



Perehdytyksellä pitovoimaa matkailu- ja ravintola-alalle

Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuus

Riitta Räisänen

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2023

Yrittäjyyden tutkinto-ohjelma (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden tutkinto-ohjelma (ylempi AMK)

RÄISÄNEN, RIITTA

Perehdytyksellä pitovoimaa matkailu- ja ravintola-alalle
Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuus

Opinnäytetyö 113 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Marraskuu 2023

Perehdytys on merkittävimpiä tekijöitä työvoiman pitovoiman näkökulmasta. Perehdytyksen aikana luodaan ensiaskeleet työntekijäkokemuksesta. Tutkimusten mukaan työntekijä päättää ensimmäisten 30 vuorokauden aikana työn aloituksesta, jääkö hän uuteen organisaatioon vaiko ei.

Opinnäytetyö tehtiin osana Haaga-Helia ammattikorkeakoulun koordinoimaa hanketta Veto- ja pitovoimaa matkailu-, ravintola- ja majoitusosalalle (MaRa). Työn tavoitteena oli selvittää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja mahdollisuuksia niiden vähentämiseen MaRa-alalla. Työn tarkoituksena oli tarjota tietoa perehdytyksestä hankkeen koulutusmoduulien sisällön suunnittelun tueksi.

Tutkimusmenetelmiksi valikoituivat Moodmetric älysormus ja päiväkirja. Moodmetric älysormus mittaa käyttäjän kuormituksen ja palautumisen tasapainoa. Päiväkirjan avulla kerätään tarkkaa, tietyltä ajanjaksolta määriteltyä tietoa tutkimukseen osallistujan käyttäytymisestä ja tapahtumista. Tutkimusmenetelmät tukivat tutkimustavoitteen saavuttamisessa. Tutkimus toteutettiin hankkeen yhteistyökumppanirytyksen kanssa. Tutkimukseen osallistui viisi uutta työntekijää.

Tutkimustulosten perusteella ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja vähentämisen mahdollisuuksia MaRa-alalla ovat positiiviset ja negatiiviset tunteet ja tilanteet, joita työntekijä kohtaa työvuorojen aikana. Näitä olivat uudet opeteltavat asiat ja järjestelmät, suuri tietomäärä, asiakkaiden paljous ja kiire, työkaverin tuen puuttuminen, vaihtuva perehdyttävä, suunnitelmallisuuden puuttuminen perehdytyksestä ja oppimisen yksilöllisyyden huomiomattomuus. Positiiviset tunteet, hyvä olo ja rauhallisuus, kiinnostus ja rentous, tyytyväisyys ja ilo vähensivät kuormitusta. Negatiiviset tunteet, väsymys, stressaantuneisuus, jännitys ja epävarmuus lisäsivät kuormitusta.

Johtopäätökset osoittivat, että perehdytys on merkityksellinen tekijä työntekijäkokemuksessa ja perehdytystä voidaan johtaa tunteiden näkökulmasta. Moodmetric älysormuksen käyttö perehdytyksen tutkimisessa antoi uutta tietoa perehdytyksen kuormituksesta. Jatkokehittämissuunnitelmiksi ovat perehdytysprosessin kehittäminen tunneprosessin avulla, vastaavan tutkimuksen toteuttaminen isomalle tutkimusjoukolle, perehdyttämisen merkitys työntekijäkokemuksen rakentumisessa ja perehdytyksen merkitys työntekijän sitoutumiseen.

Asiasanat: perehdytys, työntekijäkokemus, Moodmetric älysormus, päiväkirja, ravintola- ja matkailuala

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Entrepreneurship

RÄISÄNEN RIITTA:

Training increases employee commitment in hospitality industry
Workload of the first week training

Master's thesis 113 pages, appendices 4 pages 9
November 2023

Training of the new employees is very important for employee experience. Based on international researches an employee decides during their first thirty working days does he or she stay at the new job or not. The better the training is organized the better is employee commitment.

This thesis was part of the project called Attraction and Commitment in Hospitality Industry coordinated by Haaga-Helia University of Applied Sciences. The objective of this thesis was to gather information about the workload during the first week of training and possibilities to decrease them in hospitality industry.

The data were collected using Moodmetric smart ring and a diary method. Moodmetric smart ring measured stress and recovery levels of a new employee. The diary helped to collect exact information of the new employee's behavior. The research was carried out with a collaborative partner company of the project. Five new employees took part in the research.

The results of the research showed that positive emotions during the first week of training would affect positively in stress and recovery levels of the new employee. Negative emotions would increase stress. Factors that influenced in the stress levels were new systems to learn, large amount of information, hurrying in the work shift, lack of co-worker's support, changing the trainer, lack of orderliness of training. Positive emotions like tranquility, relaxedness, satisfaction and joy reduced stress. Negative emotions like tiredness, anxiety, excitement and uncertainty increased stress.

Conclusion of the research showed that training is a very significant factor in employee experience and training can be led from the viewpoints of emotions. Further research suggestions would be e.g. to develop a training process utilizing onboarding process based on emotional management.

Key words: training, employee experience, Moodmetric smart ring, diary method, hospitality industry

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn taustaa	6
1.2	Työn tavoite ja tarkoitus	7
1.3	Työn rakenne ja rajaus.....	8
1.4	Teoreettinen viitekehys	8
2	PEREHDYTYS	10
2.1	Mitä perehdytys tarkoittaa?	10
2.2	Työntekijäkokemus perehdytyksessä.....	13
2.3	Perehdytys osana yrityksen strategiaa.....	14
2.4	Onnistunut perehdytys	15
2.5	Perehdytysuunnitelma	18
2.6	Onboarding	20
2.7	Onboarding ohjelman osa-alueet ja tavoitteet.....	23
3	KUORMITUS JA STRESSI	26
3.1	Fyysinen ja psyykinen kuormitus.....	26
3.2	Psykososiaalinen kuormitus	28
4	TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU	32
4.1	Opinnäytetyön toimeksiantaja	32
4.2	Opinnäytetyön prosessi.....	33
4.3	Tutkimuksen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät	38
4.3.1	Moodmetric älysormus	39
4.3.2	Moodmetric älysormuksen toiminta	40
4.3.3	Moodmetric aineiston tulkinta	41
4.3.4	Päiväkirjamenetelmä	44
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	46
5.1	Tutkimussuunnitelma	46
5.2	Opinnäytetyön eteneminen ja aikataulu	47
5.3	Tutkimuksen toteutus	48
5.4	Tutkimusaineiston analysointi	53
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	55
6.1	Päiväkirja-aineiston tulokset.....	55
6.2	Moodmetric aineiston tulokset.....	59
6.3	Päiväkirja-aineiston sisällönanalyysi	70
6.4	Päiväkirja-aineiston teemoittelu.....	73
6.5	Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet	78
6.6	Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat tekijät	79

6.7 Ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen vähentäminen	81
7 POHDINTA	86
7.1 Johtopäätökset.....	86
7.2 Opinnäytetyön onnistumisen arviointia.....	91
7.3 Jatkokehittämissuositukset.....	94
7.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	95
7.5 Tutkimuksen eettisyys.....	97
7.6 Oman oppimisen arviointia.....	98
LÄHTEET	101
LIITTEET	105
Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu	105
Liite 2. Tiedote tutkimuksesta	106
Liite 3. Päiväkirjalomake	110
Liite 4. Sisällönanalyysi.....	113

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on osa Haaga-Helian koordinoimaa hanketta Veto- ja pitovoimaa matkailu-, ravintola- ja majoitusosalalle. Opinnäytetyön aihe perehdytys nousi esille hankkeen taustatutkimuksissa, kun hankkeen painopisteitä lähdettiin karjoittamaan. Johdanto luvussa käydään lävitse työn taustaa, tavoitetta ja tarkoitusta, työn rakennetta ja rajausta ja teoreettista viitekehystä. Jatkossa opinnäytetyössä matkailu- ravintola- ja majoitusala käytetään lyhennettä MaRa-ala.

1.1 Työn taustaa

Perehdytys on yksi merkittävimmistä tekijöistä työvoiman pitovoiman näkökulmasta. Lawsonin (2015, luku 1) mukaan työntekijä päättää ensimmäisten 30 vuorokauden aikana työn aloituksesta, jääkö hän uuteen organisaatioon vaiko ei ja 4 % uusista työntekijöistä jättää uuden työn ensimmäisen työpäivän jälkeen, jos kokemus on ollut huono. Lombardi (2011, 5) toteaa, että 50 % uusista työntekijöistä sitoutuu enemmän työhönsä, jos perehdytys on ollut heidän mielestään onnistunut. Kauppalehden lukijakyselyn (Mäkilä 2021) mukaan 66 % vastaajista oli halukkaita vaihtamaan työpaikkaa, jos työ ei kohtaa omia toiveita ja ajatuksia.

Millä tavoin organisaatiossa voidaan vaikuttaa, että uusi työntekijä kokee tervetulleeksi organisaatioon, hän saa riittävästi tietoa ja tukea onnistuakseen työssään ja hän haluaa jatkaa työskentelyä kuukauden aloituksen jälkeen? Yksinkertainen vastaus on, että kattavan perehdytyksen avulla. Työntekijäkokemuksen kautta uudelle työntekijälle joko vahvistuu tai heikkenee ajatus, että haluaako hän jatkaa työskentelyä yrityksessä. Perehdytys on ensiaskel työntekijäkokemuksen muodostumisessa. LUT-yliopiston johtamisen dosentti Pia Lappalainen (Mäkilä 2021) toteaa, että tänä päivänä työelämässä tärkeimmäksi tekijäksi on noussut työntekijäkokemus, millaiseksi työntekijä kokee työntekijäkokemuksen ja vastaako työ omia tarpeita. Kattavalla perehdytyksellä on selkeä yhteys työn tuottavuuteen. Lombardin (2011, 5) mukaan 54 % uusista työntekijöistä on tuottavampia, kun he ovat saaneet kattavan perehdytyksen.

1.2 Työn tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä MaRa-alalla ja löytää mahdollisuuksia niiden vähentämiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota tutkittua tietoa perehdytykseen ja sen kuormitukseen liittyen Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeen koulutusmoduulien sisällön suunnittelun tueksi. Koulutusmoduulit tulevat sisältämään osuuden perehdytyksestä. Hankkeessa luodaan nopean osaamisen kehittämisen malli, jonka avulla pyritään tukemaan lähiesihenkilötyöskentelyä ja positiivisen työntekijäkokemuksen vahvistamista alan yrityksissä.

Työn tavoitetta selvitetään tutkimuskysymyksellä, **Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavat tekijät ja niiden vähentämisen mahdollisuudet MaRa-alalla?**

Tavoitteen selvittämiseksi on määritelty alakysymyksiä:

- Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet?
- Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen syntymiseen?
- Miten voidaan vähentää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta?

Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja niiden vähentämisen mahdollisuuksia selvitetään Moodmetric älysormuksen ja päiväkirjamenetelmän avulla. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa analysoidaan muun muassa aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä, teemoittelulla ja Moodmetric sovelluksen avulla kerätyllä kuva- ja numeromateriaalilla. Aineiston analyysit ovat sekä laadullista että määrällistä analysointia. Opinnäytetyössä tarkastellaan aiempaa tutkittua tietoa perehdytyksestä, työntekijäkokemuksesta ja kuormituksesta. Opinnäytetyössä perehdytään myös onboarding liiketoimintaprosessiin eli työntekijän sosiaalistamiseen työyhteisössä.

1.3 Työn rakenne ja rajaus

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta ja ensimmäisessä luvussa johdatellaan lukija työhön ja tutkimukseen. Ensimmäisessä luvussa käydään lävitse tutkimuksen tavoite, tarkoitus, tutkimuskysymykset ja esitellään tiivistetysti tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Toisessa ja kolmannessa luvussa käydään tarkemmin lävitse aiempien tutkimuksien ja teorioiden pohjalta tutkimuksen teoreettista viitekehystä eli perehdytystä, työntekijäkokemusta, onboarding liiketoimintaprosessia ja kuormitusta. Neljäs luku keskittyy tutkimuksen suunnittelun läpikäyntiin, toimeksiantajan esittelyyn, opinnäytetyön prosessiin, tutkimuksen lähestymistapaan ja valittuihin tutkimusmenetelmiin. Viidennessä luvussa esitellään tutkimussuunnitelma, tutkimuksen toteutus ja tutkimusaineiston analysointia. Kuu- dennessa luvussa käydään läpi tutkimuksen tulokset. Seitsemännessä luvussa esitellään tutkimuksen johtopäätökset, jatkokehittämissuositukset, arvioidaan tutkimuksen onnistumista, reliabiliteettia, validiteettia ja eettisyyttä. Lopuksi pohditaan tutkimuksen tekijän oppimisprosessia.

Opinnäytetyöstä on rajattu pois perehdytysprosessin tarkempi tarkastelu, koska tutkimuskysymys keskittyy löytämään vastauksia ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja niiden vähentämisen mahdollisuuksia. Ensimmäinen perehdytysviikko on vain osa koko perehdytysprosessia.

1.4 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on merkityksellinen tutkimuksen onnistumisen näkökulmasta. Viitekehys ja avainkäsitteet luovat tutkimukselle yhtenäisen kehyksen ja auttavat tutkijaa tarkastelemaan tutkimusaineistoa monipuolisesti ja keskittymään oleellisiin asioihin mitä aiheesta on tutkittu aiemmin. Viitekehyksen avulla tutkimus pysyy johdonmukaisena ja auttaa sekä tutkijaa työssään etene- mään tutkimuksen kanssa että lukijaa ymmärtämään kirjallista tutkimusraporttia. Myös tutkimusaineiston analysoinnissa ja tutkimustuloksien pohdinnoissa viite- kehys ohjaa tutkijaa onnistuneeseen lopputulokseen. (Vilka 2021, luku 2.)

Työelämässä tutkimuksellista otetta on hyvä yhdistää kehitystyössä, ettei kehittäminen ole vain työntekijän kokemuksen tuomaa osaamista ja omia mielipiteitä. Teoreettisella viitekehysellä saavutetaan syvempää ymmärrystä työelämän haasteista ja ongelmista ja niihin löydetään tuloksellisempia ja pitkäkestoisempia ratkaisuja. (Vilka 2021, luku 2.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, luku 1.1.1) mukaan teoreettinen viitekehys muodostuu tutkimusta ohjaavasta metodologiasta ja mitä ja millaisia tutkimuksia aiheesta on aiemmin tehty. Saunders, Lewis ja Thornhill (2019, luku 1.1) kuvaavat, että metodologia on teoria, kuinka tutkimus pitäisi tehdä sisältäen teoreettisen ja filosofisen käsityksen, ja mihin tutkimus perustuu ja niiden merkitykset menetelmälle tai menetelmille mitä tutkimuksessa käytetään.

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu perehdytyksestä, mitä se tarkoittaa, miten työntekijäkokemus liittyy perehdytykseen ja työvoiman pitovoimaan. Teoreettiseen viitekehykseen sisältyy tarkastelua perehdytyksestä yrityksen strategian näkökulmasta ja perehdytysuunnitelman merkityksestä. Onboarding liiketoimintaprosessi eli työntekijän sosiaalistaminen työyhteisöön on osana perehdytyksen monipuolista tarkastelua. Kuormitusta ja stressiä käydään lävitse työstressin näkökulmasta ja millaisia pitkäkestoisia seuraamuksia työstressistä aiheutuu työntekijälle. Psykososiaalinen kuormitus yhdistetään osaksi työn kuormituksen ja työstressin tarkastelua.

2 PEREHDYTYKSEN

Tässä luvussa käydään lävitse aiemman tutkimustiedon, kansainvälisten artikkeleiden ja teorian näkökulmasta mitä perehdytys tarkoittaa, miten työntekijäkokeemus ja liiketoimintastrategia vaikuttavat perehdytyksessä ja mitä elementtejä tarvitaan onnistuneeseen perehdytykseen. Perehdytystä tarkastellaan myös onboarding näkökulmasta eli työntekijän sosiaalistamisesta työyhteisöön tunneprosessin avulla.

2.1 Mitä perehdytys tarkoittaa?

Perehdytys on keskeinen osa-alue työntekijän opastamisessa ja kouluttamisessa uuteen työpaikkaan ja työtehtävään (Rowland, Ruth & Ekot 2017, 2). Perehdytyksen tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä yritykseen, jossa hän työskentelee, yrityksen toiminta-ajatukseen ja miten toiminta-ajatusta käytännössä toteutetaan. Perehdytyksessä työntekijä oppii tuntemaan oman työpaikkansa, työtehtävänsä ja työyhteisön kenen kanssa hän työskentelee. Perehdytyksen avulla yrityksen toimintaperiaatteet ja toimintatavat tulevat työntekijälle tutuiksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Panu Luukan (2019, 290) mukaan perehdytykseen liittyy kulttuurinen näkökulma. Hänen mukaansa on tärkeää toivottaa työntekijä tervetulleeksi työyhteisöön ja kertoa ja opettaa työyhteisöä ja työtehtäviä koskevat merkitykselliset asiat, jotta uusi työntekijä tulee onnistumaan työssään parhaalla mahdollisella tavalla (Luukka 2019, 290). Rowland ym. (2017, 2) mainitsevat artikkelissaan, että perehdytyksellä pyritään vaikuttamaan työntekijän asenteisiin, käyttäytymiseen ja työsuorituksiin, jotta ne ovat linjassa yrityksen tavoitteisiin.

Rowland ym. (2017, 2) toteavat, että tutkimuksien mukaan laadukas perehdytys vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta, vähentää yrityksen kuluja ja lisää tuottavuutta. Maailman suurin henkilöstöjohtamisen järjestö SHRM mainitsee Gallupin tekemässä tutkimuksessa, että vain 12 % uusista työntekijöistä tunsi, että yritys teki mahtavaa työtä perehdyttämisen prosessin kanssa. Vastaajat kokivat, että heidän työnsä oli upeaa ja mielekästä. Samaisen tutkimuksen mukaan 29 % uusista työntekijöistä koki, että heitä valmisteltiin ja tuettiin loistavasti uudessa työssä.

Luvut osoittavat, että perehdytyksessä on paljon parantamisen varaa. (SHRM 2019.)

Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) kuvaavat Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa perehdyttämisen suunnitteluoppaassa, että perehdyttäminen jaetaan kahteen isoon osa-alueeseen ”Talo tutuksi” ja ”Työ tutuksi”. Tämä käydään lävitse kuviossa 1. Talo tutuksi osa-alue sisältää yritykseen, työyhteisöön ja yrityksen tapoihin perehdyttämisen. Työ tutuksi osa-alue sisältää työhön perehdyttämisen eli työnopastuksen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)



KUVIO 1. Perehdyttämisen osa-alueet "Talo tutuksi" ja "Työ tutuksi" (Kangas & Hämäläinen 2007, 2, muokattu.)

Perehdytys tarjoaa hyvän pohjan kehittää uuden työntekijän taitoja haluttuun suuntaan ja toimii erinomaisena motivaatiotekijänä, mahdollistaen intohimon kehittymisen työssä ja auttaa työsuorituksen onnistumisessa (Rowland ym. 2017, 2). Perehdytyksen aikana työntekijä oppii monia uusia asioita ja hänen on myös tärkeää oppia hyödyntämään oppimaansa työtehtävissä. Perehdytys auttaa työntekijää suoriutumaan tehtävässään hyvin yrityksen toimintatapojen mukaisesti. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii toimimaan yrityksessä tehokkaasti yhdessä muiden yrityksen työntekijöiden kanssa. Yrityksen tavoitteiden saavuttaminen mahdollistetaan onnistuneella perehdytyksellä. Täytyy kuitenkin muistaa, että jokainen työpaikka, työtehtävä ja työntekijä on erilainen ja perehdytys vaatii erilaisuuden ja yksilöllisyyden huomioimista. (Eklund 2018, 25-26.)

Työlainsäädäntöön sisältyy vaatimuksia työhön perehdyttämiselle ja tämä koskee kaikkia työnantajia Suomessa riippumatta toimialasta, yrityksestä tai organisaation koosta. Työsuojelulaki määrittelee perehdytykseen liittyen seuraavat tärkeät asiat. ”Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä” (laki työturvallisuudesta 23.8.2002/738).

Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. (laki työturvallisuudesta.)

Työsuojelulaki antaa tarkoituksen ja perustan perehdytykselle, mutta perehdyttämisen tavoitteeksi asetetaan yrityksissä muutakin kuin työsuojelullisten näkökulmien huomioiminen. Perehdytyksen tavoitteita voivat olla esimerkiksi työtehtävien nopea oppiminen, säännöllisesti toistuvien rutiinitehtävien hyvä hallinta tai työntekijän sitoutuminen yritykseen ja tutustuminen työyhteisöön ja asiakkaisiin. Perehdytyksen tavoitteet riippuvat yrityksen toiminta-ajatuksista, yrityksen tärkeistä omista tavoitteista ja millaisessa roolissa työntekijä nähdään tulevaisuudessa. Perehdytyksen ensimmäinen tärkeä vaihe on määrittellä tavoitteet, joita perehdytyksellä halutaan saavuttaa. On tärkeää huomioida, että perehdytys on yhteydessä yrityksen toiminta-ajatukseseen eli miksi yritys on olemassa ja visioon eli mihin yrityksen toiminnalla halutaan tähdätä. Toiminta-ajatus ja visio ovat perustana yrityksen strategialle ja silloin on tärkeää, että perehdytys on yhteydessä yrityksen strategiaan ja strategisille valinnoille. Edellä mainitut asiat luovat pohjan hyvälle perehdytysprosessille ja mahdollistavat tehokkaamman perehdytyksen suunnittelun ja toteuttamisen. (Eklund 2018, 27-29.)

Perehdytystä voidaan kutsua työntekijän sosialisointiprosessiksi eli häntä rohkaistaan vuorovaikutukseen työyhteisön eri jäsenten välillä. Perehdytys on avain minkä vain organisaation ja yrityksen menestymiseen. Perehdytyksellä voidaan vaikuttaa työtyytyväisyyden kulmakiviin, työhön sitoutumiseen, työsuorituksiin ja työntekijöiden pienempään vaihtuvuuteen. (Rowland ym. 2017, 2, 8.)

2.2 Työntekijäkokemus perehdytyksessä

Huhta ja Myllyntaus (2021, 120) toteavat, että työntekijä ja työnantaja yhdessä luovat työntekijäkokemuksen ja se syntyy työhön liittyvistä ajatuksista ja tunteista, työympäristöstä ja organisaatiosta työnantajana. Rantanen (2016, luku 1.1) vertaa työntekijäkokemusta asiakaskokemukseen ja molemmat ovat hänen mukaansa yhtä merkittäviä. Esimerkiksi asiakaskokemuksen tärkeydestä ja merkityksellisyydestä Rantanen (2016, luku 1.1) nostaa esille Virgin Atlantin perustajan Richard Bransonin ajatukset, ensin tulevat työntekijät ja sen jälkeen asiakkaat. Branson on todennut ”Jos pidät huolta työntekijöistä, he pitävät huolta asiakkaistasi”. Huurinainen ja Hyytiäinen (5.12.2016) mukaan yritykset, joissa ymmärretään työntekijäkokemuksen tärkeys yrityksen brändin edustamisen, mission ja vision toteuttamisen näkökulmista ovat nostaneet työntekijät keskiöön. Näissä yrityksissä työntekijäkokemukseen panostetaan. Fitcherin (2017) mukaan työntekijäkokemus muodostuu monista eri asioista, yrityskulttuurista, työnantajabrändistä, fyysisistä työpisteistä, yrityksen prosesseista, yrityksen käyttämästä teknologiasta, johtajista, esihenkilöistä ja tiimeistä.

Työntekijäkokemuksen muodostumisessa tärkeää ovat monet työhön liittyvät hetket, esimerkiksi tavoite- ja palautekeskustelut ja perehdytyksen eri vaiheet. Työntekijäkokemus on yksinkertaisimmillaan työntekijän kokonaisarvio vuorovaiikutushetkistä työnantajan kanssa. (Huhta ja Myllyntaus 2021, 121; Fitcher 2017.)

Fitcher (2017) ja Eubanks (2018) korostavat molemmat artikkeleissaan onboardingin eli työntekijän sosiaalistamista työyhteisöön merkitystä työntekijäkokemuksessa. Onboardingin määritelmää käsitellään tarkemmin luvussa 2.6 ja se on laajempi kokonaisuus kuin perehdytys käsitteenä. Työntekijäkokemus rakentuu jo rekrytoinnissa ja vahvistuu tai heikkenee ennen ensimmäistä työpäivää. Fitcher (2017) mainitsee, että on hyvä varmistaa, että kaikki ovat valmiina uudelle työntekijälle ennen ensimmäistä työpäivää, muun muassa työvälilinet, varusteet ja pääsyt eri järjestelmiin. Tämä vaatii tiivistä yhteistyötä yrityksen eri toimijoiden välillä esimerkiksi IT- ja HR-osastot. Eubanks (2018) mainitsee, että perehdytys on usein rutiininomainen suoritus, kuten työntekijäoppaan läpikäyntiä ja perehdytystä ei hyödynnetä riittävästi työntekijäkokemuksen rakentamisen näkökulmasta. Eubanks (2018) mainitsee, että 30 % uusista työntekijöistä etsii uutta työtä

ensimmäisen kuuden kuukauden aikana, jos he eivät ole tyytyväisiä perehdytykseen. Vastaavasti 58 % uusista työntekijöistä on yrityksessä töissä kolmen vuoden päästä, jos he ovat saaneet kattavan perehdytyksen ja ovat olleet siihen tyytyväisiä (Eubanks 2018). Työntekijäkokemus tulee esille eri asioiden kautta ja monia niistä pystytään aloittamaan jo perehdytyksen alkumetreillä. Huhta ja Myllyntaus (2021, 120) ovat koonneet neljä isompaa kokonaisuutta liittyen työntekijäkokemukseen. Näitä ovat työtyytyväisyys, hyvinvointi ja työn imu, erottautuminen muista työnantajista, liiketoimintahyöty työntekijäkokemuksesta, organisaation ja työyhteisön kehittäminen. Näiden kaikkien siemenet kylvetään jo perehdytyksen alkuvaiheessa ja satoa korjataan myöhemmin. Laadukas perehdytys sitouttaa ja kantaa hedelmää silloinkin, kun yrityksen vetovoima ei ole vahvimmillaan esimerkiksi heikon taloudellisen tilanteen aikana, johdon vaihtuessa tai yrittyskauppojen aikana. Huono perehdytys vastaavasti luo huonoa työnantajakuva, heikentää työntekijäkokemusta ja lisää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Hietala, Kaivanto, Valvisto & Pystynen 2015, luku 1.7.)

2.3 Perehdytys osana yrityksen strategiaa

Ennen kuin voidaan tarkastella perehdytystä osana yrityksen strategiaa, on ymmärrettävä, miten perehdytys liittyy henkilöstöjohtamiseen ja yrityksen henkilöstöstrategiaan. Viitala määrittelee (2013, 50) yrityksen strategian kolme eri tasoa yritysstrategia, liiketoimintastrategia ja operatiiviset strategiat. Yritysstrategiassa määritellään missä liiketoiminnassa yritys toimii ja haluaa olla mukana. Liiketoimintastrategiassa määritellään, miten yritys aikoo menestyä markkinoilla. Operatiivisia strategioita ovat muun muassa henkilöstöstrategia, markkinointistrategia, tuotantostrategia, tutkimus- ja kehitysstrategia. Operatiiviset strategiat tukevat liiketoimintastrategian toteuttamista ja onnistumista. (Viitala 2013, 49-50.)

Henkilöstöstrategiassa arvioidaan ja määritellään, millaisilla henkilöstöjohtamisen keinoilla yritys aikoo varmistaa liiketoimintastrategian onnistumisen. Joen (2021, 21) mukaan henkilöstöstrategiassa arvioidaan nykyistä henkilöstöresursien tilaa, henkilöstön tulevaisuuden tarpeita ja suunnitelmia yrityksen strategisten tavoitteiden toteuttamiseksi ja kykyä varmistaa toteuttamisen mahdollisuudet. Viitala ja Jylhä (2019, 269) toteavat, että liiketoimintastrategiaa ei voi olla ilman

henkilöstöstrategiaa ja monissa menestyvissä yrityksissä henkilöstöstrategia on nostettu keskeiseksi kilpailutekijäksi. Henkilöstöstrategian pohjalta tehdään henkilöstöjohtamisen suunnitelmia, jotka pitävät sisällään tietoa esimerkiksi millaista työvoimaa yrityksessä tällä hetkellä on, millainen on henkilöstön koulutus, ammattitaito ja työkokemus. Henkilöstöstrategiaan on myös määriteltävä, millaista työvoimaa tarvitaan tulevaisuudessa, jotta yritys voi saavuttaa liiketoimintastrategiassa asetetut tavoitteet. Kun edellä mainitut asiat yhdistetään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti henkilöstön rekrytoimiseen ja perehdyttämiseen varmistetaan yrityksen menestyminen markkinoilla. (Viitala 2013, 50.)

Yrityksen henkilöstöstrategia ja henkilöstöjohtaminen lähtevät aina liikkeelle yrityksen visiosta, tulevaisuuden tavoitteista ja liiketoimintastrategiasta. Henkilöstöjohtamisen ydintoimintoihin kuuluu huolehtia, että yrityksessä on sopiva määrä ammattitaitoista henkilöstöä oikeanlaisissa tehtävissä ja henkilöstö on hyvinvointia, jotta yrityksen vision tavoittelu on mahdollista. (Viitala & Jylhä 2019, 266.)

Perehdytys on yrityksen kalleimpia prosesseja, mutta on hyvä muistaa ja ymmärtää, että se on tärkeimpiä prosesseja. Perehdytysprosessin on hyvä olla linjassa yrityksen strategian kanssa ja liittyä vahvasti yrityksen tärkeisiin toimintoihin. Jos perehdytysprosessi jää irralliseksi osa-alueeksi, jää siitä saatu hyöty vaillinaiseksi. Ilman konkreettisia mitattavia hyötyjä perehdytysprosessi saatetaan nähdä liiallisena kulueränä ja sitoutuminen perehdytysprosessin toteuttamiseen ja kehittämiseen kärsii. Perehdytys osana liiketoiminta- ja operatiivista strategiaa on merkittävä yrityksen vision toteuttamisessa, kilpailuedun kasvattamisessa, työnantajamielikuvan ja työntekijäkokemuksen luomisessa. (Eklund 2018, 25, 27, 29.)

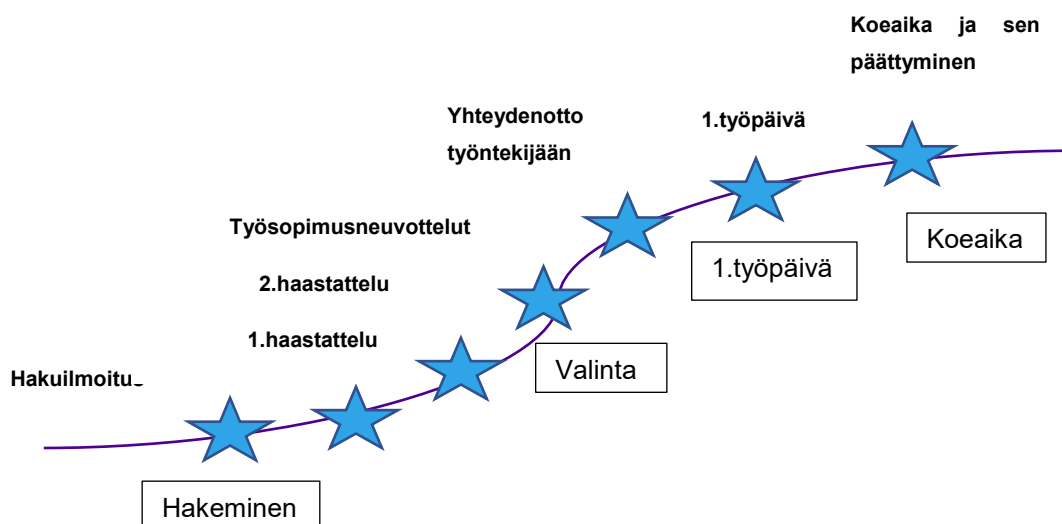
2.4 Onnistunut perehdytys

Onnistunut perehdytysprosessi vaatii tarkan ennalta laaditun suunnitelman ja tärkein kulmakivi onnistumisen näkökulmasta on oikeiden tavoitteiden määrittely, mitä perehdytyksellä halutaan saavuttaa. Hyvä perehdytysprosessi tarjoaa uudelle työntekijälle ja perehdyttäjällä selkeän kartan tavoitteiden saavuttamiseksi ja helpottaa prosessin eri vaiheiden välillä etenemistä. (Eklund 2018, 73-75.)

Rowlandin ym. (2017, 2) mukaan etukäteen suunniteltu kattava perehdytys on suoraan yhteydessä hyvään työsuoritukseen ja tehokkuuteen työssä. Silloin työntekijä tietää mitä hänen pitää tehdä ja mitä tai miten ei pidä tehdä. Hyvä perehdytysprosessi sisältää työntekijän omat henkilökohtaiset tavoitteet työhön, työhön liittyvät asenteet, odotukset ja käyttäytymisen ja organisaation yhteiset tavoitteet. Perehdytysprosessi kannattaa toteuttaa yhdessä eri ihmisten kanssa, ketkä osaavat ottaa huomioon uuden työntekijän osaamistarpeita työtehtävän vaatimuksien näkökulmasta. Tällä tavoin perehdytysprosessista saadaan kattava ja sisältö tarjoaa monipuolisesti mahdollisuuksia perehdyttää ja opettaa työntekijä tarvittaviin työtehtäviin halutulle tasolle. Perehdytysprosessi ja siihen sisältyvä perehdytys suunnitelma ovat kokonaisuudessaan työntekijän tärkein ensikosketus yritykseen, sen toiminta-ajatukseen ja arvoihin, yrityskulttuuriin, työyhteisöön, toimintatapoihin ja tavoitteisiin. (Eklund 2018, 73-75; Rowland ym. 2017, 2, 8.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen kannattaa aloittaa jo työhaastatteluvaiheessa. Silloin luodaan ensimmäisiä kontakteja mahdolliseen uuteen työntekijään ja myönteinen ensivaikutelma luo hedelmällisen perustan yhteistyölle. Myönteinen ensivaikutelma perustuu kahden ihmisen väliseen vuorovaikutukseen, johon kuuluu muun muassa keskittyminen tilanteeseen, dialoginen keskustelu ja sanaton viestintä, ilmeet, eleet ja katsekontakti. Kielteinen ensivaikutelma ei luo hyvää pohjaa yhteistyölle ja sitä on useimmiten hankala korjata jälkeinpäin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Luukka (2019, 289) tuo esille perehdytyksen jo alkuvaiheen rekrytointihakuilmoituksessa. Tämä vaihe houkuttelee potentiaalista työntekijää joko hakemaan työtä ja perehtymään lisää yritykseen tai hylkäämään työnhaun kyseisen yrityksen kohdalla. Kuviossa 2 Luukka (2019, 289) käy läpi seitsemän merkityksellistä kontaktipistettä rekrytointi- ja perehdytysprosessissa, joissa voidaan vaikuttaa työntekijän tunnetiloihin.



KUVIO 2. Seitsemän merkityksellistä kontaktipistettä rekrytointi- ja perehdytysprosessissa (Luukka 2019, 289, muokattu).

Hakuilmoituksen jälkeen tärkeitä kontaktipisteitä ovat Luukan mukaan (2019, 289) haastattelut, millaisissa tunnelmissa ja vuorovaikutuksessa haastattelut käydään. Tarjoavatko haastattelut mielenkiintoisia keskusteluja tulevasta työtehtävästä ja innostavatko keskustelut työntekijää entisestään odottamaan pääsyä uuden työnantajan palvelukseen vai onko tunnelma enemmänkin epähoukutteleva ja pettymys. Työsopimusneuvottelut ovat tärkeä luottamuksen ja sitoutumisen askel, löytyykö työnantajan ja työntekijän välillä yhteinen tahtotila työsopimus- ja palkkaehdoista. Työsopimusneuvottelujen jälkeen kuluu usein hetki ennen kuin työntekijä aloittaa uudessa työssä ja siinä välissä työntekijän positiivista tunnetilaa uudesta työstä voidaan vahvistaa ottamalla yhteyttä työntekijään. Yhteydenotossa voidaan käydä lyhyesti lävitse tulevaa työn aloitusta ja perehdytystä. Ensimmäinen työpäivä on kaikille jännittävä ja uuden työntekijän vastaanottamisella on merkitystä kaikista eniten verraten menneisiin tai tuleviin kontaktipisteisiin. Ensimmäisenä työpäivänä työntekijälle tulee tunne olinko odotettu vaiko en, onko aloitukseni suunniteltu ja kuinka uusi työyhteisö kohtasi minut. Koeaikana työntekijä kokee monenlaisia tunteita ja tarkoituksena on, että koeajasta jää puolin ja toisin hyvä mieli, koeaika käytetään tehokkaasti perehtymällä ja opettelemalla oikeita asioita työtehtävästä ja työn tavoitteista riippuen. Koeajan päättymisen on myös merkityksellinen kontaktipiste, huomioidaanko sitä vaiko ei. Kaikissa Luu-

kan mainitsemisissa kontaktipisteissä voidaan joko lisätä uuden työntekijän innostusta ja mielenkiintoa yritykseen tai vastaavasti heikentää sitä ja jopa kokonaan latistaa innostus. Tavoitteena rekrytoinnissa ja työsuhteen alun rakentamisessa pitäisi olla, että työntekijä kiinnostuu entistä enemmän yrityksestä ja haluaa ehdottomasti työskennellä siellä. Voidaankin todeta, että perehdytys alkaa jo kauan ennen ensimmäistä virallista työpäivää, ennemminkin jo työhaastattelusta ja päättyy vasta kun työntekijästä tulee työyhteisön täysivaltainen jäsen koeajan päätyttyä. (Luukka 2019, 289-291.)

2.5 Perehdytys suunnitelma

Hyvä perehdytysprosessi rakentuu huolellisesti kootun perehdytys suunnitelman ympärille, joka on tehty tarkastellen yrityksen kokonaiskuvaa ja tavoitteita mitä perehdytysprossille asetetaan. Perehdytysprosessi voidaan rakentaa kattavan perehdytys suunnitelman pohjalta tehtävä- ja yksilökohtaisesti. Alla kuviossa 3 kuvataan Eklundin (2018, 76) mukaan perehdytys suunnitelman viisi tärkeää avainkohtaa – kenelle, kuka, mitä, milloin, miten.



KUVIO 3. Perehdytys suunnitelman viisi tärkeintä avainkohtaa (Eklund 2018, 76, muokattu).

Tärkeintä on määritellä ennen perehdytys suunnitelman etenemistä, kenelle perehdytys on suunnattu. Kun tiedetään, millainen uusi työntekijä on osallistumassa

perehdytykseen, voidaan perehdytys suunnitelmaa muokata vastaamaan työntekijän tieto- ja taitotasoa ja huomioida työtehtävän vaatimustaso ja tavoitteet. Joustava perehdytys suunnitelma palvelee aina paremmin sekä yritystä että työntekijää kuin ennalta tiukasti määritelty joustamaton suunnitelma. Jotta perehdytys suunnitelmasta tulee riittävän kattava, työntekijää, työyhteisöä ja yritystä parhaiten palveleva, on perehdytyksen edetessä hyvä varata aikaa perehdytys suunnitelman ja sisällön kehittämiseksi ja muokkaamiseksi. Tämä onnistuu vain, kun työntekijän kanssa käydään keskustelua hyvässä vuorovaikutuksessa perehdytyksen eri vaiheissa, missä nyt mennään, miltä perehdytys on tuntunut, mitkä asiat hän on jo oppinut ja missä olisi vielä kehitettävää. (Eklund 2018, 79-80.)

Perehdytys suunnitelman ensimmäisessä osiossa määritellään perehdytyksestä vastaava henkilö tai henkilöt. Eri ihmiset voivat osallistua perehdytyksen eri vaiheisiin. Vastuut on hyvä jakaa selkeästi perehdytystä suunniteltaessa, jotta vältetään epäselvyydet ja päällekkäisyydet. Vastuualueiden jako ennalta sujuvoittaa kaikkien työyhteisön jäsenten työtä ja perehdytys suunnitelman eri vaiheet eivät aiheuta työyhteisössä ylimääräistä työtä. Kun perehdytyksen vastuut on mietitty, on myös hyvä pohtia, että perehdyttäjällä on varattu riittävästi aikaa perehdytystehtävän suorittamiseen. Perehdytyksen onnistuminen ei ole useinkaan kiinni vain yhden ihmisen suorituksesta työyhteisössä vaan onnistumiseen tarvitaan koko työyhteisön työpanos. (Eklund 2018, 77.)

Perehdytys suunnitelman toinen osio keskittyy perehdytyksen sisältöön. Perehdytyksen sisältöön vaikuttaa tavoitteet, joita asetetaan perehdytykselle kokonaisuudessaan. Mitä kaikkea uuden työntekijän täytyy oppia pärjätäkseen tehtävässään ja kuinka hän saavuttaa yrityksen strategiset tavoitteet omassa työroolissaan. Tähän osioon sisältyy esimerkiksi opeteltavat tehtävät ja niihin liittyvät toimintatavat, työyhteisön pelisäännöt, erilaiset järjestelmät ja laitteet. (Eklund 2018, 77.)

Kolmannessa osiossa mietitään, milloin on oikea ajankohta perehdytettävälle asiaille ja kuinka kauan eri perehdytysvaiheet kestävät. Tämä vaihe sisältää myös perehdytysjärjestyksen eri asioille ja tehtäville. Perehdytyksen sisältöjen ajankohdan ja keston määrittely mahdollistaa punaisen langan säilymisen koko perehdy-

tysprosessissa. Jokainen uusi työntekijä on erilainen yksilö oppimisessa ja oppimisprosessi kestää toisilla lyhyemmän tai pidemmän aikaa kuin toisilla. Tämä kannattaa huomioida ja mahdollistaa joustavuus perehdytyksen aikatauluun ja eri vaiheiden keston. (Eklund 2018, 78.)

Neljännessä vaiheessa pohditaan perehdytyksen toteuttamista käytännössä, miten mahdollistetaan ja saavutetaan tehokas ja mielekäs oppimisprosessi ja -kokemus perehdyttävälle. Perehdytystä voidaan toteuttaa monin erilaisin keinoin esimerkiksi koulutustilaisuudet, käytännössä tehtävät harjoittelut, keskustelut esihenkilön/perehdyttäjän/kollegan/tiimin kanssa, itsenäinen opiskelu, verkkokurssit, videot, pelit. Digitaalisuus on lisääntynyt viime vuosina perehdytyksessä ja tulee lisääntymään entisestään tulevaisuudessa. Digitaalisuus tuo perehdytykseen erityisesti joustavuutta, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Pelillistäminen on Luukan (2019, 296) mukaan oivallinen keino kehittää perehdytystä entistä innostavammaksi ja pelillistäminen tekee perehdytyksestä vaikuttavampaa. Perehdytyksen pelillistäminen palkitsee suoraan pelaajansa eli uuden työntekijän ja se on helposti toteutettavissa. Pelillistäminen on hyvä toteuttaa organisaation teeman mukaan. (Eklund 2018, 78-79; Luukka 2019, 296.)

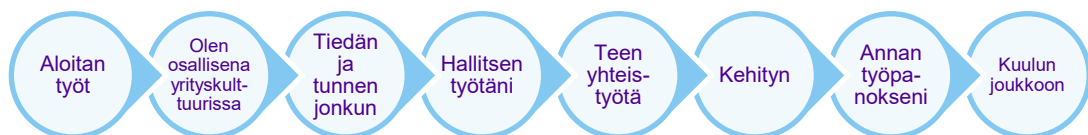
2.6 Onboarding

Suomenkielessä ei ole täysin vastaavaa sanaa onboarding termille ja tästä syystä tässä työssä käytetään kyseistä termiä. Onboarding tarkoittaa vapaasti suomennettuna prosessia, jonka avulla uusi työntekijä perehdytetään ja sosiaalistetaan uuteen organisaatioon ja työyhteisöön. Onboarding on kuitenkin paljon laajempi käsitys kuin pelkkä perehdytys ja tähän lukuun on koottu selvennystä onboarding termistä ja mitä kaikkea se pitää sisällään.

Dávila ja Piña-Ramírez (2018, 10) kuvaavat, että työntekijän onboarding on prosessi, jonka avulla organisaatio sitouttaa uuden työntekijän organisaation yrityskulttuuriin ja tulevaan työrooliin. Harpelund, Højberg ja Nielsen mukaan (2019, 9-10) onboarding on liiketoiminnan prosessi, joka helpottaa uuden työntekijän integroitumista yritykseen ja työyhteisöön. Hyvin hoidettu onboarding vahvistaa työntekijän pysyvyyttä uudessa työpaikassa sekä lisää hänen tuottavuuttaan ja

sitoutumistaan yritykseen (Harpelund ym. 2019, 9). Lawsonin (2015, luku 1.) mukaan onboarding on enemmän kuin työntekijän orientaatio uuteen työhön. Lawson (2015, luku 1.) perustelee, että onboarding on prosessi eli sisältää useita vaiheita ja tapahtumia, kun vastaavasti uuden työntekijän orientaatio on vain yksi tapahtuma ja yksi askel koko onboarding prosessissa. Caldwell ja Peters (2018, 2) ovat koonneet artikkeliinsa, että onboarding prosessi tutustuttaa työntekijän uuteen työhön ja prosessin aikana käydään lävitse organisaation tavoitteet ja arvot, työyhteisön säännöt ja ohjeet, työntekemisen prosessit ja sosialisoidaan työntekijä organisaation kulttuuriin ja ihmisiin. Caldwell ja Peters (2018, 1) mainitsevat, että tehoton onboarding tuhoaa hyödyt, joita uuden työntekijän rekrytoinnilla on tavoiteltu. Lahjakkaan työntekijän koko potentiaali ei tule organisaation käyttöön ja hyödyksi koko työyhteisölle, jos onboarding prosessissa epäonnistutaan (Caldwell & Peters 2018, 1).

Harpelund ym. (2019, 50) kuvaavat onboardingia tunneperäisenä prosessina ja sitä kautta se on jokaiselle uudelle työntekijälle henkilökohtainen kokemus. Onboarding luo suunnan uuteen työhön ja tarjoaa mahdollisuuden vastata työntekijän odotuksiin uudesta työstä. Kuviossa 4 esitetään Harpelund ym. (2019, 50) onboarding prosessin eri vaiheita tunteiden näkökulmasta ja mitkä ovat erityisen merkityksellisiä uuden työn alkaessa ja edetessä.



KUVIO 4. Onboarding tunneperäinen prosessi (Harpelund ym. 2019, 50, muokattu).

Harpelundin ym. (2019, 50) tunneperäisen onboarding prosessin mukaan työntekijä kokee ensimmäiset merkitykselliset tunteet, kun hän aloittaa uuden työn. Tämä ei vielä tarkoita kuulumista työyhteisöön ja työpaikkaan vaan prosessi etenee, kun työntekijä kokee olevansa osallisena yrityskulttuurissa ja tuntee työyhteisöstä jonkun tai joitakin. Tunneprosessi etenee työtehtävien tutustumisen ja oppimisen kautta niiden hallintaan. Tämän jälkeen työntekijä kohtaa tunteita yhteistyöhön liittyen, hän pystyy tekemään yhteistyötä kollegoiden, asiakkaiden ja

sidoskumppaneiden kanssa. Kehittyessään työssään työntekijä kykenee antamaan entistä paremman työpanoksen työssään. Prosessin viimeinen vaihe on, kuulun joukkoon ja vasta silloin työntekijä kokee hallitsevansa työnsä ja olevansa tasavertainen muiden työntekijöiden kanssa. Kuulun joukkoon tunne vahvistaa työntekijän koko potentiaalin käyttöönottoa työssä ja hänen tuottavuutensa paranee, eikä hän ole niin altis työpaikan vaihdoksille. Tunneprosessin läpikäymiseen menee aikaa ja edellä esitetty onboarding prosessi on hyvä sisällyttää kokonaisuutena perehdytysprosessiin ja sitä kautta perehdytys suunnitelmaan. (Harpelund ym. 2019, 50.)

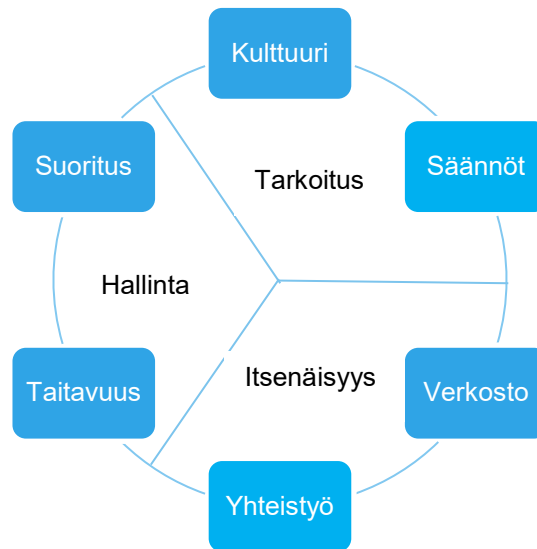
Onboarding prosessin pitäisi olla mieleenpainuva uudelle työntekijälle, mutta toki koko prosessin pitäisi tukea tuloksia, joita haetaan uusien työntekijöiden rekrytoinneista ja mahdollisuuksista edistää työntekijöiden sitoutumista ja pysyvyyttä työssä. Harpelundin ym. (2019, 180-182) mukaan tärkeitä näkökulmia onboarding prosessin eri vaiheita pohdittaessa ovat seuraavat asiat työpaikan ja työyhteisön näkökulmasta:

- Kuinka onboarding prosessi voi tukea uuden työntekijän tunnepuolen kokemusta, jota haluamme vahvistaa uusissa rekrytoinneissa?
- Mikä auttaa uusia työntekijöitämme tuntemaan mahdollisimman nopeasti, että he haluavat kuulua joukkoomme?
- Kuinka onboarding tukee yrityksemme kehitystä?
- Missä vaiheissa onboarding prosessia ovat mahdolliset ”keinot” saavuttaa tarvittavat ja halutut muutokset päivittäisissä työtehtävissä?

Caldwell ja Peters (2018, 2) tutkimuksen mukaan työyhteisöissä, joissa onboarding toteutuu monipuolisesti, työntekijät sitoutuvat nopeasti ja tehokkaasti organisaatioon, siellä on mitattuna korkeampi työtyytyväisyys sekä korkeampi sitoutuneisuus, että pysyvyys, työntekijät ovat nopeammin tuottavia ja asiakastytyväisyys on korkeampi. Kaikki edellä mainitut mittarit puhuvat puolesta, että onboarding on liiketoiminnan prosessina merkittävä tekijä.

2.7 Onboarding ohjelman osa-alueet ja tavoitteet

Harpelund ym. (2019, 180) esittelevät onboarding ohjelman mallin, joka sisältää päämäärän ja tavoitteet koko onboarding prosessille (kuvio 5).



KUVIO 5. Onboarding ohjelman osa-alueet ja tavoitteet (Harpelund ym. 2019, 180, muokattu).

Kulttuuri – uusien työntekijöiden pitäisi tuntea, että yrityksellä on pitkä ja merkityksellinen historia. Onboarding ohjelman avulla on mahdollista tuoda selkeästi esille yrityksen historia ja sen vaikutus muun muassa asiakkaisiin, ympäristöön ja koko työyhteisöön. (Harpelund ym. 2019, 181.)

Säännöt – uusien työntekijöiden pitäisi tuntea, että yrityksen ja työyhteisön säännöt ovat järkevät ja ymmärrettävät. Onboarding ohjelman tarkoituksena on auttaa priorisoimaan ja selittämään säännöt ja auttaa vastaamaan kysymykseen - miksi meillä on kyseiset säännöt. (Harpelund ym. 2019, 181.)

Verkosto – uusien työntekijöiden pitäisi tuntea, että heillä on turvallinen työpaikka ja työyhteisö alusta lähtien, kun he aloittavat työskentelyn. Onboarding ohjelman avulla meitä tuntemaan olomme turvalliseksi ja hyväksytyksi. (Harpelund ym. 2019, 181.)

Yhteistyö – uusien työntekijöiden pitäisi kokea vahva tiimikulttuuri ensimmäisestä päivästä lähtien.

Onboarding ohjelma opettaa yrityksen johtajille ja päälliköille parempia johtamistaitoja esimerkiksi, kuinka johtaa tiimin kehityskulkua ja prosesseja. (Harpelund ym. 2019, 182.)

Taitavuus – uusien työntekijöiden pitäisi tuntea, että he ovat saapuneet ammattitaitoiseen työpaikkaan missä heidän osaamisestaan ja oppimisestaan välitetään ja huolehditaan. Onboarding ohjelma auttaa työyhteisöä priorisoimaan jatkuvaa kouluttautumista ja oppimista. (Harpelund ym. 2019, 182.)

Suoritus – kaikkien uusien työntekijöiden pitäisi havaita, että he ovat saavuttaneet konkreettisia tuloksia ensimmäisten kuukausien aikana. Onboarding ohjelma auttaa työyhteisöä olemaan parempi luomalla merkityksellisiä isoja ja pieniä tuloksia ja tuomalla niitä esiin. (Harpelund ym. 2019, 182.)

Caldwell ja Peters (2018, 6-7) ovat koonneet 10 askeleen onboarding mallin:

1. Luo henkilökohtainen suhde uuteen työntekijään heti rekrytoinnin jälkeen hyödyntäen puhelinta, sähköpostia ja etäkokoustapaamisia.
2. Valitse osaava ja sitoutunut valmentaja tai mentori uudelle työntekijälle ja aloittakaa heidän välinen yhteydenpito ennen virallista työn aloitusta. Valmentajan tai mentorin avulla pystytään vaikuttamaan positiivisesti uuden työntekijän asenteisiin, sitoutumiseen ja käyttäytymiseen.
3. Auta uutta työntekijää luomaan suhteita työyhteisön ja organisaation jäsenten välillä.
4. Kokoa uuden työntekijän opas, joka sisältää tietoja esimerkiksi työpaikan arvoista, missiosta, historiasta, säännöistä ja eduista, tehtävistä ja muita tärkeitä tietoja.
5. Varaa työntekijälle tarvittavat työvälineet, työhön liittyvät varusteet ja työtilat.
6. Tarjoa apua toiselta paikkakunnalta muuttavalle esimerkiksi asuntoasioissa, perheeseen liittyvissä asioissa muun muassa päiväkotit-, koulu- ja muissakin asioissa, jotka liittyvät työntekijän hyvinvointiin.
7. Käykää esihenkilön avulla lävitse selkeästi työhön liittyvät vastuut ja tavoitteet. Tähän liittyy myös työsuorituksen arviointi ja esihenkilöiden eri roolit ja resurssit.
8. Sitouta, kannusta ja kunnioita. Ota vastaan työntekijän uusia ideoita.

9. Jaa vastuuta harjoittelusta ja perehdytyksestä ja ota prosessiin mukaan työntekijöitä eri organisaation tasoilta. Näin työpaikan arvot ja yrityskulttuuri vahvistuvat. Sitouta johto ja lähiesihenkilöt onboarding prosessiin.
10. Muista, että onboarding on jatkuva valmennusprosessi ja anna sille aikaa. Tunnista ja tue työntekijää tulemaan osaksi työyhteisöä ja tärkeäksi tekijäksi. Mieti ennalta tarkistuspisteet millä varmistat onnistumisen.

Lawson (2015, luku 1.) on koonnut ajalliset vaiheet onboarding suunnitelman tueksi ja hänen mukaansa aikaperspektiivi helpottaa sisällön ja toimien suunnittelua. Onboarding prosessi voidaan jakaa seitsemään eri ajanjaksoon; aika ennen ensimmäistä työpäivää, ensimmäinen työpäivä, ensimmäinen työviikko, ensimmäinen työskentely kuukausi, työskentely 60 päivän aikana, työskentely 90 työpäivän aikana ja jatkuva seuranta. Ajallinen suunnitelma voidaan jakaa tiedoksi koko organisaatiossa ja sen avulla työskentely helpottaa onboarding ohjelman onnistumista. (Lawson 2015, luku 1.)

Monet tutkimukset puhuvat onboarding prosessin puolesta ja esittävät sen hyvin kattavasti hieman eri näkökulmista. Onboarding on enemmänkin ajattelu- ja toimintatapa eli osa organisaation yrityskulttuuria, ei niinkään irrallinen liiketoimintaprosessi, joka vaatii suoritusta ja sen jälkeen se voidaan unohtaa. Rowland ym. (2017, 8) kokoavat hyvin yhteen onboarding ajattelua, sen avulla luodaan avoimempaa työyhteisöä, jossa työntekijät kokevat arvostusta ja yhteenkuuluvuutta. Onboardingin avulla myös luodaan vahva ensivaikutelma yrityksestä uudelle työntekijälle ja onboarding ei ole sidottu yrityksen kokoon tai organisaatiotyyppiin. Onboarding sisältää tarkemman tehtäväkohtaisen perehdytyksen. Dávila ja Piña-Ramírez (2018, 12) kuvaavat, että 70 % uuden työntekijän sopeutumisesta työhön kattaa tehtäväkohtaisen onboarding osion ja 30 % kattaa perehdytyksen. Onboarding ja perehdytys kulkevat siis käsikädessä.

3 KUORMITUS JA STRESSI

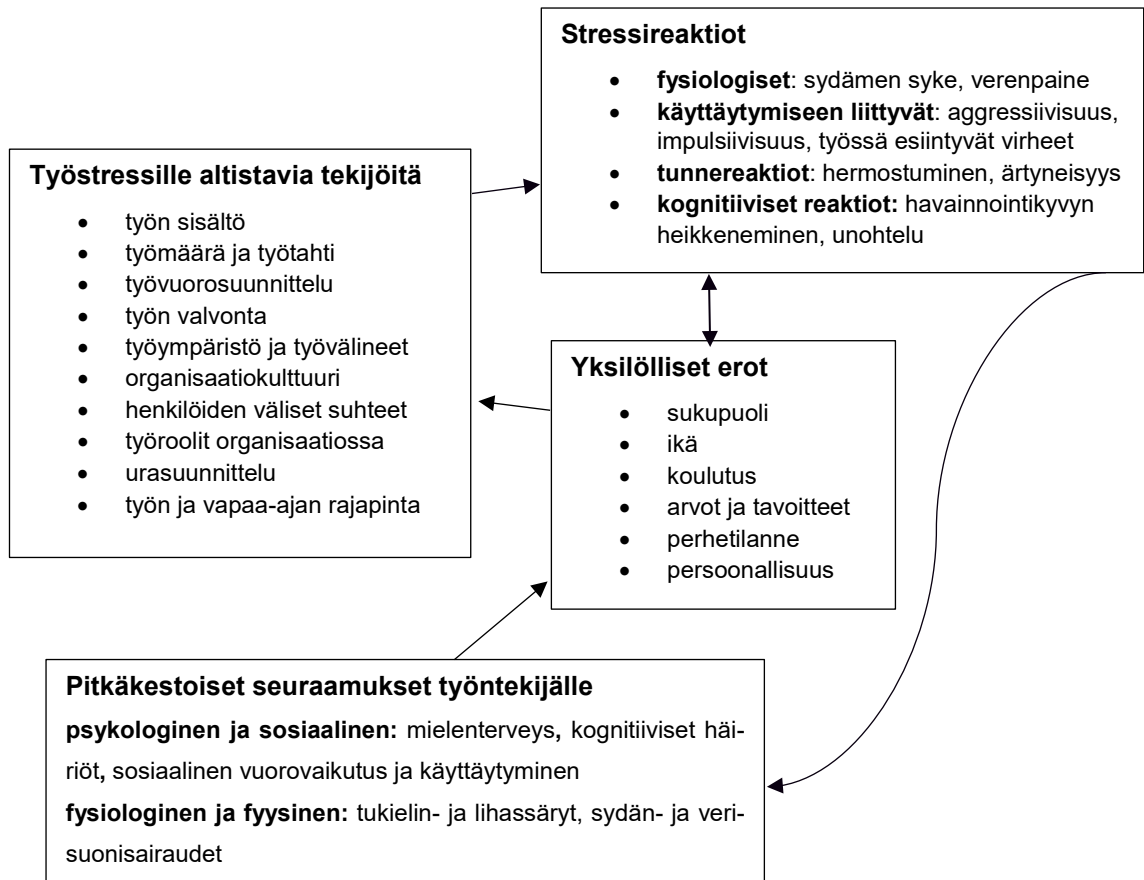
Tässä luvussa käydään lävitse fyysistä ja psyykkistä kuormitusta, työstressille altistavia tekijöitä, työstressin riskejä ja psykososiaalista kuormitusta. Työyhteisön psykososiaalisia kuormitustekijöitä tarkastellaan sekä työntekijän että esihenkilön näkökulmista.

3.1 Fyysinen ja psyykkinen kuormitus

Kohtaamme stressiä ja kuormittavia tilanteita joka päivä sekä työssä että vapaaajalla. Stressi ei ole vain ja ainoastaan huono asia vaan se saa meidät tekemään erilaisia asioita arjessa. Kohtuullinen määrä stressiä edesauttaa suoriutumaan tavoitteista ja haasteista, joita kohtaamme päivittäin. Stressi tuntuu kehossamme sekä fyysisinä reaktioina ja oireina että mielen tasolla. Stressi voidaan jakaa fyysiseen ja psyykkiseen kuormitukseen. Fyysinen kuormitus on ilmentymä liian raskaasta ja kuormittavasta fyysisestä tekemisestä ja ponnistelusta elimistölle. Työ voi olla fyysisesti hyvin rankkaa, mutta myös liian pitkäkestoinen ja usein toistuva fyysinen liikunta ja urheilusuoritukset voivat kuormittaa elimistöä liikaa. Psyykkinen kuormitus vaikuttaa mielialaan, tunnetilaan ja käyttäytymiseen. Pitkään jatkunut psyykkinen kuormitus työhön liittyvistä asioista voi johtaa työuupumukseen. Elimistön fyysisen kuormituksen oireita ovat esimerkiksi sydämen tykytykset ja rytmihäiriöt, verenpaineen kohoaminen, vatsaoireet, hikoilu, yö heräilyt, unettomuus, niska-hartia-alueen säryt, päänsärky ja selkävaivat. Elimistön psyykkisen kuormituksen oireita ovat esimerkiksi itsetunnon heikkeneminen, ärtymys, kiukku, levottomuus, äkkipikaisuus, itkuisuus, kärsimättömyys, sosiaalisista tilanteista vetäytyminen ja ahdistus. Fyysiseen ja psyykkiseen kuormitukseen liittyy paljon erilaisia oireita ja tärkeää on, että tunnistamme oireet varhaisessa vaiheessa, jotta pystymme reagoimaan niihin. Elimistön palautumisen merkitys korostuu, oli sitten kyseessä fyysinen tai psyykkinen kuormitus tai on kuormitus syntynyt työssä tai vapaa-ajalla. (Peltomaa 2015, 16, 49-50.)

Hassard ja Cox (2012) esittelevät artikkelissaan työstressin riskitekijöitä ja millaisia stressireaktioita ne voivat aiheuttaa työntekijälle. Artikkelissa mainitut

asiat on koottu kuvioon 6 ja seuraavaksi käydään lävitse eri tekijät ja seuraamukset.



KUVIO 6. Työstressin riskit (Hassard, J. & Cox, T. 2012, muokattu).

Huono työtehtävien suunnittelu, organisointi ja johtaminen ovat yleisimpiä syitä työperäiselle kuormitukselle ja pitkittyessään saattavat aiheuttaa kroonistuvaa työstressiä. Stressitekijöiksi on erityisesti tunnistettu työhön ja työn tekemiseen liittyvät asiat, jos niissä on epäselvyyttä tai ristiriitaisuutta työntekijän ja työnantajan näkemysten ja toimien välillä. Hassard ja Cox (2012) mukaan näitä ovat esimerkiksi työn sisältö, työmäärä, työtahti, työvuorosuunnittelu, työn valvonta, työympäristö ja työvälineet. Työstressille voi altistaa myös epäsuotuisa organisaatiokulttuuri, työyhteisön haastavat vuorovaikutussuhteet sekä epäselvät organisaatorakenteet ja työroolit työyhteisössä. Myös puutteet työntekijän ammatillisen kehittymisen tukemisessa ja urasuunnittelussa voivat aiheuttaa työstressiä. Työn ja vapaa-ajan yhdistämisen vaikeus monesti heijastuu työstressinä. (Hassard ja Cox 2012.)

Stressireaktiot syntyvät, kun työntekijä altistuu eri stressitekijöille työssä ja ne ovat toistuvia tai pitkäkestoisia. Fysiologisia reaktioita ovat sydämen sykkeen muutokset, verenpaineen kohoaminen ja nopeutunut hengitystiheys. Käyttäytymiseen liittyviä reaktioita ovat aggressiivisuus, impulsiivisuus ja työn tekemisessä esiintyvät virheet. Emotionaaliset eli tunteisiin liittyvät reaktiot ovat esimerkiksi hermostuminen ja ärtyneisyys. Kognitiiviset reaktiot liittyvät havainnointikyvyn heikkenemiseen ja unohteluun. Yksilölliset erot vaikuttavat hyvin paljon kuinka eri ihmiset reagoivat eri stressireaktioihin ja millaisia vaikutuksia niillä on elimistön eri toimintoihin. Stressireaktioihin vaikuttaa persoonallisuus, henkilökohtaiset arvot ja tavoitteet elämässä. Ikä, sukupuoli, perhesuhteet ja koulutuksen taso myös vaikuttavat niihin. Edellä mainitut tekijät voivat joko pahentaa tai helpottaa reaktioita. Pitkällä aikavälillä työstä aiheutuneet stressireaktiot vaikuttavat heikentävästi työntekijän tuottavuuteen ja palautumiskykyyn. Stressireaktioiden seuraamukset voidaan jakaa psykologisiin ja sosiaalisiin osa-alueisiin, joihin liittyvät muun muassa mielenterveys, kognitiiviset häiriöt, sosiaalinen vuorovaikutus ja käyttäytyminen. Seuraamukset voivat myös olla fysiologisia ja fyysisiä kuten esimerkiksi tukielin- ja lihassäryt ja sydän- ja verisuonisairaudet. (Hassard ja Cox 2012.)

3.2 Psykososiaalinen kuormitus

Olemme osana psykososiaalista työympäristöä työpaikasta ja työtehtävästä riippumatta. Psykososiaalinen työympäristö koostuu henkilöistä ketkä yhteisössä toimivat, heidän taustoista, henkilöhistoriasta ja jokaisen yksilöllisestä käytöksestä. Psykososiaaliseen työympäristöön lukeutuvat myös yhteistyö ja vuorovaikutus, viestintä, työn johtaminen ja organisointi. Työympäristöön vaikuttavat monet eri tekijät, erityisesti organisaation ja työyhteisön kulttuuri, arvot ja ohjeet. Lisäksi työyhteisön jäsenten vastuunjako ja työn sisältö, työilmapiiri ja sosiaaliset kontaktit vaikuttavat. Psykososiaalinen työympäristö ja työn sisältö kuormittavat meitä enemmän ja vähemmän, mutta ratkaisevaa on, pysyykö kuormitus sietokykyimme rajoissa vai aiheuttaako kuormitus ristiriitaa vaatien meiltä enemmän kuin pystymme kuormitusta käsittelemään. (Karjalainen 2020, 37.)

Työsuojeluhallinto (2017, 2) määrittelee psykososiaalisen kuormituksen liittyvän eri osa-alueisiin, työn sisältö, järjestelyt ja tehtävät, työyhteisön vuorovaikutus ja sosiaaliset tekijät.

Työn sisältö liittyy työn luonteeseen ja työtehtäviin. Työsuojeluhallinnon (2017, 2) ja Karjalaisen (2020, 37) mukaan kuormittavia tekijöitä ovat muun muassa

- liiallinen tietomäärä ja jatkuva tietotulva
- liian suuri vastuu
- laadulliset vaatimukset työssä ovat korkeita
- työssä on paljon keskeytyksiä
- työn yksipuolisuus
- työn pirstaleisuus
- työ vaatii jatkuvaa valppaana oloa
- vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa
- väkivallan uhka

Työn järjestelyihin liittyvät työn ja työtehtävien suunnittelu, jakaminen ja työn tekemisen edellytyksistä huolehtiminen. Näihin liittyen kuormittavia tekijöitä ovat Työsuojeluhallinnon (2017, 2) ja Karjalaisen (2020, 38) mukaan esimerkiksi

- työtä on liikaa tai liian vähän
- vuorotyö, yötyö, päivystystyö
- pitkät työmatkat, jotka eivät ole työaika
- liikkuva työ
- työvälineet ja työskentelyolosuhteet ovat puutteelliset
- tehtäväkuvat, tavoitteet, vastuut ja työnjako ovat epäselviä
- kohtuuton jatkuva kiire työssä

Työyhteisön vuorovaikutus ja sosiaaliset tekijät voivat kuormittaa. Esimerkkejä näistä tekijöistä ovat koonneet Työsuojeluhallinto (2017, 2) ja Karjalainen (2020, 38-39) ja niitä ovat

- yksin työskentely
- tahallinen fyysinen tai sosiaalinen eristäminen, työyhteisön ulkopuolelle jättäminen
- vuorovaikutus ei toimi työyhteisössä

- esihenkilön tai työkavereiden tuki työssä ja työtehtävien tekemiseen on puutteellista
- tiedonkulku ei toimi
- epätasapuolinen kohtelu
- häirintää, syrjintää tai epäasiallista kohtelua esiintyy avoimesti tai piilotettuna

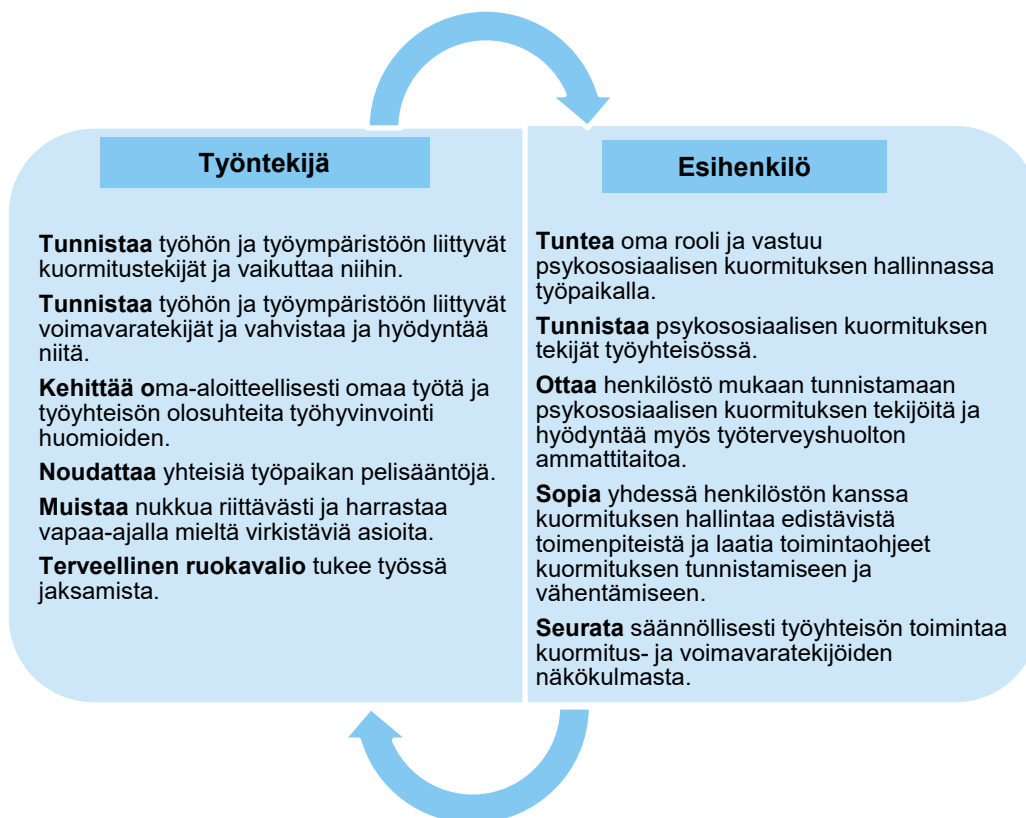
Työsuojeluhallinnon (2017, 2) mukaan väärin tai puutteellisesti organisoidut työtehtävät tai huono työilmapiiri voivat aiheuttaa työkuormitusta ja pitkittyessä osoittautua terveydelle haitalliseksi.

Työssä ja työn tekemisessä on myös paljon positiivisia voimavaratekijöitä. Nämä on hyvä tunnistaa, jotta ne voivat toimia niin sanottuina puskureina työn kuormitaville tekijöille. Työturvallisuuskeskuksen (n.d.) mukaan työn voimavaratekijöitä ovat esimerkiksi

- työroolit ovat selkeät
- työn tavoitteet ovat selkeät
- työssä on vaikuttamisen mahdollisuuksia
- joustavat työajat
- työssä onnistuminen
- työn tulokset
- työtehtävien merkityksellisyys
- työssä oppiminen ja kehittyminen
- työtehtävien palkitsevuus

Työyhteisöön liittyviä voimavaratekijöitä ovat esimerkiksi hyvä vuorovaikutus, toisten ihmisten arvostus, selkeä johtaminen, riittävä tuki esihenkilöltä ja työyhteisöltä, oikeudenmukaisuus ja rakentava palautteenantokulttuuri. Organisaation tasolta voimavaratekijöinä voidaan tunnistaa esimerkiksi työn ja henkilökohtaisen elämän yhteensovittamista tukevat asenteet ja toimet, työn varmuus ja nykyaikaiset ja monimuotoiset toimintatavat. Merkittäviä voimavaratekijöitä ovat myös työntekijän henkilökohtaiset voimavarat, joita ovat esimerkiksi optimismi, sinnikkyys, joustavuus ja hyvä itsetunto. (Työturvallisuuskeskus n.d.)

Psykososiaalista kuormitusta voi ennaltaehkäistä ja Kähärä ja kollegat (2021) ovat tehneet oppaan työntekijälle ja esihenkilölle psykososiaalisen kuormituksen hallintaan. Heidän näkökulmansa on, että molemmat osapuolet sekä työntekijä, että esihenkilö ottavat tasapuolisesti vastuuta psykososiaalisen kuormituksen ennaltaehkäisystä ja hallinnasta. Kuvioon 7 on koottu työntekijän ja esihenkilön näkökulmista, kuinka molemmat voivat osallistua psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistamiseen ja hallintaan työyhteisössä.



KUVIO 7. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen ja hallinta (Kähärä ym. 2021, 4-5, muokattu).

4 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, käydään lävitse tutkimuksen suunnittelua ja kuvataan opinnäytetyön prosessi, joka pohjautuu Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2015, 24) kuvaamaan tutkimuksellisen kehittämistyön prosessiin. Luvussa perustellaan tutkimukseen valittua lähestymistapaa eli taustatutkimusta ja kuvataan käytetyt tutkimusmenetelmät, Moodmetric älysoormus ja päiväkirja.

4.1 Opinnäytetyön toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, joka on Suomen toiseksi suurin ammattikorkeakoulu ja suurin restonomikoulutuksen tarjoaja. Haaga-Heliassa opiskelee vuosittain 11 000 opiskelijaa. Koulutuksen pääsuunnaukset ovat myynti- ja markkinointi, hr ja johtaminen, yrittäjyys, liiketoiminta ja talous, hotelli-, matkailu- ja ravintola-ala, viestintä ja journalismi, liikunta ja hyvinvointi, tietojenkäsittely ja digitaaliset palvelut ja ammatillinen opettajakorkeakoulu. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu sijaitsee Uudellamaalla ja Haaga-Helia on jatkuvasti osallisena monissa hankkeissa kotimaassa ja ulkomailla. (Haaga-Helia n.d.a.)

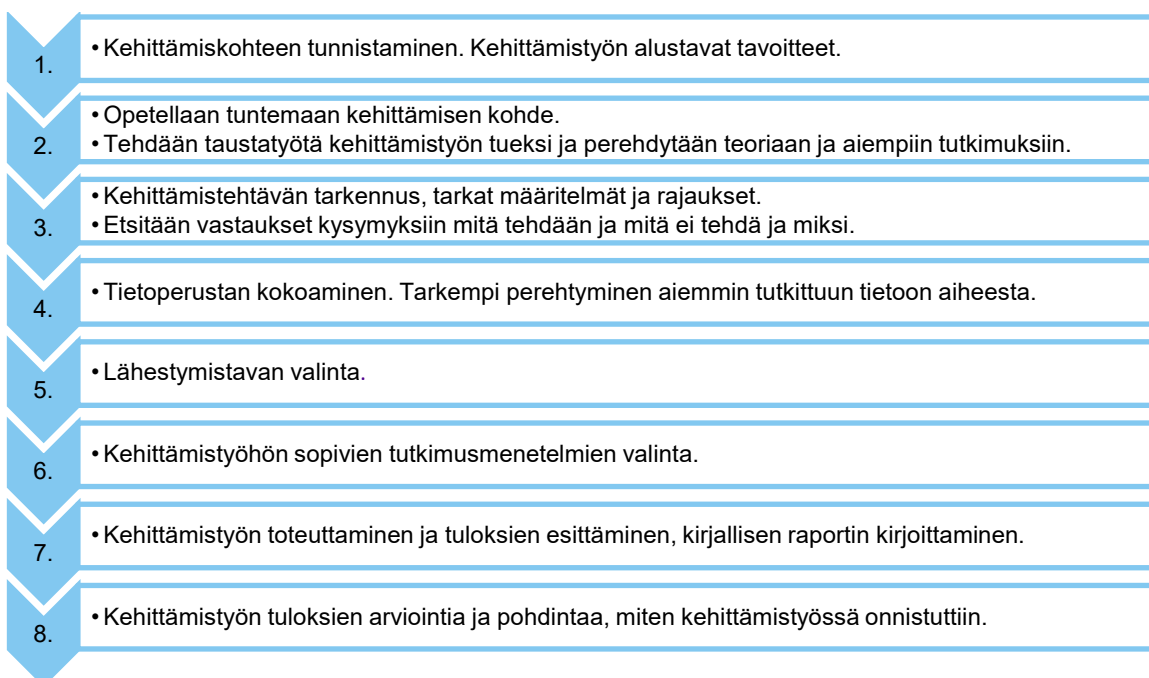
Opinnäytetyö tehdään osana Haaga-Helian koordinoimaa hanketta Veto- ja pitovoimaa matkailu-, ravintola- ja majoitusallalle (MaRa). Hanketta rahoittaa Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus eli Jotpa. Jotpa on itsenäinen viranomainen ja ohjauksesta vastaavat opetus- ja kulttuuriministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö. (Haaga-Helia n.d.b; Jotpa n.d.)

Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hanke sai rahoituksen Jotpalta ajanjaksolle 1.9.2022-31.12.2024. Hankkeen tavoitteena on luoda MaRa-alalle työntekijäkokeemuksen ja työnantajamielikuvan rakentamisen malli, kehittää ja testata esihenkilötyön tueksi koulutusmoduuleja ja luoda nopea joustava malli koulutukseen haakeutumiseen. Hanke toteutetaan yhteistyössä MaRa-alan yrityksiä kanssa ja

syksyyn 2023 mennessä hankkeen yhteistyökumppaneita on ollut 22 alan yritystä. Hankkeen työllä kehitetään lähiesihenkilöiden osaamista ja ymmärrystä työntekijäkokemuksen rakentumiseen vaikuttavista tekijöistä ja esihenkilötyöstä. Tällä tavoin vahvistetaan alan toimijoiden tietämystä ja osaamista henkilöstön sitouttamisesta työhön ja alan vetovoiman kasvattamisesta. Opinnäytetyön tekijä työskentelee hankkeessa ravintola-alan projektiasiantuntijana ja hän on tehnyt itsenäisesti opinnäytetyön osana hankekokonaisuutta.

4.2 Opinnäytetyön prosessi

Ojasalo ym. (2015, 22) perustelevat tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin kuvaamisen tärkeyttä ajanhallinnan ja prosessin eri vaiheiden näkökulmista. Selkeän prosessin esittäminen auttaa kehittämistyön tekijää työskentelemään johdonmukaisesti ja auttaa huomioimaan tärkeät asiat ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. Prosessin edetessä tehdään monia valintoja ja päätöksiä, jotka tukevat tutkimuksellisen kehittämistyön onnistumista. Kuviossa 8 esitetään tämän opinnäytetyön prosessi, joka pohjautuu Ojasalon ym. (2015, 22-23) tutkimuksellisen kehittämistyön prosessiin. Seuraaville sivuille on koottu tarkempi selvitys prosessin eri vaiheista. (Ojasalo ym. 2015, 22-23; Vilkka 2005, 42.)



KUVIO 8. Opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2015, 24, muokattu).

Tutkimuksellisen kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa tunnistetaan kehittämiskohde, pohditaan mitä kehittämistyöltä odotetaan ja mietitään alustavia tavoitteita. Tutkimuksellinen kehittämistyö tähtää liiketoiminnan ja työelämän kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteena oli tunnistaa MaRa-alan perehdytyksen kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä ensimmäisen perehdytysviikon aikana ja löytää mahdollisuuksia kuormituksen vähentämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 24, 26.)

Alustavaksi tavoitteeksi tälle opinnäytetyölle asetettiin tiedon lisääminen työntekijäymmärryksen ja työntekijäkokemuksen näkökulmista perehdytykseen ja sen kuormittavuuteen liittyen. Tavoitteiden määrittelyssä pohdittiin myös uuden perehdytysmallin luomista yleisluontoisesti alalle sopivaksi ja tämä liittyisi vahvasti yrityskulttuuriin.

Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeessa selvitetään alan veto- ja pitovoimatekijöitä työntekijäymmärryksen ja työntekijäkokemuksen näkökulmista. Hankkeessa luodaan nopean osaamisen kehittämisen malli, jonka avulla alan yritykset voivat tukea esihenkilötyötä ja sitä kautta kehittää positiivista työntekijäkokemusta. MaRa-alalla on pulaa osaavista ravintola- ja suurtaloustyöntekijöistä ympäri maan, selviää Työ- ja elinkeinoministeriön vuosittain julkaisemassa ammatibarometrissa, jossa tehdään arvioita noin 200 eri ammatin kysynnän ja tarjonnan suhteista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022a; Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b). (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu n.d.b)

Tutkimuksellisen kehittämistyön toisessa vaiheessa opetellaan tuntemaan kehittämisen kohde. On tärkeää tehdä perusteellinen taustatyö kehittämistyön tueksi, jotta ongelmia, joihin halutaan lähteä etsimään vastauksia, ymmärretään riittävästi. Tärkeää on myös osata muodostaa olennaisin kysymys, johon halutaan lähteä etsimään vastausta. Toiseen vaiheeseen sisältyy paljon tiedon hankintaa eli luodaan hyvä tietoperusta pohjautuen aiempiin aiheeseen liittyviin tutkimuksiin, julkaisuihin, asiantuntijanlausuntoihin ja tilastoihin. (Ojasalo ym. 2015, 28.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohteeseen perehtyminen aloitettiin tutustumalla perehdytystä käsittelevään ammattikirjallisuuteen. Opinnäytetyön keskei-

siä käsitteitä tarkennettiin ja määriteltiin. Keskeisiksi käsitteiksi valittiin työntekijäkokemus, perehdytys, perehtyminen, perehdyttävä, perehdyttäminen, vetovoima, pitovoima ja MaRa-ala. Hanketyö kulki rinnalla koko opinnäytetyön ajan ja hankkeen edetessä ymmärrys alan tilanteesta selkeytyi. Hankkeessa toteutettiin laaja tutkimuskysely työntekijäkokemuksesta alalla työskenteleville ja työskennelleille tammi-maaliskuun 2023 aikana. Tutkimukseen vastasi yhteensä noin 1100 alan työntekijää. Tutkimustulokset osoittivat, että alalla työskentelevät arvioivat perehdytyksen toteutuvan kohtalaisesti ja heikoimmaksi arvioitiin perehdytyksen seuranta ja jatkoperehdytys. (Vastakaiku 2023, 8.)

Kehittämistyön kolmannessa vaiheessa keskitytään kehittämistehtävän tarkennukseen eli tehdään työstä tarkat määritelmät ja rajaukset. Hyviä apukysymyksiä tarkennusvaiheeseen ovat:

- Mitä tehdään?
- Mitä ei tehdä?
- Miksi tehdään tai miksi ei tehdä?

Tähän vaiheeseen liittyy perusteellinen pohdinta mihin kehittämällä pyritään. Kun kehittämistehtävän tavoitteet ovat tiedossa, on helpompi määritellä kehittämistyön onnistumisen mittarit, jotta tuloksia voidaan arvioida myöhemmin. (Ojasalo ym. 2015, 32-33.)

Tämän opinnäytetyön tarkennusvaiheessa määriteltiin, että työn tavoitteena on selvittää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä MaRa-alalla ja löytää mahdollisuuksia niiden vähentämiseen. Työn tarkoituksena on tarjota tutkittua tietoa perehdytykseen ja sen kuormitukseen liittyen Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeen koulutusmoduulien sisällön suunnittelun tueksi. Työstä rajattiin pois perehdytysprosessi, koska työssä ei tähdätäkään uuden perehdytysmallin luomiseen alalla. Opinnäytetyön onnistumisen mittareiksi määriteltiin kuusi keskeistä asiaa:

1. Tutkimuskysymyksiin löydetään vastaukset.
2. Tutkimukseen osallistuu 1-2 yhteistyöyrittäjäkumppania.
3. Tutkimukseen osallistuu 10 työntekijää hankkeen yhteistyökumppaneiden yrityksistä.

4. Valittu tutkimusmenetelmä Moodmetric älysormus osoittaa, että sen avulla voidaan mitata luotettavasti työntekijän kuormituksen taso tutkimusjakson aikana.
5. Valitut tutkimusmenetelmät Moodmetric älysormus ja päiväkirja antavat uutta tietoa alalle perehdytyksen kuormittavuudesta.
6. Opinnäytetyö tarjoaa ajantasaista tietoa perehdytyskoulutusmoduulin sisällön suunnitteluun ja sisältöön.

Kehittämistyön neljäs vaihe pitää sisällään tietoperustan kokoamisen. Ojasalon ym. (2015, 34) mukaan tietoperusta luo kehittämistyön perustan, koska se tarjoaa paljon tärkeää tietoa aiemman tiedon perusteella. Tietoperustan avulla kehittämistyön näkökulma tarkentuu ja tutkittava ilmiö selkeytyy. Tietoperustaan kootaan aiemmin tutkittua tietoa aiheesta, koottuja analyyseja, pohdintoja, asiantuntijänäkemyksiä, teorioita ja malleja, myös käsitteistö tarkentuu.

Tässä opinnäytetyössä tietoperustaksi muodostui kaksi isompaa kokonaisuutta, perehdytys ja kuormitus. Ensimmäinen osio tietoperustassa kattaa perehdytyksen määrittelyn, mitä se tarkoittaa eri lähteiden perusteella ja mitä asioita liittyy onnistuneeseen perehdytysuunnitelmaan ja perehdytyskokemukseen. Perehdytystä tarkasteltiin myös työntekijäkokemuksen, liiketoiminnan strategian ja onboarding eli työntekijän sosiaalistaminen työyhteisöön näkökulmista. Toinen osio tietoperustassa käsittelee stressitekijöitä työssä ja psykososiaalista kuormitusta.

Kehittämistyön viides vaihe on lähestymistavan valinta. Lähestymistapa liittyy kehittämisen tavoitteeseen ja kyseessä ei ole yksittäinen menetelmä tai tekniikka. Lähestymistavan valinnan jälkeen on helpompi tehdä valinnat soveltuvista tutkimus- ja kehittämismenetelmistä. Tutkimusongelma vaikuttaa lähestymistavan valintaan ja myös onko tutkimusongelmaa tutkittu jo aiemmin. Kanasen (2012, 26) mukaan lähestymistavat voidaan jakaa laadulliseen eli kvalitatiiviseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen ja näiden valintojen alle valikoituu tutkimusstrategia esimerkiksi, onko kyseessä tapaus- tai toimintatutkimus.

Ojasalo ym. (2015, 36) esittelevät lähestymistapoina muun muassa tapaustutkimuksen, toimintatutkimuksen ja palvelumuotoilun. Tapaustutkimuksessa halutaan ymmärtää tiettyä ongelmaa tai tilannetta eli tapausta ja tutkimuksen avulla

luodaan kehittämisehdotuksia ongelman tai tilanteen ratkaisemiseksi. Tapaus voi olla yritys, yrityksen osasto, yhteisö, ihmisryhmä tai yksilö. Tapaustutkimuksessa käytetään monia erilaisia tiedonhankintamenetelmiä, jotta ymmärrystä pystytään syventämään ja saadaan kaikenkattava kuva ongelmasta tai tilanteesta. Toinen hyvin yleinen lähestymistapa on toimintatutkimus, jossa keskitytään tutkimaan ja kehittämään ihmisten tai organisaation toimintaa. Toimintatutkimuksessa osallistetaan ihmisiä kehittämistyöhön ja käytetään monia erilaisia menetelmiä, jotka lisäävät ihmisten välistä vuorovaikutusta ja aktiivista osallistumista. Palvelumuotoiluun liittyy vahvasti käyttäjäkeskeisyys ja muotoilun prosesseja ja menetelmiä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilussa tarkoituksena on kehittää käyttäjän näkökulmasta helppokäyttöisiä ja houkuttelevia palvelukokeimuksia ja organisaation näkökulmasta toimivia, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. (Kananen 2012, 34; Ojasalo ym. 2015, 37-38.)

Tämän opinnäytetyön lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus ja siitä kerrotaan tarkemmin seuraavassa luvussa 4.3.

Kehittämistyön kuudennessa vaiheessa valitaan kehittämistyöhön sopivat tutkimus- ja kehittämismenetelmät. Lähestymistapa ohjaa menetelmien valinnassa. Kehittämistyössä tärkeää on menetelmien moninaisuus, jotta eri menetelmillä saadaan riittävästi tietoa kehittämistyön tueksi. Menetelmiä valittaessa on hyvä pohtia kahta tärkeää kysymystä:

- Millaista tietoa tarvitaan?
- Mihin tarkoitukseen tietoa aiotaan käyttää?

Eri menetelmät täydentävät kehittämistyön tueksi kerättyä tietoa. Yleisiä kehittämistyötä tukevia menetelmiä ovat esimerkiksi kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttianalyysit. (Ojasalo ym. 2015, 40-43.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmäksi valikoitui Moodmetric älysormus, josta kerrotaan tarkemmin seuraavissa luvuissa. Moodmetric älysormus haluttiin yhdistää hanketyöhön digitaalisuuden näkökulmasta ja älysormuksia oli hankittu Haaga-Helia ammattikorkeakouluun loppuvuonna 2022. Moodmetric älysormus tutkimusmenetelmällä haluttiin testata sen toiminnallisuutta kuormituksen mittamisessa yhdistämällä perehdytykseen. Menetelmänä Moodmetric älysormus on hyvin innovatiivinen ja alan kirjallisuudessa ja eri tietolähteissä ei löytynyt siitä

mainintoja. Älysormuksen rinnalle koettiin tarpeelliseksi lisätä päiväkirjamenetelmä, jonka avulla pystytään keräämään lisää arvokasta aineistoa tutkimuksen tueksi ja saadaan syvempi ymmärrys kuormitustekijöistä. Opinnäytetyössä löydetään ja kootaan tietoa, kehittämissuhteita ja sisältöä tuleviin perehdytyskoulutusmoduuleihin.

Kehittämistyön seitsemäs vaihe on kehittämistyön toteuttaminen ja tuloksien esittäminen. Kehittämistyöstä kirjoitetaan raporttia koko kehittämistyön ajan ja tärkeänä näkökulmana on oppien jakaminen yleisölle, jotka voisivat hyötyä tehdystä kehittämistyöstä. (Ojasalo ym. 2015, 46.) Tässä opinnäytetyössä työn toteuttamista ja tuloksia esitellään luvuissa 5 ja 6.

Kehittämistyön viimeinen ja kahdeksas vaihe on kehittämistyön tuloksien arviointia ja pohdintaa, miten kehittämistyössä onnistuttiin. Tärkeitä huomioitavia osaluokkia arvioinnissa ovat muun muassa

- suunnittelu
- tavoitteet
- käytetyt menetelmät
- johdonmukaisuus
- vuorovaikutus
- sitoutuminen.

(Ojasalo ym. 2015, 49.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineiston tuloksia esitellään luvussa 6 ja tuloksien pohdintaa ja johtopäätöksiä käydään läpi luvussa 7.

4.3 Tutkimuksen lähestymistapa ja tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavaksi valittiin tapaustutkimus, koska haluttiin saada syvempää ymmärrystä perehdytyksen kuormittavuudesta ensimmäisen perehdytysviikon aikana MaRa-alalla. Tutkimuksen avulla kerättiin tietoa perehdytystä käsittelevän koulutusmoduulin sisällön suunnitteluun, joka on osa Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hanketta. Tapaustutkimuksessa kartoitetaan ja tutkitaan perusteellisesti jotain valittua kohdetta tai

ilmiötä sen omassa ympäristössä. Tutkimusmenetelmät tukivat lähestymistavan valintaa, koska tapaustutkimukselle on tyypillistä usean eri tutkimusmenetelmän hyödyntäminen. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelminä Moodmetric älysormusta ja päiväkirjamenetelmää. Tässä opinnäytetyössä ei kehitetty olemassa olevaa toimintaa eli yhteistyöyrityksien perehdytystä vaan koottiin kattava tutkimusaineisto perehdytyksestä, kuormittavuudesta ja perehdytyksen kuormituksen vähentämisen mahdollisuuksista MaRa-alalla, jotta tietoja voidaan hyödyntää jatkotyöskentelyssä. (Kananen 2012, 34; Ojasalo ym. 201, 37-38.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmiksi valittiin kaksi toisiaan tukevaa menetelmää Moodmetric älysormus ja päiväkirjamenetelmä, jotka ovat sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä. Moodmetric älysormuksen avulla kerätty tutkimusaineisto kuvataan visuaalisesti ja numeraalisesti sormuksen oman mobiilisovelluksen kautta. Sovelluksen avulla kerättyä numeraalista tutkimusaineistoa päätettiin tukea laadullisella tutkimusmenetelmällä eli päiväkirjamenetelmällä. Moodmetric älysormusta haluttiin kokeilla tässä hankkeessa, jotta innovatiivista tutkimusmenetelmää päästäisiin testaamaan ja saataisiin kerättyä uudenlaista aineistoa MaRa-alan kehittämisen tueksi.

4.3.1 Moodmetric älysormus

Moodmetric älysormus on suomalainen innovaatio ja se on ollut markkinoilla vuodesta 2015 lähtien. Sormuksen keksi noin kymmenen vuotta sitten sensoriteknologian asiantuntija ja tekniikan tohtori Henry Rimminen. Moodmetric älysormuksen kehittämisestä, valmistuksesta ja myynnistä vastaa suomalainen hyvinvointiteknologian yhtiö Vigofere Oy ja sormukset valmistetaan Suomessa. Moodmetric älysormus oli aluksi käytössä vain tutkimuslaitoksissa, mutta vuonna 2017 tarjontaa laajennettiin yrityksille ja kuluttaja-asiakkaille. Tarjonnan laajemman kohderyhmälle mahdollisti luotettava ja laadukas mittaustekniikka ja monipuolinen älyteknologia. (Moodmetric 2023.)

Moodmetric älysormus on suunniteltu yksilölliseksi tueksi stressinhallintaan ja mittauksen tärkein tavoite on ennaltaehkäistä kroonisen stressin muodostumista.

Sormus hyödyntää mittauksessa ihon sähkönjohtavuutta ja sen muutosta. Englanninkielinen termi ihon sähkönjohtavuudelle on *electrodermal activity (EDA)* ja siitä käytetään myös termiä *galvanic skin response (GSR)*. Ihon sähkönjohtavuuden muutokset ovat seurausta sympaattisen hermoston aktivoitumisesta, jota tapahtuu erilaisten stressiärsykkeiden seurauksena. Moodmetric älysormus mittauksen avulla käyttäjää voidaan auttaa havainnoimaan ja kehittämään omaa hyvinvointia huomioiden stressin vaikutukset elimistöön ja sen eri toimintoihin. Maaliskuussa 2023 Moodmetric älysormus muuttui Nuanic nimiseksi terveys- ja hyvinvointiteknologiapalveluksi. Tässä opinnäytetyössä käytetään älysormuksesta nimitystä Moodmetric, koska nimenmuutos ja sen tuomat seuraukset yrityksen toimintaan ovat hyvin alussa. (Moodmetric 2023.)

4.3.2 Moodmetric älysormuksen toiminta

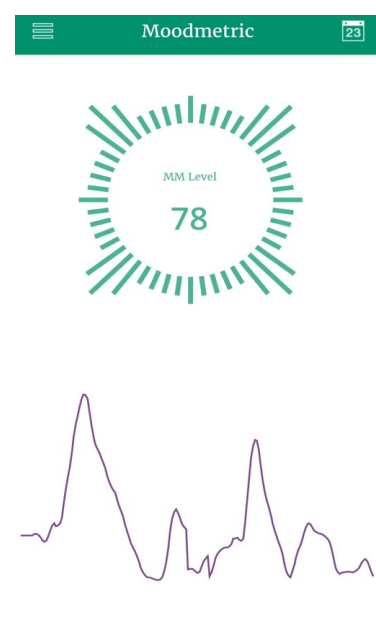
Moodmetric älysormus mittaa ihon sähkönjohtavuutta. Ihon sähkönjohtavuutta mittaamalla saadaan selville autonomisen hermoston reaktioita ympäristön ärsykkeille. Autonominen hermosto koostuu sympaattisesta ja parasympaattisesta hermostosta ja niillä molemmilla on erilainen merkitys ja toimintatapa kehomme kokonaishermostojärjestelmässä. Tieteellisesti on tutkittu ja todistettu, että fysiologinen stressireaktio on vahvasti yhteydessä sympaattiseen hermostoon, joka tuottaa stressireaktion ilmentymiä ja oireita esimerkiksi sydämen sykkeen ja hengityksen kiihtymistä, suoliston toiminnan muutoksia ja hikirauhasten toiminnan lisääntymistä. Parasympaattinen hermosto vastaavasti toimii vastakohtana sympaattiselle hermostolle ja lieventää stressireaktioiden vaikutuksia. Ihon sähkönjohtavuus on yksi selkeimmistä menetelmistä mitata autonomisen hermoston reaktioita. Aiemmin stressireaktioiden vaikutusta autonomiseen hermostoon on voitu mitata laboratorioissa esimerkiksi syke- ja sykevälinvaihtelun mittauksina, aivosähkökäyrän, sydänsähkökäyrän ja verenpaineen pitkäaikaismittauksina. Mittaukset ja tulokset ovat olleet sidottuja tiettyihin tilanteisiin ja paikkoihin ja eivät ole antaneet selkeää kuvaa stressitasoista autonomisen hermoston toiminnassa yksilö- ja arjen tasolla. Moodmetric älysormus on tarjonnut käyttäjäystävällisen tavan mitata stressireaktioita ja niiden vaikutusta henkilön autonomisen hermoston toimintaan. Tampereen yliopiston lääketieteen ja terveysteknologian tiedekunnan tutkimusryhmä toteutti vuonna 2019 tutkimuksen, jossa tarkasteltiin

Moodmetric älysormuksen mittaamisen tarkkuutta ja luotettavuutta ihon sähköjohtavuuden avulla verraten laboratoriolaitteilla tehtäviin mittauksiin. Tuloksena oli, että Moodmetric älysormuksella tehtävät mittaukset antoivat 94,1 % tarkkuuden verraten laboratoriolaitteilla tehtäviin mittauksiin ja tutkimusryhmä totesi mitaustulokset kummallakin menetelmällä hyvin luotettaviksi. Samaisessa tutkimuksessa myös havaittiin, että monissa tapauksissa yksilön kyky tunnistaa oma stressitaso on heikompi kuin laitteiden osoittama mitaustulos. (Moodmetric 2023; Pakarinen, Pietilä & Nieminen 2019.)

Pitkittynyt stressi on yleisin syy työhön liittyviin terveysongelmiin ja pitkittyneellä stressillä on merkittäviä negatiivisia vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin ja tehokkuuteen työtehtävissä. Ihon sähköjohtavuus on yksi selkeimmistä menetelmistä mitata autonomisen hermoston reaktioita ja tällä hetkellä pidempiaikaista stressin seuranta voi tehdä sykevälivaihtelua tai ihon sähköjohtavuutta mittaamalla. Moodmetric älysormus tutkimusmenetelmällä voidaan helposti mitata sormesta ihon sähköjohtavuutta joko lyhyt- tai pitkäaikaisesti ja menetelmästä johtuen soveltuu hyvin stressin mittaamiseen ja havainnoimiseen työssä ja työtehtävissä. (Moodmetric 2023; Pakarinen ym. 2019.)

4.3.3 Moodmetric aineiston tulkinta

Moodmetric mobiilisovelluksessa käyttäjä voi seurata reaaliaikaisesti oman elimistön kuormitustason vaihtelua asteikolla 1-100. Kuvassa 1 violetti MM Level kertoo käyttäjän elimistön virittyneisyydestä eli stressitasosta mittaushetkellä. Mittauslukema voi olla korkea joko positiivisesta tai negatiivisesta stressistä johtuen, eikä voida tulkita pelkän mitaustuloksen perusteella kummasta on kyse. Vain Moodmetric älysormuksen käyttäjä itse pystyy havainnoimaan oman elimistön kuormitustason taustatekijöitä. Moodmetric on vuosien saatossa kehittänyt selkeän indeksin ihon sähköjohtavuuden signaalista, jonka käyttäjä pystyy helposti ymmärtämään mobiilisovellukseen piirtyvästä violetista käyrästä (kuva 1). Indeksi ei

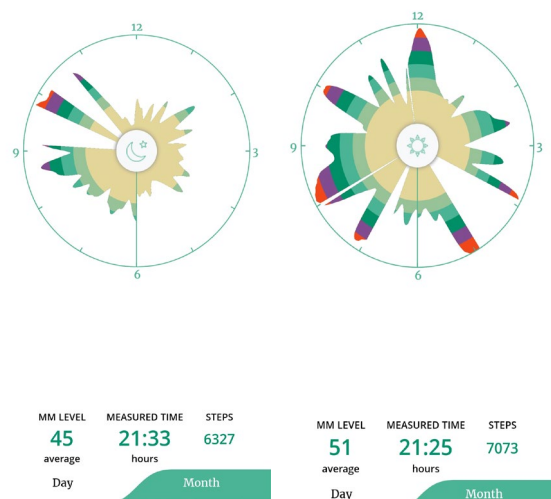


KUVA 1. MM Level ja ihon sähköjohtavuuden signaali. (Riitta Räisänen 2023.)

häiriinny liikkeestä, eikä vääristy hikoilun vaikutuksesta. MM Level on vertailukelpoinen toisten käyttäjien välillä ja sen avulla voidaan testata kuinka eri henkilöt reagoivat stressireaktioihin samassa tilanteessa. Moodmetric mittaus ja MM Level mahdollistavat havainnoimaan ja ymmärtämään stressin yksilöllisiä vaikutuksia. (Moodmetric 2023.)

Korkeat MM Level lukemat kertovat niin sanotusta taistele-tai-pakene-reaktiosta eli kehomme on saanut merkin uhkaavasta tilanteesta. Nykyään se ei enää tarkoita hengenvaaraa niin kuin ennen ja stressitasot voivat olla hyvinkin korkeat monta kertaa päivässä ihan tavallisessa arjessa. Monet keskittymistä vaativat asiat nostavat stressitasoja. Multitaskaaminen eli monen eri asian tekeminen yhtä aikaa töissä on hyvä esimerkki korkeista stressitasoista. Toinen hyvä esimerkki on erilaiset vuorovaikutustilanteet, joita kohtaamme päivittäin. Työstä innostuminen ja työn imu nostavat stressitasot hyvin korkealle. Samoin käy, jos työssä on vähäinen hallinnan tunne. Siihen liittyy aikapaineet, osaamisen puute, epäselvät työtehtävät ja tavoitteet, liian suuri työmäärä ja jatkuvat keskeytykset. Stressitasoja ei kohota pelkästään negatiiviset asiat vaan ihan samalla lailla myös positiiviset asiat, esimerkiksi perheen kanssa vietetty aika, aktiivinen harrastaminen ja jopa auringon ottaminen. Temperamentti ja persoonallisuus vaikuttavat paljon stressitasojen kohoamiseen ja keston. Introvertti kaipaa omaa työskentelyrauhaa ja kuormittuu ekstroverttiä enemmän työpaikan hälystä ja jatkuvista vuorovaikutustilanteista. Terveystila vaikuttaa stressitasojen kohoamiseen ja vaihteluun esimerkiksi infektiot, krooniset sairaudet tai hormonaaliset muutokset. Paljon on asioista taustalla mitkä on hyvä ottaa huomioon ja ymmärtää niiden vaikutus ja merkitys stressitasojen kohoamiseen. (Moodmetric 2023.)

Moodmetric mobiilisovelluksesta käyttäjä pystyy seuraamaan diagrammikuvion avulla kuormitustasojen vaihtelua päivän aikana. Sovellus kuvaa päivänäkymää klo 6.00-18.00 ja yönäkymää klo 18.00-6.00. Tämä havainnollistetaan kuvassa 2. Lähellä ulkokehää oleva kuvaaja kertoo voimakkaammasta kuormituksen tasosta. Päivällä, kun olemme hereillä kuormitustasojen kuuluukin olla enemmän koholla



KUVA 2. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymät. (Riitta Räisänen 2023.)

kuin yöllä, kun nukumme. Päivällä sympaattinen hermosto aktivoituu tekemisen ja toiminnan seurauksena. Vastaavasti yöllä nukkuessa elimistön palautuminen syvenee ja parasympaattinen hermosto toimii aktiivisesti. MM Levelin vuorokausikeskiarvo on tärkein lukema, kun halutaan selvittää kuormituksen ja palautumisen tasapainoa. Vuorokausikeskiarvo kertoo autonomisen hermoston tasapainosta mittausvuorokauden aikana. Moodmetric mittauksia on suositeltavaa tehdä pidempi yhtämittäinen jakso. Jos halutaan tarkastella ja selvittää yksilön kuormituksen ja palautumisen tasapainoa on mittaus hyvä toteuttaa vähintään kahden viikon yhtämittäisenä jaksena. Tuntimäärällä kuinka kauan mittausta tehdään vuorokaudessa, on merkitystä. Suositeltavaa on vähintään 16 tunnin mittausaika vuorokaudessa ja sillä saadaan 67 % tarkkuus vuorokauden kuormituksen ja palautumisen tasapainosta. Mitä enemmän on mittaustunteja vuorokaudessa, sitä tarkempi on mittaustulos. Erittäin tarkka mittaustulos saadaan 21-22 tunnin vuorokausi mittauksella. (Moodmetric 2023.)

Seuraavaksi käydään lävitse Moodmetric mittausaineiston vuorokausikeskiarvot.

Keskiarvo 46-50 kertoo hyvästä autonomisen hermoston tasapainosta. Kuormituksen pääpaino on hereillä ollessa ja yö on vuorokauden palauttavin jakso. Tällä keskiarvolla elimistössä tapahtuu palautumista riittävästi. (Moodmetric 2023.)

Keskiarvo 51-55 kertoo, että kuormitustasot ovat koholla. Elimistössä ei tapahdu palautumista riittävästi kuormitukseen nähden. Tällä keskiarvolla yöunen lisääminen tunnilla per yö auttaa useimmiten tasapainottamaan kuormitusta ja se voi jopa riittää toimenpiteeksi. (Moodmetric 2023.)

Keskiarvo 56 tai yli kertoo, että kuormituksen taso on selvästi kohonnut ja stressi voi olla kroonistumassa tai jo kroonistunut. Elimistö ei palaudu riittävästi kuormitukseen nähden ja uni ei ole palauttavaa. Kuormitus voi olla seurausta työn imusta eli liiasta innostuksesta tai ylikuormitustilasta työhön. Näissä korkeissa lukemissa henkilö usein jo itsekin tiedostaa ylikuormitustilan, joko se on jo muodostunut tai se on muodostumassa. Elämäntilanteet myös vaikuttavat tämän keskiarvon muodostumiseen ja siksi onkin hyvä pohtia, onko menossa tyypillinen jakso elämässä vaiko poikkeuksellinen esimerkiksi uuden työn aloitus tai projek-

tityön kiivain vaihe käynnissä. Jos menossa on poikkeuksellinen jakso, olisi tärkeää, että keskiarvo palautuu hyvälle tasolle poikkeustilanteen päätyttyä ja silloin on suositeltavaa tehdä uusintamittaus sopivan ajan päästä. (Moodmetric 2023.)

4.3.4 Päiväkirjamenetelmä

Päiväkirjamenetelmä on monipuolinen laadullisen tutkimusaineiston keräämiseen soveltuva tutkimusmenetelmä. Sillä saadaan kerättyä tarkkaa, tietyltä ajanjaksolta määriteltyä tietoa tutkimukseen osallistujan käyttäytymisestä, tapahtumista ja yksilön elämästä. Tutkimukseen osallistuja on avainasemassa menetelmän onnistumisesta. Menetelmän onnistunut käyttö vaatii tutkijalta perehtymistä sen ominaisuuksiin ja erityispiirteisiin, jotta hän osaa suunnitella päiväkirjan toteuttamisen vastaamaan tutkimuksen tavoitetta. Päiväkirjaa voidaan käyttää yhtenä ainoana menetelmänä tai se voidaan yhdistää muihin menetelmiin. Päiväkirja voi toimia hyvin ennakkokartoituksena ennen virallista tutkimusta tai se voi vastaavasti toimia tutkimuskyselyn jatkona. Päiväkirja sopii täydentäväksi tutkimusmenetelmäksi myös haastatteluun tai havainnointiin. Bartlet ja Milligan (2021, 16) ovat koonneet neljä erityistä piirrettä päiväkirjamenetelmästä, jotka erottavat sen muista menetelmistä:

1. Päiväkirjamenetelmässä osallistujat ovat aktiivisia ja osallistuvat säännöllisesti.
2. Päiväkirjat ovat yksityisiä ja vain valituilla henkilöillä on pääsy sisältöön.
3. Päiväkirjat tehdään samaan aikaan tapahtuman kanssa tai hyvin lähellä tapahtuman ajankohtaa.
4. Päiväkirjat ovat aikaan sidottuja ja ne voidaan toteuttaa eri keinoin esimerkiksi kirjoittamalla, videoimalla tai visuaalisella kuvakerronnalla. Toteuttamisen tapa riippuu mikä on tutkimuksen kannalta tärkeää ja miten dataa tullaan analysoimaan.

Päiväkirja tutkimusmenetelmänä on hyvä koostaa valmiiden kysymyksien ympärille tai raamittaa aihepiirit ja teemat, joihin halutaan keskittyä. Tutkittavia voidaan esimerkiksi pyytää kirjaamaan ylös erilaisia tapahtumia päivän aikana, kokemuksia ja opittuja asioita. Päiväkirja on hyvä suunnitella kyselylomakkeen tavoin hu-

llesesti, kuinka menetelmää aiotaan tutkimuksessa käyttää. Päiväkirjan täyttäjien on tärkeää tietää mitä heidän on tehtävä, miksi ja milloin. Tällä tavoin pystytään lisäämään osallistujien motivaatiota ja sitoutumista päiväkirjan tekemiseen sovitulla ajanjaksolla. Molempien osapuolien työskentelyä helpottaa, kun päiväkirjaan sisällytetään vain sellaisia asioita, joita käytetään tutkimuksessa ja joilla on selkeä yhteys tutkimusongelmiin. On hyvä huomioida, että päiväkirjan seuraminen ja ohjaaminen vie aikaa tutkijalta ja hänen kannattaa olla yhteydessä tutkimukseen osallistuvien kanssa säännöllisesti ja henkilökohtaisesti. Yksi tärkeimmistä asioista päiväkirjan toteuttamisessa on huomioida luottamuksellisuus ja anonymisuus, kuka pääsee käsiksi päiväkirjamenetelmällä kerättyyn aineistoon. Päiväkirja on hyvä pilotoida ennen varsinaista toteuttamista ja sen kehittämiseen on varattava riittävästi aikaa. Päiväkirjan pitäminen saattaa olla työlästä ja uuvuttavaa. Siksi onkin hyvä miettiä ennalta osallistujien innostamista päiväkirjan tekemiseen ja miten toimitaan, jos osallistuja ei jaksakaan motivoitua päiväkirjan tekemiseen sovitulla aikavälillä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 218-220; Bartlet & Milligan 2021, 27-28.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käydään lävitse tutkimuksen toteutus. Ensiksi kuvataan tutkimussuunnitelma, mitä se tarkoitti tässä opinnäytetyössä. Sen jälkeen käydään lävitse opinnäytetyön eteneminen, aikataulu ja tutkimuksen toteutus. Tämän luvun lopuksi käydään lävitse aineiston analysointia. Molempien tutkimusmenetelmien, Moodmetric älysormuksen ja päiväkirjan avulla kerättyä aineistoa analysoitiin erikseen.

5.1 Tutkimussuunnitelma

Tutkimuksesta on hyvä tehdä tutkimussuunnitelma, joka auttaa tutkijaa jäsentämään ja hahmottamaan mitä tutkitaan, miten tutkimus toteutetaan ja milloin tutkimus toteutetaan (Kananen 2017, 68-69). Hirsjärven ym. (2013, 174) mukaan tutkimussuunnitelma auttaa tutkimuksen tekijää etenemään työn kanssa suunnitelmallisesti. Tutkimussuunnitelma voi muuttua työn edetessä ja sitä pitääkin päivittää säännöllisesti, kun tutkittavat asiat tarkentuvat. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava ilmiö on uusi ja tavoitteena on ymmärtää ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti. Kerätty aineisto tarjoaa jatkuvasti uutta tietoa ja tarve aineiston määrään selkeytyy tutkimuksen edetessä. Kun uusi aineisto ei tarjoa tutkijalle enää lisää uutta merkittävää tietoa ja ymmärrystä ilmiöstä, on kyse aineiston saturaatiosta eli kylläntymisestä. (Kananen 2017, 71.)

Seuraavalla sivulla kuviossa 9 esitetään tämän opinnäytetyön tutkimussuunnitelman keskeiset osa-alueet. Tutkimussuunnitelmaa on päivitetty tutkimuksen edetessä.



KUVIO 9. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelman keskeiset osa-alueet (Kananen 2017, 68-69, muokattu).

5.2 Opinnäytetyön eteneminen ja aikataulu

Opinnäytetyö aloitettiin tammikuussa 2023 ja työ valmistui marraskuussa 2023. Työ eteni vaiheittain. Tammikuussa hahmoteltiin työn tavoitteet ja tarkoitus ja perehdyttiin työn teoreettiseen viitekehykseen. Helmikuussa jatkettiin työskentelyä teoreettisen viitekehyksen parissa syventäen ymmärrystä aiempien tutkimuksien ja kirjallisuuden perusteella. Maaliskuussa tuli ajankohtaiseksi Moodmetric älysormukseen tutustuminen, koska sormus oli opinnäytetyöntekijälle uusi tutkimusmenetelmä. Moodmetric tarjoaa ammattilaisille suunnattua verkkokurssia älysormuksen käytöstä kuormituksen ja palautumisen mittaamisessa. Opinnäytetyöntekijä suoritti Moodmetric ammattilaisille verkkokurssin maaliskuussa ja sen kesto oli yhteensä noin 10 tuntia. Huhtikuussa keskityttiin tutkimuksen suunnitteluun ja yhteistyöryityksien etsimiseen ja kontaktointiin. Touko-kesäkuussa esiteltiin tutkimus yhteistyöryityksille ja jatkettiin tutkimuksen suunnittelua yhteistyöryityksien toiveet ja tarpeet huomioiden. Toukokuussa kontaktointiin ensimmäiset tutkimukseen osallistuvat työntekijät ja heille järjestettiin tutkimuksesta info- ja perehdytystilaisuudet Teams-tapaamisina. Touko-kesäkuussa oli paljon tutkimuksen käytännön organisointia, kirjallisen tutkimustiedotteen tekemistä,

sormuksien postittamista tutkimukseen osallistuville, sähköpostiviestintää osallistujille tutkimusaikatauluista, työvuoroista, mittausdatan keräämisestä ja päiväkirjamerkinnöistä. Heinäkuussa opinnäytetyötä ei tehty ollenkaan, koska sovitut tutkimukset saatiin päätökseen kesäkuussa ja opinnäytetyöntekijä oli kesälomalla. Myös yhteistyöyrityksien yhteyshenkilöt lomailivat heinäkuussa ja kaikki uudet työntekijät olivat aloittaneet työt jo kesäkuussa. Elokuussa työtä jatkettiin analysoiden tutkimuksen toteutusta ja tutkimusaineistoa. Syyskuussa myös jatkettiin tutkimusaineiston analysointia ja kirjoitettiin tutkimusraporttia opinnäytetyöraportin muotoon. Loka-marraskuussa viimeisteltiin työtä. Liitteeseen 1. on koottu selkeäksi koosteeksi opinnäytetyön aikataulu ja eteneminen.

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteuttaminen muodostuu Vilkan (2005, 61) mukaan neljästä osa-alueesta ja tutkimussuunnitelma on kaiken työn etenemisen perusta:

1. Aineiston hankinta
2. Aineiston ryhmittely tutkittavaan muotoon
3. Aineiston analyysi ja pohdinnat teoreettisen viitekehyksen avulla
4. Tutkimustulosten, johtopäätösten ja kehittämissuositusten esittäminen

Seuraavaksi käydään lävitse tämän opinnäytetyön tutkimuksen toteuttaminen käytännön tasolla.

Tutkimus toteutettiin touko-kesäkuun 2023 aikana. Alun perin tutkimukseen oli tarkoitus löytää noin 10 osallistujaa, mutta määrä väheni viiteen, koska muita tutkimukseen osallistujia ei etsinnöistä huolimatta löytynyt. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeen yhteistyökumppanin kanssa. Yhteistyökumppanin etsinnässä kontaktoitiin maaliskuun alussa kahta hankkeen yhteistyöverkostossa olevaa MaRa-alan yritystä, mutta kumpaakaan heistä ei saatu innostumaan osallistumaan tutkimukseen. Huhtikuussa kontaktoitiin kolmatta MaRa-alan toimijaa ja kyseinen yritys suostui osallistumaan tutkimukseen. Yhteistyökumppani toimii majoitus- ja matkailusektorilla. Huhtikuussa käytiin keskusteluita tutkimuksesta yhteistyökumppanin kanssa ja toukokuun ensimmäiselle viikolle sovittiin Teams-tapaaminen tutkimuksen esittelystä viidelle

yrittäjien vastuuhenkilölle. Vastuuhenkilöt oli tarkoitus vakuuttaa tutkimuksen tärkeydestä ja hyödyllisyydestä yrityksessä. Teams-tapaamisen jälkeen vastuuhenkilöiden oli tarkoitus kertoa tutkimuksesta eteenpäin osastopäälliköille ja lähiesihenkilöille ja he kartoittaisivat yhdessä potentiaaliset tutkimukseen osallistuvat työntekijät. Yrityksen vastuuhenkilöiden ja tutkijan yhteisellä päätöksellä tutkimusjoukoksi päätettiin valita uudet aloittavat kesätyöntekijät majoitus- ja matkailupaikkojen vastaanotossa. Vastaanottotyöntekijät valikoituivat tutkimuksen kohderyhmäksi, koska Moodmetric älysormus ei ole vedenkestävä ja sormuksessa on ulkoneva osio (kuva 3). Edellä mainitut asiat koettiin hankalaksi tutkimuksen näkökulmasta muissa majoituspaikkojen työtehtävissä, esimerkiksi ravintola- ja keittiötyöt.



KUVA 3. Moodmetric älysormus. (Riitta Räisänen 2023.)

Tutkimuksen esittely vastuuhenkilöille kesti puolituntia ja esittelyn päätteeksi kysyttiin heidän halukkuutta osallistumaan tutkimukseen. Kaikki vastuuhenkilöt pitivät tutkimusta todella mielenkiintoisena ja tärkeänä ja he päättivät, että heidän yksikkönsä osallistuvat tutkimukseen. Esittelyn päätteeksi sovittiin, että tutkija lähettää kaikille tapaamisessa olleille yhteisen sähköpostiviestin, jossa tarkennetaan tutkimuksen ydinasiat, tutkimuksen aikataulua ja tarvetta osallistujista. Sähköpostiviesti lähetettiin vastuuhenkilöille seuraavana päivänä ja siitä tutkimus lähti etenemään. Loppujen lopuksi yhteistyökumppanin kolmen vastuuhenkilön alueelta löytyi tutkimukseen osallistuvia työntekijöitä. Kahden vastuuhenkilön yksiköissä ei enää aloittanutkaan uusia kesätyöntekijöitä tai kesätyöntekijät eivät olleet halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Tutkimus toteutettiin kolmella eri paikkakunnalla, Varsinais-Suomessa, Pirkanmaalla ja Etelä-Pohjanmaalla.

Yhteistyökumppanien etsinnän aikana tutkija ja hanketiimin jäsenet testasivat Moodmetric älysormuksen toimivuutta omassa arjessa. Testijaksot kestivät noin 1-2 viikkoa per henkilö ja testaukseen osallistui yhteensä viisi hanketiimin jäsentä. Tutkija perehdytti hanketiimin jäsenet sormuksen käyttöön Teams-tapaamisen kautta. Älysormuksen testaus osoitti, että sormus on haasteellinen tutki-

musmenetelmänä, koska nykyinen sormusversio ei ole vedenkestävä ja kosteuden päästessä sormukseen sen käyttövarmuus heikkenee. Osalla hanketiimin jäsenistä sormus toimi moitteettomasti koko testijakson ja osalla sormus ei toiminnut ollenkaan. Tutkija sai testauksella tärkeää tietoa sormuksen toiminnasta, tutkimukseen osallistujien perehdyttämisestä ja mahdollisista tulevista ongelmista sormuksen käytöstä arjessa. Myös tietoturva-asiat mietityttivät testikäyttäjiä ja tämä olikin tärkeä osa-alue perehtyä lisää ennen virallisen tutkimuksen toteuttamista. Tietoturvaan liittyen tutkija testasi omassa käytössään sormuksen pilvipalveluominaisuutta. Pilvipalvelun avulla omia mittaustuloksia on mahdollista tarkastella koko mittausjakson ajalta päivän, viikon tai kellonajan mukaan. Pilvipalveluun rekisteröityminen on helppoa ja jokainen sormuksen käyttäjä luo palveluun omat henkilökohtaiset tunnukset. Sormuksen mittausdata siirtyy pilvipalveluun aktivoinnin jälkeen, kun sormus ja pilvipalvelu synkronoidaan. Tietojen lähetys pilvipalveluun ei kuitenkaan tapahdu automaattisesti vaan molemmat sovellukset täytyy olla avoinna. Pilvipalvelun käyttö rajattiin pois tulevasta virallisesta tutkimuksesta, koska tutkijan ei olisi mahdollista päästä palveluun tutkimukseen osallistuvan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tutkimusaineistoa olisi mahdollista seurata Moodmetric mobiilisovelluksen avulla riittävällä tarkkuudella.

Ensimmäinen tutkimukseen osallistuva kesätyöntekijä aloitti tutkimuksen parin viikon päästä tutkimuksen esittelystä yhteistyökumppanin vastuuhenkilöille eli toukokuun puolella välissä.

Tutkimuksen esittelyn jälkeen tehtiin esittelymateriaalia tutkimuksesta ja kirjallinen tutkimustiedote tutkimukseen osallistuville. Tutkimustiedote sisälsi suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimustiedote löytyy liitteestä 2. Tutkimustiedotteen laatimisessa käytettiin apuna Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tutkimustiedote mallipohjaa ja hanketiimin jäsenten osaamista. Tutkimuksen esittelymateriaali koottiin yhteistyökumppanin vastuuhenkilöiden esitysmateriaalia hyödyntäen. Esitysmateriaalin avulla oli tarkoitus selkeyttää tutkimukseen osallistuvalla Teams-tapaamisessa mikä on tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, miten sormus otetaan käyttöön, kuinka se toimii ja mitä päiväkirjamerkinnot sisältävät. Moodmetric-älysormukset varattiin Haaga-Helian HelpDeskin yhteyshenkilön kautta, jotta ne olisivat käytössä tutkimuksen edetessä. Sormuksia on useampaa eri kokoa S, M, L, XL.

Seuraavaksi tehtiin päiväkirjaosio. Tutkimuksessa päätettiin käyttää toisena tutkimusmenetelmänä päiväkirjaa, koska sen koettiin tukevan Moodmetric aineiston tulkintaa. Päiväkirja päätettiin toteuttaa Webropol lomakkeena, koska sen koettiin helpottavan tutkimukseen osallistuvien kirjauksia, aineiston tallennusta, käsitteilyä ja analysointia.

Ensimmäisessä versiossa päiväkirjassa oli yhteensä 10 täytettävää kohtaa. Päiväkirjaan haluttiin kirjauksia alla olevista asioista:

1. Työskentelypäivämäärä
2. Työaika
3. Moodmetric mittauksen päivän keskiarvolukema (MM Level)
4. Työskentelypaikka
5. Kollega/-t kenen kanssa työskenteli
6. Työtehtävät
7. Työpäivän aikana käytetyt järjestelmät
8. Kolmen tunteen valitseminen tunnelistasta
9. Perustelut tunteiden valinnoille
10. Työpäivän jälkeinen tekeminen

Edellä mainittujen asioiden koettiin antavan riittävät vastaukset ja tarkennukset Moodmetric tutkimusaineiston tulkinnan tueksi. Webropol lomakkeena luotu päiväkirja testattiin kolmen ihmisen toimesta. Vastauslomake toimi hyvin ja Webropol ohjelman avulla lähetetyt kutsuviestit osallistua tutkimukseen saavuttivat vastaanottajat. Testauksen jälkeen vaihdettiin testiosallistujien kanssa ajatuksia lomakkeen toimivuudesta ja sisällöstä ja siihen päätettiin lisätä muutama tarkentava kysymys huomioiden entistä tarkemmin tutkimuskysymykset.

Työn tutkimuskysymys oli määritelty, **Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavat tekijät ja niiden vähentämisen mahdollisuudet MaRa-alalla?**

Alakysymyksiä olivat

- Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet?
- Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen syntymiseen?

- Miten voidaan vähentää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta?

Tutkimuskysymyksistä muodostui kolme lisäkysymystä päiväkirjaan:

1. Mitkä olivat mielestäsi työpäivän kuormittavimmat vaiheet ja mikä oli kelloaika?
2. Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttivat kuormituksen syntymiseen?
3. Miten työpäivän kuormittavuutta olisi mielestäsi voitu vähentää?

Ilman lisäkysymyksiä liittyen tutkimuskysymyksiin ei saataisi riittävän tarkkoja vastauksia tutkimusaineistoa analysoidessa. Päiväkirjalomake löytyy liitteestä 3.

Kun tausta- ja valmistelevat työt tutkimukselle oli tehty, oli mahdollista aloittaa tutkimus. Ensiksi kontaktoitiin tutkimukseen ilmoittautunut osallistuja sähköpostitse ja sen jälkeen puhelimitse. Osallistujalle kerrottiin ensitiedot tutkimuksesta, tarkistettiin sormuksen koko ja osallistujan yhteystiedot ja sovittiin Teams-tapaaminen tutkimukseen perehdyttämisestä. Kun sormuksen koko oli selvillä (S, M, L, XL) Moodmetric älysormus postitettiin kirjattuna kirjeenä osallistujalle. Osa postituksista jouduttiin lähettämään pikakirjeenä, koska työn aloitus saattoi olla jo muutaman päivän päästä. Postituksen jälkeen osallistujalle lähetettiin sähköpostitse ohjeet sormuksen palautuksesta. Teams-tapaamisesta lähetettiin kalenterikutsu ja tapaamiseen varattiin aikaa 45 minuuttia. Teams-tapaamisessa käytiin lävitse:

- tutkimukseen perehdytys ennalta tehdyn esitysmateriaalin avulla
- esiteltiin sormuksen käyttöönotto ja mahdolliset pulmatilanteet
- tutkimustiedotteen läpikäynti
- tutkimuksen ajanjakso ja tutkimuspäivät
- sähköinen Weprobol päiväkirjalomake
- mahdolliset lisäkysymykset

Teams-tapaamisen jälkeen osallistujalle lähetettiin sähköpostitse seuraavat kirjalliset tiedot:

- tutkimustiedote
- tutkimuspäivät
- linkki päiväkirjaan

Ennen kuin tutkimusjakso alkoi, tutkimukseen osallistujalle lähetettiin tekstiviesti, jossa tarkistettiin sormuksen saapuminen ja sen käyttöönoton onnistuminen.

Tutkimusjakson aikana osallistujaan oltiin yhteydessä tekstiviestillä tai soittamalla, jos sormuksen käytössä ilmeni ongelmia. Webropol ohjelman avulla pystyttiin seuraamaan, että päiväkirja täytettiin päivittäin. Jos merkintöjä ei oltu kirjattu Webropol ohjelmaan niin tutkimukseen osallistuvalla lähetettiin muistutus sähköpostilla tai tekstiviestillä.

Uusia aloittavia vastaanoton kesätyöntekijöitä kontaktoitiin sitä mukaan, kun heitä saatiin osallistumaan tutkimukseen. Kaksi tutkimukseen osallistuvaa kesätyöntekijää peruivat osallistumisensa ja tästä johtuen tutkimusjoukko vähentyi seitsemästä osallistujasta viiteen osallistujaan.

Tutkimusjakson päätyttyä osallistujia pyydettiin lähettämään sähköpostilla kuvat Moodmetric aineistosta tutkimuspäiviltä, sovelluksen yö- ja päivänäkymistä. Kuvat koottiin yhteen selkeiksi tulostettaviksi versioiksi, jotta niiden analysointi olisi tulevaisuudessa helpompaa. Tutkimusjakson päätyttyä osallistujia kiitettiin osallistumisesta tutkimukseen ja kerrattiin sormuksen takaisin postitusohjeet. Takaisin postitusta seurattiin lähetyskoodien avulla.

5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Tutkimusaineiston analysointi on erittäin tärkeä vaihe tutkimuksen onnistumisen näkökulmasta. Hirsjärvi ym. (2013, 224) toteavat, että aineiston analyysin avulla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma. Aineiston käsittely ja tulkinnat ovat seurausta tutkimuksen alkuvaiheen valinnoista ja päätöksistä (Hirsjärvi ym. 2013, 224.) Puusa toteaa (Puusa & Juuti 2020, luku 9.), että tutkimuksen tavoitteet ja aineiston määrä ja laatu määrittelevät pitkälti aineiston analysointitavat. Useimmiten aineiston analysointi voi olla haastavaa erityisesti laadullisin menetelmin toteutetuissa tutkimuksissa, koska aineistoa saattaa olla paljon ja se voi olla hyvin pirstaleista. Monet eri aineistonkeruumenetelmät haastavat analysointia ja tulkintaa. Aineistoa voi olla kerätty esimerkiksi haastatteluilla, videoimalla, havainnoi-

malla ja/tai päiväkirjana. Keskeistä laadullisen aineiston analysoinnissa on kuitenkin johdonmukaisuus, rehellisyys, todennettavuus ja perusteltavuus. (Puusa & Juuti 2020, luku 9.; Hirsjärvi ym. 2013, 225.)

Hirsjärven ym. (2013, 224) mukaan yleisimpiä laadullisen aineiston analysointimenetelmiä ovat teemoittelu, tyypittely, sisällön erittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Tuomen ja Sarajärven (2018, 103) mukaan sisällönanalyysi on edellä mainittujen analysointimenetelmien taustalla ja soveltuu kaikkien laadullisten tutkimuksien aineistojen analysoimiseen. Sisällön erittely ja sisällönanalyysi saatetaan usein ymmärtää samaa tarkoittavina analyysimenetelminä, mutta ne eroavat toisistaan selkeästi. Sisällön erittely on määrittely analysoinnille, jossa tekstin sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Vastaavasti sisällönanalyysissä aineiston sisältöä kuvataan sanallisesti. Sisällönanalyysi voi kuitenkin sisältää molempia analysoinnin tapoja, määrällistä ja sanallista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 119.)

Tässä työssä kerättyä tutkimusaineistoa analysoitiin sekä määrällisen että laadullisen menetelmien keinoin. Päiväkirja-aineistossa hyödynnettiin muun muassa sisällönanalyysia ja teemoittelua, jotka ovat laadullisia menetelmiä. Moodmetric aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Moodmetric mobiilisovelluksen avulla koottuja diagrammikuvia tutkimuspäivien päivä- ja yönäkymistä. Moodmetric aineisto lukeutuu määrälliseen aineistoon, koska älysormuksen avulla kerätään numeerista tietoa käyttäjän kuormituksen ja palautumisen tasapainosta vuorokauden ajanjaksojen mukaan.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käydään lävitse tutkimuksen tuloksia, millaisia pohdintoja ja havaintoja aineistosta voidaan tehdä. Tuloksia käsitellään myös tutkimuskysymysten avulla. Tutkimuksen tuloksia on tulkittava ja selostettava mahdollisimman selkeästi ja monipuolisesti. Tutkimuksen tulokset ovat tutkijan johtopäätöksiä tutkimusaineiston analyyseistä. Tutkimustulokset yhdistävät tutkimuksen pääasiat ja tulokset antavat selkeät vastaukset tutkimuksen alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2013, 229-230.)

6.1 Päiväkirja-aineiston tulokset

Tässä luvussa käydään lävitse päiväkirjan kysymyksien 1.-8. ja 13. vastaukset (liite 3). Ensimmäiseksi tutkimukseen osallistujaa pyydettiin kirjaamaan tutkimuspäivämäärä. Päiväkirjaa täytettiin aikavälillä 16.5.2023-16.6.2023 ja yhteensä päiväkirjamerkintöjä tehtiin 28 kappaletta tutkimuspäiviltä.

Toisessa kysymyksessä tutkimukseen osallistujaa pyydettiin kirjaamaan työaika. Tutkimukseen osallistujien työvuorojen keskimääräinen pituus oli seitsemän tuntia. Työvuorot jakaantuivat aamu-, päivä-, ilt- ja yövuoroihin. Aamuvuorot alkoivat klo 7.00-9.00 ja päättyivät klo 14.00-16.00. Päivävuorot alkoivat klo 11.00-13.00 ja päättyivät klo 19.00-20.00. Iltavuorot alkoivat klo 14.00-16.30 ja päättyivät klo 21.00-23.00. Yövuoro alkoi klo 22.00 ja päättyi klo 7.00. Lyhyimmän työvuoron kesto oli viisi tuntia klo 16.00-21.00. Pisimmän työvuoron kesto oli yhdeksän tuntia klo 22.00-7.00.

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin kirjaamaan Moodmetric sovelluksen MM Level työvuoron päätyttyä. MM Level kertoo sormuksen käyttäjän kuormituksen ja palautumisen keskiarvon kyseisellä hetkellä. Osallistujien MM Level eli keskiarvo työvuoron päätyttyä oli **61**. Moodmetric viitearvojen mukaan keskiarvolukema **56** tai yli kertoo, että elimistön kuormituksen taso on selvästi kohonnut ja käyttäjä itsekin tunnistaa kuormituksen. Tutkimukseen osallistujien MM Level lu-

kema vaihteli tutkimusjakson aikana **45-80** välillä. Moodmetric viitearvojen mukaan keskiarvolukema **46** on hyvä ja silloin kuormitus ja palautuminen on elimistössä tasapainossa. Päiväkirjojen MM Level lukemia ei voi luotettavasti analysoida kuormituksen ja palautumisen tasapainon näkökulmasta, koska lukema on keskiarvolukema tietyllä hetkellä ja kyseisen vuorokauden keskiarvo. Luotettava Moodmetric mittaus elimistön kuormituksen ja palautumisen tasapainosta vaatii pidemmän tutkimusjakson, esimerkiksi kaksi viikkoa, jolloin kyseisen ajanjakson keskiarvo antaa tarkempaa tietoa kuormituksen ja palautumisen tasapainosta.

Neljännessä kysymyksessä tarkennettiin missä tutkimukseen osallistuja työskenteli. Kaikki osallistujat työskentelivät vastaanotossa.

Viidennessä kysymyksessä pyydettiin kirjaamaan, kenen kanssa työskenteli työvuorossa ja vastaukseksi saattoi valita useamman eri vaihtoehdon. Kolme kertaa vastattiin, että työskentelin yksin eli 11 % kaikista vastauksista. Kuusitoista kertaa vastattiin, että työskentelin perehdyttäjän kanssa eli 59 % kaikista vastauksista. ja yhdeksäntoista kertaa vastattiin, että työskentelin kollegan kanssa eli 70 % kaikista vastauksista. Edellä kerrotut tiedot on koottu taulukkoon 1.

TAULUKKO 1. Määrät ja prosenttiosuudet kysymykseen 5. Kenen kanssa työskentelit.

Kenen kanssa työskentelit	n	%
Työskentelin yksin	3	11
Työskentelin perehdyttäjän kanssa	16	59
Työskentelin kollegan kanssa	19	70

Kysymyksessä kuusi pyydettiin kirjaamaan mitä työtehtäviä tutkimukseen osallistuja teki työvuoron aikana. Vastauksen saattoi kirjoittaa vapaamuotoisesti ja alla olevia asioita mainittiin

- asiakaspalvelu paikan päällä, puhelimessa, sähköpostitse
- vieraiden sisään- ja uloskirjaaminen
- varausten tekeminen
- perehtyminen järjestelmiin
- kollegoiden työn seuraaminen
- myymälän hoitaminen

- kassan laskeminen
- raporttien täyttäminen
- aulabaarissa työskentely
- aamupalan laittaminen

Kysymyksessä seitsemän pyydettiin kirjaamaan mitä järjestelmiä tutkimukseen osallistuja käytti työvuoron aikana. Vastauksen saattoi kirjoittaa vapaamuotoisesti ja alla olevia asioita mainittiin useamman kerran

- varausjärjestelmä
- kassajärjestelmä
- maksupäätejärjestelmät
- parkkihalliin liittyvä järjestelmä
- sähköposti ja puhelin

Kysymyksessä kahdeksan kartoitettiin tunnelistan avulla miltä työskentely tuntui työvuoron aikana. Tutkimukseen osallistujaa pyydettiin valitsemaan kahdestakymmenestä eri tunteesta kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana. Tunnelistassa oli sekä negatiivisia että positiivisia tunteita. Päiväkirjaan kootut tunteet valittiin Opetushallituksen julkaisemasta oppimateriaalista Tunteesta tunteeseen, joka on kehitetty tunnetaitojen opetukseen eri ikäryhmille ja yhteensä kuvattuja tunteita on 104 (Kerola, Kujanpää ja Kallio 2021, luku 1). Kaikki päiväkirjassa valittavissa olleet tunteet on listattu tähän alle.

Negatiiviset tunteet

Ahdistus
Epävarmuus
Hermostuneisuus
Jännitys
Rasittuneisuus
Stressaantuneisuus
Tuskastuneisuus
Tyytymättömyys
Väsymys
Ärtynisyys

Positiiviset tunteet

Helpottuneisuus
Hyvä olo
Ilo
Innostuneisuus
Kiinnostus
Rauhallisuus
Rentous
Riemu
Tyytyväisyys
Varmuus

Taulukoissa 2-3 esitetään eniten valintoja saaneet positiiviset ja negatiiviset tunteet numeerisesti ja prosentuaalisesti. Vastauksissa korostui positiiviset tunteet. Hyvä olo ja rauhallisuus valittiin molemmat yhdeksän kertaa eli 33 % kaikista

vaihtoehtoista. Kiinnostus ja rentous saivat molemmat kahdeksan valintaa eli 30 % kaikista vaihtoehtoista. Tyytyväisyys valittiin seitsemän kertaa eli 26 % kaikista vaihtoehtoista ja ilo kuusi kertaa eli 22 % kaikista vaihtoehtoista. Negatiivisista tunteista eniten valintoja sai väsymys, yhdeksän kertaa eli 33 % kaikista vaihtoehtoista. Toiseksi eniten valintoja sai stressaantuneisuus, viisi kertaa eli 19 % kaikista vaihtoehtoista. Jännitys valittiin neljä kertaa eli 15 % kaikista vaihtoehtoista ja epävarmuus kolme kertaa eli 11 % kaikista vaihtoehtoista.

TAULUKKO 2. Eniten valintoja saaneet positiiviset tunteet, määrät ja prosenttiosuudet.

	Positiiviset tunteet	n	%
1	Hyvä olo	9	33
2	Rauhallisuus	9	33
3	Kiinnostus	8	30
4	Rentous	8	30
5	Tyytyväisyys	7	26
6	Ilo	6	22

TAULUKKO 3. Eniten valintoja saaneet negatiiviset tunteet, määrät ja prosenttiosuudet.

	Negatiiviset tunteet	n	%
1	Väsymys	9	33
2	Stressaantuneisuus	5	19
3	Jännitys	4	15
4	Epävarmuus	3	11

Kysymyksessä 13. pyydettiin vastaamaan mitä tutkimukseen osallistuja teki työvuoron jälkeen. Valittavina vastausvaihtoehtoina olivat, harrastin urheilua, opiskelin, lepäsin, rentouduin muilla tavoin. Taulukkoon 4 on koottu määrät ja prosenttiosuudet vastausvaihtoehtoista. Vaihtoehtoista lepäsin, sai eniten valintoja 24 kpl eli 92 % kaikista vaihtoehtoista. Rentouduin muilla tavoin, sai seuraavaksi eniten valintoja 5 kpl eli 19 % kaikista vaihtoehtoista. Harrastin urheilua, sai kolmanneksi eniten valintoja 3 kpl eli 12 % kaikista vaihtoehtoista. Opiskelin, valittiin yhden kerran ja sen osuus on 4 % kokonaisuudesta.

TAULUKKO 4. Määrät ja prosenttiosuudet kysymykseen 13. Mitä työntekijä teki työpäivän jälkeen.

	Mitä teit työpäivän jälkeen	n	%
1	Lepäsin	24	92
2	Rentouduin muilla tavoin	5	19
3	Harrastin urheilua	3	12
4	Opiskelin	1	4

Kysymyksen 13. mitä työntekijä teki työpäivän jälkeen, tuloksia analysoidaan lisää seuraavan luvun lopussa ja vertaillaan MM Level keskiarvoon eli elimistön kuormituksen ja palautumisen tasapainoon.

6.2 Moodmetric aineiston tulokset

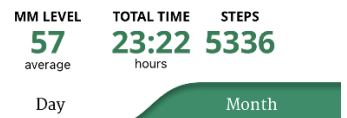
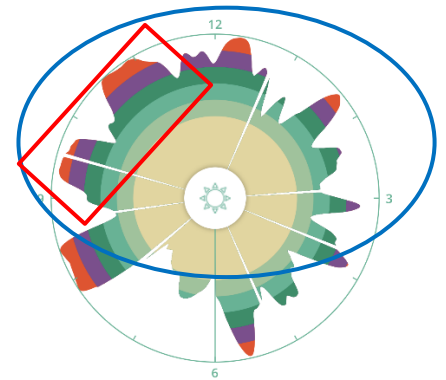
Tässä luvussa käydään lävitse Moodmetric aineiston tuloksia. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät kuvataan kirjaimilla A, B, C, D, osallistujien anonymiteetti huomioiden. Moodmetric aineiston tulokset perustuvat Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymien diagrammikuviin, jotka työntekijä lähetti tutkimuksen teki- jälle tutkimusjakson päätyttyä. Tutkimukseen osallistui viisi työntekijää, mutta yh- den osallistujan Moodmetric aineistoa ei voitu hyödyntää analysoinnissa, koska älysormus ei toiminut hänen tutkimusjaksonsa aikana.

Tutkimuksessa mitattiin Moodmetric älysormuksen avulla kuormituksen ja palau- tumisen tasapainoa ensimmäisen perehdytysviikon aikana. Vapaapäiviltä tehtyjä mittauksia ei ole huomioitu aineiston tuloksissa. Tutkimusaineistoon on koottu viisi mittauspäivää jokaisen työntekijän kohdalla, paitsi osan työntekijöiden koh- dalla älysormus ei toiminut kaikkina tutkimuspäivinä. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymien diagrammikuvien mittaustuloksia on verrattu päiväkirjame- netelmällä kerättyyn aineistoon. Sinisellä ovaalinmuotoisella ympyrällä Moodmetric sovelluksen diagrammikuvaan on kuvattu työvuoro mihin väliin se sijoittuu sovelluksen näkymässä. Punaisella neliskanttisella kuviolla sovelluksen diagrammikuvaan on merkattu kuormittavimmat hetket työvuoron aikana, joista työntekijä on maininnut päiväkirjassa. Mobiilisovelluksen diagrammikuvassa au- rinkosymboli kuvaa päivänäkymää ja kuusymboli kuvaa yönäkymää.

Työntekijän A ensimmäinen työvuoro oli klo 9.00-16.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- jännitys
- helpottuneisuus
- rentous

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli aamupäivällä, kun perehdytyksessä tuli paljon uutta asiaa (kuva 4). Työvuoro oli kuitenkin rento ja mukava. Hän kuvasi, että aamupäivällä jännitti ja se näkyi Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä korkeana kuormituksena. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat toisiaan.

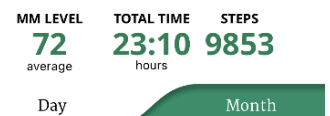
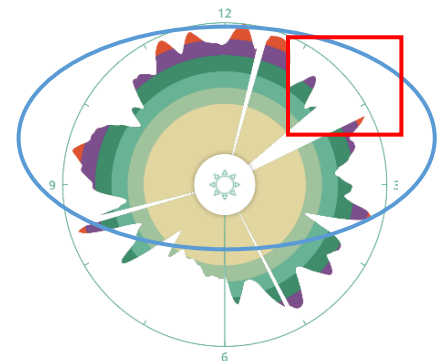


KUVA 4. Työntekijän A päivänäkymä 1. työvuoro.

Työntekijän A toinen työvuoro oli klo 9.00-16.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- epävarmuus
- hyvä olo
- kiinnostus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli klo 13 jälkeen iltapäivällä, kun hän opetteli käyttämään uutta järjestelmää (kuva 5). Järjestelmän osamiseen liittyi epävarmuutta. Perehdyttämisen rentous vahvisti hyvää oloa. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy klo 13-14 hieman korkeampaa kuormitusta. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.

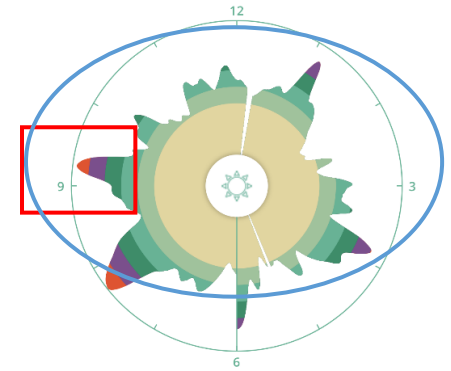


KUVA 5. Työntekijän A päivänäkymä 2. työvuoro.

Työntekijän A kolmas työvuoro oli klo 9.00-16.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- hermostuneisuus
- rentous
- tyytyväisyys

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli aamulla, kun perehdytyksessä käytiin lävitse monia ohjelmia ja ohjeita (kuva 6). Tyytyväisyyttä työntekijä kuvasi, että hän onnistui ensimmäistä kertaa useammassa tehtävässä ilman avun pyytämistä. Hermostuneisuus johtui, kun kokeili uusia asioita. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy klo 9.00-9.30 korkeampaa kuormitusta ja muun työpäivän aikana ei näy erityistä kuormitusta. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.



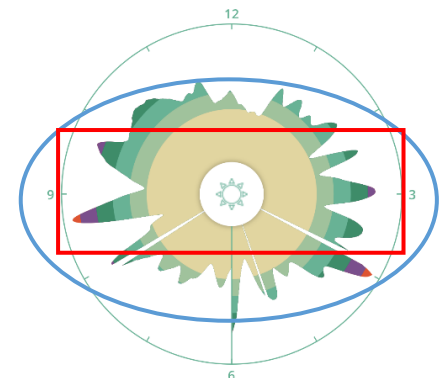
MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
46 average	23:41 hours	8861
Day	Month	

KUVA 6. Työntekijän A päivänäkymä 3. työvuoro.

Työntekijän A neljäs työvuoro oli klo 9.30-16.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- kiinnostus
- rentous
- rauhallisuus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuorossa ei ollut erityisiä kuormittavia hetkiä (kuva 7). Työvuoro oli aika rauhallinen ja työvuoron aikana ei tullut paljon uusia asioita. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy tasainen ja matala kuormitus koko työvuoron ajan. Hieman korkeampi kuormitustason nousu näkyy sovelluksen päivänäkymässä aamulla työvuoron alkaessa, mutta sen jälkeen kuormitus tasaantuu. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.



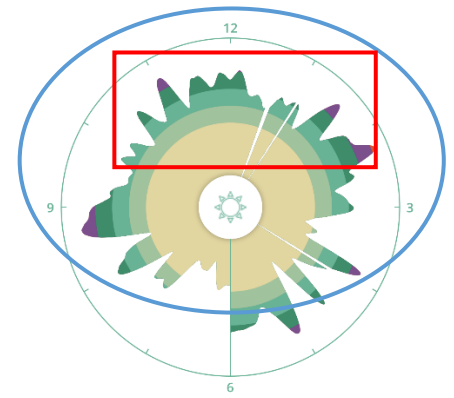
MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
48 average	23:41 hours	5893
Day	Month	

KUVA 7. Työntekijän A päivänäkymä 4. työvuoro.

Työntekijän A viides työvuoro oli klo 8.30-14.30. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- väsymys
- ilo
- rentous

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoro oli ollut melko rauhallinen ja asiakkaat ja työkaverit olivat olleet kivoja. Työntekijä ei ollut maininnut kellonaikaa kuormittavimmalle hetkellä, mutta hän mainitsi, että uuden ryhmien sisään kirjaamistavan opettelu oli aluksi hieman monimutkaista ja stressaavaa (kuva 8). Työntekijän ajatukset tukevat ainakin osittain Moodmetric tutkimusaineistoa, jossa ei näy suurempaa kuormitusta työvuoron aikana.



MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
53	23:41	7259
average	hours	

Day

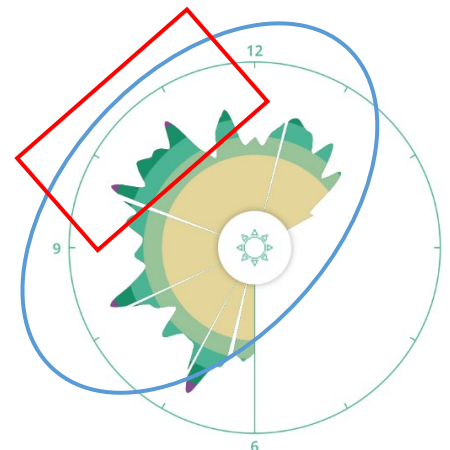
Month

KUVA 8. Työntekijän A päivänäkymä 5. työvuoro.

Työntekijän B ensimmäinen työvuoro oli klo 7.00-13.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- väsymys
- ärtyneisyys
- kiinnostus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin vaihe oli aamupäivällä, kun oli paljon uloskirjautuvia asiakkaita ja ruuhkaa (kuva 9). Tämä näkyy Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä hieman korkeampana kuormituksena. Edellinen yö oli ollut hänellä uneton ja tästä johtui väsymys. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.



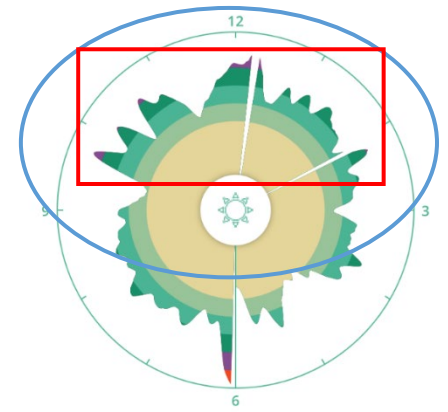
MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
37	16:28	3209
average	hours	

KUVA 9. Työntekijän B päivänäkymä 1. työvuoro.

Työntekijän B toinen työvuoro oli klo 9.00-16.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työpäivän aikana

- ilo
- rentous
- rauhallisuus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli klo 9-12, kun oli ollut paljon asiakkaiden uloskirjautumisia. Päivä oli mennyt kokonaisuudessaan hyvin, oli ollut kivaa ja työntekijä oli oppinut paljon. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy tasainen kuormitus työvuoron ajan ja vain hetkittäistä kuormituksen nousua on havaittavissa. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.



MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
56 average	21:49 hours	5688

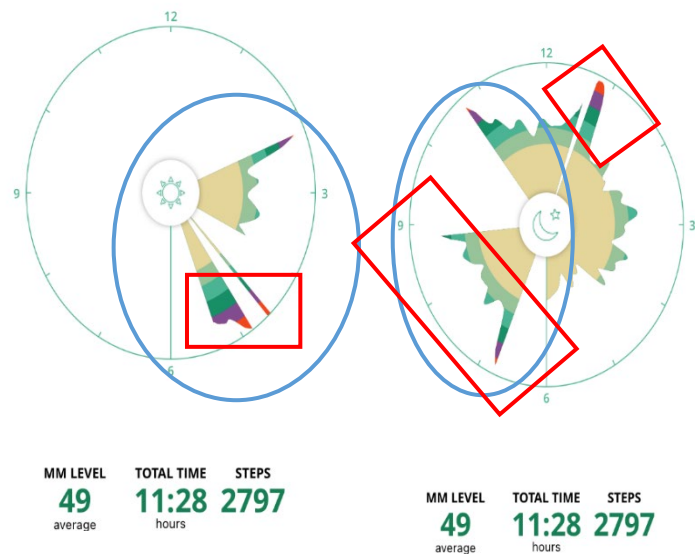
KUVA 10. Työntekijän B päivänäkymä 2. työvuoro.

Työntekijän B kolmas työvuoro oli klo 14.00-22.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työpäivän aikana

- ilo
- hyvä olo
- kiinnostus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli klo 17-21, kun oli ollut todella paljon asiakkaiden sisäänkirjautumisia (kuva 11). Työvuoro oli mennyt kokonaisuudessaan tosi hyvin ja työntekijä oli tyytyväinen. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä näkyvät kuormituksen nousu työntekijän mainitsemana kiireaikana klo 17-21. Kuormitus ei ole korkealla yhtäjaksoisesti. Työntekijän omat tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric tutkimusaineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.

Iltavuoron kuormitus saattaa näkyä yön kuormituksessa, kun yönäkymässä on klo 1 aikaan korkea kuormitus, muuten yönäkymä on tasaista ja palauttavaa ja MM Level keskiarvolukema vuorokaudesta on 49 eli hyvä.



MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
49 average	11:28 hours	2797

MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
49 average	11:28 hours	2797

KUVA 11. Työntekijän B päivä- ja yönäkymät 3. työvuoro.

Työntekijän B neljäs työvuoro oli klo 14.00-22.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työpäivän aikana

- rentous
- tyytyväisyys
- varmuus

Hän oli valinnut edellä mainitut tunteet, koska hän oli ollut entistä itseänsä työssä. Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin hetki oli klo 16-20, kun oli ollut todella paljon asiakkaiden sisäänkirjautumisia

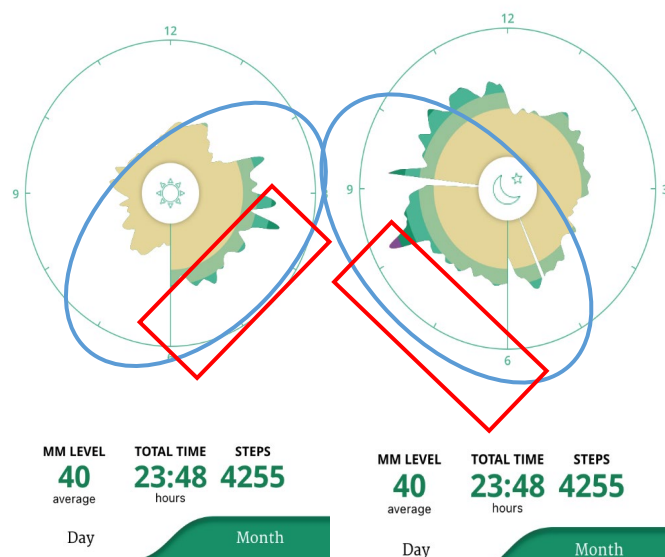
(kuva 12). Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä ei juurikaan näy kuormituksen nousua työntekijän mainitsemana kiireaikana klo 16-20. Työntekijän omat tuntemukset työvuoron kuormittavimmasta ajanjaksosta ja Moodmetric tutkimusaineisto eivät tue toisiaan. Vastaavasti kuormituksen tasaisuus tukee ainakin osittain työntekijän tuntemuksia työvuorosta tyytyväisyyttä ja varmuutta. Ilta-vuoron matala kuormitus todennäköisesti näkyy myös yön hyvässä palautumisessa, MM Level keskiarvolukema vuorokaudesta on 40 eli hyvin matala. Matalaan vuorokauden lukemaan vaikuttaa todennäköisesti koko päivän vähäinen kuormitus ja tämä voi olla seurausta pitkään nukutuista yönistä edellisen ilta-vuoron aikatauluista johtuen.

Työntekijän B viidennestä työvuorosta ei ole Moodmetric aineistoa, koska älysovellus ei toiminut kyseisenä päivänä ja sovellukseen ei tallentunut mittausaineistoa. Tästä johtuen tarkasteltiin työntekijän B neljää työvuoroa.

Työntekijän C ensimmäinen työvuoro oli klo 8.00-15.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

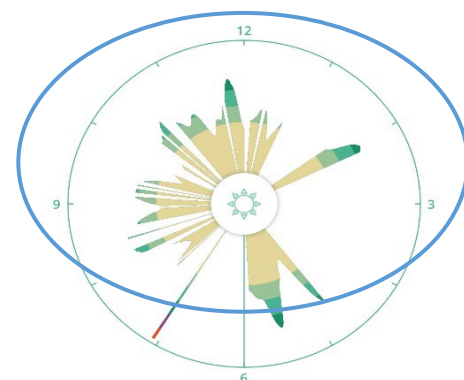
- epävarmuus
- hyvä olo
- rentous

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuorossa ei ollut erityisiä kuormittavia hetkiä (kuva 13). Epävarmuutta tuntui, koska työntekijä ei aina tiennyt missä hänen olisi



KUVA 12. Työntekijän B päivä- ja yönäkymät 4. työvuoro.

pitänyt olla tai mitä olisi pitänyt tehdä. Hyvä olo tuntui, koska työntekijä viihtyi työssä ja hän oppi paljon uusia asioita. Rentoutta hän kuvasi, kun työvuorossa ei ollut erityisiä kuormittavia hetkiä. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy tasainen kuormitus työvuoron aikana. Työntekijän tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric aineisto tukevat toisiaan.



Työntekijän C toisesta ja kolmannesta työvuorosta ei ole Moodmetric aineistoa, koska älylappu ei toiminnut kyseisinä päivinä ja sovellukseen ei tallentunut mittausaineistoa. Tästä johtuen tarkastellaan seuraavassa kohdassa työntekijä C neljättä työvuoroa.

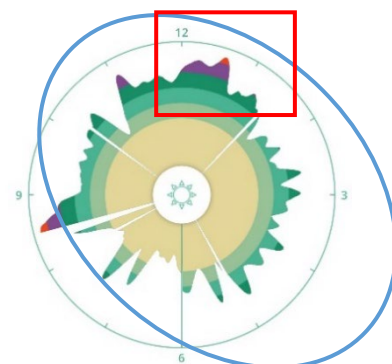
MM LEVEL 42 average
TOTAL TIME 16:07 hours
STEPS 1367
Day Month

KUVA 13. Työntekijän C päivänäkymä 1. työ-

Työntekijän C neljäs työvuoro oli klo 11.00-19.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- ärtyneisyys
- rauhallisuus
- riemu

Työntekijän kirjauksien mukaan riemua ja rauhallisuutta hän tunsi, koska hän teki ensimmäistä kertaa monia työtehtäviä itsenäisesti ja työskenteli rauhallisesti. Ärtisyys nousi tunteena esiin, koska kollegalla oli pätevä äänensävy kysyttäessä häneltä asioita ja neuvoja. Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä näkyy muuten tasainen kuormitus työvuoron aikana paitsi klo 12-13 välillä on havaittavissa kohonnutta kuormitusta (kuva 14). Tarkkaan ei ole tiedossa, milloin ärtyisyyttä erityisesti esiintyi työvuoron aikana.



MM LEVEL 55 average
TOTAL TIME 23:36 hours
STEPS 3481
Day Month

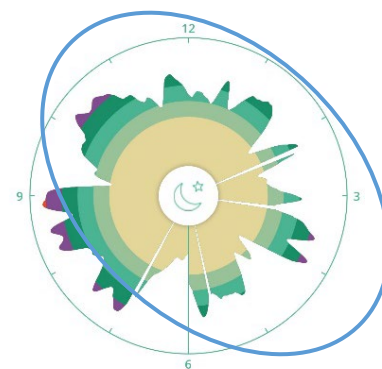
KUVA 14. Työntekijän C päivänäkymä 4. työvuoro.

Työntekijän tuntemukset työvuorosta ja Moodmetric aineisto tukevat ainakin osittain toisiaan.

Työntekijän C viides työvuoro oli yövuoro klo 22.00-7.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- ilo
- kiitollisuus
- rauhallisuus

Työntekijän kirjauksien mukaan kaikki valitut tunteet liittyivät, että työvuorossa oli kiinnostavaa oppia uusia asioita ja yövuorossa työskentely tuki oppimista kokonaisuudessaan päivävuorojen työtehtäviin peilaten. Moodmetric sovelluksen yönäkymässä näkyyn tasainen kuormitus työvuoron aikana ja tukee työntekijän tuntemuksia (kuva 15).

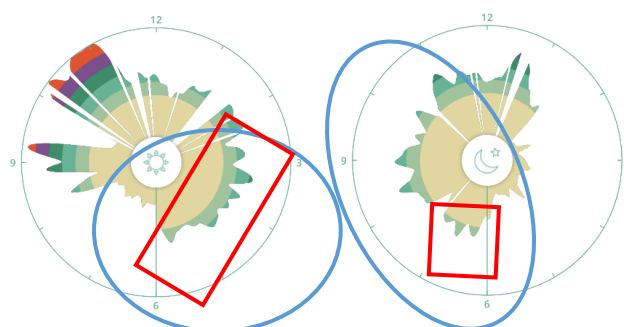


KUVA 15. Työntekijän C yönäkymä 5. työvuoro.

Työntekijän D ensimmäinen työvuoro oli klo 15.00-22.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- epävarmuus
- stressaavuus
- väsymys

Työntekijän kirjauksien mukaan kuormittavin vaihe työvuorossa oli klo 15-19, koska silloin tuli paljon asiakkaita ja oli jatkuvasti kiire (kuva 16). Kuormitus ei kuitenkaan työntekijän mielestä kasvanut liian suureksi, koska työvuorossa oli riittävästi työntekijöitä. Epävarmuus ja stressaavuus syntyi, kun työntekijän piti kysyä monia asioita kollegalta. Väsymys johtui iltavuorosta. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä näkyy tasainen ja matala kuormitus työvuoron aikana ja tukee osittain työntekijän tuntemuksia. Työntekijän päiväkirjasta ei löydy selittävää syytä ennen työvuoroa korkeasta kuormituksen tasosta aamupäivällä ja voi olla mahdollista, että työvuoron aikana koetut tunteet heijastuivat jo Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä.



KUVA 16. Työntekijän D päivä- ja yönäkymät 1. työvuoro.

Työntekijän D toinen työvuoro oli klo 13.30-22.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

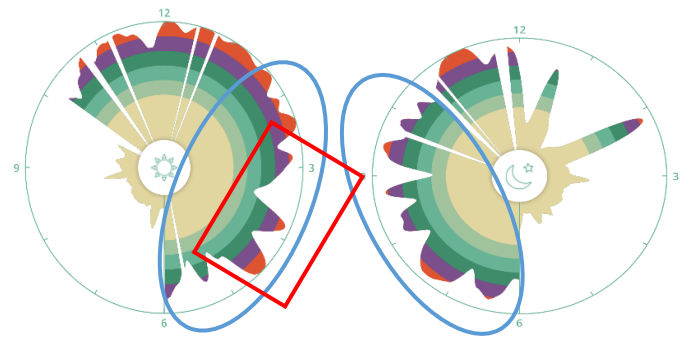
- jännitys
- stressaantunut
- hyvä olo

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin vaihe oli klo 15-16, kun varausjärjestelmä ei toiminut ja siitä syntyi hänelle jännitystä

ja stressaantuneisuutta (kuva 17). Työvuoro sujui kuitenkin hyvin ja hänellä oli hyvä olo.

Moodmetric sovelluksen päivänäkymässä

näky hieman voimakkaampaa kuormitusta klo 15-16 välillä, muuten kuormitus on tasaista koko työvuoron ajan. Moodmetric aineisto tukee ainakin osittain työntekijän tuntemuksia.



MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
58 average	23:01 hours	2681
Day	Month	

MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
58 average	23:01 hours	2681
Day	Month	

KUVA 17. Työntekijän D päivä- ja yönäkymät 2. työvuoro.

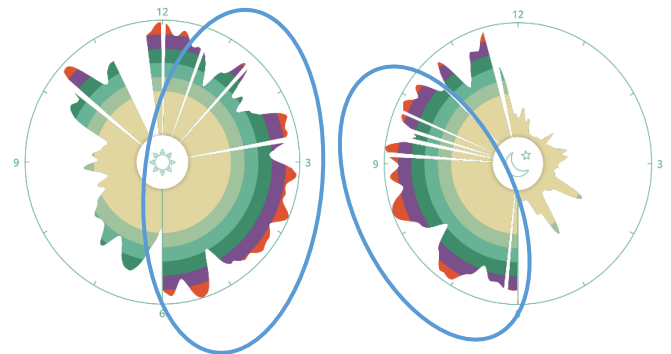
Työntekijän D kolmas työvuoro oli klo 16.00-21.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- väsymys
- rauhallisuus
- helpottuneisuus

Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron aikana ei ollut suurempia kuormittavia vaiheita. Hän kuvaili tunteuksiaan, että oli väsynyt, koska oli nukkunut huonosti edellisenä yönä. Ilta oli rauhallinen ja hän oli helpottunut, kun uusi

maksupäätejärjestelmä ei ollutkaan niin vaikea kuin hän oli aluksi luullut. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä

näky voimakkaampaa kuormitusta illan aikana ja kuormitus on tasaista koko työ-



MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
58 average	22:39 hours	1859
Day	Month	

MM LEVEL	TOTAL TIME	STEPS
58 average	22:39 hours	1859
Day	Month	

KUVA 18. Työntekijän D päivä- ja yönäkymät 3. työvuoro

vuoron ajan (kuva 18). Moodmetric aineisto tukee ainakin osittain työntekijän tuntemuksia ja korkea kuormittuneisuus koko työvuoron ajan voi hyvin todennäköisesti johtua huonoista yöunista edellisenä yönä.

Työntekijän D neljäs työvuoro oli klo 14.00-20.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- stressaantuneisuus
- rauhallisuus
- hyvä olo

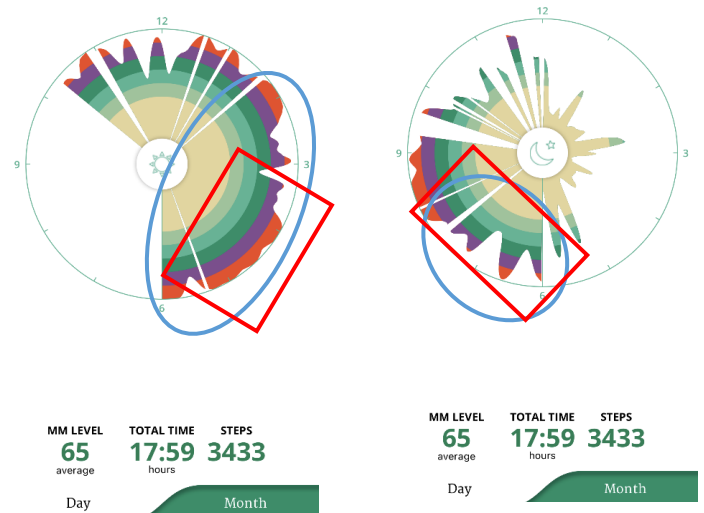
Työntekijän kirjauksien mukaan työvuoron kuormittavin vaihe oli klo 16-20, kun tuli paljon asiakkaita (kuva 19). Hyvä olo tuli yhteisestä palaverista ja rauhallisuus korosti työvuoron onnistumista kokonaisuudessa.

Työntekijöitä oli riittävästi työvuorossa, vaikka asiakkaita olikin paljon. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä näkyy voimakkaampaa kuormitusta klo 16-20 välillä vaikkakin kuormituksen taso on suhteellisen tasaista koko työvuoron ajan. Moodmetric aineisto tukee työntekijän tuntemuksia.

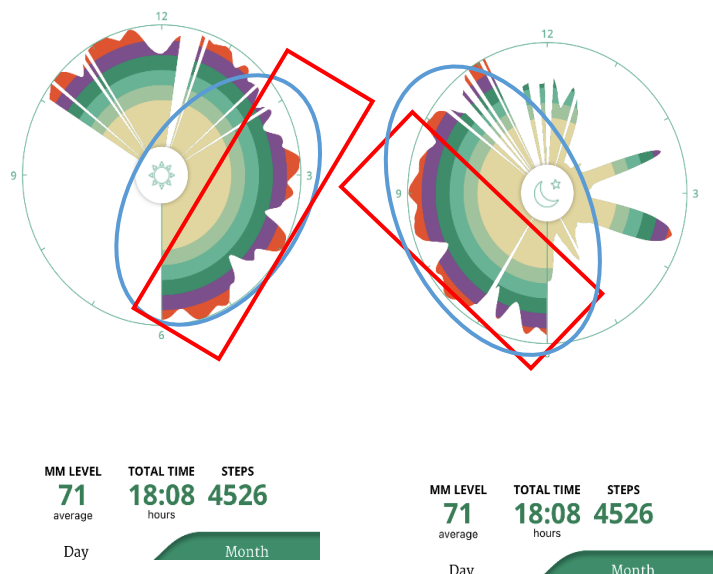
Työntekijän D viides työvuoro oli klo 14.30-22.00. Hän oli kirjannut päiväkirjaan kolme merkittävintä tunnetta, joita hän koki työvuoron aikana

- ahdistunut
- stressaantunut
- väsynyt

Työntekijän kirjauksien mukaan koko työvuoro oli kuormittava, koska asiakkaita oli jatkuvasti paljon. Kaikki tunteet liittyivät kiireeseen,



KUVA 19. Työntekijän D päivä- ja yönäkymät 4. työvuoro.



KUVA 20. Työntekijän D päivä- ja yönäkymät 5. työvuoro.

ei ollut yhtään hiljaista hetkeä. Moodmetric sovelluksen päivä- ja yönäkymässä näkyy tasaista korkeaa kuormitusta koko työvuoron ajan (kuva 20). Moodmetric aineisto tukee työntekijän tuntemuksia.

Taulukkoon 5 on koottu edellä analysoitujen työvuorojen MM Level keskiarvot eli keskiarvolukemat elimistön kuormituksen ja palautumisen tasapainosta. Taulukkoon on myös koottu älysormuksella mitattujen työvuorojen määrä ja päiväkirjalomakkeen (liite 3.) kysymys 13. Mitä teit työpäivän jälkeen.

TAULUKKO 5. Työvuorojen MM Level keskiarvot, työvuorot ja mitä työntekijä teki työpäivän jälkeen.

Työntekijä	MM Level keskiarvo	Työvuorot kpl	Mitä teit työpäivän jälkeen
Työntekijä A	55	5	Lepäsin, rentouduin muilla tavoin, harrastin urheilua
Työntekijä B	45	4	Lepäsin
Työntekijä C	51	3	Lepäsin, rentouduin muilla tavoin, opiskelin
Työntekijä D	58	5	Lepäsin, rentouduin muilla tavoin, harrastin urheilua

Kaikki työntekijät olivat kirjanneet päiväkirjaan, että he lepäsivät työvuoron jälkeen ja kolme heistä myös rentoutui muilla tavoin. Lisäksi kaksi työntekijää harrasti urheilua työvuoron jälkeen ja yksi opiskeli.

Matalin MM Level oli työntekijä B:llä 45 ja hän oli kirjannut vain levänneensä työvuorojen jälkeen. MM Level 46-50 kertoo hyvästä elimistön kuormituksen ja palautumisen tasapainosta. Silloin kuormitus on sopivaa, enimmäkseen hereillä ollessa ja nukkuessa elimistö palautuu riittävästi.

Toiseksi matalin arvo oli työntekijä C:llä MM Level 51. MM Level 51-55 kertoo, että elimistön kuormituksen ja palautumisen taso on koholla ja palautumista ei ole tapahtunut riittävästi kuormitukseen nähden. Useimmiten tällä tasolla koholla oleva kuormituksen mittari eli MM Level voi pienentyä lisäämällä yöunta esimerkiksi tunnin per yö. Työntekijä A:n MM Level 55 kuuluu samaan vaihteluväliin kuin työntekijä C:n lukema eli elimistön kuormituksen ja palautumisen taso on koholla ja yönunen lisääminen useimmiten auttaa palautumisessa.

Työntekijä D:n MM Level 58 asettuu vaihteluväliin 56 ja yli eli kuormituksen taso on elimistössä selvästi kohonnut ja kuormitus voi olla kroonistunut tai kroonistumassa. Tällä tasolla ihminen useimmiten jo itsekkin huomaa kuormituksen lisääntyneen. Työntekijä D oli myös ilmoittanut harrastaneensa urheilua työvuorojen jälkeen.

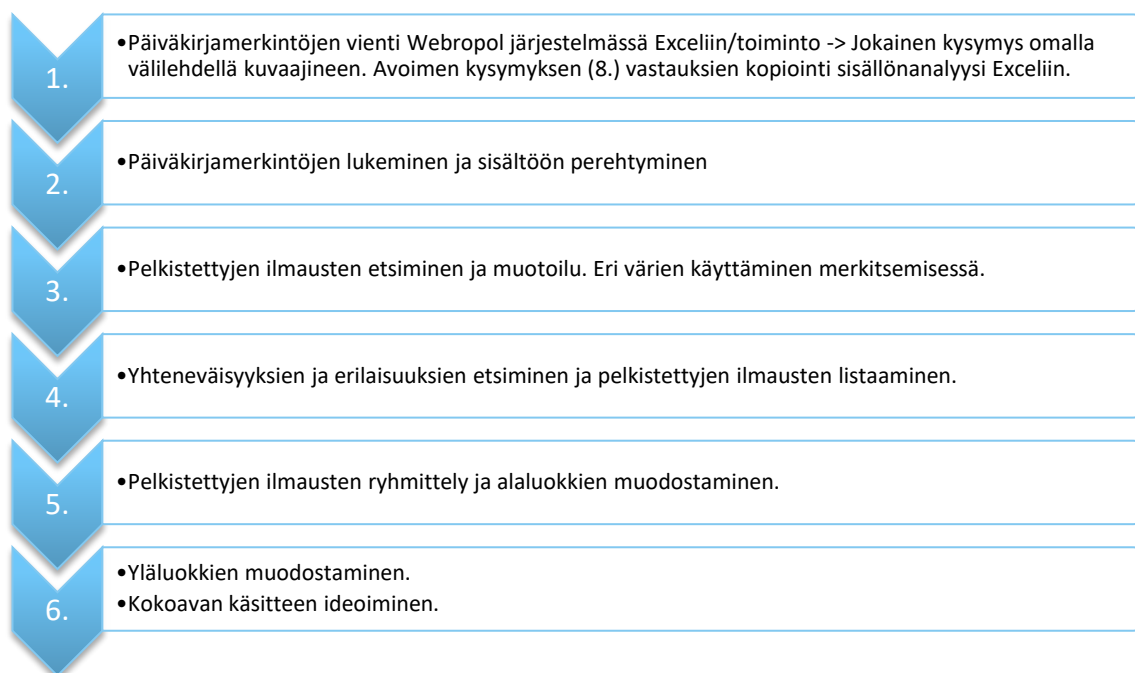
6.3 Päiväkirja-aineiston sisällönanalyysi

Tässä luvussa käydään lävitse päiväkirjalomakkeen (liite 3.) kysymyksen 9. avointen vastauksien analysointia, jotka koskevat tunnelistasta valittujen tunteiden perustelemista.

- 9.) Edellisessä kysymyksessä (8.) valitsit tunnelistasta kolme merkittävintä tunnetta, joita koit työpäivän aikana. Perustele vapaamuotoisesti miksi valitsit kyseiset tunteet. Kerro ja kuvaile mitä työtehtäviä tehdessäsi koit valitsemisiasi tunteita.

Vastaukset luokiteltiin laadulliseksi aineistoksi ja analysointimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin avulla aineisto järjesteltiin selkeään ja ytimekkääseen muotoon. Aineiston analysoinnissa on tärkeää, ettei kerätyn aineiston keskeisintä informaatiota hukata vaan sen informaatioarvo lisääntyy ja tutkittava ilmiö selkeytyy. Informaatioarvon lisääntyminen on tärkeää, jotta onnistutaan tekemään selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä, löydetään vastaus tutkimusongelmaan ja saavutetaan tutkimuksen tavoitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)

Kuviossa 10. esitetään tämän tutkimuksen laadullisen aineiston eli päiväkirjamerkintöjen sisällönanalyysin eteneminen aineistolähtöisesti. Aineistolähtöinen laadullinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden ideoiminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)



KUVIO 10. Päiväkirja-aineiston sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, muokattu).

Seuraavaksi käydään lävitse sisällönanalyysin eteneminen tässä tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistujat täyttivät tutkimuspäiviltä päiväkirjaa, joka oli luotu Webropol lomakkeena ja päiväkirjassa oli kysymyksiä, joihin haluttiin vastauksia. Webropol järjestelmästä päiväkirjojen vastaukset vietiin Excelliin. Valittavalla toiminnolla, Jokainen kysymys omalla välilehdellä kuvaajineen saatiin avoimien kysymyksien vastaukset eroteltua selkeästi sisällönanalyysia varten. Päiväkirjalomakkeen kysymyksen vastauksista numeroa 9. lähdettiin analysoimaan sisällönanalyysilla.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa kysymyksen 9. avoimet vastaukset järjesteltiin alkuperäisessä muodossa allekkain sisällönanalyysi Excelliin (liite 4.) otsikolla Alkuperäinen ilmaus kuten kuviossa 10. on esitetty. Toisessa vaiheessa kysymyksen 9. vastaukset luettiin läpi huolellisesti useaan kertaan ja perehdyttiin aineiston sisältöön. Tämä kaikki edellä mainittu kuvataan vaiheissa 1.-2. kuviossa 10.

Kuvion 10 mukaan kolmannessa vaiheessa edettiin pelkistämiseen eli aineistosta etsittiin kaikki samaa kuvaavat ilmaisut ja selkeyden vuoksi merkattiin eri väreillä.

Tällä tavoin aineistosta karsittiin tutkimukselle epäolennainen pois ja esiin nousi tutkimusongelmaa ja tutkimuksen tavoitetta kuvaavat alkuperäisilmaukset ja niitä havainnollistavat pelkistetyt ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.) Neljännessä vaiheessa etsittiin yhteneväisyyksiä ja erilaisuuksia ja listattiin pelkistetyt ilmaukset väreittäin allekkain. Kuvassa 21 on esimerkkejä alkuperäisistä ilmauksista, pelkistetyistä ilmauksista ja listatuista pelkistetyistä ilmauksista.

Aikuperäinen ilmaus	Pelkistetyt ilmaukset	Listatut pelkistetyt ilmaukset
Olin aamulla jännittynyt, mutta se loppui nopeasti. Päivä oli rento ja mukava!	Aikujännitys Rentoa työskentelyä Mukavaa työskentelyä	Aikujännitys Uusien työkalujen käyttö jännittää. Osaamisen epävarmuus jännittää.
Uuden järjestelmän opettelu jännittää ja olen aika epävarma osaamisestani sen suhteen. Perehdytys tapahtui kuitenkin rennosti, koska hotellilla ei ollut ruuhkaa tänään	Uusien työkalujen käyttö jännittää. Osaamisen epävarmuus jännittää. Kiireettömyys mahdollistaa rennon perehdytyksen.	Uudet tehtävät jännittävät ja hermostuttavat. Jännittää olla työvuorossa kahdestaan toisen kesätyöntekijän kanssa. Työvälineiden toimimattomuus vaikuttaa heikentävästi oloon. Kollegan huono kommunikointi lisää ärtäisyyttä.
Onnistuin useammassa tehtävässä ilman avun pyytämistä ensimmäistä kertaa. Olin silti hermostunut koittaessani uusia asioita.	Onnistumisen tunne vahvistuu, kun pystyy työskentelemään itsenäisesti. Tyytyväisyys omaan työskentelyyn vahvistuu, kun pystyy työskentelemään itsenäisesti. Uudet tehtävät jännittävät ja hermostuttavat.	
Oli aika rauhallista ja ei tullut valtavasti uusia asioita.	Rauhallinen työpäivä Uusien opittavien asioiden määrä oli kohtuullinen	Rauhallinen työpäivä Rauhallisuus tärkeää uuden oppimisessa. Rauhallinen työvuoro on hyväksi. Kiireettömyys mahdollistaa rennon perehdytyksen. Vaikka on paljon asiakkaita voi silti olla rauhallista. Asiakkaat saapuvat sopivalla aikataululla. Työntekijöitä on tarpeeksi, järjestelmät toimivat hyvin.

KUVA 21. Esimerkit alkuperäisistä ja pelkistetyistä ilmauksista.

Seuraavaksi viidennessä vaiheessa tehtiin listattujen pelkistettyjen ilmausten ryhmittelyä ja muodostettiin alaluokkia. Kuudennessa vaiheessa alaluokkien perusteella muodostettiin yläluokkia ja ideoitiin kokoavia käsitteitä. Kuvassa 22 on esimerkkejä alaluokista, yläluokista ja kokoavista käsitteistä.

Alaluokat	Yläluokat
Uuden jännittäminen Osaamattomuus jännittää	Jännittäminen Osaamattomuus Epävarmuus Hermostuminen
Toimimattomat työvälineet Epäasiallinen kommunikointi uudelle työntekijälle Jännittää uuden työparin kanssa	Työvälineiden toiminta Kommunikointi ja vuorovaikutus
Rauhallisuus Kiireettömyys Oppiminen vaatii rauhallisuutta Perehdytys vaatii aikaa Sopiva määrä henkilökuntaa Toimivat järjestelmät	Uuden oppiminen Riittävästi aikaa Riittävästi henkilökuntaa Järjestelmät toimii Rauhallisuus

KUVA 22. Esimerkit ala- ja yläluokista ja kokoavista käsitteistä.

Tässä alla on koottuna sisällönanalyysilla muodostuneet seitsemän eri yläluokkaa ja kokoavat käsitteet.

Jännittäminen

- osaamattomuus, epävarmuus, hermostuminen, työvälineiden toiminta kommunikointi ja vuorovaikutus

Uuden oppiminen

- riittävästi aikaa, riittävästi henkilökuntaa, toimivat järjestelmät ja rauhallisuus

Väsymys ja huonot yöunet

- työvuorosuunnittelu, oman arjen hallinta, riittävä nukkuminen, rauhallisuus ja riittävästi aikaa

Epävarmuus ja stressi

- epätietoisuus työtehtävistä, osaamattomuus, psykologinen turvallisuus

Kiire ja stressi

- asiakasmäärä

Oppimisen yksilöllisyys

- rauhallisuus, monipuolisuus, erilaiset oppimistavat, oppiminen motivoi, oppimisen ilo

Työmotivaatio

- itsenäinen työskentely, onnistuminen, työvuorosuunnittelu, työnhallinta, oppiminen, työyhteisö, työvälineet

6.4 Päiväkirja-aineiston teemoittelu

Päiväkirjan kysymykset 10.-12. keskittyivät tarkentamaan tutkimuskysymyksen alakysymyksiä.

- Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet?
- Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen syntymiseen?
- Miten voidaan vähentää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta?

Kysymyksessä 10. pyydettiin tutkimukseen osallistujaa kirjaamaan, mitkä olivat hänen mielestään työvuoron kuormittavimmat vaiheet ja kellonaika. Kysymyk-

sessä 11. osallistuja vastasi kuormituksen syihin työvuoron kokemuksen ja tuntemuksien perusteella. Kysymyksessä 12. osallistuja antoi omia ehdotuksia kuormituksen vähentämiseen työvuoron aikana.

Kysymyksien 10.-11. vastauksia lähdettiin analysoimaan teemoittelulla. Teemoittelu on laadullisen aineiston jakamista ja ryhmittelyä eri aiheiden mukaan. Teemoittelussa tarkastellaan asioita mitkä ovat yhteisiä usealle tutkimukseen osallistuvalla ja esiin nousevat teemat pohjautuvat tutkijan tulkintoihin aineistosta. Teemoittelun apuna voidaan käyttää tutkimusongelmaa, teoriaa, aineistoa ja tutkijan luovaa ajattelua. Tärkeintä on löytää aineistosta olennainen sisältö. Hyviä apukysymyksiä teemoittelussa ovat kuka, mikä, milloin, missä, miksi. (Hirsjärvi & Hurme 2022, luku 7.4.2, luku 7.5.3.)

Teemoittelun aiheet valittiin sisällönanalyysilla muodostetuista yläluokista (liite 4). Sisällönanalyysilla yläluokiksi muodostui monia merkittäviä tekijöitä, jotka olivat työtekijöiden tunteiden taustalla työvuorojen aikana. Alla kuusi esitettyä yläluokkaa sopivat myös teemoittelun lähtökohdaksi

- jännittäminen
- uuden oppiminen
- väsymys ja huonot yöunet
- epävarmuus ja stressi
- kiire ja stressi
- oppimisen yksilöllisyys

Teemoittelun ensimmäisessä vaiheessa kysymyksen 10. alkuperäiset ilmaukset kopioitiin Exceliin ja lähdettiin lajittelemaan kellonajan ja sisällön mukaan. Kellonajojen mukaan muodostetut ryhmät olivat klo 9.00-12.00, klo 13.00-17.00, klo 17.00-21.00. Vastaukset, joissa ei tullut erikseen ilmi kellonaika ja sisältö oli edellisiin kellonaikaryhmiin eroavaa, lajiteltiin omaksi ryhmäksi. Ryhmät värikoodattiin eri väreillä selkeyden vuoksi. Kuvassa 23 esimerkit alkuperäisistä ilmauksista ja värikoodein lajitelluista vastauksista.

Mitkä olivat mielestäsi työpäivän kuormittavimmat vaiheet ja mikä oli kellonaika?
Alkuperäiset vastaukset
Aamupäivän perehdytyksessä tuli melko paljon uutta tietoa, se tuntui raskaimmalta.
Illtapäivällä järjestelmän opettelu. Kello 13 jälkeen
Aamulla käytiin monia ohjelmia ja ohjeita läpi.
Uuden ryhmien sisäänkirjaamis tavan opettelu oli aluksi hieman monimutkaista ja stressaavaa.
Kuormittavin vaihe oli ensimmäisten asiakkaiden vastaanottaminen työvuoron loppupuolella.
15-19 kun tuli asiakkaita koko ajan
Klo 15-16 kun varausjärjestelmä ei toiminut
Lajiteltuja vastauksia
Aamupäivän perehdytyksessä tuli melko paljon uutta tietoa, se tuntui raskaimmalta.
Illtapäivällä järjestelmän opettelu. Kello 13 jälkeen
Aamulla käytiin monia ohjelmia ja ohjeita läpi.
Uuden ryhmien sisäänkirjaamis tavan opettelu oli aluksi hieman monimutkaista ja stressaavaa.
Kuormittavin vaihe oli ensimmäisten asiakkaiden vastaanottaminen työvuoron loppupuolella.
15-19 kun tuli asiakkaita koko ajan

KUVA 23. Kysymyksen 10. alkuperäiset ilmaukset värikoodein.

Kuvassa 24 on koottuna teemat, jotka ovat muodostuneet aiemmin tehdyn sisällönanalyysin perusteella. Värikoodatut vastaukset jaettiin teemojen alle ja vastauksien alkuperäisiä ilmauksia pelkistettiin.

Jännittäminen	Uuden oppiminen	Väsymys ja huonot yöunet	Epävarmuus ja stressi	Kiire ja stressi	Oppimisen yksilöllisyys
	Järjestelmän opettelu.	Myöhäiset sisäänkirjautumiset ja työvuoroista.	Ryhmien sisäänkirjaamisen opettelu oli aluksi hieman monimutkaista ja stressaavaa.	Illtapäivällä, kun asiakkaita tuli koko ajan.	Vaikea töissä käytettävä sanasto ja tilan puuttuminen kyselyiltä.
	Monien ohjelmien ja ohjeiden läpikäynti.		Ensimmäisten asiakkaiden vastaanottaminen työvuoron loppupuolella.	Kun kaikilla kollegoilla oli kiire ja en koennut saavani tarvittavaa tukea työskentelyyn.	
	Perehdytyksen suunnitelmallisuuden puuttuminen. Vaihtuva perehdyttäjä.		Kun varausjärjestelmä ei toiminut.	Illalla, kun asiakkaita tuli koko ajan ja paljon.	
	Välillä sähköpostin ja laskutuksen hoitaminen on hieman monimutkaista.			Ruuhka uloskirjautumisessa aamupäivällä.	

KUVA 24. Sisällönanalyysin perusteella muodostetut teemat ja kysymyksen 10. pelkistetyt alkuperäiset ilmaukset.

Saman tyyppisesti tehtiin myös kysymyksen 11. vastauksille. Ensiksi alkuperäiset ilmaukset kopioitiin Exceliin ja lähdettiin lajittelemaan aihepiirien mukaan, joita aineistossa esiintyi. Aihepiirit värikoodattiin selkeyden vuoksi. Aihepiireiksi muodostuivat

- uudet tiedot ja uuden opettelu
- kiire, ruuhka, paljon asiakkaita

- epäonnistumisen pelko
- vuorovaikutus kollegoiden kesken
- järjestelmät
- oma väsymys

Kuvassa 25 ovat esimerkit kysymyksen 11. alkuperäisistä ilmauksista ja värikoodein lajitelluista vastauksista.

Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttivat kuormituksen syntymiseen?
Vastaukset
Uuden tiedon määrä ja uusien ihmisten tapaaminen.
Paljon uutta asiaa nopeasti.
Uuden infon määrä. Lisäksi oli hieman ruuhkaa.
En halunnut mokata ryhmän varaukseen liittyviä juttuja
Uskon, että tilanne jännitti ja koska kollegani, joka työskenteli kanssani ei antanut minun toimia rauhallisesti ja itsenäisesti vaan "hoputti" etenemään, niin se aiheutti hieman kuormitusta.
Ei hiljaista hetkeä
Emme voineet tehdä mitään sille että järjestelmä ei toiminut
Vastaukset
Uuden tiedon määrä ja uusien ihmisten tapaaminen.
Paljon uutta asiaa nopeasti.
Uuden infon määrä. Lisäksi oli hieman ruuhkaa.
En halunnut mokata ryhmän varaukseen liittyviä juttuja
Uskon, että tilanne jännitti ja koska kollegani, joka työskenteli kanssani ei antanut minun toimia rauhallisesti ja itsenäisesti vaan "hoputti" etenemään, niin se aiheutti hieman kuormitusta.
Ei hiljaista hetkeä
Emme voineet tehdä mitään sille että järjestelmä ei toiminut

KUVA 25. Kysymyksen 11. alkuperäiset ilmaukset ja värikoodein lajitellut vastaukset.

Kuvassa 26 esitetään sisällönanalyysillä muodostetut yläluokat, jotka koottiin teemoiksi ja värikoodatut vastaukset jaettiin teemojen alle ja vastauksien alkuperäisiä ilmauksia pelkistettiin.

Jännittäminen	Uuden oppiminen	Väsymys ja huonot yöunet	Epävarmuus ja stressi	Kiire ja stressi	Oppimisen yksilöllisyys
Paine onnistua	Uuden tiedon määrä	Väsymys	Järjestelmän toimimattomuus	Ruuhka	Kollega hoputti, eikä antanut toimia rauhallisesti ja itsenäisesti.
Ei halua mokata	Uudet ihmiset	Uupumus	Ei saanut tukea kollegalta ja asiakas joutui odottamaan.	Ei hiljaista hetkeä	
	Perehdytyksen suunnitelmallisuuden puuttuminen.		Ei ollut mahdollisuutta kysyä kollegalta.	Hotelli oli täynnä	
	Asioiden vähäinen läpikäynti.		Kollegan vastaukset eivät olleet kattavia ja hän piti kysymyksiä itsestään selvyyksinä.	Äkillisesti iso määrä asiakkaita	

KUVA 26. Sisällönanalyysin perusteella muodostetut teemat ja kysymyksen 11. pelkistetyt alkuperäiset ilmaukset.

Selkeyden vuoksi päädyttiin yhdistämään kysymyksien 10. ja 11. vastaukset, koska niiden vastaukset olivat hyvin lähellä toisiaan. Teemojen alapuolelle koottiin molempien kysymyksien vastaukset ja ydinasiat pelkistettyinä. Teemat olivat samat kuin edellisissä vaiheissa jännittäminen, uuden oppiminen, väsymys ja huonot yöunet, epävarmuus ja stressi, kiire ja stressi, oppimisen yksilöllisyys. Seuraavalle sivulle taulukkoon 6 on koottu teemoittelun avulla kysymyksien 10. ja 11. pelkistetyt vastaukset ja ydinasiat. Kysymys 10. mitkä olivat työntekijän mielestä työvuoron kuormittavimmat vaiheet ja mikä oli kellonaika. Kysymys 11. mitkä tekijät työntekijän mielestä vaikuttavat kuormituksen syntymiseen.

Kysymyksessä 12. esiin tulleet ehdotukset kuormituksen vähentämisestä työvuorojen aikana koottiin yhteen taulukkoon 6.

TAULUKKO 6. Ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen vähentämisen keinoja työntekijöiden kokemuksen perusteella.

Esihenkilön ja kollegoiden rentous ja ystävällisyys.
Perehdytyksen hitaus.
Näytetään selkeästi, miten asiat tehdään.
Sopiva kollega perehdyttäjäksi ja mahdollinen henkilövaihdos, jos perehdytys ei luonnistu.
Mieluummin sama perehdyttäjä useammassa vuorossa kuin aina eri perehdyttäjä.
Selkeä perehdytysuunnitelma ja -ohjelma työvuoroihin.
Läpikäytyt asiat kirjataan ylös, jotta seuraava perehdyttäjä tietää mitkä on jo käsitelty.
Riittävästi työntekijöitä työvuorossa.
Tuki asiakaskohtaamisten aikana järjestelmien käyttöön.
Nukkumalla hyvin ennen työvuoroa.
Erikois- ja ammattisanaston läpikäynti, jos ne eivät ole ennalta tuttuja.

TAULUKKO 7. Teemoittelun tulokset koottuna yhteen kysymyksiin 10. ja 11.

Jännittäminen	Uuden oppiminen	Väsymys ja huonot yöunet	Epävarmuus ja stressi	Kiire ja stressi	Oppimisen yksilöllisyys
Paine onnistua	Uuden tiedon määrä	Väsymys	Järjestelmän toimimattomuus	Ruuhka sisään- tai uloskirjautumisessa	Kollega hoputti, eikä antanut toimia rauhallisesti ja itsenäisesti.
Ei halua mokata	Uudet ihmiset	Uupumus	Ei saanut tukea kollegalta ja asiakas joutui odottamaan	Ei hiljaista hetkeä, asiakkaita tuli jatkuvasti	Vaikea työssä käytettävä ammattisanasto.
	Järjestelmän opettelu	Myöhäiset sisäänkirjautumiset	Ei ollut mahdollisuutta kysyä kollegalta	Hotelli oli täynnä	Ei ollut mahdollisuutta esittää kysymyksiä.
	Monien ohjelmien ja ohjeiden läpikäynti	Työvuorolista	Kollegan vastaukset eivät olleet kattavia ja hän piti kysymyksiä itsestään selvyysinä	Äkillisesti iso määrä asiakkaita	
	Sähköpostin ja laskutuksen hoitaminen hieman monimutkaista		Ryhmien sisäänkirjaamisen opettelu oli hieman monimutkaista ja stressaavaa	Työtehtäviä oli paljon	
	Asioiden vähäinen läpikäynti		Ensimmäisten asiakkaiden vastaanottaminen.	Kollegoilla oli kiire ja eivät ehtineet auttaa ja tukea	
	Vaihtuva perehdyttävä			Koko työvuoro	
	Perehdytyksen suunnitelmällisuuden puuttuminen				

6.5 Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet

Tässä luvussa käydään lävitse ensimmäistä alakysymystä, mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet ja kootaan tutkimuksen tuloksien perusteella pääkohdat kuormittavimmista vaiheista. Aineiston analysoinnissa ja kaantui kaksi erilaista vaihetta työvuoroissa, jolloin kuormitusta erityisesti syntyi, aamu ja aamupäivä ja iltapäivä ja ilta. Yövuoroissa ei kuormituksesta erikseen mainittu.

Aamu ja aamupäivä

Työntekijät olivat kommentoineet, että aamulla perehdytyksessä tuli paljon uutta asiaa ja työskentely oli jännittänyt ja hermostuttanut heitä. Kuormitusta oli syntynyt, kun käytiin lävitse uusia ohjelmia ja monia eri ohjeita ja oli opeteltu uutta ryhmien sisäänkirjaamistapaa. Aamupäivällä kuormitusta oli myös syntynyt, kun oli ollut paljon uloskirjautuvia asiakkaita ja ruuhkaa. Kuormitusta oli syntynyt, jos edellinen yö ennen työvuoroa oli ollut uneton ja siitä oli seurannut väsymystä.

Toinen erilainen vaihe työvuoroissa, jolloin kuormitusta syntyi, olivat iltapäivän ja illan työvuorot.

Iltapäivä ja ilta

Iltapäivällä syntyi kuormitusta, kun työntekijät opettelivat käyttämään uutta järjestelmää ja omaan osaamiseen liittyi epävarmuutta. Epävarmuuteen liittyi, kun työntekijä ei aina tiennyt missä hänen olisi pitänyt olla tai mitä hänen olisi pitänyt tehdä. Kuormitusta syntyi iltapäivän ja illan aikana, kun oli ollut todella paljon asiakkaiden sisäänkirjautumisia ja työvuorossa oli ollut jatkuvasti kiirettä ja työvuoroon ei ollut sisältynyt yhtään hiljaista hetkeä. Kuormitusta syntyi väsymyksestä, jos edellisenä yönä oli nukkunut huonosti. Kuormitusta aiheutti työkavereiden ärtyisyys, koska joissakin työvuoroissa kollega ei ollut kovinkaan ystävällinen ja hän ei ollut kärsivällisesti opettanut ja ohjannut uutta perehtyvää kollegaa. Kuormitusta myös aiheutui, kun työvuoron aikana varausjärjestelmä ei ollut toiminut.

6.6 Ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat tekijät

Toinen alakysymys, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen syntymiseen, määriteltiin myös tukemaan tutkimuskysymystä. Tämän alakysymyksen vastauksia saatettiin poimia sisällönanalyysistä ja teemoittelun analyysistä. Sisällönanalyysissä muodostettiin yläluokat ja niistä liittyivät kuormitukseen, jännittäminen, väsymys ja huonot yöunet, epävarmuus ja

stressi ja kiire ja stressi. Teemoittelun analyyseista poimittiin lisäksi teemat kuormituksen näkökulmasta uuden oppiminen ja oppimisen yksilöllisyys.

Sisällönanalyysin ja teemoittelun ensimmäinen aihe, joka liittyi kuormituksen syntymiseen, oli jännittäminen. Jännittämiseen liittyi epävarmuutta, hermostumista, työvälineiden toiminta, kommunikointia ja vuorovaikutusta. Oman osaamisen epävarmuus vaikutti jännittämiseen ja erityisesti jos työvuorossa oltiin kahdestaan toisen kesätyöntekijän kanssa. Jännitystä aiheuttivat uudet opeteltavat työtehtävät, työvälineiden ja järjestelmien toimimattomuus. Kollegan huono vuorovaikutus ja kommunikointi hermostutti ja aiheutti jännitystä. Jännittämiseen liittyi myös paine onnistua ja ettei työntekijä halunnut epäonnistua työtehtävissä.

Toinen sisällönanalyysin ja teemoittelun aihe, joka vaikutti kuormituksen syntymiseen, oli väsymys ja huonot yöunet. Työvuorosuunnittelu vaikutti kuormituksen lisääntymiseen, jos pitkiä ja myöhäisiä työvuoroja oli useampia peräkkäin. Unetomat tai huonosti nukutut yöt lisäsivät uupumusta ja väsymystä ja sitä kautta kuormitusta. Pitkään kestänyt kiire työvuoroissa aiheutti väsymystä ja lisäsi kuormittuneisuutta.

Kolmas sisällönanalyysin ja teemoittelun aihe, joka vaikutti kuormituksen syntymiseen, oli epävarmuus ja stressi. Siihen liittyi epätietoisuus työtehtävistä ja epätietoisuus missä työntekijän piti olla työvuoron aikana. Osaamattomuus työtehtävistä lisäsi epävarmuutta ja stressiä ja sitä kautta vaikutti kuormituksen syntymiseen. Kuormitusta syntyi, jos työvuorossa työtovereiden kesken oli puutteita psykologisesta turvallisuudesta eli osaamaton, epävarma ja uusi työntekijä ei uskaltanut kysyä ja pyytää apua osaavammilta kollegoilta. Tähän liittyi myös, ettei osaavalla kollegalla ollut aina mahdollisuutta vastata, koska hänelläkin oli kiire esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Kollegasta kysymykset saattoivat tuntua itsestään selviltä ja vastaukset eivät olleet kattavia. Epävarmuuden ja stressin alle lukeutui myös ryhmien sisäänkirjautumisen opetteluun vaikeudet ja tilanteiden stressaavuus. Kuormitusta aiheutui myös ensimmäisten asiakkaiden vastaanottaminen perehdytyksen alkuvaiheessa.

Neljäs sisällönanalyysin ja teemoittelun aihe, joka vaikutti kuormituksen syntymiseen, oli kiire ja stressi ja tähän liittyi asiakasmäärät ja työtehtävien määrä. Jos

asiakkaita oli työvuoron aikana paljon ja oli ruuhkaa, silloin syntyi herkästi stressiä ja kuormittavuutta. Jatkuva kiire työvuorossa väsytti ja väsymys lisäsi kuormitusta.

Teemoittelun analyyseista hyödynnettiin teemaa uuden oppiminen, joka vaikutti osittain kuormituksen syntymiseen. Tähän liittyi erityisesti kuormituksen näkökulmasta uudet tiedot, joita käsiteltiin ja uudet ihmiset, joita kohdattiin työvuoron aikana. Uusien perehdytettävien asioiden vähäinen läpikäynti saattoi lisätä kuormitusta. Kuormittaviksi tekijöiksi lukeutui myös vaihtuva perehdyttäjä ja suunnitelmallisuuden puuttuminen perehdytyksestä.

Toinen teema mitä hyödynnettiin vain teemoittelun analyyseista kuormituksen syntymisen näkökulmasta, oli oppimisen yksilöllisyys. Tässä kuormittavia tekijöitä olivat kollegan hoputtaminen ja uudella työntekijällä ei ollut mahdollisuutta tehdä työtehtäviä rauhassa. Kuormittumista aiheutti vaikea ammattisanasto ja ettei liäkäsyyksiä ollut mahdollista esittää kollegalle riittävästi.

6.7 Ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen vähentäminen

Tässä luvussa käydään lävitse tuloksia kolmannen alakysymyksen näkökulmasta, miten voidaan vähentää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta.

Tutkimuksen analysoinnin perusteella ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta voidaan vähentää vahvistamalla työntekijöiden positiivisia tunnetiloja työvuoron aikana. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden vastauksissa korostuivat positiiviset tunteet, kun heitä pyydettiin valitsemaan jokaisen työvuoron päätteeksi kolme merkittävintä tunnetta, joita he kokivat työvuoron aikana. Alla olevassa diagrammikuviossa 14 esitetään positiiviset tunteet, joita valittiin eniten. Hyvä olo ja rauhallisuus 33 % vastaajista valitsi kyseiset tunteet. Kiinnostus ja rentous, 30 % vastaajista valitsi kyseiset tunteet. Tyytyväisyys 26 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen. Ilo 22 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen.

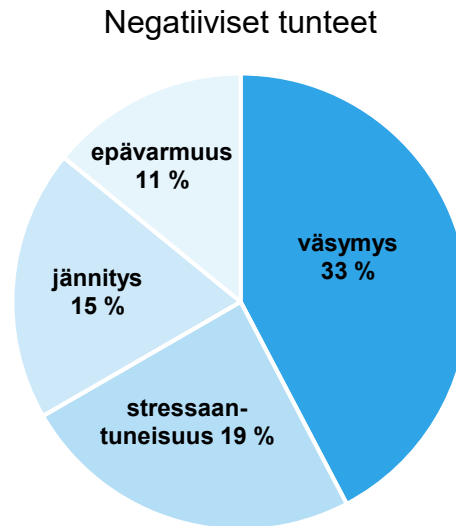
Positiiviset tunteet



KUVIO 11. Positiiviset tunteet, joita työntekijät valitsivat eniten.

Positiivisten tunnetilojen valitsemista edellytti, että työvuoro oli ollut rento ja mukava ja perehdytys oli sujunut hyvin. Näistä oli seurannut hyvää oloa sekä työvuorossa että työvuoron jälkeen. Positiivista tunnetilaa vahvisti tyytyväisyys, kun työntekijä onnistui ensimmäisen kerran työtehtävissä ilman avun pyytämistä. Hyvää oloa ja rauhallisuutta tunteissa synnytti rauhallinen työvuoro, kun työvuoron aikana ei tullut esille liian monia uusia opeteltavia asioita. Rauhallisuutta tuki myös, että asiakkaita oli sopivasti ja ei ollut ruuhkaa tai liian kiirettä. Tyytyväisyyttä ja iloa synnytti kivat asiakkaat ja työkaverit ja uuden oppiminen. Positiiviset tunnetilat näkyivät Moodmetric älysoemuksen sovelluksen mittaustuloksissa tasaisena kuormituksena eli olivat merkinä kuormituksen ja palautumisen tasapainosta.

Tutkimuksen analysoinnin perusteella ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta voidaan vähentää kiinnittämällä huomiota, että negatiiviset tunteet eivät pääse lisääntymään ja vahvistumaan. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden vastauksissa tuli myös esille negatiivisia tunteita, joita he kokivat työvuoron aikana. Alla olevassa diagrammikuviossa 12 esitetään negatiiviset tunteet, joita valittiin eniten. Väsymys 33 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen. Stressaantuneisuus 19 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen. Jännitys 15 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen. Epävarmuus 11 % vastaajista valitsi kyseisen tunteen.

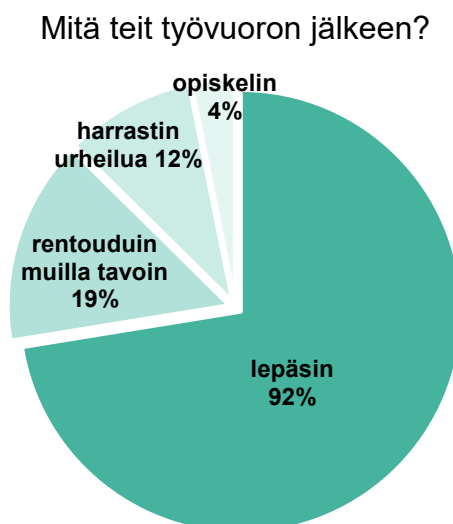


KUVIO 12. Negatiiviset tunteet, joita työntekijät valitsivat eniten.

Negatiiviset tunteet liittyivät oman osaamisen epävarmuuteen, uusien järjestelmien opettelemiseen, kiireisiin työvuoroihin tai työkavereilla ei ollut aikaa auttaa ja vastata mieltä painaviin kysymyksiin. Edellisen yön huonot yöunet aiheuttivat monelle väsymystä ja kuormittumista seuraavaan työvuoroon. Negatiiviset tunnetilat näkyivät Moodmetric älysormuksen sovelluksen mittaustuloksissa ainakin osittain korkeampana kuormituksena ja antoivat suuntaa-antavia perusteluja kiinnittää huomioita negatiivisten tunteiden vähentämiseen ja tämä tapahtuu ensisijaisesti vahvistamalla positiivisia tuntemuksia ja kokemuksia ensimmäisen perehdytysviikon aikana. Väsymykseen työntekijät vastasivat sen liittyvän työvuorolistaan. Ainakin osittain tähän voidaan vaikuttaa huolellisella työvuorosuunnittelulla, että lepoa jää riittävästi ja ensimmäisen perehdytysviikon työrytmi on säännöllinen. Negatiivisia tuntemuksia ja kuormittuneisuutta ilmeni enemmän iltavuoroissa kuin aamu- ja päivävuoroissa. Yövuoroja oli tutkimuksessa vain muutamalla työntekijällä ja niissä he eivät kokeneet suurempaa kuormitusta tai negatiivisia tunteita vaan päinvastoin yövuorot vahvistivat aiempaa opittua päivä- ja iltavuorojen aikana.

Ensimmäisen perehdytysviikon kuormitukseen on saattanut myös vaikuttaa työntekijän omat valinnat ja tekemiset ennen työvuoroa ja työvuoron jälkeen. Päiväkirjassa pyydettiin vastaamaan mitä tutkimukseen osallistuja teki työvuoron jälkeen ja tällä pyrittiin hieman kartoittamaan, onko jollakin tietyllä tekemisellä sel-

keää vaikutusta kuormituksen lisääntymiseen tai vähenemiseen. Valittavina vastausvaihtoehtoina olivat alla olevat ja prosenttilukemat kertovat kuinka moni vastaaja valitsi kyseisen tekemisen työvuoron jälkeen. Alla olevassa diagrammikuvi-
 oissa 13 esitetään tekemiset työvuoron jälkeen. Lepäsin 92 % kaikista vastaajista, rentouduin muilla tavoin 19 % kaikista vastaajista, harrastin urheilua 12 % kaikista vastaajista, opiskelin 4 % kaikista vastaajista.



KUVIO 13. Mitä teit työvuoron jälkeen.

Selvästi ensimmäiset työvuorot olivat väsyttäviä uusien työntekijöiden mielestä, koska niin moni heistä vastasi työvuoron jälkeiseksi tekemiseksi lepäämisen ja seuraavaksi eniten he valitsivat rentoutumista muilla tavoin. Moodmetric älyso-
 rmuksen MM Level eli keskiarvolukema oli matalin työntekijällä, joka oli ilmoitta-
 nut levänneensä tutkimusjakson aikana jokaisen työvuoron jälkeen. Hänen MM
 Level keskiarvo tutkimusjakson aikana oli 49. Kun MM Level keskiarvolukema
 asettuu vaihteluvälille 46-50, se kertoo elimistön hyvästä kuormituksen ja palau-
 tumisen tasapainosta. Kuormitus on ollut sopivaa, enimmäkseen hereillä ollessa
 ja nukkuessa elimistö palautuu riittävästi. Toiseksi matalimmat tutkimusjakson
 keskiarvolukemat olivat MM Level 54 ja 55. Näiden työntekijöiden vastauksissa
 esiintyi lepäämisen ja rentoutumisen lisäksi myös harrastin urheilua ja opiskelua.
 MM Level 51-55 kertoo, että elimistön kuormituksen ja palautumisen taso on ko-
 holla ja palautumista ei ole tapahtunut riittävästi kuormitukseen nähden. Useim-
 miten tällä tasolla koholla oleva kuormituksen mittari eli MM Level voi pienentyä

lisäämällä yöunta esimerkiksi tunnin per yö. Voi siis olla, että lepääminen ja rentoutuminen ei ole ollut perehtymisviikon kuormitukseen nähden riittävää ja esimerkiksi yönnet olivat vähentyneet urheilun harrastamisen ja opiskeluiden myötä. Korkein keskiarvo MM Level lukemassa tutkimusjakson aikana oli 61. Lukema kertoo selvästi kohonneesta kuormituksen tasosta. MM Level 56 ja yli kertoo, että kuormituksen taso elimistössä on selvästi kohonnut ja kuormitus voi olla kroonistunut tai kroonistumassa. Kyseinen työntekijä oli myös harrastanut urheilua työvuorojen jälkeen. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden tutkimusjakso vaihteli 7-10 vuorokauden välillä riippuen työvuorojen jaksottumisesta tutkimusajalle. Tavoitteena oli tehdä mittauksia viiden ensimmäisen työvuoron aikana. Tutkimukseen osallistuneilla oli työvuoroja 2-3 peräjälkeen ja sen jälkeen vapaata 1-3 vuorokautta. Näissä ei huomattu selkeää eroa, että olisiko vapaapäivien määrällä tai työvuorojen rytmityksellä ollut suurempaa vaikutusta MM Level lukemien keskiarvoihin.

Selkeitä työntekijöiden vastauksia ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen vähentämiseen olivat perehdytyksen suunnitelmallisuus ja perehdytyslistojen käyttö dokumentoinnin apuna, mitä on jo opeteltu ja mitä pitää vielä opetella. Perehdytyksen rauhallista etenemistä pidettiin työntekijöiden mielestä tärkeämpänä kuin nopeaa etenemistä ja mahdollisuutta toistoihin, jos asiat eivät jääneet mieleen yhdellä kertaa. Tärkeänä pidettiin, että perehdyttäjänä toimi useamman kerran sama henkilö kuin, että joka työvuorossa perehdyttäjänä toimi eri henkilö. Kuormitukseen saattoi vaikuttaa perehdyttäjän oma tunnetila ja silloin olisi ollut tärkeää huomioida tilanne esimerkiksi vaihtamalla perehdyttäjää. Sopiva määrä työntekijöitä työvuorojen kiireellisyys huomioiden koettiin vähentävän kuormitusta. Esihenkilön ja kollegoiden rentous ja ystävällisyys vähensivät kuormitusta. Erikois- ja ammattisanaston läpikäynti heti perehdytyksen alussa olisi ollut hyvä keino kuormituksen vähentämiseen, koska osa uusista työntekijöistä ei ollut aiemmin työskennellyt vastaanotossa.

7 POHDINTA

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön johtopäätökset, jatkokehittämissuositukset, arvioidaan tutkimuksen onnistumista, reliabiliteettia, validiteettia ja eettisyyttä. Lopuksi pohditaan tutkimuksen tekijän oppimisprosessia.

7.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä MaRa-alalla ja löytää mahdollisuuksia niiden vähentämiseen. Tutkimuksessa käytettiin tutkimusaineiston keräämisessä kahta eri tutkimusmenetelmää Moodmetric älysormusta ja päiväkirjaa. Moodmetric älysormus mittaa sormuksen käyttäjän elimistön kuormituksen ja palautumisen tasapainoa ja hyödyntää mittauksessa ihon sähkönjohtavuuden muutoksia. Sympaattisen hermoston aktivoituminen aiheuttaa muutoksia ihon sähkönjohtavuudessa ja tätä tapahtuu stressireaktioiden seurauksena. Päiväkirja täydensi älysormuksen avulla kerättyä tutkimustietoa.

Tutkimus antoi näkemyksen, että ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta MaRa-alalla voidaan vähentää vahvistamalla uuden työntekijän positiivisia tunnetiloja ja vähentää negatiivisia tunnetiloja työpäivien aikana. Tämä kuulostaa äkkiseltään itsestään selvältä, mutta mitkä ovat loppujen lopuksi yrityksen, organisaatioiden, työnantajien, ylimmän johdon, keskijohdon, lähiesihenkilötyön ja koko työyhteisön toimet, joilla positiivisia tunnetiloja pystytään vahvistamaan ensimmäisen perehdytysviikon aikana niin vastaus ei olekaan yksinkertainen. Seuraavaksi pohditaan asiaa tarkemmin tutkimuksen tuloksien ja teoreettisen viitekehyksen näkökulmista.

Kankaan ja Hämäläisen (2007, 2) mukaan perehdytyksen tarkoituksena on tutustuttaa työntekijä uuteen yritykseen ja yrityksen toiminta-ajatuksen. Perehdytyksessä työntekijä oppii tuntemaan oman työyhteisönsä, työtehtävät, työyhteisön toimintatavat, ohjeet ja säännöt. Luukan (2019, 290) mukaan perehdytys on työyhteisön yrityskulttuuriin tutustumista, ihmisiin ja toimintatapoihin kuinka työyhteis-

sössä tehdään töitä. Luukka (2019, 289) käy läpi seitsemän merkityksellistä kontaktipistettä rekrytointi- ja perehdytysprosessissa, joissa voidaan vaikuttaa työntekijän tunnetiloihin. Kontaktipisteitä ovat hakuilmoitus, 1. ja 2. haastattelut, työ-sopimusneuvottelut, yhteydenotto ennen työsuhteen aloitusta, 1. työpäivä ja koe-aika. Kontaktipisteiden aikana uuden työntekijän tunnetilaa voidaan ohjata joko positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Ensimmäinen työpäivä ja siitä alkava koeaika sisältyvät ensimmäiseen perehdytysviikkoon ja ovat merkittäviä ajanjaksoja kuormituksen vähentämisessä tunteiden näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa ei tarkasteltu muita Luukan mainitsemia rekrytointi- ja perehdytysprosessiin sisältyviä kontaktipisteitä.

Osa tutkimuksen päiväkirja-aineistoa analysoitiin sisällönanalyysillä ja analyysin tulokset koottiin seitsemäksi yläluokaksi. Yläluokat ovat kokoavia käsitteitä tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden vastauksista, kun heitä pyydettiin valitsemaan kolme merkittävintä tunnetta, joita he kokivat työvuoron aikana. Tunteet liittyivät positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin ja työntekijöitä pyydettiin perustelemaan tunnevalintojaan. Ensimmäiseksi yläluokaksi muodostui **jännittäminen** ja siihen liittyi ajatuksia ja tunteita osaamattomuuteen, epävarmuuteen, hermostumiseen, työvälaineiden toimintaan ja toimimattomuuteen, kommunikointiin ja vuorovaikutukseen työtovereiden välillä. Toiseksi yläluokaksi muodostui **uuden oppiminen**, johon liittyi riittävä aika oppimiseen, sopiva määrä henkilökuntaa työvuoroihin, toimivat järjestelmät, rauhallisuus työvuoroissa ja perehdyttämisessä. Kolmanneksi yläluokaksi muodostui **väsymys ja huonot yöunet** ja tähän liittyi työvuorosuunnittelu, jotta lepoon jäi riittävästi aikaa työvuorojen välillä ja työvuorosuunnittelu tuki arjenhallintaa. Tähän liittyi myös rauhallisuus ensimmäisissä työvuoroissa ja riittävästi aikaa oppia perehdytyksen kannalta olennaisia asioita. Neljänneksi yläluokaksi muodostui **epävarmuus ja stressi**. Tähän liittyi epätietoisuus työtehtävistä, osaamattomuus, psykologinen turvallisuus eli turvallinen tila kysyä epäselvistä asioista, työyhteisön kannustava ilmapiiri oppimiseen ja virheiden hyväksymiseen. Viidenneksi yläluokaksi muodostui **kiire ja stressi** ja tähän liittyi vahvasti työvuoron asiakasmäärä. Hyvin usein pitkäkestoinen kiire työvuoroissa aiheutti työntekijälle stressiä. Kuudenneksi yläluokaksi muodostui **oppimisen yksilöllisyys** ja siinä tärkeitä huomioitavia asioita olivat rauhallisuus, monipuolisuus, erilaiset oppimistavat, oppimisen positiivinen vaikutus työmotivaatioon ja oppimisen ilo. Seitsemänneksi yläluokaksi muodostui **työmotivaatio**,

johon liittyi itsenäinen työskentely ja onnistuminen, työvuorosuunnittelu, työnhallinta, oppiminen, työyhteisö ja työvälineet.

Moodmetric älysormuksen avulla tutkittiin ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta. Tutkimusaineiston perusteella kuormitusta esiintyi, kun työntekijä oli ollut jännittynyt, epävarma, hermostunut, väsynyt, ärtynyt, stressaantunut tai ahdistunut. Näitä yhtymäkohtia löytyi sekä päiväkirjan kautta saaduista vastauksista tunnetiloihin liittyen, että Moodmetric sovelluksen diagrammikuvista päivä- ja yönäkymistä. Kuormitusta esiintyi vähäisesti tai ei juuri lainkaan Moodmetric ja päiväkirja tutkimusaineistoissa, kun työntekijät olivat kokeneet positiivisia tunteita työvuoron aikana, esimerkiksi rentoutta, hyvää oloa, rauhallisuutta ja iloa. Voidaan siis todeta, että sisällönanalyysissa muodostuneiden yläluokkien eli isompien teemojen huomioiminen ensimmäisen perehdytysviikon aikana mahdollistaa positiivisten tunteiden lisääntymisen ja negatiivisten tunteiden vähentymisen. Rowlandin ym. (2017, 2) mukaan perehdytyksellä pyritään vaikuttamaan työntekijän asenteisiin, käyttäytymiseen ja työsuoritukseen. Rowlandin ym. (2017, 2) ajatukset tukevat tutkimuksen tuloksia, koska positiiviset tunnetilat ensimmäisen perehdytysviikon aikana vaikuttavat positiivisesti työntekijän asenteisiin, käyttäytymiseen ja työsuoritukseen. Ohjaamalla uuden työntekijän tunnetiloja positiiviseen suuntaan Luukan (2021, 289) mainitsemien kontaktipisteiden avulla, lisätään työyhteisön hyvinvointia ja sitoutumista työhön. Positiiviset tunteet ovat työtyytyväisyyden lähtökohtana ja vaikuttavat merkittävästi työsuoritukseen ja halukuuteen olla vaihtamatta työpaikkaa.

Uusi työntekijä kohtaa ensimmäisen perehdytysviikon aikana kuormitusta eri tilanteissa. Tässä tutkimuksessa kuormitusta aiheuttivat muun muassa uusien asioiden opettelu, muistettavat ohjeet ja säännöt, unettomat yöt ja niistä seurannut väsymys, huonot vuorovaikutushetket työtovereiden välillä, järjestelmien toimimattomuus ja ruuhkat asiakaspalvelussa työvuoron aikana. Työntekijät olivat kirjanneet edellä mainittuja kuormituksen syitä päiväkirjaan ja yhteneväisyys Moodmetric sovelluksen kautta kerättyyn aineistoon kuormituksen tasosta ja kuormituksen kohoamisesta olivat osittain havaittavissa. Työyhteisön kuormituksella tarkoitetaan psykososiaalista kuormitusta, joka on sidoksissa ihmisiin, kenen kanssa olemme tekemisissä ja heidän taustoihin ja käytökseen. Jokainen

meistä kohtaa psykososiaalista kuormitusta työyhteisössä ja avaintekijöitä kuormituksen tasossa ja määrässä on ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus, viestintä ja kommunikointi, työnjohtaminen ja töiden organisointi. Tehdyn tutkimuksen perusteella näihin voidaan vaikuttaa perehdytysprosessin eri vaiheissa huomioiden kuormituksen syntyminen tunteiden näkökulmasta. Pitkäkestoinen psykososiaalinen kuormitus voi aiheuttaa stressioireita, jotka voidaan jakaa fyysisiin ja psyykkisiin oireisiin. Fyysisiä oireita ovat esimerkiksi sydämen tykytykset, verenpaineen kohoaminen, hikoilu, yö heräily ja unettomuus. Psyykkisiä oireita ovat esimerkiksi ärtymys, kiukku, äkkipikaisuus, itkuisuus ja ahdistus. Moodmetric älysormuksen mittaustekniikka ihon sähkönjohtavuuden avulla mittaa käyttäjän hermoston muutoksia eli kuormituksen ja palautumisen tasapainoa. Ihmisen kokema stressireaktio on yhteydessä sympaattiseen hermostoon ja hermosto viestittää elimistölle stressireaktion oireita, joita ovat esimerkiksi sydämen sykkeen ja hengityksen kiihtyminen, suoliston toiminnan muutokset ja hikirauhasten toiminnan lisääntyminen. Parasympaattinen hermosto lieventää stressireaktioiden vaikutuksia ja palauttaa kuormituksesta esimerkiksi levossa ja nukkuessa. (Moodmetric 2023.)

Ensimmäisen perehdytysviikon voidaan todeta olevan hyvin merkityksellinen tekijä työntekijäkokemuksen muodostumisessa. Huhdan ja Myllyntauksen (2021, 120) mukaan työntekijäkokemus muodostuu vuorovaikutushetkistä työntekijän ja työnantajan välillä ja siihen vaikuttaa työhön liittyvät ajatukset ja tunteet. Negatiiviset tunteet ja ajatukset työstä vaikuttavat heikentävästi työntekijäkokemukseen. Vastaavasti positiiviset työhön liittyvät tunteet ja ajatukset vahvistavat työntekijäkokemusta. Työntekijäkokemuksen ensiaskeleet luodaan perehdytysprosessin alkuvaiheessa ja ensiaskeleet ovat joko positiivisen tai negatiivisen sävyttämät. Ja mihin suuntaan työntekijäkokemuksen ensiaskeleita viedään, ovat hyvin riippuvaisia perehdytysprosessin kulusta ja toteutettavasta perehdytys suunnitelmasta. Perehdytysprosessi mielletään monesti alkavan ensimmäisenä työpäivänä virallisen perehdytyksen alkaessa, mutta laajemmassa katsonnassa perehdytysprosessi alkaa jo rekrytointivaiheessa, kuten Luukka (2019, 290) ja Kangas ja Huhta (2007, 3) ovat maininneet.

Kansainvälisesti onboarding ajattelu on tunnetumpaa kuin Suomessa. Suomen kielessä ei ole edes selkeää sanaa onboarding termille. Ehkä se on vasta tulossa

aiheen tullessa enemmän osaksi työyhteisöjen toimintaa. Onboarding on uuden työntekijän sosialisointia työyhteisöön ja perehdyttämistä työtehtäviin (Dávila ja Piña-Ramírez 2018, 10). Hyvin toteutettu onboarding sitouttaa työntekijän työyhteisöön ja vahvistaa pysyvyyttä työyhteisössä. Harpelund ym. (2019, 9-10) kuvaavat onboardingia tunneperäisenä prosessina ja tunneperäinen näkökulma sopii erinomaisesti tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Harpelundin ym. (2019, 50) mukaan yksi tärkein kysymys minkä voi ottaa huomioon onboarding prosessia suunnitellessa on,

- Mikä auttaa uusia työntekijöitämme tuntemaan mahdollisimman nopeasti, että he haluavat kuulua joukkoomme?

Edellä esitettyyn kysymykseen parhaimman vastauksen saa, kun sitä kysyy uusilta työntekijöiltä ja tämä liittyykin perehdytyksen seurantaan ja jatkuvaan kehittämiseen. Hietalan ym. (2015, luku 1.7) mukaan huono perehdytys luo huonoa työnantajakuvaa, heikentää työntekijäkokemusta ja lisää työntekijöiden vaihtuvuutta. Tämän tutkimuksen sisällönanalyysin yläluokan kokoavilla käsitteillä voidaan vastata edellä mainittuun kysymykseen. Ensimmäisen perehdytysviikon aikana on tärkeää ottaa huomioon työntekijän jännittäminen uudessa työyhteisössä ja uusissa työtehtävissä. Jännittämistä voidaan vähentää esimerkiksi luomalla positiiviset edellytykset uuden oppimiselle, onnistumiselle ja ryhmään kuulumiselle. Väsymyksen ja huonojen yöunien vaikutus tunteisiin voidaan huomioida työvuorosuunnittelussa ja ensimmäisen perehdytysviikon työvuorojen rytmityksessä. Tutkimuksen mukaan kuormitusta syntyi enemmän iltapäivä- ja iltavuoroissa kuin aamuvuoroissa. Yövuoroissa kuormitusta ei mainittu ollenkaan vaan ne koettiin jopa palauttavan ja vahvistavan oppimisprosessia. Myös kiireen ja siihen liittyvän stressin huomioiminen, mahdollistaen riittävästi aikaa perehdyttämiseen ja kollegoiden riittävään määrään työvuoroissa. Oppimisen yksilöllisyydessä huomioiden uusien asioiden määrät ja sisällöt, toiset oppivat nopeammin kuin toiset ja toisilla on enemmän aiempaa työkokemusta kuin toisilla. Työmotivaatiosta tärkeimpänä voisi nostaa itsenäisen työskentelyn ja siihen liittyvät onnistumisen tunteet, uuden oppimisen motivaatiotekijänä ja työyhteisö tuen työmotivaation säilyttämisessä ja kasvattamisessa, kuinka ollaan vuorovaikutuksessa ja kohdataan uusi työntekijä kuka ei vielä osaa tehtäviä ja hänellä saattaa olla paljon kysymyksiä ja epävarmuutta työtehtäviin liittyen.

Henkilöstöstrategia on yrityksen liiketoimintastrategian yksi keskeinen osa-alue. Liiketoimintastrategian ydintehtävänä on määritellä yrityksen kasvun ja kehityksen suuntaviivat. Henkilöstöstrategiaan vastaavasti sisältyy suuremmat linjaukset mihin suuntaan työntekijäkokemusta ja työnantajamielikuvaa halutaan viedä ja nämä on hyvä kytkeä liiketoimintastrategian kasvunäkymiin. Jotta yrityksen kasvu- ja kehittämistavoitteet voidaan saavuttaa, ovat rekrytointi- ja perehdytysprosessit olennaisia osa-alueita kehitettäväksi. Rekrytointi- ja perehdytysprosessit vaikuttavat hyvin merkittävästi yrityksen veto- ja pitovoimaan. Tutkimuksien mukaan jopa 30 % uusista työntekijöistä etsii uutta työtä ensimmäisen kuuden kuukauden aikana, jos he eivät ole tyytyväisiä perehdytykseen ja vastaavasti 58 % uusista työntekijöistä on yrityksessä töissä kolmen vuoden päästä, jos he ovat saaneet kattavan perehdytyksen ja olleet siihen tyytyväisiä (Eubanks 2018). Eklund (2018, 27) toteaa, että rekrytointi- ja perehdytysprosessit osana yrityksen liiketoimintastrategiaa ovat hyvin merkittäviä tekijöitä yrityksen vision toteuttamisessa, kilpailuedun kasvattamisessa markkinoilla ja positiivisen ja houkuttelevan työntekijäkokemuksen luomisessa. Viitala ja Jylhä (2019, 266) ovat todenneet, että henkilöstöjohtamisen tärkein tehtävä on huolehtia, että yrityksessä on sopiva määrä ammattitaitoista henkilöstöä oikeanlaisissa tehtävissä ja henkilöstö on hyvinvoivaa, jotta yrityksen vision tavoittelu on mahdollista. Oikein suunnitellulla ja toteutetulla rekrytointi- ja perehdytysprosessilla tähän voidaan vastata. Keskittymällä rekrytointi- ja perehdytysprosessissa tunneperäiseen ajatteluun onboarding mallia hyödyntäen, mahdollistetaan myönteinen työntekijäkokemus ja sitoutetaan työntekijä yritykseen. Pitkällä tähtäimellä tällä on positiivinen vaikutus yrityksen sekä pito- että vetovoimaan.

7.2 Opinnäytetyön onnistumisen arviointia

Luvussa 4.2 kuvattiin tämän opinnäytetyön prosessi. Prosessin kolmas vaihe oli tarkennusvaihe, joka sisälsi kehittämistehtävän tarkennuksen, tarkat määritelmät ja rajaukset. Tarkennusvaiheessa määriteltiin myös kehittämistyön onnistumisen mittarit, jotka esitellään tässä alla ja arvioidaan opinnäytetyön onnistumista asetettujen mittareiden kautta.

1.) Tutkimuskysymyksiin löydetään vastauksia.

Työn aluksi määriteltiin tutkimuskysymys, johon lähdettiin etsimään vastauksia.

Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavat tekijät ja niiden vähentämisen mahdollisuudet MaRa-alalla? Tavoitteen selvittämiseksi määriteltiin alakysymykset:

- Mitkä ovat ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavimmat vaiheet?
- Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ensimmäisen perehdytysviikon kuormituksen syntymiseen?
- Miten voidaan vähentää ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuutta?

Valittujen tutkimusmenetelmien avulla löydettiin vastauksia tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tuloksia, pohdintoja ja johtopäätöksiä käytiin lävitse edellisissä luvuissa 6.5-6.7 ja 7.1.

2.) Tutkimukseen osallistuu 1-2 yhteistyöyrittäjäkumppania.

Tutkimukseen osallistui yksi yhteistyöyrittäjäkumppani.

3.) Tutkimukseen osallistuu 10 työntekijää hankkeen yhteistyökumppaneiden yrityksistä.

Tutkimukseen osallistui viisi työntekijää hankkeen yhteistyökumppaniyrityksestä. Alkuperäinen tavoite kymmenen osallistujaa ei toteutunut, koska osa uusista kesätyöntekijöistä oli jo ehtinyt aloittaa työt ennen toukokuussa pidettyä tutkimusinfoa yhteistyökumppaniyrityksen vastuuhenkilöille. Kaksi tutkimukseen lupautunutta osallistujaa peruivat osallistumisensa juuri ennen uuden työn aloitusta.

4.) Valittu tutkimusmenetelmä Moodmetric älysormus osoittaa, että sen avulla voidaan mitata luotettavasti työntekijän kuormituksen tasoa tutkimusjakson aikana.

Tutkimusaineiston analysointi osoitti, että Moodmetric älysormus mittasi tutkimuksen osallistujan kuormituksen tasoa luotettavasti. Sovelluksen kautta saaduista päivä- ja yödiagrammikuviosta löytyi yhteneväisyyksiä kuormituksen tasosta ja päiväkirjan tunnevalinnoista. Nämä havainnot ja tulkinnot antoivat tutkijalle käsityksen, että älysormus reagoi ihon sähkönjohtavuuden mittaustekniikan avulla elimistön hermoston toimintaan. Toki luotettavan tutkimuksen taustalle tarvitaan muutakin tutkimusaineistoa ja tietoa kuin pelkkä älysormuksen mittausai-

neisto esimerkiksi päiväkirja, kysely tai haastattelu. Älysormuksen luotettavuuteen vaikutti heikentävästi, jos sormus ei toiminut odotetulla tavalla niin kuin yhden tutkimukseen osallistujan kohdalla kävi.

5.) Valittu tutkimusmenetelmä Moodmetric älysormus antaa uutta tietoa alalle perehdytyksen kuormittavuudesta.

Tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että Moodmetric älysormus antaa uutta tietoa MaRa-alalle perehdytyksen kuormittavuudesta. Aiempia vastaavia tutkimuksia ei löytynyt. Kuormituksen kokeminen perehdytyksen aikana on hyvin yksilöllistä ja kuormituksen tasoon vaikuttaa työntekijän henkilökohtainen elämäntilanne ja omat valinnat arjessa. Moodmetric älysormus tutkimusmenetelmänä vaatii toisen tutkimusmenetelmän rinnalle, jos kuormituksen syitä ja vähentämisen keinoja halutaan tarkemmin selvittää.

6.) Kehittämistyö tarjoaa ajantasaista tietoa perehdytyskoulutusmoduulin sisällön suunnitteluun ja sisältöön.

Kehittämistyön teoreettista viitekehystä on hyödynnetty perehdytyskoulutusmoduulin sisällön suunnittelussa. Perehdytyskoulutusmoduulin pilotti on parhaillaan käynnissä tämän opinnäytetyön valmistuttua. Perehdytyksen kuormituksen näkökulmaa pystytään hyödyntämään jatkoperehdytyskoulutusmoduulissa, joka on suunnitteilla hankkeessa ensi vuodelle.

Tutkimuksen mittarit osoittavat, että tutkimus onnistui hyvin ja valitut tutkimusmenetelmät tukivat onnistumista. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden määrä on ainoa, jossa on suuri poikkeama tavoitteeseen verraten. Tähän olisi voitu vaikuttaa ennakkoidusti aikataululla tai kartoittaa alun perin useampi yhteistyökumppaniyritys, joista osallistujia olisi lähdetty tavoittelemaan. Moodmetric älysormuksen käyttö tutkimusmenetelmänä ja tutkimuksen onnistumisen mittarina vaatii tarkkaa ennakoon perehdytymistä älysormuksen käyttöön ja tutkimusaineiston analysointiin.

7.3 Jatkokehittämisehdotukset

Jatkokehittämisehdotukseksi nousi esille, että perehdytysprosessia suunniteltaisiin ja kehitettäisiin tunteiden näkökulmasta, hyödyntäen Harpelundin ym. (2019, 50) onboarding tunneperäistä prosessia. Siitä löytyy tietoa opinnäytetyön sivulta 22 ja kuvioista 4. Tällä tavoin pystyttäisiin huomioimaan positiiviset tunteet uuden työntekijän perehdyttämisessä ja kehittämään perehdytystä entistä paremmaksi. Perehdytyksen kehittämisessä olisi hyvä huomioida myös kehittämistyön sisällönanalyysin yläluokat, jännittäminen, uuden oppiminen, väsymys ja huonot yöunet, epävarmuus ja stressi, kiire ja stressi, oppimisen yksilöllisyys ja työmotivaatio. Olisi hyvä pohtia tarkemmin, mitä edellä mainitut termit tarkoittavat uuden työntekijän perehdytyksessä, mitkä ovat perehdytyksen vaiheita, joissa edellä mainittuja asioita tapahtuu ja millaisilla konkreettisilla toimilla voidaan vaikuttaa, että negatiiviset tunteet eivät pääse vahvistumaan vaan päinvastoin positiiviset tunteet vahvistuvat. Toinen hyvä näkökulma perehdytysprosessin suunnitteluun ja kehittämiseen on Luukan (2019, 289) malli seitsemän merkityksellistä kontaktipistettä rekrytointi- ja perehdytysprosessissa, josta löytyy tietoa opinnäytetyön sivulta 18 ja kuvioista 2. Millaisia konkreettisia toimia perehdytykseen tarvitaan, jotta Luukan mainitsemien kontaktipisteiden kautta uuden työntekijän tunteita voidaan viedä positiiviseen suuntaan. Suunnittelu- ja kehittämistyön jälkeen voidaan toteuttaa vastaavanlainen tutkimus ensimmäisen perehdytysviikon aikana ja tehdä havaintoja ja analyyskejä onnistumisesta ja perehdytyksen jatkokehittämisestä.

Toinen jatkokehittämisehdotus on, että vastaava tutkimus mikä on tehty tässä opinnäytetyössä, toteutettaisiin isommalle tutkimusjoukolla. Tällöin pystyttäisiin entistä paremmin arvioimaan tutkimuksen onnistumista, luotettavuutta ja toistettavuutta. Osallistujia tähän tutkimukseen oli vain viisi työntekijää ja jatkokehittämisehdotuksessa osallistujia voisi olla 10-15 työntekijää 2-4 eri yhteistyökumppaniryöstä.

Kolmas jatkokehittämisehdotus on, että vastaava tutkimus toteutetaan eri työtehtävissä aloittaville uusille työntekijöille MaRa-alalla, esimerkiksi keittiö- ja tarjoilu-tehtävissä. Moodmetric älysormus muuttui keväällä 2023 Nuanic älysormukseksi, jossa mittaustekniikka pysyy samana, mutta sormuksen muotoilu muuttuu ja se

on vedenpitävä. Nuanic älysormus mahdollistaisi tutkimuksen toteutuksen työntekijöillä, joiden työtehtäviin kuuluu säännöllistä käsienpesua.

Jatkokehittämissuhteita voisivat myös olla, perehdyttämisen merkitys työntekijäkokemuksen rakentumisessa tai perehdytyksen merkitys työntekijän sitoutumiseen.

7.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tieteellisessä tutkimuksessa tutkimuksen tekijä ottaa kantaa tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittaustuloksien toistettavuutta eli voidaanko tutkimus toteuttaa useamman kerran vastaavilla tutkimusmenetelmillä ja päädytään samansuuntaisiin tuloksiin. Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmiä voidaan käyttää uudestaan vastaavanlaisissa tutkimuksissa ja tuloksissa päädytään hyvin samantyyppisiin analyyseihin. (Hirsjärvi ym. 2013, 231.)

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta eli onko valituilla tutkimusmenetelmillä pystytty mittaamaan juuri sitä mitä alun perin on ollut tarkoituskin mitata. Tutkimuksen luotettavuuden tärkein mittari on tutkija itse ja kuinka tarkan selvityksen hän on kirjoittanut ja kuvannut tutkimuksen toteutumisen eri vaiheista. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena. (Hirsjärvi ym. 2012, 231-232; Vilka 2005, 158.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 163-164) mukaan luotettavuutta voidaan pohtia alla olevien osa-alueiden mukaan ja niitä on hyödynnetty myös tämän työn luotettavuuden arvioinnissa

- tutkimuksen kohde, tavoite ja tarkoitus
- tutkijan oma sitoutuminen tutkimukseen
- aineiston keruu ja tutkimusmenetelmät
- aikataulu
- raportointi

Tämän tutkimuksen kohteena olivat Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeen yhteistyökumppaniyrityksen uudet aloittavat työntekijät, joille oli tulossa ensimmäinen perehdytysviikko. Tutkimukseen osallistui viisi kesätyönsä aloittavaa vastaanoton työntekijää. Tavoitteena oli saada isompi osallistujamäärä tutkimukseen, yhteensä noin 10 henkilöä. Pieni osallistujajoukko vaikutti heikentävästi tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Moodmetric älysormuksen käyttäminen tutkimuksessa oli uusi innovatiivinen tutkimusmenetelmä ja vertailtavuutta vastaavalle tutkimukselle ei ole löytynyt, eikä tutkimuksen tulokset ole tästä johtuen yleistettävissä.

Tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa ensimmäisen perehdytysviikon kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä MaRa-alalla ja tunnistaa niiden vähentämisen mahdollisuuksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarjota tutkittua tietoa perehdytykseen ja sen kuormitukseen liittyen hankkeen koulutusmoduulien sisällön suunnittelun tueksi. Tutkimuksen kohde sopi erittäin hyvin tutkimuksen tekemiseen, koska MaRa-alalla työskentelevät opettelevat ja oppivat perehdytyksessä paljon uusia asioita hyvin erilaisissa työympäristöissä. Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus olivat selkeitä. Tutkija on ollut mukana tutkimuksen tekemisessä alusta lähtien. Sitoutuminen on ollut vahvaa, koska tutkimuksen tekijä on mukana hankkeessa, jonka osana tutkimus toteutettiin. Aineiston keruu toteutettiin kahdella eri tutkimusmenetelmällä, Moodmetric älysormuksella ja päiväkirjamenetelmällä. Tutkimusmenetelmät olivat erilaisia ja tukivat toisiaan. Ne soveltuivat tutkimuskysymyksiä ratkaisemiseen hyvin. Aikataulu oli joustava tutkimuksen toteuttamiseen ja aikaa oli kaiken kaikkiaan riittävästi tutkimuksen tekemiseen. Tutkimuksen raportointi on ollut monipuolista, selkeää ja kattavaa. Tutkimusaineiston analysointia on tehty monipuolisilla aineiston analyysimenetelmillä ja analysointia sekä tuloksia on raportoitu sekä tekstimuodossa että kuvin.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida myös triangulaation näkökulmasta ja tässä tutkimuksessa se on toteutunut hyvin. Triangulaatio on erilaisten tutkimusmenetelmien, aineistojen ja teorioiden yhdistämistä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 167.) Tässä tutkimuksessa on käytetty kahta eri tutkimusmenetelmää aineiston keräämisessä Moodmetric älysormusta ja päiväkirjamenetelmää. Tutkimusaineistoa on analysoitu eri tekniikoin, sisällönanalyyysillä, teemoittelulla ja Moodmetric aineiston diagrammikuvien analysoinnilla ja kaikkia edellä mainittuja

aineistoanalyysien tuloksia on yhdistetty onnistuneesti. Teoreettinen viitekehys on ollut taustalla tukemassa tutkimuksen onnistumista ja loppupohdinnoissa kaikkia edellä mainittuja kootaan yhteen.

Voidaan todeta, että tässä tutkimuksessa reliabiliteetti onnistui hyvin. Validiteettia on arvioitava kriittisemmin, koska tutkimukseen osallistujia oli vähän ja tutkimusmenetelmänä Moodmetric älysormus oli uusi, eikä vertailtavuutta sille löytynyt.

7.5 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä arvioidaan tässä opinnäytetyössä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen pohjalta, jonka periaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Tärkeää on, että menettelytavat tukevat hyvän tieteellisen käytännön toteutumista koko työskentelyprosessin ajan. (Keiski ym. 2023, 3, 11.)

Suunnittelu, toteutus ja raportointi ovat yksi osa-alue eettisyyden arvioinnissa (Keiski ym. 2023, 13). Työn suunnittelua tehtiin huolellisesti kevään 2023 aikana ja suunnittelua päivitettiin asioiden edetessä. Tutkimuksen toteutukseen varattiin riittävästi aikaa touko-kesäkuussa ja työtä raportoitin kattavasti ja huolellisesti syksyn 2023 aikana. Tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa otettiin huomioon aiempi tutkimustieto ja teoreettisen viitekehysten avulla tutkimuksen kokonaisuus selkeytyi.

Luvat ja suostumukset kuuluvat eettisyyden arviointiin (Keiski ym. 2023, 13). Tutkimukseen osallistuneilta pyydettiin kirjallinen suostumus osallistua tutkimukseen. Suostumuspyynnön yhteydessä osallistujille kerrottiin henkilökohtaisesti tutkimuksen sisällöstä, tavoitteista ja tarkoituksesta. Osallistujille lähetettiin sähköpostitse kirjallinen tutkimustiedote, johon he saivat rauhassa tutustua ennen suostumuksen allekirjoitusta. Tutkimustiedote sisälsi tiedot henkilötietojen keräämisestä, säilyttämisestä ja hävittämisestä.

Tutkimusaineiston keruu, käsittely ja hallinta kuuluvat eettisyyden arviointiin (Keiski ym. 2023, 13-14). Tutkimusaineisto kerättiin Moodmetric älysormuksen ja

päiväkirjan avulla. Tutkimukseen osallistuva työntekijä seurasi Moodmetric älysormuksen toimintaa oman mobiilisovelluksensa kautta ja kenelläkään muulla ei ollut pääsyä tietoihin. Tutkimuseettisistä- ja tietoturvasyistä älysormuksen pilvipalvelusovellus rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimukseen osallistuja otti kuvat mobiilisovelluksen päivä- ja yönäkymistä tutkimusjakson päätyttyä ja lähetti kuvat tutkimuksen tekijälle. Tutkimuksen tekijä käsitteli mobiilisovelluksen diagrammikuvi luottamuksellisesti ja raportissa työntekijöitä käsitellään A, B, C, D, jotta henkilö ei ole tunnistettavissa. Päiväkirjaa varten luotiin sähköinen lomake Webropol-ohjelmalla ja sähköisiin tietoihin on ollut pääsy vain tutkimuksen tekijällä Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tunnuksien kautta. Päiväkirjan vastauksia käsiteltiin raportissa anonymisti A, B, C, D työntekijä ja henkilö ei ole tunnistettavissa. Koko tutkimusprosessin ajan kerättyä tutkimusaineistoa käsitteli vain tutkimuksen tekijä. Kaikki tutkimusaineisto tullaan hävittämään tietoturvasyistä tutkimuksen päätyttyä marraskuun 2023 loppuun mennessä. Tutkimusaineiston keruun, käsittelyn ja hallinnan periaatteena on ollut avoimuus ja arvostus tutkimukseen osallistuvaa kohtaan.

Tutkimusaineiston julkaiseminen ja viestintä ovat osa eettisyyden arviointia (Keiski 2023, 14). Tutkimuksessa on hyödynnetty aiempaa tutkittua tietoa aiheeseen liittyen. Aiemmin julkaistua tietoa on sovellettu tutkimusraportin kirjoittamisessa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti ja tekstistä löytyy lähdeviittaukset ja työn lopusta lähdeluettelo. Tutkimusraportti on kirjoitettu Tampereen ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeiden mukaisesti ja työn valmistuttua se luettavissa avoimessa Theseus tietokannassa.

7.6 Oman oppimisen arviointia

Opinnäytetyö oli iso projekti ja vei paljon aikaa. Aluksi oli vaikeata hahmottaa työn kokonaisuus ja mitä erilaisia osa-alueita ja työvaiheita siihen liittyi. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin hahmottaminen ja ymmärtäminen heti työn aluksi olisi helpottanut paljon työskentelyä.

Perehdytys aiheena oli osittain tuttua, mutta syvällisempi aiheen käsittely tarjosi paljon uutta asiaa. Uutta oli myös kuormituksen näkökulma ja Moodmetric älysormus tutkimusmenetelmänä. Työn rajaamiseen olisi hyvä ollut käyttää enemmän aikaa työskentelyn alussa. Sitä kautta teoreettinen viitekehys olisi tarkentunut hieman lisää ja lähdemateriaalin etsiminen olisi selkeytynyt ja kenties nopeutunut. Oli erittäin mielenkiintoista opetella Moodmetric älysormuksen toimintaa ja kuinka sitä voidaan hyödyntää tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Päiväkirjamenetelmän valinta älysormuksen rinnalle oli hyvä, koska pelkkä älysormus tutkimusmenetelmänä ei olisi antanut riittävästi tietoa. Päiväkirjaa olisi voinut miettiä tarkemmin, mitä kysymyksiä siinä kysytään ja kuinka olisi saanut osallistujat vastaamaan kattavammin kuormitukseen liittyviin kysymyksiin. Päiväkirjan tilalle olisi myös sopinut yksilöhaastattelut.

Työn aikataulutus olisi vaatinut tarkempaa suunnitelmaa alusta lähtien, mutta aikataulun hahmottaminen oli alussa vaikeaa. Työ eteni vaihteittain, aluksi hitaammin ja lopussa nopeammin. Opinnäytetyöntekijä työskenteli samaan aikaan sekä palkkatöissä että omassa yrityksessä ja opiskeli, joten ajanhallinta oli todella hyvää kokonaistilanteeseen nähden.

Tutkimuksen suunnittelu, toteutus ja aineiston analysointi olivat isoja kokonaisuuksia ja uusi tutkimusmenetelmä Moodmetric älysormus vaati paljon asiaan perehtymistä ja testausta. Älysormuksen avulla kerättyä tutkimusaineistoa piti analysoida rauhallisesti ja järjestelmällisesti, eikä analysointiin ollut valmiina yhtä oikeaa vastausta. Tämä hidasti aineiston analysointia ja älysormus- ja päiväkirja-aineistojen tuloksien vertailua.

Tutkimuksen tuloksien ja johtopäätöksiä kirjoittaminen oli aikaa vievää, koska analysoidua aineistoa oli paljon. Alussa selkeämmin tehty työn rajaus ja teoreettisen viitekehysten tarkennus olisivat selkeyttäneet johtopäätöksiä. Erityisen hyvää työssä on ollut, että tutkimuskysymyksiin löytyi vastaukset ja valitut tutkimusmenetelmät tukivat tutkimuksen onnistumista. Tehdyllä opinnäytetyöllä on suuri merkitys Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle hankkeen kokonaisuudessa ja se tukee hankkeen onnistumista ja merkittävyyttä. Opinnäytetyön tuloksia ja tietoja on jo hyödynnetty hankkeen koulutusmoduuleissa ja tullaan hyödyntämään lisää ensi vuonna. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekeminen on ollut erittäin antoisaa,

mutta vaativaa ja työ on opettanut paljon tutkimuksellisen kehittämistyön prosesseista. Nyt olisikin hyvä hyödyntää kaikkea opittua uudessa vastaavanlaisessa tutkimuksellisessa kehittämistyössä.

LÄHTEET

Bartlett, R. & Milligan, C. 2021. Diary Method. 2nd edition. Bloombury Publishing Plc. London.

Caldwell, C. & Peters, R. 2018. New employee onboarding -psychological contracts and ethical perspective. Journal of Management Development. 37, 1, p. 27-29. Emerald Publishing Limited. England.

Dávila, N. & Piña-Ramirez, W. 2018. What works in talent development. Effective Onboarding. 1st edition. ATD Press. USA.

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. painos. J-Impact Oy. Espoo.

Eubanks, B. 2018. Top 10 Onboarding Hacks to Improve Employee Experience. HR.COM. Talent Acquisition Excellence Essentials. Pro Quest.

Fritcher, T. 2017. Turn That Awesome Candidate Experience into A Great Employee Experience: Few areas to consider. HR.COM. Recognition and Engagement Excellence Essentials. Pro Quest.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu n.d.a. Koulutus. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus>. Luettu 1.11.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu n.d.b. Veto- ja pitovoimaa MaRaMa-alalle. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/hankkeet/veto-ja-pitovoimaa-marama-alalle>. Luettu: 16.6.2023.

Harpelund, C., Højberg, M. & Nielsen, U. 2019. Onboarding. Getting new hires off to a flying start. 1st edition. Emerald Publishing Limited. England.

Hassard, J. & Cox, T. 2012. Work-related stress: Nature and management. Luettavissa: <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/work-related-stress-nature-and-management>. Luettu 22.6.2023.

Hietala, H., Kaivanto, K., Valvisto, E. & Pystynen, J. 2015. Esihenkilön työoikeus. Talentum Media. Helsinki. E-kirja. Luettu 26.9.2023.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. painos. Gaudeamus Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu: 10.9.2023.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Kirjayhtymä Oy. Helsinki.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus. Alma-talent Oy. Helsinki.

Huurinainen, M. & Hyytiäinen, R. 5.12.2016. Työntekijäkokemus näkyy tuloksessa. Talouselämä. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/acenture/tyontekijakokemus-nakyy-tuloksessa/109957c9-0a4d-310a-885e-dff9117de7d7>. Luettu: 26.9.2023.

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7. uudistettu painos. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Jotpa. n.d. Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus. Luettavissa: <https://www.jotpa.fi/fi/tietoa-meista>. Luettu 1.11.2023.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy. Jyväskylä.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy. Jyväskylä.

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

Karjalainen, M. 2020. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam Books Oy. Helsinki.

Keiski, R., Hämäläinen, K., Karhunen, M., Löfström, E., Näreaho, S., Varantola, K., Spoof, S-K., Tarkiainen, T., Kaila, E. ja Aittasalo, M. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Luettavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Luettu 27.10.2023.

Kerola, K., Kujanpää, S. & Kallio, A. 2021. Tunteesta tunteeseen – ihmismielen tarinat kuvin ja sanoin -harjoituskirja. Luettavissa: <https://www.opf.fi/sv/node/5198>. Luettu 15.4.2023.

Kähärä, E., Golnik, T., Ojanperä, K., Ranta, A., Laurell, H., Salli, M., Aksberg, S. & Moilanen, S. 2021. Voin hyvin työssä. Opas työntekijälle ja esihenkilölle psykososiaalisen kuormituksen hallintaan. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Helsinki. Luettavissa: [Voi-hyvin-tyossa-opas-tyontekijalle-ja-esihenkilolle-psykososiaalisen-kuormituksen-hallintaan.pdf](https://www.tyoturvallisuuskeskus.fi/files/Voi-hyvin-tyossa-opas-tyontekijalle-ja-esihenkilolle-psykososiaalisen-kuormituksen-hallintaan.pdf). Luettu 29.6.2023.

Lawson, K. 2015. New Employee Orientation Training. ATD. USA. E-kirja. Luettu 24.9.2023.

Lombardi, M. 2011. Onboarding 2011: The path to productivity. Aberdeen Group. USA. Luettavissa: https://www.talentwise.com/files/Onboarding_2011_-_The_Path_to_Productivity.pdf. Luettu 24.10.2023.

Luukka, P. 2021. Yrityskulttuuri on kuningas. Mikä, miksi, miten? Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 20.1.2023.

Moodmetric 2023. Moodmetric ammattilaisille -koulutus. Luettavissa: <https://shop.moodmetric.com/kurssit/moodmetric-ammattilaisille/>. Luettu 18.3.2023-27.6.2023.

Mäkilä, V. 20.12.2021. Selvitimme onko suuri irtisanoutumisaalto rantautunut jo Suomeen -näistä syistä työpaikka menee nyt vaihtoon. Kauppalehti. Luettavissa: <https://www-kauppalehti-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/uutiset/selvitimme-onko-suuri-irtisanoutumisaalto-rantautunut-jo-suomeen-naista-syista-tyopaikka-menee-nyt-vaihtoon/668f038b-8c05-4c58-926b-2493ea0a0cf5>. Luettu 24.10.2023.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Pakarinen, T., Pietilä, J. & Nieminen, H. 2019. Prediction of Self-Perceived Stress and Arousal Based on Electrodermal Activity. 41st Annual International Conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology Society (EMBC). 23-27 July 2019. Luettavissa: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8857621>. Luettu 18.3.2023.

Peltomaa, H. 2015. Stressi, palautuminen ja hyvinvointi. Opintoverkko Oy. Kerava.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudemus Oy. Helsinki.

Rantanen, M. 2016. Tunnemuotoilu. Talentum Media Oy. Helsinki. E-kirja. Luettu 26.9.2023.

Rowland, W., Ruth, M. & Ekot, A. C. 2017. Effect of employee orientation in creating satisfaction with work. The Business & Management Review, 9, 2, s. 219-227.

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. 2019. Research methods for business students. 8. uudistettu painos. Pearson plc. Englanti. E-kirja. Luettu: 18.5.2023.

SHRM n.d. Understanding employee onboarding. Luettavissa: <https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/understanding-employee-onboarding.aspx>. Luettu 23.9.2023.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 20.5.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022a. Ammattibarometri: Työvoimapulasta kärsivien ammattien määrä on noussut koronaa edeltäneelle tasolle. Luettavissa: <https://tem.fi/-/ammattibarometri-tyovoimapulasta-karsivien-ammattien-maara-on-noussut-koronaa-edeltaneelle-tasolle>. Luettu 16.6.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2022b. Ammattibarometri: Työvoimapulan kasvu on hidastunut – pulan kärjessä jatkavat sosiaali- ja terveysalan ammatit. Luettavissa: <https://tem.fi/-/ammattibarometri-tyovoimapulan-kasvu-on-hidastunut-pulan-karjessa-jatkavat-sosiaali-ja-terveysalan-ammattit>. Luettu 16.6.2023.

Työsuojeluhallinto 2017. Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla. Luettavissa: https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/psykososiaalinen_kuormitus_tyopaikalla/#/article/1/page/1. Luettu 26.6.2023.

Työturvallisuuskeskus s.a. Psykososiaalinen kuormitus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/tyoympariston-turvallisuus/tyokuormituksen-hallinta/psykososiaalinen-kuormitus/>. Luettu 28.6.2023.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P14>. Luettu 16.1.2023.

Vastakaiku 2023. Työntekijäymmärrys MaRaMa-alalla. Veto- ja pitovoimaa majoitus-, ravintola- ja matkailualalle. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/tutkimus:-ravintola-ja-matkailualan-tyontekijat-ovat-tyytyvaisia-tyhonsa?publishe-rid=69817828&releaseld=69985999&lang=fi>. Luettu 16.6.2023.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. 4. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2019. Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uudistettu painos. PS-Kustannus Oy. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 26.5.2023.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön aikataulu

tammikuu 2023	Aiheeseen perehtyminen. Työn tavoitteiden ja tarkoituksen määrittely. Teoreettinen viitekehys: perehdytys ja perehdytysprosessi.
helmikuu 2023	Teoreettinen viitekehys: perehdytys, perehdytysprosessi ja onboarding.
maaliskuu 2023	Moodmetric älysormukseen tutustuminen. Moodmetric Verkkokurssi ammattilaisille suorittaminen. Älysormuksen testaus opinnäytetyön tekijällä ja hanketiimin jäsenillä.
huhtikuu 2023	Tutkimuksen toteutuksen suunnittelua. Yhteistyöyrityksien etsiminen ja kontaktointi.
toukokuu 2023	Tutkimuksen esittely 1. yhteistyöyritykselle. Tutkimuksen toteutuksen suunnittelua. Tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden kontaktointia ja perehdytystä tutkimukseen. Tutkimuksen organisointia.
kesäkuu 2023	Tutkimuksen esittely 2. yhteistyöyritykselle. Tutkimuksen toteutuksen suunnittelua. Tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden kontaktointia ja perehdytystä tutkimukseen. Tutkimuksen organisointia. Tutkimusaineiston vastaanottoa ja aineiston järjestelemistä.
heinäkuu 2023	Opinnäytetyöntekijän kesäloma.
elokuu 2023	Tutkimusaineiston analysointia. Tutkimusraportin kirjoittaminen opinnäytetyöraportin muotoon ja tekstin muokkausta.
syyskuu-marraskuu 2023	Tutkimusaineiston analysointia. Johtopäätökset, pohdinnat luvun kirjoittaminen. Tutkimusraportin kirjoittamista opinnäytetyöraportin muotoon ja tekstin muokkausta. Työn viimeistelyä.

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA: Parasta mahdollista perehdytyskokemusta**Pyyntö osallistua tutkimukseen**

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan perehdytyksen kuormittavuutta ensimmäisen työviikon aikana ja mitkä tekijät vaikuttavat kuormituksen syntymiseen. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette aloittamassa työt yhteistyöyrityksessä lähiaikoina. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta alkavaan työsuhteeseen yhteistyöyrityksessä. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia perehdytyksen kuormittavuutta ensimmäisen työviikon aikana. Tavoitteena on saada syvempää ymmärrystä mitkä tekijät vaikuttavat kuormituksen syntymiseen ja kuinka kuormittavuutta voidaan vähentää perehdytyksen näkökulmasta. Tutkimus on osa Haaga-Helian hanketta, Veto- ja pitovoimaa majoitus-, ravintola- ja majoituslalle (MaRa). Tutkimuksen avulla kerättyä tietoa ja ymmärrystä hyödynnetään hankkeen koulutusmoduulien suunnittelussa perehdytysosassa.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimus on osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun hanketta Veto- ja pitovoimaa majoitus-, ravintola- ja matkailualalle (MaRa). Hanketta rahoittaa Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus (JOTPA), joka edistää työikäisten osaamisen kehittämistä ja osaavan työvoiman saatavuutta. Palvelukeskus toimii Opetushallituksen erillisyyksikkönä ja ohjauksesta vastaavat yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimusmenetelminä käytetään Moodmetric älysormusta ja sormukseen liitettyä mobiilisovellusta ja päiväkirjaa. Tutkimus kestää noin 10 vuorokautta. Tutkimus alkaa pari päivää ennen uuden työn aloitusta ja päättyy pari päivää sen jälkeen, kun ensimmäinen työviikko päättyy. Tutkimusaika tarkennetaan yhdessä tutkimukseen osallistuvan kanssa, kun älysormus saadaan hänelle käyttöön ja uuden työntekijän ensimmäisen työviikon kesto/työpäivät tarkentuvat. Tutkimus toteutetaan tutkimukseen osallistuvan arjessa työssä ja vapaa-ajalla. Älysormus on käytössä 24/7 tutkimusjakson aikana. Päiväkirjaan merkitään asioita ohjeiden mukaisesti, ensisijaisesti keskittyen työpäivän aikaisiin merkintöihin.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Tutkimukseen osallistuja pystyy seuraamaan Moodmetric älysormuksen ja sormukseen liitetyn mobiilisovelluksen avulla reaaliaikaisesti oman kehon

2 (4)

kuormituksen ja palautumisen tasapainoa. Moodmetric älysormus on kehitetty tunnistamaan oman kehon kuormitusta ja palautumista ja on tutkimuksellisesti validoitu menetelmä.

Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epämukavuudet

Moodmetric älysormusta pidetään sormessa tutkimusjakson ajan noin 10 vuorokautta yhtäjaksoisesti 24/7 eli tutkimukseen osallistuja käyttää sormusta myös yöaikaan. Sormus ei haittaa arjen tekemisiä, mutta se täytyy ottaa pois käsiä pestäessä, suihkussa, uidessa jne. Sormus ei ole vedennpitävä.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa tutkimukseen osallistujalle mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimuksessa kerätään seuraavia henkilötietoja

Tutkittavan nimi, sähköpostiosoite, kotiosoite, puhelinnumero. Kerätyt henkilötiedot ovat käytössä ainoastaan tutkijan ja tutkimukseen osallistuvan välistä viestintää varten ja tiedot hävitetään asianmukaisesti tutkimuksen päätyttyä.

Päiväkirja menetelmä toteutetaan Webropol kyselytutkimuksena, johon tutkittava saa vastauslinkin sähköpostitse. Webropol kysely luodaan tutkijan Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy:n alaisuudessa olevilla käyttäjätunnuksilla.

Tutkimus toteutetaan toukokuu-kesäkuu 2023 aikana ja tutkimusaineistoa käsitellään loppuvuoden 2023 ajan.

Henkilötietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle.

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada tietoa henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta tai käsittelyn rajoittamisesta
- oikeus vastustaa tietojen käsittelyä
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Moodmetric aineisto kerätään mobiilisovelluksen avulla ja sovelluksen päivä- ja yönäkymiä hyödyntäen. Tutkittava lähettää Moodmetric aineiston päivä- ja yönäkymien kuvatiedot tutkijalle tutkimusjakson päätyttyä. Moodmetric älysormus kuvaa tietosuojaselosteen ja käyttöehdot verkkosivuillaan <https://moodmetric.com/fi/teknologia/tietosuojaseloste/>. Verkkosivuilla mainitaan, että yrityksellä ei ole pääsyä käyttäjän mobiilisovelluksella sijaitsevaan mittausdataan.

3 (4)

Tutkimuksen yhteydessä kerättyjä tietoja säilytetään maksimissaan marraskuun 2023 loppuun saakka Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tietojärjestelmässä, jonka jälkeen tiedot hävitetään tietoturvalisaisesti.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimuksessa saatu reaaliaikainen tutkimustieto Moodmetric-sovelluksen kautta on käytössä tutkittavalla koko tutkimuksen ajan.

Tutkimuksen avulla kerätyt tutkimustulokset (Moodmetric ja päiväkirja) koetaan yhteen tutkimuksen päätyttyä ja käsitellään anonyymisti. Tutkimukseen osallistujan henkilökohtaisia tietoja; nimi ja Moodmetric mobiilisovelluksen tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä tutkittava ole tunnistettavissa tutkimustuloksien loppuraportissa. Tutkimus on osa opinnäytetyötä, joka toteutetaan osana tradenomien ylempi ammattikorkeakoulututkintoa/Tampereen ammattikorkeakoulu. Tutkimuksen kokonaistulokset julkaisetaan tutkimuksen päätyttyä avoimessa Theseus tietokannassa.

Tutkimuksen päättyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, jos se koetaan tarpeelliseksi esimerkiksi tutkimukseen osallistujia ei ole riittävästi tai hankkeessa tapahtuvista muutoksista johtuen.

Tässä tapauksessa tutkittavalle ilmoitetaan siihen mennessä kootuista tutkimuksen tuloksista tai muista tutkittavan kannalta merkittävistä tiedoista.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle.

Tutkijan yhteystiedot

Tutkija/opinnäytetyöntekijä

Nimi: Riitta Räisänen

Puh. xxxxxxx

Sähköposti: riitta.raisanen@haaga-helia.fi

Suostumus tutkimukseen

4 (4)

Tutkimuksen nimi: Parasta mahdollista perehdytyskokemusta**Tutkimuksen toteuttaja:** Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy

Hanke: Veto- ja pitovoimaa MaRa-alalle

Riitta Räisänen riitta.raisanen@haaga-helia.fi

Minua _____

on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia perehdytyksen kuormittavuutta ensimmäisen työviikon aikana. Tavoitteena on saada syvempää ymmärrystä mitkä tekijät vaikuttavat kuormituksen syntymiseen ja kuinka kuormittavuutta voidaan vähentää perehdytyksen näkökulmasta. Tutkimus on osa Haaga-Helian hanketta, Veto- ja pitovoimaa majoitus-, ravintola- ja majoitusosalalle (MaRaMa). Tutkimuksen avulla kerättyä tietoa ja ymmärrystä hyödynnetään hankkeen koulutusmoduulien suunnittelussa perehdytys-osiossa.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) tutkimuksen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää tutkimuksessa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni selosteessa kuvatulla tavalla.**

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä tutkimustiedote liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 3. Päiväkirjalomake

1(3)

Päiväkirjamerkinnot: Parasta mahdollista perehdytyskokemusta

1. Päivämäärä

pp.kk.vvvv

2. Työaika

3. Moodmetric-datan MM Level (average) työvuoron päätyttyä.

4. Missä työskentelit?

5. Kenen kanssa työskentelit? Valitse sopiva/-t vaihtoehdot.

- Työskentelin yksin
- Työskentelin perehdyttäjän kanssa
- Työskentelin kollegan kanssa
- Joku muu kenen kanssa työskentelin

6. Mitä työtehtäviä teit työpäivän aikana?

7. Mitä järjestelmiä käytit työpäivän aikana?

2(3)

8. Miltä työskentely tuntui?

Valitse tunnelistasta kolme merkittävintä tunnetta, joita koit työpäivän aikana.

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ahdistus | <input type="checkbox"/> Epävarmuus | <input type="checkbox"/> Hermostuneisuus |
| <input type="checkbox"/> Jännitys | <input type="checkbox"/> Rasittuneisuus | <input type="checkbox"/> Stressaantuneisuus |
| <input type="checkbox"/> Tuskastuneisuus | <input type="checkbox"/> Tyytymättömyys | <input type="checkbox"/> Väsymys |
| <input type="checkbox"/> Ärtynisyys | <input type="checkbox"/> Helpottuneisuus | <input type="checkbox"/> Hyvä olo |
| <input type="checkbox"/> Ilo | <input type="checkbox"/> Innostuneisuus | <input type="checkbox"/> Kiinnostus |
| <input type="checkbox"/> Rauhallisuus | <input type="checkbox"/> Rentous | <input type="checkbox"/> Riemu |
| <input type="checkbox"/> Tyytyväisyys | <input type="checkbox"/> Varmuus | |

9. Edellisessä kysymyksessä (8.) valitsit tunnelistasta kolme merkittävintä tunnetta, joita koit työpäivän aikana. Perustele vapaamuotoisesti miksi valitsit kyseiset tunteet. Kerro ja kuvaile mitä työtehtäviä tehdessäsi koit valitsemiasi tunteita.

10. Mitkä olivat mielestäsi työpäivän kuormittavimmat vaiheet ja mikä oli kellonaika?

11. Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttivat kuormituksen syntymiseen?

3(3)

12. Miten työpäivän kuormittavuutta olisi mielestäsi voitu vähentää?

13. Mitä teit työpäivän jälkeen? Valitse sopiva/-t vaihtoehdot

Harrastin urheilua

Opiskelin

Lepäsin

Rentouduin muilla tavoin

Liite 4. Sisällönanalyysi

Edellisessä kysymyksessä (8.) valitsit tunnelistasta kolme merkittävintä tunnetta, joita koit työpäivän aikana. Perustele vapaamuotoisesti miksi valitsit kyseiset tunteet. Kerro ja kuvaile mitä työtehtäviä tehdessäsi koit valitsemissasi tunteita.

Vastaukset

1 (2)

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetyt ilmaukset	Listatut pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat	Yläluokat
Olin aamulla jännittynyt, mutta se loppui nopeasti. Päivä oli rento ja mukava!	Alkujännitys Rentoa työskentelyä Mukavaa työskentelyä	Alkujännitys Uusien työkalujen käyttö jännittää. Osaamisen epävarmuus jännittää.	Uuden jännittäminen Osaamattomuus jännittää	Jännittäminen Osaamattomuus Epävarmuus Hermostuminen
Uuden järjestelmän opettelu jännittää ja olen aika epävarma osaamisestani sen suhteen. Perehdytys tapahtui kuitenkin rennosti, koska hotellilla ei ollut ruuhkaa tänään	Uusien työkalujen käyttö jännittää. Osaamisen epävarmuus jännittää. Kiireettömyys mahdollistaa rennon perehdytyksen.	Uudet tehtävät jännittävät ja hemostuttavat jännittää olla työvuorossa kahdestaan toisen kesätyöntekijän kanssa. Työvälineiden toimimattomuus vaikuttaa heikentävästi oloon. Kollegan huono kommunikointi lisää ärtisyyttä.	Toimimattomat työvälineet Epäasiallinen kommunikointi uudelle työntekijälle Jännittää uuden työparin kanssa	Työvälineiden toiminta Kommunikointi ja vuoro vaikutus
Onnistuin useamassa tehtävässä ilman avun pyytämistä ensimmäistä kertaa. Olin silti hemostunut koittaessani uusia asioita.	Onnistumisen tunne vahvistuu, kun pystyy työskentelemään itsenäisesti. Tyytyväisyys omaan työskentelyyn vahvistuu, kun pystyy työskentelemään itsenäisesti. Uudet tehtävät jännittävät ja hemostuttavat.			
Oli aika rauhallista ja ei tullut valtavasti uusia asioita.	Rauhallinen työpäivä Uusien opittavien asioiden määrä oli kohtuullinen	Rauhallinen työpäivä Rauhallisuus tärkeää uuden oppimisessa. Rauhallinen työvuoro on hyväksi. Kiireettömyys mahdollistaa rennon perehdytyksen. Vaikka on paljon asiakkaita voi silti olla rauhallista. Asiakkaat saapuivat sopivalla aikataululla. Työntekijöitä on tarpeeksi, järjestelmät toimii, ei tule polkkeuksia.	Rauhallisuus Kiireettömyys Oppiminen vaatii rauhallisuutta Perehdytys vaatii aikaa Sopiva määrä henkilökuntaa Toimivat järjestelmät	Uuden oppiminen Riittävästi aikaa Riittävästi henkilökuntaa Toimivat järjestelmät Rauhallisuus
Taas melko rauhallinen päivä. Kivoja työkavereita ja asiakkaita.	Rauhallinen työpäivä Työkaverit ja asiakkaat olivat kivoja			

Rauhallisuus, sen vuoksi, koska tiedän oppivani parhaiten olemalla rauhallinen ja rauhallisesti eteneminen ei työtehtävien opettelussa. Tyytyväisyys tuli siitä, kun opin nopeammin kuin olin aiuksi ajatellut. Ja innostuneisuus tuli uudesta työpäikestä ja uuden opettelusta.	Tunnistaa itselle parhaan tavan oppia uusia asioita. Rauhallisuus tärkeää uuden oppimisessa. Onnistumisen tunne vahvistuu, kun oppii nopeammin kuin oli ajatellut. Uusi työpäikkä ja uuden opettelu innostaa. Uuden oppiminen motivoi.	Myöhäiset työvuorot väsyttävät. Työpäivä väsyttää. Myöhäinen työvuoro väsyttää. Iltavuoro väsyttää. Kiire työvuorossa lisää väsymystä. Unen on vaikea saada heikentäessä seuraavaan työpäivään. Väsymys ahdistaa ja aiheuttaa stressiä. Huonot yöunet vähentävät työtehoo. Virkeänä työskentelee tehokkaammin.	Kire väsyttää Huonot yöunet väsyttää Stressiherkkyys kasvaa Myöhään työskentely väsyttää Työpäivä väsyttää	Väsymys ja huonot yöunet Työvuoro suunnittelu Oman arjen hallinta Riittävä nukkuminen Rauhallisuus ja riittävästi aikaa
Epävarmuuden valitsin sen takia, koska en aina ollut perillä siitä, mitä minun kuultaisi tehdä tai missä olla. Rentous johtui siitä, koska työpäivän aikana ei ollut kuormittavia tekijöitä. Hyvää oloa tuli siitä koska viihdyn töissä ja opin paljon uutta.	Epätietoisuus työtehtävistä lisää epävarmuutta. Epätietoisuus missä työpäivän aikana pitäisi olla lisää epävarmuutta. Olo tuntuu rennolta, kun työpäivän aikana ei ole kuormittavia tekijöitä. Hyvän oloa tunne työssä syntyy työssä viihtymisestä. Tulee hyvä olo, kun oppii paljon uusia asioita.	Epätietoisuus työtehtävistä lisää epävarmuutta. Epätietoisuus missä työpäivän aikana pitäisi olla lisää epävarmuutta. Epävarmuus työtehtävistä stressaa. Epävarmuus avun pyytämisen stressaa. Osaamattomuus stressaa.	Epätietoisuus Epävarmuus Osaamattomuus	Epävarmuus ja stressi Epätietoisuus työtehtävistä Osaamattomuus Psykologinen turvallisuus
Olin epävarma monesta jutusta ja jouduin kysymään kollegalta apua. Olin stressaantunut siitä syystä. Väsymyksen olin koska oli iltavuoro ja ei ollut hiljaista hetkeä töissä	Iltavuoro väsyttää. Kiire työvuorossa lisää väsymystä. Epävarmuus työtehtävistä stressaa. Avun pyytämisen stressaa. Osaamattomuus stressaa.	Epätietoisuus työtehtävistä lisää epävarmuutta. Epätietoisuus missä työpäivän aikana pitäisi olla lisää epävarmuutta. Epävarmuus työtehtävistä stressaa. Epävarmuus avun pyytämisen stressaa. Osaamattomuus stressaa.	Epätietoisuus Epävarmuus Osaamattomuus	Epävarmuus ja stressi Epätietoisuus työtehtävistä Osaamattomuus Psykologinen turvallisuus
Valitsin kyseiset tunteet koska pääsin ensimmäistä kertaa toimimaan itsenäisesti, mutta apua oli kuitenkin saatavilla. Oli mielenkiintoista oppia paljon uutta lisää.	Työkaverit tukevat auttaa onnistumaan työtehtävissä. Itsenäinen työskentely on tärkeää. Uuden oppiminen motivoi ja on mielenkiintoista.			
Muiden hyvä olo, mutta meillä ei varausjärjestelmä alhaalla, eli ei toiminut yhtään aina 15 aikaan, joten emme saaneet asiakkaita sisälle	Työvälineiden toimimattomuus vaikuttaa heikentävästi oloon. Kun ongelmatilanteet hallitaan hyvin niin silloin ne eivät vaikuta negatiivisesti työskentelyyn.	Kiire lisää stressiä. Kun hotelli on melkein täynnä niin työvuorossa on kiire. Kiire ahdistaa, stressaa ja väsyttää. Kun on täysi hotelli se stressaa. Kun on paljon asiakkaita se stressaa.	Kiire stressaa Kiire ahdistaa Kiire väsyttää Asiakaspajouksen stressaa	Kiire ja stressi Asiakasmäärä
Olin väsymyksen olin nukkunut huonosti, niin en ollut yhtä "tehokas" kun oisin voinut olla. Rauhallinen koska oli rauhallinen ita eikä paljon asiakkaita. Helppoutuneisuus koska se uus maksupäätte systeemi ei ollut vaikea ja vain helpottaa meidän sisäänkirjautumista	Huonot yöunet vähentävät työtehoo. Rauhallinen työvuoro on hyväksi. Uusien työvälineiden helppous auttaa työtehtävissä.			

