

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# Opinnäytetyö

## Perehdytyskortit Securitas Oy:n tapahtuma- palveluissa

*Joanna Virtanen*

Opinnäytetyö  
(15 op)

Arvioitavaksi jättämisaika  
(04/2019)



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Koulutuksen nimi: Kulttuurituotanto 240 op (AMK)

---

Tekijä: Joanna Virtanen  
Opinnäytetyön nimi: Perehdytyskortit Securitas Oy:n tapahtumapalveluissa  
Sivumäärä: 47 ja 2 liitesivua  
Työn ohjaaja(t): Jyrki Simovaara  
Työn tilaaja(t): Securitas Oy, Susanna Alen

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Securitas Oy:lle Helsingin Messukeskukseen asiakaspalvelun työtehtäviin omat työtehtäväkohtaiset perehdytyskortit. Lisäksi tavoitteena oli luoda yleinen perehdytyskortti tueksi perehdyttämisprosesseihin sekä jokapäiväiseen työntekoon. Tilaajana työssä toimi Securitas Oy. Yrityksestä työelämäohjaajana toimi Susanna Alen. Tilaajan toiveena oli saada toimiva joukko perehdytyskortteja eri työtehtäviin aluksi muutamalle työpisteelle. Tavoitteena on viedä työ loppuun asti niin, että lopulta kaikilla Securitas Oy:n Messukeskuksessa sijaitsevilla työpisteillä olisi kaikkiin eri työtehtäviin soveltuvat perehdytyskortit.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä kyselytutkimusta, tapaustutkimusta sekä benchmarkingia. Perehdytyskortteihin kerättävä aineisto sekä materiaali oli tulosta näistä eri tutkimusmenetelmistä. Kyselytutkimus toteutettiin sähköisesti sähköpostikyselynä keväällä 2019. Kyselyllä selvitettiin Securitaksen työntekijöiden perehdytyskokemuksia ja ideoita tuleviin perehdytyskortteihin. Tapaustutkimuksessa soluttauduttiin oikeaan perehdytystilanteeseen perehdyttäjänä ja tehtiin havaintoja, joiden avulla pystyttiin selvittämään perehdytyskorttien sekä muun perehdytyksen tukimateriaalin tärkeys perehdyttämistilanteessa. Tapaustutkimus toteutettiin syksyllä 2018. Benchmarkingia soveltaen selvitettiin millaisia perehdytyskortteja muissa yrityksissä on käytetty. Menetelmää käytettäessä tarkasteltiin korttien eri sisältöjä sekä sitä, miten ne eroavat toisistaan ja mitä samaa niissä on. Näiden faktojen pohjalta kyettiin tekemään päätelmiä siitä, mitä Securitaksen perehdytyskortit tulisivat pitämään sisällään.

Työn tulosten perusteella voidaan havaita, että perehdytyskortit ovat yrityksen tilaajan sekä työntekijöiden keskuudessa toivottu uudistus. Työyhteisössä kaivataan tukimateriaalia niin perehdyttämisen tueksi kuin päivittäisen työntekoon yhteyteen. Tulosten perusteella työyhteisössä on tarve perehdyttämisen kehittämiseen ja eteenpäin viemiseen. Yrityksen toiminnan tueksi tarvitaan päivitetty perehdyttämissuunnitelma sekä toimiva perehdytysohjelma. Työnantajan tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomiota perehdyttämisen prosesseihin sekä siihen, kuka perehdyttää ja miten perehdyttää.

Onnistunut ja hyvin suunniteltu perehdytys vaikuttaa suoraan jokapäiväiseen työntekoon sekä yleiseen toimivuuteen työpisteillä. Perehdyttämällä on myös suora vaikutus työntekijän motivaatioon. Motivaatiolla taas on vaikutus kaikkeen tekemiseen. Lyhyesti sanottuna, perehdytys vaikuttaa kaikkeen ja kaikkiin tasapuolisesti.

---

Asiasanat: perehdyttäminen, työnopastus, koulutus, perehdytyskortti, kehittäminen, työyhteisöt

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme: Cultural Management 240 op (AMK)

---

Author: Joanna Virtanen

Title: Introduction cards in the event services of Securitas Oy

Number of Pages: 47 and 2 attachment pages

Supervisor(s): Jyrki Simovaara

Subscriber(s): Susanna Alen

---

The aim was to create task related introduction cards for Securitas Oy to be used in the customer service in the Exhibition Centre of Helsinki. In addition the aim was to create a common introduction card to support in introduction processes and in a daily work. The subscriber in the thesis was Securitas Oy and the counselor was Susanna Alen. Subscriber's wish was to have an optional group of introduction cards for separate tasks, for the few work stations at the beginning. The ambition is to finish the project so that all work stations would have their own introduction cards.

The research methods which were used in the thesis were enquiry, case study and benchmarking. The collected material for the introduction cards was result from these different kind of research methods. The enquiry was executed by email in the Spring in 2019. Familiarization experiences and ideas of the Securitas's employees for the future introduction cards were defined with the enquiry. In a case study was infiltrated into a real familiarization situation as an instructor and were made observations which helped to find out the importance of the introduction cards and other introduction support material. The case study was executed in Autumn 2018. Benchmarking pointed out what kind of introduction cards have been used in other companies. The examination method helped to find out the different content of the cards and how they separate from each others and what in common they have. Based by these facts it was capable to make conclusions of what the introduction cards of Securitas should contain.

By results of the thesis can be observed that the introduction cards are wished renewal for the subscribers and employees. The support material is needed in work community as for familiarization support as in daily work. There is demand for develop and to aid the familiarization in the work community on the grounds of the results. The updated introduction plan and the functional introduction programme is needed to support the company's bussiness. The employer must pay more attention to introduction processes and to who will induct and how.

Successful and well planed introduction impacts directly to everyday work and to a general functionality in the work stations. Introduction affects straight to the employees' motivation. And the motivation affects to all work. To sum up the motivation has an impact to everything and all equally.

---

Keywords: familiarization, work counseling, education, introduction card, development, work communities

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Securitas Oy .....	7
1.2	Perehdytys Securitas Oy:lla ja tilaajan toiveet .....	8
1.3	Tavoitteet .....	10
2	PEREHDYTYS.....	11
2.1	Perehdytyksestä yleisesti .....	11
2.2	Perehdytyksen suunnittelu.....	13
2.3	Perehdytyskortti .....	14
2.4	Benchmarking - Perehdytyskorttivertailu.....	15
3	TUOTOKSEEN VALMISTAVA TUTKIMUS JA SEN TULOKSET .....	19
3.1	Tapaustutkimus – Perehdytyskokeilu Helsingin Kirjamessuilla .....	19
3.2	Tapaustutkimuksen analysointi ja tulokset .....	22
3.3	Tutkimuksen kysymykset - menetelmänä kyselytutkimus.....	23
3.4	Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden analysointi .....	25
4	PEREHDYTYSKORTIN LAATIMINEN .....	29
4.1	Perehdytyskortin suunnittelu.....	29
4.2	Perehdytyskortin kokoaminen .....	31
5	KEHITYSEHDOTUKSET.....	33
5.1	Yleisperehdytys .....	34
5.2	Perehdytyssuunnitelma .....	35
5.3	Perehdyttäjä ja työnopastus .....	35
6	POHDINTA .....	37
6.1	Tutkimuksen tekeminen työyhteisön jäsenenä.....	38
6.2	Ideoita jatkotutkimusta varten.....	38
6.3	Opinnäytetyön onnistuminen ja tilaajan kommentit .....	39
6.4	Loppupäätelmä .....	41

## LÄHTEET

## LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Kiinnostukseni opinnäytetyötäni kohtaan tulee omista kokemuksistani työelämässä erityisesti tapahtuma-alalla. Olen työskennellyt useissa eri alojen yrityksissä, joissa kaikissa perehdytys on ollut jollain tavalla toisistaan poikkeavaa. Joissakin yrityksissä perehdytys on ollut laadukasta sekä hyvää. Kuitenkin useimmissa yrityksissä, joissa olen työskennellyt, perehdytyksessä on ollut huomattavia puutteita tai epäkohtia.

Tutkimustani varten selailin verkossa eri lähdemahdollisuuksia. On löydettävissä useita opinnäytetöitä sekä artikkeleita aiheeseeni liittyen, mutta ei kuitenkaan monia tapahtuma-alan perehdytyskortteihin viittaavaa. Löytämässäni opinnäytetöissä, artikkeleissa sekä perehdytykseen liittyvässä kirjallisuudessa oli paljon hyödynnettävää informaatiota, jota käytin tukena oman opinnäytetyöni laadinnassa. Muutamat lähteistäni ovat melko vanhoja, mutta valitsin ne hyvän ja edelleen ajankohtaisen sisällön takia tukemaan työtäni. Vanhat lähteet ovat yliopiston tai työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, joten niitä voidaan pitää relevantteina lähteinä. Kaikki käyttämäni lähteet yhdessä luovat tietorikkaan pohjan tekemälleni tutkimustyölle.

”Aloitit juuri uudessa työtehtävässä ja jo muutaman päivän jälkeen tunnet itsesi todella yksinkertaiseksi. Et selviä helpoistakaan tehtävistä, kuten ruokalan löytämisestä, etkä tiedä keneltä kysyä apua. Koneet ja laitteet on saamatta, eikä kulkulupakaan ole vielä tullut. Tunnet olosi ei-tervetulleeksi ja tyhmäksi, mutta onko vika sinussa? Ei, olet joutunut huonon perehdytyksen uhriksi!” (Heinonen, 2018).

Tällaiset kokemukset ovat hyvinkin yleisiä. Myös Tiina Häikiö mainitsee blogissaan siitä, miten työsuhteen alkaessa uusi työntekijä jätetään yksin selviytymään ilman minkäänlaista tukea ja miten hänen innostuksensa tapetaan jo heti alkuunsa (Häikiö, 2015). Riikka Pajunen kertoo Kauppalehden artikkelissaan eri perehdytyksen sudenkuopista ja mainitsee ensimmäiseksi virheeksi sen, ettei perehdytysohjelmaa tai –suunnitelmaa ole tehty lainkaan (Pajunen, 2015). Työnantaja sekä koko työyhteisö ovat pääasiassa vastuussa siitä, että uusi työntekijä selviää uudessa työpaikassaan ensimmäisinä päivinä, sillä hänellä on kuitenkin hyvin vähän vaikutusvaltaa alku-

metrien toimintaan (Blomqvist 2017). Helsingin Sanomissa uutisoidaan siitä, miten huono perehdytys on vaarantanut työympäristön sekä pahimmillaan vienyt työntekijän hengen (Mannila 2018). Perehdytyksen tärkeyttä ei voida siis ohittaa millään tavalla. Omat huonot kokemukseni perehdytyksen saavana osapuolena eivät välttämättä olekaan niin harvinaisia kuin moni luulee.

Hyvä perehdytysprosessi kulkee uuden työntekijän rinnalla ensitapaamisesta saakka aina siihen asti, kunnes työntekijä on onnistunut löytämään oman paikkansa työyhteisössään. Esimerkiksi lyhyissä työsuhteissa perehdytys voi hyvinkin kestää koko työsuhteen ajan (Nyyssönen, 2016). Perehdyttämisen perimmäinen tarkoitus ei ole pelkästään tutustuttaa työntekijää työympäristöön ja muihin työntekijöihin, vaan luoda myöskin positiivinen ja turvallinen kuva kyseisen henkilön tulevasta työtehtävästä sekä koko yrityksestä, jossa hän aikoo tulevaisuudessa työskennellä. Onnistunut perehdytys sisältää kaikki ne toimet, jotka helpottavat työssä aloittamista sekä uuden työntekijän osaamisen kehittämistä (Haapala, 2017).

”Perehdyttämiseen kuuluu tutustuttaminen työpaikkaan (organisaatio, tavat, toiminta-ajatus), työyhteisöön (työtoverit, sidosryhmät), työympäristöön (koneet, laitteet, tilat) sekä tehtävään (välineet, säännöt).” (Horn & Liski, & Villanen, 2007, 10).

Hyvän perehdytyksen salaisuus on perinpohjainen suunnittelutyö, sillä hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Yrityksille onkin tärkeää tehdä kaikenkattava perehdytys-suunnitelma. Suunnitelmassa käydään läpi perehdytyksen toimenpiteet alkuvaiheesta loppuvaiheeseen. Toimenpiteet voivat olla esimerkiksi yrityksen sisäisten sääntöjen läpikäyntiä, selvitykset siitä ketkä hoitavat minkäkin alueen perehdytyksen tai missä ja millä syklillä perehdytys todellisuudessa tapahtuu. Perehdytys-suunnitelman sisältö on hyvä räätälöidä oman yrityksen näköiseksi. Esim. työturvallisuuskysymykset voivat olla erittäin merkittäviä teollisuusympäristössä, kun taas normaalissa toimistotyössä vähäisempiä (Häikiö, 2015). Suunnittelu takaa hyvän perehdytyksen hyödyt organisaatiolle. Tällaiset hyödyt ovat organisaatiolle moninaiset ja vaikuttavat sen toimintaan monella tasolla (Jäske, 2017, 5).

Yritys, jolle teen opinnäytetyöni on turvallisuus- ja ennen kaikkea tapahtuma-alan yritys. Teen työni tapahtuma-alan yritykseen, sillä yleisesti tällä alalla on erityinen

tarve hyvälle perehdytykselle. Alalla on monia liikuteltavia osia, joten ilman kunnollista perehdytystä alan yritykset olisivat suurissa ongelmissa. Tapahtumatuotannossa toimitaan usein projektiluontoisesti. Tällä alalla myös resurssit ovat niukempia rahan, tekijöiden sekä ajankin suhteen. Tapahtuma vaatii muun muassa henkilöstöresursseja, koneita ja laitteita, rahaa sekä erilaisia materiaaleja. Henkilöstöresurssien suunnittelu on merkittävää tapahtuman toteutuksen kannalta. Henkilöstö koostuu pienemmissä tapahtumissa ainoastaan omasta henkilökunnasta, mutta suuremmissa saatetaan hankkia ulkopuolisia työntekijöitä ja talkoolaisia. Kaikki tapahtuman alueet tapahtumapaikan rakentamisesta lipunmyyntiin ja siivoamiseen tulee ottaa huomioon hankkimalla tarpeeksi henkilöstöä (Korhonen, Korkalainen, Pienimäki ja Rintala, 2015, 11.). Kaikki siis lähtee liikkeelle suunnittelusta. Ilman ennalta suunniteltua perehdytystä voi helposti jäädä huomaamatta jokin tärkeä ja hyvin olennainen asia.

## 1.1 Securitas Oy

Tein opinnäytetyöni Securitas Oy:lle. Päätin tehdä työni heille, sillä tapahtumaturvallisuuden tuottajana Securitas on myös loistava tapahtumapalveluiden tuottaja ja työlläni haluan myös tuoda kyseiselle yritykselle hieman tunnettuutta tapahtuma-alalla. Yrityksellä ja työni tilaajalla oli selkeä ja aito tarve, joka vastasi kiinnostuksenkohteitani sekä mielikuvaani mielenkiintoisesta opinnäytetyöstä.

Securitas Oy toteuttaa pääasiassa turvallisuusalan palveluita erilaisille asiakasryhmille ja onkin siitä kansainvälisesti tunnettu. Securitas Oy:n alla toimii myös Securitas Events Oy, joka tuottaa erilaisia tukipalveluita tapahtuma-alalla. Tyypillisimmät tapahtumat ovat urheilukilpailuja, konsertteja, festivaaleja sekä messuja. Yritys toimii myös viihdetoimialalla esimerkiksi pelipaikkojen, huvipuistojen sekä tuotantoyhtiöiden parissa.

”Vahvuutemme on monipuolinen, vuosien kokemus erilaisista tapahtumien avustustehtävistä. Olemme toimineet tapahtuma-avustajina muun muassa Kongressimessuilla, Wanhan Sataman tapahtumissa, Messukeskuksessa ja useissa kansainvälisissä kongresseissa. Olemme apunasi oli kyseessä sitten kokoukset, yritysjuhlat, yhtiökokoukset, messut tai tapahtumat” (Securitas, 2019).

Opinnäytetyöni tulee keskittymään Securitas Oy:n toimintaan Helsingin Messukeskuksessa. Securitaksen palveluihin kuuluu mm. Tapahtumakoordinaattoripalvelut, lipunmyynti, opastustehtävät, salivastajat, lava-avustajat, juontaminen, naulakko-palvelut sekä pysäköinnin ohjaus. Securitas tarjoaa tapahtuman tukipalvelujen ohella myös turvallisuuspalveluja, kuten järjestyksen valvojia erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Usein yrityksen tapahtumapuolen työntekijät omaavat järjestyksenvalvojan koulutuksen. Tämä toimii yrityksen suurena kilpailuetuna, sillä se on tällä hetkellä ainoa yritys Suomessa, joka pystyy tarjoamaan tapahtuma-avustajia järjestyksenvalvojistatuksella.

## 1.2 Perehdytys Securitas Oy:lla ja tilaajan toiveet

Securitas Oy:lla uuden työntekijän perehdyttäminen kuuluu aina tämän lähiesimiehelle. Lähiesimiehellä on oma vastuualueensa, esimerkiksi lava-avustajat tai esimerkiksi hallimestarit. Hän perehdyttää työntekijän pääasiassa työtehtäviin ja joskus pitää myös yleisperehdytyksiä sekä koulutuksia kaikille taloon tuleville. Yleisperehdytykseen ei ole erikseen nimettyä tiettyä henkilöä, vaan sen voi pitää joku joka tuntee yrityksen ja sen toiminnan. Tämä henkilö kuitenkin toimii esimiehen valvonnan alaisena, ellei ole itse esimiehen asemassa yrityksessä. Hän voi olla esim. yrityksen vakituinen työntekijä tai Securitaksen tapauksessa esimerkiksi Messukeskuksen henkilökuntaa.

Messukeskus on Securitas Oy:n asiakas sekä yhteistyökumppani. Securitas toimii Messukeskuksen tiloissa päivittäin, joten yleisen perehdytyksen pitäminen Securitaksen uudelle työntekijälle on mahdollista Messukeskuksen puolelta, jos kyseessä on esimerkiksi talon ja sen toimintatapojen esittelemine tai tapahtumista ja niiden käytännöistä kertominen. Turvallisuuspuoli ja Securitaksen sisäisten sääntöjen ja toimintatapojen kertominen jää kuitenkin jollekin, joka kuuluu itse Securitakseen. Molemmilla yrityksillä on omat osa-alueensa ja toimintatapansa. Messukeskuksessa työskentelee tapahtumatuottajia ja muita messutapahtumien parissa työskenteleviä henkilöitä. He suunnittelevat tapahtumat alusta loppuun ja tilaavat niissä toimivan

työvoiman Securitakselta. Molemmat yritykset toimivat tiiviisti keskenään lähes päivittäin.

Messukeskuksen puolelta tulee aina tapahtuma- tai messukohtainen tapahtumaohje, joka on usein monen sivun mittainen ja sisältää kaiken mahdollisen tiedon mitä kyseiseen tapahtumaan liittyy. Tämä tapahtumaohje annetaan aina kyseiseen tapahtumaan tuleville työntekijöille ennen tapahtuman alkua, jolloin pidetään tapahtumakohtainen perehdytys. Tällaisessa perehdytyksessä paikalla on aina tapahtumavastustajien sekä muiden tapahtumaan osallistuvien työntekijöiden esimiehet sekä mahdollisesti itse tapahtumatuottajat sekä niiden suunnittelijat. Tapahtumakohtaiset perehdytystilaisuudet pidetään jokaiselle työntekijälle aina ennen seuraavaa tapahtumaa ja työkeikkaa, useimmiten tapahtuman ensimmäisen päivän aamuna ennen työpäivän alkamista. Tapahtumaohje sisältää hyvin paljon tarkkoja yksityiskohtia, kuten mm. Odotetun kävijämäärän, muiden yhteistyökumppaneiden palvelut tapahtuman aikana ja niiden ajankohdat ja sijainnit rakennuksessa, tapahtumaan liittyvät puhelinnumerot, tukipalvelut, lippujen hinnat jne. Tapahtumaohjeen lisäksi työntekijöille jaetaan ns. tapahtuma/messuinfo, josta löytyy kaikki tarvittava tieto tiivistettynä. Tapahtumainfo sisältää usein myös tapahtuma-alueen kartan ja tietoa, jota asiakkaat mahdollisesti haluavat tietää tapahtuman aikana, kuten esimerkiksi päivän esiintyjät, lavaohjelmat ja aikataulut sekä messuilla eri messuosastojen alennuksia. Kaikki mahdollinen löytyy näistä kahdesta edellä mainitusta oppaasta.

Olen työskennellyt aiemmin Messukeskuksella ja siirtynyt sieltä Securitas Oy:n työntekijäksi. Teen tällä hetkellä myös työharjoittelua Securitakselle, joten minulta löytyy paljon omakohtaista kokemusta yrityksen perehdytystavoista ja muista siihen liittyvistä toimintatavoista. Olen ollut töissä lähes kaikissa Messukeskuksen asiakaspalvelutehtävissä. Tällä hetkellä työskentelen palvelukoordinaattorina Securitas Oy:n alaisena Messukeskuksen kongressipuolella SIIPi:ssä.

Työni tilaaja on esimieheni Susanna Alen Securitas Oy:ltä. Hän lähestyi minua viime vuoden joulukuussa idealla opinnäytetyöstäni. Hän oli jo pidemmän aikaa pyöritellyt mielessään ajatusta perehdytyskorteista. Tilaajan toiveena oli luoda uusi perehdytyskorttiperhe kaikille asiakaspalvelun työpisteille Securitas Oy:n työntekijöille Messu-

keskukseen. Tilaaja toivoi minun kartoittavan asiat, joita perehdytyskortteihin olisi hyvä laittaa ja samalla myös selventävän koko perehdytysprosessia korttien tuomalla avulla. Päädyimme siihen tulokseen, että ensin aloitan tutkimalla yrityksen vanhoja koulutus- sekä perehdytysmateriaaleja ja erottamaan niistä vanhentuneen sisällön ja päivittämään ne ajankohtaisiksi ja työpisteisiin sopiviksi. Messukeskus on talona suuri ja sen käytännöt ovat alati muuttuvia, joten vanhaa tietoa saattaa olla kertynyt melko paljon. Sen jälkeen käyn palveluvastaavan kanssa minulle entuudestaan hie- man tuntemattomampien työpisteiden ja tehtävien toiminnan läpi ja teen tarvittavia muistiinpanoja. Lisäksi käyttäisin itse tarpeelliseksi kokemiani metodeja, jotta tulok- sena olisi yksi yleinen perehdytyskortti, joka tulee olemaan samalla myös kehittämis- tehtäväni tuotos sekä ainakin viiteen muuhun työpisteeseen soveltuvat perehdytys- kortit.

### 1.3 Tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa tilaajalle heidän tilaamansa perehdytyskortit ja samalla sisällyttää työhöni ideoita sekä käytäntöjä, joilla tulevaisuudessa kehittää yrityksen perehdytystä paljon pidemmälle. Tavoitteena on luoda aiempaa tasavertai- sempi sekä yhtenäisempi perehdytysprosessi perehdytyskorttien avulla. Kyselyn vas- tauksista seulomani aineiston avulla pyrin tuomaan esille ns. hiljaista tietoa, jota ei ole aiemmin yrityksen perehdytyksestä sanottu ääneen. Tämän tiedon avulla pää- semme lähemmäs ongelman ydintä ja sitä, mitä perehdytyskortteihin oikeastaan tuli- si sisällyttää. Perehdytyskortit tulevat olemaan vain osa yrityksen perehdytyskäytän- töä. Tilaajalla on vielä paljon kehitettävää perehdytyksen suhteen. Jotta opinnäyte- työstäni olisi mahdollisimman paljon hyötyä yritykselle myös tulevaisuudessa, laadin erilaisia kehitysehdotuksia sekä ideoita siitä, miten esimerkiksi perehdytyskortteja voitaisiin päivittää ajankohtaisiksi aina jonkin käytännön muuttuessa.

## 2 PEREHDYTYS

Tässä kappaleessa kerron perehdytyksestä yleisellä tasolla ja tuon esille, mitä hyvä perehdytys yleisesti pitää sisällään, miten perehdytystä suunnitellaan ammattimaisesti sekä mikä on perehdytyskortti ja miksi sellaisia tarvitaan ja millaisia perehdytyskortteja esimerkiksi muilla yrityksillä on käytössään. Avaan näiden asioiden lisäksi sitä, miten perehdytys on tähän asti hoidettu tutkimassani organisaatiossa. Kaikki tiedot yrityksen tähänastisesta perehdytyksestä tulee omista kokemuksistani ja tarkkailustani organisaatiossa kolmen vuoden ajalta, tilaajan kertoman perusteella sekä kyselytutkimukseni vastauksien perusteella. Kyselytutkimukseen ja sen tuloksiin palaan työni myöhemmässä vaiheessa.

### 2.1 Perehdytyksestä yleisesti

”Uusi työtehtävä ja työympäristö tuovat esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Tätä uuden työn alkuvaiheissa tapahtuvaa kehittämistä nimitetään perehdyttämiseksi” (Kupias, Peltola, 2009, 9).

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla voidaan oppia tuntemaan oma työpaikkansa, sen toiminta-ajatus, liikeidea, eri toimintaperiaatteet, työpaikan henkilöstön sekä asiakkaat. Näiden toimenpiteiden avulla pyritään myös siihen, että perehdytettävä henkilö tietää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärtää oman vastuunsa työyhteisössään sekä oppii oman työtehtävänsä ja kaikki niihin liittyvät turvallisuusohjeet (Kangas, Hämäläinen, 2008.).

Työnteko on aina lailla suojattua toimintaa. Perehdyttäminen tuodaan selkeästi esille Suomen työlainsäädännössä. Jos perehdytys on lainmukaista ja täten toimivaa, on sillä paljon positiivisia vaikutuksia myös kilpailukykyyn, työhyvinvointiin sekä menestykseen. Yrityksissä ja työpaikoilla perehdytystä valvovat johdon nimeämät vastuhenkilöt sekä eri henkilöstöammattilaiset. Työlainsäädäntöä valvovat työsuojeluviranomaiset. Työntekijöiden puolella tilannetta seuraavat aina luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut (Kupias, Peltola, 2009.).

Perehdyttämistä on monenlaista, aivan kuten perehdytettäviäkin. Aina perehdytystä ei voi pitää täysin samanlaisena, vaan joskus täytyy hieman soveltaa ja toimia tilanteeseen sopivalla tavalla. Kouluttamisen ja perehdyttämisen runko voi olla hyvinkin samanlainen, mutta itse toteutus vaihtelee esimerkiksi ajan käytettävyyden mukaisesti. Joskus voi olla sellainen tilanne, että perehdytettävänä onkin henkilöitä esimerkiksi ainoastaan lyhytaikaiseen työsuhteeseen. Henkilöt voivat olla vapaaehtoisia festivaalityöntekijöitä tai harjoittelijoita. Silloin aikaa on käytettävissä huomattavasti vähemmän kuin esimerkiksi pidempiaikaisen työntekijän perehdytykseen.

Perehdyttämisen avulla luodaan perehdytettävän sekä työyhteisön välille vahvaa sidettä. Hyvän perehdytyksen avulla perehdytettävällä henkilöllä on matalampi kynnyks tutustua uusiin työtovereihinsa ja asiakkaisiinsa. Hänen on helpompi mennä pyytämään apua ja uskaltaa kysyä kysymyksiä liittyen työhönsä. Onnistunut perehdytys sitouttaa työntekijän työyhteisöönsä. Se vähentää työtapaturmia sekä erilaisten virheiden tekemistä.

Perehdyttämistä voi olla myös montaa eri laatua. Kupias ja Peltola ovat jaotelleet perehdytyksen eri muotoihin ja tyylihin. Heidän mukaansa perehdytys voi olla vierihoidoperehdyttämistä. Silloin perehdytettävä oppii asioita tarkkailemalla häntä itseään kokeneemman työntekijän työskentelyä. Tämä perehdyttämisen malli soveltuu lähes kaikkeen perehdyttämiseen jollain tapaa. Perehtyminen tapahtuu luontevasti työnteon yhteydessä. Toinen mainittu perehdyttämiskonsepti on malliperehdyttäminen, jossa luodaan erilaisia toimintamalleja sekä esimerkkisuunnitelmia esim. oikeista asiakaspalvelutilanteista. Perehdyttää voi myös laatuperehdyttämisen mallilla, jossa lähtökohtana on jatkuva laadun parantaminen. Tässä tilanteessa perehdyttäminen viedään takaisin työyksiköille ja tiimeille, jotka kehittävät perehdytystä eteenpäin, jottei siitä tule liian jäykkää tai kehittämiskelvotonta. Perehdytysprosessia ikään kuin kierrätetään, jotta kaikki olemassa olevat kehitystarpeet onnistuttaisiin ottamaan huomioon. Seuraava malli on räätälöity perehdyttäminen, jossa perehdyttämiseen liittyvät palvelut tai tuotteet selkeytetään ja niistä tuotetaan räätälöity työntekijän tarpeita vastaava kokonaisuus. Lisäksi mainitaan vielä dialoginen perehdyttäminen, jossa tulokas tulee sellaiseen työtehtävään, jonka sisällön ja toimintatavat hän tulee määrittämään itse oman osaamisensa sekä yrityksen tarpeiden mukaisesti. Tällai-

sessä tilanteessa perehdytettävä sekä työyhteisö käyvät tiivistä keskustelua keskenään, kehittävät yhdessä sekä kehittyvät yhdessä (Kupias, Peltola, 2009.).

## 2.2 Perehdytyksen suunnittelu

Perehdyttämistä tarvitaan aina uuden työntekijän saapuessa yritykseen tai silloin, kun työntekijä vaihtaa yrityksen sisällä esimerkiksi työtehtävää. Perehdytys on aina syytä suunnitella huolellisesti. Esimiehen tehtävänä on perehdytykseen osallistuvien kanssa päättää, mitä perehdytykseen sisällytetään. Heidän tulee yhdessä huomioida, mitä asioita perehdytyksessä käsitellään, missä järjestyksessä ne esitetään, missä vaiheessa ne otetaan esille sekä perehdytykseen osallistuvien vastualueet (Lepistö, 2000.).

Perehdyttäjän rooli on äärimmäisen tärkeä. Perehdyttäjiltä sekä työnopastajilta odotetaan paljon. Rooliin ei pidä valita aivan ketä tahansa, sillä perehdyttäjällä on suuri vastuu ja kunniatehtävä olla se, joka välittää organisaation arvot, tavoitteet sekä tavat toimia uudelle työntekijälle. Hänellä on massiivinen vaikutus koko organisaation maineeseen. Se, miten uutta työntekijää on kohdeltu ja opastettu, leviää varmasti eteenpäin esim. lounaskeskustelujen kautta aina ulkomaille saakka. Perehdyttäjä toimii tavallaan siis yrityksen käyntikorttina. (Vehkaperä, 2018.). Perehdytys sekä työnopastus ovat molemmat luottamustehtäviä. Työnopastajan tai perehdyttäjän tulee olla täysin ammattitaitoisia sekä kykeneväisiä opettamansa tehtävän suorittamiseen. Hänen tulee kyetä sujuvaan vuorovaikutukseen kaikkien perehdytettävien kanssa sekä näkemään asiat heidän kantiltaan ja osata opettaa heitä selkeällä sekä mieleenpainuvalla tavalla. Hänen tulee olla kannustava, positiivinen sekä motivoitunut. Kun nämä asiat ovat kunnossa, voidaan keskittyä perehdyttämisen suunnittelu- vaiheeseen.

Perehdyttäminen alkaa aina sillä, että selvitetään tarpeet työntekijöistä sekä henkilöstöstä. Kun perehdytettävät henkilöt on löydetty ja sopiva perehdyttäjä valittu, on aika alkaa määrittämään perehdytyksen tavoitteita. Pää tavoitteena perehdytyksessä on aina oppiminen. Tehtävänä on selvittää, millaista tietoa ja millaisia taitoja perehdytettävän tulisi oppia perehdytyksensä aikana (Kangas, Hämäläinen, 2008, 6.).

Suunnittelussa tulee ottaa huomioon toimintakonsepti, jota tavoitellaan, nykytilanne sekä yrityksessä käytettävissä olevat resurssit. Perehdyttämisen suunnittelu voidaan jakaa kahteen eri osaan; perehdyttämisen systemaattiseen suunnitteluun sekä yksilölliseen suunnitteluun. Systemaattisessa suunnittelussa keskitytään koko organisaation tasolla yleisen perehdyttämisen keinoihin ja toimintatapoihin. Voidaan tehdä yleisiä perehdyttämissuunnitelmia tai muuta materiaalia perehdyttämisen tueksi, esimerkiksi perehdytyskortteja. Yksilöllisessä perehdytyksessä keskitytään tietyn perehdytettävän henkilön perehdytystarpeisiin. Tulokkaat voivat poiketa toisistaan kvyillä ja taustoillaan paljonkin. Nämä asiat tulee ottaa huomioon, jos tavoitteena on tehdä perehdytyksen avulla hyviä tuloksia (Kupias, Peltola, 2009, 87-88.).

Yrityksellä tulisi olla oma perehdytysuunnitelma, jota päivitetäisiin säännöllisesti esimerkiksi jonkin toimintatavan muuttuessa. Suunnitelman tulisi olla organisaatio- sekä tapauskohtainen. Suunnitemallisuus tuo mukanaan järjestelmällisyyttä sekä tehokkuutta, joka edesauttaa haluamaansa lopputulokseen pääsemisessä. Tämän takia suunnittelussa asetetaan erilaisia tavoitteita. Tavoitteiden pohjalta perehdytysuunnitelmassa voidaan luoda perehdytykselle aikataulu sekä selkeät toimintaohjeet, jotka tukevat koko perehdyttämisprosessia. On myös tärkeää huomioida eri perehdyttämisen keinot ja materiaalit. Perehdytysuunnitelmaa voidaan pitää perehdyttämisessä tarkistus- tai muistilistana, johon voidaan aina palata ja tarkistaa missä vaiheessa perehdytyksessä mennään tai eteneekö se työnantajan toivomalla tavalla. Samalla selviää, missä pitäisi parantaa, mitä pitää vielä käydä läpi vai kaivataanko perehdytykseen kenties kokonaan uutta kulmaa (Pippuri, 2013, 25-26.).

### 2.3 Perehdytyskortti

Perehdytyksessä tukena voidaan käyttää monia eri apuvälineitä. Nämä apuvälineet toimivat uuden työntekijän tukena oppimisessa ja uusien asioiden muistamisessa. Perehdytyskortti on apuväline, jota voidaan käyttää tavoitteiden täyttymiseen (Kärkkä, Lampinen 2014, 15). Perehdytyskorttiin on kerätty tiivistetysti kaikki tärkeä asia koskien esimerkiksi tiettyä työtehtävää tai työpistettä. Kortti voi olla kustomoitu erityisesti yleiskäyttöön kaikille yrityksen työntekijöille työtehtävästä niinkään riip-

pumatta, jos kyse on ns. yleisestä perehdytyskortista. Tällaisessa kortissa voi olla tiivistettynä organisaation arvot, toimintatavat, sekä informaatiota rakennuksesta, jossa työskentelee. Usein tällaisissa korteissa on myös tietoa asiakaskunnasta, henkilöstöstä, työajoista, vaatetuksesta, palkoista, turvallisuudesta sekä työterveyshuollosta. Perehdytyskortti voi olla työtehtäväkohtainen, jossa käsitellään esimerkiksi kassapisteiden toimintatapoja. Organisaatio voi muokata korteista oman näköisiä ja omiin tarpeisiinsa vastaavia.


Perehdytyskortti on tarkoitettu jatkuvaksi tueksi myös niille, jotka ovat jo kauemmin työskennelleet samassa organisaatiossa. Joskus pitkäänkin samaa työtä tehnyt työntekijä voi unohtaa joitakin asioita liittyen työhönsä ja työtehtäväänsä tai asiakas saattaa kysyä kysymyksen, jollaista harvoin kysytään. Tällöin voidaan palata perehdytyskortin pariin ja tarkistaa faktat sieltä. Kortit tuovat mukanaan myös turvallisuuden tunteen sekä varmuuden siitä, että korttia noudattamalla tekee työnsä hyvin ja yrityksen arvojen mukaisesti.

On kuitenkin hyvin tärkeää muistaa aina päivittää perehdytyskortteja tietyin aikavälein, tai aina kun organisaation sisällä tulee joitakin muutoksia. Siksi on tärkeää säilyttää korttien pohjat aina saatavilla ja muokkausvalmiina. On myös hyvä, jos korttien muokkaaja olisi aina henkilö, joka on ollut osallisena työntekijöiden perehdyttämisessä sekä kyseisessä työtehtävässä, jota kortit käsittelevät. Näin voidaan samalla tarkistaa korttien sisällön ajankohtaisuus.

#### 2.4 Benchmarking - Perehdytyskorttivertailu

Perehdytyskortteja on monenlaisia, kuin niiden tekijöitäkin. Perehdytyskorttien ulkonäkö muokkautuu aina tekijän tai ulkoasun määrittävän yrityksen kautta. Korttien sisältö on myös hyvin vaihtelevaa. Sisältö määräytyy perehdytyksen tarpeen mukaisesti ja myös sen mukaan, miten pikkutarkkaa tietoa kortteihin halutaan ja millä työllä se aiotaan toteuttaa.

Joissain korteissa on havaittavissa ns. rasti ruutuun –menetelmä, jossa perehdytettävä rastittaa ruudun aina opitun asian perästä. Rastitusmahdollisuudella varustetuissa perehdytyskorteissa on ikään kuin tehtävälisan ilmettä. Tällaisen kortin tarkoituksena on auttaa perehdytettävää pysymään ajan tasalla oman perehdytyksensä suhteen. Esimerkki rastitettavasta perehdytyskortista kuvassa 1.




13:09

<b>Osastot</b>			
Nostokalusto			
Rakennuskalusto			
Konepajateollisuus			
Voimantuotto			
Varavoima			
<b>Huolto</b>			
Varavoimahuolto			
Moottorihuolto			
Nostokalusto			
Rakennuskalusto, servo			
Konepajateollisuus			
Tarvikkeet			
<b>Varaosat</b>			
Suodattimet			
Moottorit Ym			
Rakennus Ym			
<b>Logistiikka</b>			
Taloushallinto ja tukipalvelut			
Laatu -ja ympäristöjärjestelmä (02 & 021)			

(Kuva 1. Machinery, 2019. Perehdytyskortti)

Kuvan 1 kortista voidaan huomata heti ulkoasuun liittyvät yksityiskohdat, kuten yrityksen logo sekä tunnusväri. Oleellista on myös yrityksen vakiona käyttämä tekstifontti sekä tyylilliset ratkaisut. Securitas Oy:lle tekemässäni perehdytyskorteissa ei tulla käyttämään rastitustekniikkaa, vaan tärkeimmät asiat tullaan listaamaan yksinkertaisella sekä selkeällä tavalla allekkain eri aihealueiden mukaisesti.

Rastitustekniikan jättäminen pois oli tietoinen valinta. Kyseisen tekniikan käyttö esittäisi perusajatusta siitä, että perehdytyskortti olisi kestävä ja käytettävissä uudelleen. Lisäksi korttien laminointi ja lopullinen kestävä ulkomuoto eivät soveltuisi tekniikkaan. Laminoinnilla pyritään takaamaan kortin pitkäikäisyys sekä käsittelyn helppous, kun se ei sotkeennu muihin työpisteillä oleviin asiakirjoihin.

## Opiskelijoiden perehdytyskortti

## Liite 1

**Opiskelijoiden perehdytyskortti**

**Liite 1**

**eksote**

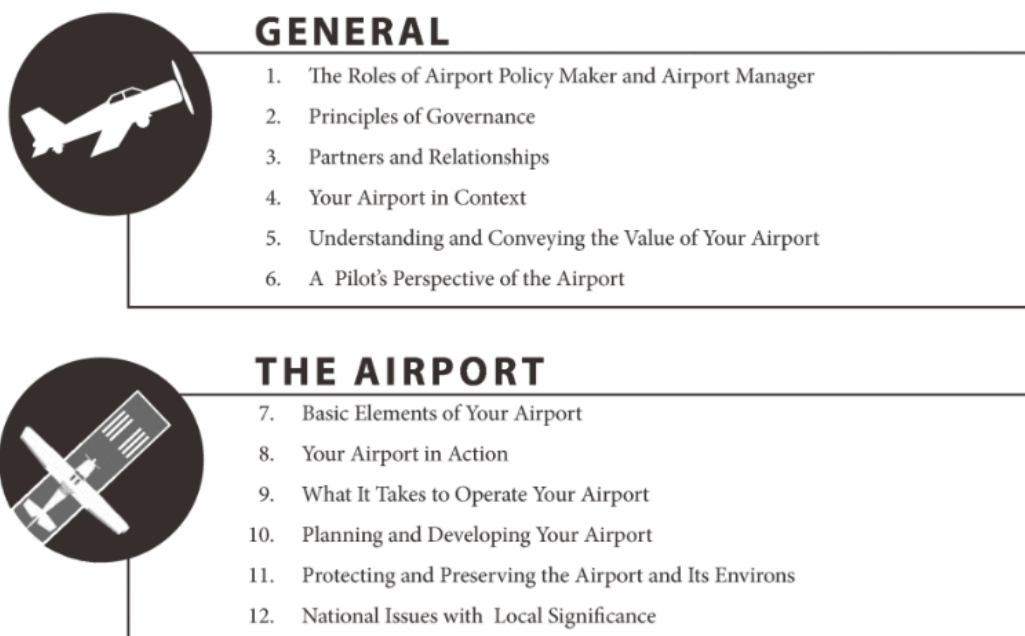
**OPISKELIJOIDEN PEREHDYTYSKORTTI**

Tämän perehdytyskortin tavoitteena on tukea ja yhtenäistää opiskelijoiden saamaa perehdytystä sekä edistää heidän oppimistaan. Kortti on tehty perehdytyksen apuvälineeksi ja sen täyttämisestä vastaa opiskelijat itse

<p>Opiskelija: _____</p> <p>Harjoitteluyksikkö: _____</p> <p>Eksoten yleiserehdytykseen osallistuminen: Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/></p> <p>Ohjaajani on tietoinen oppimistyylistäni: Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/></p> <p>Olen antanut CLES-palutetta harjoittelujaksosta: Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/></p>	
<p><b>TYÖYKSIKÖ</b></p> <p>Olen tutustunut yksikön potilas/asiakastiloihin ja ymmärtänyt niihin liittyvät rajoitteet (esim. eristystilat)</p> <p>Olen tutustunut henkilökunnan tiloihin (esim. pukuhuoneet, varastot)</p> <p>Olen tutustunut yksikön vuoro- ja työaikajärjestelmään, sääntöihin ja rutiineihin (esim. vastuuohjaajan työkuva)</p> <p>Olen tutustunut työyksikön keskeisten laitteiden toimintaan ja tiedän niiden sijainnin</p> <p>Olen tutustunut yksikön toimintaa ohjaaviin arvoihin</p> <p>Tiedän mitä kollegiaalisuus merkitsee työyksikössä</p>	<p><b>TOTEUTUNUT</b></p>
<p><b>POTILAS/ASIAKAS</b></p> <p>Olen tutustunut yksikön potilas/asiakasryhmiin ja heidän hoito-ohjeisiin</p> <p>Olen tutustunut yksikön yleisiin tutkimuksiin ja hoito-ohjeisiin</p>	<p><b>TOTEUTUNUT</b></p>
<p><b>HOITOTYÖ</b></p> <p>Olen tutustunut potilaan/asiakkaan hoitopolkuun</p> <p>Tiedän mitä moniammatillisuus merkitsee yksikössä ja olen tutustunut yksikön keskeisiin yhteistyötahoihin</p> <p>Olen tutustunut yksikössä käytössä oleviin keskeisiin oppaisiin</p> <p>Olen tutustunut yksikön hygieniohjeisiin ja ymmärtänyt aseptiikan merkityksen</p>	<p><b>TOTEUTUNUT</b></p>
<p><b>LÄÄKEHOITO</b></p> <p>Lääkehoitoprosessin lähtötaso on selvitetty sekä passia on täydennetty tarvittaessa</p> <p>Olen tutustunut lääke- ja nestehoitoon toteutukseen (esim. lääkkeiden jakaminen ja antaminen, hoidon seuranta)</p> <p>Olen tutustunut lääke- ja nestehoitossa tarvittaviin laitteisiin ja niiden käyttöön</p> <p>Olen tutustunut yksikön keskeisiin lääkkeisiin ja niiden erityispiirteisiin</p>	<p><b>TOTEUTUNUT</b></p>
<p><b>TURVALLISUUS</b></p> <p>Tiedän kuinka toimia ehrytys- ja hätätilanteen sattuessa</p> <p>Tiedän missä ensiapuvälineet ja -lääkkeet sijaitsevat ja hallitsen niiden käytön</p> <p>Ymmärtäen kirjaamisen tärkeyden</p> <p>Olen tietoinen yksikön tietoturvakäytänteistä ja ymmärtäen salassapito- sekä vaitiolovelvollisuuden merkityksen</p> <p>Olen tutustunut yksikön pelastussuunnitelmaan</p>	<p><b>TOTEUTUNUT</b></p>

(Kuva 2. Leikas, Satomaa, 2016, 25. Liite 1: Opiskelijoiden perehdytyskortti)

Kuvassa 2 on perehdytyskortti, johon on lisätty perustietoa siitä, kenelle kyseinen kortti on tarkoitettu sekä miksi se on luotu. Kortissa on havaittavissa heti ensimmäisellä puoliskolla tilaa tärkeille puhelinnumeroille sekä omille muistiinpanoille tai merkinnöille. Toisin kuin kuvassa 1, kuvaan 2 on sisällytetty paljon enemmän muuta kuin ainoastaan työtehtävän perehdyttämiseen liittyvää listausta. Kuvan 2 perehdytyskortissa on lisäksi alue, johon kortin haltija voi kirjoittaa omat tietonsa. Kun kaikki nämä tiedot sisällytetään korttiin, tulee kortista melko laajasisältöinen. Siitä huolimatta kortin ulkoasu on selkeä ja asianmukainen.



(Kuva 3. The National Academics of Sciences Engineering Medicine, 2019. Otos perehdytyskortista.)

Kuvassa 3 on otos eräästä lentokentälle suunnitellusta perehdytyskortista. Tämä kortti poikkeaa suuresti kuvien 1 ja 2 korteista, sillä tässä tapauksessa ei rästitys - mahdollisuutta ole haluttu käyttää. Kortin perehdytysosiot on selkeytetty hienosti käyttämällä selkeää ja erottuvaa otsikointia sekä havainnekuvia jokaisen eri aihealueen kohdalla. Jokainen osa-alue on myös eroteltu toisistaan rajaamalla ne. Selkeä rajaaminen on kaikissa kuvien perehdytyskorteissa yhtenevä asia. Se tuo selkeyttä kortin lukijalle. Kuvan 3 perehdytyskortti on muistilistan kaltainen. Siihen ei ole tar-

koitus kirjoittaa tai piirtää mitään, vaan sitä pidetään mukana ohjeena sekä yleisenä muistilistana. Kaikki kortit poikkeavat toisistaan ja vastaavat käyttäjiensä tarpeisiin. Securitaksen perehdytyskortteista tulee varmasti myös hyvin erilainen verrattuna näiden kuvien kortteihin. Jokaisesta kortista voi mallintaa niiden selkeät aihealueittaiset rajaukset, selkeän kirjoitusasun sekä tyylin, otsikoinnin sekä omaleimaisuuden ulkoasussa ja toteutuksessa. Nämä asiat on hyvä sisällyttää perehdytyskortteihin.

### 3 TUOTOKSEEN VALMISTAVA TUTKIMUS JA SEN TULOKSET

Halusin opinnäytetyöni aikana tuottaa käyttökelpoisia perehdytyskortteja tilaajalleni, joten minun piti pohtia, miten siihen tavoitteeseen päästäisiin kaikkein parhaiten. Aloitin tutkimusprosessin jo syksyllä 2018, kun pääsin kokeilemaan perehdytysprosessia ilman perehdytyksen apuvälineitä. Kokeilin työskennellä muutaman kuukauden ajan viidessä eri työtehtävässä ilman perehdytyskortteja tai minkäänlaista muistilistaa. Aloin keräämään tietoa perehdyttämisestä ja sen eri keinoista. Perehdytyskorttien laatimisesta ei omasta mielestäni löydy kovinkaan paljon tarkkaa ja linjamaista tietoa, vaan enemmänkin esimerkkejä tiettyjen yritysten toteutuksista liittyen perehdytykseen ja perehdytyskortteihin.

Huomasin pian, että organisaatiossa työskentelevät ihmiset osaavat luultavasti kertoa minulle parhaiten, mitä heidän mielestään perehdytyskortteihin pitäisi sisällyttää. Päätin laatia heille siis kyselyn koskien heidän yrityksessä saamaansa perehdytystä ja saada selville heidän mielipiteitään koskien tulevia perehdytyskortteja. Tutkin myös muille yrityksille tehtyjä perehdytyskortteja, kuten aiemmassa luvussa ja käytin niitä vertailukohteina omalle työlleni.

#### 3.1 Tapaustutkimus – Perehdytyskokeilu Helsingin Kirjamessuilla

Tapaustutkimuksessa tutkitaan tiettyä yksittäistä tapahtumaa, henkilöä tai rajattua kokonaisuutta. Tutkimus toteutetaan käyttämällä erilaisia menetelmiä, kuten tässä

tapauksessa jalkautumista itse tutkittavaan tilanteeseen. Tapaustutkimuksessa kiinnitetään usein huomiota prosesseihin. Näitä prosesseja pyritään kuvailemaan yksityiskohtaisesti. Tavoitteena on tutkimuskohteen prosessien sekä piirteiden yksityiskohtainen kuvailu (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, 2006.).

Sovin työni tilaajan kanssa opinnäytetyöhöni liittyvästä perehdyttämiskokeilusta syksyllä 2018. Sain luvan toteuttaa kvalitatiivisen eli laadullisen tapaustutkimuksen Kirjamessuilla 2018. Päätin tehdä kokeilun perehdyttäjän näkökulmasta, sillä tällä tavalla huomaisin, millaista on perehdyttää ilman tilaajan kaipaamaa perehdytyskorttia tai minkäänlaista tuki- tai apuvälinettä. Päätelin, että tällä tavalla pääsisin itsekin täysin ongelman ytimeen ja huomaisin, miksi kortteja oikeasti tarvitaan kyseiseen yritykseen, missä tilanteessa huomaisin kaipaavani perehdytyskortteja ja minkälaisia asioita tällaiseen tulisi sisällyttää.

Minulla ei ollut minkäänlaista kokemusta perehdyttämisestä ennen tätä kokeilua. Perehdytettävänä minulla oli Kirjamessuja varten 15 uutta työntekijää, jotka minun täytyi perehdyttää lava-avustajan työhön. Sovelluin perehdyttäjän rooliin hyvin, sillä itselläni on kokemusta kyseisestä työtehtävästä neljän vuoden ajalta. Yritin valmistautua perehdytyskokeiluuni muistelemalla työn yksityiskohtia sekä eri toimintatapoja. Kokeilussani minulla ei kuitenkaan saanut olla minkäänlaista muistilistaa tai muutakaan apuvälinettä käytössäni.

Kokeilu toteutettiin virallisesti 25.10.2018. Sovimme palveluvastaavan kanssa, että hän antaa kokeiluni jälkeen tarvittavan perehdytyksen vielä kaikille uusille perehdytettäville, jottei kokeiluni vaikeuttaisi lava-avustajien työtä Kirjamessuilla. Näin pysyimme toteuttamaan tämän tutkimuksen eettisesti ja ilman, että minkäänlaista harmia aiheutuisi yritykselle tai työntekijöille. Perehdytettävät työntekijät antoivat suullisen suostumuksensa tutkimukseni toteuttamiselle paikanpäällä tutkimusta edeltävänä päivänä.

Tutkimuspäivänä kello 16.00 tapasin tulokkaat toisen kerran. Tunsin stressitasojeni olevan hyvin korkealla ja olevani erittäin jännittynyt ja hieman epävarma siitä, miten tulisin suoriutumaan perehdyttäjän roolissani. Tämä johtui siitä, että minulla ei ollut

minkäänlaista turvaa tai tukea, paitsi oma muistini. Tulokkaat tervehdittyäni kävin suoraan asiaan. Toivotin heidät tervetulleeksi taloon ja aloitin perehdytyksen talokierroksella. Kirjamessut pidettiin Helsingin Messukeskuksessa, joten lähdin kuljettamaan perehdytettäviäni pitkin Messukeskusta. Oli erittäin vaikea tietää mistä ensimmäisenä pitäisi aloittaa talokierros. Kaiken lisäksi talo on erittäin suuri ja vaikka tunsin talon hyvin, oli silti vaikeaa keksiä nopealla syklillä sopivaa sisältöä kierrokseen.

Kierroksella huomasin usein unohtaneeni jonkin oleellisen asian esimerkiksi hätäuloskäynnit tai hissimahdollisuuden. Jouduin poukkoilemaan välillä aiheesta toiseen ja muutamaan otteeseen perehdytettävät kertoivat tuntevansa hieman epävarmuutta siitä, tulisivatko he varmasti muistamaan juuri näyttämäni reitin. Tein huomion siitä, että välillä jouduin kokonaan hiljentymään, jotta pystyisin rauhassa ajattelemaan seuraavan opetettavan asian. Se oli huomattavasti enemmän aikaa vievää kuin se, että olisin voinut suoraan katsoa seuraavaksi läpi käytävän asian perehdytyskortista. Tulokkaat toivoivat jonkinlaista konkreettista muistilappua ja ottivatkin pian puheilmensa muistiot esille ja alkoivat tekemään omia muistiinpanojaan.

Kierroksen jälkeen vein perehdytettävät heidän tuleville työpisteilleen ja valmistauduin kertomaan heille lavatekniikasta ja siitä, miten lavalla otetaan asiakas vastaan ja miten siellä kuuluu yrityksen sääntöjen mukaan toimia. Oli erittäin hankalaa tietää mistä aloittaa, sillä irrallisia osia esimerkiksi lavatekniikan opettamisessa on monia. Vaihdoinkin usein aiheesta toiseen ja jouduin monesti palaamaan edelliseen aiheeseen, joka sai välillä itsenikin hämmentymään siitä, että missä nyt mennään. Järjestelmällisyyden puuttuminen osoittautui suureksi ongelmakohdaksi. Turvauduin lopulta siihen, että pyysin perehdytettäviä kyselemään minulta mahdollisimman paljon kysymyksiä työtehtävään liittyen, sillä en enää yksinkertaisesti kyennyt jäsentelemään perehdytystäni järkevällä tavalla. Tällä tavalla sain vietyä perehdytysprosessin loppuun saakka. Lopputuloksena oli kuitenkin melko tyytyväisiä uusia työntekijöitä, mutta melko uupunut ja tyytymätön perehdyttäjä.

### 3.2 Tapaustutkimuksen analysointi ja tulokset

Perehdytyksen jälkeen tulokkaat toivoivat, että heille laadittaisiin jonkinlainen muistilista tai tehtävälista, josta he voisivat tarkistaa, mitä heidän työhönsä kuuluu. He antoivat perehdytykseni jälkeen suullista palautetta minulle siitä, että perehdytys olisi ollut vielä parempaa jos se olisi ollut selkeämpää. He toivoivat lisäksi pohjapiirrosta rakennuksesta sekä tapahtuma- ja lava-alueista. Tämän tutkimuksen tulos olisi siis kaikin puolin onnistunut, sillä sain juuri sellaista palautetta kuin arvelinkin siitä saavani. Yllätyin kuitenkin, miten paljon ahdistuin tilanteessa, jossa kaikki pitäisi muistaa ulkoa ja ilman selkeää aikataulutusta. Tällainen perehdytyksen toteuttaminen ei ollut kovinkaan mielekäästä, vaan itse asiassa melko haastavaa ja jopa uuvuttavaa. Uskoisin, että selkeällä perehdytys suunnitelmalla ja apuvälineillä perehdyttäjänä oleminen olisi ollut paljon mieluisampaa sekä sujuvampaa.

Tutkimusmenetelmänä tapaustutkimus oli minulle entuudestaan täysin tuntematon. En ollut aiemmin käyttänyt kyseistä menetelmää missään. Päädyin kuitenkin kokeilemaan sitä, sillä se toi minut lähemmäksi ongelman ydintä ja auttoi minua ymmärtämään paremmin mitä perehdytyskortilta todellisuudessa toivotaan ja tarvitaan. Tämä menetelmä kuvaili hyvin perehdytysprosessia ja sen vaiheita, jolloin käytettävissä ei ole minkäänlaisia tukimateriaaleja.

Yhtenä huomiona voi kuvailusta todeta, että perehdytys ilman minkäänlaisia apuvälineitä on sekavaa. Niin perehdyttäjä kuin perehdytettävätkin menevät tällaisessa tilanteessa hieman sekaisin, eikä tilanne vaikuta ammattimaiselta yrityksen näkökulmasta. Perehdyttäjän on mahdotonta muistaa kaikkia asioita täysin selkeässä sekä järkevässä järjestyksessä. Tähän tarvittaisiin muistilistaa tai perehdytyskorttia. Jos perehdytettäville olisi voinut jakaa tällaiset perehdytyskortit, olisi perehdytys ollut myös heidän mukaansa mieluisampaa ja myös hyödyllisempää. Näin käteen jäisi jotain konkreettista ja hyödyllistä. Korttia he voisivat vielä lukea ennen työvuoroaan sekä työskennellessään muistinsa virkistämiseksi.

Menetelmän avulla sain selville myös sen perehdytettävien palautteiden myötä, että olisi hyvä jos olisi erikseen olemassa ns. yleinen perehdytyskortti sekä työtehtäväkoh-

taisia perehdytyskortteja. Yleiseen perehdytyskorttiin he toivoivat mm. rakennuksen pohjapiirroksen sekä yleistä informaatiota Securitaksen sekä Messukeskuksen oleellimmista asioista, kuten kulkureitit, Esmi-lukijat, pysäköinti-informaatio, lounaspaiikat, edut yms. Tapauskohtaista korttia toivottiin jo heti lavalle saapuessa. Olisi ollut erittäin hyvä, jos tulokkaille olisi voinut jakaa kortin, josta ilmenisi kaikki lavaavustajalle kuuluvat tehtävät.

Tapaustudkimus oli hyvä toteuttaa jo ennen koko opinnäytetyöprosessin aloittamista, sillä se antoi minulle pohjan ja selkeän mielikuvan siitä, mihin työtäni tullaan tarvittamaan, mitä siltä käytännössä toivotaan ja miten suuri hyöty siitä oikeasti on. Se samalla nosti omaa motivaatiotani työn suhteen ja sai minut sekä tilaajani siihen joutopäätökseen, että perehdytyskortteja tulee olla yksi yleinen sekä jokaiselle työpisteelle yksi työkohtainen.

### 3.3 Tutkimuksen kysymykset - menetelmänä kyselytutkimus

Päätin käyttää opinnäytetyössäni yhtenä tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta. Kyselytutkimuksella toivoin saavani selville Securitaksen työntekijöiden mielipiteitä saamastaan perehdytyksestä sekä siitä, onko idea perehdytyskorteista heidän mielestään hyvä ja pitävätkö he työtäni tarpeellisena. Lisäksi halusin kyselyllä selvittää, mitä perehdytyskortteihin tulisi heidän mielestään sisällyttää. Päädyin tekemään verkkokyselyn, jonka lähetin sähköpostitse 15:lle Securitaksen asiakaspalvelussa työskentelevälle työntekijälle. Kyselyyni vastasi yhteensä kahdeksan ihmistä.

Tein verkkokyselyn Google Forms-selaimella. Valitsin Formsin, sillä se tekee kyselyn vastauksista hyviä yhteenvetoja, jotka auttavat analysointivaiheessa. Aloitin kyselyn laatimisen saatetekstistä: ”Teen kulttuurituotannon opintoihini liittyvää opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tuottaa Securitas Oy:lle perehdytyskortteja eri työpisteille ja työtehtäviin. Tavoitteena on kerätä yrityksen työntekijöiltä kokemuksia saamastaan perehdytyksestä sekä mahdollisia kehitysideoita tulevia perehdytyskortteja varten. Tavoitteena on myös saada hiljainen tieto esille, jotta päästäisiin

mahdollisimman hyvään lopputulokseen ja tiedettäisiin mitä kehittää tulevaisuudessa.

Perehdytyskortti on työntekijän apuväline jokapäiväisessä työnteossa. Jokainen perehdytyskortti on tehty tiettyä työtehtävää tai osa-aluetta varten. Esimerkiksi perehdytyskortti kassatyöntekijöille, lava-avustajille tai hallihenkilökunnalle. Tekeillä on myös yleinen perehdytyskortti, johon tulee työtehtävien ulkopuolinen tarpeellinen informaatio esim. yrityksen toimintatapoja ja tärkeää tietoa Messukeskuksesta ja sen eri osa-alueista.

Perehdytyskortit tulevat teidän käyttöönne, joten teidän kertomanne kokemastanne perehdytyksestä on erittäin tärkeää. Tämän takia laadin tämän kyselyn, johon toivon teidän vastaavan. Tulen käyttämään kyselyä ja sen tuottamia vastauksia opinnäytetyössäni sekä perehdytyskortteja tehdessäni. Toivoisin, että vastaisitte kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 22.3.2019 mennessä.”. Saatetekstin jälkeen aloin jäsentelemään kysymyksiä Forms sin pohjalle.

Aloitin kyselyn kysymysten laatimisen siitä, että halusin tietää millaista perehdytystä työntekijät olivat saaneet saapuessaan yritykseen tai uuteen työtehtäväänsä ensimmäistä kertaa. Tiedustelin myös heidän tyytyväisyyttään yrityksen tämänhetkisen perehdytyksen tasoon. Korttien sisältöä pohtiessani mieleeni nousi kysymys siitä, mikä on mahtanut olla työntekijöiden mielestä kaikkein hyödyllisin asia heidän työnsä kannalta, jonka he ovat oppineet perehdytyksessä. Kysyin myös suoraan mitä työntekijät todellisuudessa odottavat tulevilta perehdytyskorteilta ja kuinka tarpeellisia he näkevät nämä kortit. Lisäksi halusin, että vastaajat pääsevät itse tuomaan ajatuksiaan esille perehdytykseen sekä perehdytyskortteihin liittyen.

### 3.4 Kyselytutkimuksen tulokset ja niiden analysointi

Kyselyyni vastattiin hyvin ja perusteellisesti. Työntekijät olivat selvästi nähneet vai-  
vaa ja käyttäneet aikaa kyselyyni. Ensimmäinen kysymys verkkokyselyssäni koski  
vastaajien perehdytyskokemuksia yrityksessä. Vastauksista ilmeni heti hyvin mielen-  
kiintoinen asia. Noin puolet vastanneista kertoi saaneensa useamman päivän kestä-  
vän koulutuksen ja hyvin perusteellisen sellaisen ja puolet taas kertoivat saaneensa  
perehdytyksen hyvin pikaisesti vasta ensimmäisen työpäivänsä aikana töiden lomas-  
sa tai ainoastaan tunnin mittaisen pikaisen talon sääntöjen ja toimintatapojen läpi-  
käynnin. Muutama vastaaja oli saanut ainoastaan työtehtävää koskevan perehdytyk-  
sen, eikä ollenkaan ns. yleistä perehdytystä. Hajontaa perehdytyskokemuksissa oli  
siis laajasti.

Seuraavaksi kysyin vastaajien tyytyväisyyttä Securitas Oy:n tämän hetkiseen pereh-  
dytyksen laatuun. Kahdeksasta vastaajasta kuusi oli tyytymättömiä tämänhetkiseen  
perehdytyksen laatuun. Vastauksissa ilmeni työntekijöiden toive perehdytyksestä  
aina työtehtävien vaihtuessa sekä mainittiin, että käytännön perehdytys moniin työ-  
tehtäviin on puutteellinen tai sitä ei ole saatu ollenkaan. Yksi työntekijöistä mainitsi,  
että usein työntekijät joutuvat perehdyttämään uusia työntekijöitä oman kiireisen  
työpäivänsä ohessa, mikä on vaikeuttanut heidän työntekoaan. Perehdyttämisestä  
toivottiin myös paljon yksityiskohtaisempaa. Joskus esimiehet eivät muista minkä-  
laista perehdytystä joku työntekijöistä on saanut ja yksi vastaajista oli laitettu kerran  
työvuoroon esimiesasemaan ilman minkäänlaista koulutusta tähän tehtävään. Tämä  
on tuonut turvattomuuden tunnetta sekä huolta omasta selviytymisestään työssä.

Työntekijät mainitsivat myös joutuvansa opettelemaan paljon asioita niin sanotusti  
lennosta samalla kun palvelevat asiakkaita. Se näyttää helposti hyvin epäammatti-  
maiselta ja on myöskin työntekijälle hyvin hankala tilanne. Työntekijöille ei aina ole  
kerrottu siitä, että heidän tulisi perehdyttää joku, vaan yhtäkkiä heille onkin selvin-  
nyt, että paikalla oleva työtoveri ei ole saanut perehdytystä kyseiseen työtehtävään,  
jolloin heidän on täytynyt tehdä se itse, ilman että työnantaja olisi kysynyt heiltä mi-  
tään asiaan liittyen. Vastauksissa mainittiin, että heillä ei ole tiedossa ketään tiettyä  
erikseen mainittua perehdytyksestä vastuussa olevaa henkilöä, vaan perehdyttäjä

sattuu olemaan se, kuka nyt vain ehtii perehdytyksen tekemään. Tämä voi helposti vaikuttaa yrityksen perehdytyksen laatuun. Esimiesten olisi hyvä nimetä tietyt perehdyttämistä vastuussa olevat henkilöt, jotta perehdyttämisen laatu pysyisi aina hyvänä.

Kyselyssä kysyin mikä on ollut työntekijöille heidän työssään hyödyllisin asia, jonka he ovat oppineet perehdytyksensä aikana. Vastanneet mainitsivat työtehtävänsä perustoimintatavat sekä talon tuntemuksen, kuten kulkureitit ja eri palveluiden sijainnin. Myös yrityksen ja Messukeskuksen säännöt sekä asiakkaiden useimmin kysytyt kysymykset olivat tulleet hyvin esille heidän perehdytyksessään. Nämä asiat ovat siis sellaisia, jotka ehdottomasti on otettava huomioon perehdytyskortteja laadittaessa.

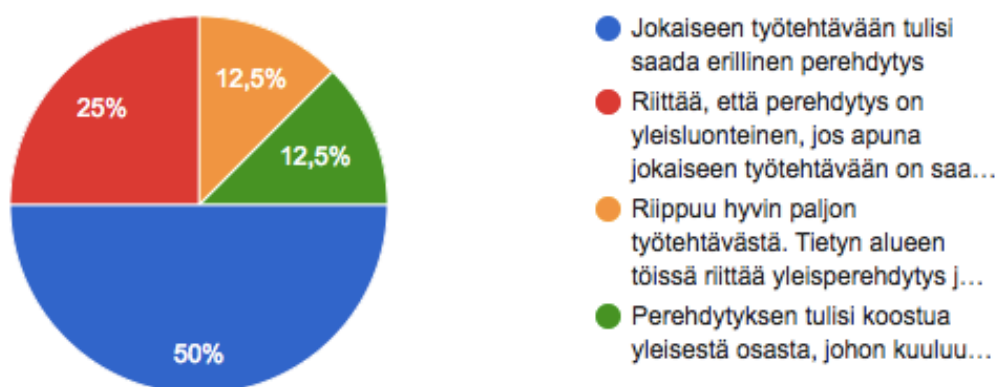
Kysyin myös heiltä että mitä tietoa he olisivat toivoneet saavansa enemmän perehdytyksensä aikana. Tässä vaiheessa esille tuli selkeästi tarve siitä, että työpäivän aikana olisi selkeää kenelle soittaa tai ilmoittaa missäkin tilanteessa. Moni kaipasi lisätietoa yhteyshenkilöistä. Myös tässä kohtaa turvallisuusaspekti nousee hyvin esille, sillä muutama nosti esille poikkeustilanteet. Poikkeustilanteet voivat yhtä hyvin olla uhkaavasti käyttäytyvä asiakas tai palohälytys. Olisi myös hyvä tietää kehen ottaa yhteyttä, jos esimerkiksi lavalla työskennellessä jokin mikrofoneista esimerkiksi hajoaa kesken esityksen. Myös esimiesten tukea kaivattiin paljon kun tutkin kyselyn vastauksia. Monet haluaisivat, että esimies näyttäytyisi työpäivän aikana useammin ja olisi läsnä. Se luo turvallisuuden tunnetta työntekijöille.

Kuviossa 1 on työntekijöiden mielipiteitä siitä, pitäisikö perehdytyksen olla enemmän yleisluonteista vai tehtäväkohtaista. Puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että jokaiseen työtehtävään tulisi saada erillinen perehdytys. Yksi neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että riittää että perehdytys on yleisluonteinen, jos saatavilla on perehdytyskortti oppimisen tueksi. Keltaisella merkitty osa kuviossa on yksi vastaaja, jonka mielestä kaikki riippuu hyvin paljon itse työtehtävästä. Hänen mielestään osassa työtehtäviä tarvitsee tarkan työtehtäväkohtaisen perehdytyksen, kun taas joissain riittää pelkkä yleisluontoinen perehdytys. Vihreällä merkitty vastaaja oli sitä mieltä, että perehdytyksen tulisi koostua yleisestä perehdytyksestä, johon kuuluisi talokierros, talon tavat sekä tehtäväkohtaiset perehdytysosiot. Yksikään ei siis ollut sitä mieltä,

että pelkkä yleisperehdytys riittää, vaan tukena pitäisi vähintään olla perehdytyskortit oppimisen tukena.

## Onko perehdytys ollut liian yleisluonteista vai pitäisikö sen olla enemmän tehtäväkohtaista?

8 vastausta

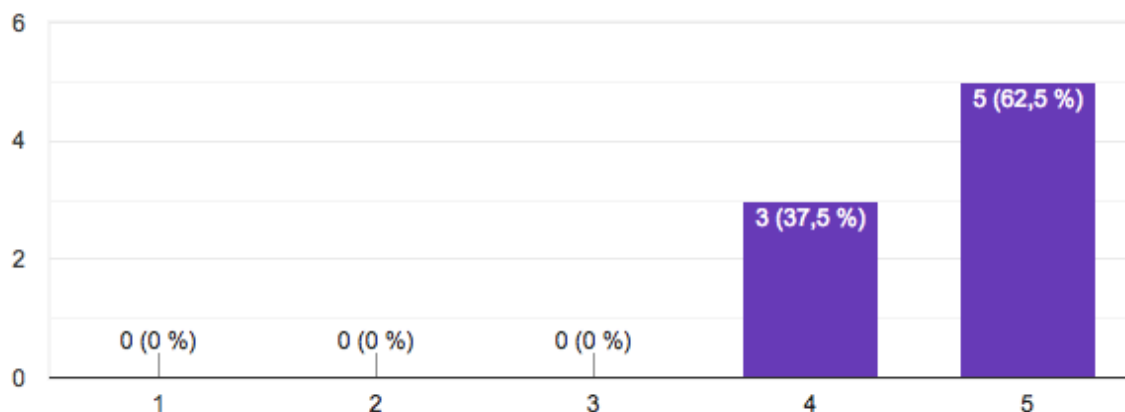


(Kuvio 1. Perehdytyksen luonne.)

Seuraavaksi päästiin kysymykseen, joka koskee työtehtäväkohtaisia perehdytyskortteja. Kysyin työntekijöiltä, että mitä he mahdollisesti odottavat tulevilta työkohtaisilta korteilta. Vastauksissa kävi ilmi, että perehdytyskorteilta odotetaan selkeyttä sekä helppolukuisuutta. Haluttiin vastauksia asiakkaiden useimmiten kysytyihin kysymyksiin sekä ratkaisuja yleisiin ongelmiin. Esimerkiksi annettiin eri tekniset ongelmat lavoilla sekä pysäköintiin liittyvät ongelmat sisäänkäynneillä. Esille nostettiin jälleen jokaiseen työpisteeseen liittyvien vastuuhenkilöiden yhteystiedot. Toivottiin myös lyhyttä ja ytimekästä kuvausta työtehtävästä sekä sitä, että ne olisivat ajan tasalla. Esille tuotiin myös idea kohdasta, johon voisi tarvittaessa tehdä omia muistiinpanoja sekä asiakkaiden yleisimmät kysymykset -osio. Nämä vastaukset toistuivat usein kyselyn vastauksissa. Tästä voidaan päätellä, että listaus yhteystiedoista sekä asiakkaan kysymyksiin vastaaminen perehdytyskortissa olisi tarpeen.

## Kuinka tarpeellisina koet työtehtäväkohtaiset perehdytyskortit?

8 vastausta



(Kuvio 2. Työtehtäväkohtaisten perehdytyskorttien tarpeellisuus.)

Kuviossa 2 on havaittavissa, että vastaajista kaikki pitävät työtehtäväkohtaisia perehdytyskortteja tarpeellisina tai erittäin tarpeellisina numeron viisi ollessa ”erittäin tärkeänä” ja numeron neljä ”tärkeänä”. Heidän vastauksiaan tukee heidän aiemmat vastauksensa, joissa tuli esille tarve työkohtaisesta perehdytyksestä joko esimiehen tai perehdytyskorttien kanssa. Tästä kuvioista voimme siis päätellä, että tilaajan tarve on aito sekä ajantasainen.

Lisäsin kyselytutkimukseen mukaan myös kohdan, johon vastaajat voivat halutesaan lisätä omia kehitysideoitaan tai toivomuksiaan perehdytykseen liittyen. Kahdeksasta vastaajasta viisi vastasi tähän vapaavalintaiseen osioon. Vastauksista tuli esille yksi asia, joka näytti olevan monelle vastaajista suuri ongelmakohta eri työtehtävissä. Käytännöt vaihtelevat työtehtävissä ja työpisteillä liikaa. Sisäisen viestinnän kanssa on havaittavissa suuria vaikeuksia, sillä informaatio muuttuneista käytännöistä ei näytä pääsevän aina työntekijöille asti. Toivottiin pysyvyyttä sekä parempaa tiedonkulkua. Yleiseen ilmapiiriin oltiin hyvin tyytyväisiä sekä todettiin, että yrityksessä on matala kynnyks mennä kysymään apua työtehtävissä esimerkiksi esimieheltä. Hyvänä huomiona tuli myös se, että yleisenä informointivälineenä työpäivän aikana toimivat radiopuhelimet. Niiden käytön opetusta toivottiin ja muistutettiin, että perehdytys-

kortteihin olisi hyvä sisällyttää tarkempaa tietoa työpisteistä sekä siitä, miten toimia eri ongelmatilanteissa. Hyvänä ideana tuli myös se, että työpisteillä työntekijät saisivat myös osallistua jatkossa perehdytyskorttien laatimiseen sekä kehittämiseen lisäämällä ylös asioita, jotka olisi hyvä olla perehdytyskorteissa. Näin voitaisiin varmistaa, että kortit pysyvät ajan tasalla.

#### 4 PEREHDYTYSKORTIN LAATIMINEN

Perehdytyksen apuna voidaan käyttää oheismateriaalia, jonka tarkoituksena on auttaa perehdytettävää uusien asioiden muistamisessa ja oppimisessa. Ensimmäisenä perehdytyspäivänä uutta informaatiota tulee usein paljon kerrallaan. Silloin voi olla hyvä, että tukena on oheismateriaalia, kuten erilaisia muistilistoja, jotka tässä tapauksessa voivat olla esimerkiksi perehdytyskortteja. Perehdytyskortit kannattaa ottaa mukaan myös silloin kun opetellaan uutta työtä esimerkiksi oppivuoron aikana. Kun perehdytettävä lukee perehdytyskortista työnkuvaan kuuluvia tärkeimpiä asioita, voi hän samalla käytännön harjoittelussa käydä perehdyttäjän kanssa keskustelua aiheesta. Tällä tavalla uudet asiat jäävät helpommin mieleen ja perehdyttäjän voi keskustelun perusteella tehdä havaintoja pitämänsä perehdytyksen etenemisestä sekä laadusta.

##### 4.1 Perehdytyskortin suunnittelu

Perehdytyskorttia lähdetään suunnittelemaan perehdytettävän tarpeiden näkökulmasta. Pohditaan, mitä tietoja uusi tulokas tarvitsee, jotta hän pärjää työtehtävässään sekä työympäristössään. Perehdytyskortteja suunniteltaessa tulee pyrkiä siihen, että niissä oleva tiivistetty tieto kannustaa tulokasta aloitteellisuuteen ja omatoimisuuteen. Tavoitteena on, että työntekijä hallitsee työtehtävän, käytettävät koneet ja laitteet, työvälineet sekä osaa toimia myös kaikissa häiriö- ja poikkeustilanteissa (Työturvallisuuskeskus, Työntekijän perehdyttäminen ja opastus).

Perehdytyskortin suunnittelussa kannattaa myös huomioida esteettiset seikat kuten onko yrityksellä, johon perehdytyskortit laaditaan esim. tiettyä fonttia, jota tulee aina käyttää kirjallisissa tuotoksissa. Yrityksellä voi olla myös valmiit taustat kirjalliselle materiaalille. Yleisesti ottaen perehdytyskortin tulee olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen. Sen tulee olla tiivistelmä kaikesta oleellisesta tiedosta, jota kyseisessä työtehtävässä tarvitaan. Liian rönsyilevästä tai laajasta perehdytyskortista on vaikea saada selvää tai onnistua sisäistämään vain ja ainoastaan ne tärkeimmät asiat, joita oikeasti työssään tarvitsee.

Korttia suunniteltaessa tulee tehdä paljon pohjatyötä yrityksen käytännöistä sekä perehdytystyyleistä. Suunnitteluvaiheessa kartoitetaan tarve sille, mihin kaikkiin työtehtäviin perehdytyskortteja tarvitaan, miksi niitä tarvitaan ja kenelle kortit on tarkoitettu. Perehdytyskortit on voitu tarkoittaa esimerkiksi vakituisille pitkäaikaisille työntekijöille, lyhytaikaisille työntekijöille, kuten harjoittelijoille tai vaikkapa vapaaehtoistyöntekijöille tai keikkatyöläisille. Jos kyseessä on perehdytyskortti pitkäaikaisille tai vakituisille työntekijöille, kortti toteutetaan siten, että se sisältää kaikkia niitä asioita, jotka lopulta ovat tällaisille työntekijöille hyödyllisimpiä. Sama pätee myös kaikkiin muihin työntekijätyyppeihin.

Lähdin itse työstämään perehdytyskorttejani suunnitteluvaiheessa siten, että tapasin työni tilaajan ensin heidän toimistollaan Messukeskuksessa. Kävimme läpi tilaajan toiveet korteista. Ensimmäisenä aloimme yhdessä pohtimaan sitä, minkälaisia kortteja tarvitaan. Halutaanko kortti, johon työntekijä itse rastittaa osaamisensa siinä vaiheessa, kun kokee sen oppineensa vai tehdäänkö kortti, joka toimii ikään kuin muistilistana tai tukivälineenä ilman tällaista rastitusmahdollisuutta. Päädyimme pelkistettyyn ja mahdollisimman yksinkertaiseen versioon, jotta ne olisivat uudelleenkäytettäviä. Jos niihin piirrettäisiin tai rastitettaisiin asioita, niin kortteja myös kuluisi aina enemmän. Tällä tavalla yritys myös säästää luontoa sekä kuluja, kun ei tarvitse tulostaa niin montaa korttia uudelleen ja uudelleen.

Päätimme tilaajan kanssa, että kortteja tullaan tekemään pääasiassa ainoastaan asiakaspalveluun liittyviin työtehtäviin ja –pisteisiin. Työpisteet, joille perehdytyskortteja tullaan tekemään, ovat kassa, aulapalvelu, palvelupiste, lava-avustaja sekä hallipalve-

lupiste. Opinnäytetyöhöni liittyen laadin myös yleisen perehdytyskortin, joka tulee jaettavaksi aina ensimmäisenä perehdytyspäivänä uusille tulokkaille sekä yleiseen käyttöön Securitas Oy:n kaikille työntekijöille.

#### 4.2 Perehdytyskortin kokoaminen

Aloitin perehdytyskorttien tekemisen yleisellä perehdytyskortilla. Yleisen perehdytyskortin kokoaminen alkoi kortin perusrakenteen hahmottelulla. Kävin tapaamassa työni tilaajaa paikan päällä ja varmistin häneltä, mitä asioita hän haluaisi perehdytyskorttiin ja millaiselle pohjalle se tullaan tekemään. Puhuimme myös kortin sisällöstä ja siitä, miten kaiken tiedon saisi tiivistettyä mahdollisimman hyvin. Olemme pitäneet yhteyttä myös sähköpostitse sekä puhelimitse. Koin tapaamisemme todella hyödylliseksi, sillä siinä pääsi vapaasti heittelemään ideoita ja yhdessä hahmottelemaan miten esimerkiksi perehdytystilanne etenee ja mitä siinä pitää huomioida.

Kävin myös tapaamassa Securitas Oy:n palveluvastaavaa liittyen työtehtäväkohtaisiin perehdytyskortteihin. Hän näytti minulle Messukeskuksen eri osa-alueita ja esitteli, miten esimerkiksi hallimestarin tehtävissä toimitaan. Hahmottelin jatkuvasti miten missäkin tilanteessa toimitaan ja mitä työntekijöiden toimenkuvaan oikeasti kuuluu. Kävimme läpi perusteellisesti jokaisen kulkureitin sekä esimerkiksi hätäpoistumistiet. Keskustelimme yleisistä tapahtumatyöntekijöiden käytännöistä ja varmistimme, että olen ajan tasalla siitä, miten eri työtehtävässä toimitaan.

Luin omassa työssäni olevaa teoriapohjaa läpi ja selailin käyttämiäni lähteitä, jotta hahmottaisin kaikki oleelliset asiat, joita perehdytyskortteihin tarvitaan. Olin jo kerännyt hyvän tietopohjan itseäni varten tätä työtä tehdessä. Käytin lähteinä myös yrityksen perehdytykseen liittyviä muistiinpanoja sekä tiedostoja perehdytyskorttien suunnittelu- sekä kokoamisvaiheessa. Niissä oli tiivistetysti asioita, joita pystyin hyödyntämään korttien sisällön suhteen. Kortteja koottaessa on tärkeää hahmottaa mikä asijärjestys on hyvä ja käytännöllinen. Huomasin, että on hyödyllistä kuvitella itsensä perehdytettävän asemaan. Varsinkin yleistä perehdytyskorttia miettiessä on hyvä aloittaa ihan perusasioista, kuten siitä, mikä on Securitas Oy ja mikä on Messukes-

kus. Seuraavaksi kannattaa avata hieman ns. talon tapoja, kuten työajat, tauot sekä palkanmaksu. Tähän on hyvä lisätä työterveydenhuolto, poissaolot, kiinteistö, kulkuoikeudet, pysäköinti, henkilöstöedut sekä tärkeät yhteystiedot.

Edellä mainittujen tietojen lisäksi korttiin tulisi sisällyttää myös työssä käytettävät työvälineet. Työvälineitä Securitas Oy:n työntekijöillä ovat esimerkiksi puhelin, tietokone sekä radiopuhelin. Lava-avustajalla työvälineenä on myös esimerkiksi tabletti-tietokone sekä äänitiski, josta säädellään mikrofoneja. Työvälineiden lisäksi korttiin on hyvä sisällyttää työturvallisuudesta informaatiota tai ainakin se, mistä tieto on saatavilla. Perehdyttäjän tulisi perehdytyksessä informoida tulokkaita työturvallisuudesta siinä missä muistakin tärkeistä asioista. Etenkin Securitas Oy:n kaltaiselle yritykselle on tärkeää, että turvallisuusasiat ovat kunnossa.

Korttien kokoamisvaiheessa pitää myös tuoda esille työskentely-ympäristö. Laitoin yleisen perehdytyskortin yhteyteen kartan Messukeskuksesta, sillä ilman sitä uusien työntekijöiden olisi vaikea suunnistaa niin suuressa rakennuksessa. Kartan lisäksi yleiseen perehdytyskorttiin on laitettava tärkeimmät alueet rakennuksessa, kuten pukuhuoneet, taukuhuone, messutoimisto, palveluvastaavan toimisto, valvomo jne. Etenkin yleiseen perehdytyskorttiin tulee liittää kaikki niin sanottu yleinen tieto, joka toimii kaiken työnteon pohjana. Yleisen perehdytyskortin avulla pitäisi selvittää perusasioista työpaikalla lukuun ottamatta työtehtäviä, joille on olemassa omat perehdytyskorttinsa.

Sain tilaajalta valmiin diapohjan, johon lähdin rakentamaan perehdytyskorttien pohjia. Valmiissa pohjassa on yrityksen logo sekä sen oma värimaailma ja muotoilu. Yrityksellä on tietty pohja kaikille kirjallisille tuotoksille. Aikomuksena on tulostaa valmiista tuotoksista A5-kokoisia kortteja. Tämä koko on todennäköisesti kaikkein kätevin, sillä tekstiä tulee tiivistämisestä huolimatta niin paljon, että pienempää siitä ei voisi tehdä. Ensin perehdytyskortit tehdään kuitenkin sähköiseen muotoon. Korttia testataan muutamaa otteeseen työni valmistuttua ja sen jälkeen ne otetaan käyttöön fyysisinä laminoituina versioina ja ne tullaan levittämään kaikille työpisteille, josta ne on helposti ja kätevästi saatavilla.

Koska Messukeskus on tapahtumatalona niin suuri ja Securitaksen työntekijöillä on todella laajat työnkuvat kaikissa eri asiakaspalvelun työpisteissä, sain idean tehdä työkohtaisiin perehdytyskortteihin sekä yleiseen perehdytyskorttiin useamman kortin, jotka liitettäisiin yhteen viuhkan malliseksi tuotteeksi. Esimerkiksi yleiseen perehdytyskorttiin koin tarpeelliseksi tehdä lisäksi rakennuksen pohjakartan kuvan, johon liitettäisiin tieto kaikista tiloista ja kulkureiteistä, jotka ovat työntekijöille tärkeää sekä oleellista tietoa. Näin voi olla, että jokaista työtehtävää kohden tulisi kaksi tai kolme korttia, jotka liitetään yhteen yhdeksi selkeäksi kokonaisuudeksi. Yleisen perehdytyskortin voisi tällä tavoin liittää erikseen jokaiseen eri työtehtäväkohtaiseen perehdytyskorttiin.

## 5 KEHITYSEHDOTUKSET

Securitas Oy on jo perehdyttänyt uusia työntekijöitään yhteisperehdytyksellä sekä yksittäisillä perehdytysseesioilla. Kyselytutkimuksen sekä tapaustutkimuksen perusteella voidaan todeta, että perehdyttämisessä on kuitenkin vielä hieman parannettavaa. Fakta on, että aina voidaan parantaa entisest. Perehdyttäminen on jotain mihin työnantajan tulisi ehdottomasti panostaa. Kyselytutkimuksen vastauksissa oli melko paljon hajontaa, kun kysyttiin työntekijöiden tyytyväisyyttä heidän saamaansa perehdytykseen aloittaessaan yrityksessä. Yrityksen tulisi keskittää huomionsa siihen, että perehdytys olisi mahdollisimman tasalaatuista. Tasalaatusuus perehdytyksessä tarkoittaa sitä, että kaikki saisivat samanlaisen perehdytyksen sekä lähtökohdat työhön.

Yrityksen olisi tärkeää tutkiskella henkilöstöpolitiikkaansa ja tarkastella onko se varmasti ajantasainen perehdytyksen suhteen. Onko yrityksessä tapahtunut muutama vuoden aikana muutoksia esimerkiksi henkilöstömäärän tarpeessa? Onko väki talossa lisääntynyt tai laskenut? Onko yritykseen tullut uusia työtehtäviä, jotka tulisi ottaa huomioon perehdytystä suunnitellessa? Nämä ovat vain muutamia kysymyksiä, joita tarkastellessa voidaan jo ehkä huomata, että perehdytysasioita olisi syytä päivittää tämän ajan mukaiseksi. Tähän lukuun ja sen kappaleisiin olen kerännyt mielestä-

ni tärkeimmät sekä oleellisimmat kehitysehdotukset Securitas Oy:lle koskien yrityksen perehdytyskäytäntöjä. Tulen ennen kaikkea korostamaan suunnitelmallisuutta sekä ajankohtaisuutta perehdytysasioissa.

## 5.1 Yleisperehdytys

Kun siirryin Messukeskuksen työntekijästä Securitas Oy:n työntekijäksi, oli tilanteeni hieman erikoinen, sillä työtehtäväni eivät muuttuneet millään tavalla. Ainoastaan työnantaja sekä muutamat pienet käytännöt työtehtävissä sekä arkisessa elämässä kokivat muutoksen. Pystyin siis jatkamaan tavallaan siitä mihin jäin ennen työnantajasuhteeni muutosta. Muistan kuitenkin hyvin, miten jo heti ensimmäisten kuukausien aikana pääsin Securitaksen eri koulutuksiin ja se tuntui hyvältä. Tunsin itseni enemmän ammattilaiseksi kuin aiemmin ja oloni oli turvallinen.

Securitas Oy palkkaa usein monta uutta henkilöä samanaikaisesti esimerkiksi lavaavustajan tehtäviin messutapahtumia varten. Tällöin yritys pitää ensin yleisen ryhmäperehdytyksen kaikille samanaikaisesti. Yleisperehdytyksessä usein esimiesten valitsema henkilö tai esimies itse esittelee Messukeskusta sekä Securitaksen toimintaa sen tiloissa yleisesti. Tähän asti perehdyttäjällä ei ole ollut käytössään sen kummempaa perehdytysmateriaalia oppimisen tueksi, mutta jatkossa toivoisin, että laaditmani perehdytyskortit otettaisiin käyttöön jo heti yleisperehdytyksessä. Yleisperehdytyksessä käytettäisiin yleistä perehdytyskorttia. Näin perehdyttäjän on helpompi toteuttaa perehdytys selkeässä järjestyksessä.

Osa työntekijöistä on palkattu yksitellen yritykseen. Jotkut yksittäin palkatuista työntekijöistä ovat jääneet ilman yleisperehdytystä. Olisi hyvä, että yrityksellä olisi selkeä perehdyttämisohjelma, jonka mukaisesti edetään aina siitä asti, kun yksilö tulee uutena yritykseen. Perehdyttämisohjelmat voivat olla esim. yksilöllisiä tai tietyille ryhmille tarkoitettuja ohjelmia, joissa tavoitteet määrittävät sisällön sekä perehdytyksen etenemisen (Kangas, Hämäläinen, 2008, 6). Työnantajan tulee pitää huolta siitä, että jokainen työntekijä saa samanlaiset mahdollisuudet perehdytykseen.

## 5.2 Perehdytysuunnitelma

Securitas Oy on perehdyttänyt uusia työntekijöitään Messukeskuksessa usein niin, että uusi työntekijä on päässyt ns. oppivuoroon kokeneemman työntekijän rinnalle. Oppivuoron aikana kokeneempi työntekijä perehdyttää uuden työntekijän kyseiseen työtehtävään käytännön kokemuksien avulla. Ensin tulokas seuraa vierestä työntekijän toimintaa ja lopulta pääsee itse opettelemaan työntekoa käytännössä. Tämä on hyvä tapa opettaa tulokkaalle työtehtävää koskevat käytännön asiat. Aiemmin tekemääni kyselytutkimukseen nojaten moni on kuitenkin jäänyt kaipaamaan enemmän esimiehen läsnäoloa perehdytystilanteissa. Moni on kokenut turvattomuuden tunnetta siitä, ettei esimies ole välttämättä aina niin näkyvä hahmo jokaisen arkipäivänä ja etenkin ensimmäisinä työpäivinä. Olisi siis hyvä, jos esimies voisi seurata hetken aikaa vierestä, kun uutta työntekijää perehdytetään tehtäviinsä. Samalla esimies myös näkee miten kokeneempi työntekijä hoitaa perehdyttämistilanteen ja soveltuuko tämä varmasti perehdyttäjäksi kyseiselle henkilölle.

Erityisen tärkeänä kehittämisen kohteena pidän Securitas Oy:llä perehdytysuunnitelman päivittämistä. Perehdytyksen laatutasojen heittäminen johtuu usein siitä, ettei perehdytystä ole suunniteltu tarpeeksi yksityiskohtaisesti. On tärkeää, että perehdytysuunnitelmasta vastaava henkilö päivittää sitä vuosittain tai ainakin silloin kun jokin käytännöistä muuttuu tai kehittyy eteenpäin. Yrityksen sisällä tulisi pohtia tavoitteita, joita voitaisiin asettaa perehdytykselle ja sen tulevaisuudelle yrityksessä. Tavoitteet luovat vankan pohjan perehdytysuunnitelmalle. Tavoitteiden luomalla pohjalla voidaan rakentaa perehdytykselle myös sisältö ja aikataulu sekä valita oikeanlaiset perehdyttäjät sekä perehdytysmateriaalit (Pippuri, 2013, 26.).

## 5.3 Perehdyttävä ja työnopastus

”Suuremmissa organisaatioissa ja organisaatioissa, joissa vaihtuvuus on suurta, esimies on delegoinut osan perehdyttämisvastuustaan jollekin muulle taholle. Osavastuun on saattanut ottaa yrityksen henkilöstöosasto, työyhteisöön nimetty perehdyttävä, yksikön sihteerit tai useampi tulokkaan työtovereista” (Kupias, Peltola, 2009, 95).

Securitaksessa perehdytys on usein palveluvastaavan eli asiakaspalvelussa toimivien työntekijöiden esimiehen tehtävä. Palveluvastaava vastaa asiakaspalvelijoista ja hoi-taa usein yleisperehdytyksen. Henkilökohtaisen tai yleisen työtehtäväkohtaisen pe-rehdytyksen tulokkaille suorittaa yleensä yrityksen kokeneempi työntekijä. Kehitys-ehdotukseni tällä osa-alueella koskee juurikin perehdyttäjien valintaa sekä työnopas-tusta.

Työnopastuksessa keskitytään työtehtävään liittyviin eri osa-alueisiin ja niiden oppi-miseen. Opastuksen tarkoituksena on auttaa perehdytettävää työntekijää siten, että tämä kykenisi itsenäiseen sekä aloitteelliseen työntekoon ja oppimiseen. Jos työn-opastus on suunniteltu huolella ja toteutettu hyvin, oppii perehdytettävä työtehtä-vänsä heti oikealla tavalla. Ideaali tulos työnopastukselle olisi se, että uusi työntekijä oppisi työtehtävänsä niin, että hän kykenisi itsenäiseen ajatteluun ja ongelmien rat-kaisuun työtilanteissa. Tämä samalla helpottaa muiden työntekijöiden työskentelyä, kun apua ei tarvitse pyytää jokaisessa asiassa (Kangas, Hämäläinen, 2008, 13.).

Joskus yrityksessä voi olla tilanteita, jossa kokeneempi työntekijä ei tiedä aloittaes-saan työpäivänsä, että hänen tulisi sen aikana perehdyttää uutta työntekijää. Suunni-telmallisuuden sekä kommunikaation puute tällaisissa tilanteissa aiheuttaa helposti ylimääräistä stressiä työntekijöille. Esimiehen olisi hyvä ilmoittaa etukäteen työnteki-jälleen mahdollisesta perehdytysvastuusta tai nimetä muutama henkilö, jotka ovat vastuussa uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Nimettyjen perehdyttäjien ansiois-ta olisi helpompaa sekä tehokkaampaa suorittaa antoisa sekä tehokas perehdytys, kun siihen osaa etukäteen valmistautua.

Palveluvastaavalla on aina monta työtehtävää ja vastuualuetta samanaikaisesti. Pal-veluvastaavien sekä muiden esimiesten työtaakkaa voisi keventää nimeämällä pe-rehdytyksen vastuuhenkilöt ja ottaa heidät huomioon perehdytystä suunniteltaessa. Eri-laiset perehdytyskoulutukset sekä tilaisuudet, joissa perehdyttäjiä koulutettaisiin pe-rehdytystilanteisiin, voisivat olla yritykselle korvaamaton apu sekä hyöty. Koulutuk-set rikastuttaisivat sekä motivoisivat perehdyttäjiä ja samalla yritys voisi taata sen, että heidän perehdyttäjänsä ovat myös perehdyttämisen ammattilaisia.

## 6 POHDINTA

Tässä luvussa tulen avaamaan ajatuksiani siitä, millaista oli toteuttaa tällainen projekti yritykselle, jossa itse toimii työntekijänä lähes päivittäin. Tuon esille, miten työhistoriani yrityksessä vaikutti esimerkiksi kyselytutkimuksen tuloksiin. Kyselytutkimuksen sekä tapaustutkimuksen tuloksissa oli selkeästi huomattavissa se, että on tärkeää että asiat tuodaan esille mahdollisimman selkeällä ja yksinkertaisella tavalla. Tämän takia koen tärkeäksi, että pohdinnoissani kerron vielä omista mielipiteistäni liittyen suunnitelmallisuuteen sekä sisäisen viestinnän ja kommunikaation tärkeyteen.

Opinnäytetyötä tehdessäni havaitsin, että on olemassa monia aiheita, joista voisi tehdä jatkotutkimusta Securitas Oy:lle tai esimerkiksi Messukeskukselle. Kyselytutkimukseni tuloksista nousi esille avainsanoja, kuten kommunikaatio, viestintä, yksinkertaisuus, selkeys, läsnäolo, tiedonjako sekä johtaminen. Nämä avainsanat ovat vahvasti yhteydessä jatkotutkimuksen mahdollisiin aiheisiin, joista kerron lisää tässä luvussa.

Kun aloitin tämän projektin, minulla sekä tilaajalla oli selkeä näkemys siitä mitkä ovat työni tavoitteet sekä määränpää. Halusin tuoda esille myös tilaajan mielipiteen ja ajatukset tekemääni työtä kohtaan, jotta voidaan nähdä työstäni olleen hyötyä yrityksen perehdytyksen kehittämisessä. Tulen luvun loppuvaiheilla käsittelemään tilaajan kommentteja sekä omaa näkemystäni siitä, miten opinnäytetyöni omasta mielestäni onnistui. Pohdin toteutuivatko kaikki tavoitteet halutulla tavalla ja mitä oikeastaan ajattelen tästä pitkään kestäneestä projektista.

Loppupäätelmässäni keskityn kertomaan siitä, miksi on tärkeää, että Securitas Oy päivittäisi ja kenties uusisi koko perehdyttämisohjelmansa sekä –suunnitelmansa. Kerron, miten esittelemiäni jatkotutkimuksen aiheita voisi alkaa viedä itse käytäntöön ja miksi niille mahdollisesti voisi olla tarvetta kyseisessä yrityksessä. Esitän myös toivomukseni perehdytyskorttien päivittämiseen sekä muokkaamiseen liittyen. Lisäksi tuon myös esille sen, miten Securitas Oy voisi välttyä perehdyttämiseen liittyviltä ongelmilta tulevaisuudessa.

## 6.1 Tutkimuksen tekeminen työyhteisön jäsenenä

Kyselytutkimuksen tekeminen siten, että on samalla työyhteisön jäsen oli mielenkiintoista. Mielenkiintoista siksi, koska mielestäni se näkyi kyselyn vastauksissa avoimuutena sekä rohkeutena. Kyselytutkimuksen tuloksissa tuli esille asioita, joita ei välttämättä uskallettaisi sanoa ääneen missään muualla. Se, että kyselyyn voitiin vastata anonyymisti oli erittäin hyvä ja hyödyllinen tekijä, kun tarkkaillaan tulosten laatua sekä määrää.

Anonyymius ja se, että olin vastaajille entuudestaan tuttu oli sellainen asia, mikä sai työntekijät vastaamaan kysymyksiin perusteellisesti. Vastauksista oli pääteltävissä myös se, että vastaajat kokivat työni olevan tärkeää ja, että perehdytyskortteja oikeasti kaivataan tueksi jokaiseen työpäivään. Uskon, että vastaajilla oli tietynlainen luottamus siihen, että kamppailen itse samojen ongelmien kanssa päivittäin. Epäilen, että he tiesivät minun ottavan heidän vastauksensa tosissani ja tekeväni asialle jotain. Tällaisessa projektissa on siis jopa hyötyä siitä, että on osa tutkittavaa työyhteisöä.

Tapaustutkimuksen aikana huomasin, että jos en olisi osa Securitas Oy:ta, en olisi voinut toteuttaa tutkimusta sillä tavalla miten sen lopulta toteutin. Ilman talon tai työtehtävien tuntemusta tapaustutkimustani olisi ollut lähes mahdoton toteuttaa. Tutkimuksen olisi vaihtoehtoisesti voinut toteuttaa niin, että minun tilalleni olisi laitettu joku muu työntekijä, jolla on tarpeeksi kokemusta yrittää perehdytystä ilman minkäänlaisia tukiaineistoja. Tällöin olisin toiminut itse sivustatarkkailijana, mutta silloin en olisi saanut selville yhtä hyvin tilanteesta heränneitä ajatuksia sekä tunteita, kuin silloin kun toteutin ”sokkoperehdytyksen” itse.

## 6.2 Ideoita jatkotutkimusta varten

Opinnäytetyötä sekä siihen liittyviä tutkimuksia toteuttaessani esille nousi paljon erilaisia avainsanoja sekä aiheita, joista voisi olla aineksia hyviin jatkotutkimuksiin. Perehdyttäminen jo itsessään on aiheena älyttömän laaja sekä monitahoinen. Lisäksi perehdyttäminen linkittyy kaikkeen tekemiseen, mitä yrityksen sisällä tuotetaan. En-

simmäisenä jatkotutkimuksen aiheena voisi hyvinkin olla uuden perehdytysuunnitelman luominen Securitas Oy:lle nimenomaan Messukeskukseen. Tai ainakin sen päivittäminen nykyaikaan. Perehdytysuunnitelmasta pääsin sellaisen aiheen jäljille, joka voisi olla sidoksissa perehdyttäjän valitsemiseen niinkin isossa organisaatiossa kuin Messukeskus. Työssä voisi mahdollisesti esitellä eri perehdyttäjätyyppien plusia ja miinuksia ja sitä kautta luoda esimerkkityyppejä tapahtuma-alan perehdyttäjäistä.

Tästä työstä voisi edetä helposti perehdytyksen edistämiseen sisäisen viestinnän kautta. Kyselytutkimuksen tuloksissa esiintyi puutteita sisäisessä viestinnässä, joten se olisi varmasti mielenkiintoinen aihe sekä toivottava kehityskohde suureen taloon, jossa jatkuvasti tapahtuu paljon ja samaan aikaan. Jos haluaa pysyä lähellä perehdytyskorttien sekä perehdytysmateriaalien maailmaa, olisi yksi hyvä aihe viedä perehdytysmateriaalit sähköiseen muotoon. Yritykselle voisi luoda oman sähköisen palvelun, josta olisi saatavilla kaikki perehdytyskortit sekä muut materiaalit, kuten tapahtumaohje sekä erilaiset yhteystietolomakkeet. Yksi hyvä ryhmätyöidea olisikin luoda esimerkiksi sähköinen Securitaksen tapahtumatyöntekijän käsikirja tai opas.

### 6.3 Opinnäytetyön onnistuminen ja tilaajan kommentit

Omasta mielestäni työni onnistui paremmin kuin osasin ennalta arvata. Tavoitteenani oli tuottaa tilaajalle perehdytyskortit, jotka vastaavat heidän tarpeitaan. Halusin myös sisällyttää työhöni ideoita sekä käytäntöjä, joilla tulevaisuudessa voisi kehittää yrityksen perehdytystä eteenpäin. Sain tehtyä kortit, jotka vastaavat tilaajan toiveita. Projektini tulee kuitenkin jatkumaan vielä tämän opinnäytetyön jälkeen, joten tehtävää on vielä paljon, jotta kortit saadaan lopulliseen valmiiseen fyysiseen muotoonsa. Opinnäytetyöni sisältää ideoita sekä huomioita kehittämisen kohteista, joita noudattamalla yritys varmasti voi vaikuttaa positiivisesti oman perehdytyksensä laatuun.

Tavoitteissa mainitsin tasavertaisemman sekä yhtenäisemmän perehdytysprosessin luomisesta perehdytyskorttien avulla. Valmistamani perehdytyskorttien avulla tul- laan lopulta pääsemään tähän tavoitteeseen. Korttien avulla voimme varmistaa, että

kaikki saavat samanlaisen perehdytyksen, sillä nyt on mahdollista edetä perehdyttäessä tietyssä järjestyksessä, eikä tällöin kukaan jää ilman tärkeää informaatiota. Mä olin aiemmin myös haluavani tuoda ns. hiljaista tietoa esille työssäni. Onnistuin siinä paremmin kuin hyvin. Kyselytutkimukseni ansiosta sain selville paljon sellaista, mitä en olisi muuten välttämättä ikinä saanut selville.

Pidimme palautepalaverin työni tilaajan kanssa. Hänen ensimmäinen ajatuksensa työni luettuaan ja perehdytyskorttien pohjia katsoessaan oli se, että työni on onnistunut ja hyvin toteutettu. Näin tilaaja kommentoi työtäni heti aluksi: ”Securitas Oy on esitetty työssä hyvin ja positiivisella tavalla, vaikka ollaan ratkaisemassa selkeää haastetta ja ongelmaa. Vaikea asia on esitetty hienolla, yritystä kunnioittavalla tavalla.”. Tilaaja totesi perehdytyskorttien olevan tarpeellisia ja tavoitteiden mukaisia. Tekemistäni pohjista on hänen mukaansa hyvä lähteä työstämään projektia eteenpäin kohti käytäntöä ja ensimmäistä perehdytyspäivää uusien materiaalien kanssa. Tilaaja piti erityisesti tekemistäni tapaustutkimuksesta. Hän kommentoi tutkimustani seuraavasti: ”Pystyin tunnistamaan heti itseni tekemästäsi pohdinnasta liittyen tapaustutkimuksen tuloksiin. Itse olen perehdyttäjänä monesti kokenut olevani uupunut ja stressaantunut perehdytyksen aikana, ja sen jälkeen. Olen joutunut kirjoittamaan ranskalaisin viivoin paperille perehdytykseen liittyviä asioita, jotta muistaisin varmasti opettaa kaiken. Se on uuvuttavaa.”.

Tilaaja kertoi työni lukemisen olleen pieni herätys hänelle. Hiljainen tieto, joka tuli ilmi työntekijöiden kyselyvastauksista kosketti häntä. Ilokseni tilaaja ilmoitti, että hän on jo ruvennut toimiin perehdytyksen kehittämisen suhteen. Suunnitteilla on tällä hetkellä henkilöstön kehitysryhmä, johon halukkaat työntekijät sekä esimiesasemassa olevat henkilöt voivat vapaaehtoisesti osallistua. Tarkoituksena on kehittää perehdytystä, siihen liittyviä materiaaleja sekä käytäntöjä ryhmän sisällä. Kehitystyöryhmän sisällä myös päätettäisiin vastuuhenkilö, joka tulee jatkossa vastamaan perehdytysmateriaalien päivittämisestä ja ylläpitämisestä. Tekemiäni perehdytyskortteja tullaan ensin kokeilemaan käytännössä ja sitten käsittelemään uudelleen kehitysryhmän tapaamisissa aina, kun niihin koetaan tarvittavan muutosta tai jotain uutta. Kaikki työntekijät saavat halutessaan osallistua perehdytyskorttien kehittämiseen.

seen ja ideointiin niihin liittyen. Tällä tavoin voidaan myös tulevaisuudessa varmistaa, että tekemäni perehdytyskortit ajavat asiaansa oikealla tavalla.

#### 6.4 Loppupäätelmä

Tilaaajan kommentteista voidaan päätellä, että työni oli myös yrityksen kannalta onnistunut. On hienoa, että opinnäytetyöni sai aikaan uusia ideoita sekä ajatuksia, joista tulevaisuudessa tullaan kehittämään jotain, mikä vie Securitas Oy:tä eteenpäin. Kehitysryhmän luominen oli paljon enemmän kuin osasin odottaa seurauksena omasta työstäni. Tällainen reagoiminen projektiin on samalla osoitus yrityksen korvaamattomasta kyvystä kehittyä ja uusiutua.

On tärkeää, että yritys kehittää perehdyttämisensä metodeja sekä niihin liittyviä materiaaleja. Perehdyttämissuunnitelman päivittäminen tuo tasapainoa sekä selkeyttä perehdyttämisen kehityksessä. Se helpottaa vastuuhenkilöiden työtä tulevaisuudessa, kun ei tarvitse miettiä pitääkö kaikki suunnitelmassa ja materiaaleissa oleva tieto enää paikkaansa. On tärkeää, että yritys panostaa sisäiseen viestintään ja suunnitelmallisuuteen. Kun kaikki ovat ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu, on paljon helpompi toimia ja kehittyä.

Toivon, että tekemiäni perehdytyskortteja tullaan tulevaisuudessa päivittämään siten, etteivät ne ikinä vanhentuisi kokonaan, jolloin niistä tulisi tarpeettomia. Tuleville opinnäytetyön tekijöille tulee todennäköisesti aina olemaan tarvetta kun puhutaan perehdyttämisestä tai kehittämisestä. Aiemmin esittelemäni jatkotutkimuksen aiheet on helppo viedä käytäntöön vain selvittämällä tutkittavan yrityksen sen hetkinen suurin kehitystä tarvitseva kohde. Aina voi kehittää tai parantaa jotain.

Tämän projektin toteuttaminen oli mielenkiintoisaa, ajatuksia herättävää, virkistävää, tuskaisaa, mutta ennen kaikkea antoisaa ja opettavaista. Koen olevani aiempaa osaavampi perehdyttämisen ja kouluttamisen alalla. Huomasin pohtiessani koko projektini kulkua alusta loppuun, että miten paljon olen oikeastaan kehittynyt tämän työn aikana. En aiemmin uskonut pystyväni suorittamaan ammattimaista tutkimus-

ta, saati analysoimaan sitä vaaditulla tavalla. Tämä projekti oli täynnä yllätyksiä. Olen kehittynyt niin ihmisenä kuin tutkijana sekä kehittäjänä tavalla, josta en osannut edes haaveilla. On hieno tunne, että on oikeasti onnistunut luomaan jotain, mistä muut tulevat hyötymään tulevaisuudessa.

Securitas Oy voi tulevaisuudessa välttyä perehdyttämiseen liittyviltä ongelmilta olemalla avoin ja keskittämällä enemmän resursseja perehdyttämiseen ja sen kehittämiseen. On tärkeää pyrkiä osallistamaan työntekijöitä aina, kun kehitetään uutta palvelua tai käytäntöä. Yhteistyö ja panostus ovat korvaamattomia asioita, kun puhutaan kehityksestä yleisesti. Lähiesimiesten, uusien sekä vanhojen työntekijöiden sekä työnantajan tulee tehdä tiivistä yhteistyötä ja kuunnella toinen toisiaan, jotta päästäisiin minimoimaan perehdytykseen liittyvät ongelmakohdat.

## LÄHTEET

Blomqvist Mandi, 2017. Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin. Viitattu 13.3.2019. <http://www.hameenraitti.fi/blogi/huono-perehdytys-pilaa-hyvan-rekrytoinnin/>

FCG Talent, 2019. Kuopion kaupunki pyrkii tasalaatuiseen perehdytykseen toimialasta ja tehtävästä riippumatta. Viitattu 25.3.2019. <https://fcgtalent.fi/uutiset/kuopion-kaupunki-pyrkii-tasalaatuiseen-perehdytykseen-toimialasta-ja-tehtavasta-riippumatta>.

Haapala Johanna, 2017. Opas perehdyttämiseen asiakaspalvelualalla. Viitattu: 14.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129105/haapala\\_johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/129105/haapala_johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Heinonen Jenni, 2018. Esimies: perehdytä, älä erehdytä! Rastor. Viitattu: 14.3.2019. <https://www.rastor.fi/blogi/esimies-perehdyta-ala-erehdyta>

Horn, Satu & Liski, Minna & Villanen, Marjut, 2007. Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu / Lahden ammattikorkeakoulun julkaisusarja 2007. Viitattu: 16.3.2019. [http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raporttejamuita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys\\_OR-BITS.pdf](http://www.lamk.fi/tki-toiminta/julkaisut/c-artikkelikokoelmia-raporttejamuita-ajankohtaisia/Documents/Hyv%C3%A4%20perehdytys_OR-BITS.pdf)

Häikiö Tiina, 2015. Älä tuhoa hyvää rekrytointia huonolla perehdytyksellä. Viitattu 13.3.2019. <http://leadway.fi/ala-ryssi-rekrytointia-huonolla-perehdytyksella/>  
Luukkonen Heidi, 2016. Uuden työntekijän perehdyttäminen projektiin. Opas lähiesimiehelle. Tampereen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinon opinnäytetyö.

Jäske Marika, 2017. Lähiesimiehet ja muu työyhteisö perehdyttäjinä – Kuinka taata tasavertainen perehdytys? Viitattu: 15.3.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133498/Jaske\\_Marika.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133498/Jaske_Marika.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kangas Pirkko, Hämäläinen Juha, 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. 2. Painos. Nykypaino Oy.

Korhonen Heidi, Korkalainen Karoliina, Pienimäki Tanja ja Rintala Satu, 2015. Ta-pahtumajärjestäjän opas. Viitattu: 15.3.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/105211/58.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kupias Päivi, Peltola Raija, 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Juvenes Print, Tampere.

Kuva 1. Machinery, 2019. Perehdytyskortti. (Saatu yksityiseltä taholta Machineryn omista tiedostoista)

Kuva 2. Leikas, Satomaa, 2016, 25. Liite 1: Opiskelijoiden perehdytyskortti.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/108338/Satoma\\_Tero%20Leikas\\_Tuuli.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/108338/Satoma_Tero%20Leikas_Tuuli.pdf?sequence=3)

Kuva 3. The National Academics of Sciences Engineering Medicine, 2019. Otos perehdytyskortista. <https://www.nap.edu/read/14597/chapter/3#39>

Kuvio 1. Perehdytyksen luonne.

Kuvio 2. Työtehtäväkohtaisten perehdytyskorttien tarpeellisuus.

Käräkkä Bettina, Lampinen Lotta, 2014. Perehdytyskortti Leiko 24-yksikköön. Viitattu: 18.3.2019.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/84040/Karakka\\_Bettina\\_Lampinen\\_Lotta.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/84040/Karakka_Bettina_Lampinen_Lotta.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Leikas Tuuli, Satomaa Tero, 2016. Terveysalan opiskelijoiden perehdytyskortti. Viitattu: 12.4.2019.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/108338/Satoma\\_Tero%20Leikas\\_Tuuli.pdf?sequence=3](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/108338/Satoma_Tero%20Leikas_Tuuli.pdf?sequence=3)

Lepistö Irma, 2000. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Kirjapaino Oy Merkur. 1. painos.

Mannila Merja, 2018. Huono perehdytys ja työnjohdon kontrollin puute lisäävät tapaturmia rakennustyömailla – jo kaksi ihmistä kuollut pääkaupunkiseudun työmailla tänä vuonna. Rakennuslehti. Viitattu: 13.3.2019. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005582701.html>

Nyysönen Elise, 2016. Tervetuloa duuniin! – Opas nuoren perehdyttämiseen. Haaga-Helia. Viitattu: 14.3.2019. [https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/perehdytysopas\\_verkkoon.pdf](https://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/perehdytysopas_verkkoon.pdf)

Pajunen Riikka, 2015. Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin – vältä viisi sudenkuoppaa! Kauppalehti. Viitattu: 13.3.2019.  
<https://studio.kauppalehti.fi/kulmahuone/huono-perehdytys-pilaa-hyvan-rekrytoinnin-valta-viisi-sudenkuoppaa>

Pippuri Niina, 2013. Tapahtuma-assistenttien perehdytys. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perustutkinnon opinnäytetyö. Viitattu: 24.3.2019.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55665/Tapahtuma-assistenttien%20perehdytys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saaranen-Kauppinen Anita, Puusniekka Anna, 2006. KvaliMOTV. 5.5 Tapaustutkimus. Viitattu: 20.3.2019. [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html)

Securitas, 2019. Tapahtumaturvallisuus. Viitattu: 18.3.2019.

<https://www.securitas.fi/turvallisuuspalvelut/tapahtumaturvallisuus/tapahtumavustajat/>

The National Academies of Sciences Engineering Medicine, 2019. Viitattu 17.4.2019.

<https://www.nap.edu/read/14597/chapter/3#39>

Työturvallisuuskeskus, 2019. Työntekijän perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu:

20.3.2019.[https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_veloitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus)

## LIITTEET

Kyselytutkimus Securitaksen työntekijöille:

[https://docs.google.com/forms/d/1uX1\\_csq6wAoMlnchkCmcQbwEqwbMhOpiS-qI\\_2ZeOm8/edit?fbclid=IwARoMe28fZe33hZGbOeFXoSyPEBoiZFo2uBAebQBpFJoswfEaMwoTWkl5uos](https://docs.google.com/forms/d/1uX1_csq6wAoMlnchkCmcQbwEqwbMhOpiS-qI_2ZeOm8/edit?fbclid=IwARoMe28fZe33hZGbOeFXoSyPEBoiZFo2uBAebQBpFJoswfEaMwoTWkl5uos)



### Yleinen perehdytyskortti

- Työvuorot jaetaan sähköpostitse, vuorot vahvistetaan vastaamalla viestiin
- Vahvistettujen työvuorojen kanssa tulee ennakkomateriaalit sähköpostiin
- Jokaista tapahtumaa ennen on perehdytys tulevaa tapahtumaa ja työvuoroa varten, esimies ilmoittaa perehdytyksen sijainnin etukäteen sähköpostitse
- Poissaoloista ilmoitetaan aina esimiehelle ja kenttäpalveluorganisaatioon
- Työntekijät ovat vakuutettuja, työnantajan vakuutus korvaa kulut työtapaturman sattuessa
- Työvuoroon tullaan 6.12 ovelta, jos yleiset sisäänkäynnit ovat lukittuina (kts. Tapahtumaohje)
- Työvuoro aloitetaan esimiehen kanssa sovituilta paikoilta (esim. Palveluvastaavan toimisto, 6.12, Olohuone)
- Tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat mm. SVV, Fazer, SOL, Europark, Kalustepalvelu, Holiday Inn, Niemi Palvelut Oy, VMP
- Messutoimistosta näytteilleasettajapalvelut, kuten lisätilaukset osastoille, lounas- ja kahviliput, kopiointi yms.
- Palveluvastaavan toimiston henkilökunta vastaa mm. Tapahtuman turvallisuudesta

(Perehdytyskorttipohja: Yleinen perehdytyskortti 1 osa)

- Valvomo on Messukeskuksen turvallisuusyksikkö, joka tarkkailee, vahtii ja huolehtii yleisestä turvallisuudesta
- Ensisijainen kommunikointiväline on radiopuhelin, jota käytetään kanavalla 1, radiopuhelin noudetaan palveluvastaavan toimistosta vuoron alkaessa
- Tärkeimmät puhelinnumerot:
  - Palveluvastaava: 040 450 3253
  - Messutoimisto: 040 450 3241
  - Valvomo: 050 387 0026
  - Ensiapu: 040 450 3237
- Työturvallisuusohje kts. pelastussuunnitelma
- Kartta: Tärkeimmät sijainnit rakennuksessa, kulkuväylät, henkilökunnan tilat jne.



(Perehdytyskorttipohja: Yleinen perehdytyskortti 2 osa)

