



# **Finanssialan yrityksen etäperehdytyksen onnistumisen mittaaminen SERVPERF- menetelmän avulla**

Julia Järvenkylä

OPINNÄYTETYÖ  
Tammikuu 2021

Tradenomi, liiketalous

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tradenomi, liiketalous

JÄRVENKYLÄ JULIA

Finanssialan yrityksen etäperehdytyksen onnistumisen mittaaminen SERVPERF -menetelmän avulla

Opinnäytetyö 53 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Tammikuu 2021

---

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana toimii finanssialan Yritys X. Yritys X haluaa pysyä nimettömänä. Työn tarkoituksena oli tutkia Yritys X:llä keväällä 2020 aloittaneiden asiakaspalvelijoiden perehdytysprosessin onnistumista eli toisin sanoen koettua sisäisen palvelun laatua. Perehdytys järjestettiin ensimmäistä kertaa etäperehdytyksenä ja siksi aihetta oli mielenkiintoista tutkia. Tutkimus on toteutettu määrällisenä tutkimuksena kyselylomakkeen avulla, joka pohjautuu SERVPERF -mittariin. Tutkimuksessa on mukana myös haastattelu, joka toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä.

Tutkimus toteutettiin perehdytyksen teorian pohjalta. Teoriaosuudessa käytiin läpi perehdytyksen taustoja, hyvän perehdytyksen piirteitä, perehdytystä lainsäädännössä sekä perehdytyksen kehittämistä. Teoriaosuudessa käytiin myös läpi, mitä sisäinen palvelu tarkoittaa ja kuinka palvelun laatua voidaan mitata SERVPERF -menetelmän avulla.

Tutkimusaineisto saatiin kerättyä tavoitteiden mukaan. Tutkimustulokset osoittivat, että Yritys X:n perehdytysprosessi onnistui melko hyvin. Etenkin palvelun laadun osatekijöistä palveluvalmius sekä luottamus olivat hyvin onnistuneita. Kehittämistä vaatisi eniten osa-alue henkilökohtainen huomiointi. Kokonaisuudessaan perehdytysprosessi sai keskiarvoksi 4,1, kun se arvioitiin asteikolla 1-5.

---

Asiasanat: perehdytys, palvelun laatu, sisäinen palvelu

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration

JÄRVENKYLÄ JULIA

Measuring success of job orientation on remote employees of financial company based on SERVPERF -indicator

Bachelor's thesis 53 pages, appendices 6 pages  
January 2021

---

In this thesis, the client is financial Company X. Company X wants to remain anonymous. The purpose of the work was to study the success of the orientation process. In the other word to study quality of internal service of the customer service advisor who started at Company X in spring 2020. The orientation was arranged for the first time as a remote orientation, which is why it is interesting to study the topic. The study has been carried out as a quantitative survey using a questionnaire based on the SERVPERF indicator. The study also included an interview conducted using a qualitative research method.

The study was carried out based on the theory of orientation. The theory section covered the backgrounds of the induction, the characteristics of good orientation, familiarity with legislation and the development of orientation. The theory section also examined what internal service means and how the quality of service can be measured using the SERVPERF method.

The research data was collected according to the objectives. The results of the study showed that company X's induction process was quite successful. Especially among the quality of service elements, service readiness and trust were successful. Development would require the most personal attention to the area. Overall, the induction process averaged 4.1 when assessed on a scale of 1 to 5.

---

Key words: orientation, service quality, internal service

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	7
1.2	Aiheen valinta ja rajaus .....	7
1.3	Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	8
1.4	Tutkimusmenetelmä .....	9
1.5	Työn rakenteen kuvaaminen .....	9
2	PEREHDYTTÄMINEN .....	11
2.1	Perehdytyksen taustat .....	11
2.2	Hyvän perehdytyksen piirteet .....	12
2.3	Perehdytys lainsäädännössä .....	15
2.4	Perehdyttämisen kehittäminen .....	16
3	SISÄISEN PALVELUN LAATU .....	18
3.1	Sisäinen palvelu .....	18
3.2	Perehdyttäminen sisäisenä palveluna .....	19
3.3	Koettu palvelun laatu .....	19
4	TUTKIMUSMENETELMÄT JA SERVPERF -MITTARI .....	21
4.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä .....	21
4.2	Määrällinen tutkimusmenetelmä .....	22
4.3	SERVPERF -menetelmä .....	22
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	24
5.1	Työnopastajan haastattelu .....	24
5.1.1	Perehdytykseen valmistautuminen ja aikataulutus .....	25
5.1.2	Perehdytyksen tavoitteet .....	25
5.1.3	Perehdytyksen menetelmät ja materiaalit .....	26
5.1.4	Etäperehdytys verrattuna lähiperehdytykseen .....	26
5.1.5	Työnopastus jatkossa .....	27
5.2	SERVPERF -menetelmän käyttö .....	27
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	30
6.1	Taustatiedot .....	30
6.2	Asenneasteikolliset kysymykset .....	31
6.3	Keskiarvojakauma .....	41
6.4	Avoimet kysymykset .....	42
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
8	POHDINTA .....	45
	LÄHTEET .....	47
	LIITTEET .....	48

Liite 1. Työnohastajan haastattelukysymykset.....	48
Liite 2. Kyselylomake .....	48

## KUVALUETTELO

**Kuva 1.** Perehdyttämisen viisi askelta. (Ennakoivaa työsuojelua 2013)

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja tässä opinnäytetyössä on finanssialalla toimiva Yritys X. Yritys X haluaa pysyä nimettömänä työssä. Yritys X on toiminut finanssialalla jo yli 120 vuotta ja sillä on toimipisteitä ympäri Suomea.

Yritys X:n palveluksessa aloitti keväällä 2020 uusia asiakaspalvelijoita, joista yhdellä oli aiempaa kokemusta samalta alalta. Heidän työtehtäviinsä kuuluu kuluttaja-asiakkaiden kokonaisvaltainen palvelu puhelimitse sekä erilaisissa sähköisissä kanavissa, kuten sähköpostissa ja chat -palvelussa. Työntekijöiltä vaaditaan nopeaa erilaisten järjestelmien omaksumista, tietoteknisiä taitoja, hyviä suullisia ja kirjallisia ilmaisutaitoja ja ennen kaikkea asiakaspalvelu- sekä myyntitaitoja.

Asiakaspalvelijoiden perehdytysprosessia tutkitaan kyselylomakkeella, jonka perehdyttävät täyttävät. Sen avulla selvitetään asiakaspalvelijoiden perehdytysprosessin onnistumista eli koettua sisäisen palvelun laatua. Myös perehdyttäjää haastatellaan liittyen perehdytykseen, sen tavoitteisiin ja aikatauluihin. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna. Suurimman osan perehdytyksestä toteuttaa Yritys X:llä työskentelevä työnopastaja. Häntä haastatellaan, jotta saadaan yleiskuva Yritys X:n perehdytysprosessista. Haastattelun sekä onnistuneeseen perehdytykseen liittyvän teorian perusteella lähdetään rakentamaan kyselylomaketta tutkittaville lähetettäväksi.

## 1.2 Aiheen valinta ja rajaus

Yritys X:n uudet asiakaspalvelijat aloittivat työskentelyn poikkeuksellisen tilanteen aikana. Koronapandemian takia asiakaspalvelijoiden perehdytys piti järjestää ensimmäistä kertaa etäperehdytyksenä. Kiireellinen aikataulu suunnitella perehdytys etänä järjestettäväksi toi haasteita Yritys X:lle ja siksi aihetta onkin kiinnostavaa sekä ajankohtaista lähteä tutkimaan.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui siis perehdyttämisen prosessin laadun mittaaminen. Aihe on ajankohtainen sekä kiinnostava, mikä on tärkeää opinnäytetyössä. (Hakala 2004, sivu 48). Opinnäytetyössä tutkitaan perehdytyksen onnistumista sekä uusien asiakaspalvelijoiden kokemuksia siitä. Tutkimuksen avulla Yritys X voi lähteä kehittämään perehdytysprosessiaan entistäkin paremmaksi. Opinnäytetyössä käydään läpi myös yleisellä tasolla teoriaa onnistuneen perehdytyksen piirteistä.

Aihe on rajattu koskemaan keväällä 2020 aloittaneiden asiakaspalvelijoiden perehdytysprosessia. Perehdytyksen onnistuminen on tutkittavissa oleva ilmiö ja aiheesta löytyy myös kirjallisuutta sekä aiempia tutkimuksia. Tässä opinnäytetyössä perehdytyksen onnistumista mitataan koetun palvelun laadun -käsitteen avulla. Asiakaspalvelijoiden kokemuksia perehdytysprosessin onnistumisesta tutkitaan käyttämällä SERVPERF -menetelmää (Ks. luku 4.1).

### **1.3 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka hyvin uusien työntekijöiden perehdytysprosessi on onnistunut. Uusien työntekijöiden kokemus perehdytyksen onnistumisesta pyritään selvittämään kyselylomakkeen avulla. Kyseessä on siis empiirinen tutkimus. Tavoitteena on siis saada selville heidän arvionsa perehdytysprosessin onnistumisesta. Tietoa halutaan siitä, missä prosessin osa-alueissa on onnistuttu hyvin ja mitkä osa-alueet vaatisivat kehittämistä. Heiltä kysytään esimerkiksi perehdytyksen materiaaleista, aikataulusta, sisällöstä sekä sen johdonmukaisesta etenemisestä.

Tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää, mitkä perehdytysprosessin osa-alueet onnistuivat ja mitä taas tulisi kehittää. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritäänkin selvittämään olemassa oleva tilanne. (Heikkilä 2014, sivu 15). Jotta näihin kysymyksiin saataisiin vastaus, pitää myös selvittää teoriaa siitä, millainen on onnistunut perehdytys.

Keskeisiä tutkimuskysymyksiä ovat siis seuraavat. Millainen on onnistunut perehdytys? Kuinka asiakaspalvelijat kokivat perehdytysprosessin onnistuneen? Miten Yritys X:n perehdytysprosessia voisi kehittää?



## 1.4 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus suoritetaan määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen otanta on seitsemän uutta asiakaspalvelijaa eli koko perusjoukko. Tiedonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta, mikä on yleinen menetelmä määrällisessä tutkimuksessa. Kysely on vakioitu, mikä tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään samat kysymykset samassa muodossa. (Vilkkä 2015, sivu 61). Kysymyksissä on myös valmiit vastausvaihtoehdot.

Tutkimuksessa uusille työntekijöille lähetetään sama sähköinen kyselylomake, joka sisältää väittämiä heidän perehdytyksestään ja sen onnistumisesta. Tutkimus tehdään siis kokonaistutkimuksena eli koko perusjoukolle lähetetään kyselylomake täytettäväksi. (Vilkkä 2015, sivu 66). Myös perehdyttäjää haastatellaan ja häneltä kysytään tietoja siitä, millainen perehdytys on ollut. Selvitetään siis, miten se on suunniteltu, järjestelty ja toteutettu sekä kysytään sen tavoitteista ja aikatauluista.

Vaikka tutkimus suoritetaankin pääosin määrällisenä tutkimuksena, on yksi osuus tehty laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Työnopastajalle suoritetaan teemahaastattelu, mikä on yleinen menetelmä laadullisessa tutkimuksessa. (Valli 2018, sivu 73).

## 1.5 Työn rakenteen kuvaaminen

Tässä opinnäytetyössä suoritettava tutkimus perustuu koetun palvelun laadun käsitteen ympärille. Aiheena on Yritys X:n perehdytysprosessi, jota ajatellaan sisäisenä palveluna perehdytettävälle. Opinnäytetyössä käytetään lähteinä painettua kirjallisuutta sekä erilaisia internet -lähteitä.

Työssä isoimpana kokonaisuutena nousee esille käsite ”onnistunut perehdytys”, jota käydään läpi teorian valossa. Luvussa käydään läpi perehdytyksen taustoja, hyvän perehdytyksen piirteitä, perehdytystä lainsäädännössä sekä perehdytyksen kehittämistä. Nämä tiedot ovat apuna kyselylomakkeen laatimisessa.

Tämä iso kokonaisuus eli itse perehdyttäminen sisältää pienemmän osan eli perehdytyksen käsittämisen sisäisenä henkilöstöpalveluna. Sisäisestä palvelusta ja sen merkityksestä yritykselle on myös oma teoriaosuus. Samassa yhteydessä tarkastellaan nimenomaan perehdytystä yrityksen tarjoamana sisäisenä palveluna henkilöstölle.

Viimeinen osuus käsittää koetun palvelun laadun tutkimisen. Sisäisen palvelun laatua tutkitaan siis SERVPERF -menetelmän avulla käyttäen kyselylomaketta aineistonkeruumenetelmänä. Siinä tutkittaville esitetään väitteitä viiden eri palvelun laadun osatekijään perustuen. Näin saadaan selvitettyä, kuinka onnistunut perehdytysprosessi on ollut.

## **2 PEREHDYTTÄMINEN**

Perehdyttämällä tarkoitetaan työntekijöiden opastusta heidän työtehtäviinsä. Se on uuden työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kehittämistä. Uusi työ ja sen ympäristö tuovat esiin valmentamisen tarpeen. Perehdyttämisprosessi sitoo sekä henkilöstöresursseja että aikaa. Työntekijän perehdyttämistä veloitetaan myös työ-lainsäädännössä. Perehdytys voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen eli alku- ja yleisperehdyttämiseen sekä työnopastukseen. (Kupias ja Peltola 2009, sivu 9-13).

Tässä luvussa käydään läpi teoriaa perehdytyksestä yleisellä tasolla. Ensimmäisenä tarkastellaan perehdytyksen taustoja. Sen jälkeen tulee katsaus hyvän perehdytyksen piirteistä. Lopuksi tarkastellaan perehdytystä lainsäädännön näkökulmasta sekä sitä, kuinka perehdytystä voidaan kehittää yrityksessä.

### **2.1 Perehdytyksen taustat**

Aiemmin perehdyttämisessä on keskitytty lähinnä työnopastukseen eli siihen, että työntekijä oppii vain omat työtehtävänsä. Tämä johtuu siitä, että työympäristöt ovat olleet yksinkertaisimpia ja työtehtävät ovat olleet sellaisia, joissa syvempää ymmärrystä organisaation toiminnasta ei ole tarvittu. Työntekijän tutustumista syvemmin yritykseen sekä työyhteisöön ei ole historiassa pidetty yhtä tärkeänä, kuin tänä päivänä. (Kupias ja Peltola 2009, sivu 13).

Nykyään perehdytys koostuu sekä organisaatioon että työhön tutustumisesta. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 2). Pelkkä työnopastus ei siis riitä, vaan tavoitteena on perehdyttää työntekijä syvällisemmin, jotta hän ymmärtäisi myös, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Perehdytys on nykyään erittäin laaja ja monimuotoinen kokonaisuus verrattuna aiempaan näkemykseen. Kuitenkin perehdytyksen lähtökohdat ovat pysyneet samoina historian saatossa. (Kupias ja Peltola 2009, sivu 13)

## 2.2 Hyvän perehdytyksen piirteet

Työntekijän perehdytyksen toteutumisesta vastaa ensisijaisesti esimies. Mukana voi kuitenkin olla myös muita henkilöitä, kuten työnopastajia tai muita perehdyttäjiä. Perehdytyksen tärkeys korostuu etenkin nuorilla työntekijöillä, joilla ei ole vielä paljoakaan kokemusta työelämästä. (Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Viitattu 1.10.20)

Onnistuneen perehdytyksen lähtökohtana on hyvä suunnittelu ja aikataulutus sekä materiaalien ajantasaisuus. Ennen perehdytyksen aloittamista, on nimettävä henkilöt, jotka sen toteuttavat alusta loppuun asti. Myös muulle työyhteisölle on hyvä kertoa ajoissa uuden työntekijän saapumisesta mukaan työyhteisöön. (Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Viitattu 1.10.20)

Koska hyvän perehdytyksen kulmakivi on suunnittelu, tulee se tehdä huolellisesti. Suunnittelu tarkoittaa asioiden ja tavoitteiden pohtimista ennalta. Sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaan. Ainakin seuraavia asioita tulisi pohtia etukäteen suunniteltaessa perehdytystä: Henkilöstöpolitiikka, perehdyttäjät ja työnopastajat, perehdytyksen tavoitteiden määrittäminen, perehdyttämiseen käytettävät ohjelmat, ajankäyttö, materiaalit, varasuunnitelma sekä oppimisen seuranta. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivut 6-8).

Kun työntekijä saapuu, ensimmäisenä hänet tulisi tutustuttaa yritykseen ja sen toimintaan sekä työyhteisöön. Yhteisten pelisääntöjen läpikäyminen tulisi tehdä tässä vaiheessa. Perehdytyksen alussa tulisi käydä perehdytettävän kanssa läpi myös työsuhdeasiat ja muut käytännön asiat kuten palkanmaksu ja lomapäivät. Ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu myös työturvallisuuden sekä työergonomian läpikäynti. Työntekijälle tulee kertoa myös esimerkiksi mahdollisen työterveyden toimivuudesta. (Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Viitattu 1.10.20).

Seuraavaksi tulee itse työnopastamisen vaihe. Työntekijä tulee perehdyttää työtehtäviinsä sekä vastualueisiinsa ja kertoa, miten nämä vaikuttavat koko työyhteisön toimivuuteen. Työntekijälle tulee esitellä yksityiskohtaisesti hänen käytössään olevat työvälineet ja laitteet sekä kertoa niiden turvallisesta käytöstä. (Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Viitattu 1.10.20).

Perehdytys jatkuu myös työnteen ohessa. Työntekijälle tulisi antaa palautetta hänen tekemästään työstä. Keskustelu ja kysymyksien esittäminen on myös osana perehdytystä. Lisäksi aina, kun uusia työtehtäviä tulee tai menetelmät muuttuvat, pitäisi perehdytystä jatkaa niiden osalta. (Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Viitattu 1.10.20)

Työturvallisuuskeskuksen artikkelissa kerrotaan viiden portaan menetelmästä, jota perehdyttäjä voisi käyttää hyväkseen ja seurata, jotta perehdytys onnistuisi mahdollisimman hyvin. Kohdat etenevät vaiheittain:



**Kuva 1.** Perehdyttämisen viisi askelta. (Ennakoivaa työsuojelua 2013, luettu 4.10.2020).

Ensimmäisessä vaiheessa eli valmistautumisessa opetustilanne aloitetaan. Työntekijää tulisi motivoida uuteen työhön sekä luoda hänelle kannustava ilmapääri. Tarkoituksena on kartoittaa uuden työntekijän osaaminen sillä hetkellä. Tässä vaiheessa kerrotaan myös perehdytyksen etenemisestä sekä sen tavoitteista. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 15-16).

Toinen vaihe eli opetus koostuu tehtävän havainnoinnista sekä sen selostamisesta ja perustelemisesta. Työntekijän on tarkoitus saada kokonaiskuva hänen työtehtävistään. Työntekijälle annetaan toimintaohjeet ja hänen kanssaan keskustellaan niistä. Laaja kokonaisuus kannattaa jakaa osiin ja ennen seuraavaan siirtymistä varmistaa, että edellinen on hallinnassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 15-16).

Kolmannessa vaiheessa tehdään mielikuvaharjoittelu. Työntekijää pyydetään selostamaan hänen työtehtävänsä sekä häntä ohjataan antamalla palautetta. Tässä vaiheessa harjoitellaan työtä, mutta vain omissa mielikuvissa. Tällä tavoin sisäiset mallit muodostuvat. Sisäiset mallit ohjaavat ihmiset toimintaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 15-16).

Neljäs vaihe on taidon kokeilu ja harjoittelu. Tässä kohtaa työntekijä saa itse kokeilla ja harjoitella työtä. Opastaja seuraa tekemistä koko ajan. Harjoittelun jälkeen työntekijää työ arvioidaan ja työntekijää ohjataan antamalla palautetta työstä. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 15-16).

Viimeisessä vaiheessa eli opitun varmistamisessa arvioidaan työntekijän taitotaso ja rohkaistaan häntä kysymään. Hänen annetaan työskennellä yksin ja opastaja seuraa välillä työskentelyä. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivu 15-16).

### **2.3 Perehdytys lainsäädännössä**

Uuden työntekijän perehdyttämistä veloitetaan myös työlainsäädännössä. Siellä on useita kohtia, jotka määrittävät perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, sivu 20). Tässä muutamia esimerkkejä lakipykälästä, joissa perehdytystä käsitellään:

Työturvallisuuslainsäädännössä kerrotaan työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Lain mukaan työntekijälle on siis annettava riittävät tiedot esimerkiksi vaaratekijöistä sekä huolehdittava riittävästä perehdytyksestä työhön, työpaikkaan, menetelmiin sekä työvälineisiin. Työntekijälle tulee myös antaa tietoa vaaratekijöistä sekä niiden välttämisestä esimerkiksi puhdistus-, huolto- ja korjaustöistä. Lisäksi työntekijän osaamista on tarvittaessa täydennettävä. (23.8.2002/738 1:14§).

Työsopimuslaissa kerrotaan yleisvelvoitteesta. Työnantajan on siis huolehdittava siitä, että työntekijä pystyy suoriutumaan työtehtävistään, vaikka yrityksen toiminta tai työtehtävät muuttuisivat. (26.1.2001/55 2:1§)

Työntekeminen on siis laissa säädettyä sekä valvottua. Myös perehdytykselle on siinä annettu iso painoarvo. Jos yritys ei noudata annettuja lakeja, voi menetys olla suuri. Huonosti hoidettu perehdytys heikentää työntekijän mahdollisuuksia toimia tuloksellisesti yrityksen hyväksi. (Kupias & Peltola 2009, sivu 27).

## **2.4 Perehdyttämisen kehittäminen**

Perehdyttämisen prosessin kehittäminen vaatii tietoa nykyhetkestä eli lähtötilanteen selvittämistä. Kun kehittämistä vaativat osa-alueet on saatu selville, suunnitellaan niiden kehittämisohjelma ja menetelmät. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivut 25-26).

Lähtötilanteen selvittämiseksi arvioidaan seuraavia asioita: Mitkä osa-alueet ovat kunnossa? Mihin osa-alueisiin vaaditaan parannusta? Mitkä ovat ensisijaiset kehittämistä vaativat asiat? Tilanteen arvioimiseksi voidaan käyttää esimerkiksi kyselylomaketta. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivut 25-26).

Tavoitteella tarkoitetaan haluttua lopputulosta. Kun nykytilanne on arvioitu, voidaan päätellä keskeiset kehittämistarpeet, joita on yleensä useita. Niistä kannattaa valita yksi tai kaksi tärkeintä, joita lähdetään työstämään ensimmäisenä. Näistä kehittämiskohteista kannattaa keskustella ja valita tietty työryhmä työstämään niitä. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivut 25-26).



Mikäli yrityksessä halutaan pysyä ajan tasalla, asioiden kehittymistä on seurattava aktiivisesti. Tällä tavoin lipsumiseen voidaan puuttua välittömästi. Kun koko kehittämisprosessi on saatu valmiiksi, arvioidaan sen onnistuminen sekä tavoitteiden saavuttaminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, sivut 25-26).

### 3 SISÄISEN PALVELUN LAATU

Tässä opinnäytetyössä perehdytystä ajatellaan sisäisenä henkilöstöpalveluna. Palvelua tuotetaan asiakkaille eli perehdytettäville. Näin ollen voidaan tutkia koettua palvelun laatua eli perehdytyksen onnistumista SERVPERF -menetelmän avulla.

#### 3.1 Sisäinen palvelu

Perinteisesti asiakkaina on pidetty yrityksen ulkopuolisia henkilöitä tai organisaatioita. Edellä mainitut ovatkin niin sanottuja yrityksen ulkoisia asiakkaita. Kuitenkin asiakkaita on myös organisaation sisällä. Näitä asiakkaita kutsutaan sisäisiksi asiakkaitaiksi. (Grönroos 2000, sivut 254-255).

Sisäinen palvelu on palvelua, jota tuotetaan oman organisaation sisällä toisille työntekijöille. Sisäinen asiakas on siis yrityksen työntekijä, joka käyttää toisen työntekijän palvelua omassa työtehtävässään. Sisäisesti tuotetaan yleensä juurikin palveluja eikä niinkään tuotteita. (Miller 2002, luettu 23.10.2020).

Jokaisessa palveluorganisaatiossa on useita sisäisiä palvelutoimintoja. Yleensä niitä on jopa enemmän, kuin ulkoisia asiakkaita palvelevia toimintoja. (Grönroos 2000, sivut 254-255). Useissa organisaatioissa työntekijät ovat sekä asiakkaita että palveluntuottajia päivittäisissä tehtävissään. (Miller 2002, luettu 23.10.2020).

Yleensä hyvä asiakaspalvelu on kaikkien palveluyritysten kulmakivi. Sen takia on ymmärrettävä, että erinomaisen asiakaspalvelun takaa juurikin hyvä sisäinen palvelu. Kun yrityksen työntekijät ovat tyytyväisiä, palvelevat he myös ulkoisia asiakkaita hyvin. (Miller 2002, luettu 23.10.2020). Jos sisäinen palvelu ei ole hyvää, ulkoinen asiakaspalvelu kärsii. (Grönroos 2000, sivu 255).

Hyvä sisäinen asiakaspalvelu parantaa työntekijöiden viihtyvyyttä työpaikalla. Se edesauttaa parantamaan ulkoisen asiakaspalvelun lisäksi työntekijöiden moraalila, tuottavuutta, työntekijöiden pysyvyyttä sekä yrityksen kannattavuutta. (Miller 2002, luettu 23.10.2020).

### **3.2 Perehdyttäminen sisäisenä palveluna**

Perehdyttäminen on uusille työntekijöille järjestetty sisäinen palvelu. Kuten aiemmin luvussa kaksi on kerrottu, onnistunut perehdytys on erittäin tärkeää uudelle työntekijälle. Hyvin tuotettu sisäinen palvelu lisää yrityksen kannattavuutta. Mitä paremmin työntekijät on perehdytetty, sitä paremmin he pystyvät työskentelemään yrityksen hyväksi.

Perehdyttäjä eli tässä tapauksessa työnopastaja tuottaa sisäistä palvelua asiakkaille eli perehdytettäville. Uudet työntekijät käyttävät perehdytys -palvelua oppiakseen uudet työtehtävänsä. Seuraavassa luvussa tarkastellaan palvelun laadun mittaamista eli perehdytyksen onnistumisen mittaamista.

### **3.3 Koettu palvelun laatu**

Palvelun laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaiden odotuksia ja kuinka hyvin heidän toiveensa ja tarpeensa toteutuvat. Laatu on asiakkaan näkemys palvelun onnistumisesta. (Ylikoski 1999, sivu 118).

Palvelun laatua on tarkasteltava erityisesti asiakkaan kokeman laadun kautta. Laadukas palvelu tarkoittaa sitä, että palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai jopa ylittää ne. (Lämsä & Uusitalo 2012, sivu 49).

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen. Ne ovat tekninen laatu sekä prosessilaatu. Tekninen laatu tarkoittaa sitä, kuinka asiakas kokee palvelun lopputuloksen eli mitä hän palvelulta saa. Prosessilaatu taas kuvaa sitä, kuinka koko palvelukokonaisuus toteutui. (Lämsä & Uusitalo 2012, sivu 59).

Asiakkaat muodostavat usein kokonaisarvion palvelun laadusta. Se antaa yleiskuvan asiakkaiden mielipiteistä ja sitä on usein helppo mitata. Kuitenkin on syytä tarkastella palvelun laatua myös hieman syvällisemmin. Silloin täytyy perehtyä laadun eri osa-alueisiin eli ulottuvuuksiin. Parasuraman, Zeithaml ja Berry ovat tutkimuksissaan vuonna 1988 löytäneet viisi eri osatekijää mittaamaan palvelun laatua:

1. **Varmuus:** Lupausten pitäminen, odotusten täyttyminen, toiminnan jatkuvuus
2. **Palveluvalmius:** Palvelun nopeus ja henkilöstön palvelualttius
3. **Luottamus:** Asiakkaan luottamuksen saavuttaminen
4. **Henkilökohtainen huomioiminen:** Asiakkaan kunnioittaminen ja huolenpito, asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomiointi
5. **Fyysiset puitteet:** toimitilat, laitteet, henkilöstö ja materiaalit

Edellä mainitut palvelun laadun osa-alueet ilmenevät useimmissa palveluissa. Vaihtelevuutta tuo se, mihin asiakas kiinnittää huomionsa. Joskus asiakkaat tekevät arvionsa vain yhden osa-alueen mukaan ja joskus taas kiinnittävät huomiota kaikkiin tekijöihin. Eri tekijöille voidaan antaa myös erilainen painoarvo, koska niiden tärkeys saattaa vaihdella. (Lämsä & Uusitalo 2012, sivut 60-61).

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA SERVPERF -MITTARI

Tässä osiossa käydään läpi, millaisilla menetelmillä koettua palvelun laatua eli perehdytysprosessin onnistumista mitataan. Tutkimus suoritetaan pääosin määrällisenä tutkimuksena. Tutkittaville lähetetään sähköiset kyselylomakkeet täytettäväksi, jotka on koottu SERVPERF -menetelmää apuna käyttäen.

Tutkimuksessa on kuitenkin myös osuus, joka suoritetaan laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Työnopastajalle suoritettu teemahaastattelu koskien Yritys X:n perehdytysprosessia, on tehty laadullisella tutkimusmenetelmällä.

Kuten edellä on kerrottu, tutkimuksessa yhdistetään kaksi eri tutkimusmenetelmää. Laadullisen ja määrällisen tutkimusmenetelmien käyttämistä samassa tutkimuksessa voidaan kutsua triangulaatioksi. Mitä useampaa tutkimusmenetelmää käytetään, sitä varmempaa saatu tieto on. Asiaa saadaan siis tarkasteltua useasta eri näkökulmasta. (Metsämuuronen 2008, sivu 254).

Seuraavaksi tarkastellaan määrällistä sekä laadullista tutkimusmenetelmää sekä niihin liittyviä tiedonkeruumenetelmiä. Luvussa käydään myös läpi SERVPERF -menetelmää.

### 4.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tekeminen aloitettiin perehdyttäjän haastattelulla eli tutkimuksen laadullisella osuudella. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla päästään lähelle tutkittavaa ilmiötä, mikä auttaa ymmärtämään tutkittavaan ilmiöön liittyvää arvoitusta ja auttaa täsmentämään ratkaisuja. (Valli 2018, sivu 73). Laadullisen tutkimuksen avulla pyritäänkin ymmärtämään ongelmaa syvällisesti. (Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Viitattu 20.9.2020).

Haastattelu suoritettiin teemahaastatteluna. Teemahaastattelussa kysymykset ovat valmiiksi suunniteltuja, mutta haastattelutilanne on kuitenkin keskustelunomainen. Teemahaastattelu onkin yksi suosituimmista laadullisen tutkimusmenetelmän tiedonkeruumenetelmistä. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä

on tavoittaa tutkittavien näkemys tutkittavasta ilmiöstä ja ymmärtää sitä. (Valli 2018, sivu 73).

## **4.2 Määrällinen tutkimusmenetelmä**

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, jota voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi, auttaa saamaan selville lukumääriä sekä prosenttiosuuksia. Tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoiden ja kuvioiden avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan selville olemassa oleva tilanne, mutta ei niinkään kartoittamaan tilanteen syitä. (Heikkilä 2010, sivu16).

Määrällisessä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytetään usein standardoitua kyselylomaketta. (Heikkilä 2010, sivu16). Tutkittaville eli perehdytettävälle lähetetään täytettäväksi kyselylomakkeet, joiden avulla halutaan selvittää perehdytysprosessin onnistumista eli koettua palvelun laatua viiteen eri palvelun laadun osatekijään perustuen. Käytetään siis SERVPERF -menetelmää.

## **4.3 SERVPERF -menetelmä**

SERVPERF -menetelmä on saanut alkunsa Berryn, Parasuramanin ja Zeithamlin 1980-luvun puolella välissä tehdyistä tutkimuksista. He kehittivät tuolloin kymmenen palvelun laadun osatekijää, joiden avulla koettua palvelun laatua voidaan mitata. Myöhemmin näistä kymmenestä osatekijästä karsittiin viisi mittaamaan palvelun laatua. Ne kuuluvat SERVQUAL -menetelmään. Nämä viisi osatekijää lueteltiin edellisessä luvussa (Ks. 3.3 Koettu palvelun laatu). (Grönroos 2001, sivut 115-117).

SERVQUAL -menetelmä on siis tapa mitata asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. Näitä viittä edellä mainittua osa-aluetta kuvataan 22 eri attribuutilla. Vastaajat ilmoittavat seitsemän kohdan asteikolla, mitä he odottivat palvelulta ja kuinka he kokivat sen. Kyselyn avulla pyritään selvittämään, mitä he odottivat palvelulta ja kuinka heidän odotuksensa täyttyivät. Näin selvitetään, oliko koettu laatu odotettua huonompi vai parempi. (Grönroos 2001, sivu 117).

SERVQUAL-menetelmän luotettavuus on aiheuttanut keskusteluja ja tuloksiin tulee suhtautua kriittisesti. Asiakkaiden näkemykset voivat vaihdella paljon riippuen siitä, missä ja milloin he kyselyyn vastaavat. Jos asiakkaalta kysytään hänen odotuksiaan palvelusta vasta palvelukokemuksen jälkeen, ovat odotukset silloin vääristyneitä eikä tutkimustulokset ole luotettavia. (Grönroos 2001, sivu 118-120).

SERVPERF -menetelmä on johdettu SERVQUAL-menetelmästä. SERVPERF -mittarilla tutkitaan ainoastaan asiakkaan kokemaa palvelun laatua viiden osatekijän avulla. (Grönroos 2001, sivut 117-121). Opinnäytetyössä käytetään SERVPERF -menetelmää mittaamaan asiakkaiden eli perehdytettävien kokemaa palvelun laatua eli perehdytyksen onnistumista. Kyselylomake laaditaan viiden eri laadun osatekijän pohjalta.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön varsinainen tutkimusosuus aloitettiin haastattelemalla Yritys X:llä työskentelevää työnopastajaa 17.9.2020. (Liite 1. Työnopastajan haastattelukysymykset). Haastatteluun oli varattu aikaa yksi tunti. Haastattelu toteutettiin keskustelunomaisena teemahaastatteluna. Haastattelu järjestettiin Microsoft Teams -ohjelman välityksellä. Haastattelu äänitettiin kahdella eri laitteella, jotta voitiin varmistua sen tallentumisesta. Haastattelun aikana ei kirjoitettu muistiinpanoja, vaan keskityttiin keskustelemaan haastateltavan kanssa. Haastattelu purettiin auki jälkikäteen äänitteen avulla. Teemahaastattelun kysymykset laadittiin onnistuneen perehdytyksen teorian perusteella. Kysymysten avulla halutaan selvittää, millainen Yritys X:n perehdytysprosessi on perehdyttäjän näkökulmasta sekä miten se on toteutettu.

Tutkittaville lähetetty kyselylomake on koottu Google Forms -ohjelman avulla. Se lähetettiin tutkittaville sähköpostilla. Sähköinen kyselylomake lähetettiin täytettäväksi 16.11.2020 seitsemälle perehdytettävälle ja vastauksia toivottiin takaisin neljän päivän sisään. Vastajaat ovat Yritys X:llä työskenteleviä asiakaspalvelijoita, jotka aloittivat uuden työnsä keväällä 2020. Kyselylomakkeen (Liite 2. Kyselylomake) väittämät on laadittu viiteen eri palvelun laadun osatekijään perustuen. Vastaukset on annettu viisiportaisella Likertin asteikolla (1=täysin eri mieltä ... 5 = täysin samaa mieltä). Kyselylomakkeen alussa kysyttiin taustatietoja vastaajista. Kyselylomakkeen lopussa oli lisäksi muutama avoin kysymys, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselylomake lähetettiin seitsemälle perehdytykseen keväällä 2020 osallistuneelle työntekijälle. Tavoitteena oli saada koko perusjoukolta vastaukset.

### 5.1 Työnopastajan haastattelu

Työnopastaja toimi keväällä 2020 ensimmäistä kertaa perehdyttäjänä uusille työntekijöille. Perehdytyksen piti alun perin olla lähiperehdytys, mutta äkillisen maailman tilanteen muutoksen vuoksi, se päädyttiinkin pitämään kokonaan etänä. Haastattelussa kysyttiin muun muassa perehdytyksen suunnittelusta, toteutuksesta ja tavoitteista, jotta saadaan esitietoa määrällisen tutkimuksen tekemistä varten.



Seuraavaksi esitellään teemahaastattelun tutkimustuloksia. Kysymyksillä on pyritty saamaan tietoa Yritys X:n perehdytysprosessista. Vastaukset haastattelukysymyksiin on koottu otsikoiden alle teemoittain. Niitä on yhteensä viisi kappaletta.

### **5.1.1 Perehdytykseen valmistautuminen ja aikataulutus**

Asiakaspalvelijoiden perehdytys oli suunniteltu alun perin pidettäväksi perinteiseen tapaan lähiperehdytyksenä koko ryhmän kanssa. Suunnitelmiin tuli kuitenkin äkillisiä muutoksia ja pikaisella aikataululla alettiin suunnittelemaan perehdytystä etänä järjestettäväksi. Työkaluksi valikoitui Microsoft Teams ja sen käyttöä alettiin opettelemaan sekä testaamaan alusta alkaen. Materiaaleja piti myös alkaa kokoamaan ja suunnittelemaan hieman uudelleenlaisiksi, jotta niitä voitaisiin käydä läpi verkon välityksellä.

Perehdytyksen aikataulun suhteen ei ollut tarkkoja suunnitelmia, koska sen kestoa olisi ollut mahdoton arvioida. Tämä johtui siitä, että perehdytys järjestettiin ensimmäistä kertaa etänä. Kuitenkin alustavan aikataulun mukaan perehdytyksen ajateltiin olevan valmiina noin 1,5 kuukauden kuluttua.

### **5.1.2 Perehdytyksen tavoitteet**

Perehdytyksen päätavoitteena oli, että kaikki uudet työntekijät oppivat työn tekemisen kannalta välttämättömät tiedot ja taidot, joita tarvitsee arjessa jokapäiväisessä työssä. Alan monimuotoisuuden sekä muuttuvuuden takia ajateltiin, että syvällisempi osaaminen tulee sitten työn ohessa niin sanotusti työssä oppimalla. Olisi ollut mahdotonta lähteä perehdyttämään kaikkia mahdollisia tilanteita ja asioita niin tiukassa aikataulussa.

Tavoitteena oli siis se, että työntekijät tutustuvat alaan ja oppivat perusasiat siitä. Erilaisten sähköisten järjestelmien käyttö oli myös suuressa osassa perehdytyksessä. Tavoitteena oli myös, että työntekijät pääsisivät tutustumaan toisiinsa hyvin, jopa työajan ulkopuolella. Tähän tuotti kuitenkin hankaluuksia se, että kasvokkain ei ollut mahdollisuutta tavata työsuhteen alussa vallitsevan tilanteen takia.

### 5.1.3 Perehdytyksen menetelmät ja materiaalit

Yritys X:llä on käytössään asiakaspalvelijoiden koulutuspassi, jonka avulla voidaan seurata perehdytyksen etenemistä vaiheittain. Siihen merkitään eteneminen sekä asiat, mitkä perehdytettävä on jo käynyt läpi. Se on jaettu osioihin yksi ja kaksi, jotka pitävät sisällään hieman erilaisia asioita.

Materiaalit ovat erillisinä tiedostoina eli käytössä ei ole esimerkiksi yhtenäistä perehdytyskansiota. Se ei kuitenkaan perehdyttäjän mielestä ole ongelma. Perehdyttävä mainitsi muutamia puutteita materiaaleissa, mutta muuten aineistot ovat hyvät ja selkeät.

### 5.1.4 Etäperehdytys verrattuna lähiperehdytykseen

Merkittävä ero etänä pidettävän ja lähiperehdytyksen välillä perehdyttäjän näkökulmasta on se, että perehdytettävien ilmeitä ja eleitä ei voi nähdä. Välillä on vaikea arvioida, pysyvätkö kaikki uudet työntekijät mukana vauhdissa eli eteneekö perehdytys kaikille sopivaan tahtiin. Myöskään henkilökohtainen neuvominen ja auttaminen ei onnistu etäperehdytyksessä niin helposti.

Työntekijöillä on myös etäperehdytyksessä isompi vastuu omasta oppimisestaan. Perehdyttävä ei pysty seuraamaan esimerkiksi sitä, keskittyykö perehdytettävät asiaan juuri sillä hetkellä.

Esille nousi myös se, että yhteistä keskustelua perehdytettävästä aiheesta ei välttämättä ole niin paljon, koska perehdytettävät saattavat kokea vaikeaksi keskeyttää perehdyttäjän puheenvuoron. Viittaaminen ei onnistu niin helposti, joten esimerkiksi kysyminen saattaa vaikeutua etäperehdytyksessä.

Etäperehdytyksessä on kuitenkin myös hyviä puolia, koska jotkut asiat ovat helpompia ja nopeampia käydä läpi esimerkiksi Teamsin välityksellä suoraan ruudulta. Jatkossa etäperehdytys voi ainakin osittain jäädä käytäntöön, mutta kokonaan siihen tuskin aiotaan jäädä.

### 5.1.5 Työnopastus jatkossa

Jatkossa työntekijöiden osaamisesta pidetään huolta koulutuksilla, joita tehdään itsenäisesti verkossa. Niiden tarkoitus on pitää työntekijät ajan tasalla alaan liittyvistä asioista. Perehdyttäjä mainitsi, että hänen puoleensa voi kääntyä, jos jokin asia vaatii kertaamista työssä. Kuitenkaan mitään varsinaisia kertauskoulutuksia ei ole tällä hetkellä käytössä. Nykyinen järjestely on koettu riittävän hyväksi ja toimivaksi.

### 5.2 SERVPERF -menetelmän käyttö

Kyselylomakkeen laatiminen vaatii huolellista aiheeseen perehtymistä. Teoriaa sekä aiempia tutkimuksia on hyvä käydä läpi, jotta saadaan mahdollisimman monipuolinen kyselylomake koottua. Hyvä kyselylomake on selkeä sekä ulkonäön että kysymyksien osalta, loogisesti etenevä, hyvin aseteltu sekä johdonmukainen. (Heikkilä 2010, sivut 47-48).

Kyselylomakkeen kysymykset on laadittu pohjautuen viiteen eli palvelun laadun osatekijään (Ks. luku 3.3). Nämä viisi osatekijää ovat siis seuraavat: Varmuus, palveluvalmius, luottamus, henkilökohtainen huomiointi ja fyysiset puitteet. Osalueet ovat eritelty kirjaimilla A-E.

#### **Varmuus (A):**

Varmuuteen liittyvillä väittämillä pyritään selvittämään lupausten pitämistä sekä odotusten täyttymistä. Perehdytyksen tarkoitus eli toisin sanoen lupaus on se, että työntekijät saavat tarpeeksi hyvän osaamisen työtehtäviään varten. Tätä perehdytettävät myös varmasti itse odottavat perehdytykseltä. Alla olevat väittämät mittaavat siis sitä, ovatko perehdytettävät saaneet tarpeeksi kattavan perehdytyksen sisällöllisesti.

1. Sain perehdytyksen aikana riittävät tiedot ja taidot selviytyä itsenäisesti työtehtävistä
2. Työvälineiden (tietokone) käyttöön perehdyttiin riittävän hyvin
3. Sähköisten järjestelmien (tietokone -ohjelmat) käyttöön perehdyttiin riittävän hyvin

4. Yhtiön toimintatapoihin perehdytettiin riittävän hyvin
5. Omat vastualueeni käytiin riittävän hyvin läpi
6. Yleiset työsuhteasiat (esim. lomat, työterveys) käytiin riittävän hyvin läpi
7. Työergonomiaa ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi

### **Palveluvalmius (B):**

Palveluvalmiutta tarkastellaan palvelun nopeuden sekä henkilöstön palveluvalmiuden näkökulmasta. Palvelun nopeus kuvastaa perehdytysprosessin etenemistä ja palveluvalmius avun saamista myös prosessin jälkeen oikeissa työtehtävissä.

1. Perehdytys eteni johdonmukaisesti
2. Perehdytys eteni sopivaan tahtiin
3. Sain apua tarvittaessa myös varsinaisen perehdytysprosessin jälkeen

### **Luottamus (C):**

Luottamukseen viittaavat väittämät koskevat yleistä ilmapiiriä, vastaanottoa työyhteisöltä sekä yhteistyön toimivuutta. Näillä asioilla asiakkaan eli tässä tapauksessa perehdytettävien luottamus voidaan saavuttaa. Myös työyhteisöön tutustuminen kuuluu luottamuksen saavuttamiseen. Asiakkaan luottamuksen saavuttamista mitataan alla olevilla väittämillä.

1. Yhteistyö perehdyttäjien kanssa sujui hyvin
2. Uskalsin kysyä, jos oli epäselvyyksiä
3. Ilmapiiri perehdytyksen aikana oli kannustava
4. Sain hyvän vastaanoton työyhteisön jäseneksi
5. Sain tutustua työyhteisöön riittävän hyvin

### **Henkilökohtainen huomioiminen (D):**

Henkilökohtainen huomioiminen tarkoittaa asiakkaan kunnioittamista ja huolenpitoa sekä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomiointia. Se on perehdytysprosessissa nimensä mukaisesti henkilökohtaista neuvomista ja palautteen antoa. Väittämillä pyritään selvittämään, huomioitiinko perehdytettäviä tarpeeksi myös yksilöllisellä tasolla.

1. Minua huomiottiin yksilönä perehdytyksessä
2. Sain riittävästi palautetta oppimisestani perehdytyksen aikana
3. Sain vastaukset minua askarruttaviin kysymyksiin
4. Sain riittävästi henkilökohtaista neuvontaa perehdytyksessä

**Fyysiset puitteet (E):**

Fyysiset puitteet eli toimitilat, laitteet, henkilöstö ja materiaalit tarkoittavat tässä tapauksessa konkreettisia perehdytysprosessiin liittyviä asioita esimerkiksi materiaaleja sekä perehdytyksessä käytettäviä välineitä. Väittämillä pyritään selvittämään, olivatko materiaalit hyviä ja hyödyllisiä sekä toimiko esimerkiksi Microsoft Teams perehdytysvälineenä.

1. Perehdytysmateriaalit olivat ajantasaisia
2. Perehdytysmateriaalit olivat selkeitä
3. Microsoft Teams toimi hyvin perehdytysvälineenä
4. Moodlessa suoritettavat tehtävät olivat hyödyllisiä
5. Koulutuspassista oli itselleni hyötyä perehdytyksessä

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

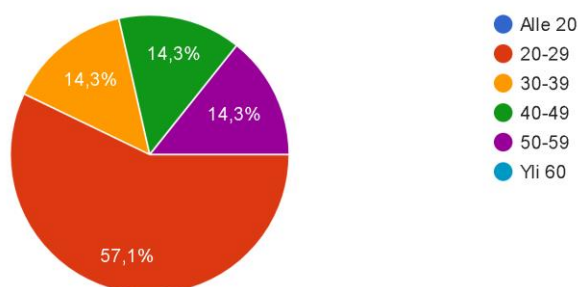
Vastaukset kyselyyn saatiin kaikilta seitsemältä tutkittavalta eli tavoitteisiin päästiin. Vastaukset myös palautettiin toivotussa ajassa takaisin. Vastausten analysoinnissa käytettiin apuna Google Formsin omia taulukkoja sekä Microsoft Exceliä.

### 6.1 Taustatiedot

Taustatietoina tutkittavilta kysyttiin ikää, sukupuolta sekä onko heillä aiempaa työkokemusta samalta alalta. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia. Yhdellä heistä oli aiempaa työkokemusta alalta.

TAULUKKO 1. Ikäjakauma

1. Ikä  
7 vastausta



Ikäjakauma kertoo, että suurin osa (4) vastaajista oli 20-29 vuotiaita. Kuitenkin ikähaarukka oli laaja. Vastaajia oli kaikista ikäryhmistä, paitsi kahdesta ääripäästä eli alle 20 tai yli 60-vuotiaita.

## 6.2 Asenneasteikolliset kysymykset

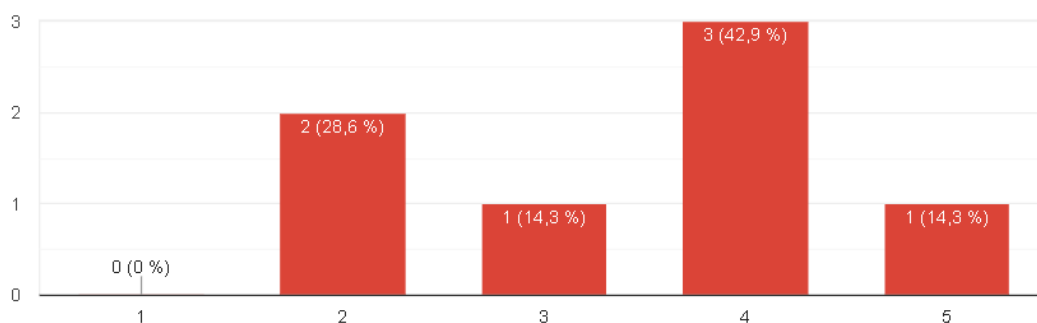
Asenneasteikollisissa kysymyksissä vastaukset on kuvattu osioittain. Jokaisesta väittämästä on tehty kuvio, joka kertoo mitä tutkittavat ovat vastanneet kyseiseen väittämään. Kuviosta selviää myös vastauksien määrä lukuina sekä prosentteina. Jokaisen osion lopussa on purettu auki kuviota ja kerrottu tulokset. Vastaukset on annettu asteikolla yhdestä (täysin eri mieltä) viiteen (täysin samaa mieltä). Kuvioiden pystysuuntaiselta y-akselilta selviää vastauksien määrä ja vaakasuuntaiselta x-akselilta vastaajien antama vastaus (1-5).

### Varmuus (Osio A)

#### KUVIO A1.

1. Sain perehdytyksen aikana riittävät tiedot ja taidot selviytyä itsenäisesti työtehtävistä

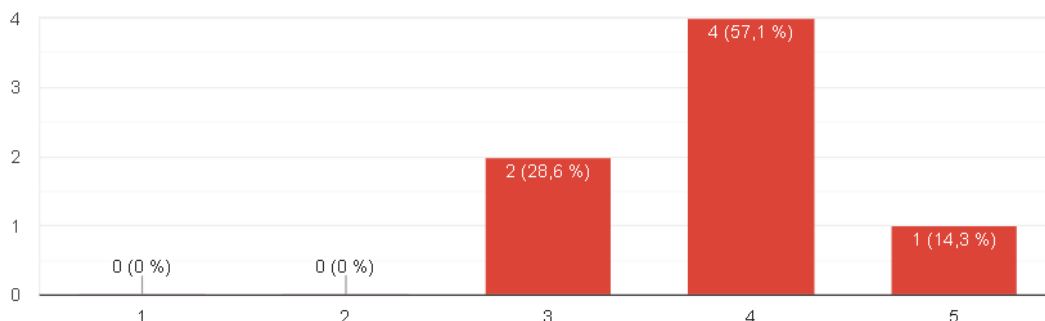
7 vastausta



#### KUVIO A2.

2. Työvälineiden (tietokone) käyttöön perehdyttiin riittävän hyvin

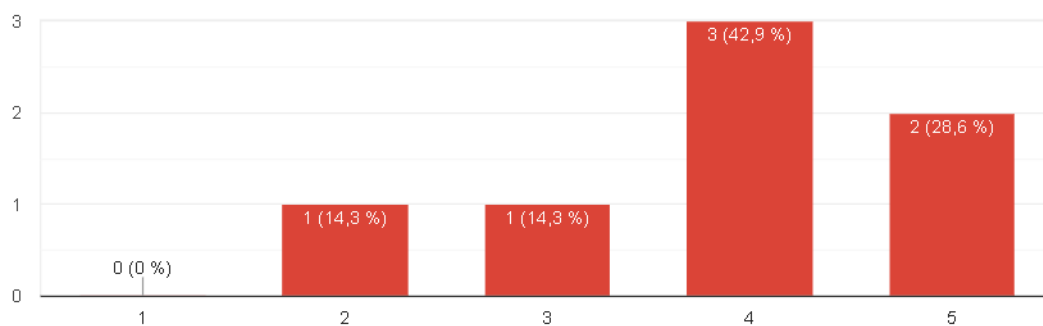
7 vastausta



## KUVIO A3.

3. Sähköisten järjestelmien (tietokone -ohjelmat) käyttöön perehdytettiin riittävän hyvin

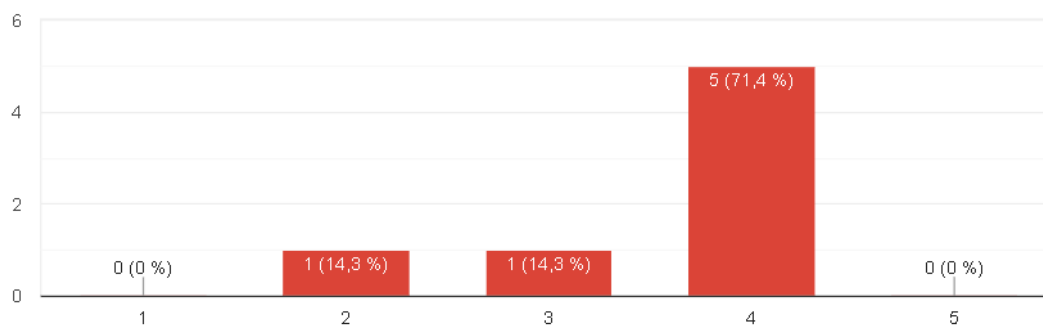
7 vastausta



## KUVIO A4.

4. Yhtiön toimintatapoihin perehdytettiin riittävän hyvin

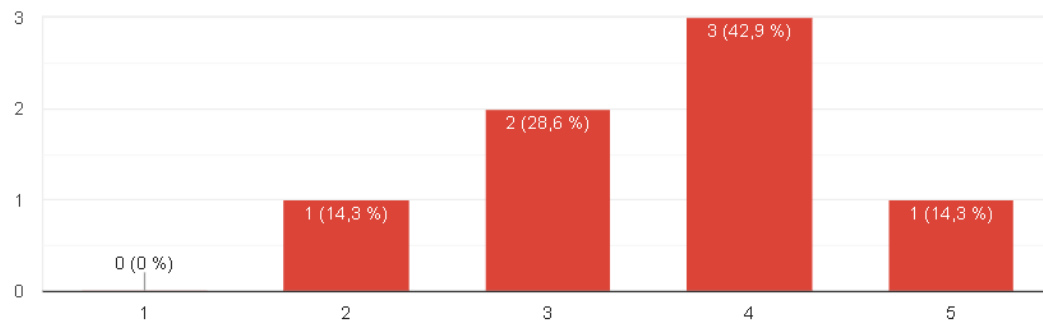
7 vastausta



## KUVIO A5.

5. Omat vastualueeni käytiin riittävän hyvin läpi

7 vastausta

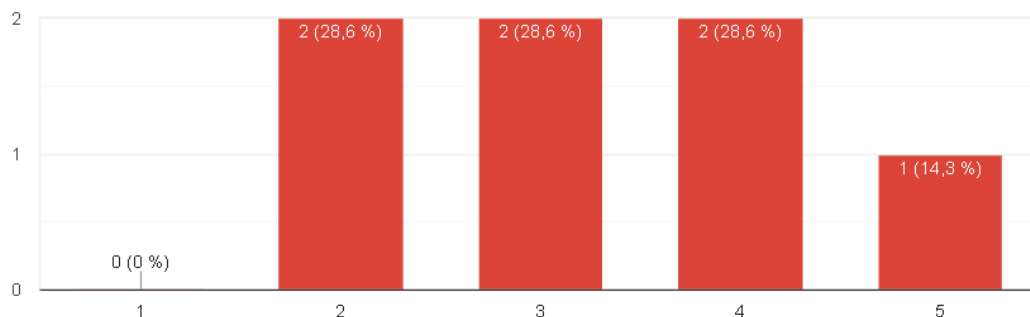




## KUVIO A6.

6. Yleiset työsuhteasiat (esim. lomat, työterveys) käytiin riittävän hyvin läpi

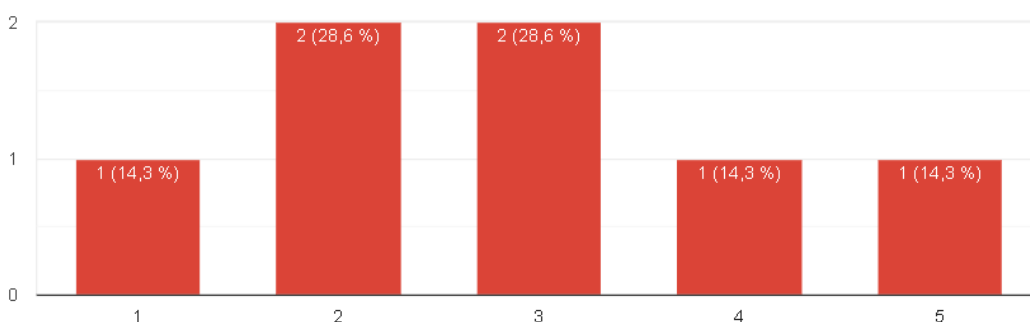
7 vastausta



## KUVIO A7.

7. Työergonomiaa ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi

7 vastausta



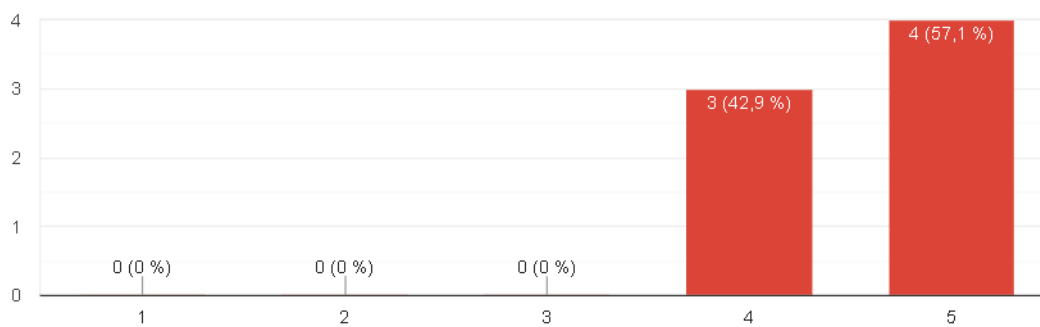
Ensimmäisessä osiossa on väittämiä liittyen varmuuteen. Väittämät koskevat lähinnä perehdytyksen sisältöä. Viidestä ensimmäisestä väittämästä vastaajat olivat eniten jokseenkin samaa mieltä. Eniten hajontaa vastauksissa oli seitsemännessä kysymyksessä eli ”Työergonomiaa ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi”. Myös kysymyksessä kuusi ”Yleiset työsuhteasiat (esim. lomat, työterveys) käytiin riittävän hyvin läpi” on havaittavissa hajontaa. Tämän osion väittämistä, vain yksi vastaaja oli täysin eri mieltä ”Työergonomiaa ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi” -väittämän kanssa.

## Palveluvalmius (Osio B)

### KUVIO B1.

#### 1. Sain apua tarvittaessa myös varsinaisen perehdytysprosessin jälkeen

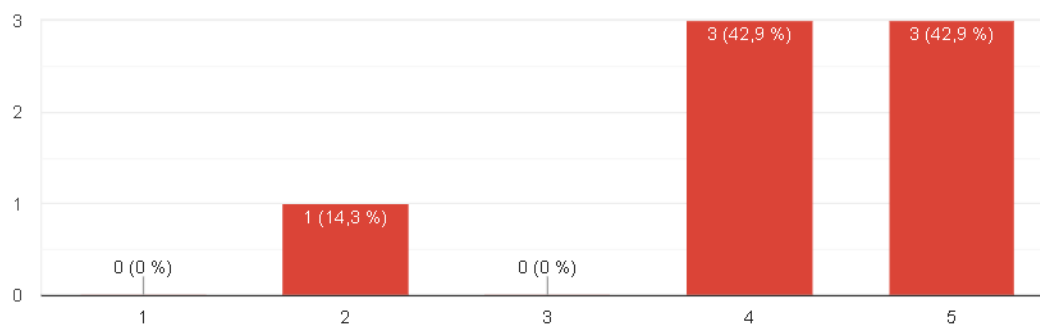
7 vastausta



### KUVIO B2.

#### 2. Perehdytys eteni johdonmukaisesti

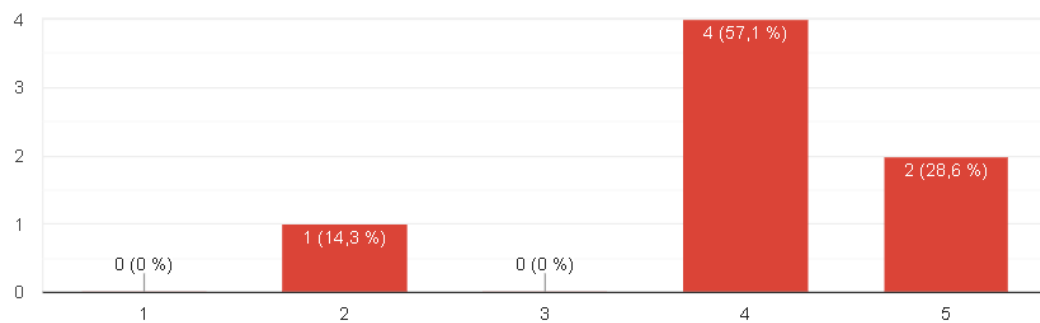
7 vastausta



### KUVIO B3.

#### 3. Perehdytys eteni sopivaan tahtiin

7 vastausta



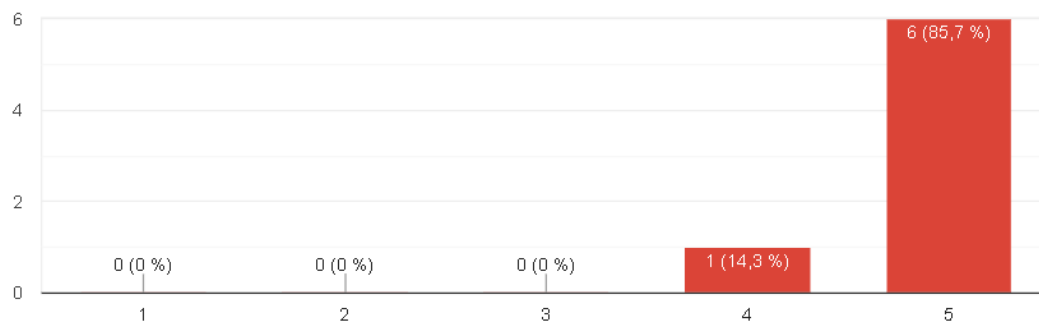
Palveluvalmiuteen liittyvistä väittämistä vastaajat olivat kaikista eniten joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Eniten täysin samaa mieltä oltiin väittämän yksi eli ”Sain apua tarvittaessa myös varsinaisen perehdytysprosessin jälkeen” kanssa. Väittämässä kaksi ja kolme eli ”Perehdytys eteni johdonmukaisesti” sekä ”Perehdytys eteni sopivaan tahtiin” vain yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä. Yleisesti ottaen vastaajat olivat siis samaa mieltä palveluvalmiuteen liittyvien väittämien kanssa.

## Luottamus (Osio C)

### KUVIO C1.

1. Yhteistyö perehdyttäjien kanssa sujui hyvin

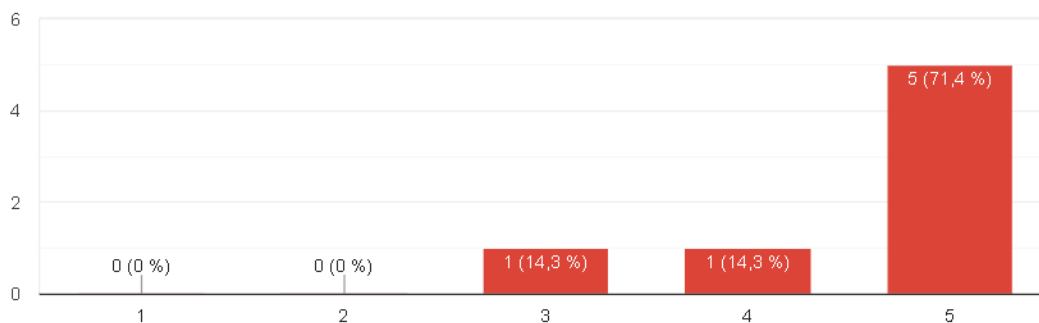
7 vastausta



### KUVIO C2.

2. Uskalsin kysyä, jos oli epäselvyyksiä

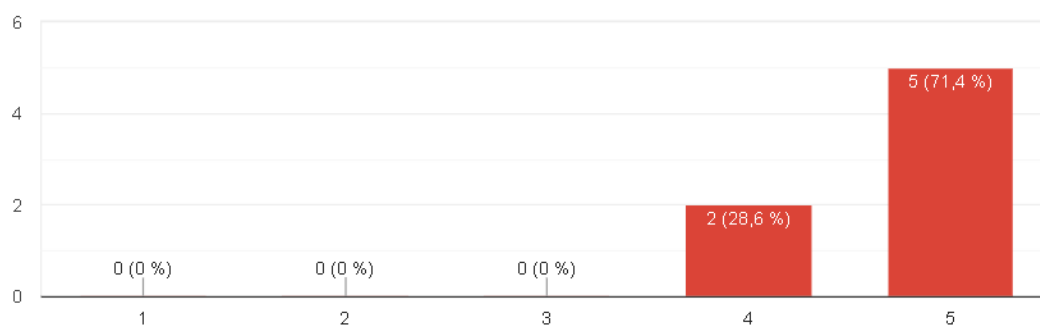
7 vastausta



## KUVIO C3.

## 3. Ilmapiiri perehdytyksen aikana oli kannustava

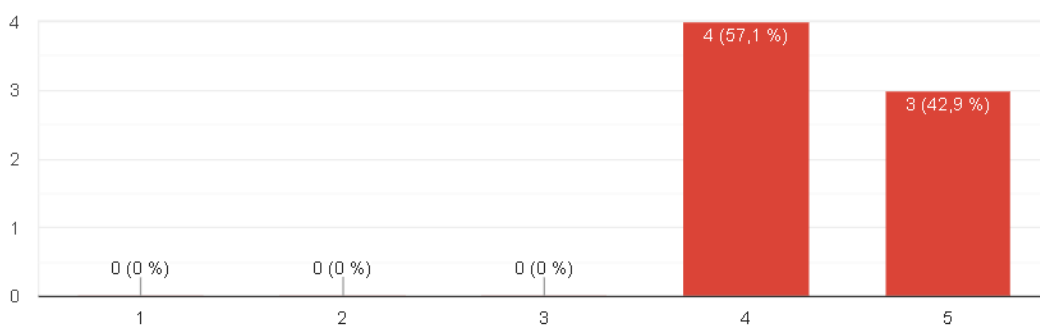
7 vastausta



## KUVIO C4.

## 4. Sain hyvän vastaanoton työyhteisön jäseneksi

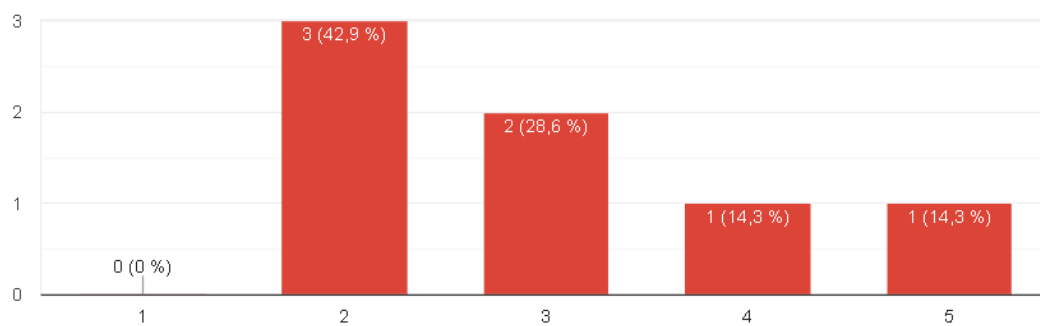
7 vastausta



## KUVIO C5.

## 5. Sain tutustua työyhteisöön riittävän hyvin

7 vastausta



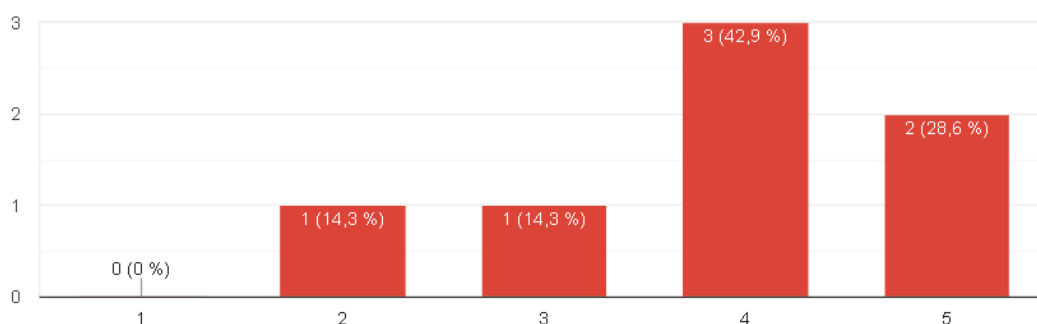
Luottamukseen liittyvistä väittämistä yhden eli ”Yhteistyö perehdyttäjän kanssa sujui hyvin” kanssa oltiin eniten täysin samaa mieltä. Vain yksi vastaaja oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Eniten hajontaa tuotti väittämä viisi eli ”Sain tutustua työyhteisöön riittävän hyvin”. Se sai myös ainoat jokseenkin eri mieltä -vastaukset tässä osiossa. Tähän vaikuttaa suuresti etänä järjestetty perehdytys. Muiden väittämien kanssa oltiin eniten joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Tämä kertoo, että luottamus on ollut hyvällä tasolla perehdytyksessä.

## Henkilökohtainen huomiointi (Osio D)

### KUVIO D1.

1. Minua huomiointiin yksilönä perehdytyksessä

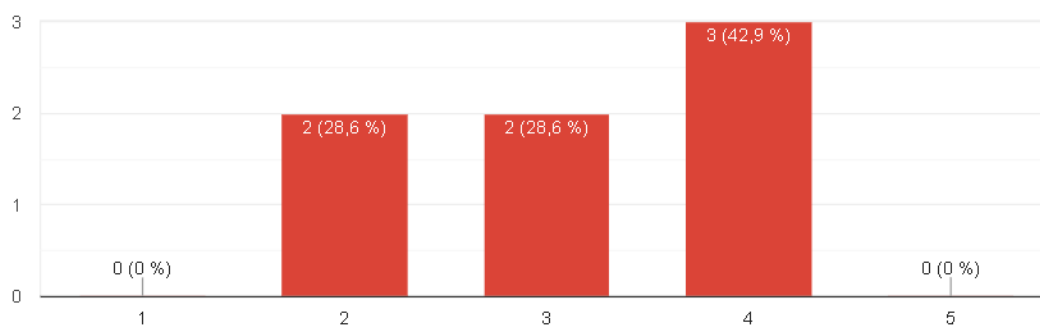
7 vastausta



### KUVIO D2.

2. Sain riittävästi palautetta oppimisestani perehdytyksen aikana

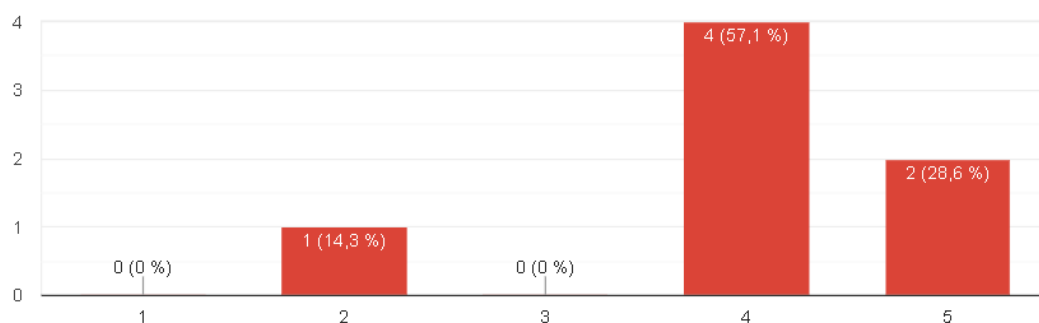
7 vastausta



### KUVIO D3.

#### 3. Sain vastaukset minua askarruttaviin kysymyksiin

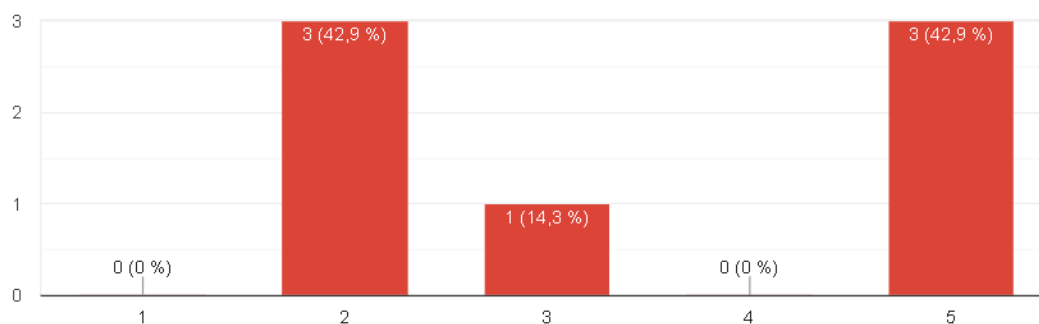
7 vastausta



### KUVIO D4.

#### 4. Sain riittävästi henkilökohtaista neuvontaa perehdytyksessä

7 vastausta



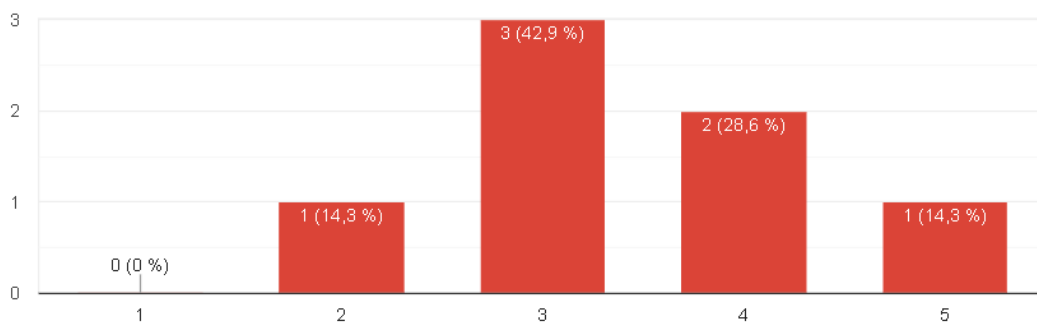
Väittämät, jotka liittyvät henkilökohtaiseen huomiontiin tuottivat paljon hajontaa vastauksissa. Mistään väittämästä ei oltu kuitenkaan täysin eri mieltä. Eniten täysin samaa mieltä oltiin väittämästä neljä eli ”Sain riittävästi henkilökohtaista neuvontaa perehdytyksessä” kanssa. Toisaalta samainen kysymys sai myös eniten jokseenkin eri mieltä vastauksia.

## Fyysiset puitteet (Osio E)

### KUVIO E1.

#### 1. Perehdytysmateriaalit olivat ajantasaisia

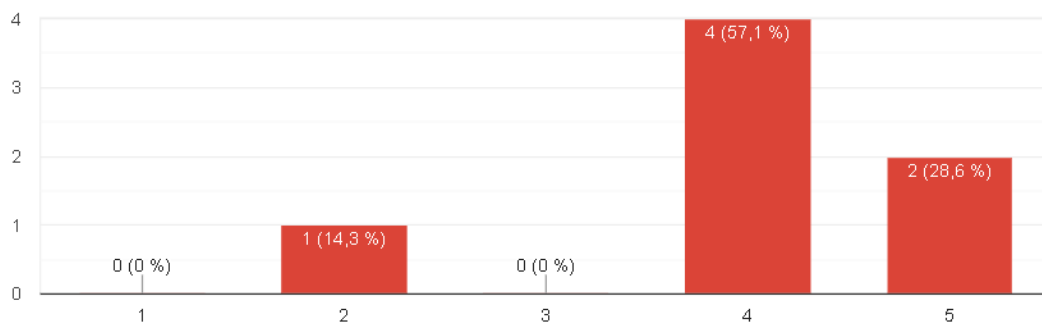
7 vastausta



### KUVIO E2.

#### 2. Perehdytysmateriaalit olivat selkeitä

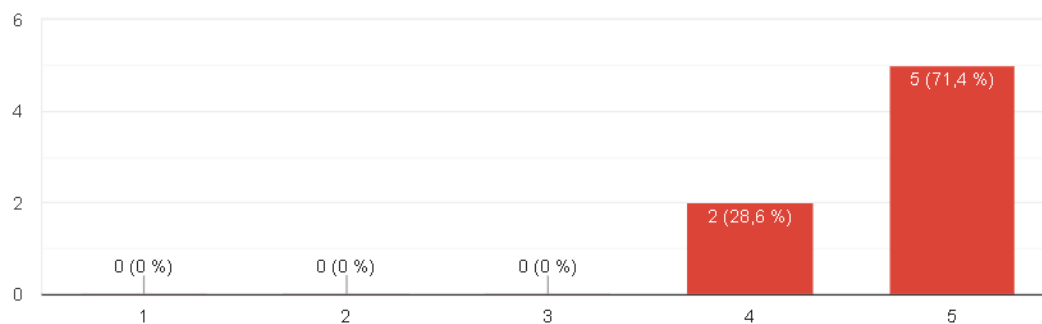
7 vastausta



### KUVIO E3.

#### 3. Microsoft Teams toimi hyvin perehdytysvälineenä

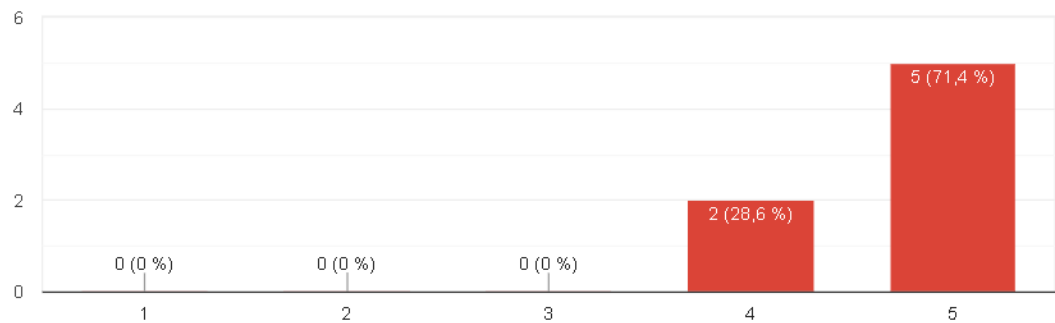
7 vastausta



#### KUVIO E4.

##### 4. Moodlessa suoritettavat tehtävät olivat hyödyllisiä

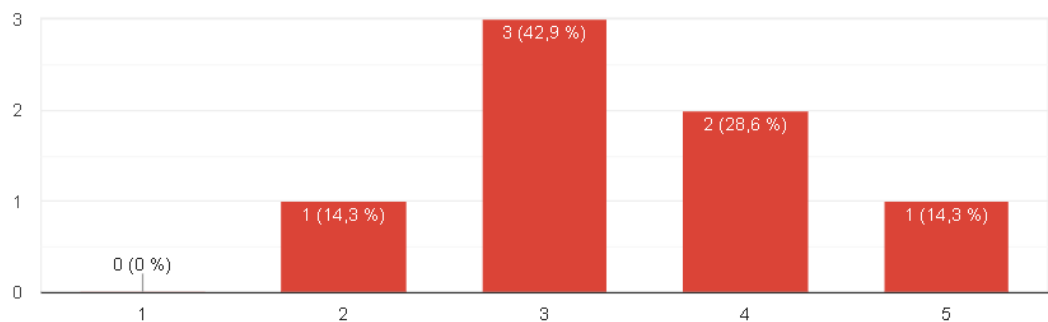
7 vastausta



#### KUVIO E5.

##### 5. Koulutuspässistä oli itselleni hyötyä perehdytyksessä

7 vastausta



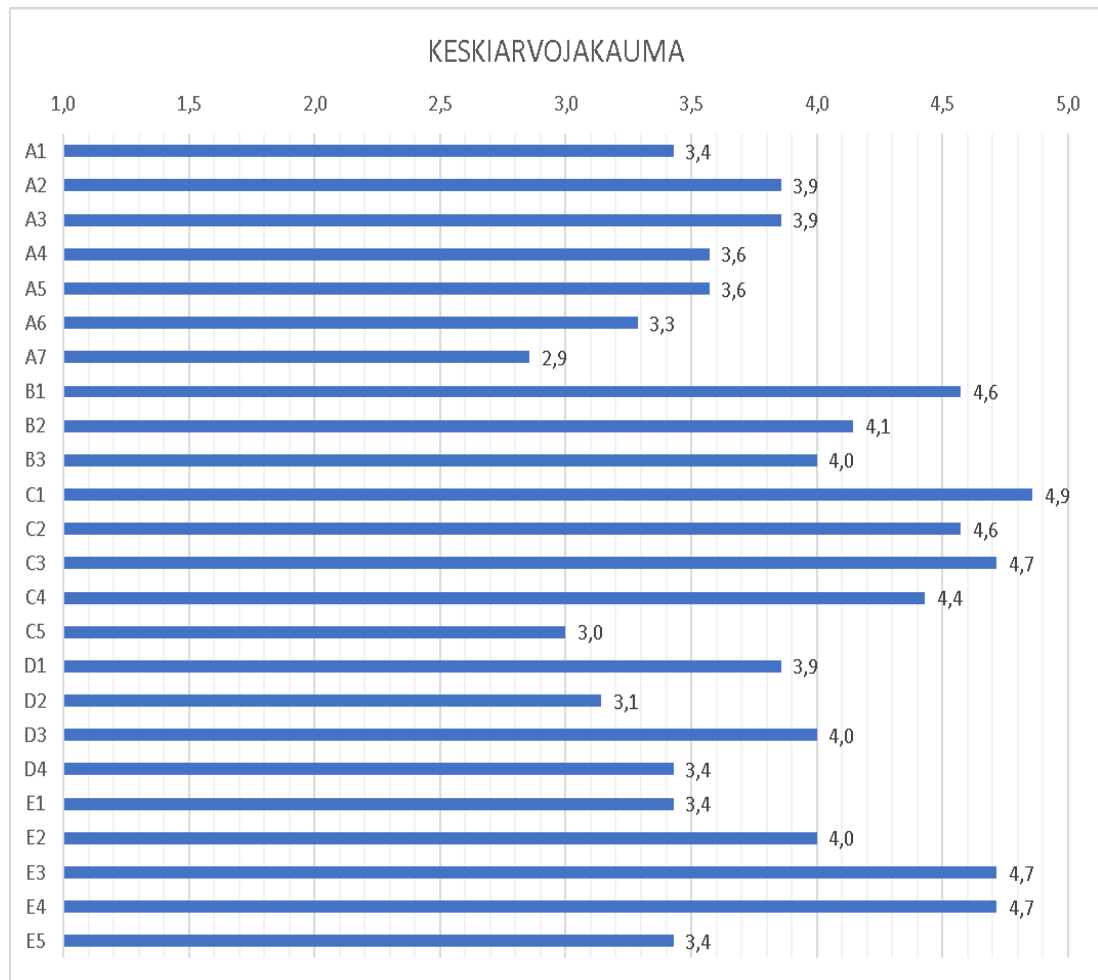
Fyysisiin puitteisiin liittyvät väittämät aiheuttivat myös jonkin verran hajontaa vastauksissa. Eniten täysin samaa mieltä oltiin väittämien ”Microsoft Teams toimi hyvin perehdytysvälineenä” sekä ”Moodlessa suoritettavat tehtävät olivat hyödyllisiä” kanssa. Yhdenkään väittämän kanssa kukaan ei ollut täysin eri mieltä. Eniten en osaa sanoa -vastauksia tuotti väittämä yksi eli ”Perehdytysmateriaalit olivat ajantasaisia”.



### 6.3 Keskiarvojakauma

Seuraavaksi esitellään vastauksien keskiarvojakaumat. Kuviosta on helppo verrata erikysymyksien keskiarvoja toisiinsa. Tästä yhteenvedosta saa hyvän yleiskuvan siitä, mihin vastaukset ovat painottuneet eri osioissa.

TAULUKKO 2. Keskiarvojakauma



Keskiarvojakauman perusteella voidaan todeta, että perehdytys on melko hyvin onnistunut eli sisäisen palvelun laatu on ollut hyvää. Lähes kaikki väittämät ovat saaneet yli kolmen keskiarvon. Ainoastaan väittämä A7 eli ”Työergonomiaa ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi” on jäänyt alle kolmen keskiarvon eli 2,9. Kyselyn parhaimman keskiarvon 4,9 saavutti väittämä C1 eli ”Yhteistyö perehdyttäjän kanssa sujui hyvin”. Taulukon perusteella voidaan havaita, että palvelun laadun osatekijät palveluvalmius sekä luottamus ovat parhaimmalla tasolla perehdytyksessä. Kehittämistä vaatisi eniten osa-alue henkilökohtainen huomiointi.

## 6.4 Avoimet kysymykset

Avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia vastata. Sanallisesti vastattaviin kysymyksiin vastasivat neljä seitsemästä tutkittavasta. Alle on koottu vastausten sisältöä kysymyksittäin.

### *Mikä perehdytysprosessissa oli erityisen hyvää?*

Vastauksissa nousi erityisen paljon esiin kiitokset perehdyttäjälle. Vastauksista käy ilmi, että perehdyttäjä sopii erinomaisen hyvin tehtävään. Monessa vastauksessa kerrottiin, että perehdyttäjä oli rauhallinen ja kärsivällinen. Myös perehdytyksen hyvästä toimivuudesta etänä oli maininta.

### *Miten perehdytysprosessia voisi kehittää?*

Tähän kysymykseen tuli mainintoja esimerkiksi joidenkin perehdytysmateriaalien päivittämisestä ajantasaisemmiksi. Vastaaajien mielestä oli hämmentävää, kun heille kerrottiin osan ohjeista olevan vanhentuneita. Kommentteja tuli myös siitä, että yrityksen tuotteiden sisältöä voitaisiin käydä tarkemmin ja syvällisemmin läpi perehdytyksessä.

### *Anna arvosana perehdytykselle kokonaisuudessaan asteikolla 1-5.*

Tähän kysymykseen kaikki seitsemän tutkittavaa vastasivat. Keskiarvoksi tuli 4,1 eli perehdytys on arvioitu kokonaisuudessaan erittäin hyvin onnistuneeksi.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli siis selvittää, kuinka hyvin Yritys X:n perehdytysprosessi on onnistunut sekä millaisia asioita voitaisiin lähteä kehittämään. Perehdytys oli tarkoitus järjestää perinteisesti lähiperehdytyksenä, mutta nopean maailman tilanteen muutoksen vuoksi, se pitikin muuttaa etänä järjestettäväksi. Pikainen suunnitelmien muutos toi haasteita Yritys X:lle ja sen takia perehdytyksen onnistumista etänä oli hyvä lähteä tutkimaan. Tutkimus selvittää siis sisäisen palvelun laatua.

Kun tutkimuksen tuloksia lähdetään analysoimaan, voidaan todeta, että erittäin hyvällä tasolla olivat palvelun laadun osa-alueista palveluvalmius sekä luottamus. Perehdyttäjä on selvästi onnistunut perehdytettävien luottamuksen saavuttamisessa. Se tarkoittaa, että perehdytettävät ovat kokeneet ilmapiirin, vastaanoton työyhteisöön sekä yhteistyön perehdyttäjän kanssa hyväksi. Osiossa olisi kuitenkin myös kehitettävää työyhteisöön tutustumisessa. Se oli kuitenkin odotettavissa, koska etänä on hankalampaa tutustua työkavereihin, kuin lähiperehdytyksessä.

Myös palveluvalmius on erityisen hyvällä tasolla, mikä tarkoittaa, että perehdytyksen tahti on ollut sopiva. Lisäksi perehdytettävät ovat kokeneet saaneensa apua työtehtäviinsä myös perehdytysprosessin jälkeen.

Kehittämistä vaatisi eniten sen sijaan osa-alue henkilökohtainen huomiointi. Tätä voidaan selittää hyvin pitkälti sillä, että perehdytys järjestettiin etäperehdytyksenä. Etäperehdytys ei välttämättä mahdollista tarpeeksi hyvin perehdytettävien henkilökohtaista huomiointia. Perehdytettävät kokevat, että he olisivat kaivanneet enemmän henkilökohtaista neuvomista sekä palautetta oppimisestaan.

Loput osa-alueet eli fyysiset puitteet sekä varmuus olivat molemmat myös melko hyvällä tasolla. Fyysisistä puitteista erityisen hyväksi todettiin ohjelmat Moodle sekä Microsoft Teams. Perehdytettävät pitivät näitä ohjelmia hyvinä perehdytyksessä. Kehitettävää olisi perehdytysmateriaalien ajantasaistamisessa sekä koulutuspassin päivittämisessä.

Varmuus eli itse perehdytettävät asiat ja työtehtävien oppiminen olivat myös melko hyvällä tasolla. Erityisen hyvin onnistuttiin tietokoneen sekä sähköisten järjestelmien perehdyttämisessä. Lisää perehdyttämistä toivottaisiin vielä työergonomiaan ja työturvallisuuteen liittyen.

Tutkimuksen tulokset olivat odotetun kaltaisia. Vaikka etäperehdytys toikin haasteita, onnistui prosessi kuitenkin kokonaisuudessaan hyvin. Tuloksista voidaan huomata, että vähemmän onnistuneet osa-alueet ovat melko pitkälti selitettävissä juurikin etänä järjestetyllä perehdytyksellä.

Voisin tehdä kehitysehdotuksen Yritys X:lle yksittäisestä asiasta eli koulutuspassista. Sen käyttöä voisi lähteä kehittämään. Yritys X:llä ei ollut käytössään perehdytyskansiota. Se voisi olla yksi asia, joka edesauttaisi vielä lisää perehdytyksen onnistumista. Koulutuspassi voitaisiin muokata kansioksi, jossa kaikki materiaalit olisivat selkeästi ja järjestyksessä. Vaihtoehtoisesti perehdytyskansio voitaisiin ottaa koulutuspassin rinnalle käyttöön. Kansion avulla perehdytettävät voisivat seurata perehdytyksen etenemistä sekä opiskella materiaaleja itsenäisesti sekä kerrata niitä tarvittaessa.

Toinen kehitysehdotukseni koskee henkilökohtaisen huomiointin osa-aluetta. Tätä osa-aluetta ei koettu niin hyväksi kuin muita, johtuen etänä järjestetystä perehdytyksestä. Henkilökohtaista huomiointia voitaisiin lisätä esimerkiksi joka viikollisella kehityskeskustelulla henkilökohtaisesti perehdyttäjän kanssa. Jos perehdytys kestää esimerkiksi kuukauden, voitaisiin sen aikana pitää neljä kehityskeskustelua, jossa perehdytettävä saisi esittää kysymyksiä tai puhua mieltä askarruttavista asioista.

## 8 POHDINTA

Tutkimuksen toteutus onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Vastaukset saatiin kaikilta tutkittavilta eli tavoitteeseen päästiin, vaikka otanta olikin melko pieni määrällistä tutkimusta ajatellen. Vastaukset tuottivat kuitenkin melko paljon hajontaa johtuen pienestä vastaajamäärästä. Jokainen vastaus tuo isoa painoarvoa tulokseen. Tutkimusta olisi voinut laajentaa ottamalla mukaan myös esimerkiksi eri työtehtävissä työskentelevien perehdytystä.

Perehdyttäjälle suoritettu haastattelu olisi voinut olla hieman laajempi. Se olisi kuitenkin vaatinut vielä pidemmän haastatteluajan. Siitä olisi voinut saada vielä yksityiskohtaisempaa tietoa liittyen perehdytysprosessiin. Kuitenkaan liian yksityiskohtaisesti ei olisi voitu asioista kertoa, koska Yritys X haluaa pysyä tunnistamattomana.

Kyselylomakkeen osalta, myös avoimet kysymykset olisi voitu merkata pakollisiksi vastata, jotta materiaalia olisi saatu enemmän. Tarkoituksena oli alun perin tuoda ilmi vastaajien kommentit sellaisina kuin ne olivat, mutta se olisi saattanut tuoda ilmi liian yksityiskohtaista tietoa Yritys X:stä. Siksi vastaukset avoimiin kysymyksiin on vain purettu auki ja kerrottu sisältö pääpiirteittäin.

Erytisen hyvin onnistui mielestäni kyselylomake ja kyselyn toteuttaminen. Kyselylomake oli helppo luoda ja lähettää tutkittaville. Vastaukset saatiin kaikilta ongelmitta. SERVPERF -menetelmän käyttö auttoi jäsentämään kysymyksiä ja ne oli helppo jaotella aihealueittain.

Mielestäni tutkimuksen pystyisi toistamaan uudelleen sellaisenaan. Jatkotutkimus mahdollisuutena olisi esimerkiksi tehdä vielä laadullinen tutkimus aiheesta ja haastatella jokaista tutkittavaa henkilökohtaisesti. Näin Yritys X voisi saada vielä yksityiskohtaisempaa tietoa ja mielipiteitä perehdytysprosessin vahvuuksista sekä kehityskohteista.

Toivon, että Yritys X saa tutkimuksesta apua perehdytysprosessin kehittämiseen jatkossa. Luulen, että etäperehdytys on tulevaisuuden trendi ja se jää vielä elämään myös Yritys X:n käytössä. Sen takia tutkimus oli erityisen hyvä toteuttaa juuri nyt, kun etäperehdytystä lähdetään työstämään myös jatkokäyttöä ajatellen.

## LÄHTEET

Ahokas, L & Mäkeläinen, J. Perehdyttäminen ja työnopastus -Ennakoivaa työsuojelua. 2013. Työturvallisuuskeskus.

[https://ttk.fi/oppaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua#vastuu\\_perehdyttamisesta\\_2](https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua#vastuu_perehdyttamisesta_2)

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Helsinki: WSOY.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Hakala, J. 2004. Opinnäytetyöopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus Oy. E-kirja.

Heikkilä, T. 2010 & 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-Kirja.

Kangas, P & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuus keskus TTK. Nykypaino Oy.

Kupias, P & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Lämsä, A & Uusitalo, O. 2012. Palveluiden markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Metsämuuronen, J. 2008. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 2. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

Miller, S. 2002. Internal Customer Service: Getting Your Organisation to Work Together. <https://www.entrepreneur.com/article/51804> Luettu 23.10.2020.

Työterveyslaitos. Perehdyttäjän Top 10 -muistilista. Luettu 1.10.2020.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

Työturvallisuuslaki, 23.8.2002/732 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#a738-2002> Luettu 4.10.2020.

Työsopimuslaki, 26.1.2001/55 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P1> Luettu 4.10.2020.

Valli, R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS kustannus.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS kustannus.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Työnopastajan haastattelukysymykset

1. Miten valmistauduit perehdytykseen?
2. Millaisia tavoitteita perehdytykselle oli asetettu?
3. Millainen etäperehdytys oli verrattuna perinteiseen?
4. Millaisia materiaaleja käytettiin?
5. Mitä olisi voinut parantaa ja mikä meni erityisen hyvin?
6. Miten työntekijöiden osaamisesta pidetään jatkossa huolta?

### Liite 2. Kyselylomake

### Kysely perehdytysprosessista

Tällä kyselyllä kartoitetaan perehdytysprosessin onnistumista nykyisessä työssäsi. Vastaamalla kyselyyn autat perehdytysprosessin laadun parantamisessa.

Kysely tapahtuu nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tuloksia käytetään tradenomiopintojeni opinäytetyön tekemisessä.

**\*Pakollinen**

---

**Taustatiedot**  
Valitse oikea vaihtoehto.

1. Ikä \*

Alle 20

20-29

30-39

40-49

50-59

Yli 60

---

2. Sukupuoli \*

Nainen

Mies

---

3. Onko sinulla aiempaa työkokemusta samalta alalta? \*

Kyllä

Ei

**Seuraava**



## Kysely perehdytysprosessista

\*Pakollinen

### OsoA

Valitse alla olevista vaihtoehtoista parhaiten kuvaava:

Täysin eri mieltä = 1  
 Jotseenkin eri mieltä = 2  
 En osaa sanoa = 3  
 Jotseenkin samaa mieltä = 4  
 Täysin samaa mieltä = 5

1. Sain perehdytyksen aikana riittävät tiedot ja taidot selviytyä itsenäisesti työtehtävistä \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

2. Työvälineiden (tietokone) käyttöön perehdyttiin riittävän hyvin \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

3. Sähköisten järjestelmien (tietokone -ohjelmat) käyttöön perehdyttiin riittävän hyvin \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

4. Yhtiön toimintatapoihin perehdyttiin riittävän hyvin \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

5. Omat vastualueeni käytiin riittävän hyvin läpi \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

6. Yleiset työsuhteasiat (esim. lomat, työterveys) käytiin riittävän hyvin läpi \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

7. Työergonomiia ja työturvallisuutta käytiin riittävän hyvin läpi \*

1 2 3 4 5  
 Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

Takaisin

Seuraava

## Kysely perehdytysprosessista

\*Pakollinen

### Osi B

Valitse alla olevista vaihtoehdoista parhaiten kuvaava:

Täysin eri mieltä = 1  
Joks eenk in eri mieltä = 2  
En osaa sanoa = 3  
Joks eenk in samaa mieltä = 4  
Täysin samaa mieltä = 5

1. Sain apua tarvittaessa myös varsinaisen perehdytysprosessin jälkeen \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

2. Perehdytys eteni johdonmukaisesti \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

3. Perehdytys eteni sopivaan tahtiin \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

Tekeisin

Seuraava

**Osio C**

Valitse alla olevista vaihtoehdoista parhaiten kuvaava:

Täysin eri mieltä = 1  
Jokseenkin eri mieltä = 2  
En osaa sanoa = 3  
Jokseenkin samaa mieltä = 4  
Täysin samaa mieltä = 5

1. Yhteistyö perehdyttäjien kanssa sujui hyvin \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

2. Uskalsin kysyä, jos oli epäselvyyksiä \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

3. Ilmapiiri perehdytyksen aikana oli kannustava \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

4. Sain hyvän vastaanoton työyhteisön jäseneksi \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

5. Sain tutustua työyhteisöön riittävän hyvin \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

[Takaisin](#) [Seuraava](#)

## Osio D

Valitse alla olevista vaihtoehdoista parhaiten kuvaava:

Täysin eri mieltä = 1  
Jokseenkin eri mieltä = 2  
En osaa sanoa = 3  
Jokseenkin samaa mieltä = 4  
Täysin samaa mieltä = 5

1. Minua huomioidiin yksilönä perehdytyksessä \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

2. Sain riittävästi palautetta oppimisestani perehdytyksen aikana \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

3. Sain vastaukset minua askarruttaviin kysymyksiin \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

4. Sain riittävästi henkilökohtaista neuvontaa perehdytyksessä \*

1 2 3 4 5  
Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

Takaisin

Seuraava

**Osio E**

Valitse alla olevista vaihtoehdoista parhaiten kuvaava:

Täysin eri mieltä = 1  
 Jokseenkin eri mieltä = 2  
 En osaa sanoa = 3  
 Jokseenkin samaa mieltä = 4  
 Täysin samaa mieltä = 5

1. Perehdytysmateriaalit olivat ajantasaisia \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

2. Perehdytysmateriaalit olivat selkeitä \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

3. Microsoft Teams toimi hyvin perehdytysvälineenä \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

4. Moodlessa suoritettavat tehtävät olivat hyödyllisiä \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

5. Koulutuspassista oli itselleni hyötyä perehdytyksessä \*

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä      Täysin samaa mieltä

[Takaisin](#) [Seuraa va](#)

**Avoimet kysymykset**

1. Mikä perehdytysprosessissa oli erityisen hyvää?

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

Miten perehdytysprosessia voisi kehittää?

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

Anna arvosana perehdytysprosessille kokonaisuudessaan asteikolla 1-5

1 2 3 4 5

Kiitos vastauksistasi!

[Takaisin](#) [Lähetä](#)