



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Valtteri Uimonen

Huolto- ja varaosamyijien perehdyttämisen kehittäminen autoliikkeessä

Opinnäytetyö

Kevät 2025

Insinööri (AMK), Konetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Insinööri (AMK), Konetekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- ja työkonetekniikka

Tekijä: Valtteri Uimonen

Työn nimi: Huolto- ja varaosamyyjien perehdyttämisen kehittäminen autoliikkeessä

Ohjaaja: Jarno Arkko

Vuosi: 2025

Sivumäärä: 34

Liitteiden lukumäärä: 0

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin huolto- ja varaosamyyjien perehdyttämistä Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipisteessä. Perehdyttämisen kehittämiselle koettiin olevan tarvetta yrityksessä. Asiakaspalvelu on oleellinen osa huolto- ja varaosamyyjien työtä, joten hyvin perehdytetty työntekijä vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä. Lisäksi hyvin perehdytetyn, työnsä hallitsevan työntekijän on helpompi oppia uutta työssään, ja se on hyödyksi jatkuvasti kehittyvällä autoalalla.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää hyvän perehdytyksen edellytyksiä ja vaikutuksia, ja työn tarkoituksena oli kehittää perehdyttämistä niiden pohjalta. Tutkimus toteutettiin kirjallisuuskatsauksena. Siinä keskitytään perehdyttämisen eri ulottuvuuksien lisäksi oppimiseen, joka on välttämätön lähtökohta perehdyttämisessä.

Hyvän perehdytyksen edellytyksiä ovat ennalta suunniteltu perehdytysprosessi ja riittävä aika sen suorittamiseksi, halukkaat perehdyttäjät sekä perehdytyksen onnistumisen seuraaminen. Hyvin hoidettu perehdytys saa uuden työntekijän kokemaan roolinsa merkittäväksi sekä työyhteisössä että tuloksien saavuttamisessa. Kehitettäviä kohteita olivat osaamisen varmistaminen ja perehdytyksen seuranta. Tutkimusta voivat hyödyntää toimeksiantajayrityksen lisäksi muutkin perehdyttämisestä kiinnostuneet.

¹ Asiasanat: perehdyttäminen, oppiminen, oppimisympäristö, oppimisprosessi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Engineering, Mechanical Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Valteri Uimonen

Title of thesis: Improving employee orientation for service and spare parts salespeople in an automotive dealership

Supervisor: Jarno Arkko

Year: 2025

Number of pages: 34

Number of appendices: 0

The employee orientation of service and spare parts salespeople at Rinta-Joupin Autoliike's dealership in Vaasa was addressed in the thesis. There was a perceived need for the improvement of employee orientation within the company. Customer service is an essential part of the job description of salespeople in the dealership's car service department, so a well-trained employee positively impacts customers' perception of the company. It is also easier for a well-trained employee to learn new things, which is beneficial in the constantly evolving automotive industry.

The aim of the thesis was to study the prerequisites and effects of good employee orientation and to improve it based on them. The thesis was conducted as a literature review and it focused on employee orientation, as well as learning, fundamental to employee orientation.

Ensuring competence and monitoring the employee orientation process were identified as areas for improvement. The thesis can benefit not only the commissioning company but also others interested in employee orientation.

¹ Keywords: employee orientation, learning, learning environment, learning process

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvioluettelo	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työn tausta	7
1.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset	7
1.3 Työn rakenne	8
1.4 Yritysesittely	8
2 OPPIMINEN	9
2.1 Oppimisprosessi	10
2.2 Oppimisympäristö	12
2.3 Erilaiset oppijat	14
3 PEREHDYTTÄMINEN	18
3.1 Työhön perehdyttäminen ja yleisperehdyttäminen	19
3.2 Perehdyttäminen lain näkökulmasta	20
3.3 Hyvän perehdytyksen vaikutukset	20
3.4 Perehdyttäjät	22
3.5 Perehdyttämissuunnitelma ja -ohjelma	23
3.6 Perehdyttämisen seuranta	25
4 PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE YRITYKSESSÄ	28
4.1 Toivo-oppimisympäristö	28
4.2 Perehdytyslomake	28
5 KEHITYSEHDOTUKSET	30
5.1 Perehdyttäjien valinta	30
5.2 Perehdytyksen onnistumisen varmistaminen	30
5.3 Onnistunut perehdytys työntekijän näkökulmasta	31
6 TULOKSET	32

7 POHDINTAA JA YHTEENVETO	34
LÄHTEET	35

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Perinteinen oppimisprosessi	11
Kuvio 2. Oppimispyrähdyks, ketterän oppimisprosessin keskeisin malli.....	12
Kuvio 3. Perehdytyksen eteneminen	25

1 JOHDANTO

Perehdytys on prosessi, joka kuuluu lain mukaan jokaiselle uusissa työtehtävissä aloittavalle työntekijälle (Työturvallisuuslaki 738/2002). Se on työntekijän ensimmäinen askel kohti työskentelyä uudessa roolissaan. Perehdyttäminen on tärkeää sekä työnantajalle, että -tekijälle, koska sen avulla uutena yritykseen tullut henkilö oppii tekemään työnsä ja toimimaan turvallisesti työpaikalla (Joki, 2024, s. 87). Lisäksi perehdytys auttaa työntekijää pääsemään osaksi uutta työyhteisöään.

1.1 Työn tausta

Opinnäytetyö käsittelee huolto- ja varaosamyyjien perehdyttämistä Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipisteessä. Perehdyttämisen kehittämiseksi koettiin olevan tarvetta yrityksessä. Tämä tarve on helppo allekirjoittaa jo pelkästään siitä syystä, että autoala on toimintaympäristö, joka muuttuu jatkuvasti. Ei riitä, että työntekijä oppii ne asiat, joita tarvitaan hänen aloittaessaan työt yrityksessä, vaan hänelle täytyy antaa edellytykset mukautua uusiin tilanteisiin, joita väistämättä tulee eteen tulevaisuudessa. Asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa osana huolto- ja varaosamyyjien työtä, joten asiakkaiden mielikuva yrityksestä rakentuu pitkälti kyseisten työntekijöiden toiminnan mukaan. Jotta uudesta työntekijästä voi tulla sekä alansa että asiakaspalvelun ammattilainen, täytyy hänet perehdyttää asianmukaisesti.

1.2 Työn tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää autoliikkeen huoltopuolen myyntihenkilökunnan hyvän perehdytyksen edellytyksiä sekä arvioida perehdytyksen vaikutuksia. Työn tarkoituksena oli kehittää perehdyttämistä ja sen laatua edellä mainittujen seikkojen avulla.

Tutkimuskysymyksinä työssä oli:

- Miten perehdytys vaikuttaa työntekijän sujuvuuteen ja tehokkuuteen?
- Millainen perehdytys antaa työntekijälle mahdollisimman hyvät edellytykset toimia jatkossa oma-aloitteisesti?
- Kuinka huolto- ja varaosamyyjien perehdytys kannattaa hoitaa yrityksessä?

1.3 Työn rakenne

Työ alkaa johdannon jälkeen luvulla oppimisesta, ja siinä kerrotaan, mitä oppiminen on ja miten se esiintyy erilaisissa ympäristöissä. Oppimisen teoria toimii tukena työn pääaiheen teoriaosuudelle, jossa selvitetään, mitä kaikkea hyvin hoidettuun perehdyttämiseen sisältyy ja mitä vaikutuksia sillä on. Neljännen luvun aiheena on perehdyttämisen nykytilanne yrityksessä ja seuraavassa luvussa esitellään kehitysehdotuksia perehdyttämiseen. Tuloksissa keskitytään vastaamaan työn tutkimuskysymyksiin. Viimeinen luku käsittää pohdintaa ja yhteenvedon työstä.

1.4 Yritysesittely

Työn toimeksiantaja on Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipiste. Rinta-Joupin Autoliike on perheyritys, joka on tehnyt autokauppaa jo 1950-luvulta lähtien (Rinta-Joupin Autoliike, i.a.-b). Yrityksen toiminta alkoi Tervajoella, josta se laajentui ensimmäisenä Vaasaan. Tänä päivänä yrityksellä on toimipisteitä 28 paikkakunnalla työllistäen yli 600 ihmistä (Rinta-Joupin Autoliike, i.a.-d). Maanlaajuisesti Rinta-Joupin Autoliikkeellä on yhteensä 19 merkkiedustusta. Vaasan toimipisteessä automyyntin puolella edustetut merkit ovat Kia, Mitsubishi ja Skoda (Rinta-Joupin Autoliike, i.a.-c). Vaasan liikkeessä merkkihuolto ja varaosamyynti palvelee edellä mainittujen merkkien lisäksi myös Hondan ja Toyotan omistajia. Muidenkin merkkien huollot ja korjaukset hoituvat ammattitaidolla monimerkkihuollon ansiosta. Vaasan pisteen palveluihin kuuluu lisäksi kolarikorjaamo, jossa tehdään auton korityöt tuulilasin vaihdosta korin oikomiseen (Rinta-Joupin Autoliike, i.a.-a).

2 OPPIMINEN

Oppiminen on uusien asioiden omaksumista käyttäen apuna sekä uutta tietoa että oppijalta ennestään löytyviä tietoja ja kokemuksia (Vaasan yliopisto, i.a.). Oppiminen voi olla tietoista tai tiedostamatonta, mutta sen edellytyksenä on kuitenkin tietojen ja kokemusten prosessoiminen.

Perehdyttäminenkin on opettamista ja oppimista, mutta käytännössä se kuitenkin eroaa koulussa tapahtuvasta laajempien kokonaisuuksien oppimisesta pitkälti siten, että perehdytyksen tapauksessa keskitytään lähtökohtaisesti opettamaan ja oppimaan vain työn kannalta oleellisia asioita. Tässä luvussa avataan hieman enemmän sitä, mitä oppiminen on ja miten se erilaisissa ympäristöissä esiintyy.

Oppimisen tarve ei kuitenkaan lopu esimerkiksi perehdytyksen loppuessa, sillä työelämässä – etenkin autoalalla – muutoksia ja niiden myötä uutta opittavaa tulee jatkuvasti. Nämä muutokset myös usein tapahtuvat nopeasti, jolloin tehokkaalle ja monipuoliselle oppimiselle on kysyntää. Lang ym. (2022, s. 7) totesivatkin, että teknologia on autoalalla kehittynyt viimeisen viiden vuoden aikana nopeammin kuin koskaan. Toteamus on muutama vuoden takaa, mutta esimerkiksi liikenteen jatkuvan sähköistymisen myötä ei ole mitään syytä olettaa, että teknologian kehitys autoalalla olisi ainakaan hidastumassa. Siirilän ym. (2021, s. 74) tutkimuksessa esiin nousi niin ikään jatkuva oppiminen keinona reagoida työelämässä esiintyviin muutoksiin, jotka johtuvat teknologian kehittymisestä, digitalisatiosta ja muutoksesta asiakaskäyttäytymisessä.

Ketolan (2010, s.19) mukaan tiedon etsimisen ja löytämisen opettaminen tulokkaalle on usein tarkoituksena niin perehdyttämisessä kuin myöhemmin myös kouluttamisessa. Hänen mukaansa noviisista kehittyy ekspertti, kun kokemusta karttuu usean tason kautta, oli kyseessä mikä tahansa taito. Tällainen asiantuntijuuden taso voi vaatia paljonkin aikaa, mutta se saavutetaan lopulta etenemällä tiettyjen vaiheiden läpi.

Nopeasti muuttuvassa maailmassa tarvitaan asiantuntijoita, joilla on kyky ja halu oppia jatkuvasti ja joiden ammatillinen kehittyminen jatkuu koko työelämän ajan. (Ketola, 2010, s. 19)

On mahdotonta opettaa, saati oppia kaikesta kaikkea, eikä se ole edes tarpeen, oli kyse sitten koulusta tai työstä. Siksi yksi tärkeimmistä korkeakouluissa opetettavista asioista onkin informaatio- ja tiedonhankintataidot, toisin sanoen oppimistaidot. Esimerkiksi Seinäjoen ammattikorkeakoulun tavoitteena on, että sen opiskelijat kehittyvät soveltaviksi osaajiksi ja asiantuntijoiksi sekä elinikäisiksi oppijoiksi (Vasikkaniemi, 2018, s. 31–32). Ketola (2010, s. 21) puolestaan toteaa, että peruskoulutusta pidetään yleisestikin ammatin oppimisen pohjana, jolle varsinainen ammattitaito rakennetaan vasta työkokemuksen avulla, mutta muistuttaa, että hyvään oppimiseen vaaditaan myös ymmärtämistä pelkän kokemuksen lisäksi. Asia voitaisiin siis tiivistää siten, että koulusta valmistuttuaan opiskelijalla on riittävästi tietopohjaa ja etenkin oppimistaitoja, jotka edelleen helpottavat uuden oppimista esimerkiksi työpaikalla.

2.1 Oppimisprosessi

Perinteisesti oppimisprosessi koostuu selkeästä tavoitteesta, oppimisen selvästä suunnasta ja suunnitellusta etenemisestä kohti asetetun tavoitteen saavuttamista (Ojala, 2018, s. 26). Perinteinen oppimisprosessi on esitetty kuviossa 1.

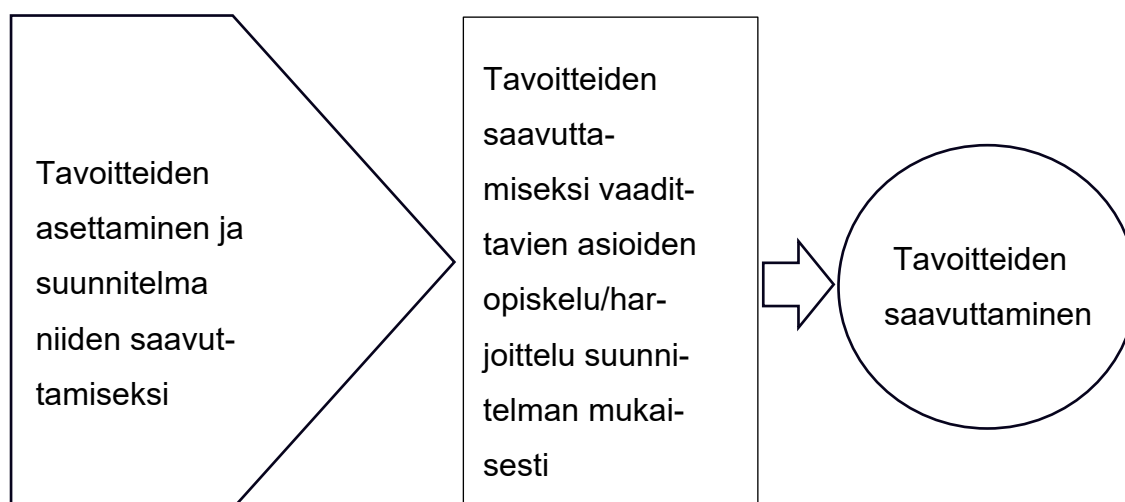
Yhtenä käytännön esimerkkinä perinteiseen oppimisprosessiin pohjautuen voisi käyttää koulun kursseja, joissa tavanomaisesti asetetaan heti alkuun tavoitteiksi ne asiat, joita kurssin loputtua tulisi osata. Näitä tavoitteita kohti opiskellaan yleensä suunnitelman mukaisesti oppitunti ja harjoitustehtävä kerrallaan.

Nykyään osaamisen ja sen myötä myös oppimisen ollessa tärkeää, on mukauduttava ja opittava oppimaan ketterästi, eli muillakin kuin perinteisillä tavoilla. Otalan (2018, s. 29) mukaan nykypäivän työelämässä esiintyvät jatkuvat muutokset ja uudet haasteet edellyttävät sitä, että jokainen on ketterä oppija. Hänen (s. 32–33) mukaansa keskeisin malli ketterälle oppimiselle on oppimispyrähdykset (kuvio 2), joissa uutta tietoa hankitaan tarvittaessa nopeastikin ja sovelletaan sitä toimintaan, jonka jälkeen näitä kokemuksia analysoidaan, jotta tiedetään, ollaanko menossa oikeaan suuntaan kohti tavoitetta, vai ovatko esimerkiksi olosuhteet muuttuneet, jolloin tarvitaan jälleen uutta tietoa. Hän lisää, että edellisen pyrähdysten aikana on myös saatettu oppia jotain, joka muuttaakin toimintatapoja tai suuntaa merkittävästi. Hän korostaa, että oppimispyrähdyksissä keskeistä on kuitenkin se, että

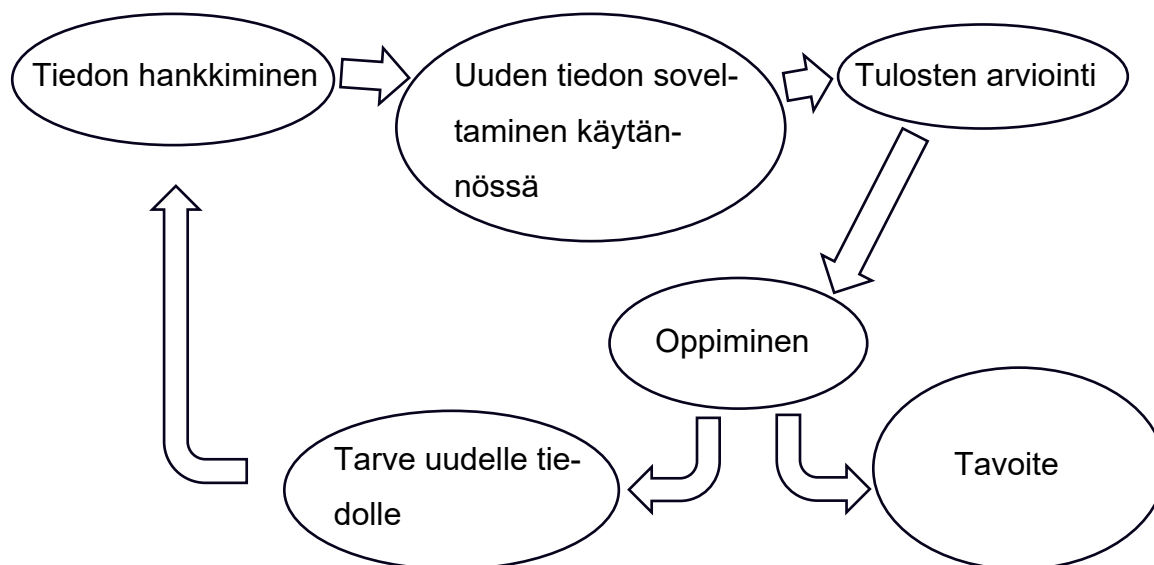
niiden tuloksia arvioidaan, koska näissä pyrähdysten jälkeisissä arviointikohdissa varsinainen oppiminen juuri tapahtuu. Ketterä oppiminen on siis yksinkertaisesti selitettynä sitä, että kerätään hieman tietoa, sovelletaan sitä käytäntöön sekä hankitaan palautetta ja sen avulla suunnitellaan jälleen uusi vastaavanlainen kierros, toisin sanoen oppimispyrähdyks. Huomioitava ero perinteisen ja ketterän oppimisprosessin välillä näkyy siis siinä, ettei ketterässä tyyliä ole lähtökohtaisesti tarkoituskaan edetä systemaattisesti ennalta mietityn prosessin läpi, vaan pikemminkin tilanteen ja matkan varrella saatujen oivallusten mukaan. Oivallukset ovat Otalan (2018, s. 39) mukaan ”ketterää oppimista parhaimmillaan”. Tämä johtunee siitä, että oivallukset eivät synny vain jonkin tietyn kaavan noudattamisen tuloksena, ne voivat syntyä intuition pohjalta tai yhtä hyvin sattumalta ja jopa vahingossa. Oivallukset eivät kuitenkaan synny ilman monipuolista tietoa, osaamista tai kokemusta, vaikka se joskus siltä tuntuukin.

Murto (2000, s. 147) esittää, että oppimaan oppiminen edellyttää oppijan tietoisuutta siitä:

- miten hän toimii, eli mitä hän tekee tai jättää tekemättä sekä mitä hän tuntee ja ajattelee kussakin tilanteessa
- mitkä hänen mielessään ovat ne tekijät, kuten tunteet tai olettamukset, jotka ohjaavat hänen toimintaansa.



Kuvio 11. Perinteinen oppimisprosessi (soveltaen Otala, 2018, s. 26).



Kuvio 22. Oppimispyrähdys, ketterän oppimisprosessin keskeisin malli (soveltaen Ojala, 2018, s. 32–33).

2.2 Oppimisympäristö

Oppimisympäristö on sinällään yksinkertainen käsite, mutta sen tarkka määrittely on hieman haastavaa, etenkin kun eri tahoilla on monia näkemyksiä asiasta. Oppimisympäristöllä ei nimittäin nykyisen määritelmän mukaan tarkoiteta pelkästään paikkoja ja tiloja kuten luokkahuoneita, koulua tai verkkoympäristöä, vaan laajempaa kokonaisuutta (Jalkanen ym., 2012, s. 2).

Oppimisympäristöjä voidaan kuitenkin jakaa eri näkökulmien perusteella määritelmän rajaamisen helpottamiseksi. Mannisen ja Pesosen (1997, s. 268) mukaan kolme eri näkökulmaa oppimisympäristöjen tarkastelemiseksi ovat organisaatiokeskeinen, oppijakeskeinen ja teknologiakeskeinen näkökulma. Organisaatiokeskeisessä oppimisympäristön näkökulmassa korostuu oppimista varten luodut ympäristöt kuten fyysiset tilat, koulutusohjelmat ja toimintakäytännöt. Oppijakeskeisestä näkökulmasta tarkasteltuna keskitytään niihin yksittäisen oppijan oppimisresursseihin ja -tiloihin, joita hän kohtaa päivittäin niin opiskelussa, työssä kuin vapaa-ajallakin. Oppimisympäristöjen teknologianäkökulma taas keskittyy teknisiin apuvälineisiin ja niiden varaan tai jopa niiden sisään rakennettuihin oppimisympäristöihin. Manninen ja Pesonen (1997, s. 268) huomauttavat, että koska oppimisympäristöihin

viitataan tavanomaisesti jonkinlaisena tilana, joko fyysisenä tai virtuaalisena, sivuutetaan usein niihin liittyvät henkiset määreet. Sosiaalinen ilmapiiri ja muoto sekä didaktinen lähestymistapa ovat heidän mielestään jopa ne tekijät, jotka tekevät tilasta tai paikasta oppimisympäristön. Tästä syystä oppimisympäristöjä kehitellessä tulisi pohtia ympäristöä hyvän ja laadukkaan oppimisen edistämisen kannalta.

Lassila (2008, s. 199–200) puolestaan jakaa oppimisympäristön neljään kategoriaan, jotka ovat:

- pedagoginen oppimisympäristö, jonka keskiössä ovat varsinainen opittava asiiasältö sekä oppimismenetelmät.
- virtuaalinen oppimisympäristö, jossa oppimisessa hyödynnetään sähköisiä tietokantoja ja verkko-oppimisalustoja.
- pragmaattinen oppimisympäristö, johon kuuluu fyysinen ympäristö ja oppimisen konteksti.
- sosiaalinen oppimisympäristö, joka ”tarkoittaa sitä sosiaalista verkostoa ja systeemiä, jossa oppiminen tapahtuu”.

Lassila (2008, s. 200) lisää, että tunteiden ollessa tärkeä resurssi oppimisprosessissa, on myös ryhmässä vallitseva tunneilmasto sosiaalisen oppimisympäristön kannalta keskeistä.

Poikelan (2005, s. 34–35) mukaan oppijalla tulisi saamansa koulutuksen myötä olla syntynyt laadullisesti hyvää kokemustietoa, jonka pohjalta hän jatkaa oppimistaan työelämässä. Hänen mukaansa tämän mahdollistavat pätevät opettajat, hyvä opetussuunnitelma sekä systemaattisesti ohjattu opetus. Hän tarkentaa, että koulutus on tieto- ja oppimisympäristö, jossa oppija keskittyy oppimiseen ja opettajat taas tukemaan kaikin mahdollisin tavoin oppimistulosten saavuttamista. Hän täsmentää, että työtä sen sijaan ei ole organisoitu oppimis- vaan tuotantotoimintaa varten. Tämä tarkoittaa sitä, että oppiakseen työntekijältä edellytetään jatkossakin oman tietopohjansa lisäksi monipuolisia oppimisen taitoja, kuten muun muassa informaatioluku- ja tiedonhankintataidot. Korhonen ym. (2004, s. 72) kuitenkin huomauttavat, että opetus ei itsestään johda oppimiseen, ellei opiskelija itse ole aktiivisena osana oppimisprosessia.

Toisaalta Ojala ja Meklin (2021, s. 15) kertovat, että nykypäivänä oppiminen on jokaisen yrityksen keskeinen kilpailutekijä, eli niiden tulisi keskittyä luomaan työpaikoista sellaisia, joissa voi oppia työtä tekemällä. Samalla myös jokaisen yksittäisen työntekijän oppimistaidot ovat elintärkeitä yritysten kilpailukykyisen ja ajantasaisen osaamisen ylläpitämiseksi.

Kallonen ja Kuhmonen (2021, s. 156) toteavat niin ikään, että vaikka työntekijät ovatkin viime kädessä itse vastuussa omasta oppimisestaan, on yrityksen kulttuurin oltava sellainen, että se mahdollistaa jatkuvan oppimisen. Heidän mukaansa työnantajan on liitettävä toisiinsa työ ja uusien taitojen oppiminen. Kautto (2008, s. 91) tiivistää, että vaikka oppiminen ja tiedon rakentaminen vaatii oppijalta henkilökohtaista työtä, on se lopulta perusluonteeltaan sosiaalista toimintaa.

Työpaikkaa voidaan siis pitää oppimisympäristönä siinä missä kouluakin, joskin itse oppimisen lähtökohdat ovat näissä oppimisympäristöissä erilaiset. Kuten aiemmin on mainittu, oppiminen riippuu enemmän oppijasta itsestään, kuin ympäristöstä. Hyvä oppimisympäristö toimii kuitenkin mainiona apuvälineenä oppimisprosessin aikana, eikä sen merkitystä tulisi siksi aliarvioida.

2.3 Erilaiset oppijat

Ihmiset ovat luonnostaan oppivaisia olentoja (Mitchell & Korhonen, 2018, Tavoitteeni: Tehokkaampaa oppimista -luku). Tätä väitettä tukee muun muassa se, että heti syntymästä alkaen ihmiset havainnoivat ympäristöään ja pyrkivät löytämään säännönmukaisuuksia ja merkitystä kokemuksistaan. Tällä tavalla ihmiset oppivat päivittäin tarvittavia perusasioita, kuten kävely- ja kielitaito, mutta myös esimerkiksi luovuutta ja ongelmanratkaisutaitoja. Oppimisen välittäjinä toki toimivat ne ihmiset, joiden kanssa oppija on tekemisissä, kuten vanhemmat ja opettajat, mutta suuri osa oppimisesta tapahtuu kuitenkin lopulta itsenäisesti ja spontaanisti ympäristöä havainnoimalla sekä yrityksen ja erehdyksen kautta.

Edellä mainituista lähtökohdista huolimatta sillä, miten ja mitä opitaan, on ihmisten välillä suuria eroja (Mitchell & Korhonen, 2018, Tavoitteeni: Tehokkaampaa oppimista -luku). Nämä erot selittyvät osittain biologisten rakenteiden ja toimintojen vaihtelulla, kulttuurisilla kokemuksilla tai mahdollisesti huonolle elinympäristölle altistumisella. Suuri osa ihmisten

välisistä eroista johtuu kuitenkin jokaisen ihmisen yksilökohtaisista oppimistavoista, motivaatioista, kiinnostuksen kohteista ja kokemuksista.

Heiskanen (1990, s. 224–225) jakaa tutkimuksessaan oppimisprosessien yksilötasoisien analyysin pohjalta oppijat viiteen eri tyyppiin, jotka ovat:

- käytännön kehittäjä, joka tavoittelee oppia lähinnä omiin käytännön tarkoituksiinsa ja luottaa enemmän kokemukseen kuin tieteeseen perustuvaan tietoon.
- reflektiivinen soveltaja, jonka oppimispäämäärät ovat käytännölliset, mutta joka on kuitenkin vastaanottavainen uudelle tiedolle ja avoin erilaisille näkökulmille.
- sivistyjä, jolle yleinen sivistyminen on pääosassa oppimisessa, ja joka on analyyttinen ja kriittinen uutta tietoa kohtaan.
- uusien perspektiivien aktiivinen etsijä, joka pyrkii kyseenalaistamaan olemassa olevia vakiintuneita näkökulmia ja etsii laajamittaisesti uutta tietoa tämän tueksi.
- teoreettisesti ymmärrettyyn käytäntöön pyrkijä, jonka tavoitteena on syventää kokemuspohjaista tietoa teorian sekä erilaisten näkökulmien ja lähestymistapojen avulla.

Oppijat eroavat hieman toisistaan myös ikänsä, tai tarkemmin ottaen sukupolvensa puolesta. Kuten Laakkonen (2012, s. 230) toteaa, niin kutsutun Y-sukupolven edustajat, eli vuosina 1980–2000 syntyneet, ovat ”diginatiiveja”, joille esimerkiksi tekniset laitteet ja internet ovat olleet arkipäivää käytännössä koko heidän elämänsä ajan. Tämä näkyy luonnollisesti myös heidän oppimisessaan, kun kaikki tieto on saatavilla verkossa ja sitä onkin siihen tarkoitukseen totuttu myös käyttämään.

Zemken ym. (2000, s. 242–244) mukaan suurin määrittelevä tekijä sukupolvien välisille eroille oppimisessa on siinä, miten heitä on aikanaan koulussa opetettu. He kuitenkin avaavat myös hieman tarkemmin ja konkreettisin esimerkein sitä, millä tavoin eri sukupolvet oppivat. He kertovat asiasta seuraavilla tavoilla:

- Veteraaneille, eli vuosina 1922–1943 syntyneille sopii hyvin perinteinen luokahuoneympäristö ja luennot aiheiden eksperttien pitämänä. Tiedon tulisi olla hyvin organisoitua ja tutkittua, ja sen tukena tulisi esittää faktoja, kuvioita, yksityiskohtia sekä esimerkkejä. He pitävät yhteenvedon tyyppisestä tavasta vastaanottaa tietoa, eivätkä halua joutua oppimistilanteeseen, jossa voivat tulla nolatuksi, koska

eivät tiedä vastausta johonkin tai ”oikeaa” tapaa käsitellä jokin kuvitteellinen tilanne.

- Baby boomereille, vuosina 1943–1960 syntyneille sopii monet erilaiset koulutusmuodot, joka johtuu siitä, että elämänmittainen oppiminen on osa heidän sukupolvensa identiteettiä sekä siitä, että kouluttautuminen ja kehittyminen on koettu keinona kohottaa omaa asemaa. He suosivat tiimityöskentelyä sekä rentoa ja osallistavaa opetustapaa. Heille paras tapa esitellä uutta tietoa on organisoitu siten, että pikaisella vilkaisulla saa käsityksen sisällöstä, johon voi tarvittaessa syventyä paremmin. Tästä hyvä esimerkki on internet-sivustot, joissa on yleisnäkymä aiheista, joihin syventyminen on klikkauksen päässä.
- X-sukupolvi, jotka ovat syntyneet vuosien 1960 ja 1980 välillä, eivät tilastojen mukaan lue yhtä paljon, joten eivät todennäköisesti opettele uusia asioita kirjoista, mutta ovat selkeästi edeltäjiään valmiimpia oppimaan tietokoneella. vuorovaikutteiset videot, etäoppiminen sekä verkkokurssit toimivat heille hyvin perinteisen luokahuoneopetuksen lisäksi. He myös pitävät koulutukseen liitetyistä roolipeleistä ja siitä, että voivat harjoitella taitojaan ja saada palautetta ja valmennusta saman tien. He haluavat tiedon organisoituna siten, että se on sovellettavissa.
- Generation next/Y-sukupolvi, eli 1980–2000 syntyneet oppivat tekemällä ja suosivat kaikista vuorovaikutteisimpia ja osallistavimpia materiaaleja. He myös lukevat edeltävää sukupolvea enemmän. Heihin vetoaa tulostettu materiaali, jos siinä on jopa hämmentävä määrä huomiota herättäviä elementtejä, kuten sarjakuvia ja eri näköistä tekstiä sekaisin. Tämän oletetaan stimuloivan heidän oppimistaan ja hyödyntävän heidän kykyään ”multitaskata”. Roolipelit toimivat heidän tapauksessaan, mutta vain nuorimmille, sillä mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse, sitä vähemmän niihin ollaan halukkaita osallistumaan. He ovat paljon edellistäkin sukupolvea parempia tekniikan kanssa.

On toki huomioitava, että edellä mainituissa kuvauksissa käsitellään asiaa yhdysvaltalaisesta näkökulmasta, mutta Zemke ym. (2000, s. 16–17) toteavat, että saman sukupolven edustajilla on syntymäpaikastaan riippumatta paljon yhteistä, kuten esimerkiksi musiikki, sankarit ja maailmanlaajuisesti koskettavat uutiset merkittävistä tapahtumista. Tämä myös pätee entistä enemmän sitä mukaa kun mennään ajassa eteenpäin ja maailmasta tulee

koko ajan kansainvälisempi internetin avulla. Huomioitavaa on myös julkaisun ajankohta, jonka vuoksi viimeisimmästä sukupolvesta ei ole välttämättä kattavinta mahdollista tietoa.

3 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytys on ensimmäinen, ja myös siksi tärkeä askel jokaiselle uudelle tai työtehtäviään vaihtavalle työntekijälle päästäkseen sisään yrityksen päivittäiseen toimintaan, työyhteisöön ja etenkin omaan työhönsä. Myös työturvallisuusasioiden läpikäynti on yksi perehdytyksen osa-alueista.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä ja sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä. (Joki, 2021, s. 85)

Ketolan (2010, s. 22) mukaan perehdyttämisen tavoitteena ei yleensä ole vielä työn syvälinen hallinta, vaan ennemminkin se, että johtamisen avulla uusi työntekijä on mukana organisaation strategian ja päämäärien toteutumisessa. Ketola (2010, s. 70) täsmentää, että sinällään yksinkertaisen työhönopastuksen sijaan perehdyttämisen todellinen tarkoitus on lopulta uudessa työssä aloittamisen ja tuottavan työskentelyn välisen ajan lyhentäminen. Hänen mukaansa perehdyttämisen tärkeimpiin tehtäviin kuuluu yrityksen identiteetin ymmärtämisen lujittaminen.

Perehdyttämis- ja oppimisprosessi muistuttavat toisiaan (Ketola, 2010, s. 60). On mahdollista, että uuteen organisaatioon tulevalle henkilöllä on täysin riittävät perustiedot ja käsitys uudesta tehtävästään, etenkin jos hänellä on jo hyvin työkokemusta. Tällöin tilanne muistuttaa konstruktivistista oppimista, eli lähinnä jo olemassa olevien käsitysten muuttumista perusasioiden opetteluun ja pelkästään opettujen tietojen toistamiseen sijaan. Perehdyttämisen oppimisprosessissa oppija osallistuu yhteisön toimintaan siten, että hänen vastuunsa siinä kasvaa asteittain hänen taitojensa ja tietämyksensä kehittymisen mukaan.

Ketola (2010, s. 60–61) kertoo, että konstruktivismi itsessään on ”tietoteoreettinen näkemys siitä, mitä tieto on ja miten ihminen hankkii sitä”. Hän tarkentaa oppimisen olevan tiedon passiivisen vastaanottamisen sijaan oppijan aktiivista toimintaa, jossa hän hyödyntää sekä uutta informaatiota, että aikaisempaa tietoaan, käsityksiään ja uskomuksiaan rakentaakseen uutta kuvaa ilmiöistä samalla kun hän osallistuu sosiaalisten yhteisöjen toimintaan. Hän kiteyttää konstruktivisessa pedagogiikassa oppimisen keskeisinä tekijöinä olevan oppijan aktiivinen rooli ja sosiaalinen vuorovaikutus.

Asiakaskokemus on sellainen käsite, jota näkee monesti yritystoiminnassa, mutta sen lisäksi vastaan saattaa nykypäivänä tulla myös termi henkilöstökokemus, johon perehdyttäminenkin sisältyy. Korkiakosken (2019, s. 15–16) mukaan näiden kahden välille mielletään usein liian suora yhteys sillä ennakoajatuksella, että ”henkilöstö luo asiakaskokemuksen”. Hän tarkentaa, että vaikka yhtälö on olemassa, eivät sen muuttujat ole samat jokaisessa yrityksessä. Muun muassa yrityksen toimialan luonteella eli sillä, onko se henkilö- vai teknologiavetoinen, on merkitystä siihen, miten henkilöstökokemus vaikuttaa asiakaskokemukseen. Esimerkiksi autoalaa voisi lähtökohtaisesti ja yksinkertaistettuna pitää teknologiavetoisena, mutta etenkin huollon myyntihenkilökunnan tapauksessa henkilöstöllä on kiistämättä suuri vaikutus asiakkaan kokemukseen yrityksestä. Joki (2021, s. 88) puolestaan toteaa, että esimerkiksi tulevaisuudessa pahenevan työvoimapulan vuoksi myönteisen yrityskuvan luominen on tärkeää ja yhtenä keinona tähän on hyvä perehdyttäminen niin vakituisille kuin osa-aikaisillekin työntekijöille ja harjoittelijoille.

Yrityskuva on mielikuva yrityksen henkilöstöstä, palveluista ja tuotteista. (Joki, 2021, s. 88)

Korkiakoski (2019, s. 118) muistuttaa henkilöstökokemukseen viitatessaan, että ”tavoitteena ei ole rakentaa mukavaa ja hauskaa työpaikkaa sen itsensä vuoksi”, vaan se on osa sellaisen toiminnan edellytyksiä, joka mahdollistaa työntekijöiden keskittymisen lisäarvon tuottamiseen asiakkaille.

Henkilöstökokemus tarkoittaa työntekijän näkemystä työnantajasta, ja se muodostuu vuorovaikutuksen, mielikuvien ja tunteiden perusteella. (Korkiakoski, 2019, s. 121)

3.1 Työhön perehdyttäminen ja yleisperehdyttäminen

Perehdyttäminen voidaan jakaa työhön perehdyttämiseen ja yleisperehdyttämiseen, joista molemmat ovat oleellisia, mutta ne keskittyvät hieman eri asioihin. Yleisperehdyttäminen ei ole lähtökohtaisesti sidonnainen perehdyttävän työtehtäviin, sillä se käsittelee kaikille työntekijöille yhteisiä asioita, kuten yrityksen kulttuuri, arvot ja käytännöt (Intro perehdytys, 2021). Täten samanlaista yleisperehdyttämistä voidaan soveltaa kaikille organisaation työntekijöille. Ketolan (2021, s. 163) mukaan tärkeämpänä pidetään varsinaista työhön

perehdyttämistä, joka sen sijaan keskittyy nimenomaan sen tehtävän ja vastualueen opastamiseen, johon perehdytettävä on palkattu.

3.2 Perehdyttäminen lain näkökulmasta

Perehdyttäminen on lakisääteistä ja sitä käsitellään työturvallisuuslaissa.

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus sekä muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä huomioon ottaen (Työturvallisuuslaki 738/2002):

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

3.3 Hyvän perehdytyksen vaikutukset

Hyvä perehdyttäminen saattaa vaatia paljonkin aikaa, mutta kun se tehdään kerralla kunnolla, maksaa siihen käytetty aika itsensä takaisin nopeasti (Joki, 2024, s. 87). Tämä näkyy käytännössä siten, että kunnollisen perehdytyksen saanut työntekijä tekee vähemmän virheitä, eikä joudu kysymään kaikkea säästäen näin muiden työntekijöiden aikaa. Tämän lisäksi hyvin perehdytetty työntekijä viihtyykin työssään paremmin, mikä taas vaikuttaa

työn tehokkuuteen positiivisesti. Perehdyttämisen laadukkuuteen kannattaa siis panostaa, jotta siihen käytetystä ajasta saadaan mahdollisimman paljon irti.

Yksi hyvistä perehdytykselle asetettavista tavoitteista – konkreettisen työn oppimisen lisäksi – on henkinen valmius, eli uuden työntekijän tunne siitä, että hän osaa ja pärjää uudessa työssään, koska on saanut tarpeeksi kattavan perehdytyksen (Joki, 2024, s. 87). Kun työntekijä tuntee näin, on hänen myös helpompi sitoutua yritykseen. Jos uusi työntekijä sen sijaan kokee päinvastaisia tunteita, on riskinä se, ettei hän haluaakaan aloittaa työskentelyä uudessa toimessaan.

Hyppäsen (2015, perehdytyksen onnistumisen tärkeys -luku) mukaan työsuhteella on suuri vaara päättyä jo koeaikana, mikäli uusi työntekijä ei koe, että hänestä välitetään eikä häntä auteta onnistumaan. Harpelund ym. (2019, s. 9) puolestaan toteavat, että uudet työntekijät saattavat katsoa tuntitolkulla videoita, lukea henkilöstöoppaan kannesta kanteen ja istua tapaamisissa esimiesten kanssa tuntematta ollenkaan kuuluvansa organisaatioon, tai että heillä on siinä merkityksellinen rooli.

Harpelund ym. (2019, s. 49–50) esittävät, että perehdyttämisprosessin aikana perehdytettävä kokee sarjan erilaisia tunteita. He mainitsevat olemassa olevien tutkimusten pohjalta avainasemassa oleviksi tunteiksi esimerkiksi seuraavat:

- tunne yrityksen kulttuurin ymmärtämisestä ja siihen sopimisesta
- tunne siitä, että kykenee tekemään työnsä
- tunne siitä, että on mukana yhteistyössä
- tunne onnistumisesta ja osallisuudesta tuottavuuteen yrityksessä

Joki (2021, s. 86) esittää, että perehdyttämisen voidaan kertoa etenevän askeleittain, jolloin perehdytettävälle luodaan turvallisuuden tuntu ja tunne siitä, että hänen oppimiselleen on varattu riittävästi aikaa. Hänen esimerkissään perehdyttäminen alkaa sillä, että perehdytettävä seuraa asiakaspalvelutilanteita taustalta, etenee siten, että hän alkaa osallistumaan asiakaspalvelutilanteisiin ja perehdyttämisen loppuvaiheessa perehdytettävä tekee asiakaspalvelutilanteen vaatimat tehtävät perehdyttäjän seurattessa vierestä. Hänen mukaansa vasta kaiken tämän jälkeen perehdytettävä on valmis kohtaamaan

asiakastilanteen itsenäisesti. Rantanen (2018, s. 97) sen sijaan kertoo, että turvallisuuden tunne tulee loukatuksi työhjeiden ja työhön perehdyttämisen ollessa puutteellisia.

3.4 Perehdyttäjät

Vaikka vastuu perehdyttämisestä onkin esimiehellä tai henkilöstöasiantuntijalla, ei se suinkaan tarkoita sitä, etteikö siinä kannattaisi hyödyntää muidenkin työntekijöiden apua ja osaamista (Joki, 2024, s. 91). Jakamalla perehdyttäminen useammalle henkilölle saadaan vähennettyä yksittäisen perehdyttäjän kiireitä ja samalla helpotetaan uuden työntekijän tutustumista työtovereihinsa. Tämä pätee etenkin varsinaiseen työhön perehdyttämisessä, johon paras henkilö on usein toinen jo samaa työtä tekevä ihminen. Jos mainitun kaltaisia työntekijöitä on yrityksessä jo useampia, olisi näistä vähiten kokeneelle hyvä antaa ainakin osa työhön perehdyttämisen vastuusta. Tällainen työntekijä on hyvä työhön perehdyttäjä, koska hän todennäköisesti muistaa parhaiten oman perehdytyksensä ja sen, millaista oli aloittaa kyseisessä työssä, joten hän myös tietää mikä oli hänelle vaikeaa alussa ja mihin asioihin kannattaa perehdytyksessä keskittyä.

Harpelund ym. (2019, s. 99–101) puolestaan toteavat, että niin kutsutun buddy programin eli kaveriohjelman on huomattu olevan toimiva tapa esitellä uutta ympäristöä tulokkaalle. Tässä tapauksessa kaverilla tarkoitetaan yrityksessä työskentelevää henkilöä, joka nimittää ikään kuin uuden työntekijän tukihenkilöksi ensimmäisten viikkojen tai kuukausien ajaksi. Heidän mukaansa hän esimerkiksi käy tulokkaan kanssa lounaalla, kertoo hänelle yrityksestä ja esittelee hänet toisille työntekijöille. He toteavat, että tällaisesta kaverista työpaikalla on paljon hyötyä ja hän voi auttaa esimerkiksi silloin kun tulokkaalla tulee mieleen kysymyksiä tai hän on jostain epävarma. He luettelevat, että kaveriohjelman avulla uusi työntekijä voi saada oppia organisaatiosta, ongelmanratkaisusta ja hiljaisesta tiedosta, mutta myös uusia kavereita ja sosiaalisia suhteita. He kertovat myös, että uuden työntekijän kaverina sellaisilla henkilöillä, jotka ovat itse aloittaneet työpaikassa viimeisen puolen vuoden aikana, on etu heidän ymmärtäessään, miltä heidän uudesta kollegastaan tuntuu ja mitä he tarvitsevat. Heidän mukaansa kaveriohjelman käytön tarkoitus ei kuitenkaan ole siirtää perehdyttämisvastuuta pois yrityksen johdolta.

3.5 Perehdyttämissuunnitelma ja -ohjelma

Jotta perehdytys voisi onnistua jokaisella kerralla laadukkaasti, tulisi sen etenemisen vaiheet suunnitella ja laatia tueksi perehdyttämisohjelma. Kuviossa 3 on esitetty esimerkki perehdytyksen etenemisestä vaiheittain. Hyvin laadittu perehdyttämisohjelma on kaikkien perehdyttämiseen osallistuvien työntekijöiden, eli sekä perehdyttäjien-, että perehdytettävien apuna (Joki, 2024, s. 90). Perehdyttämisohjelma helpottaa myös perehdytyksen etenemisen seuraamista. Kuten jo aiemmin on mainittu, on hyvä hyödyntää perehdyttämisessä useampaa työntekijää mahdollisuuksien mukaan. Perehdyttämisohjelmaan kirjataan nämä kaikki perehdytyksestä ja siihen liittyvistä asioista vastaavat työntekijät. On hyvä myös miettiä eräänlaista varasuunnitelmaa ja vaihtoehtoja vastuunjakoja sen varalta, että perehdyttävä työntekijä on uuden tulokkaan saapuessa esimerkiksi kesä- tai sairauslomalla.

Kurttila ja Aalto (2021, s. 200) esittävät, että perehdyttämissuunnitelmaan voidaan myös sisällyttää materiaalia, kuten intranet-linkit ja ohjeet, joita perehdytettävä voi käydä läpi itselleenkin, mutta hänen on tarvittaessa voitava kysyä niistä myös muilta.

Joki (2021, s. 89–91) on koontanut esimerkkitarjottelun perehdyttämisen etenemisestä, ja sen kaltaisen listan pohjalta perehdyttämisohjelman teko helpottuu. Tämä lista koostuu seuraavista 11 pääkohdasta:

1. Yritys, sen toiminta ja asiakkaat
2. Yrityksen organisaatio ja henkilöstö
3. Toimintatavat yrityksessä
4. Yrityksen tilat ja kulkutiet
5. Työaika ja työvuorot
6. Palkka-asiat
7. Turvallisuusasiat, työterveyshuolto
8. Tutustuminen omaan työskentely-ympäristöön
9. Oma tehtävä
10. Koulutus ja sisäinen tiedottaminen
11. Muut asiat

Hän avaa otsikoiden sisältöä siten, että ensimmäisenä uudelle työntekijälle kerrotaan hänen uuteen työnantajayritykseensä liittyviä asioita, kuten yrityksen toiminta-ajatus ja arvot sekä niin asiakkaiden, kuin työnantajankin odotukset. Hänen mukaansa alussa läpi käytyihin asioihin sisältyy myös perehdyttäjien esittely sekä muut yrityksen toimintatavat, kuten asiakaspalvelu, käytös, työasu ja vaitiolovelvollisuus. Ensimmäisten asioiden joukossa tulisi hänen mukaansa olla muiden muassa myös uudelle tulokkaalle oleellisten tilojen esittelyminen sekä työaika-, poissaolo-, palkka- ja työturvallisuusasiat. Hänen mallissaan siirrytään seuraavaksi varsinaisia päivittäisiä työtehtäviä koskeviin asioihin. Kun kiireellisimmät asiat on saatu alta pois, on hänen mukaansa vielä vuorossa esimerkiksi jatkokoulutusmahdollisuuksien ja työsuhde-etujen esittely, jotka ovat itse työntekijälle tärkeitä asioita.

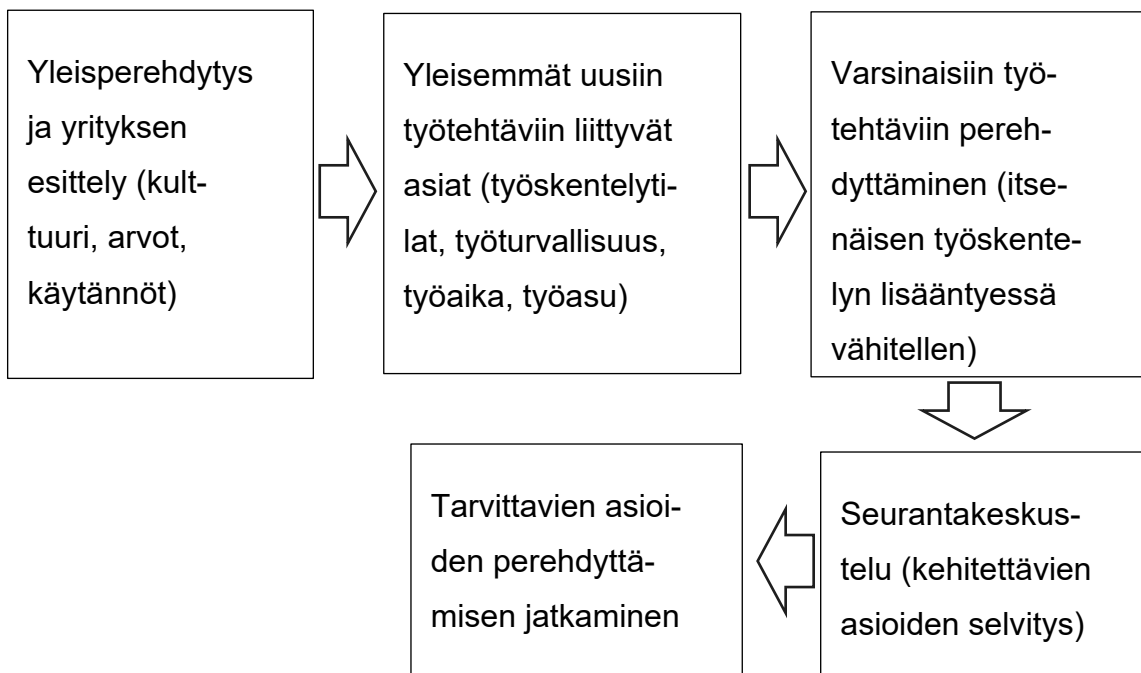
Joki (2021, s. 91–93) esittää myös vaihtoehdoisen tavan, jossa perehdytysohjelma laaditaan päiväkohtaisesti. Hänen esittämänsä tyyliässä perehdytysohjelmassa on pitkälti suunniteltu ennalta, mitä olisi määrä saada perehdytettyä minäkin päivänä. Hän huomauttaa, että perehdytysohjelman tyylistä riippumatta on kuitenkin etukäteen mietittävä, kuka vastaa mistäkin osuudesta perehdytyksessä.

Harpelundin ym. (2019, s. 189–190) mukaan perehdyttämishojelmien tulisi kestää vähintään kuudesta kuukaudesta vuoteen, jos otetaan huomioon aika, jonka kuluttua esimerkiksi rekrytointikustannukset ovat tutkimusten mukaan keskimäärin maksaneet itsensä takaisin. He kuitenkin selventävät, että perehdytysprosessissa on neljä kriittistä kohtaa, joihin pitää erityisesti kiinnittää huomiota. Nämä kriittiset kohdat ovat heidän mukaansa aika sopimuksen allekirjoittamisen ja ensimmäisen työpäivän välissä, varsinainen ensimmäinen työpäivä sekä ensimmäiset 30 ja 90 päivää. He täsmentävät, että nämä kohdat ovat kriittisiä, koska juuri näissä kohdissa työntekijät irtisanoutuvat, jos perehdytys ei ole ollut onnistunut. Kolme ensimmäistä kuukautta ovat siis keskeisessä roolissa uuden työntekijän kannalta, joten vähintään tälle ajanjaksolle kannattaa panostaa, mutta pidemmällekin ulottuvasta perehdyttämisuunnitelmasta ei varmasti ole haittaa. On kuitenkin huomautettava, että tärkein seikka perehdytyksessä on sen vaikutus, eikä sen pituus.

Niin ikään Ketola (2010, s. 64) kertoo, että perehdyttämiseen rinnastettavan mentoroinnin niin kutsuttu alkamis- tai toisin sanoen perehdyttämisvaihe kestää tilannekohtaisesti 6–12 kuukautta.

Kurttila ja Aalto (2021, s. 200) kertovat, että perehdyttäminen ja uusiin asioihin tutustuminen voidaan myös jakaa osa-alueisiin, kuten fyysiset ja virtuaaliset työkalut ja -tilat, organisaatio ja verkosto, tiimi ja sen työtehtävät ja prosessit sekä omat tehtävät.

Harpelundin ym. (2019, s. 182) mukaan uuden työntekijän tulisi kokea saavuttaneensa konkreettisia tuloksia jo työsuhteen ensimmäisen kuukauden aikana. Heidän mielestään tästä syystä perehdyttämisohjelman avulla työntekijälle pitäisi luoda mahdollisuuksia saavuttaa merkityksellisiä asioita sekä korostaa niitä.



Kuvio 33. Perehdytyksen eteneminen (soveltaen Intro perehdytys, 2021; Joki, 2021, s. 86, 89–91 & 95–96).

3.6 Perehdyttämisen seuranta

Kun perusasiat on saatu perehdytettyä uudelle työntekijälle ja hän on tullut osaksi työyhteisöä, olisi hyvä järjestää aika keskustelulle, jossa seurataan perehdytyksen etenemistä käymällä läpi perehdytettävän omia tuntemuksia nykytilanteesta (Joki, 2024, s. 96–97).

Joen (2021, s. 95–96) mukaan perehdytettävältä voidaan seurantakeskustelussa kysyä muun muassa seuraavanlaisia kysymyksiä:

- Mitkä asiat luonnistuvat jo hyvin?

- Mitkä asiat eivät vielä luonnistu niin hyvin?
- Miten olet päässyt sisään työyhteisöön?
- Missä olet tarvinnut tukea ja oletko saanut sitä?
- Keiden puoleen on ollut helppo kääntyä?
- Onko jokin, esimerkiksi työtapa tai sääntö, herättänyt ihmetystä tai hämmennystä?
- Miten perehdytys on omasta mielestäsi sujunut?

Seurantakeskustelua ei tule nähdä tärkeänä pelkästään uuden työntekijän kehittymisen takia, vaan siitä voi olla hyötyä myös yritykselle, sillä perehdyttämisaika on omiaan tuomaan esille niin työtapoja, kuin muitakin asioita, joita perehdytettävän mielestä voitaisiin kehittää (Joki, 2024, s. 89). Koska perehdytettävä ei ole vielä ehtinyt tottua liikaa yrityksen toimintatapoihin, voi hänellä olla hyviäkin kehitys- ja parannusideoita. Tämä pätee erityisesti silloin, kun uusi työntekijä on tehnyt samankaltaista työtä toisessa yrityksessä ja saanut näin näkökantaa moneen asiaan.

Seurantakeskustelussa tulee rohkaista perehdytettävää kertomaan asiat rehellisesti ja ottaa hänen sanomisensa vakavasti (Joki, 2024, s. 97). Tällä myös edistetään osaltaan sitä, että uusi työntekijä kokee olevansa tärkeä osa yritystä ja työyhteisöä sekä saadaan selkeä kuva perehdytyksen onnistumisesta tähän asti.

Perehdyttäminen on prosessi, joka ei pelkästään auta uudessa työssä aloittavaa, vaan sillä voi olla vaikutusta yritykseen ja sen toimintatapoihin laajemminkin. Kuten edellä esitettiin, uusi työntekijä katsoo asioita eri kantilta, jolloin hän saattaa löytää yrityksen toiminnasta sellaisia kehityskohteita, joita siinä pidempään palvelleet eivät ole välttämättä edes tulleet ajatelleeksi. Ketolan (2010, s. 76) mukaan ihannetilanne olisikin sellainen, jossa uusi työntekijä omaksuu organisaation arvot ja toimintatavat, mutta säilyttää kuitenkin oman näkemyksensä siitä, miten organisaatiota voitaisiin edelleen kehittää.

Harpelund ym. (2019, s. 181) mainitsevat, että perehdytystä voidaan myös pitää tilaisuutena haastaa organisaation vakiintuneita tapoja. Lähtökohtaisesti työyhteisön uuteen jäsenen ja hänen toimintaansa voidaan vaikuttaa alusta lähtien, mutta toisin päin käännettynä

myös nykyisten työntekijöiden käytäntöihin voidaan tehdä pieniä muutoksia perehdytyksen kautta.

4 PEREHDYTTÄMISEN NYKYTILANNE YRITYKSESSÄ

4.1 Toivo-oppimisympäristö

Rinta-Joupin Autoliikkeellä on tällä hetkellä valtakunnallisesti käytössä Toivo-oppimisympäristö, johon työntekijä pääsee organisaation intra-sivuilta. Oppimisympäristöstä löytyy materiaalia ja oppimispolkuja erilaisille työnkuville, kuten esimerkiksi tämän työn aiheena oleva huoltomyyjien perehdytys.

Huoltomyyjien perehdytys -oppimispolku sisältää seuraavanlaiset osiot:

- Yleiset ja kaikille työntekijöille yhteiset asiat
- Tervetuloa huoltoon
- Huollon toiminnan perusta
- Huoltomyyjän tehtäväkuva ja päivän juoksutus
- Huollon prosessit ja järjestelmät

Ensimmäisessä osiossa käsiteltävänä ovat yleiset asiat, jotka eivät ole työtehtävisidonnaisia, eli esimerkiksi yritysesittely ja palkanmaksuasiat. Toisen osion luvuissa aiheina ovat muun muassa asiakaspalvelun tärkeys ja myyjän asenne. Kolmas osio avaa otsikkonsa mukaisesti huollon toiminnan perustaa, joka on asiakaspalvelu, myynti ja laskutus. Tämän jälkeen opintopolussa siirrytään tarkastelemaan huoltomyyjän tehtäväkuva sekä tavanomaista päivän kulkua. Viimeiset luvut koskevat lähinnä erilaisia työssä tarvittavia järjestelmiä ja ohjelmistoja, kuten Automaster, joiden lisäksi tietoa löytyy myös eri merkkien takuuprosesseista. Oppimisympäristössä on luettavan tekstin lisäksi myös kysymyksiä, joihin työntekijän tulee opitun perusteella vastata kunkin osion läpäistäkseen.

4.2 Perehdytyslomake

Rinta-Joupin Autoliikkeellä on uusia työntekijöitä varten myös perehdytyslomake, jonka avulla varmistetaan, että tärkeät asiat perehdytetään uudelle työntekijälle. Lomakkeeseen kirjataan vastuuhenkilö kullekin perehdytettävälle aiheelle, ja kuitataan, kun aihe on perehdytetty. Perehdytyslomaketta voitaisiin pitää myös eräänlaisena tarkistuslistana siitä, mitä kaikkea perehdytettävän kanssa käydään läpi.

Perehdytettävät asiat on lomakkeessa jaettu viiteen kategoriaan, jotka ovat:

- Rinta-Joupin Autoliikkeen sekä oman toimipisteen yleisesittely ja perustiedot
- Henkilöstö ja työsuhde
- Laitteet, ohjelmat ja tietoturvallisuus
- Turvallisuus toimipisteessä
- Ympäristö ja ISO 14001

5 KEHITYSEHDOTUKSET

5.1 Perehdyttäjien valinta

Pitkään yrityksen palveluksessa olleelle työntekijälle on työuransa aikana väistämättä kertynyt suuri määrä hiljaista tietoa, mutta toisaalta merkittävä osa siitä voi jo tuntua itsestään selvältä, jolloin sitä ei välttämättä ymmärretä jakaa perehdytettävälle. Työvuosissa mitattuna nuoremmalla taas on kulunut vähemmän aikaa omasta perehdytyksestään, eikä hän ole todennäköisesti ehtinyt vielä vakiintua liikaa totuttuihin tapoihin, joten hän myös ymmärtää hiljaisen tiedon – vaikka hänellä ei sitä ehkä yhtä paljon olisikaan – ja sen jakamisen merkityksen paremmin. Lisäksi vähemmän kokemusta omaava työntekijä – muistaen oman perehdytyksensä – osaa todennäköisesti samaistua perehdytettävän tilanteeseen kokeneempaa paremmin (Joki, 2024, s. 91). Edellä mainittujen seikkojen vuoksi sekä vanhempia, että nuorempia työntekijöitä on järkevää käyttää perehdyttäjinä, jos siihen on mahdollisuus. Useamman perehdyttäjän hyödyntäminen myös tasaa yksittäisten työntekijöiden työkuormaa perehdyttämisessä ja vapauttaa aikaa heidän omiin töihinsä. Lisäksi näin toimimalla uuden henkilön on helpompi tutustua kollegoihinsa ja integroitua uuteen työyhteisöön heti alusta lähtien. Tärkeää perehdyttäjien valinnassa on myös heidän oma halukkuutensa perehdyttää (Joki, 2021, s. 89).

5.2 Perehdytyksen onnistumisen varmistaminen

On tärkeää varmistua siitä, että perehdytys on ollut onnistunut. Sen tueksi olisi hyvä järjestää esimiehen ja perehdytettävän välinen seurantakeskustelu (Joki, 2024, s. 96–97). Tällaisen keskustelun voisi sijoittaa ajankohtaan, jossa työntekijälle on virallisesti perehdytetty kaikki ennalta määritellyt perusasiat. Seurantakeskustelussa perehdytettävä voi kertoa, missä asioissa hän kaipaa enemmän opastusta, mutta samalla myös yritys voi saada kehitysideoita uuden työntekijän huomioista (Harpelund ym., 2019, s. 181; Joki, 2021, s. 95–96; 2024, s. 89; Ketola, 2010, s. 76). Myös toisen tai useammankin keskustelun järjestäminen pidemmän ajan kuluttua voi olla hyödyllistä. Seurantakeskustelut ovat mainio tapa lisätä perehdytettävän motivaatiota ja sitoutuneisuutta yritykseen, kun hän saa jakaa näkemyksiään ja täten tuntee olevansa osa työyhteisöä (Joki, 2024, s. 97).

Perehdytettävän osaamista toki mitataan osittain oppimisympäristön kysymyksiin vastamalla, mutta myös käytännön tilanteiden ja etenkin tietokoneohjelmien kohdalla osaamisen varmistaminen olisi olennaista ja hyödyllistä perehdytyksen molemmille osapuolille. Se voisi onnistua ikään kuin simuloimalla todellisia tilanteita, eli esimerkiksi siten, että perehdyttäjä on asiakkaan roolissa ja esittää perehdytettävälle kuvitteellisen tilanteen, jossa hänen autossaan on jokin vika ja perehdytettävä tekee sen perusteella omalta osaltaan tarvittavat toimenpiteet tilanteen edistämiseksi. Toki Joen (2021, s.86) esimerkissäkin esiintyvää menettelyä mukaillen osaavan työntekijän työskentelyn seuraaminenkin antaa perehdytettävälle arvokasta oppia, mutta koska tekemällä monesti oppii parhaiten, lisäksi myös edellä kuvatun kaltaisen simuloinnin hyödyntäminen perehdytettävän turvallisuuden tuntua ja itsevarmuutta oikeisiin asiakaspalvelutilanteisiin.

5.3 Onnistunut perehdytys työntekijän näkökulmasta

Perinteinen työnopastus ja käytännön asioiden perehdyttäminen on luonnollisesti tärkeää päivittäisten työtehtävien oppimisen ja tuottavuuden kannalta, mutta kattava perehdytys lisää uuden työntekijän viihtyvyyttä ja antaa hänelle edellytykset sitoutumiselle ja pitkälle uralle yrityksessä. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, että perehdytettävälle luodaan tunne siitä, että hänellä on yrityksessä merkityksellinen rooli ja hänen onnistumisensa on pääosassa (Harpelund ym., 2019, s. 9; Hyppänen, 2015, perehdytyksen onnistumisen tärkeys -luku). Tämä saavutetaan hyvin suunnitellulla perehdytysprosessilla, jonka suorittamiselle on varattu riittävästi aikaa ja sillä, että perehdytettävä pidetään ajan tasalla sen etenemisestä (Joki, 2024, s. 87). Näin saadaan perehdytettävä kokemaan olonsa turvallisiksi, jolloin hän voi keskittyä jännittämisen sijaan uusien asioiden oppimiseen. On myös oleellista, että jo ensimmäisen kuukauden aikana perehdytettävälle luodaan mahdollisuuksia tehdä näkyviä tuloksia ja korostetaan niiden saavuttamista (Harpelund ym., 2019, s. 182). Tällä tavalla lisätään perehdytettävän kokemusta roolinsa merkityksellisyydestä.

Tulkitsemalla Harpelundin ym. (2019, s. 49–50) mainitsemia tunteita, joita perehdytettävä perehdytyksensä aikana kokee, voisi kiteyttää, että perehdytys on itse työntekijän näkökulmasta onnistunut, kun hän tuntee ymmärtävänsä yrityksen kulttuurin ja sopivansa siihen, tuntee kykenevänsä tekemään työnsä, tuntee olevansa osa yhteisöä ja tuntee onnistuneensa sekä osallistuneensa yrityksen tuottavuuteen.

6 TULOKSET

Tutkimuskysymyksiä työssä oli:

- Miten perehdytys vaikuttaa työnteon sujuvuuteen ja tehokkuuteen?
- Millainen perehdytys antaa työntekijälle mahdollisimman hyvät edellytykset toimia jatkossa oma-aloitteisesti?
- Kuinka huolto- ja varaosamyyjien perehdytys kannattaa hoitaa yrityksessä?

Onnistuneen perehdytyksen vaikutukset työnteon sujuvuuteen ja tehokkuuteen ilmenevät siten, että perehdytettävän virhealttius madaltuu ja avun tarve vähenee, joka taas osaltaan mahdollistaa muiden työntekijöiden tehokkaan ja keskeytyksettömän työskentelyn (Joki, 2024, s. 87). Lisäksi hyvän perehdytyksen positiivinen vaikutus työntekijän mielialaan edesauttaa hänen sitoutumistaan yritykseen ja työyhteisöön (mts. 88).

Perehdytys antaa työntekijälle mahdollisimman hyvät edellytykset toimia jatkossa oma-aloitteisesti silloin kun

- perehdytettävälle annetaan asteittain lisää vastuuta perehdytyksen edetessä
- perehdytettävä tuntee olonsa turvalliseksi ja on itsevarma osaamisestaan
- perehdytys on kattava ja sen onnistumista seurataan ja varmistetaan perehdytettävän kanssa.

Huolto- ja varaosamyyjien perehdytys kannattaa yrityksessä hoitaa siis siten, että

- perehdyttämisen prosessi on suunniteltu hyvin ennakkoon ja sille on varattu riittävästi aikaa
- perehdytettävä pidetään ajan tasalla perehdytyksen etenemisestä
- perehdyttämisessä hyödynnetään useampaa ja kokemukseltaan erilaista työntekijää mahdollisuuksien ja halukkuuden mukaan
- simuloidaan tavanomaisia työssä esiintyviä tilanteita, joissa perehdytettävä pääsee harjoittelemaan ja oppimaan tehtäviensä hoitamista rauhassa
- annetaan perehdytettävälle lisää vastuuta perehdytyksen edetessä ja omatoimisuuden lisääntyessä
- luodaan perehdytettävälle mahdollisuuksia saavuttaa konkreettisia tuloksia jo työsuhteen alkuvaiheessa

- järjestetään perehdytyksen onnistumisen varmistamiseksi esimiehen ja perehdyttävän välillä käytävä seurantakeskustelu, kun perusasioihin perehdyttäminen on suoritettu.

7 POHDINTAA JA YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää autoliikkeen huolto puolen myyntihenkilökunnan hyvän perehdytyksen edellytyksiä sekä arvioida perehdytyksen vaikutuksia. Työn tarkoituksena oli kehittää perehdyttämistä ja sen laatua edellä mainittujen seikkojen avulla. Tavoite toteutui kohtalaisesti ja tutkimuskysymyksiin onnistuttiin vastaamaan, mutta lopulliset tulokset jäivät hieman suppeiksi. Lisäksi on mainittava, että perehdyttämistä yleisesti käsittelevää materiaalia on melko hyvin saatavilla, mutta itse autoalalla perehdyttämiseen liittyvää kirjallisuutta löytyi erittäin niukasti, joten osittain vertailukohtien puuttumisenkin vuoksi monen asian käsittely jäi pintapuolisemmaksi.

Tutkimuksesta olisi saanut paremman haastattelemalla toimeksiantajayrityksen työntekijöitä. Näin olisi voitu syventyä vielä yksityiskohtaisemmin esimerkiksi siihen, mitä vaatimuksia juuri toimeksiantajayritykselle ja sen työntekijöille yksilölliset osaamistarpeet, kuten erilaiset automerkkikohtaiset toimintakäytännöt, asettavat perehdyttämislle.

Tutkimusta voi hyödyntää toimeksiantajayrityksen lisäksi oikeastaan kuka tahansa perehdyttämisestä ja sen kehittämisestä kiinnostunut, sillä hyvän perehdyttämisen pääperiaatteet eivät ole yritys- tai toimialasidonnaisia. Jatkotutkimuksena työntekijähaastattelujen ja tämän työn tuloksien pohjalta yritykselle voitaisiin luoda huolto- ja varaosamyyjille räätälöidyt yksityiskohtaiset perehdyttämishjelmat.

LÄHTEET

- Harpelund, C., Højberg, M. T., & Nielsen, K. U. (2019). *Onboarding: Getting New Hires off to a Flying Start*. Emerald Publishing Limited.
- Heiskanen, T. (1990). Teorian ja käytännön jännite: tutkimusta, koulutusta ja kehittämistyötä integroivassa täydennyskoulutuksessa. *Aikuiskasvatus*, 10(4), 220–227. <https://doi.org/10.33336/aik.96708>
- Hyppänen, R. (2015). *Henkilöstö*. Bonnier Business Forum.
- Intro perehdytys. (18.11.2021). *Perehdyttämisen toimintakonseptit*. <https://introperehdytys.fi/blogit/perehdyttamisen-toimintakonseptit/>
- Jalkanen, J., Järvenoja, M., & Litola, K. (2012). *Muuttuva maailma, erilaisia oppijoita - millainen oppimisympäristö?* Äidinkielen opettajain liitto.
- Joki, M. (2021). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja* (7., uud. p.). Kauppakamari.
- Joki, M. (2024). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja* (8., uud. p.). Kauppakamari.
- Kallonen, T., & Kuhmonen, A. (2021). *Jatkuva oppiminen: Työelämän tärkein taito*. Kauppakamari.
- Kautto, V. (2008). Oppiminen ja informaatiotaidot. *Informaatiotutkimus*, 27(3), 91–92.
- Ketola, H. (2010). *Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi: perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietualan yrityksissä*. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf>
- Korhonen, V., Pantzar, E., Tuononen, K., Pelkonen, M., Poikela, S., Portimojärvi, T., Lakka, M., Lipponen, L., & Lindberg, M. (2004). *Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka*. Tampere University Press.
- Korkiakoski, K., & Karhinen, R. (2019). *Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen*. Alma Talent.
- Kurtti, M., & Aalto, P. (2021). *Pomon parhaat ratkaisut* (2., uud. p.). Kauppakamari.
- Laakkonen, R. (2012). Y-sukupolvi oppijoina työssä ja elämässä. *Aikuiskasvatus*, 32(3), 230–231. <https://doi.org/10.33336/aik.93997>

- Lang, T., Malinen, A., Åman Kyrrö, M., & Öörni, R. (2022). *Kiihdytyskaistalla tulevaisuuden osaamiseen – Reittejä autoalan koulutuksen ja työelämän kehittämiseen*. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Lassila, H. (2008). Yrittäjyyskasvatus sosiaalisen pääoman valossa: käsitteellinen tarkastelu. *Aikuiskasvatus*, 28(3), 196–205. <https://doi.org/10.33336/aik.93828>
- Manninen, J., & Pesonen, S. (1997). Uudet oppimisympäristöt. *Aikuiskasvatus*, 17(4), 267–274. <https://doi.org/10.33336/aik.92461>
- Mitchell, D. R., & Korhonen, J. (2018). *27 tutkitusti toimivaa tapaa opettaa*. PS-kustannus.
- Murto, K. (2000). Näkökohtia yhteisölliseen oppimiseen ja oppimaan oppimiseen. *Aikuiskasvatus*, 20(2), 142–150. <https://doi.org/10.33336/aik.93281>
- Otala, L. (2018). *Ketterä oppiminen: Keino menestyä jatkuvassa muutoksessa*. Kauppakamari.
- Otala, L., & Meklin, S. (2021). *Ketterä oppiminen: 2, Strategiasta käytäntöön*. Kauppakamari.
- Poikela, E. (2005). *Oppiminen ja sosiaalinen pääoma*. Tampere University Press.
- Rantanen, M. (2018). *Tunnelmajohtaja*. Alma Talent.
- Rinta-Joupin Autoliike. (i.a.-a). *Autohuolto – Kolarikorjaamo*. Haettu 19.5.2025, <https://www.rinta-jouppi.com/autohuolto/kolarikorjaamo/>
- Rinta-Joupin Autoliike. (i.a.-b) *Rinta-Joupin kolme sukupolvea*. Haettu 19.5.2025, <https://www.rinta-jouppi.com/autoilu/blogi/rinta-joupin-kolme-sukupolvea/>
- Rinta-Joupin Autoliike. (i.a.-c). *Yhteystiedot – Vaasa*. Haettu 19.5.2025, <https://www.rinta-jouppi.com/yhteystiedot/vaasa/>
- Rinta-Joupin Autoliike. (i.a.-d). *Yritys*. Haettu 19.5.2025, <https://www.rinta-jouppi.com/yritys/>
- Siirilä, J., Mäki, K., & Kinnari, H. (2021). Jatkuva oppiminen oppilaitosten ulkopuolella – yhteisiä tulkintoja ja merkityksiä rakentamassa. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 23(2), 65–82. <https://journal.fi/akakk/article/view/109879>
- Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

- Vaasan yliopisto. (i.a.). *Oppiminen*. <https://www.uwasa.fi/fi/opiskelijat/kehita-opiskelutaitojasi/oppiminen>
- Vasikkaniemi, T. (2018). Oppiminen SeAMKissa – kohti kehittyvää työelämäläheistä aluevaikuttavuutta. Teoksessa S. Päällysaho, J. Latvanen, S. Saarikoski, & S. Uusimäki (toim.), *Seinäjoen ammattikorkeakoulu monipuolisena vaikuttajana* (s. 27–36). Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Zemke, R., Raines, C., & Filipczak, B. (2000). *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in your Workplace*. American management association.