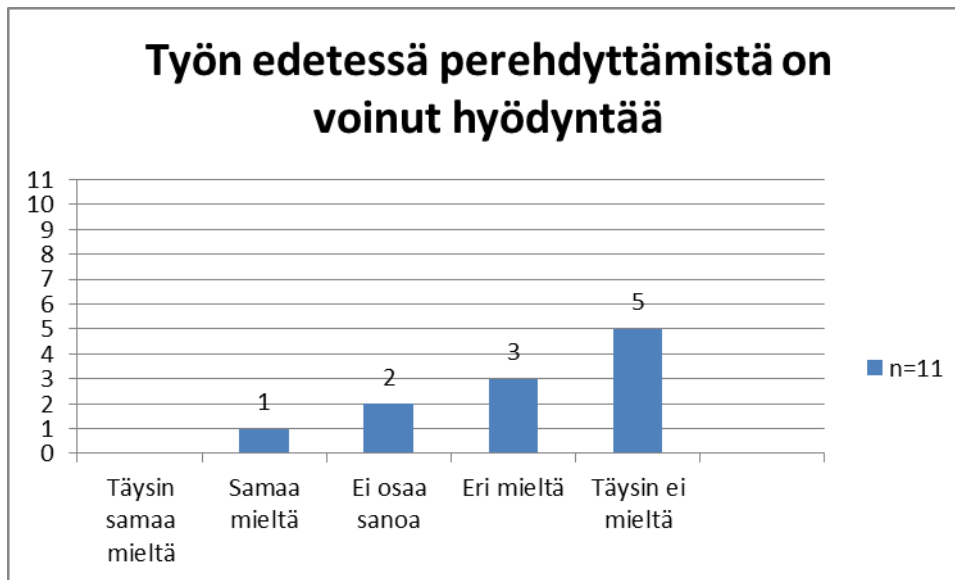
Väittämän tukemiseksi siihen liitettiin avoin kysymys, jonka tarkoituksena oli tarkentaa kuka organisaatiossa hoitaa perehdyttämisen vastuuhenkilön toimen. Työntekijöiltä tuli vaihtelevaa vastausta vastuuhenkilöstä, osa heistä vastasi vastuuhenkilön olevan heidän esimiehensä ja jotkut nimesivät toisia työntekijöitä. Yhtä tiettyä vastuuhenkilöä ei avoimessa kysymyksessä tullut ilmi.



Kuva 18. Työtehtäviin on saatavilla käytännönohjeet

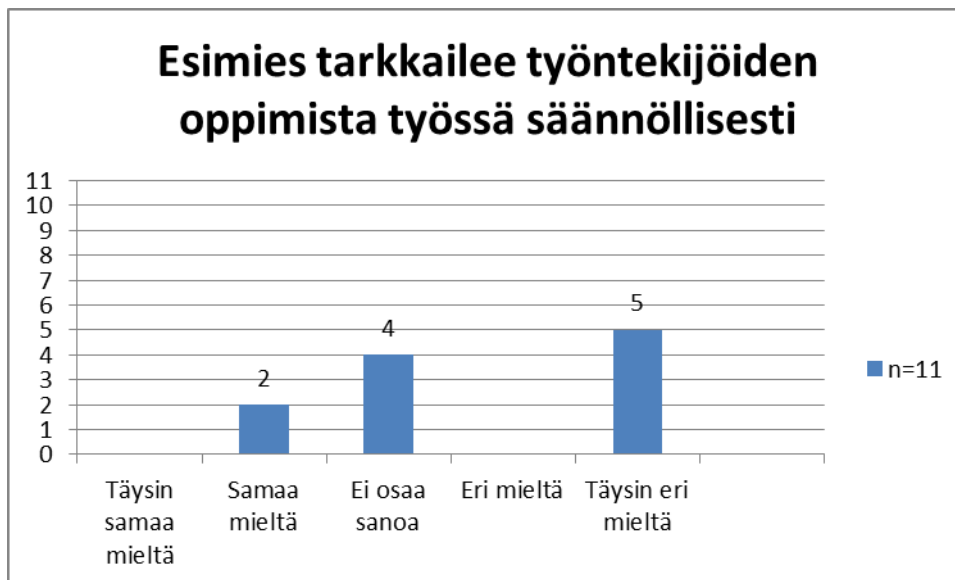
”Työtehtäviin on saatavilla käytännönohjeet” väittämä oli selkeä. Vastaajista viisi oli väitteen kanssa eri mieltä ja kuusi ei osannut sanoa. Kukaan ei ollut väittämän kanssa samaa mieltä.

Kyselyn väittämään liitettiin avoin kysymys, jolla tarkennettiin, minkälaisia ohjeita työtehtävistä on tehty. Kukaan ei vastannut avoimeen kysymykseen.



Kuva 19. Työn edetessä perehdyttämistä on voinut hyödyntää

Vastaajista täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli yksi ja samaa mieltä kaksi. Kolme vastaajista ei osannut vastata väitteeseen. Viisi vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä.

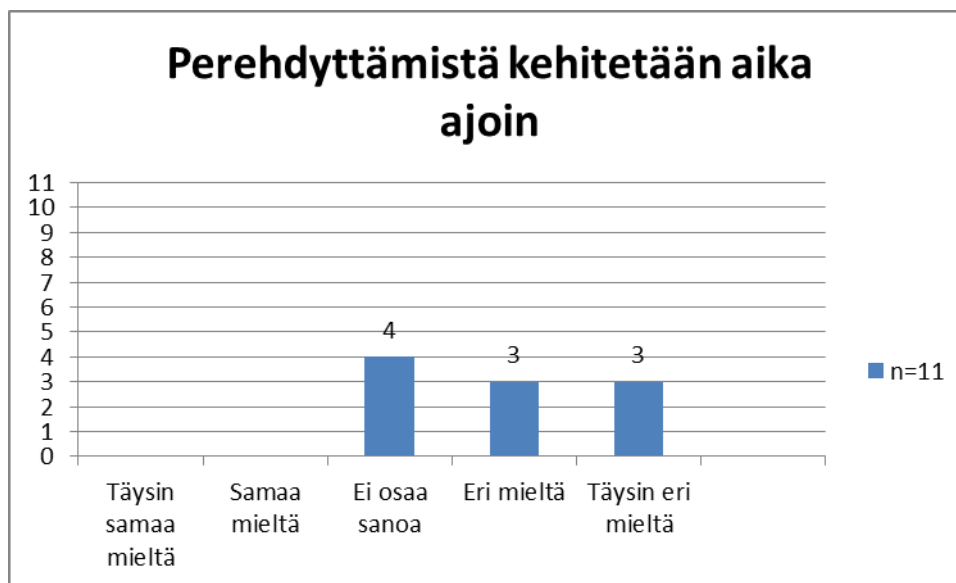


Kuva 20. Esimies tarkkailee työntekijöiden oppimista työssä säännöllisesti

Täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajista ja samaa mieltä neljä väittämän kanssa. Eri mieltä esimiehen tarkkailemisesta työntekijöiden oppimisesta työssä säännöllisesti oli viisi vastaajista.

Avoimella kysymyksellä haluttiin tarkentaa, miten paljon organisaation esimies osallistuu uuden työntekijänsä oppimista. Kyselyyn vastanneet kirjasit seuraavia seuraamistapoja:

- kehityskeskustelut
- palaverit
- palaute
- henkilöstöltä kysyminen



Kuva 21. Perehdyttämistä kehitetään aika ajoin

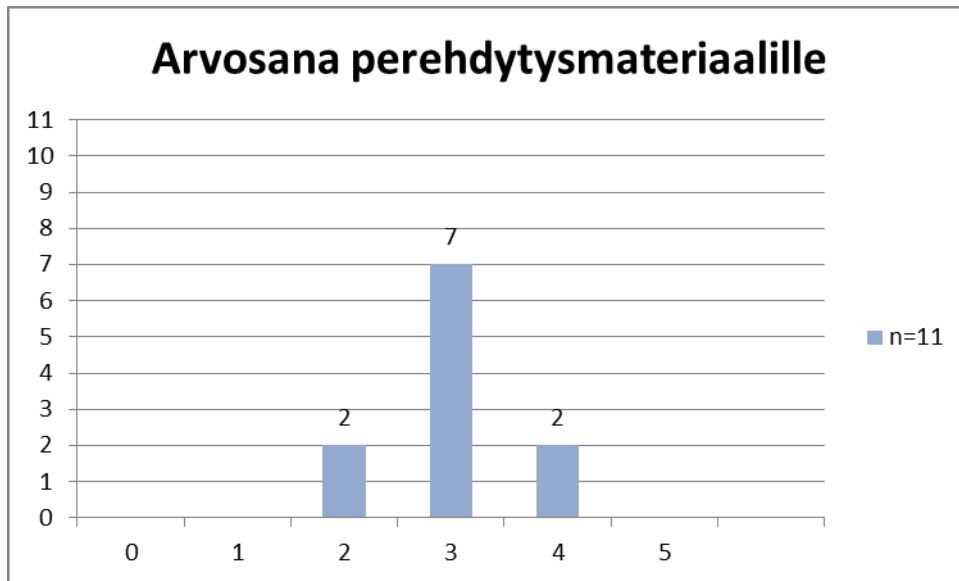
”Perehdyttämistä kehitetään aika ajoin organisaatiossa” jakoi mielipiteitä hieman. Viisi vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. Loput kuusi jakautui kahden väitteen kesken. Kolme vastaajista vastasi olevansa väitteen kanssa eri mieltä ja toiset kolme ei osannut sanoa.

Avoimeen kysymykseen viisi jätti vastaamatta. Loput vastaajista kirjasivat tapoja, joilla perehdyttämistä on pyritty kehittämään. Näitä keinoja olivat seuraavat:

- koulutus
- kehityskeskustelut
- palaverit
- työnantajan järjestämät koulutukset

5.3.3 Arvosanat

Kyselylomakkeella halusin vielä kartoittaa arvosanoin vastaajien mielipidettä organisaatiossa olevasta perehdytysmateriaalista, heitä perehdyttäneestä henkilöstä, kuinka perehdytystapa heille sopi ja minkä arvosanan he antaisivat perehdytyksestä kokonaisuutena.



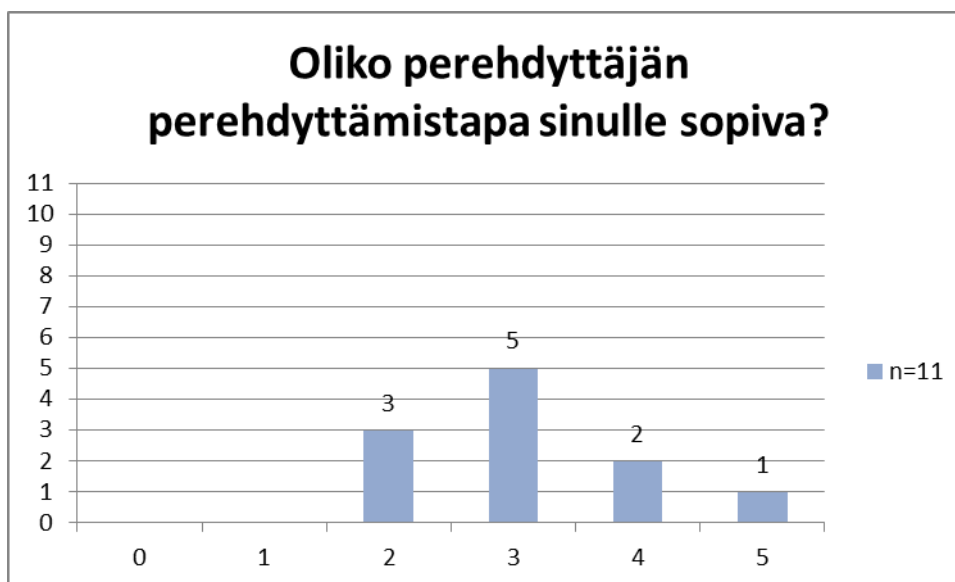
Kuva 22. Minkä arvosanan antaisit materiaalille, joka oli käytössä perehdyttämisessä?

Kysymys ei aiheuttanut paljoa hajontaa vastaajien kesken. Kaksi vastaajista antoi perehdytysmateriaalille arvosanaksi 2 ja saman verran vastaajista antoi sille arvosanaksi 4. Arvosanaksi 3 antoi kyselyyn vastanneista seitsemän.



Kuva 23. Oliko perehdyttäjä sitoutunut ja motivoitunut perehdyttämiseen?

Kyselyyn vastanneet oli yhtä mieltä siitä, että perehdyttäjä oli sitoutunut ja motivoitunut perehdyttämiseen. Heistä seitsemän antoi perehdyttämisen sitoutuneisuudelle ja motivoituneisuudelle arvosanana 4 ja loput neljä antoivat täyden 5 arvosanaksi.



Kuva 24. Oliko perehdyttäjän perehdyttämistapa sinulle sopiva?

Kyselyyn vastanneiden mielipiteen mukaan kolme heistä antoi perehdytystavan sopivuuden heille itselleen arvosanaksi 2. Arvosanaksi 3 heistä antoi viisi

ja arvosanan 4 kaksi. Yhden mielestä perehdytystapa sopi heille arvosanan 5 mukaan.



Kuva 25. Minkä arvosanan antaisit perehdyttämislle kokonaisuudessaan?

Kokonaisuudessaan RTK-Palvelun työntekijät ovat olleet tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen. Keskiarvoksi kaikista kokonaisarvosanoista saadaan 2,8. Neljä vastaajista antoi perehdytyksen kokonaisarvosanaksi 2, viisi antoi puolestaan arvosanaksi 3 ja 4 pistettä antoi kaksi vastaajista.

5.3.4 Avoimet kysymykset

Valmiiksi annettuja väittämiä halusin syventää avoimilla kysymyksillä, joihin kyselyyn vastanneilla oli mahdollisuus kertoa omia ideoitaan perehdyttämisen kehittämisestä sekä heidän toiveistaan perehdytysopasta varten.

RTK-Palvelu Oy:n työntekijöiden suorat vastaukset kyselystä koskien perehdytysoppaan sisällöstä sekä heidän toiveistaan ja ideoistaan. En listannut kaikkia vastauksia, sillä kaikki vastaukset olivat hyvin samankaltaisia, ja työntekijät olivat samoista asioista yhtä mieltä.

”Perehdyttämislle pitäisi määrätä tietty henkilö, joka vastaa perehdyttämislle ja sen kehittämisestä. On järjetöntä, että toimiston kaikki työntekijät osallistuvat yhdessä uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.”

”Uusille työntekijöille tulisi tehdä kehittämissuunnitelma, jossa on selkeästi nimetty tavoitteet ja kuinka ne tulee saavuttaa ja missä ajassa. Näin pysytään kartalla mikä on uuden työntekijän tilanne organisaatiossa kulloinkin.”

”Organisaatio tarvitsee ehdottomasti selkeä ja monipuolisen perehdytysoppaan, josta niin uudet työntekijät kuin vanhatkin pääsevät halutessaan tarkastamaan ja kertaamaan asioita. Yrityksellä tulisi myös olla yksi perehdyttäjä, joka vastaa perehdytyksestä ja sen etenemisestä ja seuraamisesta.”

”Esimiehen tulisi osallistua enemmän perehdyttämiseen ja olla uuden työntekijän työarjessa mukana nykyistä enemmän.”

”Perehdytysoppaan tarvitsee olla selkeä, josta löytyy kaikki asiat, jotka liittyvät sihteerien työtehtäviin. Tarkat käyttöohjeet esimerkiksi tiliöintiin ja työmääräysten kuittaamiseen. Kuvalliset sellaiset olisivat kaikista parhaimmat. Myös yrityksestä tulisi olla kattavasti tietoa. Olisi myös tärkeää, jos oppaaseen olisi koottu kaikki tarvittavat yhteystiedot, ettei niiden yksittäiseen etsimiseen menisi kauaa aikaa.”

5.4 Kyselytutkimuksen tulosten analysointi

Kyselylomakkeen tarkoituksena oli kartoittaa organisaation perehdytyksen tilaa tällä hetkellä. Tavoitteena oli myös selvittää mahdolliset kehittämisideat perehdytyksestä ja toiveet oppaasta. Oletan, että kyselyyn vastanneiden ikä ja heidän tekemänsä työtehtävät vaikuttavat heidän antamiinsa vastauksiin. He, jotka olivat työskennelleet organisaatiossa kaikkein pisimpään, näyttivät olevan kaikista tyytyväisimmät yrityksen tämän hetkisen perehdytyksen tilanteesta.

Kyselytutkimuksista saatuja tuloksia analysoin tekemieni kuvioiden perustalta. Selkein tapa analysoida tuloksia, oli tehdä niistä kuviot. Vastaajia kyselyssä oli yhteensä 11.

Kaiken kaikkiaan kun tulokset asetetaan keskiarvoihin, voidaan todeta, että organisaation perehdytykseen ollaan tällä hetkellä varsin tyytyväisiä. Kun

työntekijöiltä kysyttiin kokonaisarvosanoja perehdyttämisestä, vastasivat he keskiarvolta 2,8. Keskiarvo oli kohtuullisen hyvä, mutta tyytymättömyyttä voitiin havaita tietyissä asioissa. Esimerkiksi kyselyyn vastanneet työntekijät olivat tyytymättömiä perehdyttämisen seurantaan ja kehittämiseen, perehdytyksen yksilölliseen räätälöintiin sekä työtehtävistä olevista käytännönohjeista.

RTK-Palvelun sihteerien saaman perehdytysmateriaalin keskiarvoksi saatiin 3,2. Osa vastaajista ei osannut nimetä materiaalia, joka annetaan perehdytyksen alussa. Tästä voidaan päätellä, että kaikille uusille työntekijöille ei ole annettu jostakin syystä perehdyttämismateriaalia. Organisaation tulisi jatkossa antaa kaikille uusille työntekijöille ja miksei vanhoillekin, perehdytysmateriaali josta työntekijät voivat tarvittaessa tarkastaa epäselviä asioita ja kerrata työtehtäviä.

Tuloksia analysoitaessa, voitiin todeta, että organisaatiolla ei ole nimetty yhtä tiettyä vastuuhenkilöä, joka vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Näin ollen myöskään yrityksessä ei ole olemassa yhtä henkilöä joka seuraa perehdyttämisen etenemistä ja vastaa tarvittaessa sen kehittämisestä. Tässä kohtaa organisaatiolla on iso aukko henkilöstön kehittämisessä. Väittämää lähdettiin tarkentamaan avoimella kysymyksellä, josta voitiin huomata, että työntekijät nimesivät toisiaan ja jotkut puolestaan kertoivat vastuuhenkilön olevan heidän mielestään esimies. Työntekijät olivat kuitenkin lähes yksimielisiä siitä, että perehdyttäjä oli onnistunut tehtävässään, vaikka sama henkilö ei ollutkaan vastuussa perehdyttämisestä.

Kyselyyn vastanneet olivat suhteellisen tyytyväisiä yksilöllisen perehdyttämisen ja tehtäväkohtaisen opastuksen tasosta. Melkein kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että jokainen uusi työntekijä saa tarvitsemansa perehdytyksen, mutta heidän suunnitelmallisessa ja perusteellisessa vastaanotossa voitiin havaita puutteita. Kyselyyn vastanneiden mielestä he saavat tarvitsemansa perehdyttämisen uusiin tai vaihtuviin järjestelmiin ja ohjelmiin tarvittaessa. Pidempään poissaolleiden työntekijöiden perehdyttäminen on organisaatiossa aika heikkoa eivätkä työntekijät ole kaikki kokeneet, että heidän saamaansa perehdyttämistä olisi voinut hyödyntää myöhemmin työtehtävissä. Kun organisaation perehdyttämistä katsotaan kokonaiskuvana, voidaan todeta, että pe-

rehdytys on jokseenkin puutteellista, mutta siellä on kuitenkin hyviä ja toimivia osia.

Vastaajat olivat jokseenkin tyytyväisiä siitä, että esimies seuraa perehdyttämistä ja sen etenemistä. Osa vastaajista kuitenkin koki, että työnantaja voisi olla perehdytyksen seurannassa enemmän läsnä. Työntekijät nimesivät esimiehen perehdyttämisen seurannan Tavoiksi esimerkiksi seuraavia asioista: kehityskeskustelut, palaverit, palautteen antaminen sekä muulta henkilöstöltä kysyminen.

Kyselyyn vastanneet olivat suhteellisen yksimielisiä siitä, että organisaation perehdyttämisen kehittäminen on kohtuullisen hyvä. Reilu kolmasosa vastaajista oli väitteen kanssa samaa mieltä ja kaksi kolmas osaa vastauksista jatkautui vaihtoehdoilla eri mieltä ja ei osaa sanoa. Väittämää haluttiin tarkentaa avoimella kysymyksellä, johon työntekijöistä vastasi kuusi yhdestätoista. Perehdyttämisen kehityskeinoiksi vastaajat nimesivät kouluttamisen, kehityskeskustelut, palaverit ja työnantajan järjestämät koulutukset.

5.5 Perehdyttämisopas

Perehdyttämisopas laadittiin toimeksiantajayrityksen tarpeita vastaavaksi. Kyselylomakkeen lisäksi perehdyttämisen nykytilaa ja sen sisältöä kartoitettiin teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa haastateltiin neljää toimeksiantajayrityksen nykyistä sihteeriiä sekä heidän esimiestään. Haastattelut toteutettiin työntekijöiden kohdalla pareittain ja esimiestä haastateltiin yksin. Teemahaastatteluiden kysymykset löytyvät liitteestä 1 ja 2.

Opinnäytetyöhön liitetään vain osa perehdytysoppaasta, sillä se kuuluu liikesalaisuuden piiriin. Sen sisällön keräämiseksi käytettiin apuna RTK-Palvelun omaa intranetiä, verkkosivuja sekä ohjelmistoja, joita sihteerit tarvitsevat päivittäisissä ja viikoittaisissa työtehtävissä. Myös organisaation henkilöstön antamat tiedot olivat tärkeässä roolissa perehdytysoppaan tekemisessä, ja siitä päätyikin paljon sen sisältöön.

Sihteereille esitettiin 13 kysymystä, jotka olivat ennalta laaditut. Kysymysrunkoa käytettiin hyväksi haastattelutilanteessa. Kysymykset olivat tietokoneella

Word- pohjalla, jonne vastaukset kirjattiin haastattelun aikana sitä mukaan kun vastauksia kysymyksiin saatiin.

Ensimmäisenä sihteereiltä kysyttiin heidän tärkeimmistä työtehtävistä sekä osaamisalueistaan. Vastauksia kysymyksiin sain seuraavia:

- asiakaspalvelu niin asiakkaiden kuin remonttimiesten kanssa
- tiliöinti
- laskutus
- työmääräysten teko ja kuittaaminen
- toiminnanohjausjärjestelmän tietojen päivittäminen
- asiakirjojen puhtaaksikirjoitus.

Esimieheltä kysyttiin puolestaan asioita yrityksen yhteystiedoista, sähköpostin päivittämisen mahdollisista aiheutuvista muutoksista sekä onko perehdyttämisessä tiettyä kaavaa, jonka mukaan uudet työntekijät perehdytetään. Esimies antoi seuraavia vastauksia:

- sähköposti ei ole pahemmin muuttunut päivittämisen myötä, kaikki yhteystiedot ovat säilyneet samana
- perehdyttäminen hoidetaan lähinnä tilannekohtaisesti eli perehdytyksessä ei ole tiettyä kaavaa, jonka mukaan sen hoidetaan.

Lisäksi esimieheltä kysyttiin perehdytysoppaan sen hetkisestä tilanteesta, onko hän tyytyväinen siihen ja sen sisältöön sekä onko hänellä vielä jotain toiveita koskien opasta.

- perehdytysopas on selkeä ja helppolukuinen
- aika laaja, jossa asiat on selitetty täsmällisesti
- opasta tullaan varmasti hyödyntämään tulevaisuudessa.

Seuraavaksi sihteereiltä kysyttiin perehdytyksen nykyisestä tilasta, perehdytyksen arvioinnista sekä minkälaisia ongelmia perehdytyksessä mahdollisesti on. Vastauksia kysymyksiin saatiin seuraavia:

- perehdyttäminen ei ole ajan tasalla
- perehdytyksessä ei ole yhtä henkilöä, joka olisi siitä vastuussa
- perehdytyksen taso vaihtelee
- perehdytystä ei arvioida

- uusien työntekijöiden työhön oppiminen tapahtuu pääasiassa muita työntekijöitä seuraamalla
- perehdyttäminen on heikkoa
- uusilla työntekijöillä kuluu aikaa uuden työnsä oppimiseen

Perehdyttämisoppaaseen kuuluu osio Tervetuloa taloon, jossa toivotaan työntekijä tervetulleeksi organisaatioon. Perehdytysoppaan sisällysluettelo näyttää seuraavalta:

- Tervetuloa taloon
- Organisaatioesittely
- Ohjelmien käyttöönotto ja käyttöohjeet
- Työhön liittyvät asiat
- RTK-Palvelu Oy:n vision toteutus

Perehdytysopas on väritykseltään vihreä punainen, niin kuin heidän internet sivunsa ja logonsakin.

5.6 Opinnäytetyömenetelmät

Työn tekemisessä käytin monia erilaisia menetelmiä. Tutkimusmenetelmänä hyödynsin kyselylomaketta, teemahaastattelua ja vapaamuotoista havainnointia. Opinnäytetyöni alkoi toimeksiantosopimuksen tekemisestä toimeksiantajayrityksen kanssa. Työskennellessäni RTK- palvelussa minun oli helppo havainnoida muiden työntekijöiden toimintaa ja hyvän yhteistyön avulla sain selvitettyä minkälaisia toiveita ja ehdotuksia esimiehellä ja sihteereillä oli perehdytysoppaan sisällöstä. Havainnoinnin lisäksi tein 4 sihteerille ja esimiehelle teemahaastatteluja, joista sain paljon arvokasta tietoa.

5.7 Opinnäytetyön toteuttaminen

Ihan ensimmäisenä opinnäytetyötä aloittaessani tutkin erilaisten oppaiden rakennetta, joka helpotti kykyäni hahmottaa, millainen omasta perehdytysoppaastani tulisi. Lisäksi halusin lukea aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, jotta saisin aikaa mahdollisimman hyvän ja kattavan oppaan. Hain myös tietoa organisaation intranetistä ja kirjoitin sieltä löytyvistä tärkeistä tiedoista muistiinpanoja. Tein muistiinpanoista selkeät ja kattavat, jotta saisin varsinaiseen op-

paaseen mahdollisimman selkeäksi ja havainnollistavaksi. Perehdytysoppaasta halusin tehdä yksinkertaisen, jotta henkilö jolla ei ole tietoa oppaassa olevista asioista, saa niistä selkoa.

Tapasimme työnantajani kanssa säännöllisesti ja keskustelimme oppaan etenemisestä ja minun omista mietteistäni. Tarvittaessa sain häneltä vinkkejä ja ideoita oppaan jatkamiseen. Annoin esimieheni myös käydä vaiheessa olevaa opasta läpi, sillä on tärkeää, että antaa muiden lukea omaa tekstiään, jotta siitä saa palautetta. Näin omat virheet tulevat ilmi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 68.)

Olin kevään aikana yhteydessä esimieheeni säännöllisesti ja tämän lisäksi selasin menetelmäkirjallisuutta, jotta tekemäni haastattelut sujuisivat helpommin. Maaliskuussa haastattelin neljää eri sihteeriä ja esimiestäni RTK-Palvelussa. Teemahaastattelun toteutin ryhmähaastatteluna, koska se säästää aikaa niin minulta kuin toimeksiantajaorganisaation henkilöstöltä. Ryhmässä haastateltavat ovat toisilleen myös ennalta tuttuja, joten myös siltä pohjalta se oli helppo toteuttaa. Haastattelun tekeminen ryhmässä mahdollistaa myös sen, että ryhmässä tulee keskusteltua helpommin omista mielipiteistä ja kokemuksista. Ennen haastattelua lähetin haastateltaville vaiheessa olevan oppaan, jotta he ehtisivät tutustua siihen ennen haastattelua. Haastattelussa käydyt kysymykset kirjasin etukäteen ylös tietokoneen muistiinpanoihin. Haastattelua varten kirjoitin rungon, jonka mukaan haastattelin sihteereitä. Haastattelun aloitin kysymyksillä, jotka liittyivät sihteerien työntehtäviin ja, etenkin niistä tärkeimpiin. (Liite 2). Kun olin saanut vastaukset työtehtävistä, siirryin keskustelemaan sihteerien kanssa heidän mielipiteistään koskien perehdytysopasta ja mitä se heidän mielestään tulisi sisältää. Haastattelun aikana ilmeni kuitenkin lisäkysymyksiä, joita en ollut kirjoittanut valmiiksi. Haastattelut toteutin kahtena kahden hengen haastatteluna ja yhden haastattelun käsin esimieheni kanssa kahdestaan. Aikaa haastatteluihin oli varannut 40 minuuttia, joka tuntui olevan hieman pitkä aika.

Maaliskuussa 2017 kävin Kouvolan RTK-Palvelun toimistolla tapaamassa yhtä organisaation sihteeriä. Annoin hänen lukea perehdytysoppaan ensimmäisen version, sillä halusin kuulla hänen mielipiteensä oppaan sisällöstä, kieliasusta ja onko siellä jotakin tarpeetonta tietoa. Häneltä sain muutaman korjausehdo-

tuksen koskien sanojen toistuvuutta ja muutamaankin liian tarkasti selitettyä asiaa.

5.8 Perehdytysoppaan rakentaminen

Tekemäni perehdytysoppas sisältää organisaation esittelyn, yleiset tiedot sekä sihteerien työssä käytettävien ohjelmien ja laitteiden käyttöohjeet. Yrityksen esittelemisen jälkeen oppaaseen on listattu tarvittavat yhteystiedot sekä osoitteet. Heti näiden tietojen perässä kerrotaan sihteereiden työtehtävistä ja ohjelmista, joita sihteeri tarvitsee päivittäisessä työssä kuten esimerkiksi työmääräysten tekeminen ja kuittaaminen, palkanlaskenta, tiliöinti sekä laskujen tekeminen.

Sisällys

TERVETULOJA TALOON	2
ORGANISAATIOESITTELY RTK-PALVELU OY.....	3
Yhteystiedot.....	4
Sijainti kartalla.....	6
RTK-Palvelu Oy:n historia.....	7
RTK-PALVELU OY:N ESITTELY.....	9
Toiminta-ajatus, visio ja missio.....	9
RTK-Palvelu Oy:n arvot.....	10
Organisaatio.....	10
Palvelut.....	11
OHJELMIEN KÄYTTÖÖNOTTO JA KÄYTTÖOHJEET.....	12
Intranet.....	12
Rondo.....	14
Avux.....	15
Tampur.....	17
Vaihde.....	18
TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT.....	19
Avaimet.....	19
Jatkokoulutusmahdollisuus.....	19
Lomat ja poissaolot.....	19
Palkka ja palkan maksu.....	19
Pukeutuminen.....	19
Ruokailu ja tauot.....	19
Sisäinen tiedottaminen.....	20
Turvallisuusasiat.....	20
Työaika.....	20
Työsuhde-edut vakituisille työntekijöille.....	20
Työterveydenhuolto.....	20
Valtiovelvollisuus.....	21
Vakuutukset.....	21
Yrityksen tilat ja kulkutiet.....	21
RTK-PALVELU OY:N VISION TOTEUTUS.....	22

Kuva 26. Perehdyttämisoppas sisällysluettelo. Liite 2/1.

6 YHTEENVETO

Tekemäni opinnäytetyön tarkoituksen oli selvittää miten henkilöstön kehittäminen ja etenkin perehdytys vaikuttaa organisaatioon.

Perehdyttäminen on vain osa henkilöstön kehittämistä, vaikkakin hyvin tärkeä osa sitä. Henkilöstön kehittäminen koostuu työntekijän valinnasta ja perehdytyksestä, työnopastuksesta ja kouluttamisesta tarpeen vaatiessa sekä valmennuksesta eläkkeelle siirtymisessä. Henkilöstön kehittäminen mahdollistaa työntekijöiden motivaation kasvamisen. Kun henkilöstö on motivoitunut ja osaavaa, vaikuttaa tämä positiivisesti organisaation tulokseen. Henkilöstön kehittäminen tulee olla hyvin suunniteltua, jotta se saadaan onnistumaan mahdollisimman hyvin. Tässä ei kuitenkaan ole yhtä ainoaa tapaa toteuttaa sitä, vaan se on organisaatiokohtaista, joista jokainen hoitaa sen parhaaksi katsomallaan tavalla. ei riitä, että henkilöstöä kehitetään, vaan kehitystä tulisi jatkuvasta seurata ja arvioida, jotta voidaan tietää sen todelliset hyödyt sekä mahdolliset puutteet.

Käsitteenä perehdyttäminen on laaja ja vuosien varrella sen merkitys on kasvanut. Sen tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin saada uusi työntekijä sopeutumaan yritykseen, jonka kautta työntekijä saadaan nopeammin haluttuun tuloksellisuuteen. Perehdyttämisen yhtenä tavoitteena on saada työntekijä sitoutumaan ja ennen kaikkea motivoitumaan työstään.

Käsittelin opinnäytetyössä vertailemalla kohdeorganisaation perehdyttämisen tapaa kirjoitettuun teoriaosuuteen. Toimeksiantoyrityksellä perehdyttäminen oli vajaavajaista, jonka vuoksi haluttiin saada konkreettisia toimintatapoja, jolla perehdyttäminen tulisi hoitaa. Isoimmat vajavuudet huomattiin perehdyttäjän vastuun jaossa. Organisaation tulisikin määrittää selkeästi kuka tai ketkä toimivat perehdyttäjinä ja kuka on siitä lähtökohtaisesti vastuussa.

7 POHDINTA

Tässä luvussa arvoen opinnäytetyöprosessia ja pohdin tuloksia. Pohdin myös opinnäytetyön luotettavuutta ja arvioin omaa oppimistani.

Opinnäytetyöni aihe oli esimieheni ehdotus, ja mielestäni perehdyttäminen oli mielenkiintoinen aihe, johon tartuin innolla. Opinnäytetyötä aloittaessani toivoin saavani sen tekemisestä tarpeellista tietoa tulevaisuuteni kannalta. Halusin ymmärtää kuinka laaja prosessi perehdyttäminen kaiken kaikkiaan on ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Näiden lisäksi minulle oli tärkeää tehdä opinnäytetyö, josta toimeksiantajaorganisaatio oikeasti hyötyisi. Opinnäytetyön tavoitteena olikin tehdä toimeksiantaja yritykselle kattava perehdytysopas, jonka avulla uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja jatkuva henkilöstön kehittäminen helpottuisi ja saisi tietyn kaavan jonka mukaan ne tehtäisiin.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on RTK-Palvelu Oy, joka on yksi Suomen johtavista siivous- ja kiinteistöalan yrityksistä. Opinnäytetyöni tein kvalitatiivisena tutkimustyönä, josta tuloksista syntyi perehdytysopas RTK-Palvelu Oy:lle. Tutkimuksen aineistoa hankin havainnoinnin ja teemahaastatteluiden avulla. Haastattelin Kouvolan toimipisteen yksikönpäällikkö ja muutamaa sihteerä. Haastatteluissa selvitin mitä perehdytysoppaaseen halutaan ja mitä materiaalia minun on mahdollista käyttää tiedonhaussa.

Perehdyttämisen sisältö ja tavoitteet ovat muuttuneet ajan kuluessa. Aikaisemmin perehdytykseen riitti, että uusi työntekijä perehdytettiin hänen tekevänsä työhön. Nykyään perehdyttäminen kuitenkin kattaa laajemman merkityksen alleen. Uusi työntekijä tulisi perehdyttää niin tulevaan työnkuvaansa, organisaatioon, sen liikeideaan, työkavereihin sekä mahdollisiin asiakkaisiin. Organisaatioiden väliset eroavaisuudet perehdyttämisen suhteen ovat huimia, sillä perehdyttämiseen ei ole vain yhtä oikeaa tapaa. Yritysten olisi kuitenkin hyvä suunnitella tarkasti itselleen perehdytysuunnitelma, jonka mukaan perehdyttäminen tehtäisiin aina uuden työntekijän tullessa taloon. On kuitenkin hyvä muistaa, että jokainen ihminen on erilainen ja niin perehdytyksen tulisi olla kuitenkin yksilöllistä.

On tärkeää, että organisaatiot ymmärtävät kuinka tärkeä perehdytys on ja mitä sillä on mahdollista saavuttaa. Mitä parempi ja kattavampi uuden työntekijän perehdyttäminen on, sitä enemmän organisaatio hyötyy perehdytyksestä. Hyvän perehdytyksen saanut uusi työntekijä selviytyy nopeammin itsenäisestä ja tehokkaasta työskentelystä. Työntekijän varmuus työn tekemisestä myös kasvaa hyvän perehdyttämisen myötä.

Perehdytyksellä on monia tavoitteita, joita ovat esimerkiksi työntekijän tyotehokkuuden maksimoiminen, itsenäisen työskentelyn saavuttaminen, työntekijän sitouttaminen työorganisaatioon sekä työntekijän olon saaminen arvostetuksi yrityksessä.

Työntekoa varten on tehty monia lakeja ja niin työnantajia kuin työntekijöitäkin koskee monet erilaiset oikeudet ja velvollisuudet. Tämä pätee myös perehdyttämiseen. Näiden lakien tarkoituksena on suojella organisaatioiden henkilöstöä. Näitä lakeja on työsopimislaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Näissä laeissa on eritelty työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Tärkeimpiä työnantajan velvollisuuksia ovat esimerkiksi sopimusten noudattaminen, työntekijöiden työturvallisuudesta huolehtiminen sekä neuvottelemine työntekijöiden kanssa. Työnantaja on myös velvollinen huolehtimaan uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Työntekijöiden velvollisuutena puolestaan on toimia työnantajan asettamien sääntöjen mukaan sekä tehdä työ hyvin.

Opinnäytetyön päätarkoituksena oli tehdä RTK-Palvelu Oy:ssä työskenteleville nykyisille ja etenkin uusille työntekijöille kattava ja käytännöllinen perehdytysopas organisaatiosta. Perehdytysoppaasta tuli mielestäni selkeä ja helppolukuinen, jotta uusi työntekijä sisäistää asiat helpommin. Oppaassa olevat asiat etenevät loogisessa järjestyksessä ja asioita ei ole käsitelty liian syvällisesti, jotta oppaasta ei tule romaani. Toimeksiantajaorganisaatiossa oli paljon vanhentunutta tietoa, jotka saatiin päivitettyä nykypäivään oppaan tekemisen lomassa. Opinnäytetyön suurimmaksi haasteeksi osoittautui se, että perehdytykseen tarkoitettu opas on täysin liikesalainen ja sitä ei voida liittää osaksi opinnäytetyötä.

Perehdytysopasta tehdessäni pääasiallinen lähde sen tekemisessä oli RTK-Palvelu Oy:n intranet, josta sain paljon materiaalia. Lisäksi haastattelin perehdytysopasta varten Kouvolan yksinpäällikkö sekä **neljää** sihteeriä teemahaastattelun muodossa.

Perehdyttämiseen ja henkilöstön kehittämiseen vaikuttavat organisaation strateginen suuntautuminen, yrityksen asiakkaat, kilpailijat sekä viranomaisten asettamat vaatimuksen organisaation toiminnalle. Nämä vaikuttivat osaltaan myös tekemääni perehdytysoppaaseen ja sen sisältöön. Perehdytysoppaassa korostetaan muun muassa asiakkaiden merkitystä ja kuinka sekä organisaatio että asiakkaat tulisi huomioida.

Teoriaosuudessa pohdittiin henkilöstön osaamisen ja strategista suunnitelmaa sekä sen jatkuvaa arviointia. Nykypäivänä asiakkaat ovat enemmän kiinnostuneita asiakaspalvelun laadusta ja kilpailutilanne markkinoilla on kiristynyt, mikä lisää paineita organisaatioille kehittää henkilöstöään. Tämän takia oppaassa on myös tietoa kuinka henkilöstä voidaan kehittää.

Opinnäytetyössä laajemmin selvitty perehdytys pitää sisällään kaikki toimenpiteet, jotka auttavat uutta työntekijää sopeutumaan nopeammin organisaatioympäristöön. Perehdyttäminen on monialainen kokonaisuus, joka muodostuu useasta eri osasta. Perehdytys pitää sisällään niin toimenpiteet ennen uuden työntekijän varsinaista aloittamista, uuden työntekijän töiden aloituksen, todellisen perehdytysprosessin eli työhönopastuksen sekä perehdyttämisen onnistumisen arvioinnin. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt perehdytysopas antaa valmiudet uuden työntekijän hyvälle perehdytykselle, mutta ennen kaikkea tukee myös nykyisiä työntekijöitä työssään. Perehdytysopas on Word-muotoisena dokumenttina, jonka vuoksi tulevaisuudessa sen päivittäminen ja muokkaaminen on helppoa.

Opinnäytetyötäni ei voida yleistää muihin tapahtumiin, sillä se on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, joka on tapahtumakertainen.

Opinnäytetyön tekemisen aikana olen saanut huomattavan paljon uutta informaatiota henkilöstön kehittamisestä ja perehdyttämisestä. Työskennellessäni toimeksiantajaorganisaatioissa olen saanut kokea perehdyttämisestä sekä käytännön että teorian. Näkemykseni palvelusihteerin työnkuvasta on laajen-

tunut ja olen ymmärtänyt asioita erilailla kuin esimerkiksi aloittaessani työni RTK-Palvelu Oy:ssä.

Opinnäytetyön tekeminen on kasvattanut minua ihmisenä. Olen saanut todella paljon uutta tietoa. Eniten yllätyin siitä, kuinka paljon lainsäädäntö on mukana perehdytyksessä. Prosessi on kaiken kaikkiaan ollut hyvin opettavainen kokemus ja uskon, että tekemästäni työstä on tulevaisuudessa paljon hyötyä.

Jos opinnäytetyö aiheitta haluttaisiin kehittää, olisi seuraava työvaihe kokeilla perehdytysopasta käytännössä uudella työntekijällä. Tämä on ainoa keino nähdä, onko opas soveltuva ja miten opasta voisi kehittää. On kuitenkin huomioitava, että nykypäivänä organisaatioiden toiminta muuttua alati, jonka takia perehdytysopasta tulisi päivittää tasaisesti.

7.1 Työn arviointi ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tekeminen alkoi teoriassa jo kesällä 2016. Työskentelen mieluummin rauhassa, jonka vuoksi halusin jättää opinnäytetyön tekemiselle paljon aikaa. Päätökseeni vaikutti osaltaan myös se, etten tiennyt kuinka kiireinen aikataulu minulla tulisi olemaan kouluaineiden kanssa. Aloin tekemään ensimmäisenä opinnäytetyön tärkeimmän osan eli itse lopputuotoksen.

Produktia aloittaessa asetin itselleni tavoitteeksi, että siitä tulee tulla yksinkertainen ja selkeä. Omasta mielestäni onnistuin tavoitteessani. Perehdytysopas on muodostettu selkeäksi kokonaisuudeksi, joka etenee johdonmukaisesti ja asiallisesti. Oppaassa on käytetty helppo lukuista kieltä, jota on helppo sisäistää. Tekstien tueksi olen oppaaseen liittänyt kuvia, jotta asiat olisivat helpompi ymmärtää. Kuviin on lisätty nuolia ja nuolia, jotka auttavat lukijaa hahmottamaan kokonaisuuden ja työvaiheet paremmin.

Perehdytysoppaasta tuli suhteellisen pitkä, sillä halusin perustella mihin kukaan ohjelmaa käytetään ja selostaa niiden käyttöohjeet riittävän tarkasti ja yksinkertaisesti. Näin uusi työntekijä saa kattavan ja helposti ymmärrettävän tietopaketin, johon voi palata myöhemmin tarkastamaan asioita.

Teemahaastattelut olivat mielestäni ehdottoman tärkeitä perehdytysoppaan kannalta, sillä sain haastateltavilta kuvan heidän näkökulmistaan paremmin.

Perehdytysopas on uuden työntekijän lisäksi myös esimerkiksi hyvä perehdyttäjän tuki. Kun on selkeä perehdytysopas, tietää mitä asioita perehdytyksessä tulisi käydä läpi.

Toimeksiantajani oli mitä parhain ja yhteistyö välillämme sujui moitteettomasti. RTK-Palvelu Oy:ssä harjoitteluni aikana teimme esimieheni kanssa tiiviisti töitä yhdessä, jonka takia uskon, että välimme olivat hyvät ja lämpimät sen johdosta. Tykkäsin itse myös kovin paljon olla töissä RTK-Palvelussa ja hyvä vuorovaikutus muidenkin työntekijöiden kanssa edisti perehdytysoppaan miellisuutta RTK-Palvelu Oy:n nykyisille työntekijöille.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyöni on luotettava, koska olen perustellut tekemiseni hyvin opinnäytetyöraportissa sekä olen käyttänyt erilaisia kirjallisia lähteitä sekä jonkin verran sähköisiä lähteitä. Viitekehyksessä käyttämäni kirjallisuudet ovat kirjoittaneet ammattilaiset toisten ammattilaisten käyttöön. Olen valinnut kirjat siksi, että ne ovat luotettavia ja niiden sisältö sopii hyvin perehdyttämiseen. Osa kirjallisista lähteistä on opinnäytetyöohjaajani suosittelemia, joita pidän luotettavana. Olen myös käyttänyt lähteitä, jotka ovat ajantasaisia ja toistuvat useasti muiden vastaavanlaisissa opinnäytetöissä. Lisäksi olen haastatellut alansa asiantuntijoita, joilta olen saanut luotettavaa tietoa heidän työstään. Produktista saatu palaute myös osoittaa, että toimeksiantaja on käynyt oppaan läpi ja hyväksynyt sen sellaisenaan käyttöön.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista, koska se oli ensimmäinen suuri projekti, jonka olen tehnyt itsenäisesti. Projekti on kestänyt jo pitkään ja odotan innolla työn palauttamista. Vaikka aluksi opinnäytetyön aloittaminen tuntui hankalalta, olen silti hyvin tyytyväinen, että aloitin sen hyvissä ajoin. Vuoden aikana minulla on ollut aikaa pohtia valintojani ja tehdä asioita uusiksi, ei siis ole ollut sellaista kiirettä, että nyt pitää hutaista jotain kasaan.

Olen myös huomannut, että pystyn tekemään asioita itsenäisesti ja olen saanut siitä itseluottamusta. Haastattelemisen oli jännittävää, mutta sekin meni

oikein mainiosti. Olen päässyt opinnäytetyön tekemisen ohessa hyvin sisään perehdyttämiseen ja arvostus sitä kohtaan on kasvanut. Olen päässyt myös muokkaamaan kuvia oppaassa, mikä oli minulle ennen lähes tuntematonta. Voisin siis sanoa, että taitoni ovat siinä kehittyneet. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen kokemus.

LÄHTEET

Castrén, T. & Simola, K. 2008. Opinnäytetyö. Perehdyttäminen osana henkilöstön kehittämistä. Case: Lammin Osuuspankki. Kyselylomake. Saatavissa: <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11321/2008-04-18-04.pdf?sequence=1> [viitattu: 1.3.2017].

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hyvä perehdytysopas. 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk – yrityksissä. OR-BITS. Lahden ammattikorkeakoulu: Saatavissa: <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf> [viitattu 13.1.2017].

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.

Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Nykypaino Oy.

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. Haaga-Helia University of Applied Sciences.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum Media.

Koivula, UM., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2003. Mission: possible. Opas opinnäytetyön tekijälle. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 1.

Kupias, P. & Peltola, R. 2015. Perehdytys. E-kirja. Helsinki: Talentum Media. Saatavissa: [viitattu: 15.2.2017].

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Mitkä ovat työnantajan ja työntekijän oikeudet ja velvollisuudet? Avaimia monimuotoiseen johtamiseen. Monikulttuurinen johtaminen käytäntöön hanketimi. Espoon kaupunki, Helsingin kaupunki, Vantaan kaupunki & Oiva Akateemia. Saatavissa: [http://www.avaimia.fi/kortit/mitka-ovat-tyonantajan-ja-tyontekijan-oikeudet-seka-velvollisuudet/Luettu 28.2.2017](http://www.avaimia.fi/kortit/mitka-ovat-tyonantajan-ja-tyontekijan-oikeudet-seka-velvollisuudet/Luettu%2028.2.2017) [viitattu: 15.2.2017].

Perkka-Jortikka, K. 1998. Reilu peli työelämässä. Helsinki: Oy Edita Ab.

RTK-Palvelu Oy. Intranet.

RTK-Palvelu Oy. Palvelut. [viitattu 15.1.2017]. Saatavissa:

<http://www.rtkpalvelu.fi/palvelut>

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2009.

Työturvallisuuskeskus. Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf [viitattu: 23.1.2017].

Työsopimuslaki 26.11.2001/55.

Työssäoppijan perehdyttäminen. TTS Työtutka. Työntutkimuksen hyödyntäminen työssäoppimisessa. Saatavissa:

<https://perehdyttaminen.wordpress.com/perehdyttaminen/perehdyttamisen-vaiheet/> [viitattu: 2.2.2017].

Työturvallisuuskeskus, TTK. Työhyvinvointi ja työsuojaus. Työpaikan kehittäminen. Saatavissa:

http://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojaus/toiminta_tyopaikalla/tyopaikan_kehittaminen [viitattu: 23.2.2017].

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdonassistenttien työ 2015. Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Edita. Helsinki. Saatavissa: [https://www.theseus-fi/bitstream/handle/10024/97095/johdon_assistenttien_työ_web.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97095/johdon_assistenttien_työ_web.pdf?sequence=1)

[viitattu: 15.3.2017].

Esimiehen haastattelukysymykset

1. Ovatko linkit ja yhteystiedot pysyneet samana?
2. Onko sähköposti samantyyppinen kuin ennen?
3. Perehdytysoppaan käyttöohjeissa käytetään useampaa RTKlaista esimerkkeinä, tarvitaanko heiltä luvat?
4. Ono perehdyttävällä sihteerillä jokin kaava perehdytyksessä?
5. Oliko oppaassa tarpeellista tietoa?
6. Oliko asiat selitetty hyvin?
7. Kaipaatko lisätietoa jostakin asiasta? Jäikö jotain puuttumaan?
8. Onko opas mielestäsi hyödyllinen?
9. Testataanko opasta seuraavalla harjoittelijalla?
10. Saavatko uudet työntekijät perehdytyksen?
11. Otetaanko uudet työntekijät vastaan huolellisesti ja suunnitellusti?
12. Annetaanko uusille työntekijöille materiaalia organisaatiosta?
13. Onko perehdyttäminen tehty yksilöllisesti?
14. Kuinka uusien työntekijöiden perehdyttäminen on arvioitu sen päättyessä?

Sihteereiden haastattelukysymykset

1. Mitkä ovat sihteerien tärkeimmät työtehtävät ja osaamisalueet?
2. Oliko oppaassa tarpeellista tietoa? Mitä erityisesti?
3. Oliko asiat selitetty hyvin?
4. Kaipaanko lisätietoa jostakin? Jäikö jotain puuttumaan?
5. Uskotko, että oppaasta on tulevaisuudessa hyötyä?
6. Onko muuta lisättävää?
7. Saavatko uudet työntekijät perehdytyksen?
8. Otetaanko uudet työntekijät vastaan huolellisesti ja suunnitellusti?
9. Annetaanko uusille työntekijöille materiaalia organisaatiosta?
10. Onko perehdyttäminen tehty yksilöllisesti?
11. Kuinka uusien työntekijöiden perehdyttäminen on arvioitu sen päättyessä?
12. Pääsitkö vaivattomasti mukaan työyhteisöön?
13. Minkälaisia ongelmia perehdytyksessä on mielestäsi?

SAATEKIRJE KYSELYLOMAKE

Hei,
9.3.2017

Kouvola

Opiskelen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä yhteistyössä RTK-Palvelun kanssa. Opinnäytetyön aiheena on työntekijöiden perehdyttäminen ja samalle teen RTK-Palvelulle perehdyttämisoppaan. Tekemäni kyselyn tarkoituksena on selvittää teidän työntekijöiden mielipiteitä yrityksen perehdytyksen tämänhetkisestä tilanteesta. Haluaisin myös kuulla toiveitanne uuden perehdyttämisoppaan sisällöstä. Vastauksianne tulen käyttämään opinnäytetyössä ja pohjana perehdytysoppaalle.

Siispä toivon, että Sinulla on pieni hetki aikaa vastata tekemääni kyselyyn, vastausaikaa kuluu muutama minuutti. Vastaukset tullaan käsittelemään täysin luottamuksellisesti eikä vastaajien nimiä tulla paljastamaan.

Vastaathan viimeistään 27.3.2017 mennessä ja palautathan täytetyn kyselylomakkeen kokoushuoneen sivupöydällä olevaan kirjekuoreen.

Ystävällisin terveisin

Jenna Karttunen

KYSELYLOMAKE

1. Sukupuoleni on

Nainen

Mies

2. Ikäni on

18–30

31–40

41–50

51–60

yli 60

3. Työtehtäväni RTK-Palvelussa on

Kiinteistösihteeri

Palvelusihteeri

Palveluesimies

4. Työsuhteeni muoto on

Vakituinen

Määräaikainen

5. Työsuhteeni kesto on

½ - 1

1-5

5-10

yli 10

Perehdyttämisen tämänhetkisen tilanteen selvittäminen RTK-Palvelu**Oy:ssä**

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Valitse sopivin vaihtoehto.

5 = täysin samaa mieltä

4 = samaa mieltä

3 = ei osaa sanoa

2 = eri mieltä

1 = täysin eri mieltä

1. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä
1) 2) 3) 4) 5)
2. Uusille työntekijöille annetaan materiaalia organisaatiosta
1) 2) 3) 4) 5)
3. Uusille työntekijöille kerrotaan yrityksen strategia ja liikeidea
1) 2) 3) 4) 5)
4. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen räätälöidään jokaiselle sopivaksi
1) 2) 3) 4) 5)
5. Perehdyttäminen tapahtuu tehtäväkohtaisesti
1) 2) 3) 4) 5)
6. Uudet työntekijät otetaan organisaatioon vastaan suunnitellusti
1) 2) 3) 4) 5)
7. myös pitkään poissaolleet työntekijät saavat perehdytyksen tullessaan takaisin töihin
1) 2) 3) 4) 5)
8. Uusiin järjestelmiin ja ohjelmiin saadaan riittävä perehdytys
1) 2) 3) 4) 5)
9. Kun työtehtävät muuttuvat, perehdytetään työntekijät niihin vaadittavalla tavalla
1) 2) 3) 4) 5)
10. Perehdyttämiseen on nimetty vastuuhenkilö/ vastuuhenkilöt
1) 2) 3) 4) 5)
11. Työtehtäviin on saatavilla käytännönohjeet
1) 2) 3) 4) 5)

1. Työn edetessä perehdyttämistä on voinut hyödyntää
1) 2) 3) 4) 5)

2. Esimies tarkkailee työntekijöiden oppimista työssä säännöllisesti
1) 2) 3) 4) 5)

3. Perehdyttämistä kehitetään aika ajoin
1) 2) 3) 4) 5)

4. Arvioi arvosanalla 0-5 seuraavat kysymykset saamastasi perehdyttämisestä
0 = tyytymätön
1 = välttävä
2 = kohtalainen
3 = tyydyttävä
4 = tyytyväinen
5 = täysin tyytyväinen

Minkä arvosanan antaisit materiaalille, jota oli käytössä perehdyttämisessä?

Oliko perehdyttäjä sitoutunut ja motivoitunut perehdyttämiseen?

Oliko perehdyttäjän perehdyttämistapa sinulle sopiva?

Minkä arvosanan antaisit perehdyttämiselle kokonaisuudessaan?

5. Onko Sinulla ideoita, miten perehdyttämistä voitaisiin organisaatiossa kehittää?

6. Mitä toiveita tai ideoita Sinulla on liittyen perehdytysoppaan sisällöstä?

Kiitos vastauksesta!

PEREHDYTTÄMISOPAS

Sisällys

TERVETULO A TALOON	2
ORGANISAATIOESITTELY RTK-PALVELU OY	3
<i>Yhteystiedot</i>	4
<i>Sijainti kartalla</i>	6
<i>RTK-Palvelu Oy:n historia</i>	7
RTK-PALVELU OY:N ESITTELY	9
<i>Toiminta-ajatus, visio ja missio</i>	9
<i>RTK-Palvelu Oy:n arvot</i>	10
<i>Organisaatio</i>	10
<i>Palvelut</i>	11
OHJELMIEN KÄYTTÖÖNOTTO JA KÄYTTÖOHJEET	12
<i>Intranet</i>	12
<i>Rondo</i>	14
<i>Avux</i>	15
<i>Tampur</i>	17
<i>Vaihde</i>	18
TYÖHÖN LIITTYVÄT ASIAT	19
<i>Avaimet</i>	19
<i>Jatkokoulutusmahdollisuus</i>	19
<i>Lomat ja poissaolot</i>	19
<i>Palkka ja palkan maksu</i>	19
<i>Pukeutuminen</i>	19
<i>Ruokailu ja tauot</i>	19
<i>Sisäinen tiedottaminen</i>	20
<i>Turvallisuusasiat</i>	20
<i>Työaika</i>	20
<i>Työsuhde-edut vakituisille työntekijöille</i>	20
<i>Työterveydenhuolto</i>	20
<i>Valtiovelvollisuus</i>	21
<i>Vakuutukset</i>	21
<i>Yrityksen tilat ja kulkutiet</i>	21
RTK-PALVELU OY:N VISION TOTEUTUS	22

Sihteerien perehdytysopas (ei julkaista)

Sihteerien perehdytysopasta ei julkaista verkossa. Opas tulee vain RTK-Palvelu Oy:n sisäiseen käyttöön.