LAB University of Applied Sciences

Työhön perehdyttämisen kokemuksia ja kehittämiskohtia

Case: ABC liikennemyymälä

LAB-ammattikorkeakoulu
Restonomi (AMK)
2022
Siina Vitikka

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Siina Vitikka	Opinnäytetyö, AMK	2022
	Sivumäärä 31	

Työn nimi

Työhön perehdyttämisen kokemuksia ja kehittämiskohtia

Case: ABC liikennemyymälä

Tutkinto ja koulutusala

Restonomi (AMK), Matkailuliiketoiminta

Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)

ABC liikennemyymälä

Tiivistelmä

Tutkimus tarkastelee uusien työntekijöiden kokemuksia heidän perehdyttämisestään ABC liikennemyymälässä työskentelyyn sekä esiin nousseita perehdytysprosessin kehittämisehdotuksia. Tutkimus on toteutettu haastattelemalla neljää puolen vuoden sisällä liikennemyymälässä työskentelyn aloittanutta henkilöä. Haastateltavat työskentelivät vuoropäällikön (3) tai liikennemyymälätyöntekijän (1) nimikkeellä. Haastattelumenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastatteluaineiston analysoinnissa on käytetty sisällönanalyysin menetelmää sekä aineiston ryhmittelyä teemoittain.

Tutkimus osoitti, että työssäoppiminen ja kokemuksellinen oppiminen korostui kaikkien haastateltavien perehdyttämisen kokemuksissa. Perehdyttämisessä käytettiin pääasiassa esimerkin avulla perehdyttämistä. Haastateltavien perehdyttämistä yhdisti omatoimisuuden korostaminen, jossa itsenäinen työtehtävien opettelu oli pääroolissa. Haastateltavat kokivat oman perehdytyksensä vaihtelevasti sekä onnistuneeksi että myös puutteelliseksi. Parhaiten oli onnistunut uuden työntekijän vastaanotto ja työkavereihin tutustuminen.

Tulosten mukaan kehittämiskohteeksi nousi perehdyttäjän oman ammattitaidon varmistaminen ja riittävän ajan varaaminen perehdyttämiseen. Haastatellut pitivät myös hyvänä sitä, että kaikille uusille työntekijöille nimettäisiin oma perehdyttämisen vastuuhenkilö ja perehdyttämisessä käytettäisiin aina apuna etukäteen laadittua perehdyttämissuunnitelmaa tai muistilistaa, jolloin perehdytyksestä tulisi systemaattisempaa ja tasalaatuista. Varsinkin turvallisuuteen ja rahan käsittelyyn liittyvien asioiden hyvä perehdytys heti alkuvaiheessa nähtiin tärkeänä.

Tutkimuksen tulokset herättävät pohtimaan, vaikuttaako liikennemyymälän työntekijöiden melko alhainen keski-ikä, suhteellisen lyhyt työkokemus ja suurehko vaihtuvuus siihen, että perehdyttäjät ovat usein itsekin vielä aika kokemattomia työssään, mikä näkyy perehdytyksen laadussa.

Asiasanat

perehdyttäminen, työssäoppiminen, työnopastus

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Siina Vitikka	Thesis, UAS	2022
	Number of Pages 31	

Title of Publication

Experiences of orientation to work and suggestions for improving the process

Case: ABC liikennemyymälä

Degree, Field of Study

Bachelor of Hospitality Management

Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)

ABC liikennemyymälä

Abstract

The study examines new employees' experiences of orientation at ABC gas store and the suggestions for improving the orientation process that emerged. The study has been carried out by interviewing four people who started working at the supermarket six months ago. The interviewees worked as shift managers (3) or as shop assistants (1). The interview method used was semi-structured thematic interviews. The data has been analyzed using content analysis and thematic analysis.

According to the results of the study, on-the-job learning and the experiential learning process were highlighted in the orientation experiences of all interviewees. Orientation was mainly done with doing by example. The interviewees' orientation was united by an emphasis on self-reliance, with independent learning of job tasks playing a major role. The interviewees' perception of their own orientation varied from successful to inadequate. The most successful was the welcome of a new employee and getting to know colleagues.

According to the results, the need to ensure the orientation of a new employee's own professional skills and to allocate sufficient time for the orientation to be carried out was identified as an area for development. The interviewees also considered it as a good idea to appoint a person responsible for orientation for each new employee and to always use a pre-established orientation plan or checklist as a tool to make orientation more systematic and uniform. In particular, a good introduction to security and money management was seen as important in the beginning of the orientation.

The results of the survey raise the question of whether the low average age, relatively short working experience and high turnover of staff in the gas station mean that the people who provide orientation are often still relatively inexperienced in their work, which is reflected in the quality of the orientation.

Keywords

orientation, learning on the job, work instruction

Sisällys

1 Johdanto ... 1
1.1 Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat ... 1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus ... 1
2 Perehdyttäminen ... 3
2.1 Perehdyttämisen määritelmä ja tavoitteet ... 3
2.2. Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö ... 5
2.3 Perehdyttämisprosessi ... 7
2.4 Perehdytyksen hyödyt ... 10
2.5 Työnopastus ja työssä oppiminen ... 11
2.6 Perehdyttämisen tukimateriaalit ... 13
2.7 Hyvä perehdyttäjä ... 14
2.8 Perehdyttämisen haasteet ... 16
3 Case: ABC Liikennemyymälä ... 17
3.1 Yrityksen esittely ... 17
3.2 Henkilökuntamäärä ja rakenne ... 17
3.3 ABC:llä käytössä oleva perehdytyksen käsikirja ... 18
3.4 Muu ABC:n perehdytysmateriaali ... 19
4 Tutkimuksen toteuttaminen ... 20
4.1. Tutkimuksen taustatietoja ... 20
4.2 Tutkimusmenetelmä ... 20
4.3 Aineiston käsittely ja analysointitapa ... 22
4.4 Tutkimustulosten luotettavuus ... 22
5 Tutkimuksen tulokset ... 24
5.1 Vastaanotto työpaikalla ... 24
5.2 Kokemukset perehdytyksen sujumisesta ... 24
5.3 Työyhteisön jäseniltä ja esihenkilöltä saatu tuki ... 26
5.4 Ehdotukset perehdytyksen kehittämiseksi ... 27
6 Yhteenveto ja pohdinta ... 28
Lähteet ... 31

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. ABC liikennemyymälän palaute- ja välikeskustelulomake

Liite 3. ABC liikennemyymälän perehdytyksen loppuarviointilomake

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat

Tutkimuksessa tarkasteltiin uusien työntekijöiden kokemuksia heidän perehdyttämisestään ABC:n liikennemyymälässä ja nostettiin esiin sen perusteella suosituksia perehdytyksen kehittämisestä. Pyrkimyksenä oli saada haastateltavien kertomusten perusteella tietoa perehdyttämisestä uuden työntekijän näkökulmasta.

Liikennemyymälä työympäristönä on haastava ja hektinen, eikä uuden työntekijän perehdytys välttämättä aina toteudu systemaattisesti ja suunnitelmallisesti. Liikennemyymälässä henkilöstön vaihtuvuus on yleensä suurta ja suuri osa työntekijöistä on opiskelijoita tai ainakin melko nuoria. Työntekijöiltä vaaditaan kuitenkin monipuolista osaamista eri työpisteissä, kuten kassalla, keittiössä ja marketissa. Asiakaspalvelutyössä myönteisen ensivaikutelman välittyminen kohtaamistilanteissa on tärkeää. Myös uuden työntekijän pitää pystyä luomaan hyvä ensivaikutelma kohdatessaan asiakkaita.

Olen itse työskennellyt useita vuosia ABC:n liikennemyymälässä ja tehnyt omia havaintoja perehdytyksen käytännön toteutumisesta siellä. Pidän erittäin tärkeänä sitä, että perehdytysprosessi sujuisi kaikkien uusien työntekijöiden osalta suunnitelmallisesti ja mahdollisimman tasalaatuisesti ja he kaikki voisivat kokea olevansa tervetulleita ja tärkeitä oman työnsä ammattilaisia uudessa työpaikassaan.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Tutkimuksessa haluttiin selvittää yksilöiden näkemyksiä omasta perehdyttämisestä ja sen onnistumisesta sekä löytää ideoita perehdyttämisprosessin kehittämiseen liikennemyymälätyössä. Tutkimuksessa keskityttiin erityisesti työhön ja työyhteisöön perehdyttämiseen. Vähemmälle huomiolle jätettiin organisaatioon perehdyttäminen, koska se tapahtuu pitemmän ajan kuluessa ja sitä on tulokkaiden vaikeampi alkuvaiheessa hahmottaa.

Keskeinen tutkimuskysymys tässä tutkimuksessa oli: Miten haastateltavat kokivat saamansa perehdytyksen ja mitä kehittämisehdotuksia he esittivät perehdyttämisprosessiin? Samalla haluttiin selvittää sitä, toteutuiko perehdytys systemaattisesti liikennemyymälän ohjeistusten mukaisesti ja samalla tavalla kaikkien haastateltujen työntekijöiden kohdalla.

Tutkimusten perustyypit ovat: kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tai kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Laadullista tukimusta käytetään usein esimerkiksi toiminnan kehittämiseen tai uusien toimintatapojen löytämiseen tähtäävissä tutkimuksissa. Tutkimuksen

luonteesta johtuen tässä tutkimuksessa on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto on kerätty yksilöhaastatteluilla. Haastattelutyyppinä tässä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa haastattelu etenee valittujen teemojen varassa, jolloin haastateltavan omat käsitykset aiheesta on saatu hyvin esille (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47–48).

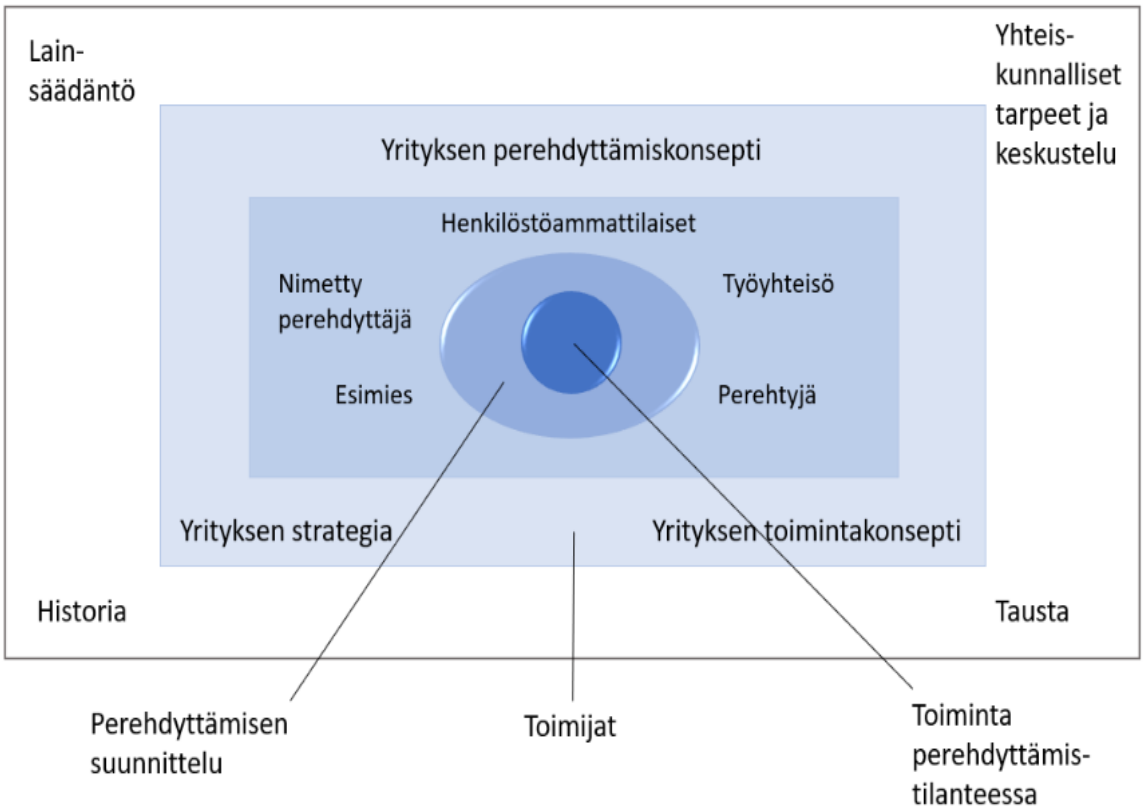
Tutkimus toteutettiin haastattelemalla neljää puolen vuoden sisällä liikennemyymälässä työskentelyn aloittanutta henkilöä. Kolme haastatelluista työskenteli vuoropäällikön tehtävässä ja yksi liikennemyymälätyöntekijänä samassa liikennemyymälässä.

2 Perehdyttäminen

2.1 Perehdyttämisen määritelmä ja tavoitteet

Henkilöstöjohtamisen yksi tärkeä osa-alue on henkilöstön kehittäminen, johon myös perehdyttäminen sisältyy. Perehdyttämisellä tarkoitetaan työntekijän ohjaamista työn alkuun eli oppimaan omat työtehtävänsä. Samalla hänestä tulee osa organisaatiota ja työyhteisöä. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle opastetaan työtehtävien suorittamista sekä yrityksen toimintatapoja ja ohjeistuksia. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdytystä voidaan tarvita silloin, jos työtavoissa tapahtuu muutoksia tai työntekijä palaa takaisin töihin pitkähkön poissaolon jälkeen. Hyvin hoidettu perehdyttäminen hyödyttää aina sekä työntekijää että työnantajaa ja siihen käytetty aika ei mene hukkaan. (Joki 2021, 85.)

Perehdyttämisen kokonaisuus eli eri tekijät perehdytystilanteen ympärillä on kuvattu pelikentän muodossa (kuva 1). Perehdytys on tärkeä osa hyvää henkilöstöjohtamista ja liiketoiminnan tavoitteellisuutta. Perehdyttämisen onnistumisen arvioi lopulta yrityksen asiakas, joka käyttää sen palveluita. (Kupias & Peltola 2009,13–16.)



Kuva 1. Perehdyttämisen pelikenttä (Kupias & Peltola 2009, 16)

Perehdyttämisen taustatekijät ilmenevät kuvion (kuva1) ulkoreunoilta. Perehdytyksellä on työnopastuksesta lähtevä historia ja tausta. Perehdytystoimintaa säätelee myös lainsäädäntö ja kulloisetkin yhteiskunnalliset tarpeet. Seuraavalla kehällä nähdään yrityksen strategia sekä perehdyttämis- ja toimintakonsepti, jotka ohjaavat perehdytyksen toteutusta kussakin yrityksessä. Nämä taustatekijät sekä yrityksen koko ja käytettävissä olevat resurssit määrittelevät, kuka yrityksessä toimii ensisijaisena perehdyttäjänä. Jotta hän onnistuu tehtävässä, tulee yrityksessä olla hyvä perehdytysmalli tai -suunnitelma. Perehdytyksen toimivuus ja tehokkuus ratkeaa kuitenkin todellisessa kohtaamisessa itse perehdytystilanteessa. Tuolloin korostuu perehdyttäjän valmius toimia oppimisen edistäjänä ja kehittymistä tukevana ohjaajana. (Kupias & Peltola 2009, 111.)

Perehdyttämisellä on melko pitkä historia. Järjestelmällisestä perehdyttämisestä on puhuttu Suomessa toisen maailmasodan jälkeen, jolloin perehdyttämistä ja työnopastusta tarvittiin teollisuudessa. Perehdytyksen tavoitteena oli saada aikaan taitavia työntekijöitä massatuotannon tarpeisiin. Silloin uskottiin, että on olemassa tietty oikea tapa tehdä työ. Tällainen taylorilainen katsomus vaikutti pitkään myös perehdyttämisen toteuttamiseen Suomessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Käsitys hyvästä perehdyttämisestä on myöhemmin laajentunut huomattavasti. Työn tekemiseen opastamisen lisäksi organisaatioon ja työyhteisöön tutustuminen on tullut myös kiinteäksi osaksi perehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Perehdyttämisen keskeisimmät tavoitteet ovat uuden työntekijän sopeutuminen työyhteisöön, sitoutuminen työhön sekä luottamuksen syntyminen. Perehdyttämisellä tähdätään myös siihen, että uusi työntekijä pystyisi mahdollisimman nopeasti tuottamaan taloudellista hyötyä yritykselle. Mitä ripeämmin työntekijä oppii työtehtävänsä ja motivoituu niistä, sitä tehokkaammin hän pystyy tuottamaan taloudellista lisäarvoa organisaatiolle. (Hokkanen ym. 2008, 62–63.)

Perehdyttämisen tärkeitä tavoitteita ovat myös työntekijöiden motivoiminen ja sitouttaminen organisaatioon, sitouttaminen yrityksen tavoitteisiin ja strategiaan sekä virheiden määrän minimoiminen. Perehdytyksen hyötynä nähdään myös se, että se säästää muiden työyhteisön jäsenten työaikaa ja parantaa työturvallisuutta. Lisäksi perehdytys vähentää uuden työntekijän epävarmuutta, parantaa yhteistyötä ja tyytyväisyyttä työyhteisössä. (Kjel & Kuusisto, 2003, 48.)

Monet tutkimukset osoittavat, että perehdyttäminen on tärkeä toimenpide uuden työsuhteen alussa ja siihen panostaminen vaikuttaa niin yksilö- kuin organisaatiotasolla. Perehdyttäminen luo hyvää pohjaa työntekijän sitoutumiselle ja työssä onnistumiselle. Organisaatiot menestyvät paremmin, jos ne ymmärtävät työntekijöihin panostamisen tärkeyden ja saavat

työntekijät sitoutumaan työhönsä. Uuden työntekijän rekrytointitilanne ja perehdytys vaikuttaa aina myös yrityksen työnantajakuvaan ja liiketoimintaan. Rekrytointiin kannattaa panostaa, kun tavoitteena on positiivinen työnantajakuva ja työntekijäkokemus. (Hyppänen 2013, 218–221.)

Perehdyttämisen tavoitteena on saada uusi työntekijä sopeutumaan työyhteisöön ja sen tapoihin sekä opettaa hänelle ammatin vaatimaa roolia. Uudelle työntekijälle on tärkeää löytää oma paikkansa organisaatiossa. Yksilön oppimisen ja työn hallinnan lisäksi perehdytys tähtää myös työyhteisöön sosiaalistumiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 46.)

On tärkeää, että perehdytyksessä otetaan huomioon jokaisen perehdytettävän yksilölliset ominaisuudet, aikaisempi työkokemus sekä koulutus ja perehdytettävää kannustetaan kehittämään osaamistaan ja oivaltamaan omat vahvuutensa uusissa työtehtävissä. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan myös nopeuttaa tulokasta omaksumaan organisaation arvot, työmenetelmät ja tavoitteet. Perehdytyksen olisi hyvä olla vuorovaikutteista. Uudella työntekijällä on yleensä tuoreita ajatuksia työstä, joista voi olla hyötyä organisaatiolle. Siksi häntä on hyvä kuunnella herkällä korvalla. Tämä antaa myös työntekijälle myönteisen kokemuksen, kun hän voi tuntea, että hänen ajatuksiaan arvostetaan ja niitä hyödynnetään työn kehittämisessä. (Hietala, Kaivanto & Valvisto 2016, 146–148.)

Uusien työntekijöiden tiedot ja taidot voivat olla hyvin eri tasolla, mutta myös asenteet, motivaatiot ja luottamus omiin taitoihin voivat erota keskenään huomattavasti. Perehdyttäjällä tulisi olla kyky kannustaa ja rohkaista arkaakin tulokasta yrittämään parhaansa ja löytää opetustapa, joka sopii tulokkaalle. Joku oppii parhaiten näkemällä ja toinen itse tekemällä. Perehdyttäminen onnistuu mallikkaasti, kun jokaisen työntekijän ominaisin tapa oppia otetaan huomioon perehdytyksen toteutuksessa. Jokainen voi oppia tekemään työnsä hyvin, kun otetaan huomioon hänen erityispiirteensä ja vahvuudet. Edes fyysisiä vammoja tai muita rajoitteita ei pidä nähdä esteenä työn oppimiselle. (Kangas 2007,13.)

2.2. Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työelämää säätelevät Suomessa useat lait ja asetukset. Lisäksi kaikilla toimialoilla on omat velvoittavat työ- ja virkaehtosopimukset. Yrityksillä on lisäksi omia paikallisia ohjeita ja sopimuksia, joita tulee noudattaa. Näillä kaikilla säädöksillä tähdätään siihen, että jokainen työntekijä saisi oikeudenmukaista, tasa-arvoista ja hyvää kohtelua työelämässä. Työlainsäädäntö määrittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuudet ja oikeudet. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluun muun muassa työntekijöiden tasapuolinen kohtelu sekä työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen. (Hyppänen 2013, 16–17.)

Työturvallisuuslaissa on säädetty työnantajan velvollisuudesta perehdyttää ja opastaa työntekijää. Laki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijälle tarvittavat tiedot työpaikkaa koskevista uhka- ja vaaratekijöistä. Perehdytyksessä on huomioitava myös tulokkaan ammatillinen osaaminen. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan myös siitä, että työpaikan työolosuhteet, toimintaympäristö, toimintatavat sekä työntekijöiden yksilölliset ominaisuudet huomioidaan ja mahdolliset riskitekijät huomataan ja epäkohtiin puututaan ennakoiden. Työntekijän on saatava riittävät tiedot mahdollisesti työturvallisuutta uhkaavista riskitekijöistä työpaikalla. Perehdytyksen yhteydessä on varmistettava työturvallisuutta parantavan opastuksen riittävä määrä. On erittäin tärkeää, että työntekijä tuntee työpaikan työturvallisuusasiat, jotta hän voi työskennellä turvallisesti vaarantamatta muidenkaan turvallisuutta. Näin voidaan myös ennaltaehkäistä työtapaturmia sekä ammattitauteja tai muita työntekijän terveyttä uhkaavia haittatekijöitä. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1§, 14§.)

Työpaikoilla tulee aina noudattaa myös voimassa olevia yhteisvertaisuus- sekä tasa-arvosäännöksiä, joilla turvataan työntekijöiden yhdenvertainen ja tasa-arvoinen kohtelu työuran kaikissa vaiheissa. Työpaikan yhteisillä pelisäännöillä, joita kaikki noudattavat, voidaan myös edistää työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia. Työelämää säätelevien lakien noudattamista valvovat työsuojeluviranomaiset sekä yrityksen luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Työnantajan edustajan tulee ryhtyä myös ripeästi toimenpiteisiin, jos henkilökunnan turvallisuus tai hyvinvointi on uhattuna. Työntekijällä on myös omat velvollisuutensa huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta; hänen on tehtävä työnsä huolellisesti ja riittävän varovasti sekä ilmoitettava työnantajalle havaitsemistaan työturvallisuutta vaarantavista puutteista työpaikalla (Työsopimuslaki 55/2001, 3 luku 1§ ja 2§.)

Laki nuorista työntekijöistä velvoittaa työnantajaa huolehtimaan myös siitä, että vailla ammattitaitoa oleva nuori saa henkilökohtaista ohjausta työhön ikänsä, työolojen ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämällä tavalla. Lain tarkoituksena on välttää sitä, että nuori aiheuttaisi työssä vaaraa itselleen tai muille (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 3. luku 10§).

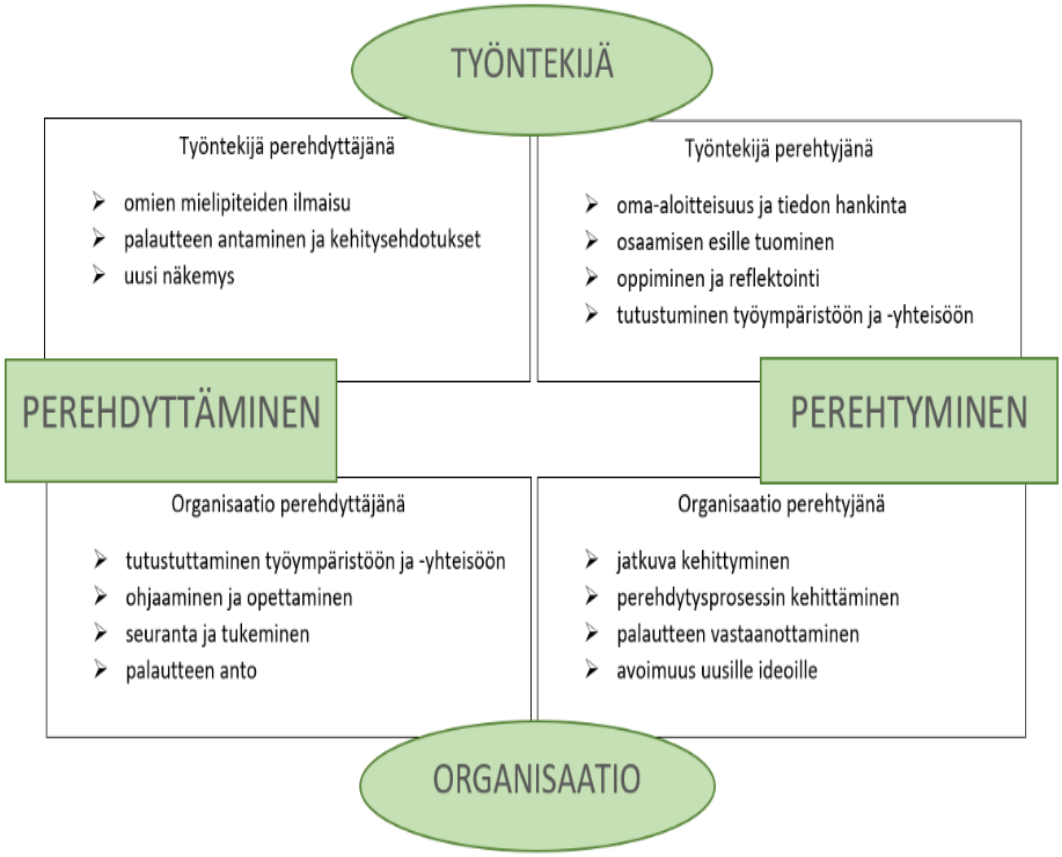
Perehdytystilanteessa kannattaa aina selkeästi kertoa uudelle työntekijälle, keneen hän voi ottaa yhteyttä, jos hän havaitsee puutteita turvallisuusasioissa ja kuka on työpaikan työsuojeluvaltuutettu. Liikennemyymälässä työturvallisuus on hyvin tärkeää, koska siellä on käytössä monia erilaisia koneita ja laitteita, asiakasvirrat ovat suuria ja työskentely tapahtuu myös yöaikaan. Turvallisuusasiat ovat siksi myös keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä liikennemyymälätyössä.

2.3 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi. Sen voidaan katsoa alkavan siitä, kun työntekijä havaitsee avoinna olevan työpaikan ja alkaa tutustumaan siihen saatavissa olevien tietojen avulla. Työhön tutustuminen jatkuu työhönotto vaiheessa hakijan kanssa keskustelussa. Perehdytyksen päättymistä ei voida yhtä selkeästi määritellä, koska perehdyttäminen on matka, jossa henkilö sisäistää roolinsa organisaation jäsenenä, eikä tälle tapahtumalla ole yksiselitteistä ajallista päätepistettä (Kjelin & Kuusisto 2003, 14).

Perehdytysprosessi voidaan jakaa viiteen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe tapahtuu jo ennen työn aloitusta, jolloin tulokkaalle välitetään tietoa työstä ja työpaikasta. Seuraavassa vaiheessa hänet otetaan vastaan työpaikalla. Sen jälkeen on vuorossa työpaikkaan ja työyhteisöön perehdyttäminen sekä työsuhdeasioiden läpikäynti. Viimeisenä vaiheena on työnopastus eli itse työn tekemisen opastaminen. (Viitala 2007, 189–190.)

Perehdyttämisprosessi on kaksisuuntainen. Nelikenttä (kuva 2) auttaa hahmottamaan tätä kaksisuuntaisuutta sekä perehdyttämisen vastuita ja tavoitteita työntekijän ja toisaalta organisaation näkökulmasta. Vaikka kaikki perehdytystilanteet ovat yksilöllisiä, liittyy niihin samoja elementtejä. Hyvässä perehdytyksessä näkemykset ja palautteet kulkevat molempiin suuntiin työntekijän ja organisaation välillä. Perehdyttämistä voidaankin tarkastella sekä työntekijän että organisaation oppimisen kannalta. Työntekijältä odotetaan perehtyjänä oma-aloitteisuutta, oman osaamisen esille tuomista, nopeaa oppimista sekä aktiivisuutta tutustua työympäristöön ja yhteisöön. Toisaalta häneltä odotetaan omien mielipiteiden ilmaisemista, palautteen antamista, kehittämisehdotuksia ja uusia näkemyksiä. Organisaatio vastaa perehdyttäjänä työntekijän tutustuttamisesta työympäristöön, hänen ohjaamisesta, tuesta ja edistymisen seurannasta sekä palautteen antamisesta. Samalla organisaation tulee olla valmis ottamaan vastaan palautetta ja uusia ideoita sekä kehittymään ja kehittämään perehdytysprosessia. Perehdytysprosessissa kannattaa suunnitelmallisesti kannustaa alusta alkaen uutta työntekijää tuomaan esiin ajatuksiaan, sillä uusi työntekijä osaa kyseenalaistaa herkemmin toimintatapoja ja epäkohtia. (Eklund 2018, 38–40.)



Kuva 2. Perehdyttämisen nelikenttä (mukaillen Eklund 2018, 40)

Perehdyttämisen suunnittelun tulisi alkaa jo hyvissä ajoin ennen kuin uusi työntekijä rekrytoidaan eli silloin kun mietitään hänen toimenkuvansa ja vaadittava koulutustaso. Perehdyttäminen alkaa käytännössä aina rekrytointivaiheessa, kun hakijoille kerrotaan haastattelussa työtehtävistä, organisaatiosta ja muista yrityksen asioista sekä siitä, mitä työntekijältä odotetaan työssään. Monet yritykset toimittavat uusille työntekijöille etukäteen jonkinlaisen tietopaketin yrityksestä sekä perehdytysoppaan tai muuta perehdytysmateriaalia. Tämä vahvistaa tulokkaan sitoutumista ja saa hänet tuntemaan itsensä tervetulleeksi työpaikkaan. (Kangas 2003, 9.)

Valintaprosessin jälkeen perehdytys voidaan suunnitella valitun yksilölliset ominaisuudet huomioiden. Jos tulokas on toiminut vastaavissa tehtävissä aikaisemmin, ei perehdytyksen tarvitse olla yhtä yksityiskohtaista. Työpaikan perusasiat ja käytännön asiat pitää kuitenkin perehdyttää kaikille uusille työntekijöille samalla tavalla. Jos uudella työntekijällä ei ole paljon aikaisempaa kokemusta kyseisestä työstä, painottuu perehdytys työnopastukseen ja ammattitaidon kartoittamisessa kokeneemman työntekijän avustuksella. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Ennen työn aloittamista on tärkeää, että työyhteisö valmistautuu uuden työntekijän saapumiseen. Työpaikalla kaikkien on hyvä tietää, kuka on tulossa ja milloin. On myös sovittava, kuka hänet ottaa vastaan, tutustuttaa työympäristöön ja ketkä osallistuvat perehdyttämiseen myöhemmissä vaiheissa. Tulokkaalle varataan etukäteen valmiiksi tarvittavat työasut, ohjeet, avaimet, ohjelmien käyttöoikeudet, henkilökohtaiset työvälineet ja kulkuluvat. (Kangas 2007, 9.)

Onnistunut perehdyttäminen edellyttää aina sitä, että perehdyttäjä osaa itse riittävän hyvin kyseisen työtehtävän ja hän voi käyttää siihen työaikaa siinä määrin, kun tilanne vaatii. Mikäli perehdytettävänä on kokematon työntekijä, vaatii se luonnollisesti perusteellisempaa perehdytystä, kuin kokeneempi työntekijä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163.)

Ystävällinen vastaanotto ensimmäisenä työpäivänä on tärkeää kaikille uusille työntekijöille. Uuden työn aloittaminen on aina jännittävä ja ainutkertainen tapahtuma. Lähimpiin työkavereihin tutustuminen on hyvä aloittaa heti ensimmäisenä päivänä, koska sen jälkeen on mukavampi saapua töihin seuraavina päivinä. Ensimmäisillä työpäivillä on merkittävä vaikutus siihen mielikuvaan, mikä työntekijälle syntyy työpaikasta. Ne vaikuttavat myös hänen työmotivaationsa kehittymiseen. Myönteisen ensivaikutelman syntyminen on hyvä perusta yhteistyölle jatkossa. Alkuvaiheessa tulee varoa erityisesti sitä, ettei uutta tietoa tule liikaa, mikä voi tuntua tulokkaasta kuormittavalta. Aloittelijaa ei myöskään saa jättää yksin eli hänellä pitäisi olla työpari tai tarvittava tuki lähellä saatavissa. (Kangas 2007, 9–10.)

Perehdyttämisen tärkeä osa-alue heti aluksi on työsuhdetta määrittävien säännösten ja työsopimuksen huolellinen läpikäynti. Samalla kerrotaan työajat sekä työpaikan aikataulut, palkkausperusteet, palkkapäivä, koeajan merkitys sekä poissaolosäännökset ja muu työpaikalla noudatettava ohjeistus. Tulokkaalle kerrotaan myös työterveyshuoltopalvelusta, ruokailumahdollisuuksista, työsuhde- ja henkilöstöeduista, luottamusmiesjärjestelmästä sekä virkistysmahdollisuuksista. Tulokas perehdytetään aluksi myös työssä tarvittaviin laitteisiin, työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen sekä toimintaohjeisiin hätätilanteissa. (Hyppänen 2013, 219–220.)

Ensimmäisen viikon aikana uuden työntekijän tulisi omaksua olennaisimmat asiat työn suorittamisesta ja saada siihen tarvittava tuki perehdyttäjältä ja työkavereilta. Tällöin perehdyttäjän tulee seurata erityisen tarkasti tulokkaan edistymistä ja korjata havaittuja virheitä sekä kiittää ja kannustaa hyvistä työsuorituksista. Vähitellen vastuu työn hallitsemisesta alkaa siirtyä työntekijälle itselleen, jolloin hänen on tarvittaessa itse aktiivisesti kysyttävä neuvoa pulmatilanteissa. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Perehdytysprosessin viimeisenä vaiheena on sen toteutumisen ja onnistumisen seuranta. Sen tavoitteena on arvioida uuden työtekijän saavuttamaa työssä tarvittavaa ammattitaitoa

sekä organisaation perehdytysprosessin toimivuutta. Oppimistavoitteiden toteutumista voidaan arvioida lomakekyselyllä tai yhteisissä keskusteluissa, joka voi ennakoida tulevia kehitys- tai tavoitekeskusteluja. Keskustelussa käydään läpi molempien perehdyttämisen osapuolien eli vastuuhenkilöiden sekä tulokkaan toimintaan ja tehdään niistä johtopäätöksiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

2.4 Perehdytyksen hyödyt

Perehdyttäminen vaatii oman aikansa, mutta siihen kannattaa panostaa, koska siitä on yritykselle ja työntekijälle monia suoranaisia hyötyjä. Hyvin hoidettu perehdytys saa työntekijän tuntemaan olonsa turvalliseksi, jolloin se vaikuttaa positiivisesti myös mielialaan sekä sitouttaa hänet nopeasti työyhteisöön ja tulokselliseen työntekoon. (Joki 2021, 85–86.)

Työtehtävien ja organisaatioiden muuttuessa monimutkaisimmiksi myös perehdyttämisen rooli on tullut entistä tärkeämmäksi työelämässä. Suomen menestyminen perustuu korkeaan osaamiseen, jossa laadukkaan työvoiman saatavuus on merkittävä tekijä. Rekrytointiongelmat ovat yleistyneet viimevuosina monilla aloilla ja niiden ennakoidaan pahenevan entisestään lähivuosina. Henkilökunnan saatavuudessa on ollut haasteita myös palvelualalla. Riittämätön perehdytys johtaa helposti uuden työntekijän tyytymättömyyteen ja haluun vaihtaa nopeasti työpaikkaa, kun sitoutumista työnantajaan ei synny. Hyvä perehdytys on yksi organisaation menestystekijä, joka lisää työnantajan houkuttavuutta. Yrityksen imago eli työnantajamielikuva voi kohentua hyvin hoidettujen perehdytysten ansiosta. Se voi myös kasvattaa organisaation vetovoimaa ja pitovoimaa työntekijöiden silmissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Onnistunut perehdyttäminen kattaa aina myös työpaikan turvallisuusasiat, joilla voidaan ennaltaehkäistä ja vähentää työtapaturmia ja vaaratilanteita. Sillä voi olla vaikutusta myös siihen, että työntekijöiden poissaolot vähenevät ja henkilökunnan vaihtuvuus pienenee. Kustannussäästöjä voi tulla siitä, että virheitä syntyy vähemmän. Hyvän perehdyttämisen avulla yritys saa itsenäisesti työskenteleviä työntekijöitä, joita ei muiden tarvitse olla toistuvasti neuvomassa. Uuden työn oppiminen tuottaa aina onnistumisen iloa työntekijälle, jolloin myös työmotivaatio kohenee ja töissä jaksaminen paranee. Puutteellisesti perehdytetyt uudet työntekijät tekevät helpommin virheitä, kun he eivät vielä osaa työtään kunnolla. Virheiden korjaamiseen kuluu aikaa ja ne voivat myös karkottaa asiakkaita. (Kangas 2007, 4–5.)

Kesä- ja kausityöntekijöiden sekä harjoittelijoiden hyvä perehdyttäminen ja tutustuttaminen yritykseen on yrityksen imagon kannalta tärkeää. He voivat olla myös yrityksen tulevia potentiaalisia vakinaisia työntekijöitä. Varsinkin nuoret kesätyöntekijät tarvitsevat opastusta työelämän pelisääntöihin sekä yleisiin toimintatapoihin varsinaisen työnopastuksen lisäksi.

Nuoren ensimmäinen kosketus työelämään on hänelle erityisen merkityksellinen ja siitä syntyvä positiivinen kokemus on mieleenpainuva. Hyvä perehdytys tuo tulokkaan nopeasti osaksi työyhteisöä, jossa hän voi tuntea itsensä tärkeäksi ja arvostetuksi. Hän on silloin valmiimpi tuomaan omaa osaamista ja kehitysehdotuksia organisaation käyttöön ja näin mahdollisesti parantaa yrityksen kilpailukykyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–22.)

Uudella työntekijällä saattaa olla paljonkin aikaisempaa työkokemusta samalta ammattialalta toisen työnantajan palveluksesta. Tällöin ei ole järkevää, että hän joutuu aloittamaan perehtymisen kokonaan alusta vaihtaessaan työpaikkaa. Tulokkaalle voidaan tällöin antaa hänen kokemustansa ja ammattitaitoa vastaavia tehtäviä sitä mukaan, kun hän on siihen valmis. Yksilöllisellä perehdytyksen suunnittelulla saadaan kokeneen työntekijän ammattitaito nopeastikin käyttöön uudessa työpaikassa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 129.)

Perehdyttämisen olennaisin hyöty on luottamuksellisten suhteiden luominen. Perehdytysprosessissa avoin vuorovaikutus on tärkeää, jotta työntekijä oppii luottamaan itseensä ja työyhteisön muihin jäseniin. Yhteistyön sujuminen edellyttää aina myös luottamuksellista ilmapiiriä. Työpaikalla voidaan edistää luottamuksen rakentumista yhteisillä arvoilla, selkeillä yhteisillä tavoitteilla ja pelisäännöillä, jotka sisältyvät myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 149–151.)

2.5 Työnopastus ja työssä oppiminen

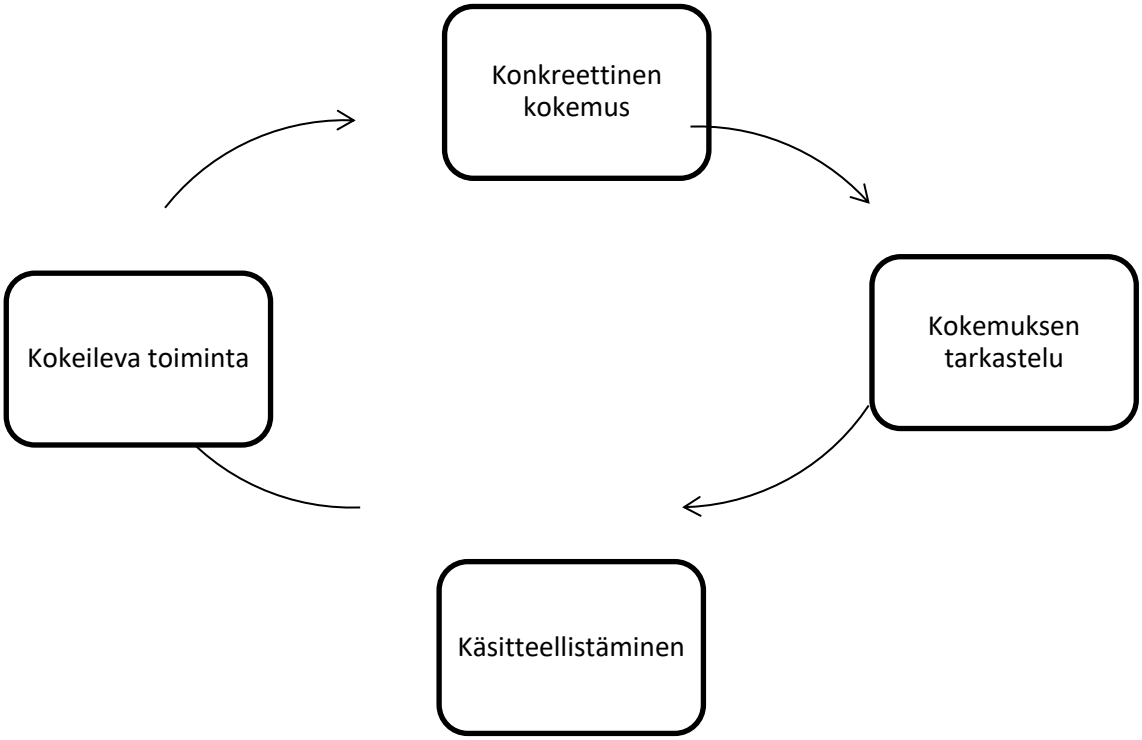
Työnopastuksella tarkoitetaan työhön liittyvien tietojen ja taitojen kartuttamista työpaikalla. Työnopastuksen tarkoituksena on, että työntekijä oppii suorittamaan työtehtävät oikein ja pystyy aloittamaan uuden työn suorittamisen itsenäisesti. Hänen tulee tällöin hallita myös työssä tarvittavien koneiden, laitteiden ja järjestelmien käyttö, työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat sekä häiriötilanteissa toimiminen. Työnopastuksessa voidaan erottaa eri vaiheita. Ensimmäisessä vaiheessa tulokkaan lähtötaso arvioidaan ja opetustilanne suunnitellaan sen pohjalta. Toisessa vaiheessa tulokkaalle luodaan kokonaiskuva tehtävästä, jonka jälkeen edetään vaiheittain opastaen yksi työtehtävään kuuluva osa-alue kerrallaan. Seuraavaksi pyritään luomaan sisäisiä malleja opituista työvaiheista palauttamalla niitä tulokkaan mieleen. Tämän jälkeen tulokas aloittaa itsenäisen työskentelyn, jonka onnistumista seurataan ja arvioidaan ja näin varmistetaan opittu. (Kangas 2007, 13–16.)

Perehdytyksessä voidaan käyttää hyväksi erilaisia oppimismenetelmiä. Työnopastus tapahtuu käytännössä yleensä niin, että työntekijä opastetaan työtehtävässä alkuun ja hän jatkaa sitä itsenäisesti saaden tarvittaessa siihen apua perehdyttäjältä. Tällainen työssä tapahtuva oppiminen on kokemusperäistä oppimista, joka rakentuu koulutuksen kautta saaduille perustiedoille. Työtä tehdessä kokemus ja ymmärrys karttuu, samalla kun ajatukset

työstä jäsentyvät. Perehdytyksessä käytetään kokemuksen avulla oppimista paljon ja se sopiikin hyvin monen työtehtävän opetteluun. Tulokasta ei kuitenkaan saa alkuvaiheessa jättää yksin oppimaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 41–42.)

Ihminen oppii uutta havainnoimalla ympäristöään ja yhdistämällä näitä havaintoja aikaisempiin kokemuksiinsa erilaisista ilmiöistä, jolloin hänelle syntyy uusia toimintamalleja. Aikaisemmin opitut asiat auttavat uuden tiedon omaksumisessa. Jokainen työntekijä ajattelee ja oppii yksilöllisesti. Työtehtävät, järjestelmät ja prosessit eivät välttämättä hahmotu yhtä helposti kaikille uusille työntekijöille. Perehdyttämisessä onkin hyvä käyttää mahdollisimman selkeitä ja havainnollisia malleja ja esimerkkejä, joiden avulla uusi työntekijä pystyy hahmottamaan ja sisäistämään laajojakin kokonaisuuksia. (Kupias & Peltola 2009, 116.)

Ihmisen oppiminen tapahtuu vaiheittain. Ensimmäinen oppimisen vaihe (kuva 3) on omakohtainen kokemus, jonka jälkeen muodostetaan yleistyksiä, joita testataan tulevissa vastaavissa uusissa tilanteissa, jonka seurauksena syntyy taas uusia kokemuksia. Tämä sykli toistuu kokemuksellisessa oppimisessa. Ihmiset hakevat mielellään kokemuksia, jotka ovat yhteydessä omiin tavoitteisiin. Ihmisten erilaisten tavoitteiden vuoksi oppiminen onkin hyvin yksilöllistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 42.)



Kuva 3. Kokemuksellisen oppimisen sykli (Kolb 1984, 31–32)

Oman kokemukseni mukaan perehdytyksessä käytetään kokemuksellista oppimista varsinkin monissa palvelualan tehtävissä, joissa työtehtävät ovat helposti omaksuttavissa esimerkin avulla ja sen jälkeen toistamalla itse sama työvaihe. Myös liikennemyymälätyöhön perehdytyksessä käytetään paljon työssä oppimista ja kokemuksellista oppimista sekä itsenäistä työtehtävien opettelua. Tämä sopii varsin hyvin kyseiseen työympäristöön, kunhan uudelle työntekijälle on käytössä selkeitä ohjeita sekä riittävästi tukea omalta esihenkilöltä ja työkavereilta.

2.6 Perehdyttämisen tukimateriaalit

Perehdytyksen apuna käytetään usein erilaisia oheismateriaaleja, joiden tarkoitus on edesauttaa oppimista. Tällaisia materiaaleja voivat olla muun muassa: uuden työntekijän oppaat, perehdytyskansiot, perehdytysoppaat tai -suunnitelmat, muistilistat, toimintaohjeet, käsikirjat, ohjevideot, työpaikan nettisivut ja intranet. Perehdyttämisen toteutumisen seurannan apuvälineitä ovat lisäksi arviointi- ja seurantakeskustelut sekä arviointilomakkeet. (Kangas 2007, 6–7.)

Koska aluksi uutta opittavaa on paljon, auttaa kirjallinen perehdytysmateriaali tulokasta muistamaan paremmin opeteltavia asioita. Osa perehdytyksestä voi tapahtua kokonaan itseopiskelun avulla. Tällöinkin on syytä keskustella tulokkaan kanssa siitä, mitä ajatuksia oppimateriaali on herättänyt. Näin varmistetaan, että asiat on ymmärretty oikein. (Hyppänen 2013, 219.)

Uusille työntekijöille voidaan koota yritykseen ja työhön liittyviä tietopaketteja, jotka toimitetaan heille jo ennen työn aloittamista. Tällaista aineistoa voivat olla esimerkiksi toimintakertomukset, esitteet, työpaikan omat lehdet ja työohjeet. Jos käytössä on perehdytysohjelma tai -suunnitelma, on työntekijän hyvä saada myös se nähtäväksi alkuvaiheessa. Tulokasta voidaan ohjata myös katsomaan etukäteen yritystä koskevaa tietoa sen kotisivuilta ja yrityksen sisäisestä tietoverkosta intranetistä. (Joki 2021, 92–93.)

Perehdytyksen systemaattisuutta lisää merkittävästi perehdytyssuunnitelma tai muistilista asioista, jotka tulee kaikkien uusien työntekijöiden kanssa käydä läpi. Muistilistan avulla on helppo edetä perehdyttämisessä kohta kerrallaan. Perehdytyksen seuranta- ja arviointikeskustelut ovat myös hyviä keinoja varmistaa, että kaikki tarpeelliset asiat on opittu. Perehdytyksessä voidaan käyttää apuna myös erilaisia tietotestejä esimerkiksi tietoturva-, työturvallisuus- tai hygienia-asioiden opettamisessa. Ammattitaidon arvioimisessa voidaan käyttää apuna myös etukäteen määriteltyjä osaamistasoja, kuten aloittelijan, osaajan ja asiantuntijan taso. Kullakin tasolla on määritelty, kuinka itsenäisesti työntekijä suoriutuu työtehtävistä ja kuinka paljon tukea hän vielä tarvitsee. (Kangas, 2007, 17–19.)

2.7 Hyvä perehdyttäjä

Perehdyttäjä on henkilö, joka opastaa uutta työntekijää työn tai tehtävän tekemiseen. Vastuu perehdyttämisestä on esihenkilöllä, mutta hän voi osoittaa perehdytystehtävän myös jollekin työntekijälle tai erikseen nimetylle perehdyttäjälle. On tärkeää, että perehdytysvastuu on aina selkeästi määritelty ja perehdyttäjä on itse siitä tietoinen. Hänen tulisi myös ymmärtää tehtävän tärkeys ja olla aidosti kiinnostunut siitä. Uusi työntekijä aistii helposti perehdyttäjän asenteen. Avoin ja onnistunut perehdytys syntyy positiivisen asenteen avulla. Hyvä perehdyttäjä haluaa uuden työntekijän kokevansa itsensä tervetulleeksi. Perehdyttäjälle tulee antaa hänen tarvitsemaansa tukea ja koulutusta tähän tärkeään tehtävään. (Eklund 2021, 140–142.)

Koko työyhteisö on sitoutettava uuden työntekijän perehdyttämiseen, mutta esihenkilö on aina vastuussa perehdyttämisprosessista, sen suunnittelemisesta ja käytettävissä olevista resursseista. Hän siis vastaa siitä, että tulokas saa tarvitsemansa perehdytyksen työtiloihin ja -välineisiin, työtapoihin, työturvallisuuteen. Hän myös valitsee, kenelle osoittaa perehdytystehtävän. (Hyppänen 2013, 217–218.)

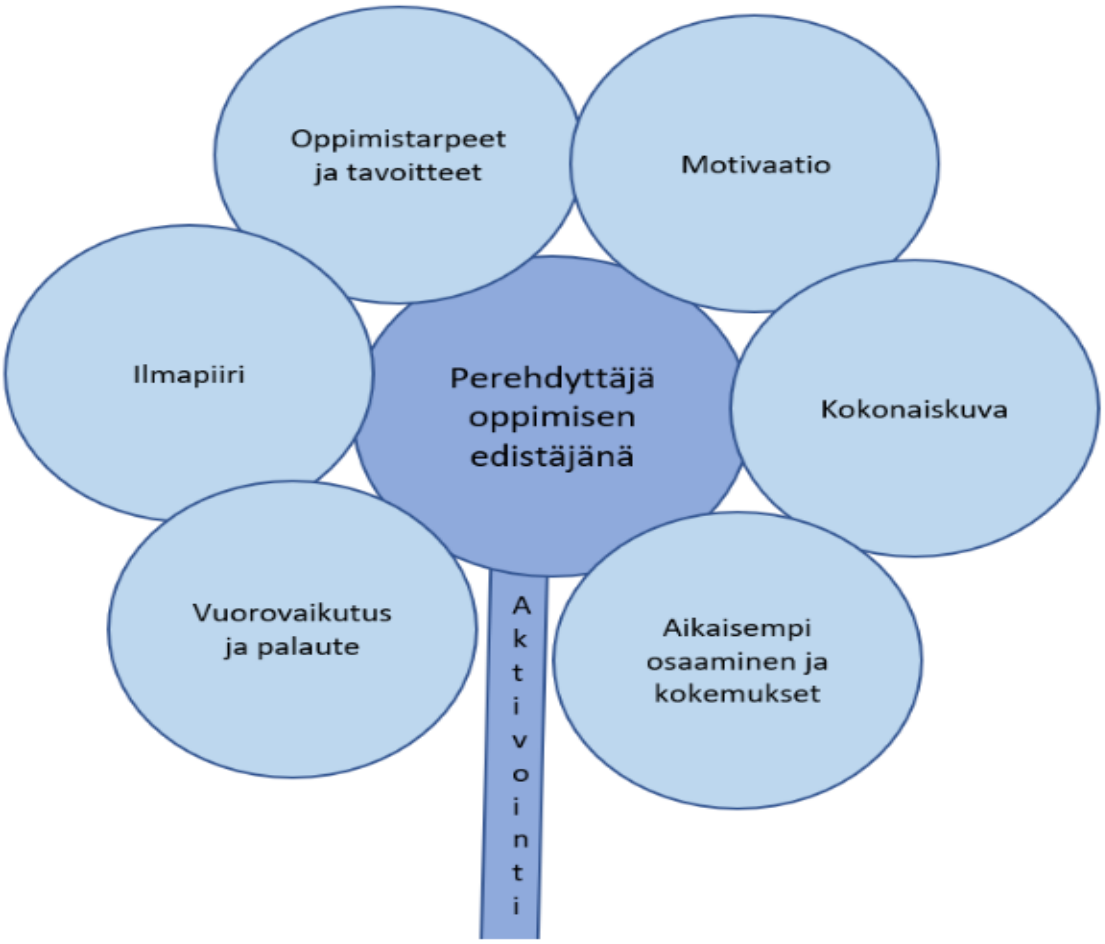
Perehdyttäjä vaikuttaa omalta osaltaan siihen, miten hän motivoi ja auttaa perehdytettävää oppimaan. Hyvä perehdyttäjä miettii erilaisia menetelmiä, joiden avulla saa perehdytettävän parhaiten oppimaan ja muistamaan. Perehdyttäessä uutta työntekijää, perehdyttäjän asenne ja osaaminen ratkaisevat paljon; kuka tahansa ei sovi perehdyttäjäksi. Hyvä perehdyttäjä nauttii työstään ja tykkää olla tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. Hän innostaa työntekijää ja haastaa häntä sopivasti oppimaan. Hyvä perehdyttäjä antaa riittävästi palautetta tehdystä työstä ja varmistaa työn laadun. Hän antaa myös tukea perehdytysjakson jälkeenkin, mikäli työntekijä tarvitsee apua tai ohjausta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–196.)

Hyvällä perehdyttäjällä tulee olla aikaa sekä motivaatiota perehdyttämiseen. Esihenkilön tulee varmistaa hänen ajankäyttönsä perehdytystehtävään. Keskeisin hyvän perehdyttäjän piirre on kiinnostus opastamiseen ja auttamiseen. Hyvä perehdyttäjä tuntee hyvin tehtävät eli hänen tulisi olla melko kokenut työntekijä. Hän ei kuitenkaan saa olla liian rutinoitunut tai kaavamainen, vaan mieluiten innostunut ja sitoutunut työhönsä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–196.)

Perehdyttäjän tulisi pystyä luomaan luottamuksellinen suhde itsensä ja perehdytettävän välille, jonka avulla hän pystyy reagoimaan herkästi tulokkaan oppimistarpeisiin ja mahdollisiin oppimisvaikeuksiin. Palautteen antaminen onnistuu myös helpommin, kun vuorovaikutus on välitöntä ja sujuvaa. Hyvällä perehdyttäjällä on myös kyky kuunnella ja huomata nopeasti

väärinymmärrykset. Hän pyrkii esittämään asiat mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti ilman alan erityissanastoa. Perehdytykseen tuo selkeyttä, jos perehdyttäjä pystyy kertomaan heti aluksi, miten perehdyttäminen tulee etenemään lähtien liikkeelle isommista kokonaisuuksista, joihin tulee liittymään vähitellen yksityiskohtia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197.)

Kukan muotoisessa kuvassa (kuva 4) on esitetty perehdyttämistä edistäviä tekijöitä. Niitä ovat uuden työntekijän aikaisempi kokemus ja osaaminen, motivaatio, aktiivisuus, oppimista edistävä ilmapiiri, hyvä vuorovaikutus, kokonaiskuvan hahmottaminen, oppimiselle asetetut selkeät tavoitteet ja kannustava palaute. Kaikilla näillä osatekijöillä on tärkeä merkitys perehtymisen onnistumisessa. Jos jokin näistä tekijöistä puuttuu, jää perehtyminen vajaaksi. Perehdyttäjä nähdään tässä mallissa keskeisenä oppimisen edistäjänä, joka aktivoi ja mahdollistaa perehtyjän onnistumisen. (Kupias & Peltola 2009, 127–135.)



Kuva 4. Oppimiskukka (Kupias & Peltola 2009, 126)

2.8 Perehdyttämisen haasteet

Perehdyttäminen ja työnopastus vaatii aina aikaa ja osaamista. Jos näitä ei pystytä varmistamaan, ei perehdytys yleensä onnistu mallikkaasti. Esihenkilö vastaa perehdytyksen toteuttamisesta ja myös siitä, että perehdyttäjäksi nimettävä työntekijä ehtii ja osaa hoitaa tämän lisätehtävän oman työnsä ohessa. (Juuti & Vuorela 2015, 65.)

Vaikka perehdyttämisvastuu kuuluu esihenkilölle, hän voi osoittaa perehdytystehtäviä muille työyhteisön jäsenille. Uudelle työntekijälle kannattaa yleensä nimetä tietty vastuullinen perehdyttäjä, vaikka muutkin osallistuisivat perehdytykseen. Toisinaan vastuunjaon epäselvyydet sekä vähäinen viestintä haittaavat perehdyttämistä. Tämä voi johtaa siihen, että eri henkilöt ajattelevat heille kuuluvan vain jonkun osan perehdyttämisestä, jolloin kukaan ei ota vastuuta kokonaisuudesta ja osa perehdytyksestä jää hoitamatta tai puutteelliseksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

Työyhteisön jäsenillä on paljon kokemusperäistä, niin sanottua hiljaista tietoa, jota ei löydy ohjeista ja oppaista. Myös tämä hiljainen tieto on tärkeää saada siirrettyä uusille työntekijöille. Hiljaisen tiedon siirtyminen vaatii kuitenkin aina työyhteisössä sosiaalista kanssakäymistä ja hyvää vuorovaikutusta. On tärkeää, että organisaation jäseniä kannustetaan jakamaan omia kokemuksen kautta syntyneitä hyviä toimintamalleja myös uusille tulokkaille perehdytysvaiheessa. (Eklund 2021, 154–156.)

Oman kokemukseni mukaan uusi tulokas voi olla aluksi arka kysymään neuvoa ja ajatella, että häntä luullaan tyhmäksi, jos hän kyselee liikaa. Tätä voidaan ehkäistä kannustamalla jo heti aluksi kysymiseen ja vastaamalla aina asiallisesti kaikkiin tulokkaan kysymyksiin. Tämä vahvistaa avointa vuorovaikutusta ja luottamuksen syntymistä koko työyhteisössä.

Joskus työyhteisössä voi vallita kiristynyt ilmapiiri, mikä näkyy selvästi myös uudelle tulokkaalle. Tilannetta pahentaa, mikäli työyhteisön jäsenet tuovat omia kriittisiä mielipiteitään heti tulokkaan tietoon. Tällainen voi ahdistaa tulokasta ja haitata hänen perehtymistänsä. Jokaisen uuden työntekijän pitäisi antaa itse tehdä kaikessa rauhassa omat johtopäätökset organisaatiosta ja sen jäsenistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 148.)

Aina hyväkään perehdytys ei johda toivottuun tulokseen. Uusi työntekijä ei syystä tai toisesta selviydy töistä halutulla tavalla. Tällöin tarvitaan perusteellinen keskustelu työntekijän ja esihenkilön kesken. Siinä kerrataan asetetut tavoitteet ja kuullaan työntekijän oma näkemys työn sujumisesta ja mahdollisista onnistumisen esteistä. Tällaisen keskustelun jälkeen työntekijälle annetaan riittävästi aikaa ja evästyksiä siihen, että hän voi parantaa työsuoritustaan, jonka jälkeen vasta tehdään tarvittavat ratkaisut työsuhteen jatkumisen suhteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

3 Case: ABC Liikennemyymälä

3.1 Yrityksen esittely

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä ABC-liikennemyymälän kanssa, jossa myös itse työskentelen. ABC-Liikennemyymälät muodostavat S-ryhmään kuuluvan ketjun, jonka toimipaikkoja löytyy lähes 100 ympäri Suomea. Ne työllistävät yhteensä noin 4000 työntekijää. (ABC, 2022.)

Tämä opinnäytetyö kohdistuu vain yhteen ketjun liikennemyymälään. Kyseinen ABC-liikennemyymälä sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella. (ABC, 2022.)

Kaikki ABC-liikennemyymälät ovat auki ympäri vuoden kaikkina viikonpäivinä ja osa niistä on auki 24 tuntia vuorokaudessa. ABC liikennemyymälän asiakaskunta on hyvin laaja. Siihen sisältyy työmatkalaisia, paikkakuntalaisia, ammattikuljettajia, lapsiperheitä sekä muita ohikulkijoita. (ABC, 2022.)

ABC-liikennemyymälöissä on monipuoliset palvelut. Polttoaineen tankkauksen lisäksi liikennemyymälöissä on aina myös ruokakuppa ja ravintoloita, jotka ovat auki silloin, kun liikennemyymäläkin on auki. Asiakkaille on tarjolla myös muita palveluja, kuten wc-tilat, lastenhoitohuone, lasten leikkipaikka ja monesti myös autopesula. Liikennemyymälöiden tiloissa on yleensä myös muita liikeyrityksiä, mikä tekee niistä houkuttelevia pysähdys- ja ostospaikkoja ohikulkijoille ja paikkakunnan asukkaille. (ABC, 2022.)

3.2 Henkilökuntamäärä ja rakenne

Liikennemyymälässä, jossa tutkimus suoritettiin, työskenteli tutkimusajankohtana 52 vakinaista työntekijää. Suuri osa työntekijöistä on osa-aikaisia.

Liikennemyymälän henkilökunnan keski-ikä on melko alhainen. Varsinkin kesällä merkittävä osa työntekijöistä on kesätyöntekijöitä eli koululaisia tai opiskelijoita. Muutoinkin moni työskentelee liikennemyymälässä opiskelun ohella tehden vain yhden tai muutaman työvuoron viikossa. Tämä perustuu työntekijöiden omaan toiveeseen ja halutessaan he voivat ottaa lisävuoroja.

Henkilökunnan vaihtuvuus on liikennemyymälässä melko suurta, minkä vuoksi uusia työntekijöitä aloittaa kuukausittain työskentelyn siellä. Tämä tarkoittaa sitä, että toistuvasti on menossa uusien työntekijöiden perehdytysprosesseja, joihin muut työntekijät osallistuvat joko perehdyttäjinä tai siinä avustavina työntekijöinä. Siksi on erittäin tärkeää, että perehdytykset hoidetaan systemaattisesti ja mahdollisimman ammattitaitoisesti.

3.3 ABC:llä käytössä oleva perehdytyksen käsikirja

ABC:n liikennemyymälöissä on käytössä perehdytyksen avuksi *Peukutettavan perehdytyksen käsikirja*. Käsikirja jakautuu perusosaamista ja syventävää osaamista tukeviin osioihin. Käsikirjasta löytyy tietoa eri työtehtävien merkityksestä ja toteuttamisesta. Opas toimitetaan uudelle työntekijälle ennen työsuhteen alkamista, jolloin hänellä on mahdollisuus käydä se itsenäisesti läpi enne työn aloittamista. Sen lisäksi on suositeltavaa, että se käydään yhdessä läpi ensimmäisinä työpäivänä perehdyttäjän kanssa, jolloin uusi työntekijä voi esittää kysymyksiä, joita hänelle on herännyt sitä lukiessaan.

Perehdytyksen käsikirjassa kerrotaan aluksi perehdytyksen vastuuroolit eli mikä perehdyttämisessä kuuluu esihenkilölle, perehdyttäjälle, työntekijälle ja työyhteisön muille jäsenille. Esihenkilö on vastuussa perehdyttämisen kokonaisuudesta. Vastuuperehdyttäjä on vastuussa yksilön perehdyttämisestä toimipaikan perehdytyskäytäntöjen mukaisesti. Uusi työntekijä on vastuussa omasta innostuneesta ja avoimesta asenteesta, uuden oppimisesta sekä aktiivisesta kysymisestä tarvittaessa. Työyhteisö tukee ja mahdollistaa työssä oppimisen koko perehdytysprosessin ajan.

Käsikirjassa on kaaviokuvan (kuva 5) avulla havainnollistettu perehdytyksen eteneminen. Siinä on aikajanaa hyväksi käyttäen kerrottu, miten perehdytys etenee ensimmäisen kuukauden aikana. Tänä aikana on tarkoitus vahvistaa tulokkaan osaamista perusosaamisesta syventävään osaamiseen. Ennen syventävään vaiheeseen siirtymistä on tarkoitus käydä tulokkaan kanssa osaamis- ja tavoitekeskustelu, jossa käydään läpi, mitä osaamista tulee vielä syventää ja millaisia tavoitteita työskentelyn onnistumiselle asetetaan.

Perehdytysprosessin avulla uusi työntekijä halutaan osaksi hyvän palvelun toimintakulttuuria, jossa tärkeimpänä tavoitteena on hyvän asiakaskokemuksen aikaansaaminen, joka koostuu läsnäolosta, heittäytymisestä, aitoudesta ja kohtaamisesta. Asiakkaan kohtaamisessa painotetaan jokaisen asiakkaan kohtaamista ystävällisesti ja yksilöllisesti. Lapsille tulee antaa erityishuomiota, koska se tekee vaikutuksen myös aikuisiin. Virheiden sattuessa on tärkeää pyytää anteeksi ja kantaa vastuu sattuneesta koko tiimin voimin syyttelemättä ketään.

Käsikirjassa on kerrottu myös tiimityön periaatteista, aloitteellisesta myynnistä, kassatyöskentelyn pelisäännöistä, siisteyden tärkeydestä sekä työturvallisuudesta ja ergonomiasta. Liikennemyymälätyössä työturvallisuus on hyvin tärkeää, koska siellä on käytössä erilaisia koneita ja laitteita, asiakasvirrat ovat suuria ja työskentely tapahtuu myös yöaikaan. Turvallisuusasiat ovat siksi myös keskeinen osa uuden työntekijän perehdytystä liikennemyymälässä.

Kuva 5. ABC Peukutettavan perehdytyksen käsikirja, Perehdytysprosessin eteneminen, 6

3.4 Muu ABC:n perehdytysmateriaali

ABC liikennemyymälöissä käytetään perehdytyksen apuna myös videotallenteita. Näitä on olemassa ainakin seuraavista aiheista:

- Tervetuloa meille töihin!
- ABC työpaikkana

Lisäksi on käytössä verkkokoulutusohjelmia eri aiheista, kuten arkiturvallisuudesta. Siinä käsitellään työvuoroon saapumista ja pukeutumista sekä tärkeimpiä työkaluja ja turvallisuusohjeita niihin liittyen. ABC liikennemyymälöissä on lisäksi käytössä perehdytyksen seurantaan perehdytyksen palaute ja välikeskustelulomake (Liite 2) sekä perehdytyksen loppuarviointilomake (Liite 3).

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1. Tutkimuksen taustatietoja

Tutkimus on toteutettu haastattelemalla neljää (n=4) puolen vuoden sisällä ABC liikennemyymälässä aloittanutta työntekijää. Haastateltavat on valittu sattumanvaraisesti uusien työntekijöiden joukosta. Haastateltavista kolme oli vuoropäälliköitä ja yksi liikennemyymälätyöntekijä. Vuoropäälliköiden työtehtäviin kuuluu vastata työvuoronsa aikana töiden sujumisesta kaikissa työpisteissä. Liikennemyymälätyöntekijä vastaa asiakaspalvelusta ja siisteyden ylläpitämisestä omassa työpisteessään.

Jokaisella haastateltavalla oli useammalta vuodelta kokemus alalta, mutta he olivat kaikki tulleet nykyiseen työhönsä toisesta organisaatiosta. He olivat kaikki vakinaisessa työsuhteessa. Koulutukseltaan kaksi vastaajista on restonomeja ja kahdella on ravintola-alan koulutus. Kaikki haastatellut ovat naisia ja iältään 20–30-vuotiaita.

Työskentelen itse samassa työpaikassa haastateltujen kanssa. Haastattelut on suoritettu samalla viikolla lokakuussa 2022 työpaikallamme. Haastattelut kestivät 12–17 minuuttia. Haastattelut on nauhoitettu litterointia varten. Haastateltaville on kerrottu, että materiaali tuhotaan tutkimuksen valmistuttua.

Haastatelluille kerrottiin ennen haastatteluja tutkimuksen olevan täysin anonyymi eikä haastateltavia tai toimipistettä voi siitä tunnistaa. He tiesivät myös, että tutkimus on restonomiopintoihin kuuluva opinnäytetyö, joka julkaistaan opinnäytetöiden kokoelmassa.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisten elämän ilmiöiden kuvaaminen, joita ei voida mitata määrällisesti. Tavoite on kuvata tutkittavaa ilmiötä kokonaisvaltaisesti sekä tuoda ilmi eli paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157.)

Erilaisissa tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa kerätään usein tietoa haastattelemalla. Kyselyjen avulla ei välttämättä saada yhtä syvällistä tietoa kuin haastattelututkimuksella. Haastattelumenetelmiä on erilaisia. Mikäli haastattelu on suunniteltu niin, että se etenee etukäteen laaditun tarkan suunnitelman mukaisesti, on kyse strukturoidusta haastattelusta. Tämä menetelmä ei anna haastateltaville paljon mahdollisuuksia kertoa omia näkemyksiään vapaasti, eikä eri haastateltaville voida myöskään tehdä kohdistettuja kysymyksiä, eikä muuttaa kysymysten järjestystä. Täysin avoimessa haastattelussa ei puolestaan käytetä yleensä lainkaan valmista suunnitelmaa, vaan keskustelu kulkee luontevasti aiheen ympä-

rillä. Teemahaastattelussa on valmiiksi valitut teemat, joiden järjestys voi muuttua keskustelun kulun mukaan. Näin syntyy tilaa luontevalle keskustelulle ja haastateltavien omille tulkinnoille teemoihin liittyen. Teemahaastattelun avulla voidaan tutkia henkilön ajatuksia, kokemuksia, tunteita ja uskomuksia. Selkeät teemat rajaavat kuitenkin haastattelun tutkittavaan aiheeseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200–204.)

Tutkimuksessa haastateltavien määrä riippuu tutkimuksen tarkoituksesta. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrä on usein pieni. Laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitteena ole kerätä määrällisesti suurta tutkimusaineistoa, toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Aineiston tarkoitus on auttaa tutkimuksen tekijää jonkun asian selittämisessä ja tulkitsemisessa, eikä tavoitteena ei ole tulosten yleistettävyys samalla tavalla, kuten määrällisessä tutkimuksessa. Haastattelemalla vain muutama henkilö, voidaan jo saada tärkeää ja syvällistäkin tietoa, jolla on merkitystä johtopäätösten tekemisessä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 58–59.)

Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat nimenomaan haastateltavien henkilökohtaiset kokemukset ja käsitykset saamastaan perehdytyksestä. Siksi tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena haastattelututkimuksena. Näin saadaan paras kuva työntekijän omista kokemuksista ja tuntemuksista. Tutkimuksessa on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua ja yksilöhaastattelua, jossa haastattelu etenee teemojen varassa, eikä käytössä ole tarkkaa rajattuja ja yksityiskohtaisia kysymyksiä. Teemahaastattelussa haastateltavan omat käsitykset ja merkitykset tutkittavasta aiheesta ovat keskeisiä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48).

Haastatteluteemat on valittu toimipaikan perehdytyskäytäntöjen ja -ohjeiden, sekä opinnäytetyöni teoria-aineiston pohjalta. Teoriaosuuden sisältöä on verrattu toimipaikan perehdytyskäytäntöihin ja haastattelun avulla on kartoitettu uusien työntekijöiden näkemyksiä perehdytyksen käytännön toteutuksesta ja onnistumisesta sekä ehdotuksia sen kehittämisestä.

Haastattelun ensimmäiseksi teemaksi valittiin uuden työntekijän vastaanoton ja ensimmäisen työpäivän kokemukset. Toisena teemana oli perehdytysprosessin käytännön sujuminen työn tekemisen lomassa. Kolmantena teemana tarkasteltiin uuden työntekijän sosiaalistumista työyhteisöön ja työkavereilta saatua tukea ja apua. Viimeisen teeman avulla on selvitetty esiin nousevia perehdytysprosessin kehittämisehdotuksia.

Haastateltavia on tarkasteltu erillisinä tapauksina, jolloin tarkoituksena ei ole yleistettävyyden aikaansaaminen. Tällaisen haastattelun erityispiirteenä on henkilökohtaisen merkityksen korostaminen eli pyrkimys selvittää, millaiset asiat nousevat tärkeiksi uusille työntekijöille, kun heitä perehdytetään työhön ja osaksi työyhteisöä.

Tässä tutkimuksessa aineisto on ohjannut analyysin tekoa ja esiin on nostettu keskeisimpiä havaintoja. Haastatteluaineiston tarkastelussa on etsitty eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia vastauksista. Haastatteluaineistosta löytyvät samaa ilmiötä kuvaavat asiat on ryhmitelty omiksi kokonaisuuksiksi. Sen jälkeen niiden perusteella on muodostettu kokonaiskuva haastateltavien perehdytyskokemuksista ja heidän esiin tuomista tärkeimmistä kehittämisehdotuksista.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointitapa

Tämän tutkimuksen haastattelut on nauhoitettu matkapuhelimella litterointia varten. Litterointi on toteutettu aineiston peruslitteroinnilla sanatarkasti jättämällä pois vain toistot, äännähdykset sekä täytesanat. Haastattelut on kirjoitettu tekstinkäsittelyohjelmalla erillisiksi tekstitiedostoiksi. Näin on saatu esiin erilaisia vivahteita, joita haastateltujen kertomuksiin sisältyi.

Analysointi on toteutettu lukemalla ensin useaan kertaan aineisto läpi. Sen jälkeen haastateltavien vastaukset on ryhmitelty siten, että kunkin teeman alle on kirjoitettu kaikkien haastateltavien vastaukset. Vastauksista on valittu tutkimuskysymysten kannalta olennaiset osat. Kun kaikkien haastateltujen vastaukset oli koottu etukäteen mietittyjen teemojen alle, alkoi niistä muodostua kokonaiskuva haastateltavien perehdyttämiskokemuksista.

Tutkimuksessa oli tavoitteena saada esiin tulokkaiden kokemuksia uuden työsuhteen alkutaipaleella. Haastattelukysymykset etenivät ajallisesti ensimmäisistä työpäivistä haastateltavien sen hetken tuntemuksiin liittyen heidän saamaan perehdytykseen. Haastattelun lopuksi kysyttiin vielä kehittämisehdotuksia perehdytysprosessin kehittämiseksi.

Tulosten tarkastelu etenee myös ajallisesti samassa järjestyksessä, kuin haastattelutkin etenivät. Haastatteluista poimittujen suorien lainausten avulla on havainnollistettu käsiteltyjä teemoja.

4.4 Tutkimustulosten luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida eri kriteereillä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi kohdistuu tutkimuksen eri vaiheisiin ja niiden toteutuksen luotettavuuteen. Tutkimuksen ensimmäisenä vaiheena on aineiston kerääminen ja sen luotettavuutta voidaan lisätä sillä, että aineisto kerätään samassa paikassa, missä tutkittava asia esiintyy ja se litteroidaan mahdollisimman nopeasti. Aineiston analyysivaiheessa on tärkeää kertoa mahdollisimman tarkasti sen eri vaiheet. Raportista tulee selvitä käytetyt kysymykset tai teemat ja lisäksi siinä tulee esittää tarpeeksi suoria lainauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 184–185.)

Laadullisen tutkimuksen validiteetti kuvastaa sitä, miten hyvin tai perusteellisesti tutkimus on tehty ja ovatko tehdyt päätelmät oikeita eli kuinka uskottavia ja vakuuttavia ne ovat. Arvioinnissa on pitkälti kyse myös siitä, onko käytetty menetelmä ollut sopiva kyseisen asian tai ilmiön tutkimiseen ja vastaavatko saadut tulokset, kuinka hyvin todellisuutta. (Anttila 2006, 512.)

Tutkimuksen reliabiliteetin tarkastelu kuuluu yleensä määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Sen avulla arvioidaan, saataisiinko tutkimuksessa uudelleen sama tulos, jos tutkimus toistettaisiin samalla tutkimusmenetelmällä ja mittaristolla. (Anttila 2006, 515). Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti viittaa aineiston käsittelyn ja analysoinnin luotettavuuteen. Analyysin tulisi olla avointa ja uskottavaa. (Anttila 2006, 517–518.)

Tämän tutkimuksen validiteettia lisää se, että tutkimuksen aineiston on kerätty haastattelemalla työntekijöitä heidän omalla työpaikallaan eli siellä missä tutkimuksen kohteena oleva perehdytys on tapahtunut. Haastattelussa käytetyt teemat ja kysymykset on myös annettu heille etukäteen tutustuttavaksi ja ne on liitetty myös tutkimusraporttiin. Tutkimusraportissa on kerrottu yksityiskohtaisesti, kuinka tutkimus on suoritettu ja aineisto käsitelty. Haastattelut on litteroitu välittömästi haastattelujen tekemisen jälkeen. Tutkimustulokset on raportoitu teemoittain ja kuhunkin teemaan on sisällytetty suoria lainauksia saaduista vastauksista. Tuloksia on peilattu myös suhteessa aikaisempiin tutkimuksiin.

Teemahaastattelu sopi hyvin tähän tutkimukseen ja se tuotti yksityiskohtaisia ja kiinnostavia näkökulmia perehdytysprosessin sujumisesta käytännössä. Haastatteluissa nousi esiin hyvin tärkeitä ja aitoja havaintoja työntekijöiden omakohtaisista perehdytyskokemuksista.

Vaikka haastateltava kohderyhmä oli pieni, vastasivat varsinkin esiin nousseet kehittämisehdotukset teoriaosuudessa korostettuja hyvän perehdytyksen tunnuspiirteitä, jotka ovat yleistettäviä moneen muuhunkin organisaatioon, joissa perehdytystä halutaan kehittää. Tutkimuksen tuloksia ei voida kuitenkaan yleistää laajemmin pienen kohderyhmän johdosta. Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon myös se, että haastateltavien voi olla vaikea kertoa täysin avoimesti mahdollisista negatiivisista kokemuksista nykyiseen työsuhteeseen liittyen.

5 Tutkimuksen tulokset

5.1 Vastaanotto työpaikalla

Haastattelujen ensimmäisenä teemana oli työntekijän kokemukset hänen vastaanottamisesta ja muista ensimmäisen työpäivän tapahtumista, kuten työpaikkaan ja muihin työntekijöihin tutustumisesta. Haastateltuja pyydettiin kuvaamaan, miten ensimmäinen työpäivä sujui.

Kaikki haastatellut olivat tyytyväisiä siihen, miten heidät otettiin työpaikalla vastaan ensimmäisenä työpäivänä ja kuinka ensimmäiset kohtaamiset sujuivat vuorossa olleiden työntekijöiden kanssa. Heille oli jäänyt pelkästään positiivisia tuntemuksia ensimmäisestä työpäivästä ja työkavereiden lämpimästä vastaanotosta. Vastaajille oli esitelty aluksi työpaikkaa, sen eri tiloja ja toimintoja. Sen jälkeen oli käyty läpi työpaikan työtehtäviä ja erilaisia työhön liittyviä ohjeistuksia ja aloitettu ensimmäisen työtehtävän opettelu.

Kaikki haastatellut kokivat, että he pääsivät helposti tutustumaan työkavereihin heti alusta alkaen, vaikka heillä ei ollut siellä ennestään tuttuja. Työkaverit tuntuivat mukavilta ja ystävällisiltä. Yksi vastaaja kuvasi vastaanottoa näin:

> *Todella hyvin otettiin vastaan, mulle näytettiin henksutilat ja ympäriinsä kaikki tilat, sinällää ei esitelty työkavereita, mut kaikki oli sillain: moi ja esitteli itse itsensä ja toivotti tervetulleeksi.*

Haastateltujen hyvät kokemukset vastaanotosta ensimmäisenä työpäivänä kuvastavat työpaikalla vallitsevaa hyvää työilmapiiriä, mikä on oivallinen lähtökohta uusien työntekijöiden perehdyttämiselle ja heidän työssänsä onnistumiselle ja viihtymiselle. Tästä vahvuudesta kannattaa pitää huolta ja vahvistaa sitä.

Ystävällinen vastaanotto ensimmäisenä työpäivänä on tärkeää kaikille uusille työntekijöille, sillä uuden työn aloittaminen on aina ainutkertainen tapahtuma. Lähimpiin työkavereihin tutustuminen on hyvä aloittaa heti ensimmäisenä päivänä, koska sen jälkeen on mukavampi saapua töihin seuraavina päivinä. Ensimmäisellä työpäivällä on merkittävä vaikutus siihen mielikuvaan, mikä työntekijälle syntyy työpaikasta ja se vaikuttaa myös hänen työmotivaationsa kehittymiseen. (Kangas 2007, 9–10.)

5.2 Kokemukset perehdytyksen sujumisesta

Toisena tutkimuksen teemana oli haastateltujen kokemukset perehdytyksen käytännön sujumisesta eli perehdytysprosessin toteutumisesta, sen suunnitelmallisuudesta, riittävyydestä ja laadusta.

Haastatellut kokivat perehdytyksen sujuneen vaihtelevasti. Puolet (2) haastatelluista piti sitä riittävänä ja toiset puolet (2) heistä kertoivat toivoneensa siihen jotain parannusta. Yksi haastateltu vertasi sitä aikaisemmin saamaansa perehdytykseen ja koki sen siihen nähden hyvänä.

> *Se oli paljon parempi, kun mitä edellisissä työpaikoissa on ollut. Oikeesti - tuli se perehdytysvihkonen kotiin ja sit oli vielä se perehdytys päivä Prismalla, joka kesti koko päivän ja sit oli vielä ne kolme ekaa vuoroo, kun olin ylimääräisenä.*

Puolet (2) vastaajista kertoi, että heille ei ollut nimetty perehdyttäjää, eikä perehdytyssuunnitelmaa käytetty apuna. Näillä vastaajilla oli kuitenkin aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisesta työstä, joten he kokivat kuitenkin perehdytyksen olevan riittävä heille. He kuitenkin epäilivät, ettei se olisi ollut riittävä ihan kaikille. Jos työntekijällä on aikaisempaa työkokemusta vastaavista tehtävistä, tarvitsee hän luonnollisesti vähemmän ohjausta (Kjelin & Kuusisto 2003, 163).

> *Jos ois joku sellainen, jolla ois vähemmän kokemusta, nii se ois varmasti tarvinnut enemmän perehdytystä. Mä nyt oon ollut S-ryhmällä koko työurani.*

Jämäkkyyttä ja suunnitelmallisuutta perehdyttämiseen kaipasi kaksi vastaajaa. Perehdytyksen systemaattisuutta lisää merkittävästi perehdytyssuunnitelma tai muistilista asioista, jotka tulee kaikkien uusien työntekijöiden kanssa käydä läpi (Kangas 2007, 17.)

> *Perehdytys oli vähän sinnepäin, olisi ollut kiva, että olisi menty tarkkojen ohjeiden mukaan. Siinä ei käytetty suunnitelmaa, itse vaan täytin sen lapun, onko kaikki hoidettu.*

Varsinainen työhön perehdyttäminen tapahtui haastateltujen mukaan pitkälti esimerkin avulla ja käytännön tekemisen kautta eli työssä oppimalla. Työtehtävät selkeytyivät melko pian työn tekemisen myötä.

> *Kassalla näytettiin, missä on kaikki ja miten kaikki toimii, tekemällä oppii. Kyllä - parin työvuoron jälkeen oli jo tosi hyvä käsitys kaikesta. Se oli hyvin käytännönläheistä ja tekemällä oppimista eli työn ohessa tekemällä, miten sen nyt sanos.*

Myös oman kokemukseni mukaan liikennemyymätyöhön perehdytyksessä käytetään paljon työssä oppimista ja kokemuksellista oppimista sekä itsenäistä työtehtävien opettelua. Tämä sopii varsin hyvin kyseiseen työympäristöön, kunhan uudelle työntekijälle on tarjolla riittävästi tukea omalta esihenkilöltä ja työkavereilta. Myös hyvät, selkeät ohjeistukset auttavat eri työvaiheiden opettelussa paljon.

Kaikki vastaajat myös kokivat, että perehdyttämisessä tarvitaan myös omaa aktiivisuutta ottaa asioista selvää ja rohkeutta kysyä, jos ei ole varma jostain. Uusi työntekijä, varsinkin nuori, voi olla aluksi arka kysymään neuvoa ja ajatella, että häntä pidetään tyhmänä, jos hän kyselee liikaa. Tätä voidaan ennakoida kannustamalla häntä heti alusta alkaen kysymiseen ja vastaamalla aina asiallisesti kaikkiin tulokkaan kysymyksiin. Tämä vahvistaa avointa vuorovaikutusta ja luottamuksen syntymistä koko työyhteisössä.

Olen itse käytännössä myös huomannut, kuinka tärkeää on, että myös yhteisessä viestiryhmässä vastataan aina kohteliaasti uusien työntekijöiden kysymyksiin, jotta he uskaltavat jatkossakin kysyä neuvoa. Uudelle työntekijälle kannattaa korostaa, ettei tyhmiä kysymyksiä ole olemassakaan.

5.3 Työyhteisön jäseniltä ja esihenkilöltä saatu tuki

Kolmantena teemana haastatteluissa oli uusien työntekijöiden työyhteisöön mukaan pääsemisen kokemukset sekä muilta työntelijöiltä ja esihenkilöstöä saadun tuen riittävyys. Tässä haluttiin selvittää myös sitä, kuinka helpoksi haastatellut kokivat avun pyytämisen ja sen saamisen muilta työntekijöiltä.

Kaikki haastateltavat kertoivat töiden sujuneen alkuvaiheen jälkeen hyvin, vaikka perehdytyksessä olisi ollut puutteita. Tätä selittää pitkälti se, että heitä ei ollut jätetty yksin eli työssä oppimiseen oli saatavilla riittävästi tukea. Kaikki haastatellut kertoivat saaneensa tarvittaessa apua työkavereilta ja esimieheltä. Yksi haastatelluista kiitti erityisesti esihenkilöä, joka on ollut paljon läsnä ja vastannut nopeasti kysymyksiin.

> *Must on todella yllättävää, et esimies on niin paljon paikalla, kun mulla ei aikaisemmin oo ollu lähiesimies saatavilla kokoaikaa – hän vastaa myös hyvin viesteihin. - Hirveen hyvin kaikki sujui, kun olen omatoiminen ja tämmöinen - reipas. Apua sain, kun pyysin.*

Kaikki haastateltavat kokivat, että he pääsivät helposti työyhteisöön jäseneksi. He kertoivat varsinkin kokeneimpien työntekijöiden auttaneen heitä paljon, eikä avun pyytäminen tuntunut heistä vaikealta. Tukea oli myös annettu mielellään, mikä tuntui haastatelluista erityisen mukavalta.

> *No sain kyllä apua joo, et toinen oli aika paljon siinä mukana ja pysty sitten ite kertomaan sille, jos joku rupes vaivaamaan. Se oli vähän vuorosta riippuen et vanhemmat ja kokeneemmat neuvo ja opasti, mitä töitä kuuluu tiettyyn vuoroon. Neuvoivat kyllä ihan mielellään.*

Perehdytysvaiheen eräs olennaisin hyöty on juuri luottamuksellisten suhteiden luominen työyhteisössä heti työsuhteen aluksi. Siinä auttaa eniten avoin vuorovaikutus työyhteisössä.

Silloin jokaisen on helppoa pyytää tarvittaessa apua ja neuvoja toisilta työntekijöiltä, eikä kenenkään tarvitse jäädä yksin ongelmien kanssa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 149).

5.4 Ehdotukset perehdytyksen kehittämiseksi

Tutkimuksen viimeisen teeman tarkoituksen oli kartoittaa haastateltujen ajatuksia ja ehdotuksia perehdytysprosessin keittämisestä. Tavoitteena oli löytää ainakin muutamia konkreettiasia keinoja parantaa perehdytyksen käytännön toteutusta liikennemyymälätyössä.

Haastateltujen vastauksissa korostui perehdyttäjän riittävä ammatillinen osaaminen. Kaikilla heillä oli tullut perehdytysprosessin aikana eteen tilanteita, että työn opastajalla ei ollut täyttä varmuutta siitä, kuinka jokin työtehtävä pitäisi tarkalleen ottaen suorittaa. Se oli tuonut tulokkaille epävarmuuden tuntemuksia.

> *Pitäisi olla perehdyttämässä sellainen, joka osaa perehdyttää oikeilla toimintatavoilla. Että ne ihmiset jotka sua perehdyttää, niin osais oikeesti ne asiat eikä ajattelis sillai, et mä teen nyt tällei, koska sitä on tosi paljon ja mun mielestä ois tosi tärkeetä, et olis se yhteinen tapa, et me kaikki teemme näin ja se on oikein.*

Tärkeänä pidettiin myös sitä, että perehdyttämiseen olisi käytettävissä riittävästi aikaa. Perehdyttäjää valittaessa tulisikin ottaa huomioon perehdyttäjän oma työtehtävä, ammattitaito sekä suhde tulokkaaseen (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–196).

> *Ois varattu perehdyttäjälle kunnolla aikaa perehdyttää, eikä niin että joutuu välillä juoksemaan muihin hommiin ja perehdytettävä jää yksin ihmettelemään, mitä nyt tapahtuu!*

Erityisen hyvänä haastatellut pitivät sitä, että tärkeät ohjeistukset käytäisiin kaikkien uusien työntekijöiden kanssa läpi heti aluksi. Tällaisia ovat esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvät säännökset ja pelastussuunnitelma. Myös työturvallisuuslaissa velvoitetaan, että työnantaja antaa työntekijälle tarvittavat tiedot työpaikkaa koskevista vaaratekijöistä.

> *Tärkeää ois, et kun on semmosia tehtäviä, mihin liittyy, vaikka asiakkaiden rahat ja tärkeet säännöt, että ne opetettaisiin heti alkuun, et ei saa mennä vaan kokeilemaan, jos ei ole varma.*

Haastatellut näkivät myös tärkeänä perehdytyksen etenemisen suunnitelmallisesti. He toivoivat myös, että perehdyttämisen toteuttamisessa hyödynnetään systemaattisesti käytössä olevaa perehdytysmateriaalia ja -aineistoa kaikkien työntekijöiden kohdalla.

> *Ehkä se olis hyvä ottaa se suunnitelma siihen viereen, että kävis sit ne kaikki siitä varmasti läpi, ettei tarttee ite lähtee ettii osaa.*

6 Yhteenveto ja pohdinta

Työvoiman saatavuus on hankaloitunut monilla aloilla ja hyvin hoidettu perehdytys on tärkeä kilpailuvaltti, jolla voidaan lisätä työpaikan vetovoimaisuutta ja saada pidettyä hyvät työntekijät talossa. Se vaikuttaa myös henkilöstön työhyvinvointiin ja lisää heidän motivaatioitaan.

Työelämässä tapahtuu tällä hetkellä muutoksia ripeään tahtiin. Kun työt ja työntekotavat muuttuvat, myös perehdytysprosessi vaatii kehittämistä. Jotta tämä onnistuu, tulee organisaatiossa kerätä palautetta perehdytyksen nykytilasta. Uudella työntekijällä ja perehdyttäjällä on arvokasta tietoa perehdytysprosessin toimivuudesta. Saatujen palautteiden avulla voidaan tunnistaa muutosta vaativat toimintatavat. (Eklund 2021, 132–133.)

Tällä tutkimuksella olen halunnut kartoittaa perehdytyksen onnistumista työpaikallani, jotta sitä on mahdollista tarvittaessa kehittää ja saada houkuteltua taloon hyviä uusia työntekijöitä, jotka myös pysyvät ja viihtyvät työpaikassa. Tämä on kaikkien osapuolten etu. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus kuormittaa aina koko työyhteisöä ja vie resursseja.

Perehdyttämisen osa-alueita ovat työhön, työyhteisöön sekä organisaatioon perehdyttäminen. Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena oli erityisesti työhön ja työyhteisöön perehdyttäminen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää yksilöiden näkemyksiä omasta perehdyttämisestään ja sen onnistumisesta sekä perehdytysprosessin kehittämiskohteista.

Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, miten heidät otettiin vastaan ja esiteltiin työpaikalla. Ystävällinen vastaanotto on tärkeää, sillä uuden työntekijän tulisi tuntea olonsa tervetulleeksi ja odotetuksi uudessa työpaikassaan. Kaikki haastateltavat myös kokivat, että heidät otettiin hyvin mukaan työyhteisön jäseneksi ja heidän osaamisensa ja kehittämisehdotukset otettiin huomioon.

Kaikki haastateltavat kertoivat töiden sujuneen alun perehdytyksen jälkeen hyvin, vaikka perehdytyksessä olisikin ollut puutteita. He olivat saaneet myös tarvittaessa tukea työkavereilta ja esimieheltä. Tämä on erittäin hyvä lähtökohta tulevalle työskentelylle, koska perehdyttämisen olennaisin hyöty on luottamuksellisten suhteiden luominen heti aluksi työyhteisössä.

Haastateltujen vastauksista kävi ilmi, että perehdyttäminen tapahtui pääasiassa työssä oppimalla. Tulokkaalle näytettiin aluksi, miten eri työvaiheet tehdään ja sen jälkeen he ryhtyivät itse niitä suorittamaan. Heillä oli mahdollisuus kysyä tarvittaessa apua työnopastajalta tai muilta työkavereilta. Apua ja neuvoja oli myös annettu sitä pyydettäessä mielellään ja ystävällisesti, mikä kuvastaa työpaikalla vallitsevaa hyvää työilmapiiriä.

Tutkimusten tulosten mukaan kaksi neljästä haastatellusta kertoi, että heidän perehdyttämisessä ei käytetty perehdyttämissuunnitelmaa tai listausta perehdytettävistä asioista. Perehdytyksen systemaattisuutta lisää merkittävästi muistilista asioista, jotka tulee kaikkien uusien työntekijöiden kanssa käydä läpi. Haastateltavien perehdyttäminen ei kokonaisuutena ollut kovin suunnitelmallista. Haastateltavat eivät myöskään maininneet perehdytyksen olleen säännöllistä, eikä perehdytyksen onnistumista jälkikäteen arvioitu.

Erityisen tärkeänä haastateltavat pitivät sitä, että tärkeät ohjeistukset käytäisiin kaikkien uusien työntekijöiden kanssa läpi heti aluksi. Tällaisia ovat esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvät säännökset ja pelastussuunnitelma. Myös työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja antaa työntekijälle tarvittavat tiedot työpaikkaa koskevista vaaratekijöistä. Liikennemyymälätyössä työturvallisuus on hyvin tärkeää, koska siellä on käytössä erilaisia koneita ja laitteita, asiakasvirrat ovat suuria ja työskentely tapahtuu myös yöaikaan.

Pohdin sitä, onko osaamisella ja aikaisemmalla työkokemuksella vaikutusta siihen, että perehdytys jäi osalla haastatelluista vähäiseksi, koska on ajateltu, että työhön perehtyminen on pitkälti hänen omalla vastuullaan. Pohdin myös, vaikuttaako liikennemyymälän työntekijöiden alhainen keski-ikä, suhteellisen lyhyt työkokemus ja suurehko vaihtuvuus siihen, että perehdyttäjät ovat usein itsekin vielä aika kokemattomia työssään, mikä näkyy perehdytyksen laadussa.

ABC liikennemyymälöissä on käytössä hyvää perehdytysmateriaalia, jonka käyttö olisi tärkeää saada osaksi kaikkien uusien työntelkijöiden perehdytystä. Näin voidaan lisätä perehdytyksen systemaattisuutta ja tasalaatuisuutta merkittävästi. Varsinkin uusien esihenkilöiden omassa perehdytyksessä tulisi korostaa sitä, kuinka tärkeää kaikki uudet työntekijät on perehdyttää työhönsä yhtenevän perehdytyssuunnitelman mukaisesti.

Tärkeimmät kehittämisehdotukset perehdytysprosessin parantamiseksi ovat tämän tutkimuksen mukaan:

- Perehdyttäjälle tulee varata riittävästi aikaa perehdytystehtävän hoitamiseen oman työn ohessa.
- Perehdyttäjiä nimettäessä tulee varmistaa, että heillä on riittävä osaaminen ja ammattitaito tehtävän hoitamiseen.
- Perehdyttämisessä käytetään aina apuna olemassa olevia perehdytysoppaita ja -materiaaleja.
- Asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät ohjeistukset ja määräykset käydään heti aluksi huolellisesti läpi kaikkien uusien työntekijöiden kanssa.

- Perehdytyksen seuranta- ja arviointikeskustelut käydään kaikkien uusien työntekijöiden kanssa.
- Käytössä olevat ohjeet ja perehdytysmateriaalit päivitetään aika ajoin, jotta ne vastaavat muuttunutta toimintaympäristöä.

Kokonaisuutena tutkimus ja sen tulokset antoivat vastauksia tutkimuskysymyksiin ja se tuki myös omia ennakkokäsityksiäni siitä, että perehdytys ei kaikkien uusien työntekijöiden kohdalla toteudu tutkimuksen kohteena olleella työpaikalla riittävän systemaattisesti, joten perehdytysprosessia tulisi kehittää ja yhdenmukaistaa.

Vaikka haastateltava kohderyhmä oli pieni, vastasivat varsinkin kehittämisehdotukset teoriaosuudessa korostettuja hyvän perehdytyksen tunnuspiirteitä, jotka ovat yleistettäviä moneen muuhunkin organisaatioon, joissa perehdytystä halutaan kehittää.

Laadukkaaseen perehdyttämiseen ja työnopastamiseen pyrkiminen on mielestäni tärkeä tavoite kaikissa organisaatioissa. Toimin itse myös ajoittain perehdyttäjänä ja opinnäytetyön tekemisen myötä kasvoi entisestään tavoite aikaansaada mahdollisimman hyviä perehdyttämisen kokemuksia ja onnistumisen elämyksiä uusille tulokkaille, joita työni puolesta pääsen jatkossa opastamaan.

Olisi mielenkiintoista tutkia tulevaisuudessa myös sitä, kuinka perehdytyksestä vastaavat esihenkilöt ja siinä mukana olleet työkaverit ovat kokeneet perehdytystehtävän sujumisen ja mitä haasteita he ovat siinä havainneet ja mitä kehittämistarpeita he näkevät perehdytysprosessissa.

Olisi kiinnostavaa myös tehdä vastaavanlainen tutkimus uudelleen samalla työpaikalla jonkin ajan kuluttua, sen jälkeen, kun perehdytyksen systemaattisuutta on siellä kehitetty. Näin olisi mahdollista todentaa, onko sillä ollut positiivisia vaikutuksia uusien työntekijöiden perehdytyskokemuksiin.

Lähteet

ABC 2022. ABC Liikennemyymälät. Viitattu 23.11.2022. Saatavissa https://www.abcase-mat.fi/fi/h/abc-ketju/tietoa-abc-sta

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen (2. p.). Akatiimi.

Eklund, A. 2021. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 2.p. Vantaa: Grano Oy.

Hietala, H., Kaivanta, K. & Valvisto, E. 2016. Esimiehen käsikirja. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 14.uud.p. Helsinki: Tammi

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. Porvoo: WSOY.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Juuti P. ja Vuorela A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talemtum.

Kolb, D., Rubin, M. & McIntyre, J. 1984. Organizational psychology: an experiential approach to organizational behaviour. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall cop.

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

Laki nuorista työntekijöistä. 1993. 1993/998.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön näkemys Suomen työmarkkinoista. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:4.

Työsopimuslaki. 2001. L 26.1.2001/55.
Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita
Prima Oy.

Liite 1. Haastattelukysymykset

Taustatiedot:

- Mikä on nimikkeesi ja työtehtäväsi?
- Onko työsuhteesi vakinainen vai määräaikainen?
- Mikä on koulutuksesi?
- Kuinka paljon sinulla on aikaisempaa kokemusta vastaavista tehtävistä?

1. **Kuinka sinut otettiin aluksi vastaan työpaikalla?**

   Apukysymyksiä:
   - Esiteltiinkö sinulle aluksi paikkoja ja muita työntekijöitä?
   - Kerrottiinko sinulle työpaikan arvoista ja tavoitteista?
   - Oliko työpaikalla sinulle ennestään tuttuja työntekijöitä?
   - Tiesitkö etukäteen, mitä kaikkea tehtäviisi kuuluu?

2. **Miten perehdyttäminen sujui omasta mielestäsi?**

   Apukysymyksiä:

   Oliko sinulle nimetty perehdyttäjä/perehdyttäjiä?

   Oliko perehdyttäjä mielestäsi riittävän ammattitaitoinen?

   Oliko perehdytys suunnitelmallista, käytettiinkö apuna perehdyttämissuunnitelmaa?

   Miten työhön perehdytys käytännössä tapahtui?

   Oliko perehdyttämiseen varattu mielestäsi riittävästi aikaa?

   Mikä oli mielestäsi tärkeintä perehdytyksen toteutuksessa?

3. **Kuinka helposti pääsit mukaan työyhteisöön ja saitko tukea muilta?**

   Apukysymyksiä:
   - Saitko mielestäsi riittävästi tukea työhösi esihenkilöiltä ja työkavereilta?
   - Oliko sinun helppo kysyä neuvoa tarvittaessa?
   - Oliko sinun helppo päästä osaksi työyhteisöä?

4. **Nykytilanne ja kehittämisehdotukset?**

   Apukysymyksiä:
   - Koetko nyt hallitsevasi hyvin työtehtäväsi?
   - Oletko näin jälkikäteen tyytyväinen saamasi perehdytykseen?
   - Miten perehdyttämisprosessia voisi mielestäsi kehittää?

Liite 2. ABC liikennemyymälän palaute- ja välikeskustelulomake

PEREHDYTYKSEN PALAUTE- JA VÄLIKESKUSTELU

Perehdytyksen aikana on tärkeää kysyä ja keskustella paljon sekä pohtia tavoitteita tekemiselle ja oppimiselle alusta alkaen! Tämän sivun tarkoituksena on antaa tukea palaute- ja välikeskusteluihin osana perehdytysprosessia sinulle uusi työntekijä, perehdyttäjä ja esihenkilö.

Esihenkilö, perehdyttäjä ja uusi työntekijä

Perehdytyksen palautekeskustelun tavoitteena on varmistua, että uusi työntekijä on saanut tarvittavat tiedot ja opastuksen työssä perussuoriutumiseen ja itsenäiseen työskentelyyn. Tavoitteena on vahvistaa vuoropuhelua ja muodostaa yhteinen näkemys osaamisen tasosta ja jatkokehittymisestä työssä.

Olen saanut perehdytyksen ja siihen liittyvät materiaalit (Peukutettavan perehdytyksen materiaali, toimipaikan omat ohjeistukset, verkkokoulutukset, videot, perehdyttäjän opastus ja ohjaus) _____

Päivämäärä, nimi ja kuittaus (uusi työntekijä):

Tukikysymyksiä:

Minkälainen fiilis sinulla on ensimmäisistä päivistä/viikoista?

Miten koet sopeutuneesi työtehtäviisi/työpaikkaasi? Mikä on ollut helpointa? Mikä haastavinta?

Miltä työyhteisö on vaikuttanut? Oletko tutustunut jo työkavereihisi/ esihenkilöösi?

Miten koet sopeutuneesi porukkaan?

Miten arvioisit perehdyttämistä? Onko sinulle asetettu tarpeeksi tavoitteita?

Missä kaipaisit erityisesti vielä apua ja tukea?

Muuta kysyttävää tai kommentoitavaa?

Perehdyttäjä ja uusi työntekijä

Välikeskustelun tavoitteena on kartoittaa perehdytyksen etenemistä ja vahvistettavia asioita ja toimintaa osaamisen kehittymisessä osana oman työtehtävien hallintaa. Välikeskustelu on hyvä pitää n. 2 vko–1 kk perehdytyksen aloittamisesta.

VAHVISTETTAVA ASIA TAI OSAAMINEN + TOIMENPIDE	VASTUUHENKILÖ	AIKATAULU

Liite 3. ABC liikennemyymälän perehdytyksen loppuarviointilomake

LOPPUARVIOINTI PEREHDYTYKSESTÄ

Hieno juttu, että olet jo hetken ollut osa ABC:n työporukkaamme! Haluamme kuulla, miten perehdytyksesi on sujunut, jotta voimme kehittää perehdytysprosessia entisestään. Palautteesi on kullanarvoista!

Vinkki perehdyttäjälle: tyhjille riville voit halutessasi lisätä asian, josta haluat jutella vielä lisää.

Nimi: _____
Toimipaikka: _____
Päivämäärä: _____

Arvioi asteikolla 1-5 perehdytyksen onnistumista alla olevien kysymysten avulla. (1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä).

TEEMA	5	4	3	2	1	KOMMENTTINI
Vastaanotto ja ilmapiiri						
Minut otettiin hyvin vastaan ensimmäisenä päivänä.						
Tulooni oli valmistauduttu ja perehdytys suunniteltu.						
Sain selkeän kuvan siitä, mitä perehdyttämiseni tulee kokonaisuudessaan sisältämään.						
Työtehtävät ja vastuualueet						
Työroolini ja tehtäväni kuvattiin perehdytyksessä selkeästi.						
Tunnen vastuualueeni ja minulle asetetut tärkeimmät tehtävät perehdytyksen jälkeen.						
Osaan käyttää tarvittavia järjestelmiä ja laitteita suoriutuakseni työtehtävissäni.						
Tiedän, mistä löydän lisätietoa asioista.						
Ymmärrän työpanokseni merkityksen asiakkaalle ja työryhmälle.						
Perehdytys johdatti minut hyvin työtehtäviini.						
ABC-ketju ja S-ryhmä työpaikkana						
Tiedän, miten S-ryhmä organisaationa rakentuu sekä mikä on ABC-ketjun rooli ryhmätasoisesti.						

TEEMA	5	4	3	2	1	KOMMENTTINI
Perehdytysvälineet						
Ensimmäisten päivien videot olivat hyödyllisiä perehdytyksessä.						
Käymäni verkkokoulutukset olivat hyödyllisiä perehdytyksessä.						
Peukutettava perehdytys - aineisto oli riittävän kattava kokonaisuus perehdytyksen etenemisestä.						
Oman toiminnan arviointi						
Olin aktiivinen perehdytysaikana asioihin, työtehtäviin ja työkavereihin tutustumisessa.						
Toimin oma-aloitteisesti opittujen asioiden mukaisesti.						
Perehdyttäjän ja esimiehen arviointi						
Perehdyttäjä oli aidosti kiinnostunut perehdyttämisen onnistumisesta.						
Esihenkilöni oli aidosti kiinnostunut perehdyttämisen onnistumisesta.						
Sain perehdyttäjältä ja esihenkilöltä kattavan kuvan työtehtävistäni ja vastuualueistani.						
Kokonaisarviointi						
Olen tyytyväinen perehdyttämiseen kokonaisuutena.						

Mikä perehdytyksessä oli erityisen hyvää, missä onnistuimme?

Mitä voisimme vielä kehittää?

Suuri kiitos palautteestasi ja tsemppiä työpäiviin!