



Tanja Imponen

Kuvallisten turvallisuusohjeiden hyödyntäminen perehdytyksessä

Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tradenomi

Opinnäytetyö

Toukokuu 2024

Tiivistelmä

Tekijä:	Tanja Imponen
Otsikko:	Kuvallisten turvallisuusohjeiden hyödyntäminen perehdytyksessä. Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön.
Sivumäärä:	49 sivua + 1 liite
Aika:	Toukokuu 2024
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	
Ohjaaja:	Lehtori Kristiina Suihko

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena oli parantaa kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöä ISS Palveluilla. ISS Palvelut on yksityinen työnantaja, joka työllistää Suomessa noin 8 000 työntekijää. Yrityksen työntekijät työskentelevät pääasiassa siivous-, ravintola- ja kiinteistöpalveluissa. ISS Palvelut julkaisi vuonna 2023 kuvalliset turvallisuusohjeet helpottamaan palveluissa esiintyvien riskien perehdyttämistä työntekijöille.

Kehittämishankkeen toteuttamista varten hankittiin tietoa käyttämällä kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Työssä haastateltiin neljää henkilöä, jotka olivat käyttäneet kuvallisia turvallisuusohjeita ja saaneet niiden käytöstä palautetta. Kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä kerättiin kokemuksia puolistrukturoidun haastattelun avulla.

Kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttäjien haastattelussa selvisi, että kuvapareja ei ole hyödynnetty ensimmäisen kerran käytön jälkeen. Lisäksi ne olisivat luultavasti jääneet käyttämättä, jos kuvaparien tekijät eivät olisi vihjanneet käyttäjille niiden käyttöönotosta. Haastatteluissa selvisi, että kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön tulisi olla jonkinlainen ohjeistus, jotta niitä hyödynnettäisiin myös jatkossa. Haastateltavat kokivat, että kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön tehty ohjeistus auttaisi paremmin hyödyntämään kuvapareja monenlaisissa perehdytystilanteissa. Ilman ohjeistusta kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttö jää vähäiseksi.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön. Ohjeistuksen avulla työntekijät saadaan perehdytettyä tehokkaammin palveluiden yleisiin riskeihin. Ohjeistuksen avulla perehdytyksestä tulee vuorovaikutteisempaa. On suositeltavaa osallistaa työntekijöitä riskien tunnistamisessa ja käydä vuorovaikutteista keskustelua siitä, kuinka riskejä voidaan pienentää. Hyvin perehdytetyt työntekijät viihtyvät yrityksessä pidempään, ja hyvin perehdytetty henkilöstö auttaa kasvattamaan työturvallisuuskulttuuria työpaikoilla.

Avainsanat: kuvalliset turvallisuusohjeet, perehdytys, työturvallisuuskulttuuri

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Tanja Imponen
Title: Using pictorial safety instructions in induction. Guidelines for the use of pictorial safety instructions.
Number of Pages: 49 pages + 1 appendix
Date: June 2024
Degree: Bachelor of Business Administration
Degree Program: Economics and Business Administration
Specialisation option:
Instructor: Kristiina Suihko, Senior Lecturer

The purpose of this thesis was to improve the use of pictorial safety instructions at ISS Palvelut. ISS Palvelut is a private employer which employs around 8 000 people in Finland. Employees work mainly in cleaning, catering and property services. In 2023, ISS Palvelut published pictorial safety instructions to help familiarize employees with the risks involved at the services.

To carry out the development project, data was collected using a qualitative research method. Four people who had used the pictorial safety instructions and received feedback on their use were interviewed. Experiences with the use of pictorial safety instructions were collected through a semi-structured interview.

The interviews with users of the pictorial safety instructions revealed that the pictorial pairs had not been used after the first use. In addition, they would probably not have been used if the authors of the picture pairs had not informed users of their introduction. The interviews revealed that there should be some form of guidance on the use of the pictorial safety instructions, so that they continue to be used in the future. Interviewees felt that guidance on the use of pictorial safety instructions would help make better use of the pictorial pairs in a wide range of induction situations. Without guidance, the use of pictorial safety instructions remains limited.

The development project resulted in guidelines for the use of pictorial safety instructions. The guidelines will help employees to become better informed about the general risks of the services. It will make the induction process more interactive. It is recommended to involve workers in identifying risks and to have an interactive discussion on how to reduce risks. Well-informed employees stay longer in the company and well-informed personnel help build a culture of safety in the workplace.

Keywords: pictorial safety instructions, induction, safety culture

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyönä kehittämishanke	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet	1
1.3	Opinnäytetyön rakenne	2
1.4	ISS Palvelut	3
2	Palvelualojen monimuotoisuus	4
2.1	Palvelualojen kuvaus	4
2.2	Vaihtuvuus palvelualoilla	5
2.3	Monenlaiset ammattilaiset	7
2.4	Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden tilanne työpaikoilla	9
2.5	PAMin kysely ulkomaalaistaustaisille työntekijöille	11
3	Perehdyttäminen	13
3.1	Perehdyttämisen määritelmä	13
3.2	Perehdyttäminen ISS Palveluissa	14
3.3	Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö	16
3.4	Vastuu perehdyttämisestä	17
3.5	Kuvat perehdyttämisen tukena	18
3.5.1	Visuaalinen materiaali	18
3.5.2	Kuvakommunikaatio	19
3.5.3	Toimintakuvat	19
3.5.4	Oppimisvaikeudet	20
3.6	Perehdytys monimuotoisella työpaikalla	21
3.7	Jatkuva oppiminen	22
3.8	Perehdyttämisen vaikutus työturvallisuuteen	24
4	Lähtötilanne	26
4.1	Kehitysidean kuvaus	26
4.2	Kehitysidean toteutus	28
4.3	Kehittämisen määritelmä ja tarkoitus	28
4.4	Tutkimusmenetelmät	29
4.4.1	Tutkimusmenetelmien valinta	29
4.4.2	Laadullinen tutkimus	30

4.4.3	Toimintatutkimus	31
4.4.4	Ryhmähaastattelu ja ryhmäkeskustelu	31
4.5	Puolistrukturoitu haastattelu	32
4.6	Haastatteluiden tulokset	33
4.6.1	Alkuhaastattelu	33
4.6.2	Haastattelut	34
4.6.3	Työpaja	36
5	Kehittämisprojekti	39
5.1	Ohjeistuksen luonti ja testaus	39
5.2	Valmis tuotos	40
5.3	Kehitystyön onnistuminen ja arviointi	41
5.4	Hyvä tieteellinen käytäntö	43
6	Päätäntö	44
6.1	Johtopäätökset	44
6.2	Jatkokehitysideat	45
	Lähteet	46
	Liitteet	
	Liite 1. Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyönä kehittämishanke

Yritysten tulee jatkuvasti kehittää toimintaansa, jotta niiden on mahdollista kasvattaa liiketoimintaansa ja vastata asiakkaiden vaihtuviin tarpeisiin. Toimintaympäristön muutoksiin tulee reagoida nopeasti, jotta yritys pysyy mukana kehityksessä ja pysyy kilpailukykyisenä. Kehittämistyön tarkoituksena on löytää kehittämiskohde ja siihen tehokas ja toimiva ratkaisu. Kehittämistyön aikana tietoa hankitaan useista eri lähteistä ja eri menetelmillä, pyritään löytämään uusia ratkaisuja työelämän tarpeisiin ja kehittämään yrityksen toimintaa. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 12–15.)

Kehittämishanke sai alkunsa ISS Palveluiden työturvallisuustiimin toiveesta saada kuvalliset turvallisuusohjeet jalkautettua kentälle mahdollisimman tehokkaasti ja jäämään työntekijöiden jatkuvaan käyttöön. Kehittämishankkeen alussa haastateltiin työturvallisuustiimin jäsentä ja kartoitettiin hänen näkemyksensä kuvallisten turvallisuusohjeiden jalkauttamisesta ja niiden käytöstä.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön kehittämishankkeen tavoitteena oli parantaa kuvallisten turvallisuusohjeiden jalkauttamisprosessia ISS Palveluilla. ISS Palvelut julkaisi vuonna 2023 siivouspalveluille kuvalliset turvallisuusohjeet, joiden tarkoituksena oli visualisoida palveluissa esiintyviä yleisiä riskejä.

Kehittämishankkeessa selvitettiin, miten kuvallisia turvallisuusohjeita on hyödynnetty, millaisia kokemuksia niiden käyttöön liittyy ja miten kuvallisia turvallisuusohjeita voisi hyödyntää tehokkaammin. Aikaisempien kokemusten perusteella pyrittiin kehittämään tapa, jolla kuvalliset turvallisuusohjeet saadaan jäämään käyttöön kohteissa kaikessa perehdyttämisessä.

Kehittämishankkeen aikana kerättiin tietoa kielellisistä ja oppimiseen liittyvistä haasteista, jotka vaikuttavat perehdyttämisen onnistumiseen. Kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä kerättiin kokemuksia henkilöitä, jotka olivat ottaneet ne käyttöön ja toimivat perehdyttäjinä, sekä henkilöstön edustajilta, jotka toimivat apuna työntekijöiden perehdyttämisessä. Kokemuksia kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä kerättiin neljällä yksilöhaastattelulla, yhdellä ryhmähaastattelulla ja yhdellä työpajalla, johon osallistui seitsemän henkilöä. Haastattelut ja työpaja toteutettiin helmi-maaliskuun 2024 aikana.

Kehitystyön tavoitteena oli luoda kirjallinen ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön. Ohjeistuksen avulla kuvallisten turvallisuusohjeiden jalkauttaminen ja käyttö olisi yhdenmukaista ja helppoa. Ohjeistuksen tarkoituksena oli auttaa perehdyttäjää hyödyntämään monipuolisesti kuvallisia turvallisuusohjeita. Ohjeistuksesta pyydettiin palautetta kaikilta haastatteluihin ja työpajaan osallistuneilta ja siitä pyydettiin palautetta myös tiimiltä, joka käsittelee työturvallisuuden liittyviä asioita. Ohjeistuksen valmistui maaliskuun 2024 aikana.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyössä tuodaan esille palvelualojen monimuotoisuutta ja vaihtuvuutta, ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden perehdytyksen tasoa ja heidän kielitaitoaan, sekä ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden hakeutumista tietyille aloille Suomessa vietetyn ajan ja kielitaidon perusteella. ISS Palveluilla suurin osa työntekijöistä työskentelee kiinteistöpalvelualalla, joten näitä kielellisiä haasteita perehdyttämisessä on myös ISS Palveluilla. ISS Palveluilla merkittävä osa työntekijöistä on muita kuin suomenkielisiä. (Laine 2024; ISS Palvelut 2023, 3.1.3.)

Kehittämistyön viitekehyksessä käsitellään palvelualoihin liittyviä haasteita monimuotoisilla työpaikoilla, perehdyttämistä ja tiedonkeräämiseen käytettäviä menetelmiä. Tietoa kerätään haastatteluilla ja valmis lopputulos esitellään ISS Palveluiden työturvallisuustiimille ja muille työturvallisuuden asiantuntijoille.

Opinnäytetyössä luvussa kaksi perehdytään tarkemmin palvelualoihin, niiden monimuotoisuuteen ja vaihtuvuuteen. Luvussa kuvataan, kuinka palvelualojen

houkuttelevuus on laskussa, vaihtuvuus on suurta ja palvelualoilla työskentelee yhä enemmän ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, mikä aiheuttaa kielellisiä haasteita perehdyttämiseen. Luvussa kaksi kuvataan myös ulkomaalaistaustaisten kielitaitoa maassa asutun ajan mukaan, sekä heidän hakeutumistaan tietyille palvelualoille tyydyttävällä suomen kielen taidolla.

Luvussa kolme käsitellään perehdyttämisen määritelmää ja vastuita, perehdytykseen liittyviä työturvallisuuslain vaatimuksia, kuvien käyttöä perehdytyksessä, perehdytystä monimuotoisella työpaikalla, perehdyttämisen vaikutusta työturvallisuuteen ja jatkuvan oppimisen tärkeyttä. Luvussa kolme tuodaan esille perehdyttämisen tärkeyttä, sen haasteita monimuotoisella työpaikalla ja keinoja parantaa perehdyttämistä. Luvussa käsitellään myös lisääntyneitä oppimisvaikeuksia, jotka vaikuttavat oppimiseen ja tuovat haasteita perehdyttämiseen.

Luvussa neljä käsitellään kehittämishankkeen lähtötilannetta, teoriaa ja käytäntöjä tiedon keruusta ja kerrotaan ISS Palveluiden henkilöstölle tehdyistä haastatteluista ja niiden tuloksista. Luvussa viisi kuvataan itse kehittämisprojektia ja kehittämistyön lopputulosta.

1.4 ISS Palvelut

ISS Palvelut on osa ISS-konsernia, joka on perustettu Tanskassa 1901. ISS-konserni toimii yli 30 maassa. ISS Palvelut on palveluyritys, joka työllistää Suomessa lähes 8 000 työntekijää, jotka edustavat sataa eri kansallisuutta 300:ssa eri kunnassa. Yritys tarjoaa siivous-, kiinteistö-, ravintola- ja työpaikkapalveluita, ja se on yksi Suomen suurimmista yksityisistä työnantajista. Siivous- ja kiinteistöpalveluissa työskentelee noin 70 % ISS Palveluiden työntekijöistä. Henkilöstö on ISS Palveluiden voimavara, ja yritys pyrkii tarjoamaan henkilöstölle turvallisen ja monimuotoisen työympäristön tarjoamalla henkilöstölle koulutusta ja tukemalla työntekijöiden urapolkuja ja henkilökohtaista kehitystä. Ammattitaitoisen ja sitoutuneen henkilökunnan avulla yritys pystyy tekemään asiakkaiden toiminnasta tuottavampaa. (ISS Palvelut 2023, 1.2, 1.3.)

ISS-konsernin työturvallisuus- ja työterveysvisio on 100, jossa numero 1 tarkoittaa että, yritys on tunnustettu alan parhaaksi toimijaksi työturvallisuus- ja työterveysasioissa. Nollat tarkoittavat, että yrityksessä ei tapahdu kuolemaan johtavia tai vakavia onnettomuuksia. ISS Palveluilla turvallisuus on tapa tehdä työtä ja ennakoiva työturvallisuustyö on keskeisessä roolissa perehdyttämisessä ja koulutuksissa. Yrityksen valtakunnalliset perehdytysohjelmat on luotu konsernin vaatimusten ja työturvallisuuslain mukaisesti ja perehdytyksen toteutumista seurataan säännöllisesti. Perehdyttämismateriaalit löytyvät verkkokoulutuksina ja ovat työntekijöiden saatavilla heti ensimmäisestä päivästä lähtien. (ISS Palvelut 2023, 3.4, 3.5.)

ISS Palveluiden monikulttuurisessa työympäristössä visuaalinen johtaminen huomioidaan ennakoivassa turvallisuustyössä ja turvallisten työtapojen perehdyttämiseen on luotu kuvallisia työohjeita, jotka auttavat murtamaan mm. kieli- muureja. Kuvallisten ohjeiden avulla turvallisten työtapojen perehdyttäminen voidaan paremmin varmistaa riippumatta kielitaidosta tai kielellisistä haasteista. (ISS Palvelut b.)

2 Palvelualojen monimuotoisuus

2.1 Palvelualojen kuvaus

ISS Palvelut on yksityinen työnantaja, joka tuottaa asiakkailleen siivous-, kiinteistö-, ravintola- ja työpaikkapalveluita. Palvelualoilla tapahtuneet muutokset alojen houkuttelevuudessa, maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden lisääntyminen eri ammattiryhmissä, sekä vieraskielisten osuus ja vaihtuvuus eri ammattiryhmissä koskettavat myös ISS Palveluita. (ISS Palvelut 1.2, 1.2.2, 3.2). Kielelliset haasteet, työvoimapula ja usein vaihtuvat työntekijät tuottavat haasteita perehdyttäjille. Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden määrä palvelualoilla on jatkuvassa kasvussa ja tämä tulee ottaa huomioon mm. perehdytysmateriaalien teossa ja itse perehdyttämisessä. (Turunen ym. 2023, 80–83.)

Palvelualoilla tuotetaan aineettomia hyödykkeitä eli palveluita. Palvelualoista puhuttaessa tarkoitetaan mm. kaupan, kuljetuksen, varastoinnin, tietoliikenteen, sekä liike-elämän aloja. Palvelualoilla työskentelee Suomessa yli 65 % työntekijöistä. Suomen suurin työllistäjä on yksityiset palvelut. Yksityiset palvelut työllistävät yli miljoona ihmistä, joka on yli puolet yksityisen sektorin työntekijä määrästä. Tämä luku ei sisällä kaupan alaa. (Palta 2023.)

Palvelualojen työnantajien työmarkkinajärjestö Paltan jäsenet jakautuvat pääosin seuraaville palvelutoimialoille:

- liikenne ja logistiikka
- informaatio ja viestintä
- yritys- ja asiantuntijapalvelut
- hallinto- ja tukipalvelut
- viihde ja virkistys
- tekniset palvelut
- muut palvelutoimialat (Palta.)

Näistä palvelualoista yritys- ja asiantuntijapalvelut työllistävät eniten suomalaisia, eli noin 12 % koko Suomen työllisistä (Palta). Yksityisillä palvelualoilla työskentelee noin 400 000 työntekijää. Niistä suurimmat palvelualat ovat kiinteistöpalveluala, matkailu- ja ravintola-ala, sekä kaupan ala. (Turunen & Remes & Pehkonen & Lindström 2023, 8.)

2.2 Vaihtuvuus palvelualoilla

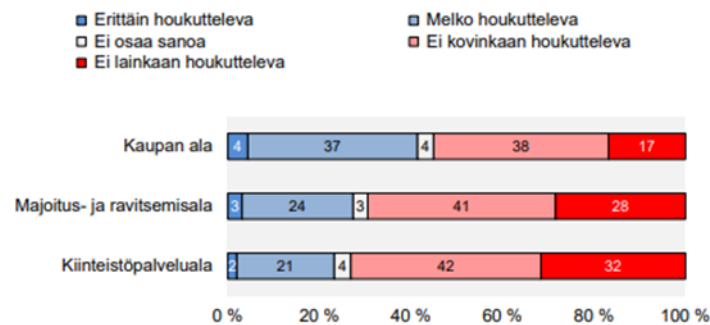
Palvelualoilla vaihtuvuus on runsasta (noin 24 %), eikä alalle ole enää tulijoita yhtä paljon kuin on lähtijöitä. Palvelualat työllistävät paljon opiskelijoita, jotka ovat alalla vain hetkellisesti. (Mankki 2021.) ISS Palveluilla koko henkilöstön vaihtuvuus on 27,4 %, joka on korkeampi kuin palvelualoilla yleisesti (Laine 2024). ISS Palvelut tarjoaa työpaikkoja kokeneiden ammattilaisten lisäksi myös harjoittelijoille, oppisopimusopiskelijoille, ammatillista koulutusta vailla oleville nuorille ja pitkään töitä vailla oleville aikuisille. (ISS Palvelut 2023, 3.2).

Palvelualoilla on tapahtunut viime vuosina paljon muutoksia, jotka tuovat haasteita työn tekemiseen, työvoiman saatavuuteen sekä osaamisen varmistamiseen. Työmarkkinoille ei tule uutta työvoimaa samassa suhteessa, kuin ikääntymisen seurauksena markkinoilta poistuu. Yli puolet Paltan jäsenyrityksistä kertoo työvoimapulan olevan yritykselle kasvun esteenä ja näkee työvoimapulan kasvavan lähivuosien aikana. (Palta 2023.)

Palvelualojen ammattiliitto PAM teki toimialojen mainetta ja houkuttelevuutta koskevan kyselyn vuosina 2010–2023. Kyselyyn vastasi noin tuhat työikäistä henkilöä. Kyselyn perusteella kiinteistöpalvelualan houkuttelevuus on vuonna 2010 noin 10 % ja vuonna 2023 noin 23 %. Majoitus ja ravitsemusalalla houkuttelevuus oli vuonna 2010 noin 30 % ja vuonna 2023 noin 25 %. Yleisesti palvelualat työnantajana eivät olleet vastaajien mukaan kovin houkuttelevia. (PAM 2023b, 13–15.) Kuviossa 1 on esitetty kyselyn vastauksia alojen houkuttelevuudesta vuoden 2023 kyselystä.

Alojen houkuttelevuus työnantajana

Kuinka houkuttelevaa olisi työskennellä aloilla?



Kuvio 1. Pamin vetovoimabarometri 2023 (PAM 2023b).

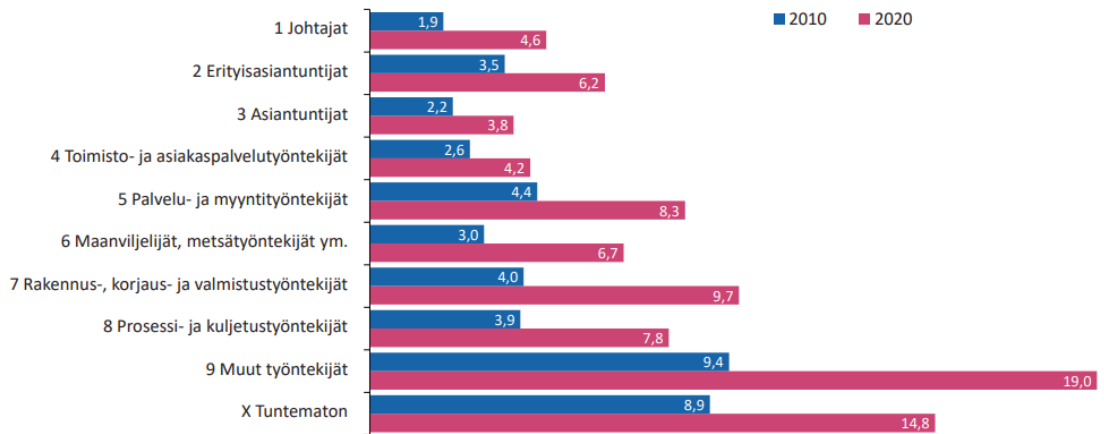
Valtaosa PAMin kyselyyn vastanneista arvostaa palvelualoilla työskenteleviä ja alojen tuntemus on lisääntynyt viime vuosien aikana, mutta kuitenkin noin puolet vastaajista ei koe tuntevänsa kaupan, kiinteistöpalvelu- tai majoitus- ja ravitsemisalaa kovin hyvin tai juuri lainkaan. (Pam 2023b, 11–12.)

2.3 Monenlaiset ammattilaiset

Tilastokeskuksen vuonna 2023 tekemän työvoimatutkimuksen mukaan vuoden 2023 lopussa Suomessa oli keskimäärin 2 606 000 työllistä, joka on noin 15 000 vähemmän kuin edellisenä vuonna. Vuoden 2023 lopussa Suomen työllisyysaste 20–64- vuotiailla oli 77,1 %. (Suomen virallinen tilasto (SVT).)

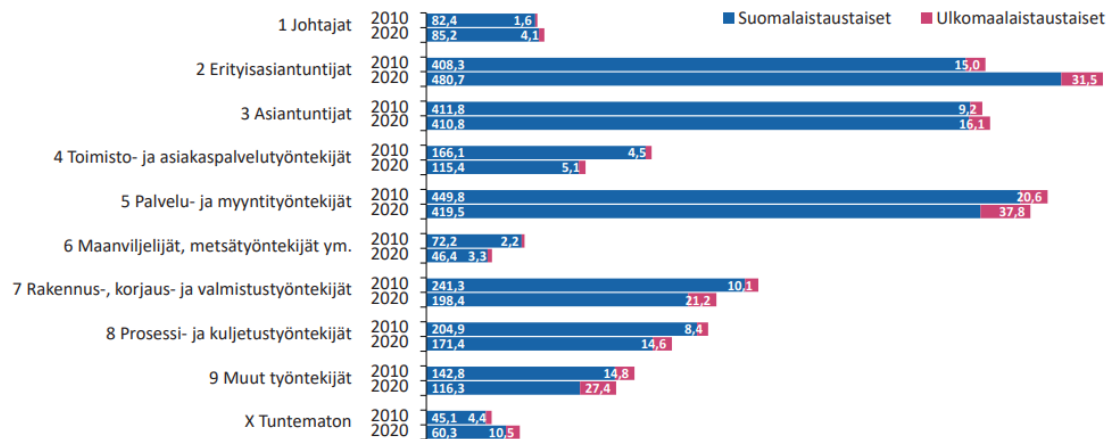
Elinkeinoelämän tutkimuslaitos raportoi ulkomaalaistaustaisten työllisyyden kehitystä sekä sen vaikutusta työmarkkinoihin ja julkiseen talouteen. Raportti osoittaa, että ulkomaalaistaustaisten työllisyys on lähes kaksinkertaistunut vuodesta 2010 vuoteen 2020. Suomen työllisistä 7,5 % oli maahanmuuttajataustaisia vuonna 2020. Vuonna 2010 osuus työllisistä oli 3,9 %. Ammattiryhmiä tarkasteltaessa maahanmuuttajien osuus on kaksinkertaistunut lähes kaikissa ammattiryhmissä. (Kangasharju & Kauhanen & Kalmbach & Valkonen 2023, 4–5.)

Kuviossa 2 on esitetty ulkomaalaisten työntekijöiden osuuksia eri ammattiryhmissä vuosina 2010 ja 2020.



Kuvio 2. Ammattiryhmien ulkomaalaistaustaisten osuus, % (Kangasharju ym. 2023 ,5).

Ammattiryhmien vertailussa kuviossa 2, muut työntekijät ryhmässä ulkomaalaisten osuus oli 19 %, joka oli selvästi suurempi kuin muissa ryhmissä. Muut työntekijät ryhmään lasketaan sellaiset ammatit, jotka jäävät luokituksen ulkopuolelle, kuten siivoojat, lähetit ja avustavat työntekijät. (Kangasharju ym. 2023, 4–5.) Kuviossa 3 on esitetty ulkomaalaistaustaisten henkilöiden osuuksia eri ammattiryhmissä.



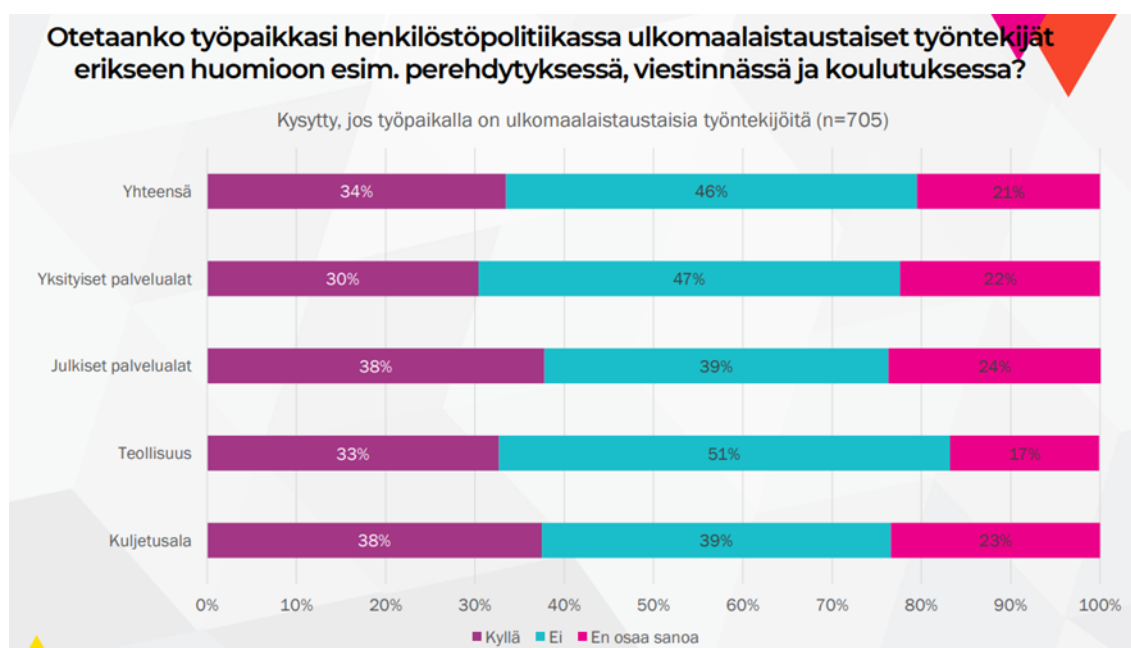
Kuvio 3. Ulkomaalaistaustaisten määrä eri ammattiryhmissä, tuhatta henkeä (Kangasharju ym. 2023, 5).

Kuvion 3 mukaan palvelu- ja myyntialalla työskenteli määrällisesti eniten maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä vuonna 2020. Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osuus on kasvanut niissä ammattiryhmissä, joissa suomalaistaustaisten työntekijöiden määrä on vähentynyt. Väestön ikääntymisen vuoksi suomalaistaustaisten työntekijöiden määrä on laskussa ja ilman maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä työllisten kokonaismäärä olisi laskenut huomattavasti. (Kangasharju ym. 2023, 5.) ISS Palveluilla vuonna 2024 muiden kuin Suomen kansalaisten osuus oli 17,6 % (Laine 2024).

2.4 Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden tilanne työpaikoilla

Suomen suurin ammattiliittojen keskusjärjestö SAK edustaa 18:aa ammattiliittoa, joissa on yhteensä noin 800 000 jäsentä. SAK:hon kuuluu 18 teollisuuden, julkisen sektorin, kuljetusalojen, yksityisten palvelualojen sekä kulttuuri- ja urheilualojen ammattiliittoa. Yksi liitoista on palvelualojen ammattiliitto PAM, jonka jäsenet työskentelevät mm. kaupoissa, apteekeissa, varastoissa, huoltamoilla, teknisillä ja erikoisaloilla, majoitus- ja ravitsemisalalla, sekä kiinteistöhoito- ja siivousaloilla. PAMin jäsenten osuus SAK:n jäsenten määrästä 1.1.2023 oli noin 23 %. (SAK.)

SAK teetätti jäsentensä luottamushenkilöille marraskuussa 2022 kyselyn, jossa kartoitettiin ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden tilannetta työpaikoilla. Kyselyllä pyrittiin kartoittamaan, kuinka monella työpaikalla on ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä, ovatko he sopeutuneet suomalaiseen työelämään, tuovatko he uusia näkökulmia ja kansainvälistä osaamista työpaikoille ja kuinka ulkomaalaistaustaiset ja suomalaiset tulevat toimeen keskenään työpaikoilla. Kyselyyn vastasi 1 008 luottamushenkilöä, joista 70 % vastasi, että heidän työpaikallaan on ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä. Aikaisemmissa kyselyissä näin vastasi noin puolet luottamushenkilöistä. Kyselyyn vastanneista 31 % työskenteli yksityisillä palvelualoilla, ja heistä 74 % vastasi, että heidän työpaikoillaan on ulkomaalaisia työntekijöitä. (SAK 2022, 1–5.) Kuviossa 4 on esitetty kyselyyn vastanneiden kokemuksia ulkomaalaistaustaisten henkilöiden huomioimisesta perehdytyksessä, viestinnässä ja koulutuksessa.



Kuvio 4. SAK:n luottamuspaneelin tulos (SAK 2022,16).

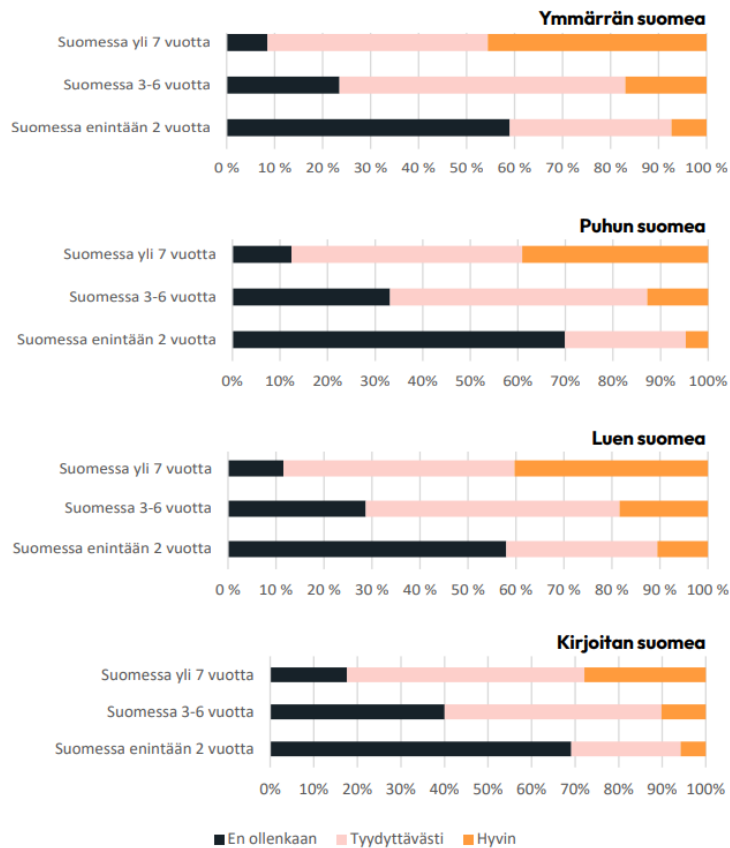
Yksityisillä palvelualoilla 62 % vastaajista koki, että työnantajat kohtelevat ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä työnhakutilanteessa samoin kuin suomalaisia, 47 % vastasi, että ulko-maalaistaustaiset saavat riittävästi tietoa suomalaisen työ-

elämän pelisäännöistä ja vain 30 % vastaajista koki, että perehdytyksessä, viestinnässä ja koulutuksessa huomioidaan erikseen ulkomaalaistaustaiset työntekijät. (SAK 2022, 14–16.)

2.5 PAMin kysely ulkomaalaistaustaisille työntekijöille

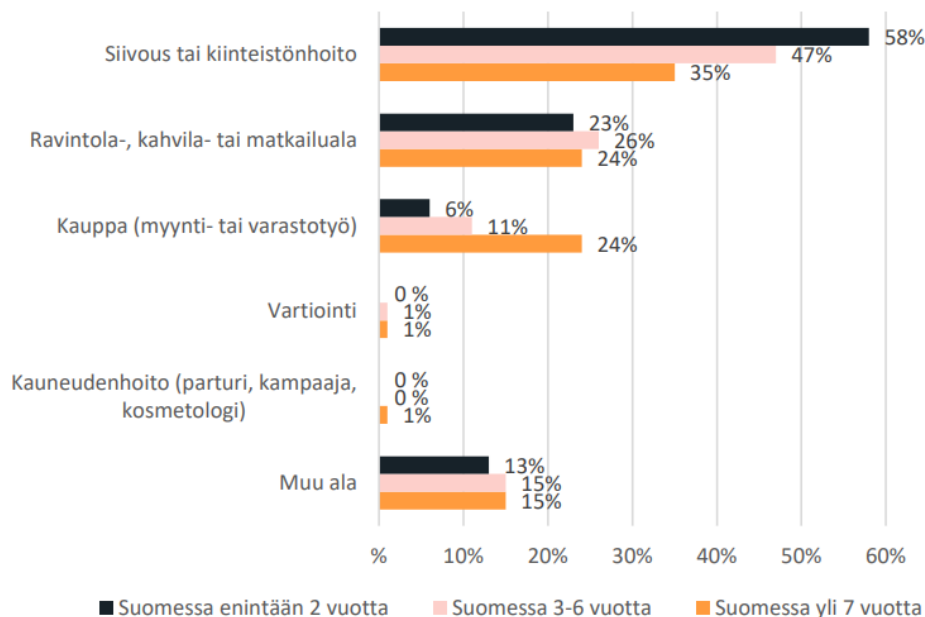
Suomeen työn perässä muuttaneista suurin osa työllistyy ensimmäisenä palvelualueille. Palvelualueen ammattiliitto PAMin jäsenistä noin 6,2 % on ulkomaalaistaustaisia. PAM lähetti verkkopohjaisen kyselyn niille jäsenilleen, jotka olivat ilmoittaneet äidinkielekseen muun kuin suomen, ruotsin tai saamen. Näitä jäseniä oli 12 500 ja jäsenistä 17 % vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastanneista 42 % työskentelee siivous- ja kiinteistöpalvelualalla, 24 % ravintola-, kahvila- tai matkailualalla ja 18 % kaupan alalla. (PAM 2023a, 6–7,19.)

PAMin tekemässä maahanmuuttajakyselyssä kartoitettiin lähes 90 kysymyksen avulla vastaajien taustatietoja, kielitaitoa, suhdetta työyhteisöön, sekä kokemuksia suomalaisesta työelämästä. Vastaajat olivat melko heterogeeninen ryhmä, sillä eri äidinkieliä oli noin 90. Valtaosa vastaajista puhuu äidinkielenään viroa, venäjää tai englantia. Venäjää puhuvien osuus on 18 %, viroa puhuvien osuus on 12 % ja englanninkielisten osuus 10 %. Thai ja arabia ovat seuraavaksi suurimmat kieliryhmät 5 % vieraskielisistä jäsenistä. Vastaajista 55 % vastasi puhuvansa äidinkieltensä lisäksi englantia. (PAM 2023a, 8,11.) Kuviossa 5 on esitetty vastaajien kielitaitoa Suomessa asutun ajan mukaan.



Kuvio 5. Suomen kielen osaaminen Suomessa asutun ajan mukaan (PAM 2023a, 10).

Kyselyyn vastanneista noin 70 % kokee, että kielitaidon puute on ongelma Suomessa työskennellessä. 79 % vastasi opiskelleensa itsenäisesti suomen kieltä. Yli puolet enintään kaksi vuotta Suomessa olleista vastaajista ei ymmärrä, puhu, lue tai kirjoita suomea lainkaan. Nämä taidot kehittyvät kyselyn tulosten mukaan, mitä kauemmin vastaaja on asunut Suomessa. Kyselyyn vastanneista noin 16 % on asunut Suomessa alle kaksi vuotta ja 56 % yli seitsemän vuotta. (Pam 2023a, 11.) Kuviossa 6 on esitetty, kuinka työntekijöiden Suomessa vietyyn ajan pituus näkyy päätoimisissa toimialaoissa.



Kuvio 6. Työskentelyala Suomessa asutun ajan mukaan (PAM 2023a,18).

Vastausten tuloksista on nähtävillä, että Suomessa enintään kaksi vuotta asuneet työskentelevät pääosin siivous- tai kiinteistöpalveluissa. Näistä palveluista siirrytään mahdollisesti myöhemmin kaupan alalle kielitaidon karttuessa. (Pam 2023a, 18.)

3 Perehdyttäminen

3.1 Perehdyttämisen määritelmä

Perehdytyksellä tarkoitetaan toimia, joilla annetaan työntekijälle opastusta työpaikasta, työn tekemistä ja työpaikan tavoista. Perehdytyksellä pyritään varmistamaan, että työntekijä saa tarvitsemansa valmiudet suoriutua työstään, tietää työhönsä liittyvät vaara- ja kuormitustekijät ja tuntee omaan työhönsä liittyvät odotukset. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada riittävä perehdytys. (Työturvallisuuskeskus a.) Työlainsäädäntö asettaa vaatimuksia perehdytykselle, mutta jokaisessa organisaatiossa perehdytysprosessi on erilainen ja sen yksityiskohdaisemmat sisällöt ja tavoitteet määritellään tarkemmin yrityksissä. Yrityksen sisällä myös eri tehtäviin voidaan määritellä erilaisia perehdytys käytäntöjä, mutta

näiden kaikkien tavoitteena on saada uuden työntekijän oppimispolku käynnistettyä. (Eklund 2018, 25–26.)

Perehdytys- käsitettä on pidetty aikaisemmin pelkkänä työnopastuksena, eikä työympäristöön tai työyhteisöön tutustumista ole pidetty kovin tärkeänä asiana, koska työympäristöt ovat olleen paljon yksinkertaisempia kuin nykyään. Työtehtävät ja organisaatiot ovat muuttuneet monimutkaisemmiksi, jolloin myös perehdytyksessä tulee ottaa huomioon enemmän asioita. Työntekijöiden on tärkeää tuntea organisaation toiminta ja tietää mitkä ovat sen tavoitteet ja miksi se on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13–14.) Perehdytys on yksi johtamisen väline ja keino toteuttaa yrityksen strategiaa ja auttaa yritystä kohti sen tavoitteita. Perehdytysprosessissa on tärkeää, että työntekijät tietävät ja ymmärtävät mistä asioista prosessi koostuu ja miten he itse voivat vaikuttaa prosessin etenemiseen. Perehdyttämisen tulisi olla vuorovaikutteinen tapahtuma, jossa myös perehdytettävä osallistuu aktiivisesti prosessiin. (Eklund 2018, 27–30.)

Yrityksen ympäristö luo myös vaatimuksia perehdytykselle. Yritysten tulee seurata työlainsäädännön, toimintaympäristön ja ajan ilmiöiden muutoksia, jotta perehdytys vastaa vaatimuksia. Perehdytys merkitsee myös eri yrityksissä eri asioita. Toiset yritykset keskittyvät perehdytyksissä lähinnä työnopastukseen ja toisissa yrityksissä perehdytys kattaa myös yrityksen strategian laajemman perehdyttämisen työntekijöille. Perehdytys ei ole vain uuden työntekijän perehdyttämistä vaan myös kokeneita työntekijöitä tulee perehdyttää tarvittaessa. Tällaisia tilanteita voi olla mm. pitkältä vapaalta palaaminen työhön, työnkuvien tai työtapojen muuttuminen tai muut tilanteet, joissa työntekijän osaamista tulee kartuttaa. (Kupias & Peltola 2009, 14–20: Työturvallisuuskeskus a.)

3.2 Perehdyttäminen ISS Palveluissa

Henkilöstö on ISS Palveluiden tärkein voimavara ja yritys on asettanut henkilöstön yhdeksi viidestä strategisista prioriteeteistaan. ISS Palveluilla perehdytyksessä on huomioitu työturvallisuuslain vaatimukset ja eri tehtävien erityisosa-

miseen liittyvät vaatimukset. ISS Palveluiden perehdytyksen tavoitteena on huolehtia siitä, että jokainen pääsee turvallisesti kotiin jokaisen työvuoronsa jälkeen, jokainen voi tuntea kuuluvansa ammattilaisten joukkoon ja kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta ja jokaisella on mahdollisuus olla oma itsensä ja kehittää itseään ja osaamistaan. Perehdytyksessä käydään läpi työhön, työturvallisuuteen, yritykseen ja asiakkuuteen liittyviä asioita ja perehdytykset dokumentoidaan ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Perehdytyksen kesto vaihtelee työtehtävien ja aikaisemman osaamisen mukaan, mutta perehdytys jatkuu läpi koko työntekijän työuran. (ISS Palvelut 2023.)

ISS Palvelut on ottanut käyttöön ISS MyLearning LMS -järjestelmän, joka on globaalisti käytetty verkkomuotoinen koulutusjärjestelmä. MyLearning-järjestelmän avulla koko koulutustarjonta on helposti tarjolla koko henkilöstölle ja esihenkilön on mahdollista seurata koulutusten etenemistä. Perehdytysmateriaalit ovat osa tätä koulutustarjontaa ja ne ovat työntekijöiden saatavilla jo ensimmäisestä päivästä lähtien. ISS-konserni asettaa perehdytykselle minimivaatimukset ja perehdyttämisen sisällöstä ja menetelmistä vastaa valtakunnallisesti People & Culture -tiimi, joka seuraa perehdyttämishjelmien suorituksia ja vastaa niiden sisällöstä. (ISS Palvelut 2023.) ISS Palveluiden perehdyttämismateriaalissa käytetään kuvia tekstin tukena, ja mm. siivouspalveluissa on käytössä kuvalliset tilakortit, joissa kuvataan erilaisten tilojen siivousmenetelmiä, välineitä, turvallisuusohjeita ja siivous järjestystä. Monien koneiden käyttöön on myös olemassa kuvalliset ohjeet.

Esihenkilöt vastaavat työntekijöiden perehdyttämisestä, mutta usein työntekijöille nimetään myös työkummi, joka auttaa uusia työntekijöitä itse työhön tai työyhteisöön liittyvissä asioissa. (ISS Palvelut 2023). Työkummin tehtävänä on auttaa työntekijää sopeutumaan työpaikalle ja auttaa omaksumaan ISS Palveluiden arvot ja työturvallisuus- ja työhyvinvointikulttuurin. Työkummi opettaa myös turvallisia ja itsenäisiä työskentelytapoja ja auttaa uutta työntekijää tutustumaan ja sopeutumaan tiimiin. (ISS Palvelut a.)

3.3 Perehdytykseen liittyvä lainsäädäntö

Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan velvollisuuksissa, että työntekijöille on annettava riittävän tasoinen perehdytys työvälaineisiin ja niiden turvalliseen ja oikeanlaiseen käyttöön, turvallisiin työskentelytapoihin, työpaikan olosuhteisiin, sekä itse tehtävään työhön. Työnantajan tulee ottaa huomioon perehdytettävän henkilön henkilökohtaiset ominaisuudet, sekä arvioida, että onko työssä erityistä vaaraa henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Annettua opastusta ja perehdytystä on tarvittaessa täydennettävä. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 14 §.)

Työnantajat ovat velvollisia huolehtimaan työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työpaikoilla. Työnantajien tulee seurata työpaikan ja työskentelytapojen tilaa jatkuvasti sekä ryhtyä tarvittaviin toimiin, jos he huomaavat näissä puutteita. Yleinen huolehtimisvelvoite velvoittaa arvioimaan jokaisen työntekijän kohdalla, onko työpaikalla toteutetut turvallisuustoimenpiteet riittäviä. Työpaikan turvallisuuteen liittyvät tiedot tulee saattaa työntekijöiden tietoisuuteen riittävän ajoissa, ja työpaikan turvallisuuteen liittyviä asioita tulee käsitellä henkilöstön tai heidän edustajansa kanssa. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8–14 §.) Yrityksen toiminnan tai työnkuvien muuttuessa työnantajan tulee varmistua, että työntekijät pystyvät edelleen suoriutumaan työstään (Työsopimuslaki 2001 2 luku 1 §).

Työturvallisuuslaissa määritellään, että työnantajien tulee huomioida perehdytyksessä ja opastuksessa työntekijöiden mahdollisia erityispiirteitä sekä varmistua siitä, että työntekijöiden tietoon saatetut asiat ymmärretään. Työnantajan tulee antaa työntekijöille riittävät ohjeistukset työn turvalliseen tekemiseen, ja ohjeistaa työntekijöitä huolehtimaan omasta ja toisten turvallisuudesta käytettävissä olevin keinoin. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8–14 §.)

Yritysten yhteistoimintaneuvotteluissa tulee käsitellä, kuinka työhön tulevat työntekijät perehdytetään niin, että he saavat tarpeelliset tiedot yrityksestä ja työn tekemisestä. Vuosittain laadittavassa henkilöstösuunnitelmassa tulee ottaa

huomioon henkilöstön koulutuksen tarve ja jo olemassa olevan osaamisen kehittämisen keinot. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007, 4 luku 15–16 §.)

3.4 Vastuu perehdyttämisestä

Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 14 §:n mukaan työnantajalla on vastuu siitä, että työntekijät saavat riittävän perehdytyksen ja opastuksen työhön, työpaikan olosuhteisiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön, sekä turvallisiin työtapoihin. Annettua perehdytystä on myös tarvittaessa täydennettävä.

Työntekijän esihenkilö on vastuussa perehdyttämisestä, mutta varsinaisen perehdyttämisen voi hoitaa myös toinen työntekijä, joka tuntee työn tekemisen riittävän hyvin. Perehdyttämiseen voi osallistua myös koko työyhteisö ja työntekijällä itsellään on myös osittain vastuu siitä, että hän sisäistää hänelle annetun perehdytyksen, ja pyytää lisää perehdytystä tarvittaessa. Työnantajan on varmistuttava siitä, että työntekijä on saanut riittävät tiedot, jotta hän voi tehdä työnsä terveyttään ja turvallisuuttaan vaarantamatta. Työntekijän tulee myös ymmärtää omien tekojensa vaikutus toisiin työntekijöihin työpaikalla. Perehdytys on hyvä dokumentoida, ja on hyvä tarkistaa säännöllisesti, että perehdytys on ajan tasalla. (Kupias & Peltola 2009, 20–23; Työturvallisuuslaitos.)

Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia työyhteisön hyvinvoinnista ja varmistaa työn sujuvuus. Hyvin hoidettu perehdytys auttaa työntekijöitä sitoutumaan työyhteisöön ja sitä kautta voi vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus aiheuttaa haasteita työn sujuvuuteen ja työyhteisön sitoutumiseen, ja aiheuttaa kustannuksia. Jokainen perehdytysprosessi on merkittävä investointi ja aiheuttaa muutoksia työyhteisössä. Onnistunut perehdytysprosessi auttaa vahvistamaan organisaatiokulttuuria, auttaa tunnistamaan uuden työntekijän potentiaalia, edesauttaa työntekijöiden sitouttamista ja auttaa minimoimaan taloudelliset vaikutukset tuotannossa. (Eklund 2018, 30–31.)

Työnantajan vastuulla on suunnitella, toteuttaa ja kehittää perehdyttämisprosesseja ja varmistaa, että edellytykset toimivalle perehdyttämiselle ovat olemassa,

mutta perehdytettävä henkilö on myös vastuussa oman perehdytyksensä onnistumisesta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijä osallistuu aktiivisesti perehdyttämiseen, tuo avoimesti esille omaa osaamistaan, kertoo mahdollisista kehittämistarpeista oman osaamisensa suhteen ja tuo esille omia ajatuksiaan ja mielipiteitään perehdyttämisen edetessä. Perehdytysprosessin aikana työnantaja kertoo yrityksen ja työyhteisön pelisääntöjä, mutta vastuu niiden noudattamisesta on työntekijällä. Jos pelisääntöjä ei noudateta, tulee esihenkilön huolehtia, että asiaan puututaan ja varmistetaan, että jokainen työntekijä tietä omat velvollisuutensa ja vastuunsa työyhteisö ja organisaatiota kohtaan. (Eklund 2018, 161–165.)

3.5 Kuvat perehdyttämisen tukena

3.5.1 Visuaalinen materiaali

Ihminen omaksuu tietoa nopeimmin visuaalisessa muodossa, sillä näköaisti on vahvin aistiemme. Visuaaliset materiaalit paljastavat usein enemmän kuin pelkkä teksti, ja niiden avulla voidaan havainnollistaa aineiston tiettyjä piirteitä. Kirjoitettu teksti puolestaan tukee visuaalista tietoa ja tarjoaa yksityiskohtaisempaa informaatiota, jota kuva ei välttämättä pysty välittämään. Yhdistämällä kuvia ja tekstejä saavutetaan paras mahdollinen lopputulos tiedon selkeyttämisessä ja ymmärrettävyyden parantamisessa. (Hildén & Koponen & Vapaasalo 2016, 18–20; Ydinasia.)

Kuvat auttavat hahmottamaan monimutkaisiakin aineistoja ja luomaan niistä kokonaiskuvan. Teksti taas pureutuu tarkemmin yksityiskohtiin ja tuo esiin asioita, joita kuva ei välttämättä pysty kertomaan. Kuvien avulla voidaan ohjeistaa, opastaa ja herättää huomiota. Viestien vastaanottajakunta laajenee, kun kuvia käytetään tekstin rinnalla. Kuvien käytöstä hyötyvät erityisesti ne, joilla on vaikeuksia ymmärtää puhetta tai kirjoitettua tekstiä. Kuvakommunikointi ylittää kielellisiä rajoja ja jättää jäljen, johon on mahdollista palata myöhemmin. (Hildén ym. 2016, 18–20; Ydinasia.)

3.5.2 Kuvakommunikaatio

Kuvakommunikointi on menetelmä, jonka avulla voidaan tukea henkilöiden kommunikointia, joilla esiintyy haasteita puheen ymmärtämisessä tai tuottamisessa. Jokaisella henkilöllä on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Kuvien avulla voidaan murtaa kielellisiä haasteita ja helpottaa erikielellisiä vuorovaikutustilanteita. Kuvakommunikoinnissa tärkeintä on saada viesti ymmärretyksi mahdollisimman hyvin. Kulttuuriset erot voivat vaikuttaa myös kuvien tulkintaan, ja siksi käytettävien kuvien tulisi olla mahdollisimman yksinkertaisia, jotta vältetään mahdollisilta väärinkäsityksiltä. (Gavrilov 2020.)

Kommunikoinnin apuna käytetyt kuvat voivat olla valokuvia tai piirrettyjä kuvia. Kuvia voi myös hakea internetistä. Kuvien valinnassa tulisi ottaa huomioon, minkälaista asiaa kuvalla viestitään. Valokuvien avulla kohteet voidaan esitellä juuri sellaisena kuin ne ovat, mutta valokuvissa huomio saattaa kiinnittyä moneen asiaan yhtä aikaa. Piirretyissä kuvissa on vähemmän yksityiskohtia, mutta niitä saatetaan pitää liian lapsellisena. (Leskelä 2019, 200–201.)

Kuvakommunikointia on käytetty esimerkiksi päiväkodeissa, mutta niiden käyttö on laajentunut myös muille käyttäjäryhmille. Monet maahanmuuttajien kanssa työskentelevät tahot ovat ottaneet kuvakommunikoinnin osaksi opastamista. Visuaaliset keinot voivat auttaa ihmisiä omaksumaan tiedon paremmin ja kuvien avulla voidaan kuvata esim. työtehtäviä ja työvälineitä. (Gavrilov 2020.) Puhutun tai kirjoitetun tekstin tukena käytetty visuaalinen materiaali tukee oppimista ja helpottaa viestittävän asian vastaanottoa. (Kivimäki & Salmi 2020, 13–14.)

3.5.3 Toimintakuvat

Toimintakuvat ovat tehokas työkalu ohjeistamaan tiettyjä toimintoja tai tapahtumia. Ne tarjoavat visuaalisen esityksen siitä, mitä tehdä ja missä järjestyksessä, mikä helpottaa ohjeiden hahmottamista ja muistamista. Toimintakuvat voivat usein selittää monimutkaisia käsitteitä tai toimintoja nopeammin ja helpommin kuin kirjoitettu teksti, ja ne tukevat puheen avulla annettuja ohjeistuksia ja toimi-

vat myös muistutuksena työntekijälle. Kuvallinen ohjeistus voi tarjota yhdenmu-
kaisen kokemuksen kaikille käyttäjille, riippumatta heidän kieli- tai lukutaidois-
taan. Toimintakuvilla kuvatut työtehtävät auttavat parantamaan työturvallisuutta,
koska ne auttavat työntekijöitä ymmärtämään riskejä ja noudattamaan turvalli-
suussääntöjä. (Kivimäki & Salmi 2020, 16–18; Leskelä 2019, 196–199.)

Toimintakuvien avulla voidaan kuvata työtehtäviä ja työjärjestyksiä, jolloin niiden
hahmottaminen ja muistaminen helpottuu. Toimintakuvat ovat hyödyllinen työ-
kalu monimutkaisten käsitteiden ja toimintojen selittämisessä. Toimintakuvien
luomisessa tulee ottaa huomioon, että käytettävät kuvat ovat selkeitä ja yksin-
kertaisia, kuvat ovat loogisessa järjestyksessä, eikä niissä ole liikaa yksityiskoh-
tia. Lisäksi niiden ymmärrettävyys tulisi testata kohdeyleisöllä ennen niiden
käyttöönottoa. Aputekstin lisääminen toimintakuviin voi joissain tilanteissa olla
myös hyödyllistä. (Kivimäki & Salmi 2020, 16–21; Leskelä 2019, 196–199.)

3.5.4 Oppimisvaikeudet

Suomessa aikuisten oppimisvaikeudet esiintyvät usein lukemisen ja kirjoittami-
sen hitautena. Työelämässä nämä haasteet näkyvät esim. työhjeiden lukemi-
sessa ja tiedon käsittelyssä ja luomisessa. Työelämän muutokset aiheuttavat
uudenlaisia vaatimuksia työntekijöille ja oppimiseen liittyvät vaikeudet korostu-
vat aikaisempaa enemmän. Kirjoitetut tekstit siirtyvät sähköiseen muotoon, tie-
toteknisten välineiden käyttö lisääntyy ja digitaitoja vaaditaan lähes jokaiselta
työntekijältä alasta tai työtehtävästä riippumatta. (Tikkamäki 2019.)

Aikuisten oppimisvaikeuksista ei edelleenkään kehdata puhua. Suomessa on
noin 500 000 henkilöä, joilla on erilaisia oppimisvaikeuksia. Oppimisvaikeudet
voivat hankaloittaa oppimista myös aikuisena, eikä aikuisten oppimisen tuen
tarvetta aina tunnisteta tai ei ole keinoja antaa tarvittavaa tukea. Tuettua oppi-
mista voi olla erilaisten apuvälineiden käyttö, kuten kuvien käyttö kirjoitetun
tekstin rinnalla. (Reinikainen 2023.)

Perehdyttämisessä oppimisvaikeudet voidaan ottaa huomioon luomalla selkeitä perehdytysmateriaaleja, käsittelemällä asioita rauhalliseen tahtiin ja varmistamalla säännöllisesti, että perehdytettävä on ymmärtänyt käydyt asiat. Kuvien käyttäminen perehdytysmateriaaleissa on hyvä keino selkeyttää työohjeita. Ohjeisiin on hyvä päästä palaamaan myös jälkikäteen, jotta perehdytettävä voi varmistaa perehdytettyjä asioita. (Kuntoutussäätiö 2021.)

3.6 Perehdytys monimuotoisella työpaikalla

Jokaisessa perehdytystilanteessa tulee ottaa huomioon, että jokainen on yksilö ja perehdytys tulee muokata yksilölle sopivaksi. Samat lainalaisuudet pätevät jokaiseen perehdytettävään, mutta perehdytysmateriaalissa tulisi ottaa huomioon perehdytettävän henkilökohtaiset tarpeet. Eri kulttuureista tulevilla on erilaisia tarpeita. Joillekin työntekijöille riittää perinteinen perehdytys, jossa käydään läpi työn tekemiseen liittyvät asiat, kun taas toiset tarvitsevat perehdytystä myös vuorovaikutus tilanteisiin, kuten palaverikäytäntöihin. Perehdyttäjän tulisi pyrkiä mahdollisimman hyvin selvittämään perehdytettävän tarpeet ja pyrkiä vastaamaan niihin. (Kupias & Peltola 2009, 98–101.)

Monimuotoisella työpaikalla perehdytyksen varmistaminen korostuu entisestään. Perehdytystilanteessa tulisi säännöllisesti varmistaa, että perehdytettävä ymmärtää hänelle kerrotut asiat. Kirjoitettujen ohjeiden lisäksi olisi hyvä käyttää muita keinoja, kuten kuvia ja videoita. Perehdytyskielen tulee olla sellainen kieli, jota molemmat ymmärtävät ja puhe tyyli tulisi pitää mahdollisimman selkeänä. Lyhenteiden, slangisanojen ja hienojen sivistyssanojen käyttö voi hämmentää perehdytettävää, eikä hän välttämättä kehtaa myöntää ymmärryksen puutetta. Perehdytyksen varmistamisessa olisi hyvä pyytää perehdytettävää kertaamaan pääkohdat ja kertomaan ne omin sanoin. Näin voidaan varmistaa, että asiat on ymmärretty oikein. On myös tärkeää tuoda esille, että perehdytys on jatkuva prosessi ja sitä on aina tarvittaessa mahdollista päivittää. (Työturvallisuuskeskus 2023, 11–14.)

Monimuotoisella ja monikulttuurisella työpaikalla on usein kaksi eri toimintakulttuuria, joista virallinen määritellään strategioissa ja epävirallinen osoittaa kuinka työt todellisuudessa hoidetaan. Eri kulttuurista tulevien työntekijöiden tapa toimia voi olla erilainen, kun mihin työpaikalla on totuttu, eikä uusia toimintatapoja osata aina arvostaa tarpeeksi. Perehdytyksessä nämä kulttuurien väliset erot tulee ottaa huomioon ja käydä läpi perehdytettävän kanssa. On myös tärkeää tiedostaa, että monimuotoisuudesta on hyötyä organisaatioille ja työyhteisöille, vaikka työsuhteen alussa näitä hyötyjä ei välttämättä heti huomata. Koko työyhteisön tulisi yhdessä kehittää ja parantaa hyvinvointia työpaikalla ja jokainen yksilö tuo omien kokemustensa avulla panoksensa tähän kehitystyöhön. (Kupias & Peltola 2009, 98–101.)

3.7 Jatkuva oppiminen

Uuden työntekijän perehdyttämiseen käytetään paljon aikaa ja rahaa, joten heidän sitouttamisensa yritykseen on tärkeää. Jos uusi työntekijä ei koe työtä mielekkääksi, työilmapiiriä positiiviseksi tai ei pääse osaksi tiimiä, on suuri mahdollisuus, että hän vaihtaa työpaikkaa jo muutaman kuukauden sisällä. Näiden asioiden vuoksi on tärkeää pitää huolta siitä, että perehdyttäminen jatkuu myös ensimmäisen työvuorojen jälkeen. Hyvin hoidettu ja ylläpidetty perehdytys auttaa myös kasvattamaan positiivista työnantaja mielikuvaa, sekä lisää työpaikan houkuttelevuutta. (Carucci 2018: Paasikallio 2023.)

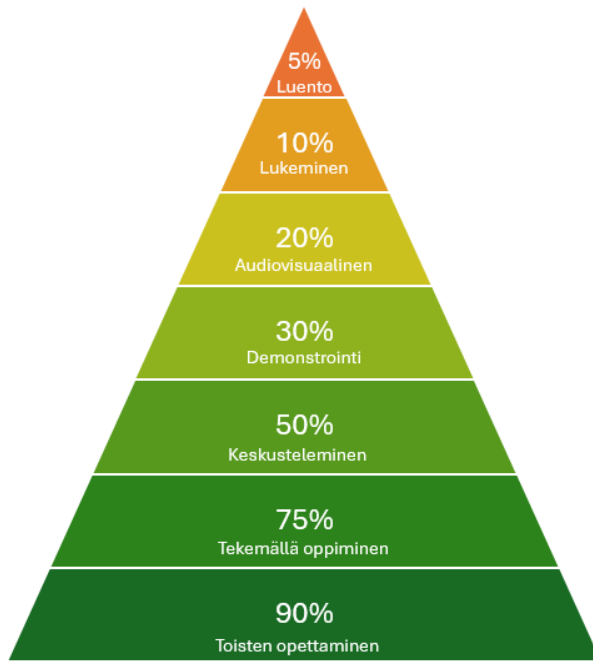
Ensimmäisessä perehdytyksessä käydään läpi perusasioita, joita työntekijän tulee tietää työn tekemisestä ja työpaikan toimintatavoista. Perehdytys ei kuitenkaan rajoitu vain tähän ensimmäiseen perehdytys kertaan, vaan se on jatkuva prosessi. Hyvä perehdyttäminen sitouttaa työntekijöitä ja auttaa työyhteisöä kehittymään. Työyhteisöä on myös mahdollista ja kannattavaa perehdyttää säännöllisesti. Jokainen tiimin jäsen voi oppia toisiltaan uusia asioita ja tämä luo myös tiimihenkeä. Työntekijöiden aikaisemmat työkokemukset voivat tuoda uusia ideoita työpaikalle ja tämän vuoksi heidän osaamistaan kannattaa hyödyntää tiimin perehdyttämisessä. Yhteinen perehdyttäminen ja keskustelu auttaa

myös tiimin jäseniä ymmärtämään työpaikan ja tiimiläisten toimintatapoja. (Carrucci 2018.)

Säännöllisesti pidettävät kehityskeskustelut työntekijän ja esihenkilön välillä ovat hyvä keino varmistaa perehdyttämisen onnistuminen. Kehityskeskusteluissa voidaan tuoda esille lisäkoulutuksen tai -perehdytyksen tarve, sekä tarvittaessa vahvistaa jo annettua perehdytystä. Onnistunut perehdytys vaatii avointa vuorovaikutusta työnantajan ja työntekijän välillä. Ilman avointa keskusteluyhteyttä on työnantajan vaikeampi tunnistaa kehitettäviä asioita työpaikoilla ja työntekijöissä. Hyvä vuorovaikutus auttaa myös antamaan rakentavaa palautetta työntekijöille, joka auttaa heitä kehittymään työssään. Palautteen antaminen on osa jatkuvaa oppimista. (Eklund 2018, 111–115, 125–126.)

Tiimin toimivuudella ja yhteenkuuluvuudella on merkittävä osuus perehdyttämisen onnistumisessa ja jatkuvan oppimisen ylläpitämisessä. Yhtenäinen tiimi on todennäköisesti tuottavampi ja sitoutuu yritykseen paremmin kuin tiimi, jonka välit rakoillevat. Yhteisissä tiimipalavereissa voidaan seurata aktiivisesti koko työyhteisön perehdytyksen tilaa ja työyhteisön toimivuutta. On tärkeää tarjota työntekijöille mahdollisuuksia kehittää itseään ja antaa heille mahdollisuus keskustella keinoista parantaa työpaikan ja työyhteisön tilaa. Antamalla työntekijöille mahdollisuus kehittää työympäristöään luodaan osallistava ympäristö, jossa tiimin jäsenet kokevat tulewansa kuulluksi ja heidän ehdotuksensa otetaan huomioon. Tämä lisää yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisuuden tunnetta, joka voi auttaa myös sellaisia henkilöitä avautumaan, joiden on vaikeampi tuoda ongelmakohtia esille. (Tsipursky 2023.)

National Training Laboratoryn luomassa oppimispyramidissa kuvataan erilaisten opiskelumenetelmien tehokkuutta. Oppimispyramidin mukaan tehokkain tapa oppia itse, on opettaa muita. Tämän kaltainen opiskelumenetelmä syventää oppimista ja auttaa säilyttämään opittua tietoa pidempään. Luennoiminen on oppimispyramidin mukaan vähiten tehokas tapa oppia. (Loveless 2024.) Kuviossa 7 on suomentamani oppimispyramidi, jossa kuvataan erilaisten opiskelumenetelmien tehokkuutta.



Kuvio 7. Oppimispyramidi (mukaillen Loveless 2024).

Yksi jatkuvan oppimisen osa-alueista on kielitaidon kehittäminen. Työntekijöitä tulisi rohkaista käyttämään heille vieraampaa kieltä rohkeasti työyhteisöissä. Vuorovaikutustilanteet ovat hyviä oppimistilanteita uutta kieltä opiskelevalle. Vieraan kielen opetteluun on monia erilaisia tukikeinoja joita tulisi hyödyntää, jotta kynnys käyttää vierasta kieltä madaltuu. Uutta kieltä opettelevaa henkilöä tulee rohkaista käyttämään opeteltavaa kieltä myös työn tai opiskelun ulkopuolella, jotta kielen opettelu helpottuu ja kynnys käyttää vierasta kieltä madaltuu. (Nissilä 2021.)

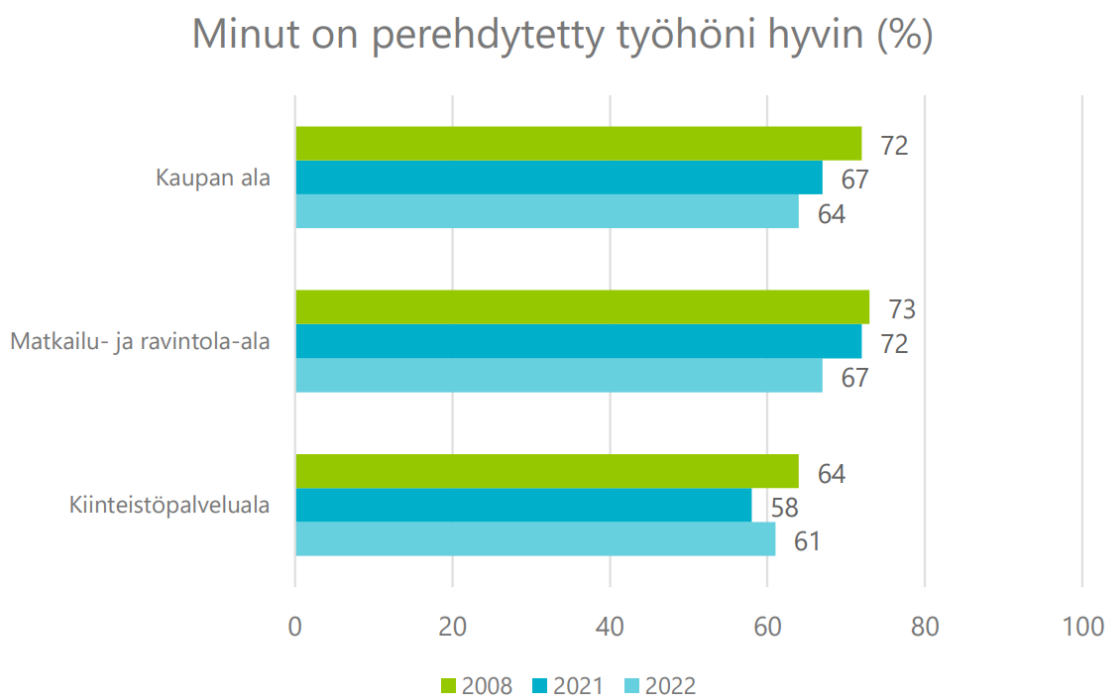
3.8 Perehdyttämisen vaikutus työturvallisuuteen

Ennakoivaan turvallisuustoimintaan kuuluu oleellisesti perehdytys ja työnopastus. Opastaminen turvallisiin toimintatapoihin, oikeanlaisten työvälineiden valintaan ja käyttöön, ergonomisiin työasentoihin, sekä ohjeiden noudattamiseen vähentää tapaturmariskiä työpaikoilla. Työntekijöiden vaihtuvuus, kielelliset haasteet ja kiire työpaikalla tuovat haasteita perehdytykseen. Palvelualat, jotka työllistävän paljon nuoria ja maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä tarvitsevat tu-

kea perehdytystyöhön, jotta voidaan taata onnistunut perehdyttäminen ja työntekijät saavat tarvitsemansa keinot työn turvalliseen ja terveelliseen tekemiseen. (Turunen ym. 2023, 81–82.)

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -tutkimushankkeen pohjalta tehdyssä raportissa ”Töissä palvelualoilla”, tarkasteltiin palvelualoilla työskentelevien henkilöiden kokemuksia mm. työhyvinvoinnista ja osaamisen kehittamisestä. Hankkeessa oli mukana mm. Palvelualojen ammattiliitto PAM, jonka jäsenille kysely lähetettiin. Tutkimuksen esikuvana toimi vuonna 2009 tehty raportti, jossa tarkasteltiin palvelualojen työoloja ja hyvinvointia. (Turunen ym. 2023, 4.)

Kuviossa 8 on esitetty, miten perehdytyksen taso on laskenut kaupan-, kiinteistöpalvelu- sekä matkailu- ja ravintola-aloilla vuodesta 2008 vuoteen 2022. Perehdytyksen taso on laskusta huolimatta kuitenkin hyvällä tasolla. (Turunen ym. 2023, 60).



Kuvio 8. Perehdytyksen hyväksi kokeneiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022 (Turunen ym. 2023, 60).

JHL:n ja PAMin teettämän kyselyn mukaan 54 % vastaajista koki kiireen olevan yksi suurimmista puutteista työturvallisuudessa. Noin 20 % vastaajista koki puutteita perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. Jatkuva kiire työpaikoilla aiheuttaa puutteita perehdyttämisessä ja perehdyttämisen onnistumista ei seurata tarpeeksi. Perehdyttäminen ulkoistetaan helposti videoiden katsomiseksi, eikä työntekijöille anneta tarpeeksi opastusta koneiden ja laitteiden turvalliseen ja ergonomiseen käyttöön. (JHL 2023.)

Opastamalla työntekijöille turvalliset toimintatavat ja tarjoamalla tukea tarvittaessa, voidaan varmistaa työntekijän hyvä aloitus työpaikalla. Perehdyttämällä työntekijöille turvallisin ja tehokkain tapa tehdä työtä auttaa organisaatiota minimoimaan mahdolliset tehokkuuden ja tuottavuuden laskut. (Eklund 2018, 32, 96–97.) Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä työ itseään ja muita vaarantamatta, ja jotta tämä olisi mahdollista, tulisi perehdytyksessä tarjota kaikki tarvittavat tiedot turvalliseen työskentelyyn. (Työturvallisuuskeskus b.)

4 Lähtötilanne

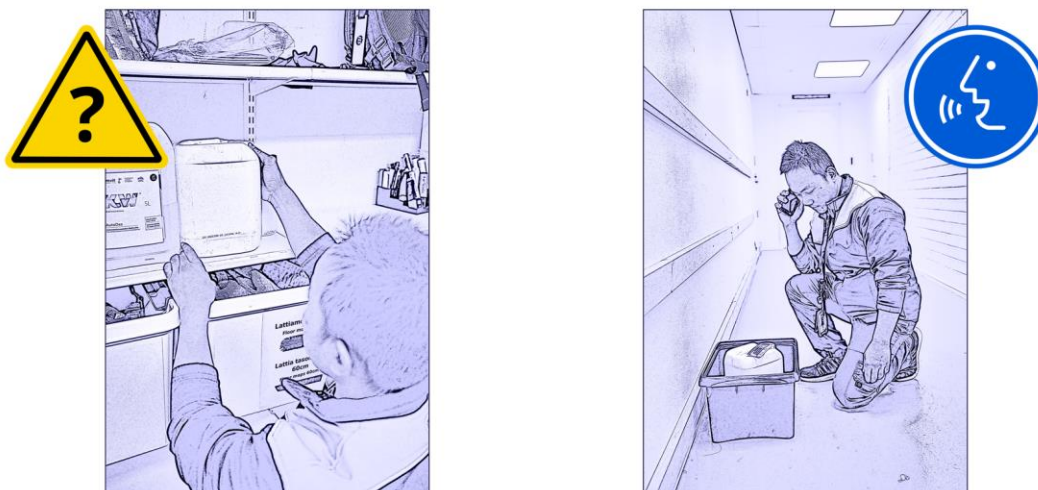
4.1 Kehitysidean kuvaus

ISS Palvelut julkaisi tammikuussa 2023 siivouspalveluiden kuvalliset turvallisuusohjeet helpottamaan yleisten riskien perehdyttämistä työntekijöille, joilla on kielellisiä haasteita. Kuvallisissa turvallisuusohjeissa monimutkaisten riskienarviointi taulukoiden asiat on saatu kuvattua visuaalisesti kuvapareilla, jotka kertovat kuinka tulee toimia ja minkälaista toimintaa tulee välttää. Kuvapareihin ei ole otsikon lisäksi liitetty lainkaan tekstiä, eikä niiden käyttöön ole laadittu ohjeistusta.

Siivouspalveluiden kuvalliset turvallisuusohjeet julkaistiin tammikuussa 2023 ISS Palveluiden intranetissä ja niistä kirjoitettiin artikkeli ISS Palveluiden TöISSä-digilehteen. Näiden lisäksi ohjeiden julkaisusta on tiedotettu yrityksen kuukausittain ilmestyvissä tiedotteissa. Kuvaparit löytyvät ISS Palveluiden käyt-

tämästä MyISS- sovelluksesta, sekä sisäisestä ohjepankista, josta ne on mahdollista tulostaa paperiversioiksi. Kuvassa 1 on esimerkki kuvallisista turvallisuusohjeista, jossa kuvataan vasemmalla väärä tapa ja oikealla oikea tapa työskennellä.

Älä käytä tuntematonta kemikaalia Do not use an unknown chemical



Kuva 1. Kuvallinen turvallisuusohje kemikaalin käytöstä (ISS Palvelut b).

Kuvalliset turvallisuusohjeet auttavat perehdyttämään henkilöitä, joilla on kielellisiä haasteita tai jonkinlaisia oppimisvaikeuksia. Sanonta "kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa" pätee hyvin tässä tapauksessa. Kuvaparien avulla on mahdollista selkeyttää kerrottua tarinaa ja sitä kautta paremmin varmistaa, että kuulija on ymmärtänyt selitettävän asian.

Haastatteluista kerätyn tiedon mukaan kuvallisia turvallisuusohjeita käytetään vain kerran, ja sen jälkeen ne hautautuvat kansioiden syövereihin, eikä niitä enää jatkossa hyödynnetä tiimipalaverissa tai muissa perehdytystilaisuuksissa. Tällä hetkellä kenttä ei ilman ohjeistusta ymmärrä kuvallisten turvallisuusohjeiden koko potentiaalia ja niiden käyttö on jäänyt melko vähäiseksi. Kehitysideana on luoda kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön ohjeistus, jonka avulla perehdyttäjät voivat hyödyntää ohjeita tehokkaammin, ja ne jäävät kohteissa jatkuvaan käyttöön.

4.2 Kehitysidean toteutus

Kuvallisten turvallisuusohjeiden tueksi oli tarkoitus luoda tiivis ohjeistus, jonka avulla kuvapareja voidaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti työntekijöiden ensimmäisessä perehdytyksessä, tiimipalavereissa ja kohdeperehdytyksessä. Ohjeistuksen avulla kuvallisia turvallisuusohjeita voidaan hyödyntää säännöllisesti kertaamaan palveluiden yleisiä riskejä ja kohteiden riskejä. Ohjeistuksen on tarkoitus kuvata, miten kuvallisia turvallisuusohjeita on mahdollista käyttää erilaisissa perehdytys tilanteissa mahdollisimman tehokkaasti ja miten ne jäävät pysyvästi osaksi työturvallisuusperehdytystä.

Kehitysideaa varten haastateltiin neljää henkilöä, jotka ovat jo ottaneet kuvalliset turvallisuusohjeet käyttöön, tiimiä, joka on luonut kuvalliset turvallisuusohjeet, sekä henkilöstönedustajaryhmää, joka on mukana henkilöstön perehdyttämisessä ja työturvallisuuden kehittämisessä. Tietoa kerättiin ryhmähaastattelulla ja työpajassa testattiin haastatteluiden perusteella luotu ohjeistus. Haastattelut ja työpaja toteutettiin helmi-maaliskuun 2024 aikana.

4.3 Kehittämisen määritelmä ja tarkoitus

Kehittämisen käsite on melko laaja, ja sillä tarkoitetaan jonkin asian muuttamista johonkin suuntaan. Kehittämisestä puhuttaessa voidaan tarkoittaa uuden luomista tai jo olemassa olevan parantamista. Kehittämisessä tähdätään johonkin ennalta määrättyyn tavoitteeseen ja sen avulla tavoitellaan yleensä parempia ja tehokkaampia tapoja tehdä asioita. (Toikko & Rantanen 2009, 13–18.)

Kehittämistyö alkaa tunnistamalla nykyisessä toiminnassa tai toimintatavassa oleva kehitettävä asia. Organisaatioissa kehittäminen on usein työmenetelmien ja tapojen, työntekijöiden osaamisen ja yhteistyön kehittämistä, joilla organisaatiot pyrkivät löytämään tehokkaampia tapoja toimia. (Toikko & Rantanen 2009, 13–18.) Kehittämishankkeen aikana tutkitaan erilaisia tapoja muokata kehitettävä asia haluttuun muotoon ja testaillaan erilaisia menetelmiä, jotta paras mahdollinen lopputulos on mahdollista saavuttaa. (Lehto 2017). Kuviossa 9 on esitetty kehittämisprosessin vaiheet.



Kuvio 9. Kehittämisen prosessin vaiheet (Työturvallisuuskeskus c).

Kehittämisen prosessin aloittaminen alkaa kehitettävän asian tunnistamisesta, sekä päätöksestä aloittaa kehitystyö. Lähtötilanteen analysoinnissa on hyvä kerätä mahdollisimman paljon tietoja siitä, mikä kehitettävässä asiassa toimii ja mikä ei, jotta kehittäminen voidaan tehdä mahdollisimman tehokkaasti. Suunnitteluvaiheessa on mahdollista ideoita erilaisia tapoja toteuttaa kehittämisprojekti ja suunnitelma auttaa pitämään kehitysprojektin aikataulussa ja mahdollisessa budjetissa. Toteutusvaiheessa kehitystyön valmis tuotos esitellään ja siitä kerätään palautetta sekä mahdollisesti täsmennetään suunnitelmaa ja kehitetään tuotosta. Kehitystyön lopuksi on hyvä arvioida kehityksen tuloksen lisäksi myös itse prosessia ja sen sujuvuutta. Näitä oppeja voidaan hyödyntää seuraavissa kehittämisprojekteissa. (Työturvallisuuskeskus c.)

4.4 Tutkimusmenetelmät

4.4.1 Tutkimusmenetelmien valinta

Tutkijan rooli laadullisessa ja toiminnallisessa tutkimuksessa on aktiivinen ja tulkitseva. Tutkija ei ole pelkkä objektiivinen havainnoija, vaan hän on osa tutkimusprosessia ja vaikuttaa siihen monella tavalla. (Anttila 1998, luku 8.2.2.4; Kananen 2014, 11–16.)

Tässä opinnäytetyössä käytettäviksi tutkimusmenetelmiksi valikoituivat laadullinen tutkimus ja toimintatutkimus. Laadullisen tutkimuksen avulla selvitettiin, miten kuvallisia turvallisuusohjeita on hyödynnetty ja miten ne on otettu työpaikoilla vastaan. Toimintatutkimusta hyödynnettiin kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön luotavan ohjeistuksen tekemisessä. Valmis ohjeistus käytiin läpi haastateltavien henkilöiden kanssa läpi ja heiltä kerättiin palautetta ja kehitettäviä asioita ohjeistukseen.

Tietoa kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä kerättiin puolistrukturoiduilla haastatteluilla, joiden pohjaksi oli ennalta laadittua muutama kysymys. Ennalta laaditut kysymyksen ja haastattelu mahdollisti lisäkysymyksien esittämisen ja tietojen tarkentamisen haastateltavalta. Ajan säästämiseksi käytettiin myös ryhmähaastattelua, jossa tietoa kerättiin useammalta henkilöltä samanaikaisesti. Ryhmähaastattelua hyödynnettiin myös valmiin ohjeistuksen testaamisessa, jossa oli mahdollisuus testata ohjeistuksen toimivuus perehdyttämistilanteessa.

4.4.2 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus koostuu monista erilaisista lähestymistavoista, tutkimus- ja analyysitavoista ja sille ei voi antaa kovin selkeää määritelmää. Laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat mm. aineiston käsitteleminen ilman numeraalisia muotoja, tutkijan toiminnallinen ja aktiivinen rooli, tietojen keruu havainnoimalla ja haastatteluilla, sekä pyrkimys ymmärtämään yksilöiden kokemuksia ja näkökulmia. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään kysymään, millä keinoin ja miten- kysymyksiä, joilla pyritään saamaan mielipide johonkin tiettyyn asiaan. Näiden vastausten perusteella saadaan aineistoa, jota tutkija analysoi tietystä näkökulmasta. Laadullinen tutkimus on aineistovetoista, eli se perustuu erilaisiin aineistoihin ja niiden analyysiin, mutta teoreettiset kiinnostuskohdat ovat myös osana tutkimusta. (Anttila 1998, luku 8.2.2.4.)

Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätään havainnoimalla, haastattelemalla tai kyselyaineistolla. Tutkijan tekemät muistiinpanot ovat oleellinen osa tutkimusai-

neistoa, jota kerätessä otetaan huomioon puhuttujen asioiden lisäksi myös fyysiset eleet, kuten käsien liikkeet, hymyt, kulmien rypistelyt tai innostuksen ilmaiset. Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointiin kuluu paljon enemmän aikaa kuin kyselylomakkeella teetetyyn aineisto analysointiin, jossa vastausvaihtoehdot ovat kyllä tai ei. (Puusa & Juuti 2020, luku 4.)

4.4.3 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on tutkimusstrategia, jonka tavoitteena on kehittää ja parantaa käytännön toimintaa. Se on yhteistyöhön perustuva prosessi, jossa tutkijat ja käytännön toimijat työskentelevät yhdessä löytääkseen ratkaisuja todellisiin ongelmiin. Toimintatutkimus koostuu monesta eri tutkimusmenetelmästä ja sen yksinkertaisimmat vaiheet ovat suunnittelu, toiminta ja seuranta. Toimintatutkimus lähtee liikkeelle jostain käytännön ongelmasta tai haasteesta, johon pyritään löytämään ratkaisu tutkimustulosten avulla. Tutkimusprosessin aikana pyritään löytämään erilaisia ratkaisuja käytännön ongelmiin yhteistyössä tutkijan ja käytännön toimijoiden kanssa. (Kananen 2014, 11–16.)

Toimintatutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat toiminnan kehittäminen, yhteistyö, tutkimus ja tutkijan mukana olo. Toimintatapojen pohdinta ja kyseenalaistaminen voi auttaa kehittämään toimintatapoja, mutta se vaatii kykyä nähdä ongelmia ja sietää tiettyä epävarmuutta. Toimintatapojen kyseenalaistaminen mahdollistaa uuden oppimisen ja auttaa muuntamaan kokemuksia tiedoksi. Toimintatutkimuksen tutkimuskysymykset muotoillaan usein alkamaan sanoilla, miten tai millä keinoin. Kysymyksillä pyritään löytämään keinot esim. parantamaan jonkin asian tekemistä. Tutkimuksen aikana syntyneitä ideoita testataan ja parannellaan tutkimuksen aikana. (Kananen 2014, 11–16; Suojanen 2004.)

4.4.4 Ryhmähaastattelu ja ryhmäkeskustelu

Haastattelu on jonkun henkilön aloitteesta alkanut keskustelu, jolla on ennalta määritelty tavoite. Ryhmähaastattelulla voidaan kerätä useilta henkilöiltä tietoa samanaikaisesti. Haastattelijan tavoitteena on saattaa keskustelu alkuun ja tun-

nistaa keskustelun lomasta haastateltavien ajatuksia ja tuntemuksia keskustelun aiheesta. Ryhmähaastattelussa keskustelu on vuorovaikutteista ja haastateltavien vastaukset saattavat vaikuttaa muiden vastauksiin. Lisäksi keskustelu saattaa siirtyä sivuraiteille. Haastattelijan tulee ohjata kevyesti keskustelua, jotta keskustelu pysyy oikeassa aihepiirissä. Ryhmän kanssa keskusteltaessa ei ole lopulta merkitystä sillä, ovatko kaikki keskusteluun osallistuneet henkilöt asioista samaa mieltä. Jokaisen oma kokemus ja mielipide asiasta auttaa tutkijaa muodostamaan kuvan kokonaisuudesta. (Hyvärinen & Nikander & Ruusuvuori 2017, luku 4; Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Ryhmäkeskusteluiden ja -haastatteluiden haittapuolena saattaa ilmetä joidenkin osallistujien liiallinen keskustelun dominointi, jolloin kaikki osallistujat eivät välttämättä saa omaa mielipidettään asioihin kuuluviin tarpeeksi. Ryhmän ollessa vieras ja haastattelijan keskittyessä muuhun havainnointiin saattaa häneltä jäädä tällaiset tilanteet helposti huomaamatta. Erittäin voimakkaat mielipiteet tai liiallinen toisten mielipiteisiin samaistuminen saattavat tukahduttaa keskustelun. Haastattelijalla voi esittää harkittuja provosoivia näkemyksiä tai yleisestä mielipiteestä poikkeavia tulkintoja saadakseen keskustelun uudelleen käyntiin. (Hyvärinen ym. 2017, luku 4.)

4.5 Puolistrukturoitu haastattelu

Puolistrukturoidut haastattelut ovat tehokas menetelmä laadullisen tiedon keräämiseen monimutkaisista aiheista, jotka vaativat syvempää ymmärrystä. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltaville henkilöille esitetyt kysymykset on mietitty valmiiksi, mutta kysymyksiin ei ole tarjolla vastausvaihtoehtoja, kuten strukturoidussa haastattelussa. Ennalta määritellyt kysymykset auttavat varmistamaan, että kaikille haastateltaville tarjotaan haastattelun alussa samat tiedot ja että heiltä kerätään kokemuksia samoista asioista, jotta vastauksia voidaan verrata toisiinsa. Avoimien vastausvaihtoehtojen avulla on helpompi kerätä laajempi näkemys tai kokemus selvitettävästä asiasta, ja haastattelijalla voi tarvittaessa pyytää tarkennuksia annettuihin vastauksiin. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Puolistrukturoidun haastattelun etuna on mahdollisuus saavuttaa vuorovaikutteinen keskustelu haastateltavien kanssa. Haastattelijan on mahdollista muokata valmiiksi laadittuja kysymyksiä tai vaihtaa kysymysjärjestyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Keskusteleva ja vuorovaikutuksellinen ilmapiiri voi auttaa haastateltavia kertomaan kokemuksistaan avoimesti, joka helpottaa tiedon saantia, keräämistä ja analysointia. Haittapuolena puolistrukturoiduissa haastatteluissa on niihin kuluva aika. Kyselylomakkeilla kerättyjen vastausten analysointi on avointen vastausvaihtoehtojen analysointia nopeampaa. Puhutun tekstin lisäksi tulee analysoida keskustelun aikana ilmenneitä tunteita ja eleitä. (Puusa & Juuti 2020, luku 6.)

Haastatteluja varten loin muutaman valmiin kysymyksen, jonka avulla pyrin kirjoittamaan kokemuksia kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöönotosta, niiden sisällöstä ja käyttöönoton helppoudesta. Haastatteluita sovittaessa haastateltaville kerrottiin haastattelun koskevan kuvallisia turvallisuusohjeita ja niiden käyttöönoton kokemuksia. Haastatteluissa käytettävät kysymykset olivat seuraavat:

- Miten kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöönotto sujui?
- Miten kuvaparit ymmärrettiin ja otettiin vastaan?
- Ovatko ohjeet jääneet ensimmäisen kerran jälkeen käyttöön?
- Mitä olisi voitu tehdä käyttöönotossa paremmin?
- Mitä tulisi ottaa huomioon ravintolapuolen kuvallisten turvallisuusohjeiden jalkauttamisessa?

4.6 Haastatteluiden tulokset

4.6.1 Alkuhaastattelu

Ensimmäisessä haastattelussa pyrittiin selvittämään, minkälaista palautetta yritys on saanut kuvallisista turvallisuusohjeista ja miten ne ovat yrityksen mielestä jalkautuneet kentälle. Haastattelu tehtiin noin 45 minuutin mittaisella Teams-haastattelulla, ja haastateltava henkilö on ollut mukana kuvallisten turvallisuusohjeiden luonnissa ja viestinnässä.

Haastateltava A:n mukaan kuvallisista turvallisuusohjeista on saatu hyvää palautetta, mutta yrityksellä ei ole tiedossa, kuinka laajasti ne on otettu käyttöön. Toiveena olisi, että kuvalliset turvallisuusohjeet jäisivät työntekijöille käyttöön myös ensimmäisen näyttökerran jälkeen, eivätkä ne hautautuisi kansioihin tai laatikoihin. Kuvallisia turvallisuusohjeita olisi tarkoitus hyödyntää alkuperehdytyksessä, kohdeperehdytyksessä, tiimipalavereissa ja turvavartti materiaalina. Kuvalliset turvallisuusohjeet luotiin muistuttamaan turvallisia työskentelytapoja ja kuvien avulla voidaan selättää kielellisiä tai oppimiseen liittyviä haasteita. Haastateltava A toteaa seuraavaa:

Visuaalinen kieli on kaikille helpompi sisäistää ja visuaaliset ohjeet jäävät tekstimuotoisia paremmin mieleen. Visualisoinnin avulla voimme myös purkaa työllistymisen esteitä. On kaikkien edun mukaista, että pidämme kaikki samassa veneessä kielitaidosta tai oppimisvaikeuksista riippumatta.

Vuorovaikutteinen keskustelu työturvallisuusasioissa on haastateltava A:n mukaan erittäin tärkeää ja auttaa paremmin sisäistämään asioita. Kuvallisten turvallisuusohjeiden tarkoituksena on herättää keskustelua työntekijöiden keskuudessa ja sitä kautta saada heidät tarkastelemaan tarkemmin omaa toimintaansa ja löytämään ja ymmärtämään turvallisempia tapoja työskennellä.

4.6.2 Haastattelut

Kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä kerättiin kokemuksia yksilöhaastattelulla ja ryhmähaastattelulla. Haastatteluiden avulla pyrittiin selvittämään kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön liittyvien kokemusten lisäksi, mistä he olivat kuulleet kuvallisista turvallisuusohjeista ja miten viestintää voitaisiin parantaa, jotta useampi henkilö ottaisi ne käyttöön.

Haastateltavia henkilöitä kartoitettiin useammasta henkilöstöryhmästä, mutta kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöönottajien määrä oli hyvin vähäinen. Haastateltaviksi henkilöiksi löytyi kolme henkilöä, joilla on alaisia ja jotka ovat käyttäneet kuvallisia turvallisuusohjeita työntekijöiden perehdytyksessä. Haastattelut tehtiin noin 45–60 minuutin Teams- kokouksessa.

Haastatteluilla pyrittiin kartoittamaan, miten kuvalliset turvallisuusohjeet on otettu työntekijöiden keskuudessa vastaan, miten niitä on hyödynnetty perehdyttämisessä ja ovatko ne olleet käytössä useammin kuin kerran. Haastatteluista kerättyjä kommentteja:

Kuvaparit kierrätettiin työntekijöiden keskuudessa kerran, mutta niitä ei ole hyödynnetty tämän kerran jälkeen. Kuvaparit kierrätettiin hyvin pian niiden julkaisun jälkeen.

Kuvallisista turvallisuusohjeista on varmasti infottu, mutta info on jäänyt materiaalitulvan alle. Kuvaparit olisi hyvä olla suoraan esihenkilöiden kuukausittaisessa materiaalissa.

Haastateltavat B, C ja D olivat olleet mukana kuvallisten turvallisuusohjeiden luonnissa tai kuulleet niistä tiimiltä, joka loi kuvalliset turvallisuusohjeet. Ilman osallistumista kuvien prosessiin tai vinkkiä projekti tiimiltä, kuvalliset turvallisuusohjeet olisi varmasti jäänyt huomaamatta.

Haastateltava B:n mukaan kuvalliset turvallisuusohjeet otettiin työntekijöiden keskuudessa hyvin vastaan. Kuvaparit vietiin kohteisiin ja pyydettiin työntekijöitä keskustelemaan kuvista ja antamaan niistä myös palautetta. Kuvien käyttöön ei annettu juurikaan ohjeistusta, koska sellaista ei ollut. Kuvaparien avulla työntekijät kävivät keskustelua siitä, mikä kuvissa oli vikana ja kuvat laittoivat miettimään omia työtapoja ja niiden turvallisuutta. Yhteinen keskustelu koettiin mukavaksi ja kuvaparit auttoivat edistämään keskustelua henkilöiden välillä, joilla ei ollut yhteistä kieltä.

Haastateltava C:n mukaan kuvaparit on otettu hyvin vastaan kentällä. Kuvapareja on käytetty tiimipalaverissa ja kerrottu työntekijöille, että he voivat tutustua kuvallisiin turvallisuusohjeisiin myös itsenäisesti. Kuvaparien läpikäynti on jäänyt yhteen kertaan ja olisi toivottavaa, että ne olisi sijoitettu materiaaleihin, joita julkaistaan kuukausittain esihenkilöille läpi käytäväksi tiimipalavereissa.

Haastateltava D on käyttänyt myös kuvapareja tiimipalaverissa, jossa ne saivat hyvän vastaanoton. Kuvaparit laittoivat miettimään, mitä kaikkia riskejä kuvapa-

rien lisäksi esiintyy omassa työssä ja kuinka niiltä voi suojautua. Osa kuvapareista myös kyseenalaistettiin ja kuvaparit aloittivat keskustelun, jossa kummaseltiin erilaisia työtapoja, joihin työntekijät olivat törmänneet. Yleisenä kommentina tiimipalaverissa oli noussut esiin lausahdus: ”Eihän kukaan oikeasti noin tee!”

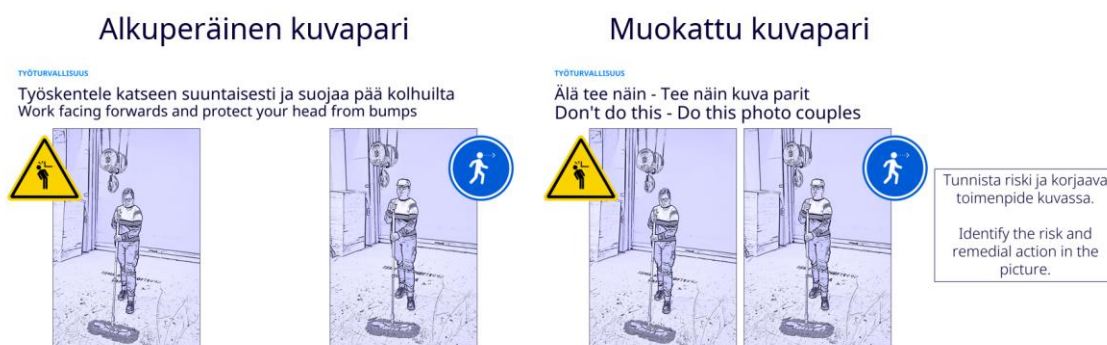
Yhteenvetona haastatteluista voidaan todeta, että kuvallisten turvallisuusohjeiden viestintä on jäänyt puutteelliseksi ja kentällä niitä ei ole aktiivisesti otettu käyttöön. Kuvalliset turvallisuusohjeet on kuitenkin otettu hyvin vastaan niissä kohteissa, joissa niitä on esitelty. Kuvaparit saivat aikaan keskustelua ja ne laitoivat miettimään omien työtapojen turvallisuutta. Ohjeistuksen puuttuminen aiheuttaa kuitenkin sen, että kuvia ei ole käytetty niiden ensiesittelyn jälkeen lainkaan kohteissa, eikä niitä ole osattu hyödyntää kohdeperehdytyksessä. Näin olen haastateltava A:n pelko kuvallisten turvallisuusohjeiden hautautumisesta laatikoiden pohjalle on hyvinkin aiheellinen.

4.6.3 Työpaja

Haastatteluiden perusteella tulini siihen tulokseen, että pelkkä ohjeistuksen luonti kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön ei riitä, vaan kuvapareja tulisi muuttaa siten, että ne soveltuvat paremmin käytettäväksi ensiperehdytyksen lisäksi myös tiimipalaverissa oman kohteen riskien tunnistamisessa ja kohdeperehdytyksessä. Muokattuja kuvapareja ja niiden toimivuutta testattiin työpajassa. Työpajaan osallistui seitsemän henkilöä, jotka olivat tietoisin kuvallisista turvallisuusohjeista, mutta eivät olleet käyttäneet niitä apuna perehdytyksessä.

Työpajassa henkilöt jaettiin kahteen ryhmään. Molemmille ryhmille annettiin 6 kuvaparia, kynät ja post-it lappuja. Ryhmille annettiin noin 10–15 minuuttia aikaa pohtia jokaista heille annettua tehtävää ja kiersin molemmissa ryhmissä kuuntelemassa keskusteluja. Ajan päättymisen jälkeen heitä pyydettiin kertomaan, kuinka he suorittaisivat annetun tehtävän. Kolmen kierroksen jälkeen kävimme yhdessä läpi tehtävän annot ja keräsin palautteita työpajasta ja ennen kaikkea luomastani ohjeistuksesta kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön.

Ensimmäisellä kierroksella ryhmille annettiin tehtäväksi pohtia, miten he käyttäisivät kuvapareja työntekijän ensiperehdytyksessä. Kuvaparien käyttöön ei annettu muita ohjeita. Ryhmälle A1 annettiin alkuperäiset kuvaparit ja ryhmälle A2 muokatut kuvaparit. Esimerkki kuvaparit ovat nähtävissä kuvassa 2.



Kuva 2. Alkuperäinen ja muokattu kuvapari.

Ryhmä A1 kävi keskustelua kuvien järjestyksestä. Kuvapareissa on ensin kuvattu väärä työtapa ja sen jälkeen oikea työtapa. He olivat yksimielisiä siitä, että he näyttäisivät ensin oikean tavan tehdä työ ja sen jälkeen väärän tavan.

Ryhmä ei keskustellut siitä mahdollisuudesta, että he pyytäisivät perehdytettävää kertomaan heille kuvan asioita. Heidän mallissaan perehdyttäjä hoitaa kaiken puhumisen.

Ryhmä A2 keskusteli myös kuvien järjestyksestä. He kertoisivat myös ensin oikean tavan työskennellä turvallisesti ja sen jälkeen osoittaisivat kuvasta väärän tavan. Kuvaparien otsikko ja vieressä oleva ohjeteksti ohjaa viemään perehdytystä keskustelemaan suuntaan. Ryhmässä ei kuitenkaan suoranaisesti noussut esille, että perehdytettävä voisi kertoa enemmän kuvasta perehdyttäjälle. Heidän mallissaan perehdyttäjä olisi enemmän puheroolissa, kuten tavallisessa perehdyttämisessä.

Toisella kierroksella ryhmiä pyydettiin miettimään, miten he hyödyntäisivät kuvapareja tiimipalaverissa, jossa kaikki osallistujat työskentelevät samassa kohteessa ja heillä on jo perehdytykset suoritettuna ja kokemusta kohteesta työskentelystä. Muuta ohjeistusta ei annettu.

Molemmissa ryhmissä jatkettiin keskustelua siitä, että kuvien tulisi olla toisessa järjestyksessä. Projektin vetäjänä pyrin ohjaamaan heitä kuitenkin miettimään kuvaparien käyttöä tiimipalaverissa annetun ohjeen mukaisesti. Ryhmät näyttäsivät kuvapareja tiimipalaverissa ja muistuttelisi niissä esiintyvistä vaaroista. Molemmissa tiimeissä heräsi pientä ajatusta siitä, että tiimipalaverissa työntekijöitä voisi osallistaa ja kysyä heiltä, onko heidän kohteessaan tämän kaltaisia vaaran paikkoja.

Kolmannella kierroksella heille annettiin kuvaparien lisäksi ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön ja heitä pyydettiin miettimään ja keskustelemaan, olisiko ohjeistus auttanut heitä kierroksilla yksi ja kaksi. Ryhmät kerättiin yhteen ja heille kerrottiin, että ryhmä A1 oli saanut alkuperäiset kuvaparit ja ryhmä A2 muokatut kuvaparit. Palautteet kierrokselta kolme käytiin läpi yhdessä.

Ohjeistus koettiin erittäin hyväksi avuksi, jotta kuvallisia turvallisuusohjeita on mahdollista hyödyntää tehokkaasti, eikä tarvitse itse keksiä tehokasta tapaa. Ryhmät olivat yhtä mieltä siitä, että ilman ohjeistusta keskustelu lähti sivuraitteille kierroksella yksi ja kaksi. Ohjeistuksen avulla perehdytettävää osallistetaan enemmän ja perehdyttämisestä tulee vuorovaikutteisempaa.

Muokatut kuvaparit jo itsessään auttavat tunnistamaan kuvapareista riskejä ja korvaavia toimenpiteitä ja saa aikaan keskustelua perehdytystilanteessa. Ohjeistuksen avulla kuvapareja voidaan hyödyntää ilman kuvaparien muokkaamistakin, ja ne jäisivät käyttöön myös kohdeperehdytykseen. Työpajasta kerättiin seuraavia kommentteja:

Minusta on hyvä, että siellä mainitaan myös korjaavien toimenpiteiden teko ja oman kohteen kautta asioiden miettiminen.

Ohje auttaa perehdyttäjää käyttämään kuvapareja tehokkaasti. Muokatut kuvaparit jo itsessään auttavat käyttämään niitä tehokkaammin, mutta ohjeistuksen avulla ohjeistaminen on hyvin helppoa.

Yhteenvetona työpajasta voidaan sanoa, että muokatut kuvaparit jo itsessään auttoivat perehdyttäjää hyödyntämään kuvallisia turvallisuusohjeita. Ohjeistus

kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön toimii hyvin ensiperehdyttämisessä ja tiimipalavereissa ja kohteiden riskien tunnistamisessa. Ohjeistus ohjaa vuorovaikutteiseen keskusteluun ja yhdessä keskustellut asiat jäävät paremmin muistiin kuin pelkkä asioiden kuunteleminen.

Ohjeistus annettiin kaikille osallistujille ja siitä pyydettiin antamaan vielä palautetta tarvittaessa. Työpajaan osallistuneet olivat sitä mieltä, että ohjeistus on sellaisenaan hyvä ja toimiva, eikä siihen tarvitse tehdä muutoksia. Kehitys ehdotuksena kuitenkin nousi esille, että ohjeistukseen voisi lisätä kohteen riskien tunnistamiseen kohdan, jossa kehoitetaan tekemään turvallisuushavainto asiasta.

5 Kehittämisprojekti

5.1 Ohjeistuksen luonti ja testaus

Kuvallisten turvallisuusohjeiden tueksi luotu ohjeistus tehtiin ensimmäisten haastatteluiden perusteella ja haastateltavilta saatu palaute ohjeistuksesta oli positiivista. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että ohjeistus ei voi olla kovin pitkä ja että sen tulee olla hyvin yksinkertainen.

Haastateltavat A, B ja C toivat esille, että muokatut kuvaparit voisi laminoida kohteisiin, jolloin niiden käyttö olisi pitkäikäisempää. Ohjeistuksen mukaisesti kerätyt riskit ja niihin korjaavat toimenpiteet voi kirjoittaa suoraan kuvaparien viereen ennen laminointia tai täyttää tekstit kuvaparien viereen tietokoneella. Haastateltavat toivat esille, että perehdyttäjien työmäärä ei saisi lisääntyä. Kohteessa työskentelevät henkilöt voisivat myös kirjoittaa ohjeistuksen puhtaaksi.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kuvaparien viereen kirjoitetut yksinkertaiset tekstit auttavat vielä paremmin ymmärtämään kuvissa kuvattuja riskejä ja kuvien ja tekstin yhdisteleminen auttaa selättämään kielellisiä ja oppimiseen

liittyviä haasteita. Työpajasta ja haastatteluista saatujen palautteiden perusteella ohjeistukseen ei tarvitse tehdä muutoksia vaan se on toimiva sellaisenaan.

Valmis ohjeistus ja muokatut kuvaparit esiteltiin vielä ryhmä B:lle, joka koostuu asiantuntijoista, sekä haastateltava A:lle. Ryhmän B mielestä ohjeistus on sopivan lyhyt ja yksinkertainen ja auttaa perehdyttäjää arjessa. Ohjeistus auttaa myös hyödyntämään kuvallisia turvallisuusohjeita kohdeperehdytyksessä ja kohderiskienarvioinnissa. Ohjeistuksen avulla työntekijät on helppo ottaa mukaan yhteiseen tekemiseen riskienarvioinnissa ja korjaavien toimenpiteiden miettimisessä.

Ryhmä B ja haastateltava A olivat tyytyväisiä ohjeistukseen ja molemmat kokivat sen olevan hyödyllinen kuvallisten turvallisuusohjeiden käytössä. Kehitysideana ohjeistukseen nousi ainoastaan yhden sanan muuttaminen:

Kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa, mutta kertoo- sanan voisi korvata perehdytys- sanalla. Kuva perehdyttää enemmän kuin tuhat sanaa.

5.2 Valmis tuotos

Kuvallisten turvallisuusohjeiden avuksi luotu ohjeistus auttaa perehdyttäjiä käyttämään kuvapareja eri tilanteissa ja auttaa heitä hyödyntämään ohjeita tehokkaasti. Ohjeistuksen avulla kuvalliset turvallisuusohjeet ja niiden merkitys ymmärretään paremmin ja toivottavasti useampi perehdyttäjä ottaa ne käyttöön, ja ne jäävät kohteissa käyttöön myös ensimmäisen käytön jälkeen. Ohjeistus ohjaa viemään perehdytystilanteita enemmän keskustelemaan suuntaan, jolloin työntekijät pääsevät myös osallistumaan ja tuomaan esille omia näkemyksiään ja kokemuksiaan sen sijaan, että he kuuntelisivat hiljaa luennointia oman työn riskeistä.

Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön on täysin valmis käytettäväksi sellaisenaan ja se on helposti liitettävissä ISS Palveluiden ohjepankkiin ja

sovellukseen. Ohjeistusta on jo hyödynnetty erilaisissa perehdytystilanteissa, ja se on ollut toimiva.

Muokatut kuvaparit syntyivät ohjeistuksen sivutuotteena ja kuvaparit ovat helposti muokattavissa, mutta ohjeistus toimii myös alkuperäisten kuvaparien kanssa mainiosti. Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön on tämän opinnäytetyön liitteenä 1.

5.3 Kehitystyön onnistuminen ja arviointi

Opinnäytetyöprosessin alussa minulla oli jo melko selkeä kuva siitä, miten kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöä olisi mahdollista parantaa. Minulla oli jo valmiiksi kerättyä jonkin verran palautteita kuvallisista turvallisuusohjeista ja ajatusta siitä, minkälainen ohjeistus niiden käyttöön tulisi luoda, jotta kuvalliset turvallisuusohjeet toimisivat siinä tarkoituksessa, johon ne alun perin luotiin.

Jo ennen ensimmäisiä haastatteluita olin luonnostellut itselleni ohjeistusta kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön omien tietojeni perusteella. Haastatteluissa pyrin mahdollisimman tehokkaasti keräämään tietoa siitä, kuinka kuvallisia turvallisuusohjeita on käytetty ja miten niiden käyttöä voitaisiin kohteissa lisätä ja tehostaa. Saamieni vastausten pohjalta sain viimeisteltyä ohjeistuksen, jonka avulla kuvallisia turvallisuusohjeita voidaan hyödyntää ensimmäisen perehdytyksen lisäksi myös tiimipalaverissa ja kohdeperehdytyksessä. Ohjeistuksen avulla kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttö on vuorovaikutteisempaa ja oletettavasti jää perehdyttävälle paremmin mieleen. Kuviin on myös helppo jälkikäteen palata ja muistaa siitä käyty keskustelut.

Haastatteluiden ja ohjeistuksen luonnin jälkeen pyysin haastateltavia tutustumaan ohjeistukseen ja antamaan palautetta siitä, auttaako ohjeistus heitä käyttämään kuvallisia turvallisuusohjeita jatkossa kohteissa eri tilanteissa. Ohjeistusta testattiin myös työpajassa, jossa kerättiin kokemuksia kuvallisten turvallisuusohjeiden käytöstä ilman ohjeistusta ja ohjeistuksen kanssa. Kuviossa 10 on kuvattu kehitystyön vaiheita.



Kuvio 10. Kehitystyön toimenpiteiden kuvaus.

Olen työskennellyt ISS Palveluilla 20 vuotta ja itselleni on muodostunut melko selkeä kuva yrityksen henkilöstön monimuotoisuudesta ja haasteista perehdytyksessä. Opinnäytetyötä varten lähdin tutkimaan yleisesti palvelualoja ja niillä työskentelevien työntekijöiden monimuotoisuutta. Palvelualojen ammattiliitto PAMin jäsenistö on hyvin monimuotoista, ja PAMin jäsenet ovat olleet mukana monessa tutkimuksessa, jossa on kartoitettu liiton jäsenten kokemuksia mm. perehdyttämiseen liittyvissä asioissa.

Tutustuin laajasti PAMin, Työterveyslaitoksen ja Työturvallisuuskeskuksen tekemiin tutkimuksiin ja julkaisuihin kerätessäni tietoa palvelualoilla esiintyvistä haasteista. Näiden lisäksi keräsin tietopohjaa erilaisista lähteistä, joissa käsiteltiin perehdyttämiseen ja oppimiseen liittyviä asioita. Suurin osa käytetyistä lähteistä oli minulle jo entuudestaan tuttuja ja minulla oli jo tietynlainen käsitys palvelualojen perehdyttämisen, vaihtuvuuden ja kielellisten haasteiden tilanteesta. Tutustuminen eri lähteisiin kuitenkin avasi tilannetta enemmän ja tulevaisuudessa nämä haasteet näyttävät lisääntyvän palvelualoilla.

Opinnäytetyö prosessin aikana pysyin hyvin aikataulussa ja olen tyytyväinen käyttämieni lähteiden ja tiedon määrään. Opinnäytetyö eteni suunnitelman mukaisesti ja lopputulos on mielestäni hyvä. Kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön luotu ohjeistus sai hyvää palautetta monelta eri taholta ja olen itse hyvin tyytyväinen lopputulokseen. Ohjeistus auttaa esihenkilöitä perehdyttämään vuorovaikutteisemmin henkilöstöä ja auttaa osallistamaan heitä mm. kohderiskien arviointeihin. Ohjeistuksen avulla myös henkilöstö voi itsenäisesti hyö-

dyntää kuvallisia turvallisuusohjeita, ja ohjeistus ohjaa heitä kuvien katselemisen sijaan keskustelemaan riskeistä ja tunnistamaan niitä omissa kohteissaan ja työtehtävissään.

Työn tavoitteena oli parantaa kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöä yrityksessä. Kehityshankkeen aikana luotu ohjeistus auttaa ja ohjaa perehdyttäjiä kuvallisten turvallisuusohjeiden tehokkaaseen käyttöön. Keräämäni palauteiden perusteella luotu ohjeistus on hyvä ja auttaa kuvallisten turvallisuusohjeiden perehdytyksessä. Ohjeistusta on hyödynnetty kuvallisten turvallisuusohjeiden käytössä, ja se ollaan ottamassa yrityksessä käyttöön. Kehittämishanke ja sen lopputulos oli tavoitteiden mukainen.

5.4 Hyvä tieteellinen käytäntö

Hyvät tieteelliset käytännöt edistävät ja ohjaavat tutkimusta ja tieteellistä toimintaa. Rehellisyys, luotettavuus, vastuunkanto ja arvostus, ovat hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita. (Tenk 2023, 11.) Tutkimukseen osallistuvien tulee voida luottaa siihen, että heidän ihmisarvoaan ja oikeuksiaan kunnioitetaan. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. Tutkimukseen osallistujan tulee voida keskeyttää osallistumisensa ilman hänelle syntyviä seurauksia. (Tenk 2019, 7–8.)

Opinnäytetyötä tehdessä otettiin huomioon hyvät tieteelliset käytännöt ja eettisen työn periaatteet. Jokaiselle osallistujalle kerrottiin ennen haastatteluiden ja työpajan aloitusta, että heidän vastauksiaan tullaan käyttämään anonymisti opinnäytetyössä. Jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus keskeyttää tai peruuttaa osallistumisensa kehittämistyöhön. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Kerätty aineisto käsiteltiin luottamuksellisesti ja tuhotaan opinnäytetyön valmistamisen jälkeen.

6 Päätäntö

6.1 Johtopäätökset

ISS Palvelut julkaisi 2023 kuvalliset turvallisuusohjeet, joiden tarkoituksena on selkeyttää palveluissa esiintyviä riskejä, sekä herättää keskustelua kohteiden riskeistä ja siitä, kuinka niitä saadaan pienennettyä. Kuvallisten turvallisuusohjeiden jalkauttamisessa niiden käyttöön ei annettu minkäänlaista ohjeistusta ja niiden käyttö on jäänyt vähäiseksi. Kehitysprojektin aikana tunnistettiin tarve luoda ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön. Ohjeistuksen avulla palveluiden ja kohteiden riskien perehdyttämisessä otetaan huomioon erilaiset oppijat ja heidän yksilölliset tarpeensa. Lisäksi perehdyttäjä pystyy paremmin varmistamaan, että perehdytettävä asia on ymmärretty.

Jokaisella työntekijällä on oikeus saada työhönsä riittävä perehdytys, jotta työtä voidaan tehdä turvallisesti ja terveyttään vaarantamatta (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 14 §). Usein perehdyttämistilanteissa perehdytettävälle annetaan valtava määrä tietoa yhdellä kertaa, eikä perehdytyksen onnistumisen varmistamiseen ole muita keinoja, kuin kysyä perehdytettävältä onko hän ymmärtänyt asian.

Viitekehyksessä kuvaan palvelualojen monimuotoisuutta ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrää palveluammateissa sekä heidän kielitaitoaan ja kokemuksiaan saamastaan perehdytyksestä. Lähteinä käytetyt tutkimukset ja julkaisut osoittavat, että puutteellinen kielitaito tai oppimisen vaikeudet aiheuttavat haasteita perehdytyksessä palvelualoilla. Viitekehyksessä kuvaan myös vaihtuvuutta palvelualoilla yleisesti ja ISS Palveluissa. Palvelualojen vaihtuvuus on melko suurta, ja perehdyttäminen saattaa jäädä vähäiseksi.

Tämän kehittämishankkeen aikana otettiin huomioon perehdytykseen liittyvät haasteet, jotka esiteltiin viitekehyksessä. Kehittämishankkeen aikana tehty ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön auttaa luomaan perehdytystilanteista vuorovaikutteisempaa ja siten perehdytyksen onnistuminen voidaan paremmin varmistaa.

Suomessa ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden osuus kaikissa ammattiryhmissä on kasvanut merkittävästi. Suomalaisen väestön ikääntyessä työikäisten määrä laskee ja ilman työperäistä maahanmuuttoa työvoimasta alkaa olla pulaa kaikissa ammattiryhmissä. (Kangasharju ym. 2023, 4–5.) PAMin teettämän tutkimuksen mukaan Suomessa enintään kaksi vuotta asuneet ulkomaalaistaustaiset työntekijät puhuvat ja ymmärtävät suomen kieltä melko heikosti. Enintään kaksi vuotta Suomessa asuneet ulkomaalaistaustaiset työntekijät työllistyvät yleensä siivous- tai kiinteistöhoitoalalle. (PAM 2023a, 10, 18.)

Kuvallisten turvallisuusohjeiden avulla voidaan visuaalisesti perehdyttää palveluiden yleisiä riskejä ja oikeita toimintatapoja työntekijöille. Perehdyttäminen voi kuitenkin jäädä vajavaiseksi, jos perehdytystä ei varmisteta. Kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön luotu ohjeistus auttaa hyödyntämään kuvallisia turvallisuusohjeita tehokkaasti. Ohjeistus ohjaa viemään perehdytystilanteita vuorovai-
kutteisempaa suuntaan.

6.2 Jatkokehitysideat

Jatkokehitysideana kuvallisista turvallisuusohjeista voisi painattaa oppaan, jonka alussa olisi ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön. Oppaassa voisi olla mukana myös muokattuja kuvapareja, joihin työntekijät voisivat suoraan kirjoittaa kohteessa tunnistettuja vaaran paikkoja.

Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön voidaan kääntää useammalle kielelle, ja lisätä tulostettaviin materiaaleihin. Kuvallisten turvallisuusohjeiden ja ohjeistuksen käytöstä olisi hyvä tiedottaa säännöllisin väliajoin. Hyvä tiedottamiskanava olisi kuukausittain ilmestyvä henkilöstöjohtamisen uutiskirje. Kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön tehtyä ohjeistusta voidaan hyödyntää myös muiden asioiden perehdyttämisessä.

Lähteet

Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Metodix. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#8.2.2.1%20Tulkinta%20ja%20merkityksenanto>. Viitattu 29.2.2024.

Carucci, Ron 2018. To Retain New Hires, Spend More Time Onboarding Them. Harvard business review 3.12.2018. <https://hbr.org/2018/12/to-retain-new-hires-spend-more-time-onboarding-them>. Viitattu 15.2.2024.

Eklund, Annika 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Grano Oy, Helsinki.

Gavrilov, Tanja 2020. Kuvakommunikointi kuuluu kaikille. AMK-lehti 7.10.2020. <https://uasjournal.fi/3-2020/kuvakommunikointi-kuuluu-kaikille/>. Viitattu 22.1.2024.

Hildén, Jonathan & Koponen, Juuso & Vapaasalo, Tapio 2016. Tieto näkyväksi. 2. Painos. Aalto yliopisto. Ellibslibrary. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789526072265>. Viitattu 11.3.2024.

Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvuori, Johanna 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino, Tampere. Ellibslibrary. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789517686112>. Viitattu 16.4.2024.

ISS Palvelut 2023. Yritysvastuuraportti 2022. <https://issyryitysvastuuraportti.fi/>. Viitattu 1.3.2024.

ISS Palvelut a. Hyvä työkummi on avain perehdytykseen ja asiakastyytyväisyyteen. <https://www.isspalvelut.fi/toissa/hyva-tyokummi-on-avain-perehdytykseen-ja-asiakastyytyvaisyyteen>. Viitattu 11.3.2024.

ISS Palvelut b. Työturvallisuudessa pelkkä asenne ei riitä – ennakointi ja yhteistyö ratkaisee. <https://www.isspalvelut.fi/toissa/ty%C3%B6turvallisuudessa-pelkk%C3%A4-asette-ei-riit%C3%A4-ennakointi-ja-yhteisty%C3%B6-ratkaisee>. Viitattu 1.3.2024.

JHL. Kysely: Kiire on siivoojien yleisin työturvallisuusongelma – Ammattiliitot peräänkuuluttavat työnantajilta ja asiakkailta vastuullisuutta. Julkaistu 15.6.2023. <https://www.jhl.fi/uutiset/kysely-kiire-on-siivoojien-yleisin-tyoturvalisuusongelma-ammattiliitot-peraankuuluttavat-tyonantajilta-ja-asiakkailta-vastuullisuutta/>. Viitattu 15.2.2024.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Kangasharju, Aki & Kauhanen, Antti & Kalmbach, Aino & Valkonen, Tarmo 2023. Elinkeinoelämän tutkimuslaitos. Työllisten maahanmuuttajien määrä on

kasvanut Suomessa. Etila 8.3.2023. <https://www.etla.fi/julkaisut/raportit/tyollisten-maahanmuuttajien-maara-on-kasvanut-suomessa/>. Viitattu 14.2.2024.

Kivimäki, Sari & Salmi, Johanna 2020. Kuvat, yhteinen kielemme hanke. 2018–2019 loppuraportti. Ideogrammi. <https://www.ideogrammi.fi/ladattavat/>. Viitattu 12.3.2024.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmania Helsinki University Press, Helsinki.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334#Pidm46651396366816>. Viitattu 29.2.2024.

Laine, Kaisa-Leena 2024. Asiantuntija. ISS Palvelut. Sähköpostiviesti 8.3.2024.

Leskelä, Leealaura, 2019. Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. 2. painos. Hansaprint Oy, Helsinki.

Loveless, Becton 2024. The Learning Pyramid. Education corner 19.1.2024. <https://www.educationcorner.com/the-learning-pyramid/>. Viitattu 27.3.2024.

Mankki, Mikko 2021. Henkilöstön vaihtuvuus nopeinta palvelualoilla – pandemian alkaminen vaikutti eri tavoin alasta riippuen. Elinkeinoelämän keskusliitto 18.11.2021. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/henkiloston-vaihtuvuus-nopeinta-palvelualoilla-pandemian-alkaminen-vaikutti-eri-tavoin-alasta-riippuen/>. Viitattu 5.2.2024.

Nissilä, Leena 2021. Mitä on kielten jatkuva oppiminen? Kielikeskuksen blogi 10.3.2021. <https://blogs.helsinki.fi/kielikeskus/2021/03/10/kieltenjatkuvaoppiminen/>. Viitattu 2.4.2024.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Wsoypro, Helsinki.

Oppimissäätö 2021. Työ sujuvaksi! <https://oppiva.tyoelamanverkko-opisto.fi/>. Viitattu 12.3.2024.

Paasikallio, Linda 2023. Perehdytys sitouttajana: Työntekijäkokemuksen ensimmäisten askeleiden rakentuminen. Julkaistu 3.11.2024. <https://taloushallinto-liitto.fi/perehdytys-sitouttajana-tyontekijakokemuksen-ensimmaisten-askeliden-rakentuminen/>. Viitattu 15.2.2024.

Palta 2023. Futucast: Miksi työvoimapula on niin suuri ongelma Suomelle – ja mitä voimme sille tehdä? Julkaistu 29.3.2023. <https://www.palta.fi/artikkelit/futucast-miksi-tyovoimapula-on-niin-suuri-ongelma-suomelle-ja-mita-voimme-sille-tehda/>. Viitattu 5.2.2024.

Palta. Toimialat. <https://www.palta.fi/palvelualat-suomessa/toimialat/>. Viitattu 14.2.2024.

PAM 2023a. Maahanmuuttajaselvitys 2023. Julkaistu 8.11.2023.
<https://www.pam.fi/studies/maahanmuuttajaselvitys-2023/>. Viitattu 14.2.2024.

PAM 2023b. Vetovoimabarometri 2023. Julkaistu 13.12.2023.
<https://www.pam.fi/studies/vetovoimabarometri-2023/>. Viitattu 5.2.2024.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Gaudeamus, Helsinki. Ellibslibrary. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>. Viitattu 29.2.2024.

Reinikainen, Sarianna 2023. Työikäisiä ei saa jättää ilman oppimisen tukea. Julkaistu 19.6.2023. <https://www.eoliitto.fi/2023/06/19/tyoikaisia-ei-saa-jattaa-ilman-oppimisen-tukea/>. Viitattu 14.2.2024.

SAK. Jäsenliitot. <https://www.sak.fi/ammattiliitot/jasenliitot>. Viitattu 14.2.2024.

SAK 2022. Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden tilanne työpaikalla. SAK:n luottamushenkilöpaneeli 2022. Marraskuu 2022. <https://www.sak.fi/serve/ulkomaalaistaustaisten-tyontekijoiden-tilanne-tyopaikalla>. Viitattu 14.2.2024.

Suojanen, Ulla 2004. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. Metodix. <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>. Viitattu 1.3.2024.

Suomen virallinen tilasto (SVT). Työvoimatutkimus. Viiteajankohta: 2023,4. vuosineljännes. Tilastokeskus, Helsinki. <https://www.stat.fi/julkaisu/clm-hlt054zkpa0bw6na3b6qu0>. Viitattu 14.2.2024.

Tenk 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf. Viitattu 14.4.2024.

Tenk 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Viitattu 14.4.2024.

Tikkamäki, Kati 2019. Miten oppimisvaikeudet voi ottaa puheeksi työelämässä? Alusta 11.9.2019. <https://www.tuni.fi/alustalehti/2019/09/11/miten-oppimisvaikeudet-voi-ottaa-puheeksi-tyoelamassa/>. Viitattu 12.3.2024.

Tsipursky, Gleb 2023. A Guide to Onboarding New Hires (For First-Time Managers). Harvard Business Review 11.7.2023. <https://hbr.org/2023/07/a-guide-to-onboarding-new-hires-for-first-time-managers>. Viitattu 11.3.2024.

Turunen, Jarno & Remes, Jouko & Pehkonen, Irmeli & Lindström, Sara 2023. Töissä palvelualoilla. Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Työterveyslaitos 13.1.2023. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145930/TTL-978-952-391-063-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 15.2.2024.

Työsopimuslaki 55/2001. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki#Pidm46651396828448>. Viitattu 29.2.2024.

Työturvallisuuskeskus 2023. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työyhteisössä. 2. uudistettu painos. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2024/01/Monimuotoisuus-yhdenvertaisuus-ja-tasa-arvo-tyo%CC%88yhteiso%CC%88ssa%CC%88.pdf>. Viitattu 15.2.2024.

Työturvallisuuskeskus. a Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojelua/>. Viitattu 13.2.2024.

Työturvallisuuskeskus b. Turvallinen työskentely. <https://ttk.fi/tyoturvaluus/tyoympariston-turvallisuus/turvallinen-tyoskentely/>. Viitattu 29.2.2024.

Työturvallisuuskeskus c. Työelämän kehittäminen. <https://ttk.fi/tyosuojelun-yhteistoiminta/tyosuojelun-kehittaminen/>. Viitattu 16.2.2024.

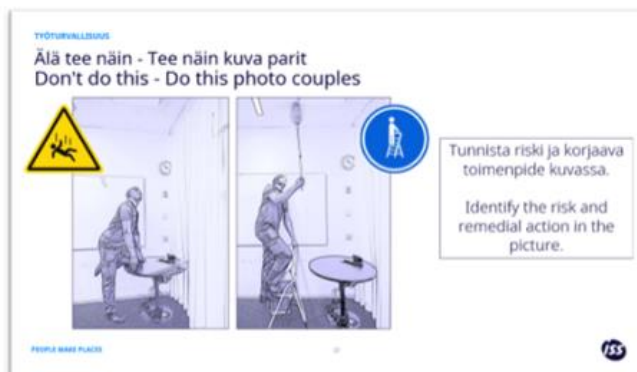
Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 13.2.2024.

Ydinasia. Kuvat kommunikoinnissa. <https://ydinasia.humak.fi/ydinasiat/kuva-kommunikointi/>. Viitattu 14.2.2024.

Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön

- **Perehdytys**

- Pyydä perehdytettävää tunnistamaan kuvapareista riskit ja korjaavat toimenpiteet, sekä selittämään ne omin sanoin.



- Ohjaa työntekijää miettimään, onko hänelle sattunut kuvan kaltaisia läheltä piti -tilanteita.
 - Tämä harjoitus voidaan tehdä myös muutaman työntekijän kesken, jossa he selittävät kuvapareja toisilleen ja kertovat mahdollisista läheltä piti -tilanteista.

- **Tiimipalaverit**

- Jakakaa kuvapareja nähtäville ja tunnistakaa kohteessa esiintyviä kuvien mukaisia riskejä. Kirjatkaa kohteessa tunnistetut riskit esim. post-it-lapuille ja kiinnittäkää laput kuvapareihin.



Kuva 1. Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön, sivu 1.

- Käykää yhdessä läpi kohteesta tunnistetut riskit ja miettikää korjaavia toimenpiteitä.
- Kirjatkaa tunnistetut riskit ja korjaavat toimenpiteet kuvaparien viereen. Tulostakaa oleellimmat diat kohteeseen nähtäville.



- Ottakaa tavaksi käydä läpi muutama tuloste kerrallaan turvavartin yhteydessä. Päivittäkää kuvapareja tarvittaessa.
- **Kohdeperehdytys**
 - Hyödyntäkää kuvapareja, joissa kohteessa tunnistettuja riskejä ja korjaavia toimenpiteitä kohdeperehdytyksessä.
 - "Kuva perehdyttää enemmän kuin tuhat sanaa", ja kuviin on helppo palata tarvittaessa myöhemmin.
- **Kuvaparien personointi**
 - Valmiiden kuvaparien lisäksi voi tehdä omia kuvapareja tyhjiin pohjiin tai lisätä omia kuvia kohteen riskeistä valmiisiin kuvapareihin.
 - Omasta kohteesta otetut kuvat personoivat turvallisuusohjeita.

Kuva 2. Ohjeistus kuvallisten turvallisuusohjeiden käyttöön, sivu 2.