

Perehdytysuunnitelma Both Helsingille

Katja Kallio

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
2020



Tekijä Katja Kallio	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Perehdytysuunnitelma Both Helsingille	Sivu- ja liitesivumäärä 47+ 95
<p>Both Helsinki on Helsingin keskustassa operoiva hostelli, joka on aiemmin ollut auki vain kesäisin. Hostellin toiminnan muututtua kausiluontaisesta ympärivuotiseksi, havaittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa mahdollisuus kehittää Both Helsingin perehdytysprosessia. Hostellilla ei ole aiemmin ollut perehdytysuunnitelmaa, joten aihe oli hyödyllinen.</p> <p>Opinnäytetyön produktina luotiin toimeksiantajalle jäsennelty perehdytysuunnitelma, joka etenee uuden työntekijän rekrytoinnista siihen, että hän kykenee itsenäiseen työskentelyyn vastaanotossa. Tavoitteena oli luoda kolmiosainen perehdytysuunnitelma, joka koostuu perehdytysprosessista, tarkistuslistasta sekä pikaperehdytysoppaasta.</p> <p>Työn tietoperustassa käydään läpi perehdytyksen käsitteen määrittely, erilaisia perehdytysmenetelmiä, perehdyttäjän sekä perehdytettävän roolit, hyvän perehdyttäjän ominaisuudet sekä perehdyttämisen suunnittelu. Empiirinen osuus käsittelee nykytilanteen analysointia ja tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia sekä teemahaastatteluja. Produktiosuudessa esitellään perehdytysprosessi, tarkistuslista sekä pikaperehdytysopas.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi kattava perehdytysuunnitelma, jonka avulla jokainen vanhempi työntekijä pystyy hoitamaan uuden työntekijän perehdytyksen. Perehdytysuunnitelman avulla varmistetaan laadukas perehdytys ja seurataan prosessin toimivuutta.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, henkilöstökoulutus, työnopetus, mentorointi, työpaikkakoulutus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhön perehdyttäminen.....	3
2.1	Perehdytys käsitteenä.....	3
2.2	Perehdyttämisen suunnittelu	7
2.3	Erlaisia perehdytysmenetelmiä ja -työkaluja	12
2.4	Roolit perehdytyksessä ja hyvä perehdyttäjä	16
3	Bothin perehdyttämisen nykytilan analyysi	18
3.1	Havainnointi ja teemahaastattelut tiedonkeruun menetelminä.....	19
3.2	Omat havainnot perehdytyksen nykytilasta	22
3.3	Henkilökunnan teemahaastattelu ja sen analysointi	24
3.4	Yhteenveto omista havainnoista ja haastatteluista	31
4	Perehdytysuunnitelma Both Helsingille.....	34
4.1	Perehdytysprosessi.....	34
4.2	Tarkistuslista perehdytyksen tueksi.....	34
4.3	Pikaperehdytysopas.....	37
5	Pohdinta.....	39
	Lähteet	42
	Liitteet.....	44
	Liite 1. Tutkimussuunnitelma	44
	Liite 2. Opinnäytetyön aikataulu	47
	Liite 3. Haastattelu, kysymykset ja tulokset	48
	Liite 4. Perehdytysuunnitelman ulkoasu.....	52
	Liite 5. Perehdytysprosessi.....	54
	Liite 6. Tarkistuslista.....	55
	Liite 7. Pikaperehdytysopas.....	56

1 Johdanto

Osaava henkilökunta on tärkeä voimavara jokaiselle yritykselle. Hyvä perehdytys valmistaa työntekijän toimimaan itsenäisesti työtehtävässään ja sitouttaa häntä työhön. Perehdytys onkin yksi yrityksen tärkeimmistä prosesseista, joka hyvin hoidettuna tuo mukanaan paljon etuja. Suunnitelmallisesti rakennettuna se voi toimia merkittävänä kilpailijaetuna ja luo positiivista työnantajamielikuvaa. Työnsä osaava henkilö toimii tehokkaammin ja virheiden todennäköisyys vähenee. On tärkeää, että työhön perehdytys on suunniteltua ja kaikki työntekijät saavat saman koulutuksen. (Eklund 2018, 25.)

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Helsingin keskustassa sijaitsevalle Both Helsinki-hostellille. Tarve opinnäytetyölle syntyi toimeksiantajan toiminnan muututtua kausiluontaisesta ympärivuotiseksi. Both Helsingillä ei ole aiemmin ollut suunniteltua perehdytysprosessia, siispä opinnäytetyön aihe on oleellinen ja työn lopputulos hyödyllinen toimeksiantajalle. Työ toteutetaan sekä toimeksiantajan toiveiden, että työntekijöiden kommenttien ja palautteen perusteella.

Opinnäytetyön toimeksiantona on kehittää Both Helsingin perehdytysprosessia. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä hostellille toimiva perehdytysuunnitelma, joka etenee rekrytoinnista siihen, että työntekijä kykenee hoitamaan työtehtävänsä itsenäisesti. Tarkoituksena on luoda perehdyttämislle jäsenelty suunnitelma tukemaan sekä perehdyttäjää että perehdytettävää. Suunnitelma jakautuu kolmeen osaan, joista ensimmäinen on perehdytysprosessi. Se tarkoittaa loogisessa järjestyksessä vaiheittain etenevää prosessia, joka kokonaisuudessaan kattaa kaikki vastaanottotyössä tarvittavat tiedot ja käytännön asiat. Prosessi alkaa siitä, kun uusi työntekijä palkataan hostellille. Kun prosessi on käyty läpi, vastaanoton työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn vastaanotossa. Tavoitteena on, että perehdytysprosessin kaavio on niin selkeä, että sen avulla kuka tahansa työnsä jo osaava vastaanotonhenkilökunnan työntekijä pystyy hoitamaan perehdytyksen.

Toinen osa on tarkistuslista, joka on perehdyttämisen tueksi laadittu työkalu, jota seuraamalla perehdyttäjää varmistaa, että kaikki asiat käsitellään perehdytyksen aikana. Lomakkeessa eritellään kaikki perehdytyksen vaiheet, jotka perehdyttäjän tulisi käydä läpi perehdytyksessä. Tämä on todiste työnantajalle, että kaikki tarvittavat asiat on käyty läpi ja hän voi olettaa työntekijän hallitsevan ne. Työnantaja käyttää lomaketta apunaan suunnitellessaan perehdytyksen runkoa ja merkitsee siihen kuka opettaa uudelle työntekijälle minkäkin asian ja milloin. Näin vältetään, ettei mikään asia jää käymättä läpi.

Kolmas osa on pikaperehdytysopas, joka on riisuttu versio perehdytysprosessista sisältäen työn oleelliset tiedot, joiden avulla työntekijä selviää työvuorosta. Pikaperehdytysopas laaditaan erityistilanteita varten, jolloin ei ole aikaa perusteelliselle perehdytykselle. Sekä tarkistuslistan, että pikaperehdytysoppaan tavoitteet ovat, että niitä on helppo muokata jatkossa. Tavoitteena on myös, että tiedot ja oppaat ovat ajan tasalla ja oikein sekä tukevat yrityksen arvoja ja ovat niiden mukaisia. Työn tuotoksena syntyvät työkalut tehostavat perehdytysprosessia ja helpottavat sen laadun tarkkailua.

Opinnäytetyöni rajautuu uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Opinnäytetyön ensimmäisessä osassa teen nykytilan analyysi, jossa tutkailen hostellin perehdytyksen nykytilaa omien havaintojeni sekä työntekijöiden haastattelujen kautta ja vertaan niitä tietoperustaan. Toinen osa opinnäytetyöstä keskittyy perehdytys suunnitelmaan ja työn tuotokset on jaettu kolmeen osa-alueeseen, joita ovat edellä mainitut perehdytysprosessi, tarkistuslista sekä pikaperehdytysopas.

Opinnäytetyön raportti on kirjoitettu perinteisen mallin mukaan, jossa tietoperusta on kirjoitettu ennen empiiristä osaa. Luku 2 sisältää tietoperustaa ja siinä käydään läpi perehdytyksen käsitteen määrittelyn, erilaisia perehdytysmenetelmiä, perehdyttäjän sekä perehdytettävän roolit, hyvän perehdyttäjän ominaisuudet sekä perehdyttämisen suunnittelu. Luku 3 kertoo toimeksiannosta ja hostellin perehdytyksen nykytilanteesta. Luvussa on ensin käsitelty omat havainnot nykytilanteesta ja sitten hostellin vastaanottohenkilökunnan teemahaastattelut. Luku 4 sisältää produktin ja siinä kuvailen millaisen perehdytysprosessin, tarkistuslistan ja pikaperehdytysoppaan olen laatinut toimeksiantajalle. Luku 5 on pohdintaosuus ja siinä käyn läpi, kuinka prosessi täytti tavoitteet ja pohdin omaa oppimistani.

2 Työhön perehdyttäminen

Tässä luvussa käsitellään perehdytystä käsitteenä ja käydään läpi siihen liittyvää teoriaa. Kappaleessa eritellään mikä merkitys hyvällä perehdytyksellä on, minkälaisia menetelmiä voidaan käyttää ja millaisia rooleja perehdytykseen liittyy. Teoriaosuudessa selvitetään myös, miten perehdytystä tulisi suunnitella.

Käytin tietoperustassa materiaalina sekä kirja-, että nettilähteitä. Päälähteenäni käytin Annina Eklundin Tervetuloa meille-kirjaa, sillä se on tuore, vuodelta 2018, ja käsittelee pelkästään uuden työntekijän perehdyttämistä. Kirja on sisällöltään hyvin kattava ja siksi valikoitui päätiedonlähteekseni. Tämän kirjan lisäksi käytin muutamaa muuta kirjallähdeä, joista osa on aika vanhoja. Päädyin kuitenkin niiden käyttöön, koska perehdytys käsitteenä on pysynyt perusidealtaan samana vuosien kuluessa ja samat tiedot toistuivat tuoreimmissa kirjoissa ja muissa julkaisuissa. Tietoja voidaan pitää siis yhä pätevinä ja ajan tasalla olevina. Koin saavani kattavasti tietoa käyttämistäni lähteistä, enkä kokenut tarvitsevani niitä enempää.

2.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdytys on käsitteenä laaja ja siihen voidaan ymmärtää kaikki asiat, jotka liittyvät uuden työn oppimiseen ja hallitsemiseen. Perehdytys voidaan mieltää sekä uuden työntekijän työn oppimiseen, että vanhemman työntekijän tietojen päivittämiseen tai uusien asioiden opiskeluun. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46-48.) Perehdyttämisen käsite voidaan jakaa kahteen osaan: perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Perehdytys tarkoittaa niitä toimenpiteitä, joiden avulla tulokas oppii käytännönasiat, kuten työpaikkansa, kollegansa, työpaikan tavat ja millaisia odotuksia hänen työhönsä liittyy. Työnopastus taas tarkoittaa työtehtävien opettamisista ja kaikkia työn tekemiseen liittyviä asioita. (Ttk 2013.)

Perehdytyksellä tähdätään siihen, että uusi työntekijä oppii työtehtävänsä ja kykenee itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman pian. Tämän ydintavoitteen lisäksi perehdytyksellä on paljon muitakin tavoitteita. Näitä ovat onnistuneen rekrytoinnin varmistaminen, selkiyttää työntekijälle hänen työroolinsa ja työn tavoitteet, muodostaa työstä realistinen ja motivoiva käsitys, edistää työntekijöiden sitoutumista organisaatioon ja tavoitteisiin, ohjata toimimaan strategian mukaan, nopeuttaa tuottavan työn aloittamista, vähentää työntekijän epävarmuutta ja jännitystä uudesta työstä, vähentää virheitä ja

väärinkäsityksiä, lisätä työturvallisuutta, säästää esihenkilöiden ja muiden työntekijöiden aikaa, edistää tulokkaan sopeutumista työyhteisöön ja kulttuuriin, kehittää yhteistyötä työyhteisössä ja parantaa työtyytyväisyyttä. Monet näistä tukevat liiketoiminnallisia tavoitteita ja edistävät sisäistä tehokkuutta, asiakkaan kokemaa laatua, tulokkaan hyvinvointia sekä tulosta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46-48.)

Lain mukaan on työnantajan vastuulla opastaa ja kouluttaa työntekijä työhönsä. Työlainsäädäntö ohjaa monelta osin perehdytystä ja siihen liittyy useita määräyksiä. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdytystä. Työturvallisuuslain mukaan on työnantajan vastuulla huolehtia työntekijöiden työnteon turvallisuudesta sekä siitä ettei heidän työnsä vaaranna heidän turvallisuuttaan. Erityisesti työtehtävissä, joihin kuuluu koneiden tai laitteiden käyttöä, on työnantajan pidettävä huoli, että uusi työntekijä opetetaan käyttämään laitteita turvallisesti, jotta vaaratilanteilta vältetään. Työturvallisuuden varmistaminen on erittäin tärkeä osa perehdytystä, eikä sitä kuulu laiminlyödä. (Kupias & Peltola 2009, 20-25.)

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolaki tukevat työntekijän oikeuksia työpaikalla. Tasa-arvolain mukaisesti työntekijän on kohdeltava kaikkia tasa-arvoisesti sukupuolesta tai mistään muustakaan piittaamatta. Yhdenvertaisuuslaki on luotu estämään työpaikoilla esiintyvää syrjintää tai kiusaamista. Laki kieltää kaikenlaisen henkilökohtaisen ominaisuuden takia tapahtuvan syrjinnän työpaikalla. Näitä ominaisuuksia ovat muun muassa ikä, uskonto, sukupuolinen suuntautuminen, terveydentila, kieli tai kansalaisuus. Kuten lain nimikin kertoo, kaikki ovat yhdenvertaisia ja heitä on myös kohdeltava niin. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Yhteistoimintalain pyrkimys on lisätä vuoropuhelua ja kommunikaatiota työnantajan ja työntekijän välillä. Työnantaja ei voi tehdä kaikkia päätöksiä itsenäisesti vaan monista asioista on kysyttävä työntekijöiden mielipide ja asioista on neuvoteltava. Tarkoituksena on tukea työntekijöiden vaikuttamismahdollisuuksia sekä edistää viestintää ja vuorovaikutusta työpaikalla. Työsopimuslaissa määritetään velvoite, joka koskee kaikkia työntekijöitä, ei vain uusia. Sen mukaan työnantajalla on velvollisuus pitää huoli, että työntekijä voi suoriutua työstään ja hoitaa työtehtävänsä myös tilanteissa, jotka muuttavat tai kehittävät yrityksen toimintaa, työnkuvaa tai käytettäviä menetelmiä. Tämän lisäksi työnantajan tulisi pyrkiä edistämään ja tukemaan työntekijän urakehitystä ja etenemistä tarjoamalla mahdollisuuksia kehittää taitojaan ja osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 25-27.)

Perehdytystä ei pidä ajatella niin, että se on vain uutta tulokasta varten ja vain hän hyötyisi siitä. Hoitamalla perehdytys hyvin on mahdollista sitouttaa työntekijä työyhteisöön ja mahdollisesti saada pitkäaikainen työntekijä. Työpaikkaa vaihtaessa työntekijälle tärkeimpiä asioita uutta paikkaa ajatellen ovat työtehtävien mielenkiintoisuus, hyvä työilmapiiri sekä työntekijän mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä sisältöön. Mitä enemmän työntekijällä on osaamista ja kokemusta, sitä enemmän hänellä itsellään on valtaa päättää missä hän haluaa työskennellä. Parhaiden työntekijöiden sitouttaminen työhön ja työpaikkaan voi olla haastavaa, sillä loppupeleissä työntekijä on se, joka valitsee mihin yritykseen hän jää. Työnantajan on hyvä pitää tämä mielessä ja pyrittävä osoittamaan, että työntekijä on toivottu työpaikalle heti ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Työnantajan tulisi osoittaa kiinnostusta työntekijää kohtaan ja pyrkiä tutustumaan häneen. Tämä on tietenkin vaikeampaa suuremmissa kuin pienemmissä yrityksissä. Osoittamalla kiinnostusta työntekijää kohtaan, työnantaja voi saada selville työntekijänsä osaamisesta, aikaansaannoksista sekä henkilökohtaiset tavoitteet. Hyvin hoidetulla perehdytyksellä on mahdollisuus luoda pohja pitkäkestoiselle työsuhteelle ja vähentää henkilöstön vaihtuvuutta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23-26.)

Hyvä työtulos edellyttää lähes aina sen, että työntekijä on sitoutunut yritykseen, työn tavoitteisiin sekä työyhteisöön. Motiiveja sitoutumiselle voi olla erilaisia. Työntekijän sitoutuminen on olla velvollisuuksiin perustuvaa, jolloin hän kokee syystä tai toisesta omaksi velvollisuudekseen pysyä työpaikassaan. Voi myös olla, että työntekijä kokee työssään saamansa edut niin hyväksi, että haluaa sen takia pysyä yrityksessä. Etuja voivat olla palkka, kollegat, työn laatu, työsuhdeturva tai mikä tahansa asia, jonka työntekijä kokee tärkeänä. Tämä mielletään hyötyyn perustuvana sitoutumisena. Tällainen sitoutuminen saattaa pitää työntekijän yrityksessä pitkään, mutta kaikista voimakkainta sitoutuminen on, kun se on tunteisiin perustuvaa. Silloin henkilö kokee organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet itselle läheisiksi ja merkityksellisiksi. Tarkoitus, arvot ja tavoitteet eivät jää vain puheen tasolle, vaan ne näkyvät organisaation toiminnassa ja työntekijä haluaa olla mukana toteuttamassa niitä. Tunnesiteen muodostuminen on oleellista, jotta sitoutuminen työhön on aitoa ja kauaskantoista. Työntekijä, joka on sitoutunut tunteillaan haluaa panostaa työhönsä ja osaamiseensa, on motivoitunut ja ottaa vastuun omista työtehtävistään ja tuloksistaan. Yksilöllä sekä hänen motiiveillaan ja kokemuksellaan on vaikutusta, mutta perehdytyksellä voidaan vaikuttaa millainen side työntekijän ja työtehtävän välille muodostuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 26-28.)

Jo kappaleen alussa lueteltujen tavoitteiden määrästä voidaan todeta hyvän perehdytyksen olevan merkittävä ja, että siihen kannattaa panostaa. Hyvä perehdytys on tärkeää monesta syystä ja hyvällä perehdytyksellä on parhaassa tapauksessa kauaskantoiset positiiviset seuraukset. Perehdytys voidaan nähdä kilpailuetuna, jolla on mahdollista vaikuttaa yrityksen menestymiseen. Hyvällä perehdytyksellä voidaan välttää ja vähentää virheitä ja parantaa työnlaatua. Motivoituneet työntekijät työskentelevät laadun eteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.) Hyvä perehdytys siis lisää tuottavuutta sekä tehokkuutta ja parantaa viihtyvyyttä sekä työhyvinvointia ja sitä kautta sitouttaa työntekijää työhön ja työyhteisöön. Hyvä perehdytys vaikuttaa työn laadukkuuteen ja prosessin kehittämiseen. (Eklund 2018, 30.) Mikäli yritys hoitaa perehdytyksen hyvin ja laadukkaasti, se lisää luottamusta yritystä kohtaan ja parantaa heidän mainettaan työantajamarkkinoilla reiluna ja hyvänä yrityksenä (Kupias & Peltola 2009, 21). Kuten aiemmissa lähteissä on mainittu, perehdytyksellä on siis mahdollisuus vaikuttaa yrityskuvaan. Kun työntekijän tuloon on varauduttu, työyhteisö toivottaa tulokkaan tervetulleeksi ja perehdytys hoidetaan hyvin, lisää se työntekijän motivaatiota työtä kohtaan ja sitä kautta vähentää vaihtuvuutta ja mahdollisia poissaoloja työpaikalla. Hyvin suunniteltu perehdytys tekee oppimisesta tehokkaampaa ja nopeuttaa uuden työnoppimista sekä sitä, milloin tulokas on valmis itsenäiseen työhön. Hyvin hoidettu perehdytys vähentää työssä tehtävien virheiden määrää, joka sitä kautta säästää yritystä turhilta kustannuksilta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5). Edellä mainitut asiat siis kuvastavat sitä, että hyvällä perehdytyksellä työt saadaan sujumaan ja tämä lisää myös positiivista ilmapiiriä työpaikalla, kun kaikki osaavat työtehtävänsä hyvin (Sak 2018).

Vaikka perehdytyksen merkitys on tärkeää, ei se aina toteudu niin kuin sen kuuluisi. Yleisin syy tähän on kiire. Uusi työntekijä on saatava nopeasti oman työnsä ääreen, eikä muilta työntekijöiltä saata löytyä riittävästi aikaa opastamaan työtehtäviä. Perehdytyksen ajankohta tulisikin suunnitella mahdollisuuksien mukaan niin, ettei se ajoitu pahimpaan kiirejaksoon. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241.) Monesti tulokas saattaa myös kokea saamansa perehdytyksen jopa liian tiedontäyteiseksi tai rönsyileväksi, tylsäksi tai näiden vastakohtana, että hänet vain jätetään yksin selviytymään tehtävistään. Tämän seurauksena työntekijä ei ole tehokas, ja on hyvin todennäköistä, että hän vaihtaa työpaikkaa vuoden sisällä. (IPMA-HR.)

Huonosti perehdytetty työntekijä voi heikentää myös muiden työlaatua ja koko prosessin sujuvuutta. Hän ei tee työtä yhtä nopeasti kuin rutinoituneet työntekijät ja aikataulut saattavat viivästyä. Työntekijän tekemät virheet voivat aiheuttaa reklamaatioita ja ylimääräisiä korvauksia. Pahimmassa tapauksessa yrityksen maine kärsii ja asiakkuudet

vähenevät. Mikäli virheet ovat toistuvia, ne vaikuttavat yrityksen uskottavuuteen ja sitä kautta laskevat lisämyyntiä ja vaikuttavat jopa henkilöstön motivaatioon ja sitoutumiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.) Huono perehdytys saattaa johtaa huonoon työjälkeen, laskea tuottavuutta, työntekijän irtisanoutumiseen tai irtisanomiseen. Työntekijän korvaaminen uudella työntekijällä voi maksaa yritykselle työntekijän vuosipalkan tuplana. Kuluja muodostuu muun muassa rekrytoinnista ja perehdytyksestä. Suuri vaihtuvuus työntekijöissä kasvattaa siis henkilöstökuluja huomattavasti. (Eklund 2018, 33.)

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu

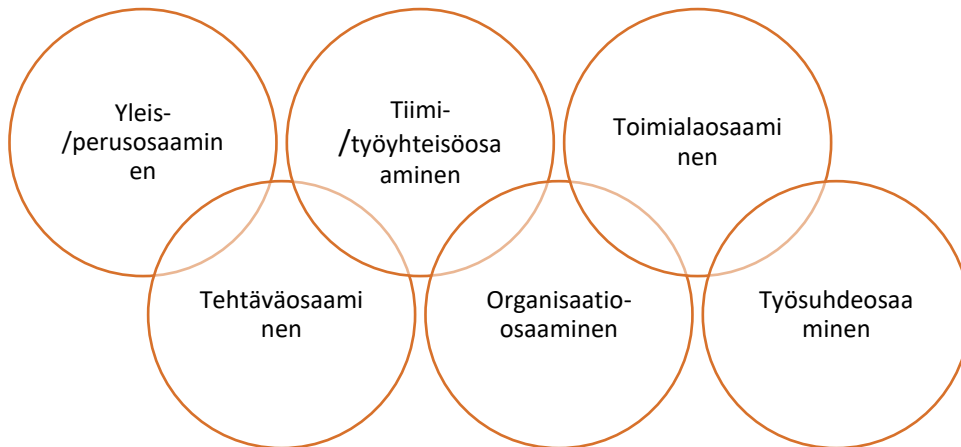
On tärkeää, että perehdytys on suunniteltua ja siinä on selkeä rakenne. Perehdytys-suunnitelman tarkoitus on, että se auttaa sekä perehdyttäjää että perehdytettävää ja tarjoaa heille työkalun yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Suunnitelma myös tukee käytännön työtä ja varmistaa perehdytyksen tasalaatuisuuden. Suunnitelman tulisi pitää sisällään ainakin ne asiat, jotka jokaisen uuden työntekijän kanssa on käytävä läpi työsuhteen alussa. Suunnitelman toimivuutta tulee kokeilla ja sitä tulee muokata palautteen ja kokemuksen perusteella toimivammaksi kokonaisuudeksi. (Eklund 2018, 173-174.)

Perehdytysprosessi tulisi jakaa sopiviin osa-alueisiin. Se helpottaa suunnittelua ja auttaa hahmottamaan perehdytyksen sisältöä paremmin. Erilaisia malleja on olemassa paljon ja yrityksen tulisi löytää ja muokata heille sopivin runko/malli. Alla on esitelty Eklundin (2018, 91-92) malli jakaa osa-alueet seuraavanlaisesti: vastuualueiden ja tavoitteiden läpikäyminen, työtehtävään opastaminen, organisaation toimintaan tutustuminen, prosessien ja käytänteiden oppiminen, verkostojen muodostaminen ja kehityksen seuranta perehdytyksen aikana.



Kuvio 1. Perehdytyksen osa-alueet

Kupias ja Peltola (2009,90) jakavat kirjassaan osa-alueet osaamisalueisiin, jotka näkyvät alla olevassa kuviossa.



Kuvio 2. Perehdytyksen osa-alueet jaettuna osaamisalueisiin.

Perehdytysprosessissa tulisi osata keskittyä oleelliseen, koska perehdytyspäivien aikana tietoa tulee paljon ja se voi olla stressaavaa ja jopa uuvuttavaa uudelle työntekijälle. Tiedon määrä ei ole oleellinen vaan sen laatu. Perehdyttäjän tulisi keskittyä siihen, että läpikäytävät asiat ovat oleellisia ja ne käydään läpi oikeaan aikaan. Epäoleelliset tai myöhemmin tarvittavat tiedot voidaan käydä läpi sitten, kun työntekijä on tullut tutuksi työtehtäviensä kanssa. On tärkeää kerrata asioita perehdytyksen aikana, sillä on luonnollista, etteivät kaikki uudet asiat jää heti mieleen, vaikka työntekijä olisi kuinka tarkkana tahansa. Tärkeiden asioiden toistaminen voi siis olla tarpeen ja työntekijältä on hyvä varmistaa, että hän on varmasti ymmärtänyt asian riittävän hyvin. (Eklund 2018, 50-51.)

Eklund (2018,73) viittaa perehdytysuunnitelmaan karttana, joka helpottaa perille pääsyä. Jotta kartasta on käyttäjilleen hyötyä, sen tulee olla käyttötarkoitukseen sopiva ja palvella sekä käyttäjää että käyttötarkoitusta. Eklundin (2018,76) mukaan perehdytysuunnitelman tulisi vastata näihin kysymyksiin:



Kuvio 3. Perehdytysuunnitelman avainkohdat

Avainkohdista kohdan ”kuka” tulisi vastata siihen, kuka perehdytyksen hoitaa. Jos perehdyttäjiä on useampi, vastuualueet tulee olla jaettu selkeästi, jotta jokainen tietää oman roolinsa ja on varmistettu, että kaikille asioille löytyy perehdyttäjä. Onkin hyvä, että uuden tulokkaan perehdytyksessä on yksi vastuuhenkilö, joka tarpeen mukaan delegoi perehdytyksen osa-alueita muille. On myös huolehdittava, että perehdyttäjälle on varattu tarpeeksi aikaa hoitaa perehdytys, eivätkä hänen muut työnsä kärsi sen seurauksena. Kohta ”mitä”, kertoo ne asiat, jotka perehdytyksen aikana käydään läpi. Suunnitelman tulisi sisältää listaus kaikista niistä asioista, jotka uuden työntekijän tulisi oppia. Tässä tarkistuslistat ovat käteviä työkaluja, koska niitä seuraamalla varmistetaan, että kaikki asiat tulee varmasti käytyä läpi, eikä mitään oleellista unohdu. (Eklund 2018, 76-77.)

”Milloin” viittaa aikataulutukseen ja siihen, että perehdytysuunnitelmassa tulisi käydä ilmi, kuinka paljon aikaa minkäkin asian opetteluun on varattu ja milloin mikäkin perehdytyksen osa-alue käydään läpi. Aikataulun ei tarvitse olla tiukka, mutta on hyvä suhteuttaa etukäteen, kuinka paljon minkäkin asian läpikäyminen ja opettelu vie aikaa. Ihmiset ovat yksilöitä ja lähtökohdan mukaan toiset omaksuvat asioita nopeammin kuin toiset. Aikataulussa on siis hyvä olla joustovaraa molempiin suuntiin. ”Miten” tulisi vastata siihen, kuinka perehdytys toteutetaan käytännössä. Onko kyseessä esimerkiksi yksilöperehdytys, koulutustilaisuus, virtuaalinen opetus, itsenäinen opiskelu vai harjoittelu käytännössä. Mahdollisuuksia on monia ja yrityksen tulisi valita tilannekohtaisesti parhain tapa. Tässä kohdassa mietitään myös materiaalin tai muiden työkalujen hyödyntämistä perehdytyksen tukena. Viimeinen kohta ”kenelle” viittaa perehdytyksen kohteeseen. On huomioitava tulokas yksilönä ja mietittävä hänen taitotasoaan ja tietämystään ennen perehdytykseen tuloa. Onko hän ollut aiemmissa työtehtävissä, onko hänellä osaamista alalta? Hyvä perehdyttäjä osaa myös lukea tilannetta perehdytyksen edetessä ja muokata perehdytysuunnitelmaa tulokkaan tarpeiden mukaisesti. (Eklund 2018, 78-80.)

Kupiaksen ja Peltolan (2009,102) mallissa perehdyttämisenprosessi ja perehdyttämisen vaiheet voidaan jakaa näin:



Kuvio 4. Perehdytysprosessin vaiheet

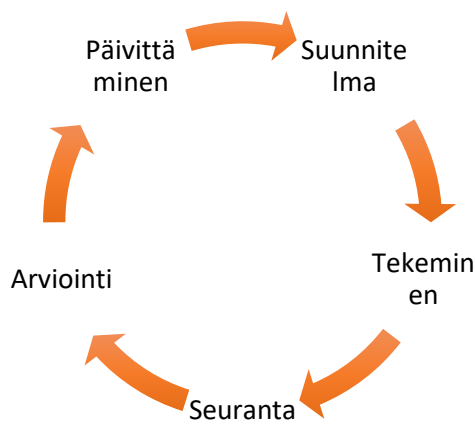
Perehdytysprosessin voidaan katsoa alkavan rekrytoinnista. Rekrytointi alkaa tarpeesta uudelle työntekijälle ja on mietittävä millaista työntekijää ja osaajaa etsitään osaksi työyhteisöä. Rekrytointiprosessissa on tärkeää, että jo haastattelutilanteessa kerrotaan yrityksestä sekä, mitä työ pitäisi sisältää, sen vaatimuksista sekä odotuksista työntekijää kohtaan. Näin varmistetaan, että hakija on perillä millaisia työtehtäviä hänelle kuuluisi uuden työn myötä. Haastattelutilanteessa tutustutaan hakijaan ja selvitetään onko hän potentiaalinen työntekijä ja vastaako hän sitä mitä etsitään. Sopivan työntekijän löydyttyä, aletaan suunnitella hänen perehdyttämistään osaksi työyhteisöä. Perehdyttämistä tulisi suhteuttaa työntekijän olemassa oleviin tietoihin sekä taitoihin ja muokata perehdytyksen laajuutta sekä sisältöä sen mukaan. Kaikki käytännön asiat, pelisäännöt, organisaation taustatiedot ynnä muut oleelliset asiat on kuitenkin käytävä läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa. Henkilön, joka on vastuussa tulokkaan perehdyttämisestä, olisi hyvä ottaa yhteyttä uuteen työntekijään ja kertoa kuinka asiat käytännössä etenevät ja sitä kautta valmistaa häntä ensimmäiseen päivään. Näin tulokkaalla on kontakti työyhteisöön ja henkilöön, joka häntä oletettavasti on vastassa ensimmäisenä päivänä. Tämä valmistaa uutta työntekijää työn alkuun ja luultavasti helpottaa alun jännitystä. Työyhteisöllä on myös tärkeä rooli ensivaikutelman luomisessa ja tulokkaan vastaanotossa. Vastaanottoon kannattaa panostaa ja tulokkaalle antaa lämmin tervetuloivotus osaksi työyhteisöä. Esihenkilön olisi hyvä olla paikalla vastaanottamassa uusi työntekijä ja mahdollisuuksien mukaan käyttää hetki ajastaan tulokkaaseen tutustumiseen vaikkapa kahvikupin äärellä. Kun uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut ja odotettu, se antaa hänelle hyvän ensivaikutelman työyhteisöstä ja pitkällä tähtäimellä vaikuttaa hänen sitoutumiseensa. (Kupias& Peltola 2009, 102-104.)

Uuden työntekijän ensimmäinen päivä on varattuna etenkin käytännön asioiden ja tärkeimpien tehtävien läpikäymiseen. Päivän aikana tulokkaalle hoidetaan tarvittavat työvälineet, kulkuluvat, työvaatteet, avaimet tai muut työn kannalta oleelliset asiat. Olisi hyvä, että nämä olisi valmisteltu jo etukäteen ja ne voidaan ojentaa tulokkaalle valmiina. Työntekijälle esitellään hänen työpisteensä, kollegat sekä työtilat. Ensimmäisenä päivänä käydään läpi myös työhön liittyviä asioita, mutta yli tulokkaan omaksuntakyvyn tietoa ei tulisi tulla. Ensimmäinen viikko käytetään uusien asioiden opetteluun sekä omaksumiseen ja on tärkeää, että uusi työntekijä pääsee työntekoon ja kunnolla kiinni työhönsä. Tulokas kokee halua olla hyödyksi työyhteisössä ja siksi onkin hyvä, että hän pääsee nopeasti kiinni työtehtäviinsä. Alun perehdytyksen tulisi antaa riittävät tiedot, että työntekijä kykenee aloittamaan työt ja perehdytystä jatkaa taitojen kasvaessa. Perehdyttäjän tehtävänä onkin koostaa alun perehdytyksestä kattava paketti, jossa ei ole liikaa tietoa, vaan käydään läpi oleellisimmat asiat, joista on eniten hyötyä työntekijälle ja joiden avulla vältetään isoimmat virheet. Ensimmäisen viikon perehdytys voi pitää sisällään paljon tietoa, mutta tulee huomioida, ettei kaikkia asioita ehkä omaksuta kerralla. Sen takia on tärkeä kerrata tärkeitä asioita ja myös kertoa tulokkaalle mistä hän löytää lisätietoa. Ensimmäisen työviikon aikana esimiehen tulisi käydä työntekijän kanssa läpi hänen työtehtävänsä sekä odotukset ja tavoitteet, jotka kohdistuvat tulokkaaseen. Ensimmäisen viikon lopulla olisi hyvä myös keskustella työntekijän alkukokemuksista ja millaisena hän on siihenastisen työn ja perehdytyksensä kokenut. (Kupias & Peltola 2009, 105-106).

Ensimmäisen kuukauden aikana työntekijän tulisi olla omaksunut työtehtävänsä ja hän on mukana työyhteisössä. Työntekijällä tulisi olla tunne, että hän voi esittää omia näkemyksiään ja kehittämisehdotuksiaan ja häntä kuunnellaan ja näkemyksiä arvostetaan. Perehdytys jatkuu ensimmäisen kuukauden aikana huomioiden yksilö ja hänen tarpeensa, mutta usein kuukauden aikana vastuu perehdytyksestä siirtyy vähitellen perehtyjälle. Ensimmäisen tai toisen kuukauden työssäolon jälkeen työntekijän kanssa on hyvä pitää palautekeskustelu ja käydä läpi hänen kokemaansa perehdytystä. Tämä auttaa perehdytyksen kehittämistyössä ja antaa myös tietoa, millaisia asioita työntekijän kanssa mahdollisesti tulisi vielä käydä läpi tai kerrata. Palautekeskustelun myötä työntekijälle on mahdollista antaa palautetta hänen työstään ja kertoa hyvissä ajoin mihin asioihin hänen tulisi keskittyä ja panostaa ennen koeajan loppumista. Koeaika on usein neljä kuukautta, mutta perehdytysprosessi on yleensä sitä lyhyempi työtehtävästä riippuen. Perehdytyksen tarkoitus on, että työntekijä saa riittävät tiedot päästääkseen vauhtiin työssään, selviytyy tehtävistään itsenäisesti ja tietää, kuinka ja mistä saa

tarvittaessa lisätietoa. Perehdytysprosessin aikana työntekijästä on tullut osa työyhteisöä ja organisaatiota. Esihenkilö pitää työntekijän kanssa koeaikakeskustelun ennen koeajan päättymistä. Tässä arvioidaan perehdytystä kokonaisuudessaan ja onko mahdollisesti tarvetta jatkokoulutukselle. Myös työntekijän suorituksia arvioidaan ja pohditaan rekrytoinnin onnistumista sekä keskustellaan työsuhteen jatkumisesta. (Kupias & Peltola 2009, 106-109.)

Perehdytyksen toimivuutta on myös tärkeä seurata ja arvioida, jotta perehdytystä voidaan kehittää ja parantaa. Alla oleva kuvio osoittaa, kuinka perehdytystä voidaan ajatella syklinä, joka alkaa suunnitelmasta. Suunnitelmaa lähdetään toteuttamaan ja sen toimivuutta seurataan ja arvioidaan ja näiden mukaan suunnitelmaa päivitetään entistä paremmaksi. Tätä paranneltua suunnitelmaa tulee myös testata käytännössä, joten sykli jatkaa kiertämistään ja perehdytysprosessia seurataan jatkuvasti. (Eklund 2018, 121.)



Kuvio 5. Perehdytyksen seurannan sykli

2.3 Erilaisia perehdytysmenetelmiä ja -työkaluja

Perehdyttämisen tueksi on hyvä olla erilaisia materiaaleja. Näitä voidaan antaa etukäteen uudelle työntekijälle itsenäisesti tutustuttavaksi tai niitä voidaan käydä yhdessä läpi perehdytyksen aikana. Tehokasta saattaa olla käyttää molempia metodeja. Pääasia on, että perehdytystä varten on jonkinlaista materiaalia, jolla uuden oppimista tehostetaan. Uusia asioita tulee yleensä todella paljon ensimmäisten päivien aikana ja materiaalin tarkoitus on myös auttaa hallitsemaan uusia asioita ja helpottaa niiden muistamista. Yleensä jokaisella yrityksellä on jonkinlainen tervetuloa taloon-opas, joka sisältää hyödyllistä perustietoa yrityksestä. Muuta oheismateriaalia perehdyttämisen tu-

eksi ovat muun muassa kaikki yritystä koskevat aineistot, kuten toiminta- tai vuosikertomus, esitteet, henkilöstö- ja asiakaslehdet, tiedotteet, perehdyttämiskansiot. Myös kaikki manuaalit ja työohjeet, koneiden käyttöohjeet, työturvallisuusohjeet, hygieniaohjeet, jätteiden käsittelyohjeet, ammattikirjallisuus sekä työhön liittyvät videot ja DVD-ohjelmat lukeutuvat oheismateriaaliksi. Nykyään suuri osa materiaalista on sähköisessä muodossa, joka tekee niistä helpommin muokattavia ja ne pysyvät paremmin ajan tasalla. (Kangas& Hämäläinen 2007, 10-11.)

Materiaalien lisäksi perehdyttämiseen voidaan käyttää erilaisia työkaluja, jotka tehostavat oppimista. Nämä työkalut ovat tulokkaan oppimisen tueksi, mutta helpottavat myös perehdyttäjän tehtävää. Kysymyksiä voidaan käyttää apuna monessa perehdyttämisen vaiheessa. Työsuhteen alussa perehdyttäjä voi kysymysten avulla selvittää millaiset tiedot ja taidot tulokas omaa. Kysymällä työtehtävään liittyviä kysymyksiä voidaan johdatella ja valmistaa työntekijää tulevaan työhön. Perehdytyksen edetessä perehdyttäjä voi kysymyksillä varmistaa, onko uusi työntekijä ymmärtänyt kaikki läpi käydyt asiat ja haluaisiko hän kertausta jostakin asiasta. Kysymyksillä voidaan myös aktivoida tulo-kasta pohtimaan asioita itse ja tuomaan oman näkökulmansa tai mielipiteensä esille. Perehdyttämisen lopuksi kysymyksien avulla voidaan arvioida, kuinka perehdytys on sujunut ja kysellä työntekijän kokemusta ja mielikuvaa siitä. Kysymykset voivat olla avoimia tai suljettuja. Erilaiset testit sekä kokeet voivat myös olla perehdytyksen tukena ja niitä voidaan hyödyntää ja rekrytointivaiheessa selvitetessä työnhakijoiden osaamista. Työsuhteen alussa testien avulla voidaan kartoittaa työntekijän taidot ja selvittää hänen perehdyttämistarpeensa. Alkutestit myös aktivoivat työntekijää ja osoittavat hänelle omat vahvuutensa ja kehittämisen kohteet. Alkutesti voi olla toimiva työkalu erityisesti silloin, jos uudella tulokkaalla on vääristynyt kuva omasta osaamisestaan. Testin pohjalta hän saattaa ymmärtää tietojen puutteen ja perehdytyksen merkityksen. Testejä voidaan myös tehdä perehdytyksen edetessä ja tarkastella uusien asioiden oppimista. (Kupias& Peltola 2009, 151-154.)

Etenkin jos työntekijällä ei ole aiempaa työkokemusta kyseisestä tehtävästä, voi olla hyvä aloittaa työsuhde kokonaiskuvan hahmottamisella ja jäsentelyllä. Kokonaiskuva saattaa helpottaa uuden työn omaksumista ja auttaa näkemään kokonaisuuden. Työkaluina kokonaiskuvan hahmottamiseen voivat olla erilaiset kaaviot ja kuviot. Kokonaiskuva voi lähteä muodostamaan myös kertomalla tarinaa työntekijälle. Tarinaan voi upottaa kaikki työn kannalta oleelliset asiat ja näin työntekijä saa heti aluksi käsityksen mitä työhön kuuluu. Miellekartat voivat olla myös helppo ja selkeä tapa hahmottaa kokonaisuus. Ensimmäiseen työpäivään kuuluu usein paikkojen esittely. Tämä kannattaa

tehdä suunnitelmallisesti ja miettiä missä järjestyksessä paikkoja kiertää. Organisoituja kierroksia voidaan kutsua prosessikävelyiksi ja ne auttavat myös hahmottamaan kokonaisuuksia. Kierros voidaan jäsenellä niin, että se tehdään työpäivän kulun mukaisesti. Kierros aloitetaan töihin tulemisesta ja jatketaan työssä olemiseen. Töihin tulemisen yhteydessä voidaan käydä läpi muun muassa kulkukortit tai -avaimet, työhöntuloajat sekä työvaatteet ja työssä olemisessä käydään läpi työpisteet, taukotilat sekä ruokailumahdollisuudet. Kierroksen aikana voidaan myös esitellä uusi tulokas tuleville kollegoille. Kävelykierroksien tulee olla loogisia ja selkeitä kokonaisuuksia, jotta ne ovat mahdollisimman hyödyllisiä tulokkaalle. (Kupias& Peltola 2009, 154-159.)

Soveltavat tehtävät ja harjoittelu käytännössä ovat myös oivallisia työkaluja osana perehdytystä ja auttavat hallitsemaan työtä. Harjoituksia tulisikin käyttää kaikissa perehdytyksen vaiheissa, joissa se on mahdollista. Näin uusi työntekijä pääsee harjoittelemaan asioita käytännössä ja sitä kautta oppii asiat paremmin. Harjoitukset voivat olla todellisia työtilanteita tai ne voivat olla perehdyttämisen tueksi laadittuja tapauksia, jotka pitävät sisällään työn osaamisen kannalta oleellisia asioita. Vaikka tapaus voi olla keksitty, sen tulisi muistuttaa todellisuutta. Se voi olla esimerkiksi koostettu oikeista tapauksista, joista on poimittu niin sanotusti parhaat palat ja keskeiset asiat oppimisen kannalta. Tapauksia on erilaisia riippuen opittavan asian luonteesta. Tilannetapaus on sellainen, jossa perehtyjä saa analysoitavaksi jonkin tilanteen ja tarkoitus on tutkailla jotakin tiettyä asiaa, kuten esimerkiksi omaa toimintaa tilanteessa. Monimutkaisessa tapauksessa tarkoituksena on karsia suuresta tiedonmäärästä turhat asiat pois ja jättää vain oleellinen tieto, jolla tehtävän saa ratkottua. Päätöksentekotapaus testaa ja harjoittaa työntekijän kykyä tehdä päätös ja perustella miksi hän päätyi kyseiseen ratkaisuun. Harjoitustapaus harjoittaa perehdytyksessä läpi käytyjä asioita ja opettaa hallitsemaan näitä taitoja. Kriittisten kohtien analyysitapaus testaa työntekijän oma-aloitteisuutta. Siinä tietoa annetaan vain vähän ja henkilön on itse osattava kysyä lisätietoa, jotta saa oleelliset puuttuvat tiedot selvitettyä ja tehtävän ratkottua. Askel kerrallaan-tapauksessa henkilölle kerrotaan jostain asiasta yksi asia kerrallaan ja jokaisen kerrotun asian jälkeen hänen tulisi ennakoita tai arvella mitä seuraavassa vaiheessa tulee tapahtumaan tai kuinka tulisi toimia. Tilanteita voidaan myös harjoitella roolipelien muodossa, joissa perehdyttäjä esittää esimerkiksi asiakasta ja perehtyjä asiakaspalvelijaa. (Kupias& Peltola 2009, 159-161.)

Kaiken perehtymisen ei tarvitse tapahtua fyysisesti työpaikalla eikä perehdyttäjän tarvitse opettaa kaikkia asioita työntekijälle. Perehtyjä voi myös itsenäisesti opiskella asioita ja hänelle voi antaa lukutehtäviä luettavaksi jo ennen perehdyttämisen alkua, mutta

myös perehdytyksen aikana. Lukutehtävien tulisi olla mielenkiintoisia ja parhaimmillaan ne motivoivat työntekijää hankkimaan lisää tietoa ja innostavat työtehtävää kohtaan. Perehtyjälle annettavaa materiaalia kannattaa rajoittaa, eikä sitä tule antaa liikaa. Materiaalin tulee käsittää oleelliset asiat, eikä työsuhteen alussa kannata antaa luettavaksi turhia ja epäoleellisia asioita. Ne voidaan käydä läpi myöhemmin, kun perusasiat ovat hallussa. Materiaalin ei tulisi myöskään pitää sisällään itsestäänselvyksiä ja olla liian helppoa vaan sen tulisi haastaa perehtyjää ja tuoda hänen ajattelunsa jotain uutta. Materiaalista voi keskustella uuden työntekijän kanssa ja kysellä millaisia mielteitä se herätti ja jäikö sen pohjalta jotain epäselvyyksiä. Perehtyjää voi pyytää tai kehottaa pitämään perehymispäiväkirjaa. Sen avulla hän voi pohtia ja seurata kehittymistään ja uusien asioiden hallitsemista. Tulokas voi kirjoittaa perehymispäiväkirjaan mieleen heränneitä kysymyksiä ja niitä voidaan käydä läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Perehdyttämispäiväkirja on myös hyvä keino perehdyttäjälle seurata perehdytyksen tasoa ja saada palautetta siitä. (Kupias & Peltola 2009, 161-165.)

Tarkistuslista toimii loistavana apuvälineenä perehdytyksen tehostamisessa. Se auttaa perehdytyksen suunnittelua ja sen avulla voidaan seurata perehdytyksen etenemistä ja varmistaa, että kaikki asiat käydään läpi. Tarkistuslistassa on selkeä ja jäsenneily runko ja se pitää sisällään luettelon perehdytyksen aikana läpikäytävistä asioista. Lista toimii myös tukena perehdytettävälle ja tehostaa hänen oppimistaan. Lista korostaakin sekä perehtyjän että perehdytettävän vastuuta oppimisessa. Perehdyttäjän tehtävänä on opettaa ja ohjeistaa uudet asiat, mutta tulokkaan vastuulla on seurata omaa oppimistaan ja kysyä, mikäli ei jotain tiedä tai ymmärrä. Työturvallisuuskeskuksen esimerkissä tarkistuslistasta on luettelo perehdytyksen aikana läpikäytävistä asioista. Jokaisen kohdan vieressä on ruutu, johon voi merkata rastin tai päivämäärän, kun asia on opastettu. Tämän ruudun vieressä on vielä toinen ruutu, johon voi merkata, kun asia on tarkistettu. Tämä varmistaa, että asia tosiaan on ymmärretty. Tarkistuslistaan on myös nimetty perehdyttäjä eli yksi vastuhenkilö, joka varmistaa, että kaikki asiat käydään läpi. (Työturvallisuuskeskus TTK 2016.) Toisessa esimerkissä tarkistuslistasta perehdytys on jaettu osa-alueisiin ja jokaiseen osa-alueeseen on lueteltu asiat, jotka tulisi käydä läpi siihen liittyen. Jokaisen osa-alueen kohdalla on ruutu, johon merkataan rasti sen merkiksi, että kaikki osa-alueen asiat on käsitelty. (Betterteam 2019.)

2.4 Roolit perehdytyksessä ja hyvä perehdyttäjä

Perehdyttäjä on henkilö, joka on vastuussa tietyn asian tai tehtävän opettamisesta uudelle tulokkaalle. Perehdyttämisen laadun ja riittävyden varmistaminen on esihenkilön vastuulla, mutta se ei tarkoita, että hänen tulisi hoitaa kaikki perehdytykset kokonaisuudessaan itse. Voi olla hyvä idea jakaa osa-alueita ja vastuita muillekin. Ottamalla useamman henkilön osaksi perehdytystä on monia hyötyjä. Tällä tavalla saadaan osallistettua työyhteisöä perehdytykseen ja sitä kautta sitoutettua myös heitä. Vanha työntekijä kokee olevansa pätevä ja arvostettu, kun häntä pyydetään opastamaan asioita uudelle työntekijälle. Tämä myös vähentää esihenkilön taakkaa ja hänelle jää enemmän aikaa keskittyä muiden tehtävien hoitamiseen. Myös uuden työntekijän näkökulmasta useampi perehdyttäjä on hyvä, sillä uusi tulokas pääsee heti tutustumaan moneen työntekijään ja kasvattaa verkostoaan työyhteisössä. (Eklund 2018, 139.)

Työyhteisöllä on merkittävä rooli perehdytyksessä. He opettavat talon tavoille ja näyttävät omalla käytöksellään, kuinka työpaikalla on tapana toimia. Työyhteisöä tulisi tiedottaa hyvissä ajoin uudesta työntekijästä, jotta he ovat valmistautuneita tulokkaan vastaanottoon ja jokainen tietää mahdollisen roolinsa perehdytyksessä. (Kupias & Peltola 2009, 76- 82.) On tärkeää, että työyhteisö ymmärtää perehdytyksen hyödyt. Ilman tätä perehdytys saatetaan kokea ajanhukkana ja uusi työntekijä jopa kilpailijana, jolle ei haluta uhrata omaa aikaa ja jakaa tietojaan. Vanhan työntekijän omaksuttua perehdytyksen hyödyt sekä organisaatiolle että itselleen, hän on todennäköisesti motivoituneempi ja halukkaampi olemaan mukana perehdytyksessä ja tukemaan uutta tulokasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-242.)

Vastuunjako perehdytykseen liittyen on tärkeää. Ennakoon on hyvä selvittää ja sopia kuka hoitaa mitäkin. Näin jokainen tietää oman roolinsa ja vastuualueensa tulokkaan perehdytykseen liittyen ja pystyy tekemään tarvittavat valmistelut. Näin myös varmistetaan, ettei mikään osa-alue jää hoitamatta. Tämä voi helposti tapahtua, mikäli viestintä on puutteellista tai vastuun määrittely epäonnistuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Hyvään perehdyttäjään voidaan liittää useita ominaisuuksia. Ei ole välttämätöntä, että perehdyttäjä olisi kaikkia näitä, mutta mitä enemmän henkilö näitä ominaisuuksia omaa ja hallitsee, sitä paremmat lähtökohdat ja valmiudet hänellä on toimia perehdyttäjänä. Ensimmäinen ominaisuuksista on sitoutuminen tehtävään. Perehdyttäjä ymmärtää oman roolinsa, hänellä on aito halua auttaa sekä perehdyttää, hänellä on hyvä asenne

tehtävää kohtaan ja hän ymmärtää kuinka tärkeää ja merkityksellistä hyvä perehdytys on. Hän on varannut perehdyttämiseen riittävästi aikaa eikä ilmassa leiju kiireen tuntu. (Eklund 2018, 141-144.)

Toinen ominaisuus on uuden työntekijän tukeminen. Perehdyttäjä tarjoaa tukea, luo turvallisuuden tunnetta muutostilanteessa, tiedostaa sekä positiivisia että negatiivisia tunnetiloja ja ottaa ne huomioon. Hän antaa aikaansa uudelle tulokkaalle ja luo tälle tervetulleen olon. Perehdyttäjä varmistaa, että perehdytys etenee suunnitellusta, huomioi uuden työntekijän ja hänen kokemansa yksilönä ja tarjoaa sopivassa määrin haasteita. Perehdyttäjä opastaa työntekijää kiinnittämään huomion olennaisiin asioihin, on kärsivällinen ja jaksaa kerrata asioita useamman kerran hermostumatta. (Eklund 2018, 145-147.)

Kolmas ominaisuus liittyy vuorovaikutustaitoihin. Hyvä perehdyttäjä varmistaa, että sekä hän että perehdytettävät ymmärtävät asiat samalla tavalla. Hän on rauhallinen, kuuntelee ja on läsnä. Erityisesti aito läsnäolo on tärkeää. Perehdyttäjä antaa palautetta oikeaan aikaan ja hyvällä tavalla. Palaute on sekä positiivista että rakentavaa. On hyvä tiedostaa, että vuorovaikutus on aina kahdesta ihmisestä kiinni, eli sen toimivuus riippuu molemmista osapuolista. (Eklund 2018, 147-150.)

Viimeinen ominaisuus on luottamuksen rakentaminen. Perehdyttäjä pyrkii omalla toiminnallaan edistämään luottamuksen syntymistä. Korkea luottamus henkilöstön kesken on tärkeää: henkilöstö sitoutuu, asiakaspalvelun laatu paranee, työtyytyväisyys on korkeampi ja työn ilo kasvaa. Luottamuksen rakentamiseen on useita keinoja. Ensinnäkin työntekijöitä tulisi huomioida, kun he onnistuvat työssään. Puhumalla avoimesti tavoitteista ja selkeyttämällä tiimille mihin tähdätään, on mahdollista sitouttaa tiimin jäsenet yhteisiin haasteisiin. Työpaikkakohtaisesti ja mahdollisuuksien mukaan luottamusta voi myös kasvattaa antamalla työntekijöille itsenäisyyden valita omat työskentelytapansa ja vaikuttaa siihen mistä heidän työkuvaransa koostuu tai mihin projekteihin he osallistuvat. Vuorovaikutuksen tulisi olla avointa ja työnantajan tulisi osoittaa välittävänsä alaisistaan. Johdon avoimuus ja rehellisyys kasvattavat luottamusta. Työnantajan tulisi varmistaa, että sanat, käytös sekä teot tukevat aina toisiaan. Rehellisyyttä arvostetaan ja työnantajan/esihenkilön tulisi uskaltaa myöntää, jos ei tiedä jotakin. Tällä tavoin hän osoittaa hyvää esimerkkiä, kun taas vastuun pakoilu tai asioiden viivyttely laskee luottamusta. (Eklund 2018, 150-154.)

3 Bothin perehdyttämisen nykytilan analyysi

Tässä luvussa käsitellään tarkemmin toimeksiantoa ja analysoidaan hostellin perehdytyksen nykytila haastattelujen avulla. Luku sisältää teoriaa havainnoinnista sekä teema-haastattelusta tiedonkeruutapoina, kuvauksen teema-haastattelun rungosta, sen toteutuksesta sekä haastattelujen tuloksien analysoinnin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Both Helsinki hostelli, jonka omistaa Ylva Palvelut Oy. Ylva on Helsingin Yliopiston ylioppilaskunnan omistama yritys, joka on aiemmin toiminut nimellä HYY Yhtymä. Ylva on monialainen toimija ja heillä on toimintaa kiinteistö-, majoitus- sekä ravintola-alalla. Ylva omistaa muun muassa monille opiskelijoille tutut Unicafe-opiskelijaravintolat, Well-kahviloita sekä Both Helsinki hostellin.

Both Helsinki on toukokuuhun 2019 asti toiminut pitkään nimellä Hostel Domus Academica. Both Helsinki on Helsingin keskustassa Kampin alueella sijaitseva hostelli, joka on aiemmin ollut auki vain kesäkuun alusta elokuun loppuun. Syksystä 2019 alkaen majoitus on ympärivuotista ja hostelli palvelee asiakkaita myös talvella. Huonemäärät kuitenkin pienenevät talveksi ja osassa rakennuksen huoneista asuu ulkomaisia vaihtoopiskelijoita. Both Helsingin hosteltoiminta on ollut useammassa rakennuksessa, joista osan omistaa Ylva ja osan muut ulkoiset toimijat. Osa huoneista on siis vuokrattuna hostelikäyttöön muilta toimijoilta. Huonemäärät vaihtelevat siis kauden ja sopimusten mukaan. Yleensä kesäkaudella huoneita on ollut hostelikäytössä yli 300 kappaletta ja sänkyäpaikkoja 600. Hostelli onkin ollut pitkään Suomen suurin kesähostelli. Hostellin asiakaskunta on hyvin laajaa ja koostuu suomalaisista ja ulkomaalaisista bisnes- sekä vapaa-ajan matkustajista. Etenkin kesän alussa ja lopussa hostelliin saapuu paljon työmatkustajia sekä ryhmiä. Isojen huonemäärien puolesta hostelli on hyvä valinta suuremmille ryhmille. Huoneet ovat pääosin yhden- ja kahdenhengen huoneita, mutta myös suurempia huoneita löytyy kolmelle tai neljälle henkilölle. Kahdenhengen huoneista asiakas voi valita yhden ison sängyn tai kaksi erillistä sänkyä. Hostellilla on myös muutama jaettava huone, joista asiakas voi varata itselleen sänkyäpaikan. Jokaisessa huoneessa on kylpyhuone suihkulla, keittiö uunilla, liedellä sekä perusruoanlaittovälineillä. Huoneissa on myös sängyn lisäksi yöpöytä sekä työtaso tuolilla.

Hostellin henkilökuntaan kuuluu operatiivinen päällikkö, vastaanottopäällikkö sekä tiimi vastaanottovirkailijoita. Vastaanottovirkailijoista kolme on kokoaikaista työntekijää ja loput ovat osa-aikaisia tai ekstrapäätöntekijöitä. Kesäisin vastaanotto on ympärivuorokau-

den auki ja hiljaisemmalla sesongilla vastaanotossa päivystetään tilanteen mukaan, välillä ympärivuorokauden ja välillä päiväsaikaan. Asiakkailla on kuitenkin aina mahdollisuus tavoittaa henkilökunta päivystyspuhelimella ja omatoiminen sisäänkirjaus on mahdollista tehdä, vaikka vastaanotto ei olisi auki.

Both Helsingille arvot ja niiden mukaan toimiminen on erittäin tärkeää. Hostellin tärkeimmät arvot ovat vastuullisuus, suvaitsevuus ja erilaisuus/kansainvälisyys. Vastuullisuus tarkoittaa ekotekoja, kestävän kehityksen mukaista toimintaa sekä hiilipäästöjen kompensointia vuosittain. Työntekijöiden työasut on valmistettu kestävästi ja niitä myös kierrätetään, Both on osa WWF Green Office-organisaatiota ja sitoutunut noudattamaan sen edellyttämiä toimia. Suvaitsevuus tarkoittaa, että Bothille ovat tervetulleita kaikki ihmiset rotuun, ikään, sukupuoleen tai seksuaaliseen suuntautumiseen katsomatta. Both kuuluu osaksi We Speak Gay-yhteisöä. Erilaisuuden arvostaminen näkyy siinä, että hostelli on ylpeä kansainvälisestä ja monikulttuurisesta asiakaskunnastaan. Vuonna 2018 hostellilla oli vieraita 117 eri maasta. (Chooseboth 2020.)

3.1 Havainnointi ja teemahaastattelut tiedonkeruun menetelminä

Opinnäytetyön tiedonkeruuseen käytettiin havainnointia sekä teemahaastatteluja. Tässä alaluvussa kerrotaan teoriaa menetelmistä ja niiden käyttämisestä. Tässä opinnäytetyössä havainnointi pohjautuu omiin kokemuksiini, eikä ollut ennalta suunniteltua. Sen pohjalta kuitenkin syntyi idea sekä tarve opinnäytetyölle, joten koettiin oleelliseksi lisätä myös havainnoinnin teoriaa osaksi työtä.

Havainnointia käytetään yleisenä tiedonkeruumenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa. Sitä ei kuitenkaan tulisi käyttää ainoana tiedonkeruumenetelmänä, vaan tueksi on hyvä olla jokin muukin menetelmä. Havainnointi voidaan jakaa erilaisiin muotoihin, joita ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi sekä osallistava havainnointi. (Tuomi & Sarajärvi 2018). KvaliMOTV jakaa havainnoinnin vielä yksinkertaisemmin kahteen: osallistuvaan ja ei-osallistuvaan havainnointiin. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla on aktiivinen rooli toiminnassa, kun taas ei-osallistuvassa havainnoinnissa tutkija pitäytyy nimenomaan havainnoijan roolissa. Ennen havainnointia tutkijan tulisi miettiä, mikä hänen roolinsa tulee olemaan suhteessa havainnoitavaan kohteeseen. Havainnointi on loistava tiedonkeruumenetelmä tutkittaessa ihmisten käyttäytymistä ja vuorovaikutusta. Sitä voi myös kohdistaa tapahtumiin tai fyysisiin kohteisiin. Havainnoinnin ei tulisi olla vain asioiden satunnaista katselua vaan enemmänkin tiedostettua tarkkailua. Havainnointi on joko systemaattista eli hyvin

strukturoitua, suunniteltua sekä jäsenneiltyä tai ei-systemaattista, jolloin se ei ole strukturoitua vaan sen sijaan joustavaa ilman tarkkaa suunnitelmaa. Tällainen strukturoimaton havainnointi sopii niihin tilanteisiin, jolloin tietoa halutaan saada mahdollisimman paljon sekä monipuolisesti. (KvaliMOTV 2006.) Tässä opinnäytetyössä käytetty havainnointi on ei-systemaattista eli siinä ei ole käytetty apuna suunnitelmaa tai muuta järjestelmällistä metodologiaa.

Havainnoinnin luotettavuutta voi vähentää se, jos havaintoja ei tallenneta välittömästi, vaan tutkijan on luotettava muistiinsa. Havainnoinnin apukeinona voisikin käyttää havainnointitilanteen tallentamista esimerkiksi videolle, jolloin tilannetta on helpompi palata tarkastelemaan myöhemmin ja mahdollisesti huomioida sellaisia asioita, jotka olivat jääneet aiemmin havaitsematta. (KvaliMOTV 2006.) Havainnointi tehtiin pääosin ennen virallisen opinnäytetyön prosessin alkua, eikä sitä dokumentoitu, joten havainnot pohjautuvat omiin muistoihini. Totesin siis tarvitsemani lisäksi toisen tiedonkeruutavan tukemaan ja vahvistamaan havaintojani sekä tuomaan uusia näkökulmia. Havainnointi kohdistui henkilökohtaisiin kokemuksiin ja näkemyksiin, joten jotta tutkimus olisi mahdollisimman luotettava, haluttiin asiasta saada myös muiden mielipiteitä.

Opinnäytetyön päätiedonkeruutavaksi valittiin haastattelu, sillä sen avulla saadaan selville, kuinka vastaanoton työntekijät ovat kokeneet saamansa perehdytyksen, mikä siinä oli hyvää ja mitä olisi voitu parantaa. Näin saadaan tietoa ja ideoita, kuinka perehdytysprossia voidaan kehittää parempaan suuntaan. Haastattelussa on myös mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja tehdä täsmennyksiä, mikä taas ei ole mahdollista esimerkiksi kyselylomaketta käytettäessä.

Käsitteenä haastattelu voidaan määrittää niin, että se on ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa, jonka tarkoituksena on kerätä informaatiota. Keskusteluun verrattuna haastattelu ei lähde rönsyilemään aihealueesta toiseen, vaan haastattelija ohjaa ja johtaa haastattelua haluamaansa suuntaan. Haastattelulla on luonteenomaisia piirteitä, joita ovat ne, että haastattelu on ennalta suunniteltua, haastattelija on perehtynyt aiheeseen ja tutustunut tutkimuksen kohteeseen. Haastattelun tavoitteena on saada luotettavaa tietoa sekä vastauksia, jotka ovat olennaisia tutkimusongelman kannalta. Haastattelija ohjaa haastattelua ja on yleistä, että haastattelijan on motivoitava haastateltavaa ja pidettävä motivaatiota yllä. Luonteenomaisiin piirteisiin kuuluu myös se, että haastattelija tuntee oman roolinsa ja se selkenee myös haastateltavalle haas-

tattelun edetessä. Tärkeää on se, että haastattelun tiedot ovat luotettavia ja haastattelijan tulee pystyä luottamaan siihen, että hänen kertomaansa käsitellään luotettavasti. (Hirsjärvi & Hurme 2009, S.42-48.)

Tutkimushaastatteluja on erilaisia ja valitsin haastattelutyypiksi teemahaastattelun. Tämä haastattelumuoto tuntui sopivalta, sillä teemahaastattelussa oleellista eivät ole yksityiskohtaiset kysymykset, vaan haastattelu etenee valittujen teemojen mukaan ja niiden varassa. Kysymyksillä ei siis tarvitse olla tarkkaa muotoa tai järjestystä, mutta haastattelu ei myöskään ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelussa. Vaikkei tarkkoja kysymyksiä tarvitse olla, haastattelun aihepiirit ovat kuitenkin kaikille samat. Haastattelun vapaampi muoto tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, S.42-48.)

Teemahaastattelussa haastatteluteemojen valinta ja suunnittelu on erittäin tärkeää. Täytyy päättää mitkä teemat ovat olennaisia tutkimuksen kannalta ja tulisiko jotkut teemat jättää kokonaan pois. Haastattelurunko ei koostu yksittäisistä kysymyksistä vaan on enemmänkin teema-alueluettelo, joka toimii haastattelun muistilistana ja ohjaa haastattelijaa etenemään aiheesta toiseen. Teemahaastatteluun kuuluu se, että myös haastateltava voi toimia tarkentajana ja vaikuttaa haastattelun kulkuun. Haastattelulla ei siis ole tarkkoja raameja, vaan jatkokysymyksiä voi esittää ja aiheisiin voi syventyä niin paljon, kun se tuntuu haastattelijasta tarpeelliselta ja tutkimusta hyödyttävältä. Teemahaastattelu voidaan yksinkertaisimmillaan jakaa kolmeen vaiheeseen: suunnitteluvaiheeseen, haastatteluvaiheeseen ja analyysivaiheeseen. Suunnitteluvaiheeseen kuuluvat tutkimusongelmat ja ilmiöiden pääluokat, haastatteluvaiheeseen teema-alueet ja kysymykset sekä analyysivaiheeseen luokitus ja tulkinta. (Hirsjärvi & Hurme 2009, S.66-67.)

Teemahaastattelussa voi olla useita erilaisia kysymystyyppejä. Näitä ovat avauskysymykset, jatkokysymykset, lisäkysymykset, tarkentavat kysymykset, suorat kysymykset, epäsuorat kysymykset, organisoivat kysymykset sekä tulkitsevat kysymykset. Myös hiljaisuus voidaan mieltää teemahaastattelussa kysymykseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2009, S.111-112.) Kysymysten tulisi olla helposti ymmärrettäviä sekä lyhyitä. Kaikkien kysymysten tulisi olla avonaisia. Haastattelun avauskysymys on tärkeä ja luo pohjan koko haastattelulle. Haastattelu tulisi aloittaa laajoilla ja helpoilla aiheilla, joilla haastateltava johdatetaan haastatteluun. Yleisistä kysymyksistä voidaan siirtyä tarkempiin ja yksityiskohtaisempiin aiheisiin ja kysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2009, S.105-107.)

Tutkimusongelma on: **Kuinka perehdytysprosessia voidaan parantaa, jotta se olisi mahdollisimman kattava ja tehokas?** Haastattelujen avulla oli tarkoitus selvittää, miten perehdytys on koettu ja mikä aiemmissa perehdytysmenetelmissä on toiminut ja mitä tulisi kehittää. Alakysymyksiä tutkimusongelmalle ovat:

Kuinka perehdytys on koettu?

Mitkä asiat perehdytyksessä toimivat hyvin?

Mitkä asiat perehdytyksessä eivät toimineet?

Millaista tietoa tai tukea olisi kaivattu lisää/enemmän?

Toimeksiantajan toiveet haastattelulle olivat, että haastattelut kohdistuvat vastaanoton henkilökunnalle ja niillä selvitetään millaisena he ovat perehdytykset kokeneet. Toimeksiantajan toiveena oli myös, että kysymykset olisivat teemoittain ja työssä tarvittavat osa-alueet käytäisiin läpi. Haastatteluun valikoidut teemat olivat: yleiskuva perehdytyksestä, perehdytyksen eri osa-alueet, materiaali perehdytyksen tukena, pikaperehdytysopas sekä parannusehdotukset. Haastattelun tarkoituksena ja tavoitteena on kerätä sellaista aineistoa ja saada sellaista tietoa, jonka pohjalta voidaan todeta mikä aiemmissa perehdytysprosesseissa on onnistunut ja missä on parantamisen varaa.

3.2 Omat havainnot perehdytyksen nykytilasta

Havainnointia tehtiin omien kokemuksieni pohjalta, ja ne painottuvat omaan perehdytyskokemukseeni hostellin työntekijäksi keväällä 2018 sekä perehdyttäjän roolissa toimimiseen vuonna 2019.

Hostellilla on valmiina jo jonkin verran materiaalia perehdytyksen tueksi. Näitä ovat Tervetuloa taloon-opas, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusohjeistus, respakansio, erilaisia manuaaleja ja ohjeistuksia sekä uudelle työntekijälle annettu henkilökohtainen perehdytyskansio. Tämän lisäksi on varausjärjestelmän opetusympäristö, jossa on opetusvideoita sekä mahdollisuus harjoitella demoversiossa.

Aiempina vuosina hostellin toimiessa vain kesäkaudella, on työntekijät palkattu kausiluontoisesti ja heille on järjestetty perehdytystilaisuuksia kevään aikana. Perehdytykset koostuivat yksilötunneista, joissa käytiin läpi Mews-varausjärjestelmää sekä yhteisestä perehdytyspäivästä, jonka tarkoituksena oli käsitellä käytännön asioita, tutustua tuleviin työkavereihin ja luoda hyvä yhteishenki tulevalle kesälle. Hostellin ollessa kiinni, ei työ-

tehtäviä ole voinut harjoitella käytännössä vaan ensimmäiset työpäivät ovat olleet hostellin avatessa ovensa ensimmäisille asiakkaille. Ensimmäiset työvuorot ovat siis menneet harjoittelussa ja uuden opettelussa. Tarkoituksena on ollut, että uusien työntekijöiden kanssa ensimmäisissä vuoroissa on ollut aina vähintään yksi aiemman kesän työntekijä tukemassa ja auttamassa haastavissa tilanteissa.

Muistoni omasta perehdytyskokemuksestani ovat positiiviset ja koin sen kokonaisuutena kattavaksi. Omaa perehdytystäni auttoi ja nopeutti se, että olin lukenut perehdytysmateriaalit kotona, katsonut opetusvideoita ja harjoitellut järjestelmän käyttöä etukäteen ennen ensimmäistä perehdytystuntia. Koin ehdottomasti positiivisena sen, että materiaalia oli lähetetty ennakoon. Tervetuloa taloon-opas oli laaja ja siinä oli paljon hyödyllistä tietoa käytännön työstä ja työympäristöstä ylipäätään. Myös Mewsin opetusvideot sekä demoympäristö olivat hyviä. Videot olivat selkeitä, sopivan mittaisia ja demoympäristössä pystyi vapaasti harjoittelemaan eri toimintoja ilman vaaraa virheisiin, koska se ei ollut yhteydessä oikeaan järjestelmään. Koen, että etenkin varausjärjestelmään perehdyttäminen on erittäin tärkeää, sillä se ennaltaehkäisee monia virhemahdollisuuksia. Henkilökohtaiset perehdytyskerrat olivat tehokkaita ja sisälsivät hyvässä suhteessa teoriaa ja käytännön harjoitteita. Ensimmäinen yksilöperehdytys sisälsi enemmän tietoa ja teoriaa ja toisella kerralla painopiste oli siinä, että harjoittelin järjestelmän käyttöä. Perehdytyspäivän koin myös olleen hyvä. Päivä sisälsi hyödyllistä tietoa, mutta oli myös tärkeä yhteishengen luomisen kannalta. Ilmapiiiri oli alusta alkaen positiivinen ja loi hyvää pohjaa tulevalle kesälle. Muistan hyvän yhteishengen myös tukeneen oppimista.

Perehdyttäjänä toimin keväällä ja syksyllä 2019 ja silloin vasta ymmärsin, kuinka tärkeää on, että perehdytys on suunniteltua ja sille on selkeä runko apuna ohjaamassa perehdytyksen kulkua. Alkaessani miettiä, kuinka perehdytykset tulisi hoitaa, löysin joidakin listoja, joiden avulla perehdytystä oli aiemmin hoidettu, mutta havaitsin perehdytys suunnitelman puuttuvan. Selkeä valmis runko olisi nopeuttanut töitä paljon ja säästänyt ylimääräisiltä työtehtäviltä keväällä, jolloin oli muutenkin kiire hostellin avaamistehtävien kanssa. Etenkin perehdytyspäivän rakennetta oli haastava rakentaa, sillä aika on rajallinen ja päivään täytyy mahtua vain oleelliset asiat. Koin haasteeksi myös sen, että meitä oli vain kaksi henkilöä, jotka kykenivät hoitamaan perehdytyksen. Kunnollinen perehdytys vie aikaa ja resursseja, ja mitä useammalla on valmius se hoitaa, sen parempi. Alkusyksystä aloimmekin jakaa perehdyttämisen vastuuta muutamille vanhoille työntekijöille ja he näyttivät pitävän vastuusta. Vastuun jakaminen osoitti sa-

malla, että heihin luotetaan ja heidän osaamistaan arvostetaan. On tärkeää, että talossa on useampi henkilö, joka voi perehdytyksen hoitaa, eikä se ole vain parin henkilön vastuulla. Kuten luvussa 2.4. todettiin, vanhan työntekijän ottaminen osaksi perehdytystä saa hänet kokemaan olevansa pätevä ja arvostettu työyhteisön jäsen.

Perehdytykset hoidettiin parhaaksi katsotulla tavalla ja ne pitivät sisällään suurin piirtein samat asiat ja yritettiin varmistaa, että oleellimmat aihealueet tullaan käymään läpi. Näitä olivat: varausjärjestelmä (tähän käytettiin eniten aikaa), Tervetuloa taloon- opas, joka käytiin yhdessä läpi, paikkojen kiertäminen, arvot, Ylva vs. Both Helsingin suhde sekä käytännön harjoitukset demoversiossa.

Hostellin toiminta muuttui syksyllä ympärivuotiseksi ja toi mukanaan uusia asioita, joihin ei ollut ohjeita tai manuaaleja. Yksi näistä asioista oli vaihto-opiskelijat ja heidän kanssaan toimiminen. Asioita selviteltiin sitä mukaan, kun niitä ilmeni ja toimintatavat muovautuivat samalla. Tästä havaittiin, että opetusmateriaalin ja manuaalien tulisi olla selkeästi yhdessä paikassa ja niiden ajan tasalla pitämisen tulisi olla vaivatonta sekä nopeaa.

Näiden havaintojen pohjalta toimeksianto saikin alkunsa ja havaitsimme yhdessä toimeksiantajan kanssa, että hostellin perehdytysprosessissa olisi kehittämisen varaa ja selkeälle suunnitelmalle sekä perehdytyksen rungolle olisi tarvetta. Kuten aiemmin mainittiin, hostellilla on ollut perehdytysmateriaalia ja joitakin listoja sekä lomakkeita perehdytyksen tueksi, muttei selkeää runkoa eikä suunnitelmaa ole koskaan ollut. Etenkin toiminnan muututtua ympärivuotiseksi olisi erittäin hyödyllistä, että perehdytys saa selkeän suunnitelman sekä rungon, jonka avulla jokainen kokeneempi työntekijä pystyy hoitamaan uuden työntekijän perehdytyksen. Toimeksiantajan toive oli, että opinnäytetyön lopputuloksena syntyy materiaali, jossa asiat on kuvattu selkeästi ja riittävän avoimesti, muttei kuitenkaan liian yksityiskohtaisesti.

3.3 Henkilökunnan teemahaastattelu ja sen analysointi

Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja ja ne tehtiin yksi kerrallaan hostellin tiloissa alkukevällä 2020. Haastattelut äänitettiin puhelimen ääninauhurilla. Haastatteluja pidettiin kuusi ja se koettiin riittäväksi haastatteluista saadun materiaalin puolesta. Samoja ajatuksia ja tunteita nousi esiin jokaisessa haastattelussa, joten haastatteluja voitiin pitää luotettavina ja niistä voidaan muodostaa johtopäätöksiä. Jokainen haastattelu

myös toi uusia ideoita perehdytysprosessin parantamiseen. Haastateltavien perehdytykset oli pidetty aikavälillä toukokuu 2019-syyskuu 2019. Haastateltavista kahden perehdytys oli pidetty kevään aikana ja neljän syksyllä. Tarkat litteroinnit ovat salaisia, joten tässä käsitellään haastattelujen tuloksia.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen todettiin, että haastattelun runko ei ollut täysin ideaali tutkimuksen kannalta ja sitä tulisi hieman muokata ja parantaa. Haastattelusta saatiin hyviä vastauksia, jotka tukevat tutkimusongelmaa, mutta osa kysymyksistä johti vastauksiin, jotka eivät ole oleellisia tämän tutkimuksen osalta. Haastattelurunkoa paranneltiin ja asioita selkeytettiin. Seuraava haastattelu koettiin johdonmukaisempaan ja toimivana, joten loput haastattelut toteutettiin samalla pohjalla.

Haastattelun teemoiksi muodostuivat

1. Yleiskuva perehdytyksestä,
2. Perehdytyksen eri osa-alueet
3. Materiaali ja pikaperehdytysopas
4. Parannusehdotukset.

Teemahaastattelun runko on liitteessä numero 2. Kaikkien aihealueiden kohdalla haastateltavalta selvitettiin, kuinka hän oli kokenut kyseisen alueen perehdytyksen, kuinka asiat oli käyty läpi, oliko tietoa saatavilla riittävästi, jäikö jotain puuttumaan ja kuinka tärkeänä tai oleellisena asian läpikäynti ja opettaminen koetaan työn kannalta.

Ensimmäisenä teemana käsiteltiin haastateltavan yleiskuva omasta perehdytyksestä. Se tehtiin haastateltavan muistojen sekä kokemusten perusteella, sillä perehdytykset oli pidetty aiemmin. Haastateltavalta kysyttiin, miten hän määritteli oman perehdytyksen kokonaisuutena. Häneltä kysyttiin millaisena hän muistaa oman perehdytyksensä, millainen mielikuva siitä on jäänyt, oliko se tarpeeksi kattava ja pitkäkestoinen. Haastateltavalta kysyttiin myös, kokiko hän saaneensa riittävästi tietoa aloittaessaan työt vastaanotossa.

Jokaisen haastattelun kohdalla todettiin, että haastateltavan kokonaiskuva omasta perehdytyksestä oli positiivinen ja saatu perehdytys oli koettu täysin riittävänä. Vastauksiin saattoi vaikuttaa hieman, että haastattelija itse on ollut mukana pitämässä osaa perehdytyksistä, joten negatiivisia tunteita ei ehkä täysin olisi kerrottu suoraan haastattelijalle. Haastattelujen alussa kuitenkin painotettiin, että tarkoituksena on parantaa

perehdytysprosessia, joten kaikki palaute ja mahdollinen kritiikki ovat olennaisia opin-
näytetyön kannalta. Osalla vastaajista heidän omasta perehdytyksestään oli kulunut
pitkä aika, joten joitain asioita oli vaikea muistaa tarkasti. Tämä saattaa myös heiken-
tää vastauksien luotettavuutta.

Kaikkien haastateltavien kohdalla perehdytykset oli pidetty joko keväällä 2019 tai syk-
syllä 2019. Keväällä pidetyt perehdytykset oli pidetty muutamassa osassa ja niihin kuu-
lui sekä yksilöllistä opastusta että yhteinen perehdytyspäivä. Syksyllä aloittaneet kertoi-
vat perehdytyksensä kestäneen yhden päivän, jonka aikana kaikki tärkeimmät asiat oli
käyty läpi. Perehdytykset olivat olleet henkilökohtaisia ja ne oli joko pitänyt hostellin ti-
loissa vastaanottopäällikkö tai vuorovastaava. Kaikilla oli ollut positiivinen vastaanotto
työyhteisöön ja se oli vaikuttanut perehdytyskokemukseen. Jokainen haastateltava oli
kokenut, että heidän perehdytyksensä oli ollut suunnitelmallista ja siinä oli tuntunut ole-
van selkeä runko.

Perehdytyksen ensimmäinen päivä oli ollut teoreettisempi ja seuraavat päivät olivat
käytännönläheisempiä. Ensimmäisen päivän perehdytyksessä tilat ja paikat oli kier-
retty, työtehtäviä käyty läpi, käytännön asioita oli kerrottu ja järjestelmää opeteltu käyt-
tämään. Koettiin, että kaikki perusasiat tuli käytyä päivän aikana. Ensimmäisen opetus-
päivän jälkeen tulokas oli aloittanut työt vastaanotossa harjoittelija-nimikyltin kanssa, ja
hänen apunaan oli koko ajan ollut joku kokeneempi työntekijä. Kaikki haastateltavat
kertoivat, että olivat kokeneet olevansa valmiita siirtymään vastaanottoon ensimmäisen
perehdytyspäivän jälkeen ja kokivat, että olivat saaneet riittävästi tietoa. Työtehtävät
opittiin parhaiten harjoittelemalla käytännössä ja toiston kautta.

Toisena teemana käsiteltiin perehdytyksen osa-alueet erissä. Tarkoituksena oli selvit-
tää, kuinka perehdytyksessä katettiin eri osa-alueet ja mitä asioita tulee kehittää tulevia
perehdytyksiä ja koulutuksia varten. Haastateltavalta haluttiin myös saada selville, ko-
keeko hän osa-alueen oleellisena osana perehdytyksen alussa. Osa-alueita oli seitse-
män kappaletta ja ne olivat:

1. Yritys
2. Käytännön asiat
3. Paikat ja tilat
4. Työtehtävät
5. Varausjärjestelmä
6. Turvallisuus
7. Vaihto-opiskelijat

Ensimmäisenä osa-alueena käsiteltiin yritystietoja ja yrityskuvaa ja selvitettiin millaiseksi ne olivat muodostuneet perehdytyksen pohjalta. Haastateltavalta kysyttiin miten ja millaista tietoa hän sai yrityksestä, oliko esimerkiksi arvoja käsitelty riittävästi.

Haastateltavilla oli ollut alusta alkaen positiivinen yrityskuva, ja heistä oli hyvä, että jo haastattelussa ja sekä työsopimusta kirjoittaessa oli käyty läpi yrityksen tietoja ja kerrottu tarkemmin Ylvasta. Koettiin, että on tärkeää tietää pääpiirteet omasta työnantajasta ja ymmärtää, että Both on Ylvan alainen toimija. Bothin arvoista puhuttiin ja ne olivat kaikille selkeitä, mutta niiden näkymisestä käytännön tasolla voitaisiin kertoa enemmän, eli esimerkiksi kuinka ekologisuus näkyy vastaanoton päivittäisissä toimissa.

Toisena osa-alueena käytiin läpi käytännön asiat ja talon tavat. Selvitetiin muun muassa kuinka asiat oli käyty läpi, kuten esimerkiksi työyhteisön esittely, töihin saapuminen, työvaatteet, taukojen pitäminen yms. Haastateltavalta kysyttiin myös, kuinka eri yhteistyökumppanit oli esitelty. Tässä kohdassa oli myös tarkoitus saada selville, tunsiko työntekijä itsensä tervetulleeksi työpaikalle ja työyhteisöön, kuinka hänet otettiin vastaan.

Yhteistyökumppaneista moni mainitsi, että niitä olisi voitu selkeyttää alussa paremmin. Olisi tärkeää käydä alussa läpi ja selkeyttää mitkä palvelut ovat ulkoistettuja ja kuinka ne toimivat, mitkä asiat kuuluvat vastaanoton hoidettaviksi ja mitkä ulkoisille toimijoille. Tärkeää myös tietää kehen ottaa yhteyttä missäkin tilanteessa ja mistä löytyvät yhteystiedot.

Kolmantena osa-alueena käsiteltiin työpaikan tiloja. Kuinka paikat oli esitelty työsuhteen alussa ja millaisena mahdollinen esittelykierros oli koettu. Olisiko se pitänyt tehdä jollain toisella tavalla. Haastateltavalta kysyttiin myös, missä vaiheessa hänen mielestään olisi ideaalista pitää kierros, jotta siitä saisi kaikista suurimman hyödyn irti.

Paikkoja ja tiloja oli käyty läpi tekemällä kierros talon tiloissa ensimmäisen päivän aikana. Suurimman osan mielestä olisi hyvä, että kierrosta ei tehdä heti ensimmäisenä, vaan tehokkainta olisi, että ensin asioita ja paikoista kerrotaan hieman ja sitten käydään tekemässä kierros. Näin paikat on helpompi hahmottaa ja sisäistää, kun niistä on jo hiukan kuullut. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että paikat opitaan ajan kanssa, eikä ole oikein muuta keinoa kuin käydä niissä toistuvasti.

Neljäntenä osa-alueena puhuttiin työtehtävistä ja niissä tarvittavista tiedoista sekä taidoista. Haastateltavalta selvitettiin, miten hän koki työtehtävien opetuksen. Toimiko asioiden opetus sekä teoriatasolla että käytännössä, käytiinkö läpi yleisimpiä asiakastilanteita vastaanotossa ja selitettiinkö kuinka varuskanavat toimivat ja millaisia varausehtoja on.

Työtehtävät oli opittu parhaiten käytännössä tekemällä itse. Erilaisia varaustilanteita voitaisiin haastateltavien mukaan harjoitella vielä enemmän, etenkin puhelimitse tulevia varauksia. Varausehdot ja -käytännöt tulisi käydä tarkemmin läpi perehdytyksen alussa. Myös rahanpalautusta toivottiin harjoiteltavan enemmän. Tässä vaiheessa mainittiin useaan otteeseen, että käytännön työtilanteita varten on hyviä ohjeita, joita käytetään usein. Etenkin yövuoron ohjeet koettiin selkeiksi ja tarpeellisiksi.

Varauskanavia ei käsitelty perehdytyksissä kovin paljoa. Koettiin, että tulisi käydä pin-tapuolisesti läpi, mitkä ovat suurimmat varauskanavat, mutta niiden tarkempi läpikäyminen voidaan jättää myöhempään vaiheeseen. Perusasioiden ollessa hallussa, perehtyjän kanssa voitaisiin käydä läpi etenkin Booking.comin ja Expediaan intra-sivut tarkemmin, näyttää millaiset ne ovat ja kuinka sieltä voi etsiä tietoa.

Viidentenä osa-alueena keskusteltiin varausjärjestelmästä. Hostellilla käytettävä Mews-varausjärjestelmää ei ole Suomessa käytössä vielä useassa paikassa. Tästä syystä se on oletettavasti uusi tuttavuus kaikille uusille työntekijöille, joten sen opettelu on oleellinen osa työsuhteen alkua. Tarkoituksena oli selvittää, miten järjestelmää oli opeteltu käyttämään ja mitä sen opettelussa voitaisiin ottaa huomioon ja parantaa.

Varausjärjestelmä Mews koettiin helppokäyttöiseksi, mutta koska se ei Suomessa ole vielä monessa paikkaa käytössä, on se luultavasti jokaiselle uusi, ja pitää siis käydä hyvin läpi. Valikot tulee käydä läpi, ja katsoa yhdessä mistä löytyy mitäkin ja kuinka tietoa sekä varauksia etsitään. Moni koki Mewsin opetusvideoiden olleen hyödyllisiä ja niitä oli katsottu jonkun verran etukäteen ja perehdytyksen edetessä. Videot koettiin sopivan lyhyiksi ja selkeiksi. Järjestelmän käyttöä oli opeteltu demoversiossa, joka ei ole missään yhteydessä oikeaan versioon. Tämä oli koettu hyväksi oppimisen kannalta. Tärkeimmiksi järjestelmän käytön opettelussa koettiin varauksen teko ja kaikki siihen liittyvät asiat, aamiaismäärien tarkistaminen, huoneiden siivoustilanteen katsominen ja hallinta. Varausjärjestelmän käytössä vaikeimmaksi oli koettu maksutapahtumat, maksun päättäminen/laskujen sulku sekä rahanpalautus.

Kuudes osa-alue oli turvallisuuden läpikäynti. On tärkeää, että työntekijällä on valmiudet toimia hätätilanteissa, joten tämä osa-alue haluttiin sisällyttää haastatteluun. Haastateltavalta kysyttiin, millaista perehdytystä hän sai turvallisuusasioihin liittyen. Käytiinkö läpi paloturvallisuus, sairastapaukset, uhkaavat tilanteet ja muut turvallisuusasioihin liittyvät tilanteet.

Haastateltavat kertoivat eriäviä mielipiteitä siitä, oliko turvallisuusasioita käsitelty riittävästi. Lähes kaikki kuitenkin totesivat, että niitä olisi pitänyt käydä enemmän alussa läpi. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että on tärkeää käydä turvallisuusasioita läpi heti työsuhteen alkuvaiheessa. Paloturvallisuusasiat pitäisi käydä läpi työsuhteen alussa, ainakin perusasiat, kuten mistä mitään löytyy, palokaapin sijainti ja kuinka palohälytysten tullessa toimitaan, mistä saa lisätietoa. Uhkaavien tilanteiden varalta on hyvä käydä läpi vartijanapin käyttö. Ensiapukaapin sijainti ja sisältö tulisi näyttää ja kertoa perusasiat, kuinka vastaanottohenkilökunta toimii sairastapauksissa. Hostellin naapuritalossa sijaitsevasta Hietaniemenkadun palvelukeskuksesta on myös hyvä mainita. Se on yösija asunnottomille helsinkiläisille ja välillä kodittomat päätyvät hostellin tiloihin yrityksenään viettää yö siellä.

Seitsemäntenä eli viimeisenä osa-alueena käsiteltiin vaihto-opiskelijat. Syksystä kevääseen osa hostelhuoneista on vaihto-opiskelijoiden käytössä ja nyt ympärivuotisuuden myötä talossa tulee jatkossa asumaan talvisin sekä hostelvieraita että vaihto-opiskelijoita. Syksyllä tämä oli uusi tilanne kaikille ja haastattelun aikana selvitettiin millaista tietoa vaihto-opiskelijoista oli silloin saatu, kuinka tilanne on muuttunut siitä ja olisiko jotain tietoa vielä kaivattu.

Vaihto-opiskelijoista saadut tiedot oli koettu kaikista vajavaisimmaksi ja sekaviksi perehdytyksen osalta. Syksyllä oltiin täysin uudessa tilanteessa, kun vaihto-opiskelijat jakoivat tilat ja talon hostelvieraiden kanssa. Vaihto-opiskelijoilla on eri toimija ja he vuokraavat huoneet eri organisaation kautta. Kuitenkin osa heidän toiminnoistaan hoidetaan vastaanoton kanssa. Eniten sekaannusta ja hämmennystä aiheutti epävarmuus, missä asioissa vaihto-opiskelijoita autetaan ja missä ei. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että vaihto-opiskelijoihin liittyvissä asioissa on selkeät linjaukset ja toimintaohjeet ja, että kaikki työntekijät noudattavat näitä ja toimivat samalla tavalla.

Kolmantena teemana keskusteltiin materiaalista perehdytyksen tukena sekä pikaperehdytysoppaasta. Tarkoituksena oli selvittää, millaista materiaalia haastateltava oli

saanut käyttöönsä missäkin vaiheessa, oliko sitä riittävästi tai liikaa ja millaiselle materiaalille olisi ollut käyttöä, jos jotain jäi uupumaan. Toimeksiantajan toiveena oli saada opinnäytetyön tuotoksena pikaperehdytysopas, joten haastatteluun liitettiin kysymyksiä tähän liittyen. Haastateltavalta haluttiin selvittää mitkä asiat hän kokee kaikista tärkeimpinä hallita kussakin vuorossa, jotta niistä selviää. Haastattelussa kysyttiin myös, mitkä asiat ovat vaikeimpia oppia ja missä tarvitaan eniten apua sekä tukea. Tämän avulla oli tarkoitus selvittää mihin pikaperehdytyksessä tulisi käyttää eniten aikaa.

Koettiin positiivisena, että perehdytysmateriaalia oli saanut käyttöönsä jo ennen ensimmäistä työpäivää. Se auttoi valmistautumaan työsuhteen alkuun. Moni koki myös hyvänä asiana, että järjestelmään pääsi tutustumaan etukäteen, katsomaan opetusvideota ja mahdollisesti myös harjoittelemaan järjestelmän käyttöä demoversiossa itseksensä. Materiaalia koettiin olleen riittävästi perehdytyksen tukena. Tervetuloa taloon-vihkonen oli hyvä, sieltä pystyi varmistamaan ja kertaamaan asioita. Henkilökohtaiselle perehdytyskansiolle ei nähdä tarvetta, eikä sitä ei juurikaan käytetty. Arvojen mukaista on, että kaikki materiaalit ovat sähköisessä muodossa kaikkien työntekijöiden saatavilla. Respakansio hyvä työkalu ja apuna vuoroissa, siellä on hyvin tietoa ja asioita päivitetään sen mukaan, kun muutoksia ilmenee. Moni mainitsi ettei perehdytysmateriaalia ei ole hirveästi käytetty työsuhteen alun jälkeen, lähinnä vain perehdytyksen aikana ja asioita opetellessa.

Haastatteluista nousi esille ajatus, että pikaperehdytysopas voisi olla erillinen joka vuorolle, ja ohjeet olisivat vuorokohtaisesti. Työvuorojen tärkeimmät tehtävät pitää käydä läpi ja sisäänkirjaus sisällyttää jokaiseen vuoroon. Pikaperehdytysoppaan tulisi sisältää paloturvallisuusohjeet sekä yleiset turvallisuusohjeet, kierroksen hostellin tiloissa, hostellin toimintaperiaatteet (mikä kuuluu vastaanotolle ja mikä ulkoisille toimijoille, kuinka siivous esimerkiksi toimii), yleisimmät asiakastilanteet, varausjärjestelmän käyttö, perustiedot huoneista sekä huonetyypeistä, tilityksen (tämän voi tuki jättää seuraavaan vuoroon), lista, mistä mitäkin löytyy. Olisi tärkeää, että kaikki materiaalit, manuaalit, ohjeet ja muut tärkeät tiedostot olisivat samassa paikassa/kansiossa, jotta tuuraajatkin saavat niistä apua. Yleinen mielipide oli, ettei yövuoroon tulisi laittaa ketään, joka ei ole ollut Bothissa töissä ja, jolle ei ole pidetty kunnon perehdytystä, sillä vastuu on liian suuri.

Neljäntenä eli viimeisenä teemana keskustelussa tehtiin ikään kuin yhteenveto koko haastattelulle ja kyseltiin vapaasti parannusehdotuksia perehdytykseen ja huomioita, joita tulisi miettiä suunniteltaessa perehdytysprosessia ja sen kehittämistä. Kysyttiin

mitkä ovat sellaisia asioita, joita perehdytyksen aikana tulisi ehdottomasti käydä läpi ja mihin tulisi keskittyä eniten. Lopuksi annettiin vielä haastateltavalle mahdollisuus kertoa, jos hänen mielestään on jotakin perehdytykseen liittyen. Perehdytys koettiin kattavaksi ja uutta tietoa tuli todella paljon alussa. Haastateltavat kertoivat, että alussa olisi tärkeä keskittyä vain oleellisiin ja perusasioihin, jotta ne tulee sisäistettyä hyvin heti alussa. Yksityiskohtaisemmat asiat ja harvinaisemmat tapaukset ehtii käydä läpi vähän myöhemmin, kun työtehtävät ovat rutinoituneet. Moni haastateltavista koki hyvänä ideana, että uudelle työntekijälle olisi nimetty joku tietty mentori työsuhteensa alussa, joka on hänen kanssaan samoissa työvuoroissa ja opettaa uusia asioita tulokkaalle. Jotta perehdytys olisi tehokkainta, olisi hyvä, että mentori olisi koko ajan sama henkilö, sillä silloin hän tietää mitä on jo käyty läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa ja mitä tulisi vielä käydä läpi.

Perehdytyksessä tulisi keskittyä eniten järjestelmän käytön opetteluun ja erityisesti varauksen tekoon, sisään- ja uloskirjaukseen sekä maksujen varmistamiseen. Työn vaikeimpana asiana pidettiin yllättäviä tilanteita asiakkaiden kanssa, joihin ei oikeastaan voi varautua etukäteen. Kuitenkin toivottiin, että olisi ohjeistukset yleisimmistä ongelmatilanteista ja toimintaohjeet niiden varalle. Yleisimmät asiakastilanteet ja toistuvat ongelmakohdat olisi hyvä käydä myös yhdessä läpi. Perehdytyksessä tulisi keskittyä siihen, että perusasiat tulee selviksi ja rutiininomaisiksi. Sitä kautta poikkeustilanteista on helpompi selviytyä ja ratkaisuja osaa miettiä luovemmin.

3.4 Yhteenveto omista havainnoista ja haastatteluista

Haastattelut tukivat omia havaintojani, asiat oli koettu lähes samalla tavalla ja kaikilla kokemukset olivat olleet aika yhteneväisiä. Kaikilla oli perehdytyksestä positiivinen kokonaiskuva, perehdytys oli koettu hyvänä, laajana ja sen aikana tuli paljon uutta tietoa. Koko rekrytointiprosessi työnhausta perehdytykseen oli muokannut yrityskuvan positiiviseksi ja työyhteisön lämmin vastaanotto oli ollut tärkeä tekijä työn aloituksessa.

Hyvin perehdytyksessä olivat toimineet materiaalit. Niitä oli ollut riittävästi perehdytyksen tukena ja moni koki positiivisena, että materiaalia sai etukäteen ja siihen ehti tutustua ennakkoon ennen perehdytyksen alkua. Tervetuloa taloon-oppaasta tykättiin ja se oli koettu hyödylliseksi. Myös respakansio koettiin hyväksi työkaluksi uusien asioiden opettelussa sekä asioiden kertaamisessa. Käytännön tilanteita varten on hyviä ohjeita.

Mewsin opetusvideoista pidettiin ja demoympäristö koettiin hyväksi paikaksi harjoitella varausjärjestelmän käyttöä. Yhteisestä perehdytyspäivästä oli pidetty. Henkilökohtaiset perehdytykset olivat pitäneet sisällään hyvässä suhteessa teoriaa sekä harjoituksia. Ensimmäisen perehdytyspäivän jälkeen oli koettu, että tietoa on saatu riittäväksi aloittaakseen työt vastaanotossa, kunhan siinä on joku apuna.

Produktin toteuttamisessa koitetaan keskittyä erityisesti niihin asioihin, joiden ei koettu toimivan perehdytyksen aikana ja joista annettiin kehitysideoita. Huonona asiana koettiin se, että tietoa tuli alussa jopa liikaa. Ylimääräiset ja epäoleelliset asiat tulisi rajata pois alun perehdytyksestä ja keskittyä vain tärkeimpiin asioihin. Näiden ollessa tulokkaalla hallussa, voidaan syventyä aiheisiin ja käydä läpi poikkeustilanteita. Puutteellista tietoa oli saatu varauskanavista, niitä ei juurikaan käsitelty. Näiden suhteen riittäisi alussa pintapuolinen läpikäyminen ja tarkempi tutustuminen hoitaa perusasioiden sujuessa. Myös turvallisuusasiat olisi pitänyt käydä paremmin läpi alussa. Tässäkin riittäisi perusasioiden läpikäyminen, kuten paloturvallisuus, mistä mitään löytyy, vartijanappi, toimiminen hätätilanteissa ja sairastapauksissa sekä ensiapukaapin sijainti ja sisältö. Näiden asioiden lisäksi mainittiin, että vaihto-opiskelijoista saadut tiedot sekä ohjeistukset oli koettu sekavina. Nykyään ohjeistukset ovat kunnossa, mutta vastauksissa painotettiin, että selkeät ja yhtenäiset linjaukset ovat tärkeitä alusta asti, kun opiskelijat saapuvat taloon.

Perehdyttäjän näkökulmasta lisäisin vielä listaan sen, että perehdytysuunnitelma puuttui. Kuitenkin jokainen perehdytettävä oli kokenut, että perehdytyksessä on selkeä runko. Itse toimiessani perehdyttäjänä perehdytyksen pystyi hoitamaan vain kaksi henkilöä, joka toimi rajoitteena. Nykyisin tilanne on kuitenkin toinen ja etenkin perehdytysuunnitelman valmistuttua tarkoitus on, että tarvittaessa jokainen vanhempi työntekijä pystyy olemaan osana perehdytysprosessia.

Parannusehdotuksia tuli useita ja nämä pyritään kaikki ottamaan huomioon perehdytysuunnitelmaa laatiessa. Ensimmäistä päivää ei pitäisi aloittaa paikkojen kiertämisellä vaan ensin pohjustettaisiin asioita, käytäisiin hiukan käytännön asioita läpi ja sitten vasta tehtäisiin kierros. Olisi hyvä, että uudelle työntekijälle on nimetty tietty henkilö vastaanotosta, joka toimii ikään kuin hänen mentorinaan ja tämä sama henkilö on alussa tulokkaan kanssa kaikissa vuoroissa. Arvoja käytiin läpi, mutta monet kommentoivat, että niiden näkymisestä käytännön tasolla voisi puhua enemmän. Yhteistyökumppaneiden roolia tulisi selkeyttää ja käydä läpi mitkä palvelut ovat ulkoistettuja ja

kuinka ne toimivat, mikä on vastaanoton tehtävänä hoitaa ja minkä he välittävät eteenpäin hoidettavaksi. Käytännönharjoituksia voisi olla enemmän eri varaustilanteista, esimerkiksi puhelimitse tulevista varauspyynnöistä. Käytännön tilanteita esimerkiksi rahanpalautusta voitaisiin myös harjoitella enemmän. Lisäksi varausehdot sekä -käytännöt tulisi käydä tarkemmin läpi. Arvojen mukaisesti kaiken materiaalin koetaan voivan olla täysin sähköisessä muodossa. Olisi tärkeää, että kaikki materiaali olisi helposti löydettävissä ja saatavilla samasta paikasta. Henkilökohtaiselle perehdytyskansiolle ei nähty tarvetta. Pikaperehdytysoppaasta tuli maininta, että se voisi olla erillinen joka vuorolle.

Varausjärjestelmä Mewsissä vaikeimmaksi asiaksi oli koettu maksutapahtumat, etenkin maksun päättäminen ja rahanpalautus. Näitä tulisi siis käydä läpi useamman kerran perehdytyksen aikana ja keskittyä asioiden kertaamiseen sekä toistamiseen. Tärkeimmäksi asiaksi koettiin, että perehdytyksen aikana opetellaan kunnolla varauksen teko ja kaikki siihen liittyvät asiat, aamiaismäärien tarkistaminen, huoneiden siivoustilanteen katsominen ja hallinta. Näihin tulisi siis erityisesti keskittyä alussa.

Haastattelut koettiin todella hyödyllisiksi ja kattaviksi ja ne toimivat havaintojen tukena, juuri niin kuin oli tarkoituskin. Haastattelujen avulla saatiin vastaukset tutkimusongelmiin ja samat ajatukset toistuivat haastattelusta toiseen, joten tuloksia voidaan pitää luotettavina ja niiden pohjalta on hyvä lähteä kehittämään perehdytysprosessia toimivammaksi.

4 Perehdytysuunnitelma Both Helsingille

Tässä luvussa esitellään syntynyt produkti ja käydään läpi, millainen perehdytysprosessi, tarkistuslista sekä pikaperehdytysopas työn tuloksena on syntynyt ja kuinka niihin päädyttiin. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt perehdytysuunnitelma on laaja pitäen sisällään paljon yksityiskohtaista tietoa vastaanottohenkilökunnan työhön liittyen. Työntekijä, jonka perehdytys tehdään tämän perehdytysuunnitelman pohjalta, tulee saamaan kattavan perehdytyksen työhönsä.

Toimeksiantajan toive perehdytysuunnitelmalle oli, että sen päivittäminen olisi jatkossa helppoa ja vaivatonta. Produkti päädyttiin tekemään Word-tiedostoon, sillä sitä on helppo muokata, käsitellä sekä tarvittaessa tallentaa muihin tiedostomuotoihin. Perehdytysuunnitelman materiaalit tehtiin Bothin omille tiedostopohjille, jotka saatiin hostellilta. Perehdytysuunnitelmassa ei ole mainittu ulkopuolisten toimijoiden nimiä, joten niiden muuttuessa perehdytysuunnitelmaa ei tarvitse ryhtyä muokkaamaan.

Hostellilla on jo Tervetuloa taloon-opas, joka sisältää kattavasti tietoa hostellin asioista. Sen luettua uudella työntekijällä on paljon tietoa käytännön asioista. Asiat ovat myös jo tuttuja perehdyttäjälle, joten ei ole tarpeellista toistaa Tervetuloa taloon-oppaassa olevia. Siispä perehdytysuunnitelmassa samoja asioita ei kerrota uudelleen, vaan suunnitelmaan on eritelty listauksena mitä missäkin vaiheessa tullaan käymään läpi.

4.1 Perehdytysprosessi

Tietoperustan sekä nykytilan analyysin pohjalta syntyi perehdytysprosessi, joka on salainen, joten sitä ei käsitellä tässä

4.2 Tarkistuslista perehdytyksen tueksi

Päädyin rakentamaan tarkistuslistan pääosin Työturvallisuuskeskuksen mallin mukaan, johon viittasin luvussa 2.3. Mielestäni tämä malli oli selkeä ja sopi hyvin hostellille, joten valitsin sen. Vertailin myös Betterteamin listaa, mutta päädyin käyttämään Työturvallisuuskeskuksen listaa Betterteamin listan sijaan, sillä Työturvallisuusketjun listassa rasti merkataan jokaisen läpikäytävän asian kohdalle ja tämä varmistaa, ettei mikään asia listalta jää epähuomiossa käsittelemättä.

Luvussa 2.2. mainittiin, että perehdytys tulisi jakaa sopiviin osa-alueisiin. Päädyin jakamaan tarkistuslistan osa-alueittain nykytilan analyysin pohjalta ja rakentamaan sen niin,

että se etenee loogisesti suhteessa perehdytysprosessiin ja sitä on helppo seurata. Osa-alueiden jaottelussa apuna on käytetty Eklundin mallia perehdytyksen osa-alueista, jotka esiteltiin luvussa 2.2. kuviossa 1. Kokosin järjestyksen omien näkemyksieni ja kokemuksieni pohjalta toimiessani sekä perehdyttäjän että perehdytettävän roolissa. Järjestyksen todellinen toimivuus nähdään, kun perehdytystä päästään ensimmäisen kerran pitämään.

Tarkistuslistan alkuun kirjataan perehdytettävän nimi, työsuhteen alkamispäivämäärä sekä hänelle nimetty vastuuperehdyttäjä. Näin varmistetaan, että joku on vastuussa perehdytyksestä ja uuden työntekijän tuloon on valmistauduttu. Listan alussa on myös ruudut, johon merkataan rasti, kun työntekijä on toimittanut henkilötieto- sekä verokorttinsa. Rasti laitetaan myös, kun hänelle on lähetetty ennakkoperehdytysmateriaali. Tämä toimii myös muistin tukena, eivätkä ne jää lähettämättä.

Lista on jaettu 13 eri osa-alueeseen ja jokaisen osa-alueen kohdalla on luettelo asioista, jotka tulee käydä läpi ja opettaa työntekijälle. Näiden osa-alueiden jälkeen on tyhjiä ruutuja, joihin voi kirjata muita asioita, joita perehdytyksessä olisi hyvä käydä läpi.

Listan osa-alueet ovat:

1. Ylva Palvelut Oy
2. Työsuhteen käytännön asiat
3. Both Helsinki
4. Turvallisuus
5. Ulkoiset toimijat & Yhteistyökumppanit
6. Työtehtävät
7. Paikat ja tilat
8. Varauskanavat
9. Varausehdot
10. Varausjärjestelmä
11. Maksutapahtumat
12. Lisämyynti
13. Vaihto-opiskelijat

Listassa jokaisen kohdan vieressä on kaksi ruutua, joihin toiseen suunnitellaan kuka on vastuussa, että kyseinen asia käydään läpi ja milloin se on tarkoitus opettaa uudelle työntekijälle. Uutta asiaa on paljon, eikä tarkoitus olekaan, että kaikki asiat käytäisiin saman tien läpi. Oleellista onkin osata erottaa tärkeimmät asiat ja käydä ne heti alussa läpi. Suunnitelmallisella perehdytysprosessilla varmistetaan, ettei mikään asia jää käymättä läpi vaan kaiken läpikäymiseen on varattu jokin aika. Toiseen listan ruuduista on tarkoitus laittaa kuittaus tai merkintä, kun asia on käsitelty. Kuten luvussa 2.3. mainittiin, perehdytyslistalla toimii tukena sekä perehdyttäjälle että perehtyjälle ja tehostaa perehdytettävän oppimista. Lista korostaa uuden työntekijän roolia ja vastuuta perehdytysprosessissa. Hänen tulee kysyä, jos hän ei ymmärrä jotakin asiaa perehdytyksen aikana. Listan lopussa on paikka työntekijän allekirjoitukselle, kun kaikki asiat on opetettu. Tämä toimii todisteena työnantajalle, että työntekijä on saanut myös omasta mielestään riittävän perehdytyksen ja asioiden tulisi olla hallussa.

Tarkistuslistan loppuun on lisätty vielä kohdat palautekeskusteluille. Tämäkin on laitettu listaan varmistukseksi, etteivät keskustelut jää käymättä ja, että niille suunnitellaan aika. Taulukkoon merkitään, milloin keskustelu on tarkoitus pitää ja kuka sen hoitaa. Kun keskustelu on pidetty, se kuitataan rastilla. Keskustelut on jaettu kolmeen osaan:

1. Työn tavoitteet ja odotukset (nämä tulisi käydä läpi jo työhaastattelussa)
2. Palautekeskustelu perehdytysjaksosta
2. Koeaikakeskustelu

4.3 Pikaperehdytysopas

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneen pikaperehdytysoppaan on tarkoitus olla apuna ja tukena sellaisissa tilanteissa, joissa ei ole aikaa perehdyttää uutta työntekijää perinpohjaisesti. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi äkillinen sairastapaus, jossa vuoroon on kutsuttava työntekijä talon ulkopuolelta. Oletuksena näissä tilanteissa on, että työntekijällä on aiempaa kokemusta vastaanottotyöskentelystä, eikä hän aloita täysin alusta.

Haastatteluissa painotettiin, että pikaperehdytysoppaan tulisi sisältää paloturvallisuusohjeet sekä yleiset turvallisuusohjeet, kierroksen hostellin tiloissa, hostellin toimintaperiaatteet (mikä kuuluu vastaanotolle ja mikä ulkoisille toimijoille, kuinka siivous esimerkiksi toimii), yleisimmät asiakastilanteet, varausjärjestelmän käyttö, perustiedot huoneista sekä huonetyypeistä, tilityksen ohjeistuksen sekä listan, mistä mitään löytyy. Olisi tärkeää, että kaikki materiaalit, manuaalit, ohjeet ja muut tärkeät tiedostot olisivat samassa paikassa, esimerkiksi kansiossa, jotta tuuraajatkin saavat niistä apua.

Pikaperehdytysoppaasta muodostui erittäin pelkistetty versio perehdytysprosessista ja siihen valittiin vain työn hallitsemisen kannalta välttämättömimmät asiat. Oletettavaa on, että tilanteessa, jossa on tarve pikaperehdytykselle, perehdytettävä tulee tuuraamaan jonkun tietyn vuoron eli tilannetta voidaan nopeuttaa perehdyttämällä hänet suoraan kyseisen vuoron tehtäviin ja jättää muiden vuorojen tehtävät vähemmälle huomiolle tai jopa kokonaan käsittelemättä. Oppaaseen on siis eritelty eri vuoroja koskevia asioita, jotka liittyvät pääsääntöisesti vain kyseiseen vuoroon. Suurin osa asioista on kuitenkin sellaisia, jotka koskevat jokaista vuoroa ja, jotka on kaikki käytävä läpi työntekijän kanssa.

Kriittisimmät asiat on valittu omien kokemusten perusteella, sekä haastatteluiden tuloksien pohjalta. Yleisistä asioista pikaperehdytysoppaassa on Both Helsingin esittely, sillä työntekijän on tiedettävä peruseriaatteet hostellista, kuten esimerkiksi huonetyypit, huoneiden perusvarustus sekä myynnissä olevat tuotteet. Työntekijän tulisi myös tietää miten esimerkiksi siivous toimii. On tärkeää, että työntekijä näkee paikkoja ja

osaa hiukan liikkua rakennuksessa, joten hänen kanssaan tulee käydä kiertämässä hieman paikkoja ja näyttää mitä mistäkin löytyy. Työntekijälle on hyvä varata myös lista, josta hän voi tarpeen vaatiessa tarkistaa asioiden sijainnin.

Työntekijän tulee myös osata käyttää varausjärjestelmää ja sen suhteen on käytävä läpi ainakin perusasiat, kuten varauksen teko, maksujen käsittely, tärkeimmät varaus säännöt, siivousstatuksen tarkistaminen sekä sisään- ja uloskirjauksen hoitaminen, joita tehdään joka vuorossa.

Turvallisuusohjeistuksista on käytävä läpi perusasiat, mikäli vuoron aikana syntyisi palohälytys, tulisi tarve hälyttää vartija paikalle tai hostellilla sattuisi sairastapaus. Työntekijällä on oltava tiedossa, kuinka hänen kuuluu toimia ja mistä hän saa apua.

Muita läpikäytäviä asioita vuorosta riippumatta ovat eri tavat vastaanottaa varauksia, mitä tulee huomioida sisäänkirjausta tehdessä ja kuinka se hoidetaan käytännössä. Koska pikaperehdytyksessä ei ole aikaa perusteelliseen perehdytykseen, on tärkeää, että työntekijälle kerrotaan missä ovat ohjeet ja manuaalit ja keneen hän voi olla yhteydessä, mikäli tarvitsee apua.

Yleisten asioiden jälkeen pikaperehdytysoppaaseen on listattu vuorokohtaisesti asiat, jotka tulisi käydä läpi kyseiseen vuoroon tulijan kanssa. Yövuoroon ei pitäisi ottaa henkilöä, joka ei ole saanut kunnon perehdytystä, sillä vastuu on suuri, koska yövuorossa on paljon tärkeitä työtehtäviä, joilla on vaikutus tulevaan päivään. Lisäksi yöaikaan muilta avun kysyminen on haastavaa. Hostellilla on kuitenkin olemassa hyvä ohjeistus yövuoron työtehtäviin ja näiden läpikäyminen on myös listattu pikaperehdytysoppaaseen yövuoron kohdalle.

5 Pohdinta

Koin miellyttäväksi päästä tekemään opinnäytetyö toimeksiantona tutulle toimeksiantajalle ja vanhalle työnantajalleni. Se toi työhön konkretiaa ja tuntui oikeasti, että tällaiselle on tarvetta ja työn tuotosta tullaan käyttämään jatkossa ja se on hyödyllinen sekä ajankohtainen.

Opinnäytetyön päätavoite oli tehdä hostellille perehdytys suunnitelma, joka pitää sisällään perehdytysprosessin, tarkistuslistan sekä pikaperehdytysoppaan. Tässä tavoitteessa onnistuin ja rakensin perehdytys suunnitelman kokonaisuutena, joka etenee uuden työntekijän rekrytoinnista siihen, että hän osaa työnsä ja kykenee itsenäiseen työskentelyyn vastaanotossa. Perehdytysprosessille tavoite oli se, että se on niin selkeä, että sen avulla kuka tahansa työnsä jo osaava vastaanottohenkilökunnan työntekijä pystyy hoitamaan perehdytyksen. Tässä tavoitteessa onnistuttiin, sillä perehdytysprosessi on yksinkertainen, mutta siihen on kuitenkin selitetty riittävän tarkasti mitä missäkin kohdassa tulee käydä läpi ja mitä minäkin aikana on tarkoitus opettaa uudelle työntekijälle. Tässä myös tarkistuslista toimii apuna, ja sitä on helppo seurata perehdytyksen edetessä ja varmistaa, että kaikki asiat tulee käsiteltyä.

Tarkistuslistalle sekä pikaperehdytysoppaalle tavoitteet olivat, että niitä on helppo muokata jatkossa. Tavoitteet kaikelle materiaalille olivat ne, että tiedot ovat ajan tasalla ja oikein sekä tukevat yrityksen arvoja ja ovat niiden mukaisia. Myöskin nämä asiat toteutuivat ja helppo muokattavuus saatiin sillä, että suunnitelma rakennettiin Word-tiedostoon, mitään nimiä tai ulkopuolisia toimijoita ei mainittu, joten niiden muuttuessa perehdytys suunnitelma pysyy yhä ajan tasalla. Perehdytyksen laadun tarkkailu helpottuu, sillä perehdytys suunnitelman avulla perehdytysprosessia seurataan aktiivisesti ja palautteen avulla sitä muokataan entistä toimivammaksi. Yhtenäisellä perehdytys suunnitelmalla myös varmistetaan se, että kaikki uudet työntekijät saavat kattavan ja samantyyppiset perehdytyksen.

Opinnäytetyön tutkimusosuus eli nykytilan analyysi onnistui hyvin. Olen tyytyväinen valitsemini menetelmiin. Haastattelut tukivat omia havaintojani, mutta tarjosivat myös uusia näkökulmia ja ideoita. Oli siis hyvä, ettei nykytilan analyysi jäänyt vain omien havaintojeni varaan. Pohdin, ovatko vastaukset täysin luotettavia, sillä olen itse toiminut haastateltavien esihenkilönä ja osan heistä perehdyttäjänä, joten negatiivisen palautteen antaminen voi olla hankalaa. Kaikki kuitenkin tuntuivat olevan rehellisiä ja vas-

taukset sekä näkemykset toistuivat samanlaisina kaikkien kohdalla, joten mielestäni tuloksia voidaan pitää luotettavina. Haastattelut olivat 30- 50 minuutin pituisia jokainen, joten asiaa tuli paljon ja litterointi vei paljon aikaa. Jos tekisin teemahaastattelun uudelleen, yrittäisin muokata siitä napakamman ja jättäisin turhat välikysymykset ja kommentit pois. Huomasin niiden usein johtavan keskustelua aiheisiin, jotka eivät olleet tutkimuksen nykytilan analyysin kannalta oleellisia. Koska tekstiä ja tuloksia tuli paljon, piti keskittyä löytämään vastauksista oleellisimmat asiat ja etsiä vastaukset tutkimusongelmiin.

Perehdytysprosessia rakentaessani käytin paljon avuksi omia havaintojani ja kokemuksiani sekä perehdytettävän että perehdyttäjän roolissa. Suunnittelin rakennetta paljon sen pohjalta, kuinka olin itse kokenut asioiden toimivan ja missä järjestyksessä asiat olisi luontevinta ja loogisinta käsitellä. Mielestäni tämä toimi, sillä pystyn samaistumaan molempiin rooleihin ja miettimään parhaimmat mahdolliset ratkaisut molempien näkökulmasta.

Olisin voinut käyttää useampia lähteitä työssäni ja etsiä tuoreempia painoksia sekä ottaa mukaan lisää kansainvälisiä lähteitä. Koin Annina Eklundin Tervetuloa meille! -kirjan niin kattavana, että siitä tuli päälähteeni. Kirja on vuodelta 2018, joten se on suhteellisen tuore ja toimiva lähteenä. Osa käyttämistäni kirjalähteistä oli vanhempia, mutta sain niistä hyvää tietoa ja ne auttoivat tietoperustan kokoamisessa, mutta myös produktin suunnittelussa. Hyödynsin myös löytämiäni malleja perehdytysprosessiin ja tarkistuslistaan ja muokkasin niistä hostellille sopivia. Olisin voinut vertailla vielä useampia erilaisia malleja, mutta koen valinneeni työhön sopivat mallit.

Eniten haasteita kohtasin aikataulun kanssa ja aikatauluongelmat loivat paineita opin- näytetyöprosessiini. Minun olisi pitänyt sitoutua prosessiin entistä enemmän ja noudattaa suunnittelemaani aikataulua. Koen kuitenkin tuottaneeni selkeän perehdytys suunnitelman, jonka avulla uusi työntekijä saa kattavan perehdytyksen ja hyvät edellytykset omatoimiseen työskentelyyn vastaanotossa. Mielestäni perehdytys suunnitelma on ulkoasultaan selkeä sekä helposti muokattavissa oleva. Erityisesti olen tyytyväinen perehdytysprossin runkoon sekä tarkistuslistaan. Pikaperehdytysopas on luotu tätä opin- näytetyötä varten, enkä löytänyt sellaiselle mallia, joten päädyin itse suunnittelemaan omasta mielestäni toimivimman ratkaisun pikaperehdytysoppaalle. Olisin voinut tarkentaa asiaa tavatessani toimeksiantaja opin- näytetyön prosessin alkuvaiheessa ja kysellä vielä enemmän mitä he tarkoittavat pikaperehdytysoppaalla ja millaisen he toivovat sen olevan.

Vaikka hostellille on nyt luotu perehdytysuunnitelma, ei perehdytysprosessin kehittäminen lopu tähän. Prosessin seuraaminen on jatkuvaa, eikä sen tulisi koskaan loppua. Kuten kuvio 5 luvussa 2.2. osoitti, perehdytyksen seuranta on sykli, ja sitä mukaa, kun asiat muuttuvat, myös perehdytysprosessia tulee muokata toimivammaksi ja kehittää entisestään. Perehdyttäjän tuleekin seurata ja arvioida, kuinka tämä perehdytysprosessi toimii käytännössä ja päivittää ja muokata sitä tarpeiden mukaan. Uusien päivitysten jälkeen sykli alkaa taas alusta ja päivitettyä suunnitelmaa seurataan, arvioidaan ja muokataan jälleen.

Perehdytysuunnitelmaa ja -prosessia ei päästä vielä kokeilemaan käytännössä, sillä uusia työntekijöitä ei olla hetkeen rekrytoimassa. Toivon kuitenkin, että jonain päivänä rakentamani perehdytysuunnitelma pääsee testaukseen ja sen koetaan olevan hyödyllinen ja apuna perehdytysten hoitamisessa.

Lähteet

Betterteam 2019. New Hire Checklist. Luettavissa: <https://www.betterteam.com/new-hire-checklist>. Luettu 10.4.2020.

Chooseboth 2020. Tarinamme. Luettavissa: <https://chooseboth.fi/fi/meista/tarinamme/>. Luettu: 17.4.2020.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille!: uuden työntekijän perehdytys. Impact. Helsinki

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Gaudeamus. Helsinki

IPMA-HR. International Public Management Association for Human Resources. Employee Orientation: Keeping New Employees on Board. Luettavissa: https://www.digicast.com.au/hs-fs/hub/59176/file-15741175-pdf/docs/employee_orientation.pdf. Luettu: 10.4.2020

Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteuttaminen. Nykypaino Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum. Helsinki

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Juventus Print. Tampere

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Havainnointi. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html. Luettu: 3.5.2020.

Sak. Hyvä perehdytys saa työt sujumaan – bonuksena hyvä mieli ja myönteinen ilmapiiri. Luettavissa: <https://www.sak.fi/ajankohtaista/blogi/hyva-perehdytys-saa-tyot-sujumaan-bonuksena-hyva-mieli-ja-myonteinen-ilmapiiri>. Luettu: 10.4.2020

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Taurus Media. Tampere.

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

Työturvallisuuskeskus 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. Luettu: 10.4.2020

Liitteet

Liite 1. Tutkimussuunnitelma

Lähtökohta

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Both Helsinki-hostelli. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda hostellille perehdytysuunnitelma. Hostellilla ei ole aiemmin ollut tarkkaa runkoa tai suunnitelmaa perehdytyksen tueksi. Hostellin toiminta on myös muuttunut oleellisesti, joten opinnäytetyön aihe on ajankohtainen. Työn lopputuloksena syntyy perehdytysprosessi, jossa käydään läpi kaikki perehdytyksen vaiheet. Kaiken syntyvän materiaalin tulisi olla helposti muokattavissa ja päivitettävissä jatkossa. Perehdytysprosessin lisäksi luodaan tarkistuslista perehdytyksen tueksi sekä pikaperehdytysopas niitä tilanteita varten, jolloin ei ole aikaa tai mahdollisuutta kunnolliseen perehdytykseen. Pikaperehdytysoppaan tulisi myös toimia kertausapuna jo työssä oleville.

Tutkimusongelma

Tutkimusongelma on, kuinka perehdytysprosessia voidaan parantaa. Tutkimuksen aikana on tarkoitus selvittää, miten perehdytys on koettu ja mikä aiemmissa perehdytysmenetelmissä on toiminut ja mitä tulisi kehittää. Alakysymyksiä ovat siis:

Kuinka perehdytys on koettu?

Mitkä asiat perehdytyksessä toimivat hyvin?

Mitkä asiat perehdytyksessä eivät toimineet?

Millaista tietoa tai tukea olisi kaivattu lisää/enemmän?

Tällä hetkellä perehdytyksiä on hoidettu ilman selkeää runkoa ja aiempien perehdytyksien pohjalta. Perehdytyksestä halutaan kokonaisuudessaan mahdollisimman tehokas ja toimiva, joten sen takia on oleellista saada tietoa, mikä aiemmissa perehdytyksissä on toiminut ja mikä ei. Haastateltavilta on myös kysyttävä, millaista tietoa he olisivat kaivanneet perehdytyksen tueksi, jotta perehdytykseen saadaan täydennettyä ja parannettua.

Tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on luoda toimiva perehdytysprosessi, jossa on selkeä runko ja kaikki materiaali on helposti muokattavissa ja sellaista, että niiden pohjalta kuka ta-

hansa työnsä hyvin hallitseva vastaanottotyöntekijä voi hoitaa uuden työntekijän perehdytyksen. Tämän tavoitteen onnistuminen mitataan tekemällä kysely vastaanoton henkilökunnalle, kun materiaalit ovat valmiit. Tarkoituksena on, että perehdytysprosessi on niin kattava, että sen läpikäytyään uusi tulokas kykenee itsenäiseen työhön vastaanotossa. Materiaali koetaan hyödyllisenä ja se auttaa myös uutta työntekijää hahmottamaan perehdytyksen eri osa-alueet.

Tällainen tutkimus ja opinnäytetyö tarvitaan, jotta hostellin perehdytysprosessia saadaan kehitettyä. Sillä ei ole ollut selkeää runkoa aiemmin ja tutkimuksen pohjalta saadaan tietoa, kuinka aiemmat työntekijät ovat kokeneet saamansa perehdytyksen.

Haastattelujen pohjalta hostellille saadaan rakennettua selkeä perehdytysrunko, jota seuraamalla perehdyttävä varmistaa, että kaikki oleelliset asiat tullaan käytyä läpi ja uusi tulokas saa laadukkaan perehdytyksen.

Tutkimusmenetelmä

Ensimmäisenä tutkimusmenetelmänä käytetään havainnointia ja toimin itse havainnoijana. Havainnoinnit pohjautuvat omiin kokemuksiini sekä muistoihini omasta perehdytyskokemuksestani keväällä 2018 sekä perehdyttäjän roolissa toimimisesta keväällä ja syksyllä 2019.

Havainnoinnin tueksi tutkimukseen käytetään teemahaastatteluja ja haastattelun kohteena ovat vastaanoton työntekijät. Haastattelun otanta on kuusi henkilöä, joka on noin kolmasosa hostellin henkilökunnasta. Kaikki vakituiset vastaanoton työntekijät haastatellaan ja sen lisäksi muutama ekstratyöntekijä. Haastateltavat valikoidaan sekä ennen kesää 2019 aloittaneista että syksyllä 2019 aloittaneista, sillä heidän perehdytysmenetelmänsä ovat olleet hieman erilaisia. Teemahaastattelut valittiin tutkimustavaksi, sillä sen avulla saadaan paljon tietoa ja haastattelun runko ei ole tarkkaan rajattu vaan tarkentavia kysymyksiä on mahdollisuus esittää haastattelun edetessä. Tällä tavoin saadaan tutkimusongelman kannalta parhaita tietoa. Ennen opinnäytetyön aloittamista keskustellaan toimeksiantajan kanssa ja selvitetään heidän toiveitaan sekä odotuksiin työstä. Tutkimuksen lisäksi opinnäytetyöhön tarvittavaa aineistoa hankitaan kirjallaisista lähteistä sekä netistä.

Keskeiset käsitteet

Perehdytys

Tarkoittaa prosessia, jonka uusi työntekijä käy läpi taloon saapuessaan oppiakseen työssä tarvittavat tiedot sekä taidot pärjätäkseen työssään itsenäisesti.

Perehdytysuunnitelma

Tarkoittaa suunnitelmaa ja rakennetta, jonka pohjalta perehdytys etenee. Suunnitelmaan on eritelty selkeät vaiheet ja niihin kuuluvat asiat, jotka perehdytyksen aikana käydään läpi. Perehdytysuunnitelma etenee uuden työntekijän rekrytoinnista siihen, että hän hallitsee työnsä ja kykenee itsenäiseen työhön vastaanotossa.

Tarkistuslista

Tarkoittaa tässä opinnäytetyössä perehdytyksen tukena olevaa listaa, johon on merkitty perehdytyksen aikana läpikäytävät asiat. Tarkistuslistan avulla jaetaan perehdytysroolit ja varmistetaan, että jokainen kohta tullaan käymään läpi ja asioille on perehdyttäjä. Tähän sekä perehdyttäjä, että perehtyjä voivat kuitata, kun asiat on käyty läpi. Tämä vahvistaa perehdytyksen laadukkuutta.

Pikaperehdytysopas

Tarkoittaa tässä opinnäytetyössä riisuttua ja yksinkertaistettua versiota perehdytysuunnitelmasta. Pikaperehdytysoppaaseen on jätetty kaikista kriittisimmät ja oleellisimmat asiat, jotka tulokkaan on hallittava selvitäkseen työvuorosta. Pikaperehdytysopasta käytetään erityistilanteissa, joissa ei ole aikaa perusteelliseen perehdytykseen.

Liite 2. Opinnäytetyön aikataulu

2019

Vko 46 (11.-17.11.) Tapaaminen toimeksiantajan kanssa

Vko 47-48 (18.11-1.12.) Suunnittelua, lähteiden etsimistä ja hankkimista

Vko 49 (2.-8.12.) Tapaaminen opparihjaajan kanssa, suunnittelu

Vko 50-51 (9.-22.12.) Teoria

Vko 52 (23.-29.12) Tauko työstä

2020

Vko 1 (30.12-5.1.) Tauko työstä

Vko 2-5 (6.1.-2.2.) Teoria

Vko 6 (3.-9.2.) Haastattelun suunnittelu

Vko 7-11 (10.2.-15.3.) Haastattelujen toteutus ja litterointi

Vko 12-14 (16.3.-5.4.) Haastattelujen analysointi

Vko 15- 16 (6.-19.4.) Produktin suunnittelu

Vko 17-18 (20.4.-3.5.) Perehdytysprosessi

Vko 19 (4.-10.5.) Tarkistuslista

Vko 20 (11.-17.5.) Pikaperehdytysopas

Vko 21 (18.-24.5.) Korjailua, hiomista

Vko 22 (25.5.-31.5.) Pohdinta, toimeksiantajan kommentit, opinnäytetyön palautus

Liite 3. Haastattelu, kysymykset ja tulokset

Haastattelujen tulokset ovat salaiset, joten liitteessä ovat näkyvillä teemahaastattelun runko sekä apukysymykset.

Teemahaastattelun runko

Tutkimusongelma: Kuinka perehdytysprosessia voidaan parantaa

Tarkoitus selvittää mikä perehdytyksessä oli toimivaa ja mitä pitäisi kehittää.

1. Yleiskuva omasta perehdytyskokemuksesta
2. Perehdytyksen osa-alueet
 - 2.1 Yritys
 - 2.2 Käytännön asiat
 - 2.3 Paikat ja tilat
 - 2.4 Työtehtävät
 - 2.5 Varausjärjestelmä
 - 2.6 Turvallisuus
 - 2.7 Vaihto-opiskelijat
3. Materiaali perehdytyksen tukena
4. Pikaperehdytysopas
5. Parannusehdotuksia

Analysoitavat teemat haastattelun jälkeen:

Yleiskuva perehdytyksestä

Eri osa-alueet (koettiin ko oleelliseksi perehdytyksen kannalta, oliko perehdytys toimivaa, kuinka voitaisiin parantaa)

Materiaali

Pikaperehdytysopas

Vapaan keskustelun ajatuksia

Apukysymyksiä:

Haastattelun alussa:

Opinnäytetyön aiheen esittely, pieni kuvaus (perehdytys suunnitelma: runko perehdytykselle, tarkistuslista + pikaperehdytysopas)

Anonyymi haastattelu -> rehellisyys tärkeää, kaikki palaute/kehittämisasiat auttaa

1. Aiheeseen johdatus, yleiskuva perehdytyksestä

- Milloin oli oma perehdytys
- Oliko aiemmin ollut vastaavanlaisissa työtehtävissä
- Millaisena muistaa sen
- Oliko yksin vai muiden kanssa -> hyvä vai huono asia
- Oman perehdytyksen kesto, sisältö
- Kokiko, että perehdytys oli suunniteltua, oliko selkeää runkoa
- Millaisena koki ensimmäiset työvuorot, oliko saanut riittävän perehdytyksen
- Kuvaile ensimmäisiä työpäiviä
- Oliko nimetty joku mentori, olisiko kaivannut sellaista

2. Perehdytyksen osa-alueet

- Kuinka oppi, kuinka käytiin läpi perehdytyksen aikana
- Mikä osiossa onnistui
- Mikä ei onnistunut/mistä olisi kaivannut lisää tietoa, mitä olisi pitänyt tehdä toisin
- Kuinka tärkeänä kokee aihealueen käsittelyn uuden työn kannalta

2.1 Yritys

- tiedot yrityksestä
- yrityskuva
- arvot & vastuullisuus, tuliko tutuiksi?
- organisaatioperehdytys, onnistuiko?
- Ylva vs Both Helsinki

2.2 Käytännön asiat/ talon tavat

- tunsiko itsensä tervetulleeksi
- työpaikan säännöt
- kollegat, tuliko tervetullut olo
- viestintä
- mistä mitään löytyy takahuoneesta ja respatiskin luota

-yhteistyökumppanit

2.3 Paikat ja tilat

-Milloin hyvä tehdä

2.4 Työtehtävät, niissä tarvittavat tiedot/taidot

- asiakkaan vastaanotto, check in/ check out
- käytiinkö läpi yleisimmät tilanteet
- varauskanavat ja niiden käyttö
- varaussäännöt, -ehdot
- Miten harjoiteltiin teoriassa ja käytännössä

2.5 Varausjärjestelmä

- Miten opeteltiin käyttämään
- Mihin pitäisi keskittyä, mikä tärkein asia käydä läpi
- Mikä vaikeinta
- Millaisia harjoituksia olisi kaivannut
- Harjoitteliko omatoimisesti käyttämään

2.6 Turvallisuus

- Toiminta hätätilanteissa
- Paloturvallisuus
- Uhkaavat tilanteet
- Sairastapaukset, ensiapukaapin yms. sijainti

2.7 Vaihtarit

- Mitä tietoa vaihtareista sait?
- Mitä tietoa olisit kaivannut?

3. Materiaali perehdytyksen tukena

- Minkälaista materiaalia sait käyttöösi? Milloin?
- Mitä materiaalit sisälsivät
- Oliko riittävästi?
- Olisiko kaivannut jotain lisää, millaista materiaalia?
- Käytettiinkö perehdytyksen aikana materiaalia?
- Onko materiaalia käytetty perehdytyksen jälkeen?
- Materiaali sähköisessä muodossa vai paperilla

4. Pikaperehdytysopas

- Mitkä asiat oleellisimpia käydä läpi, jotta pärjää/selviää työvuorosta?
- Aamu-, ilta- ja yövuoron vaikeimmat/oleelliset asiat?
- Mikä työssä haastavinta, missä tarvitaan eniten apua ja tukea?
- Mihin tulisi eniten keskittyä perehdytyksessä?
- Mitä pikaperehdytyksessä tulisi ainakin käydä läpi?

5. Vapaata keskustelua

- Mitä asioita perehdytysuunnitelmassa tulisi huomioida
- Kuinka mielestäsi perehdytystä voitaisiin parantaa
- Mitä perehdytysprosessin tulisi ainakin sisältää

Liite 4. Perehdytyssuunnitelman ulkoasu



Perehdytyssuunnitelman kansilehti

Perehdytysuunnitelman sisällysluettelo



Sisällysluettelo

Perehdytysprosessi	2
Työntekijän rekrytointi.....	2
Ennen töihin tuloa	2
Vastaanotto ja ensimmäinen päivä.....	3
Ensimmäinen viikko	7
Ensimmäinen kuukausi.....	8
Koeajan päätyttyä	8
Tarkistuslista	9
Pikaperehdytysopas	14
Yleiset asiat	14
Aamuvuoro	15
Iltavuoro.....	15
Yövuoro	15

Liite 5. Perehdytysprosessi

Perehdytysprosessi on salainen, joten se ei ole näkyvillä.

Liite 6. Tarkistuslista

Tarkistuslista on salainen, joten se ei ole näkyvillä.

Liite 7. Pikaperehdytysopas

Pikaperehdytysopas on salainen, joten se ei ole näkyvillä.