



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

PEREHDYTYKSEN KEHITTÄMINEN ST1 KAUHAJOELLA

Satu Vainionpää

Opinnäytetyö
Joulukuu 2018
Palveluliiketoiminta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminta

VAINIONPÄÄ, SATU:
Perehdytyksen kehittäminen ST1 Kauhajoella

Opinnäytetyö 58 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Joulukuu 2018

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää perehdytyksen kehittämisen lähtökohdat St1 Kauhajoella sekä pohtia tutkimustulosten perusteella mahdollisia kehittämissuhteita esille nousseista aiheista. Perehdytyksen kehittämisen lähtökohdilla tarkoitetaan niitä asioita, jotka koetaan olevan kunnossa perehdytyksen osalta sekä niitä asioita, jotka kaipaavat vielä kehittämistä. Perehdytykseen kuuluu yritysperehdyttäminen sekä varsinainen työhön perehdyttäminen eli työnopastus.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, miten hyvin St1 Kauhajoen työntekijät kokivat tullessaan perehdytyksi eri aiheisiin. Pääaihealueita oli viisi ja ne sisälsivät teemoja sekä yritysperehdyttämisen puolelta että varsinaisesta työnopastuksesta. Kyselylomake toimitettiin St1 Kauhajoen seitsemälle työntekijälle, joista kuusi vastasi kyselyyn.

Tutkimustulosten perusteella voitiin todeta, että St1 Kauhajoella oltiin pääosin onnistuttu työnopastuksessa, mutta erityisesti yritysperehdyttämisen puoli kaipasi kehittämistä. Muun muassa yrityksen organisaatioon ja toimipisteisiin, yrityksen arvoihin sekä työehtosopimukseen liittyvää perehdytystä tulisi kehittää. Lisäksi työnopastuksen puolelta koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttöohjeet sekä häiriötilanteet ja huolto olivat aiheita, jotka tarvitsivat lisää huomiota perehdytyksen osalta. Erinomaisesti perehdytyksessä oltiin onnistuttu turvallisuusasioissa sekä toimintatavoissa, kuten asiakaspalvelussa ja myyntityössä. Kehittämissuhteina olivat esimerkiksi yrityksen esittelyvideon toteuttaminen sekä päivytykset Tervetuloa taloon -oppaaseen.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytyksen kehittäminen, työnopastus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Hospitality Management

VAINIONPÄÄ, SATU:

The Development of Introduction and Familiarization at ST1 Kauhajoki

Bachelor's thesis 58 pages, appendices 2 pages
December 2018

The purpose of this study was to gather information from the starting points of introduction and familiarization at ST1 Kauhajoki and find ways to improve these methods based on the information gathered. The starting points of introduction and familiarization in this case mean things that are considered to be in order from the introduction standpoint and also the matters that still need some improvement. Introduction includes company-oriented introduction and work-oriented introduction.

The research was done as quantitative research and the data was collected via a questionnaire. Its purpose was to find out how well the staff at ST1 Kauhajoki felt introduced to different subjects. There were five different main subjects, which included themes of company-oriented introduction and work-oriented introduction. The questionnaire was delivered to seven employees, of whom six answered.

Based on the research, the introduction at ST1 Kauhajoki was mainly successful, but company-oriented introduction could have some improvements. For example, company organization and arrangements, company values and the collective agreement should be introduced better. Additionally, the instructions, maintenance methods and failure situations for machines, equipment and tools were subjects that would need improvements. Safety and work methods, for example customer service and salesmanship, were well introduced. Improvement suggestions were, for example, to make an introduction video for the company and updating the "Welcome to the house" guide.

Key words: introduction, familiarization, improvement and development of introduction, work guidance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTTÄMINEN.....	6
2.1	Perehdyttäminen ja sen merkitys	6
2.2	Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö	8
2.3	Suunnittelu	11
2.4	Työnopastus/perehdyttämistilanteessa toimiminen	13
2.4.1	Työnopastuksen suunnitteleminen	14
2.5	Oppimisen seuranta ja arviointi	16
2.6	Muutokseen perehdyttäminen	19
3	PEREHDYTYKSEN KEHITTÄMINEN	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	23
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	24
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	53
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET	57
	Liite 1. Kyselylomake	57

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdytys ja perehdytyksen kehittäminen. Perehdytys on kaiken tekemisen perustana työelämässä. Perusteellisen suunnittelun, toteutuksen ja seurannan avulla perehdytyksen hyödyt korostuvat. Kuitenkin nykyajan jatkuvasti muuttuvassa maailmassa, on myös perehdytystä kehitettävä säännöllisesti. Perehdytyksen kehittäminen on jatkuva prosessi, johon yrityksen tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän. Opinnäytetyön aihe valikoitui opinnäytetyön kirjoittajan omien mielenkiinnon kohteiden sekä omien kokemusten perusteella. Opinnäytetyön kirjoittaja on työskennellyt useamman vuoden St1 Kauhajoella loma-aikoina ja viikonloppuisin.

Tutkimusosuudessa keskityttiin perehdytyksen kehittämiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaiset ovat perehdytyksen kehittämisen lähtökohdat St1 Kauhajoella. Tutkimuskysymyksinä toimivat: Mitkä aiheet ovat perehdytyksen osalta kunnossa? Mitkä aiheet kaipaavat kehittämistä perehdytyksen osalta? Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Tutkimuksen perusteella oli tarkoitus muodostaa kehittämiskohteita perehdytyksen osalta St1 Kauhajoella sekä pohtia, miten kyseisiä kohteita voisi mahdollisesti kehittää.

Pohjanmaan Asemat Oy on yritys, jonka toimialana on huoltamotoiminta. Yritys on perustettu vuonna 2013 ja sen omistaa vaasalainen Marko Tuuri. Vuonna 2017 yritys työllisti yhteensä 61 henkilöä (Kauppalehti). Pohjanmaan Asemilla on tällä hetkellä yhteensä kahdeksan toimipistettä, jotka sijaitsevat Vaasassa, Kauhajoella, Lapualla, Ylivieskassa sekä Oulussa. Opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan St1 Kauhajokeen.

St1 Kauhajoki on huoltoasema, joka sijaitsee Kauhajoen Aronkylässä, kantatie 67 varrella. Huoltoasemalla tarjotaan arkisin aamupalaa sekä keittolounas. Lisäksi valikoimassa ovat perinteiset vitriinituotteet, kuten toastit ja sämpylät, Driver's -pikaruoka sekä paikallisten ikisuosikki höyrymakkara. St1 Kauhajoki on avoinna vuoden jokaisena päivänä, arkisin 5.00-00.00, lauantaisin 7.00-0.00 sekä sunnuntaisin 8.00-0.00. Henkilökuntaa on yhteensä kahdeksan, joista yksi toimii esimiehenä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

2.1 Perehdyttäminen ja sen merkitys

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota ja työyhteisöä sekä oppimaan omat työtehtävänsä (Österberg 2014, 115). Perehdyttämistä on kahdenlaista: yritysperehdyttämistä sekä työhön perehdyttämistä eli työnopastusta. Yritykseen ja työyhteisöön perehtyminen tarkoittaa sitä, että perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen tavat sekä yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean. Toiminta-ajatuksen ja liike- tai palveluideaan perehtyminen on tärkeä osa perehdyttämistä, sillä toiminta-ajatus vastaa kysymykseen, miksi kyseinen yritys on olemassa (kuvio 1). Lisäksi yritysperehdyttämiseen sisältyy työpaikan ihmisiin, työtovereihin sekä yrityksen asiakkaisiin tutustuminen. Työhön perehdyttäminen eli työnopastus puolestaan opettaa perehdytettävälle konkreettiset työtehtävät, niihin kohdistuvat odotukset sekä oman vastuun koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas 2003, 4.)



KUVIO 1. Liike- ja palveluideaan perehdyttämisen osa-alueet (Kangas 2003, 4.)

Perehdytyksellä luodaan perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle. Sen avulla pyritään luomaan myönteistä asennoitumista työtä ja työyhteisöä kohtaan sekä sitouttamaan perehdytettävä työyhteisöön, ihmisiin ja asioihin tutustumisen lisäksi. Kunnollinen ja hyvä perehdyttäminen vie aikaa, mutta siihen käytetty aika tulee takaisin moninkertaisena. Mitä nopeammin perehdytettävä oppii ja sisäistää uudet asiat, sitä joutuisammin hän pystyy

myös työskentelemään itsenäisesti. (Kangas 2003, 5.) Perehdyttäminen ja työnopastus ovat henkilöstön kehittämisessä tärkeässä osassa. Ne voidaan nähdä investointina, jolla lisätään henkilöstön osaamista, tuetaan työssä jaksamista, vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja sekä parannetaan laatua. Kyse on jatkuvasta prosessista, jota kehitetään työpaikan ja henkilöstön tarpeiden mukaan. (Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus, 2.)

Perehdyttämisestä on monenlaisia hyötyjä. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii nopeasti työnsä ja oppii heti oikeat toimintatavat. Näin virheet vähenevät, kuten myös niiden korjaamiseen kuluva aika. Mitä nopeammin perehdytettävä kykenee itsenäiseen työhön, sitä vähemmän hän joutuu pyytämään muiden apua ja kysymään neuvoja. Tämä hyödyttää siis koko työyhteisöä. Kokonaisuudessaan tämä vaikuttaa positiivisesti tulokkaan motivaatioon, mielialaan sekä jaksamiseen. Perehdytyksellä oppiminen siis tehostuu ja oppiaika lyhenee. (Kangas 2003, 5.)

Eniten tapaturmia ja onnettomuuksia sattuu yleensä uutta tehtävää aloitteleville. Vaikka uuteen työkohteeseen tulisi ammattitaitoinen työntekijä, jolla on tietoa ja taitoa, hän ei tunne uuden työpisteen riskikohtia. Asiat saattavat myös unohtua. Aloittelijalta puuttuu lisäksi turvallisen työskentelyn perustiedot ja -taidot. Turvallisuusasiat ovatkin tärkeä osa perehdyttämistä, jotta turvallisuusriskejä ja työtapaturmia saadaan vähennettyä. (Hämäläinen & Kangas 2007, 4.)

Hyvä perehdytys vähentää myös henkilöstön vaihtuvuutta ja poissaoloja. Myönteinen ensivaikutelma rohkaisee ja kannustaa tulokasta, jolloin uuden työntekijän tuntuu mukavalta ja tervetulleelta aloittaa työt. Jos sen sijaan tulokas kokee itsensä toisten työntekoa haittaavaksi häiriötekijäksi ja hänet jätetään liian aikaisin suoriutumaan yksinään, kielteinen ensivaikutelma saattaa heikentää hänen työmotivaatiansa. (Hämäläinen & Kangas 2007, 4–5.) On helpompi jäädä töistä pois, jos töihin lähteminen tuntuu vaikealta ja raskealta. Tilanne voi johtaa jopa nopeaan työpaikan vaihtoon. (Kangas 2003, 6.)

Kunnollinen perehdyttäminen vaikuttaa yrityksen yrityskuvaan ja hyvän perehdyttämisen avulla kustannuksia säästyy. Yrityskuvalla tarkoitetaan sitä mielikuvaa, mikä ihmisillä on kyseisestä yrityksestä. Ihmisten omat kokemukset ja se, mitä he kuulevat toisiltaan, vaikuttavat mielikuvaan. Esimerkiksi harjoittelijoiden kokemukset työpaikasta vaikuttavat

siihen mielikuvaan, mitä muut saman alan opiskelijat ja alan opettajat kyseisestä yrityksestä ajattelevat. Hyvällä perehdytyksellä säästetään kustannuksista, kun huonon perehdytyksen seurauksena syntyneiden virheiden korjaus, hävikki, tapaturmat ja onnettomuudet, poissaolot sekä vaihtuvuus vähenevät. Pahimmissa tapauksissa tulokkaan tietämättömyydestä ja osaamattomuudesta johtuvat virheet saattavat johtaa asiakassuhteiden katkeamiseen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 5.)

2.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö

Työn tekeminen on toimintaa, joka on lailla suojattua ja valvottua. Perehdyttäminen on työlainsäädännössä merkittävässä osassa ja laeista löytyykin useita suoria määräyksiä sekä viittauksia liittyen perehdyttämiseen. Huomiota on kiinnitetty erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Ennen kaikkea työlainsäädännössä tavoiteltu toiminta on suojaavaa ja sopeuttavaa työntekijää kohtaan. Työlainsäädäntö on usein niin sanotusti pakottavaa oikeutta. Lainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus kaikille yrityksille. Työehtosopimukset täydentävät tätä monella alalla. Asiat, joiden osalta työ sopimuksilla tai työehtosopimuksilla voidaan heikentää työntekijöiden oikeuksia, on erikseen mainittu lainsäädännössä. Useimpien normien osalta valinnan mahdollisuutta ei ole. Työnantajia velvoittaviin säädöksiin kuuluvat perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset. Sopimusehtojen ja säännösten huolellinen noudattaminen lisää luottamusta, kun työntekijöiden ei tarvitse pitää silmällä yrityksen toiminnan laillisuutta. Huolellinen perehdyttäminen tukee yrityksen hyvää ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. Lisäksi lainmukaisella ja luotettavalla toiminnalla on positiivinen vaikutus kilpailukykyyn, menestymiseen ja työhyvinvointiin. Laittomasta toiminnasta saattaa seurata erilaisia haittoja, vahinkoja, työtaisteluja tai riitoja työpaikoilla. Työlainsäädännön toteutumista valvovat työpaikoilla työsuojeluviranomaiset ja vastaavasti työntekijäpuolella luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Erityisesti perehdyttämistä käsittelevät työ-sopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kuplas & Peltola 2009, 20–21,27.)

Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että *työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä*. Kyseinen työ-sopimuslain yleisvelvoite ei koske vain uusia työntekijöitä, vaan siihen kuuluvat kaikki työntekijät. Tätä täydentää lisäksi työnantajalle asetettu vaatimus:

Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Tämä velvollisuus saattaa kuulostaa itsestäänselvyydeltä, mutta pyrkimys saattaa olla pelkkää sananhelinää, kun poissaolot, kiire sekä työpaine ajavat työpaikat pikaperehdyttämiseen tai perehdyttämistä ei suoriteta ollenkaan. Oppiminen on epämiellyttävää työntekijälle ja kallista työnantajalle, kun virheitä täytyy korjata. Työnantaja ei myöskään voi mielivaltaisesti purkaa työsopimusta tai irtisanoa työntekijää. Työsopimuslaissa on mainittu puutteellinen ammattitaito yhtenä irtisanomisperusteena. Arvioitaessa puutteellisuutta, on kiinnitettävä huomiota siihen, millaiset mahdollisuudet työntekijällä ovat olleet parantaa ammattitaitoaan. Työnantaja on aina avainasemassa. Irtisanomisperustetta arvioitaessa on otettava huomioon myös työntekijän todellinen pyrkimys kehittää ammattitaitoaan. Sopimukseen merkitty koeaika uudessa työsuhhteessa on tarkoitettu molemminpuoliseen soveltuvuuden arviointiin. Työnantajan on seurattava koeaikana uuden työntekijän osaamisen kehittymistä. Osaaminen on aina arvioitava annetun perehdyttämisen mukaan. Onko opastus ollut riittävä? Onko uusi työntekijä saanut tarpeelliset tiedot ja taidot? Koeaikana työsuhteen osapuolista kumpi tahansa voi purkaa työsopimuksen. Purun perusteet eivät saa olla epäasiallisia koeajan tarkoitukseen nähden.

(Kuplas & Peltola 2009, 21–23.)

Työntekijöille on oltava turvalliset työolosuhteet. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, *että työnteko on turvallista, eikä työntekijöiden terveys vaarannu.* Työntekijä, työolosuhteet, työ ja muu työympäristö on huomioitava. Työntekijälle on annettava riittävät tiedot työpaikan vaara- ja haittatekijöistä ja häntä on opastettava. Työpaikan vaara- ja haittatekijöihin kuuluvat koneiden ja laitteiden lisäksi myös asiakkaat yhä useammin. Tarpeellisen ohjauksen ja opastuksen määrä ja laatu riippuvat luonnollisesti työntekijän ammatillisesta osaamisesta, koulutuksesta ja kokemuksesta. Perehdyttämisessä työturvallisuus on erittäin tärkeä osa. Turvallisuus työpaikalla on oikein opastettua työvälineiden käyttöä paljon monimuotoisempi. Palvelualoilla törmätään hyvin erilaisiin turvallisuuteen liittyviin tilanteisiin, kun esimerkiksi asiakas saattaa hakea oikeuksiaan uhkaamalla työntekijöitä. Väkivallan uhka on osa arkipäivää muun muassa ravintola-alalla, kaupan alalla, vartioinnin alalla sekä terveydenhoitoalalla. Kyse ei ole pelkästään fyysisen turvallisuuden uhasta, vaan myös henkinen turvallisuus on varmistettava. Asiakkaiden haistattelua ei tarvitse kuunnella. (Kuplas & Peltola 2009, 23–24.)

Työpaikkakiusaaminen puolestaan on työyhteisön sisällä tapahtuvaa, useimmiten yhteen työntekijään kohdistuvaa fyysistä tai henkistä väkivaltaa. Henkistä väkivaltaa ovat muun muassa syrjiminen, nimittely sekä vähättely. Uuden työntekijän työntekeä voidaan vaikeuttaa tai häntä voidaan loukata, esimerkiksi jättämällä tiedonvälityksen ulkopuolelle tai antamalla tarkoituksettomia työtehtäviä. Jos työnantaja saa tiedon häirinnästä tai epäasiallisesta kohtelusta, on hänen heti ryhdyttävä toimenpiteisiin. Perehdyttämisen yhteydessä esille tuleva häirintä ja kiusaaminen on merkki työyhteisön muusta pahoinvoinnista, joka on estettävä kehittämällä koko työyhteisöä yhdessä. Perehtyjän osalta palautekeskustelujen ja säännöllisen vuorovaikutuksen merkitys korostuu, niin suhteessa esimieheen kuin nimettyyn perehdyttäjään. Tasa-arvolaki sekä yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajaa edistämään tasa-arvoa miesten ja naisten välillä. Yhdenvertaisuuslaki puolestaan kieltää syrjinnän työelämässä *iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen ja muun henkilöön liittyvän syyn* perusteella. Perehdyttämisessä on luotava mahdollisuudet siihen, että henkilöllä on mahdollista menestyä työssään sukupuolestaan tai taustastaan riippumatta. Työpaikan käytännöt ja riskitekijät on syytä kartoittaa vuosittain ja perehdyttämissuunnitelmassa varmistaa niiden huomioon ottaminen. (Kuplas & Peltola 2009, 24–25.)

Lainsäädännössä on laajasti määritelty työnantajan ja työntekijän yhteistoimintaa sekä sen muotoja. Työpaikan johdon täytyy neuvotella monista eri asioista työntekijöiden kanssa. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) määrää neuvottelemaan, kun *tapah- tumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä*. Tavoitteena on edistää työpaikalla tärkeää viestintää: tiedottamista, yleistä vuorovaikutusta sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Työpaikkaan ja yritykseen liittyvät järjestelyt koskien perehdyttämistä on erityisesti mainittuna. Lisäksi perehdyttäminen kuuluu työsuojeluyhteistoiminnan piiriin. Työntekijöille annettavan perehdyttämisen, ohjauksen ja opetuksen järjestelyt ja tarve on yhdessä käytävä läpi. Jos kyseessä on yli kahdenkymmenen hengen työpaikka, nämä asiat käsitellään työsuojelutoimikunnassa. Työpaikoilla olennaista on tehdä näkyviksi perehdyttämisen järjestelyt. Työntekijöiden on oltava tietoisia siitä, miten he itse vaihtaessaan työtehtäviä tai heidän uudet työtoverinsa saavat koulutusta ja opastusta. Sama koskee tilanteita, joissa työmenetelmät kehittyvät tai muuttuvat. Avoin keskustelu ja tiedottaminen vähentää epävarmuutta ja vahvistaa työyhteisön vastuuta. Yksittäisen työntekijän lisäksi neuvottelujen ennaltaehkäisevä ja luottamusta lisäävä vaikutus ulottuu koko työyhteisöön. (Kuplas & Peltola 2009, 25–26.)

2.3 Suunnittelu

Suunnittelu on asioiden tietoista ja tavoitteellista pohtimista ennalta ja sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitelmallisuus luo tehokkuutta ja johdonmukaisuutta toimintaan, myös henkilöstön perehdyttämiseen ja kehittämiseen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 6.) Suunnitelmallisuus, huolellinen valmistautuminen, dokumentointi ja jatkuvuus ovat edellytyksiä hyvälle perehdyttämiselle ja opastukselle. Arviointi ja seuranta kuuluvat suunnitelmaan. Suunnittelu sisältää myös opastajien ja perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Apuna voidaan käyttää yrityksen toimintaan liittyvää aineistoa ja esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja muuta aiheeseen sopivaa aineistoa. Hyvän ja toimivan perehdyttämissuunnitelman laatimiseen tarvitaan esimiesten, henkilöstöryhmien, henkilöstöhallinnon edustajien sekä työsuojelun ja työterveyshuollon asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Työturvallisuuskeskus, 2.) Suunnittelun tuloksena syntyy suunnitelma (Kangas 2003, 7).

Yrityksen henkilöstöpolitiikka, yleiset periaatteet liittyen henkilöstöasioihin sekä ”pelisäännöt” ovat perehdyttämisen lähtökohtana. Henkilöstöpolitiikassa määritellään muun muassa millaista henkilöstöä, mistä ja miten yritykseen palkataan sekä miten henkilöstöä koulutetaan ja perehdytetään. Jos yritykseen palkataan lähinnä ammattitaitoista, hyvin koulutettua henkilöstöä, perehdytyksessä keskitytään yritykseen ja sen toimintatapoihin, eikä varsinaista ammattiasioiden perusopastusta tarvita. Sen sijaan, jos yritys palkkaa ammattitaidottomia, vähäisen työkokemuksen omaavia henkilöitä, varsinaiseen työnopastukseen on varattava enemmän aikaa ja resursseja. Perehdyttämiseen vaikuttaa myös se, kuinka paljon yrityksessä käytetään vakituista henkilökuntaa ja kuinka paljon muita. (Kangas 2003, 7.) Nuorille työntekijöille, jotka ovat työuransa alussa, ja joilla on vain vähän kokemusta työelämästä, perehdytyksen merkitys korostuu. Perusteellinen ja kunnonellinen perehdyttäminen tukee nuoren työntekijän kiinnittymistä työelämään. (Perehdyttäjän TOP-10 -muistilista. Työterveyslaitos.)

Tavoitteiden määrittely sisältyy aina suunnitteluun. Perehdyttämisessä ja työpaikkakoulutuksessa tavoite kohdistuu oppimiseen. Millaisia tietoja, taitoja, valmiuksia ja asenteita on tarkoitus oppia ja kuinka hyvin? Perehdyttämisen tavoitteet voidaan määrittellä yleisesti, mutta on myös tarpeen tarkentaa niitä eri ryhmien mukaan. Esimerkiksi ravintolassa esimiesten ja saliharjoittelijoiden perehdyttämisen tavoitteet eroavat osittain toisistaan.

Vahvassa osassa suunnitteluun liittyy perehdyttämisohjelmien tekeminen. Perehdyttämisohjelma voidaan tehdä joko yleisluontoisesti eri tilanteisiin sovellettavalla rungolla, tai se voi olla tehtynä tiettyä tilannetta varten, esimerkiksi kesätyöntekijöiden ohjelma. Ohjelmien sisältö ja laajuus vaihtelevat, mutta niihin sisältyy aina käsiteltävät asiat, aika- taulu ja vastuuhenkilöt. Huolellisesti tehty perehdyttämisohjelma, jota voidaan sovelle- tusti käyttää eri tilanteissa, on monissa työpaikoissa käyttökelpoisiin. Se toimii samalla hyvänä muistilistana. (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämisessä tehokkaan ajankäytön tärkeimpiä edellytyksiä on ajankäytön suunnit- telu. Suunnitteluun sisältyy perehdyttämiseen tarvittavan ajan arviointi ja sen huomioon ottaminen esimerkiksi työvuorolistoja suunniteltaessa. Siihen sisältyy lisäksi asioiden tär- keysjärjestyksen pohtiminen. Mitkä asiat on käytävä heti läpi ja mitkä asiat voivat odottaa myöhemmäksi? Paljonko tarvitaan aikaa? Todellisuudessa aikaa ei aina tarvita paljon, vaan ajantarve riippuu siitä, miten varattu aika käytetään. Esimerkiksi tunnin työnopastus ilman häiriöitä on huomattavasti tehokkaampi kuin useita tunteja kestävä sekava opastus keskellä kiirettä. (Kangas 2003, 8.)

Suunnitteluun sisältyy myös apumateriaalien ja varasuunnitelmien tekeminen. Apumate- riaalien tekeminen itsessään vie paljon aikaa, mutta toisaalta se säästää aikaa varsinais- sessa perehdyttämisessä. (Hämäläinen & Kangas 2007, 7.) Muun muassa kirjalliset työ- ohjeet, Tervetuloa taloon -oppaat sekä erilaiset internet- ja intrapohjaiset ohjelmat ovat työnopastuksessa erittäin hyödyllisiä, kun opastettava voi kerrata asioita itsenäisesti nii- den avulla (Kangas 2003, 8). Kun aineistoa suunnitellaan ja tehdään, kannattaa kuitenkin pitää huoli siitä, että tiedossa on, kenen vastuulla aineiston ajan tasassa pitäminen on ja kuinka usein päivitykset tulee tehdä. Valmistuspäivämäärä tulee merkitä kaikkiin tuotok- siin, jotta uudet ja vanhat versiot eivät mene keskenään sekaisin. Varasuunnitelmat puo- lestaan tehdään yllättävien ja mahdollisten poikkeustilanteiden varalta. Kuka esimerkiksi ottaa vastaan uuden työntekijän, jos esimies on jostain syystä estynyt tulemasta paikan päälle? Entä kuka hoitaa perehdytyksen, jos varsinainen perehdyttäjä sairastuu tai on lo- malla? (Hämäläinen & Kangas 2007, 7.)

2.4 Työnopastus/perehdyttämistilanteessa toimiminen

Työnopastus on välitöntä työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista työpaikalla. Siinä keskitytään työn tekemisen keskeisimpiin valmiuksiin ja niiden oppimiseen. Työnopastuksen tarkoituksena on kannustaa ja tukea opastettavaa myös itsenäiseen ja omatoimiseen ajatteluun sekä itsenäiseen oppimiseen. Työnopastus kytkeytyy kiinteästi toimintojen ja työyhteisön jatkuvaan kehittämiseen, eikä se ole vain irrallinen toimenpide. (Kangas 2003, 13.) Hyvin hoidetun ja suunnitelmallisen työnopastuksen tuloksena työntekijä oppii työtehtävänsä nopeasti ja kerralla oikein. Lisäksi taitojen karttuessa työn laatu ja tehokkuus paranevat ja ammattitaito kehittyy. (Työturvallisuuskeskus, 4.) Kun työntekijä kykenee itsenäiseen työskentelyyn mahdollisimman pian, muiden ei tarvitse neuvoa pienissä ongelmatilanteissa tai korjata toisen virheitä. Tämä helpottaa toisten työtä, säästää voimia ja aikaa. (Kangas 2003, 13.)

Työnopastuksen osa-alueita ovat: työkokonaisuus ja sen eri vaiheet, koneiden, laitteiden, työvälineiden ja aineiden oikeat käyttötavat sekä oikeat työmenetelmät ja toimintatavat, ergonomia ja työpaikan järjestelyt. Lisäksi yhtenä osa-alueena on työturvallisuus, turvallisuusmääräykset sekä mahdollisten työssä tarvittavien suojainten, suojalaitteiden sekä suojavaatetuksen oikeat ja turvalliset käyttötavat. (TTS Työtutka. Työnopastuksen merkitys.)

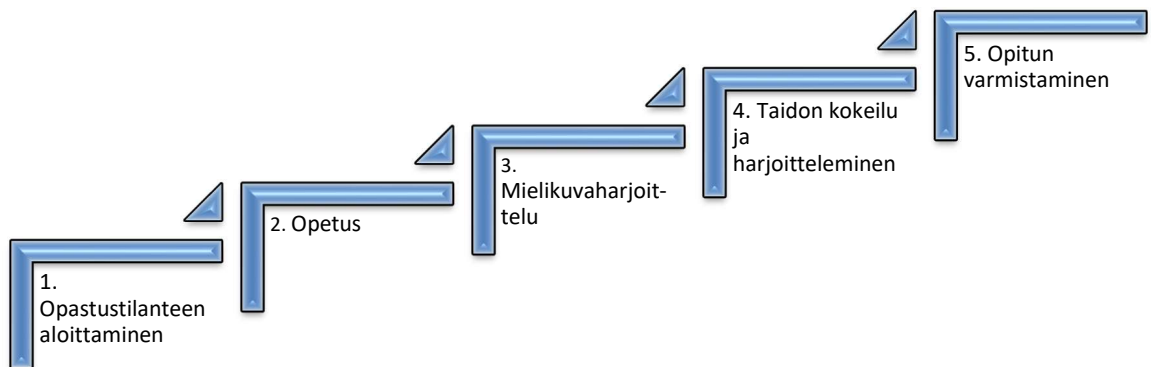
Työnopastuksessa tulee muistaa, että opastettavat ovat yksilöllisiä, erilaisia ihmisiä. Jotta oppiminen olisi tehokasta, myös työnopastuksen tulee olla yksilöllistä, kunkin tilanteen ja opastettavan mukaan sovellettua. Monet kokevat tämän työnopastuksessa kaikkein haastavimpana. Se mikä sopii toiselle, ei välttämättä toimi seuraavan opastettavan kanssa. Yhtäläinen kaava, malli tai tapa ei siis käy joka tilanteeseen, koska jokainen tilanne on ainutkertainen ja erilainen. Jos opastaja ei tunne uutta opastettavaansa etukäteen, on tutustumisen tarpeen ennen varsinaisen opastuksen aloittamista. Keskustelun, kuuntelun ja kysymysten kautta opastaja saa tietoa opastettavastaan ja osaa valita hänelle sopivan opastustavan. (Hämäläinen & Kangas 2007, 13.)

Vaaditaan jaksamista, taitoa ja viitseliäisyyttä opastajalta paneutua jokaisen opastettavan tilanteeseen yksilöllisesti alusta alkaen. Vaikka opastamisen perusedellytyksenä onkin opastajan oma ammattitaito ja asiantuntemus, se ei yksinään vielä takaa opastamisen on-

nistumista. Työnopastajan tulee omata vahva motivaatio ja positiivinen asenne opastamiseen. Lisäksi opastajan tulee osata opettaa, kyetä katsomaan asioita opastettavan kantilta sekä saada hänet oppimaan. Kaikista ammattitaitoisista henkilöistä ei ole opastajiksi, eivätkä kaikki siihen työhön edes halua. Monissa suuremmissa yrityksissä on koulutetut ja nimetyt työnopastajat, pienemmissä yrityksissä puolestaan jokainen useimmiten opastaa. (Kangas 2003, 14.)

2.4.1 Työnopastuksen suunnitteleminen

Työnopastukseen pätee sama kuin muuhunkin työskentelyyn: suunnittelu ja valmistautuminen säästävät toteuttamiseen tarvittavaa aikaa. Suunnittelun lähtökohtana ovat oppimistavoitteiden määrittely ja oppimistarpeiden selvitys: mitä opastettavan tulee oppia, kuinka hyvin ja mihin mennessä? Kun tavoitteet ovat määriteltä, on mahdollista suunnitella opetustilanne. Tähän sisältyvät esille otettavat asiat, opetustapa (tietojen välitys, kysymykset, keskustelu, harjoittelu käytännössä ja mielikuvituksessa) sekä oppimisen arviointi ja varmistaminen. Työnopastuksen suunnittelun ja toteutuksen avuksi on kehitetty erilaisia menetelmiä, joista yksi tunnetuimmista on niin sanottu viiden askeleen menetelmä (kuvio 2). (Hämäläinen & Kangas 2007, 14.)



KUVIO 2. Työnopastuksen viisi askelta (Hämäläinen & Kangas 2007, 15.)

Alkuvalmistelut säästävät aikaa toteutukselta. Ajan ja paikan varaaminen sekä rauhoittaminen etukäteen vähentää häiriötekijöitä. Kun tarvikkeet ja välineet on haettu valmiiksi,

ei itse opastukselta tuhlaannu aikaa niiden hakemiseen. Opastajan on hyvä suunnitella tilanne etukäteen ainakin mielessään, jotta asiat pysyvät opetushetkellä koossa. Opastettava puolestaan voi valmistautua lukemalla etukäteen esimerkiksi uuden laitteen käyttöohjeet ja pohtimalla kysymyksiä valmiiksi. (Kangas 2003, 14.)

Ensimmäinen askel työnopastuksessa on opastustilanteen aloittaminen. Siihen sisältyy lähtötason arviointi sekä oppimistavoitteiden selvittäminen. Jos opastuksen aihe on esimerkiksi työmenetelmä, jonka opastettava kokee hallitsevansa jo, voi opastaja pyytää häntä näyttämään työmenetelmän käyttämistä. Näin opastaja voi arvioida, miten hyvin opastettava osaa jo asian. (Hämäläinen & Kangas 2007, 15.) Molemmille osapuolille selviää, mitkä asiat ovat jo hallinnassa, ja mitkä asiat täytyy vielä oppia (oppimistavoitteet) (Kangas 2003, 14). Positiivisen asennoitumisen ja motivaation vahvistaminen on oppimisen kannalta tärkeää. Opastaja voi vaikuttaa tähän heti alusta lähtien luomalla kannustavan ja luottamuksellisen vuorovaikutustilanteen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 15.)

Toisena askeleena on itse opetus. Sen tarkoituksena on, että opastettava saa kokonaiskuvan opastettavasta asiasta tai tehtävästä sekä sen tekemiseen liittyvistä keskeisistä ohjeista ja säännöistä. Käytännössä opastajat usein opettavat opastajakeskeisesti eli näyttävät koko työvaiheen, tekevät kaiken itse ja puhuvat paljon. Tällöin opastettava ei välttämättä pysy mukana, ymmärrä tai muista kaikkea. Jos osapuolien keskinäinen vuorovaikutus on vähäistä, opastajalta jää helposti huomaamatta tämä. Haittapuolena voi myös olla, että opastettava kokee näytetyn tavan olevan ainut oikea malli, eikä tule pohtineeksi muita vaihtoehtoja. Laajat kokonaisuudet kannattaa jakaa opetustilanteessa osiin. Opastaja näyttää yhden osan kerrallaan ottaen opastettavan mukaan tekemiseen ja keskusteluun mahdollisimman paljon. Lisäksi hän varmistaa, että opastettava on oppinut yhden vaiheen, ennen kuin etenee seuraavaan osaan. Myös perustelemineen kannattaa ottaa mukaan opettamiseen ja työnopastukseen. Kun opastaja kysyy perusteluja opastettavaltaan, tämä joutuu pohtimaan asiaa ja pääsee tällä tavoin myös osallistumaan opetukseen aktiivisemmin. (Kangas 2003, 15.)

Kolmas askel on mielikuvaharjoittelu. Sen tarkoituksena on viimeistellä sisäiset mallit, jotka tarkoittavat ihmisen toimintoja ohjaavia tekijöitä. Esimerkiksi ammattitaitoisella ihmisellä on jo harjoittelun ja kokemuksen kautta syntyneet sisäiset mallit työnteossaan, jolloin hänen ei tarvitse ajatella jokaista toimenpidettä erikseen, vaan sisäiset mallit oh-

jaavat hänen toimintaansa automaattisesti. Mielikuvaharjoittelu auttaa fokuoimaan ajatukset työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Sitä voidaan tehdä eri tavoin. Esimerkiksi opastaja voi pyytää opastettavaa kuvaamaan jo opetetun työsuorituksen vaihe vaiheelta, jolloin opastettava joutuu pohtimaan, miksi ja miten työsuoritus etenee, mikä on missäkin vaiheessa tärkeää ja millaisia välineitä tulee käyttää. (Kangas 2003, 15.)

Neljäntenä askeleena toimii taidon kokeilu ja harjoittelu. Sen tarkoituksena on taitojen harjaannuttaminen, sillä vasta käytännön harjoittelun avulla taidot kertyvät. Tässä vaiheessa opastettava tekee jo koko opastettavan työvaiheen itsenäisesti alusta loppuun, omalla tahdillaan. Opastaja seuraa tekemistä. Kun hän saa työn valmiiksi, hän arvioi ensin itse tuloksen ja vasta sen jälkeen opastaja arvioi suorituksen. Opastettavan pohtiessa oman työnsä tulosta, hän oppii samalla myös itse arvioimaan sitä. Tämän jälkeen on opastajan vuoro arvioida tulos ja perustella mielipiteensä. Tarpeen mukaan harjoittelu jatkuu. (Hämäläinen & Kangas 2007, 16.)

Viimeisenä eli viidentenä askeleena on opitun varmistaminen. Molemmat arvioivat ja seuraavat oppimista jo aikaisemmin, mutta nyt on tarkoitus varmistaa, että opastettavalla on riittävät taidot ja tiedot hoitaa hänelle opetetut työtehtävänsä itsenäisesti. Tässä vaiheessa opastettava työskentelee jo yksin ja opastaja tarkastaa työskentelyn satunnaisesti. Yksi keino opitun varmistamiseksi on pyytää opastettavaa opettamaan työvaihe toiselle ja seurata tilannetta sivussa. Onko asia opittu hyvin vai vain näennäisesti, näkyy viimeistään tässä vaiheessa. (Kangas 2003, 15.)

2.5 Oppimisen seuranta ja arviointi

Seurannan avulla voidaan varmistaa suunnitelman onnistuminen. Saavutettiinkö tavoitteet? Miten suunnitelma onnistui, mikä meni hyvin ja missä on parantamisen varaa? Jotta asioita voidaan korjata ja parantaa, on selvitettävä, mitä pitää korjata. Oppimisen seuranta ja arviointi on yhtä tärkeää kuin perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu. Hyvänä seurannan apuvälineenä toimii perehdyttämisen tarkistuslista. Yksinkertaisimmillaan tarkistuslista voi olla lyhyt muistilista, johon perehdyttäjä tekee merkinnän käsiteltyään asian. Tällainen lista sopii esimerkiksi harjoittelijoiden ja lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämiseen. Listaa laajentamalla siitä saadaan käyttökelpoinen myös sellaisiin tilantei-

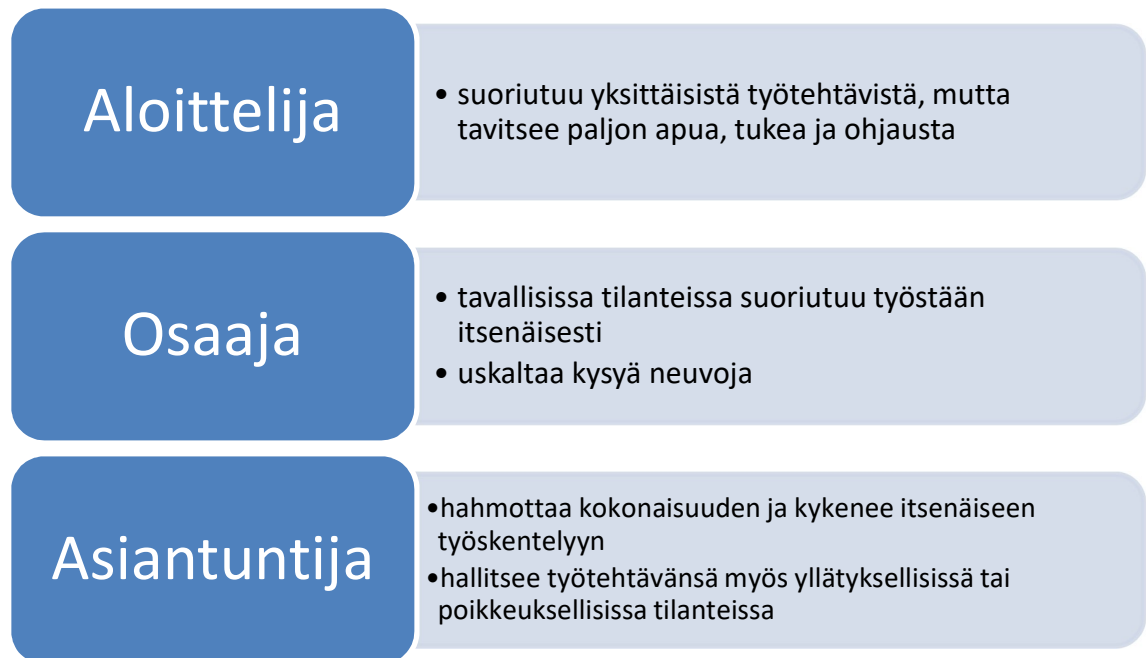
siin, jolloin perehdytettäviä asioita on paljon. Tulokkaalle voidaan antaa myös tarkistuslista omaksi, jolloin perehdytettävä voi itse seurata perehdytyksensä etenemistä. Tulokas voi rastittaa asiat listasta sitä mukaa kuin ne on hänelle opetettu. Monissa yrityksissä on tapana varmistaa osapuolien allekirjoituksilla listassa, että koko perehdyttäminen on tehty, (Kangas 2003, 16.)

Parhaimmillaan perehdyttäminen on vuorovaikutuksellista oppimista, molemminpuolista keskustelemista, kyselemistä ja kuuntelemista. Työskentelyn ohessa käytävissä keskusteluissa voidaan antaa ja saada palautetta puolin ja toisin. Tavallisten keskustelujen lisäksi kannattaa käydä kahdenkeskisiä keskusteluja, joihin molemmat osapuolet valmistautuvat etukäteen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 17.) Kun aika on sovittuna valmiiksi ja aika sekä paikka rauhoitettu, helpottaa se asiaan paneutumista ja keskittymistä. Tällaisten keskustelujen avulla perehdyttäjä tai esimies voi lisäksi saada hyviä vinkkejä perehdytyksen kehittämiseen, kun vasta perehdytetty voi kertoa omakohtaiset kokemuksensa ja näkemyksensä tilanteesta. (Kangas 2003, 16.) Etukäteen valmisteltu ja rauhoitettu keskustelu täydentää työn ohessa käytäviä keskusteluja, vaikka se olisi lyhytkin. Lisäksi keskustelut tuovat usein perehdyttäjälle lisää tietoa asioiden sujumisesta. (Hämäläinen & Kangas 2007, 17.)

Miten paljon ja kuinka usein seurantakeskusteluja tulisi sitten pitää? Se riippuu täysin työtehtävästä ja siitä, miten tärkeänä ne yrityksessä koetaan. Joissain yrityksissä perehdyttäjät tai esimiehet pitävät keskusteluja viikon, parin välein ehkä kolme kertaa. Yleensä ne ovat silloin lyhyempiä, kuin jos keskusteluja on vain yksi kuukauden tai kahden päästä työsuhteen alkamisesta. (Kangas 2003, 17.) Jos yrityksessä on tehtynä perehdyttämisohjelma, siitä löytyy usein myös maininta seurantakeskustelujen ajankohdista. Palautteen vastaanottaminen ja antaminen on tärkeää kummallekin osapuolelle oppimisen ja ammatitaidon kehittämiseksi. Keskustelujen myötä osapuolet oppivat lisää vuorovaikutustaitoja, kuuntelemista, toiminnan arviointia ja asioiden selvittämistä sekä perustelemista. (Hämäläinen & Kangas 2007, 18.)

Oppimisen arvioinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla ohjataan ja tarkistetaan koulutukselle sekä työnopastukselle asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä. Arvioinnin avulla osapuolet saavat tietoa, missä mennään tällä hetkellä, miten oppiminen edistyy ja mitä pitää mahdollisesti täydentää tai korjata. Parhaimmillaan oppimisen arviointi on todella hyvä motivointikeino. Esimerkiksi kun työpaikoilla suunnitellaan työvuorolistoja,

siihen ei riitä pelkkä tarvittavan henkilömäärän arviointi, vaan esimiehen on arvioitava ja otettava huomioon myös työvuoroon tarvittavien työntekijöiden ammatillinen osaaminen (kuvio 3). Onko joka työvuorossa riittävästi osaamista, vai jäävätkö aloittelijat keskenään? (Kangas 2003, 18.)



KUVIO 3. Ammatillisen osaamisen tasot (Kangas 2003, 18.)

Ammattitaito rakentuu eri osa-alueista. Ammattitaitoon luetaan nykyisin kuuluvaksi kaikilla aloilla seuraavat pääalueet: tekniset ja taloudelliset taidot (työtaito), suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitaidot sekä sosiaaliset taidot, kuten yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot. Monet yritykset ovat kehittäneet itse sisäisiä tarpeitaan varten omia arviointiasteikkojaan, kriteereitään ja ohjeitaan, joita esimies käsittelee esimerkiksi osana kehityskeskusteluja. Oppilaitosten harjoittelijoiden arviointiohjeet yritykset saavat oppilaitoksilta, oppisopimusopiskelijoiden arviointiohjeet tulevat oppisopimustoimistosta. Oppimistavoitteet ovat lähtökohtana oppimista arvioitaessa. Työssäoppimisetavoitteet ovat erilaiset riippuen siitä, onko esimerkiksi opastettavana peruskoulun työelämään tutustuja vai ammatillisen oppilaitoksen viimeisen vuoden opiskelija. (Kangas 2003, 18.)

2.6 Muutoksiin perehdyttäminen

Nykypäivänä muutokset ovat yhä nopeampia ja monimutkaisempia verrattuna entisiin aikoihin. Lisäksi muutoksiin sopeutumiselle on entistä vähemmän aikaa. Muutoksia on tapahtunut eniten ehkä tiedon määrän lisääntymisessä sekä teknologian kehittymisessä. Nykyään muutoksista puhutaan paljon, vaikka niitä on ollut aina. Esimerkiksi esimiehen vaihtuminen on iso muutos, joka vaikuttaa jollain tasolla koko työyhteisössä. Uudet laitteet, työmenetelmät sekä -välineet edellyttävät niiden opettelemista. Asiakaskuntakin saattaa yrityksessä kokea täysmuutoksen. Tilapäistyöntekijät kokevat jatkuvasti muutoksia, kun työtoverit ja asiakkaat vaihtuvat työkohteiden mukaan. (Kangas 2003, 19.)

Tutussa työympäristössä työskentely tutun työn ja työkavereiden parissa tuntuu turvalliselta. Muutos luo turvattomuutta ja epävarmuutta sitä enemmän, mitä enemmän se koskettaa ihmistä itseään. (Hämäläinen & Kangas 2007, 20.) Jos ihminen pelkää muutoksen aiheuttamia seurauksia itselleen, hän suojelee itseään (Kangas 2003, 19). Epävarmuus ja virheiden pelko ilmenee käyttäytymisessä usein varovaisena, jopa passiivisena suhtautumisena. On myös yleistä, että tilanteessa aletaan syyttelemään toisia ihmisiä, etenkin esimiehiä. Muun muassa näillä psyykkisillä puolustuskeinoilla ihminen pyrkii alitajuisesti säilyttämään oman henkisen tasapainonsa. (Hämäläinen & Kangas 2007, 20.)

On luonnollinen tapa reagoida muuttuviin tilanteisiin muutosvastarinnan kautta, sillä se on osa ihmisen itsesuojeluvaistoa. Toisaalta muutoksiin suhtautuminen on hyvin yksilöllistä. Siihen vaikuttavat muun muassa itseluottamus, turvallisuudentunne, omat asenteet ja aikaisemmat kokemukset. Mitä yllätyksellisempiä muutokset ovat ja mitä enemmän ne koskettavat ihmistä itseään, sitä voimakkaampana muutosvastarinta yleensä esiintyy. Omien vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen tilanteen hoitamisessa lisää myös vastustusta. (Hämäläinen & Kangas 2007, 20.)

Muutoksien toteuttamista edesauttaa, kun henkilöstö saa riittävästi tietoa muutoksista ja niiden vaikutuksista riittävän aikaisessa vaiheessa. On tärkeää keskustella asioista, koska muutokset usein pelottavat. On hyvä keskustella ja pohtia asioita yhdessä henkilöstön kanssa, kun liikeidea muuttuu tai uutta koulutusta tai työnkiertoa suunnitellaan. Yrityskauppojen yhteydessä tämä ei kuitenkaan ole aina mahdollista. Tällöin on tärkeää tiedot-

taa asioista niin pian kuin mahdollista henkilöstölle ja antaa heille samalla tilaisuus keskustelulle ja kysymyksille. Rehellinen ja negatiiviset sävyt salliva keskustelu luo tilaa myönteisille asenteille. (Kangas 2003, 19–20.)

Jos on mahdollista, henkilöstö kannattaa ottaa mukaan muutoksen suunnitteluun. Mahdollisuus vaikuttaa ja osallistumisen tunne ovat hyviä motivointikeinoja. Jos ei ole mahdollisuutta ottaa mukaan kaikkia tai osa ei ehkä haluakaan olla mukana, kannattaa käyttää esimerkiksi yrityksen vaikuttajajaksiloita, mielipidejohtajia tai yhteistoimintahenkilöitä. Heidän kauttaan pystytään vaikuttamaan edelleen moneen muuhun positiivisesti. (Kangas 2003, 20.) Vaikka muutosvastarinta nähdäänkin yleensä negatiivisena ilmiönä, saattaa kriittisin kyselijä kuitenkin olla se, joka on kaikkein kiinnostunein asiasta. Saatuaan riittävät vastaukset, perustelut ja opastuksen sekä asiaa harkittuaan, hän sitoutuu muutokseen parhaiten. (Hämäläinen & Kangas 2007, 21.)

Kuinka hyvin tieto on mennyt perille? Onko kaikilla uudet taidot jo hallinnassa? Ovatko kielteiset asenteet vähentyneet ja myönteisiä asenteita saatu lisääntymään? Kuten kaikessa toiminnassa, myös muutokseen perehdyttämisessä on tärkeää seurata sen onnistumista. Muutokseen perehdyttämisen onnistumisessa edellytyksenä on, että esimiehet ja perehdyttäjät ovat itse tarpeeksi paneutuneita paitsi asioihin myös ihmisten tuntemuksiin, myös niihin negatiivisiin. Heidän tulee nähdä muutokset niin omana kuin koko työyhteisön oppimisprosessina silloinkin, kun muutokset aiheuttavat ristiriitoja ja paineita. (Kangas 2003, 20.)

3 PEREHDYTYKSEN KEHITTÄMINEN

Perehdyttämisen ja työnopastuksen kehittäminen edellyttää tietoa lähtötilanteesta, eli siitä, mikä tilanne on tällä hetkellä. Kun kehittämistarpeet on saatu selvitettyä, voidaan suunnitella kehittämisohjelma tavoitteineen, aikatauluineen, toimenpiteineen ja vastuuhenkilöineen. Myös seurannan suunnittelu sisältyy kehittämisohjelmaan. Lähtötilanteen selvittäminen tarkoittaa sen arvioimista, mitkä perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvistä asioista ovat kunnossa ja mitkä kaipaavat vielä parannusta. Arviointi voidaan tehdä esimerkiksi kirjallisena kyselynä, haastatteluna tai pienissä ryhmissä keskustellen. Esimiehen näkemys perehdyttämisen laadusta saattaa olla erilainen kuin työnopastajalla. Työnopastajan mielipide saattaa erota työhön opastettavien näkökulmasta. Jokaisen mielipide on oikea, mutta subjektiivinen. Tämän takia olisi hyvä saada lähtötilanteen selvittämistä varten useiden ihmisten näkemyksiä ja myös perusteluja mielipiteilleen. (Hämäläinen & Kangas 2007, 25.)

Tavoite tarkoittaa toivottua lopputulosta. Perehdyttämisen tavoitteet tarkoittavat sitä tasonluokkaa, joka eri asioissa liittyen perehdyttämiseen tulee olla. Kun lähtötilanne on saatu arvioitua, pohditaan työpaikalla eri osa-alueiden tavoitteet. Riittääkö kaikkiin tavoite ”melko hyvin”, vai pitääkö joissain kohdissa olla tavoitteena ”erittäin hyvin”? Mielipiteistä keskustellaan, perustellaan näkemykset ja kuunnellaan toisten perustelut ennen yhteisen päätöksen tekemistä. (Hämäläinen & Kangas 2007, 25.)

Kun nykytilanne on saatu arvioitua ja tavoitteet pohdittua, näkyy merkinnöistä suoraan keskeiset kehittämiskohteet. Jos tavoite ja nykytilanne ovat samat, kehittämistarvetta ei ole tällä hetkellä. Jos nykytilanne on parempi kuin tavoite, voi asian jättää toistaiseksi. Jos tavoite on esimerkiksi ”erittäin hyvin”, mutta nykytilanne vain ”melko hyvin”, kehittämistarvetta löytyy. Se, jossa on suurin ero nykytilanteen ja tavoitteen välillä, on tärkein kehittämiskohde. (Kangas 2003, 25.)

Usein kehittämiskohteita löytyy useampia. Niistä kannattaa valita kaikkein tärkein. Tärkeimpi ongelman analysointi on vielä hyödyksi ennen varsinaisen kehittämisohjelman tekemistä. Tämä tarkoittaa vastausten pohtimista muun muassa siihen, mitkä asiat aiheessa on hoidettu parhaiten ja miksi. Lisäksi tulee pohtia, mitkä asiat on hoidettu heikoimmin ja miksi. On hyvä koota työryhmä kehittämisohjelman tekemistä varten. Ryhmä vastaa

sekä ohjelman tekemisestä että sen toteuttamisesta. Lisäksi ryhmä etsii lisää tietoa ja apua tarvittaessa sekä tiedottaa muille asioiden etenemisestä. (Kangas 2003, 25.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mikä on perehdytyksen kehittämisen lähtötilanne St1 Kauhajoella, eli mitkä perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyvistä asioista ovat kunnossa ja mitkä kaipaavat vielä parannusta. Tutkimuskysymyksinä olivat: Mitkä aiheet ovat perehdytyksen osalta kunnossa? Mitkä aiheet kaipaavat kehittämistä perehdytyksen osalta? Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena kyselylomakkeella (liite 1). Tähän tutkimustapaan päädyttiin ajallisten resurssien sekä yrityksen sijainnin vuoksi. Kysely St1 työntekijöille suoritettiin viikolla 46. Kyselylomake toimitettiin yrityksen seitsemälle työntekijälle, joista kuusi vastasi kyselyyn.

Kyselylomakkeen muodostuksessa käytettiin apuna perehdyttämisen tarkistuslistaa (Perehdyttämisen tarkistuslista. Työturvallisuuskeskus 2016, 5–10). Perehdyttämisen tarkistuslista sisältää suunnittelun ja toteutuksen tueksi jäsenllyn luettelon perehdyttämässä esille otettavista asioista (Työturvallisuuskeskus 2016). Tarkistuslistan sekä omien tietojeni pohjalta muodostettiin kyselylomake, jossa aihealueina olivat:

Yritys, organisaatio, henkilöstö

Sopimukset, työsuhde, työajat, palkka-asiat, muut edut

Toimintatavat ja tiedotus

Tilat, työskentely-ympäristö, turvallisuus

Omat tehtävät

Näiden osa-alueiden alla oli 4-12 aiheeseen liittyvää kysymystä, joiden tavoitteena oli selvittää, miten hyvin työntekijä koki olevansa perehdytetty kyseisiin aiheisiin. Kyselylomakkeen lopussa oli yksi avoin kysymys, jonka tarkoituksena oli selvittää, mitkä aiheet kaipaivat työntekijän mielestä eniten kehittämistä perehdytyksen osalta. Lomakkeista saadut tulokset kirjattiin Exceliin ja käsiteltiin Tixel -apuohjelmalla.

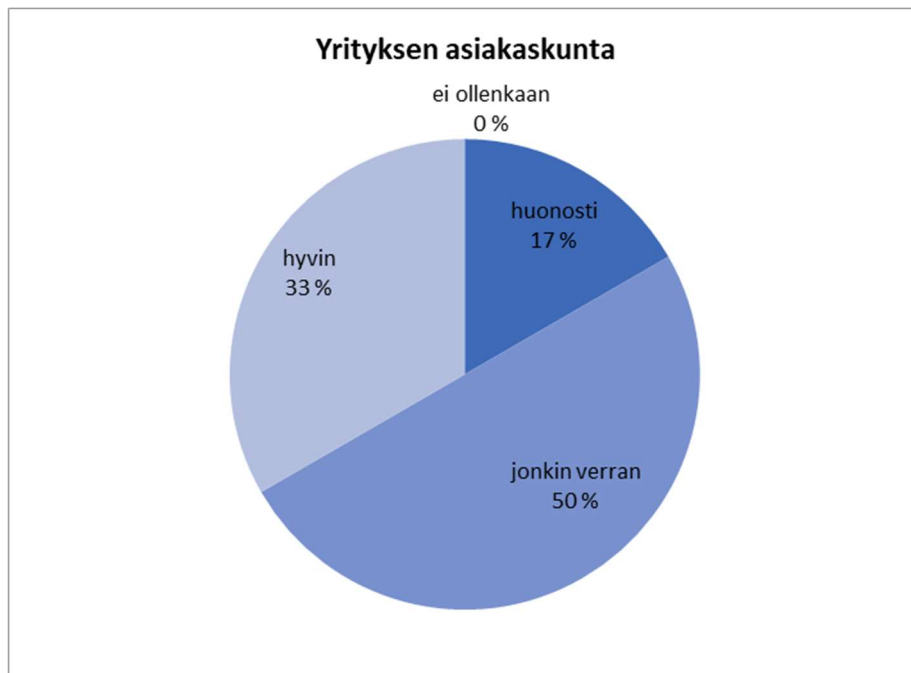
5 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksen toiminta-ajatukseen, liike- ja palveluideaan hyvin. Vastaajista neljä (67%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut tulleen perehdytetyksi aiheeseen huonosti tai ei ollenkaan (kuvio 4).



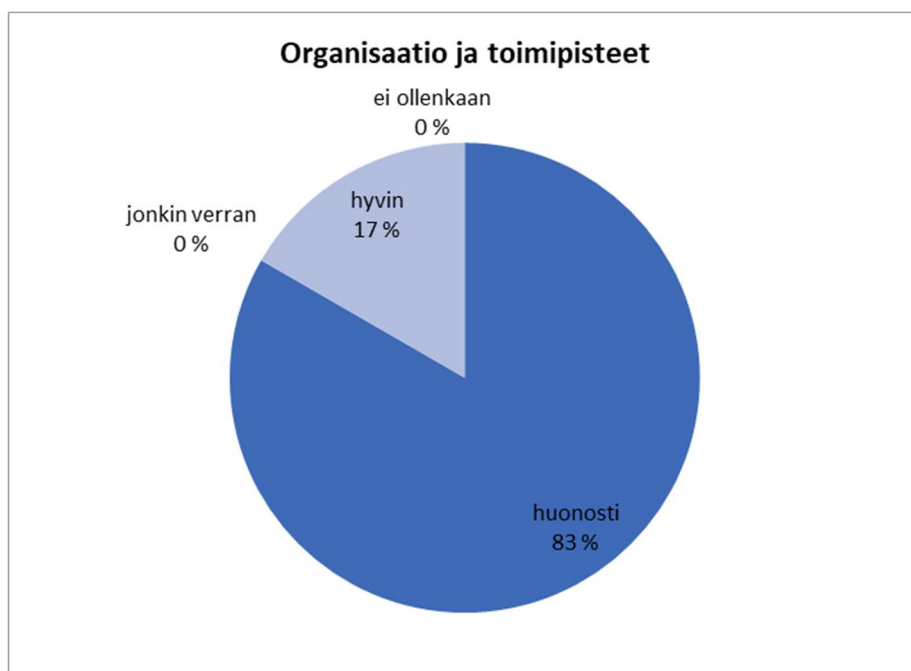
KUVIO 4. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen toiminta-ajatukseen, liike- ja palveluideaan, (n=6)

Vastaajista kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksen asiakaskuntaan hyvin. Kyselyyn vastanneista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran ja yksi (17%) huonosti. Kukaan vastaajista ei kokenut jääneensä kokonaan ilman perehdytystä asiakaskunnan osalta (kuvio 5).



KUVIO 5. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen asiakaskuntaan, (n=6)

Kyselyyn vastanneista yksi (17%) koki tullessa perehdytetyksi yrityksen organisaatioon ja toimipisteisiin hyvin. Vastaajista viisi (83%) koki tullessa perehdytetyksi aiheeseen huonosti. Kukaan ei kokenut tullessa perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran tai ei ollenkaan (kuvio 6).



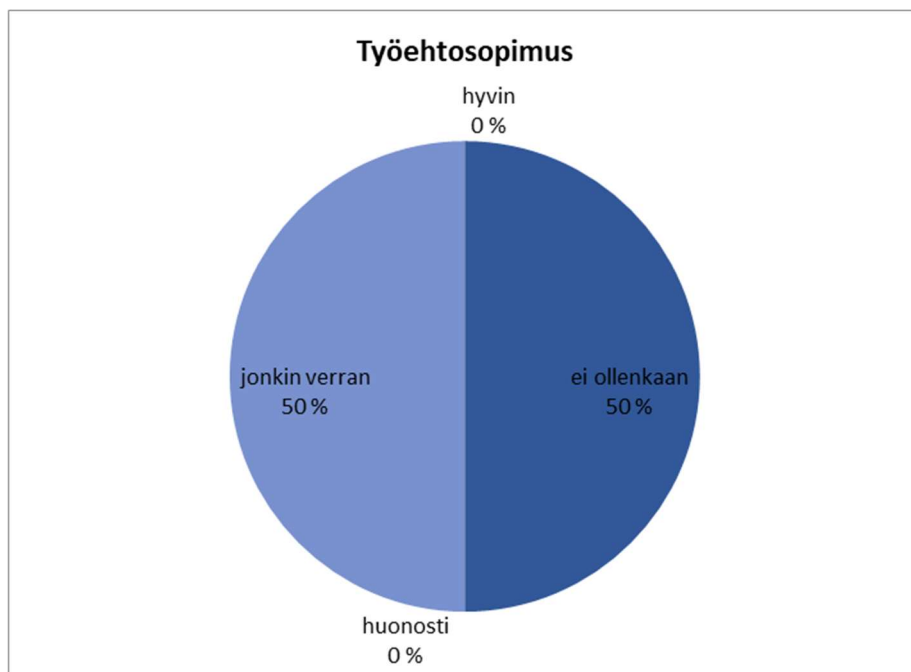
KUVIO 6. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen organisaatioon (johto, esimiehet, muu henkilöstö) ja toimipisteisiin, (n=6)

Vastaajista yksi (17%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksen yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatioon/henkilöihin hyvin. Vastaajista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen huonosti. Lisäksi vastanneista kaksi (33%) koki, ettei heitä ole perehdytetty aiheeseen ollenkaan. Kukaan ei kokenut saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran (kuvio 7).



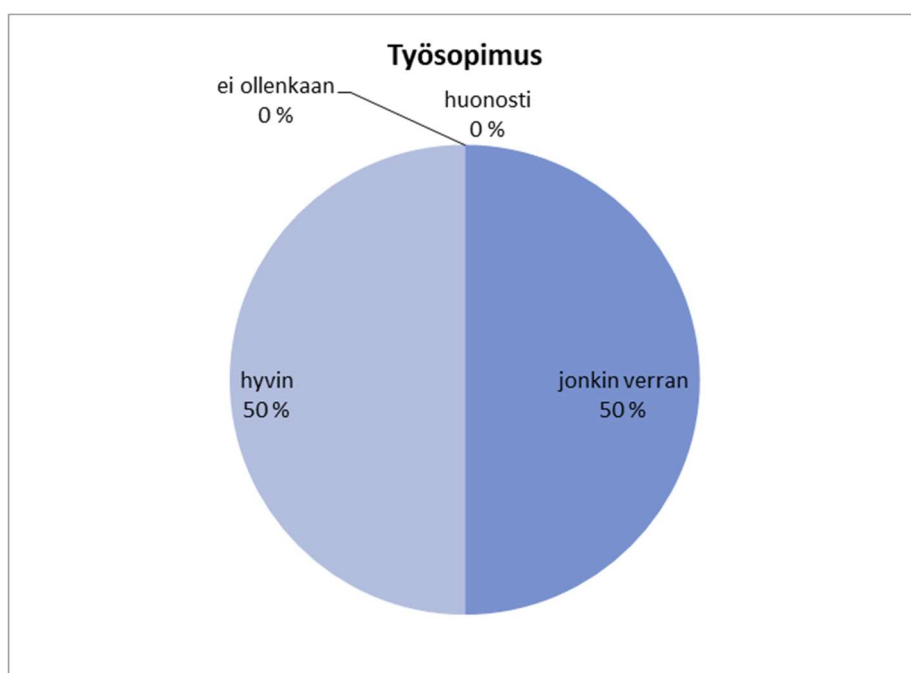
KUVIO 7. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatioon/henkilöihin (luottamushenkilö, työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu), (n=6)

Kyselyyn vastanneista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi työehtosopimukseen jonkin verran. Vastaajista kolme (50%) koki, ettei ole tullut perehdytetyksi aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastaajista ei kokenut aihealueeseen perehdytystä hyväksi tai huonoksi (kuvio 8).



KUVIO 8. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työehtosopimukseen, (n=6)

Vastanneista kolme (50%) koki tulleensa perehdytetyksi työsopimukseen hyvin. Vastanneista kolme (50%) puolestaan koki tulleensa perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Kukaan ei kokenut aihealueeseen perehdytystä huonoksi tai ettei sitä olisi ollut ollenkaan (kuvio 9).



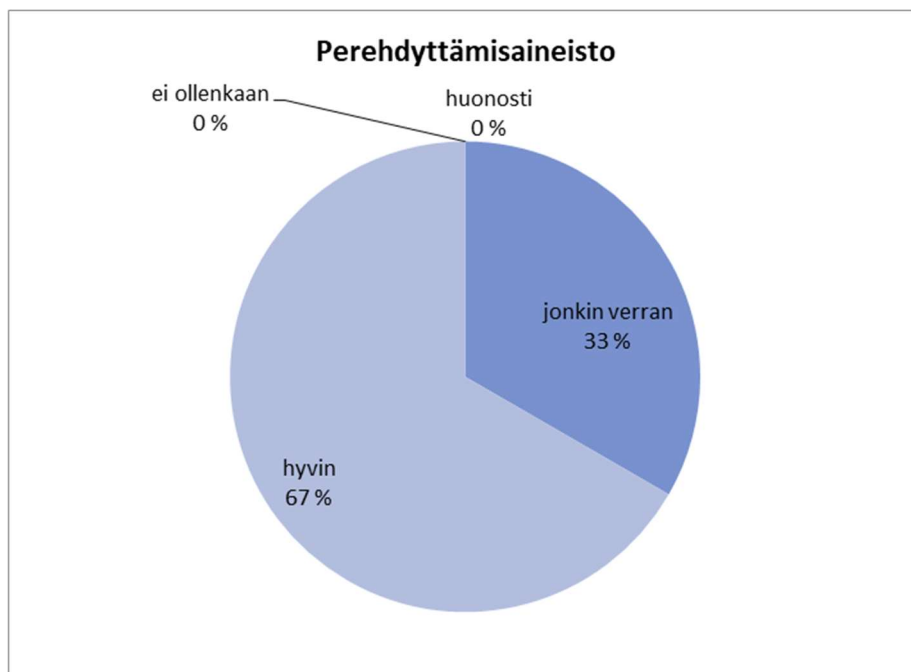
KUVIO 9. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työsopimukseen (työsuhteen muoto, kesto, koeaika), (n=6)

Kyselyyn vastanneista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi töissä tarvittaviin koulutuksiin hyvin. Vastaajista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai ettei sitä olisi ollut ollenkaan (kuvio 10).



KUVIO 10. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty töissä tarvittaviin koulutuksiin, esimerkiksi hygieniapassi, (n=6)

Vastaajista neljä (67%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksestä löytyvään perehdyttämisaineistoon hyvin. Vastanneista kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Kukaan ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 11).



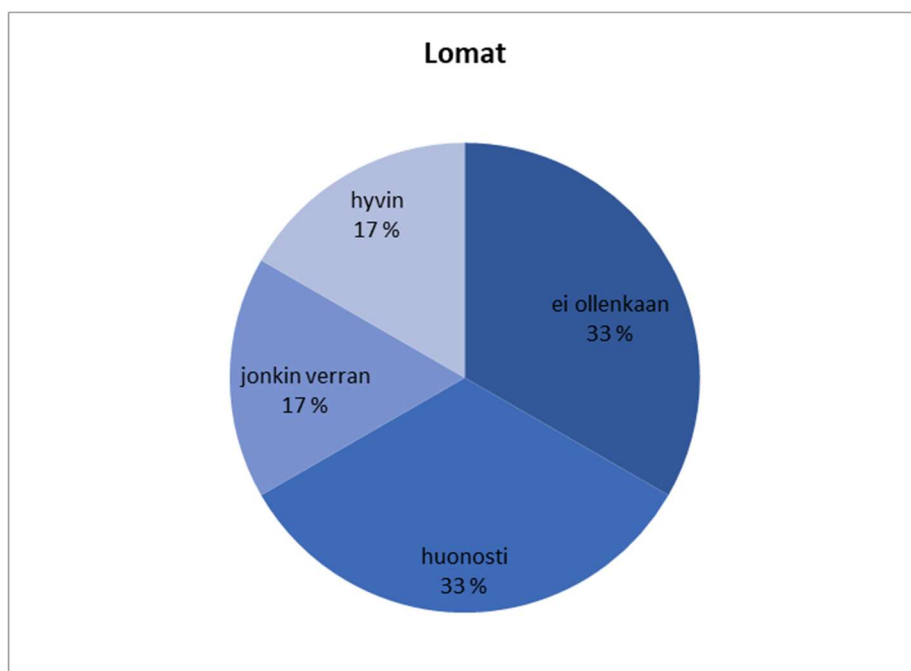
KUVIO 11. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksestä löytyvään perehdyttämisaineistoon, esimerkiksi Tervetuloa taloon -opas, (n=6)

Kyselyyn vastanneista kaksi (33%) koki tulleensa perehdytetyksi työaikoihin, työvuoroihin, taukoihin ja ylitöihin hyvin. Vastaajista kolme (50%) koki tulleensa perehdytetyksi aiheeseen huonosti, ja yksi (17%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä olleen jonkin verran (kuvio 12).



KUVIO 12. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työaikoihin, työvuoroihin, taukoihin ja ylityöihin, (n=6)

Vastaajista yksi (17%) koki tullessaan perehdytetyksi loma-asioihin hyvin. Yksi (17%) koki puolestaan saaneen aiheeseen perehdytystä jonkin verran. Vastanneista kaksi (33%) koki tullessaan perehdytetyksi aiheeseen huonosti, ja kaksi (33%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan (kuvio 13).



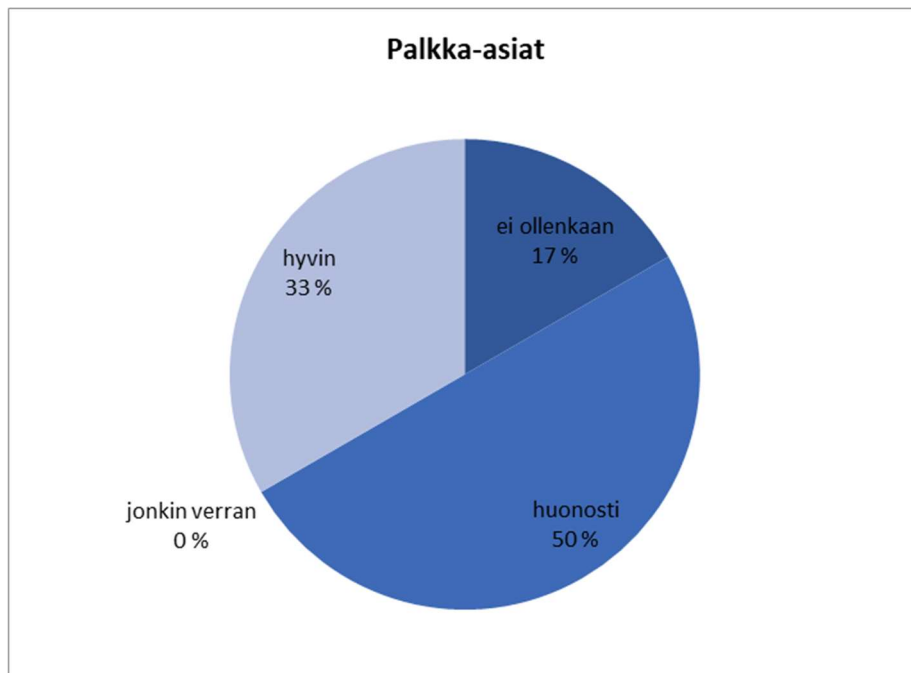
KUVIO 13. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty lomiin (määräytyminen, palkka, lomarahaa ja -korvaukset), (n=6)

Kyselyyn vastanneista kaksi (33%) koki tullessa perehdytetyksi yrityksen poissaolokäytäntöihin hyvin. Vastaaajista kaksi (33%) koki tullessa perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Vastanneista yksi (17%) koki aihealueeseen perehdytyksen huonoksi ja yksi (17%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan (kuvio 14).



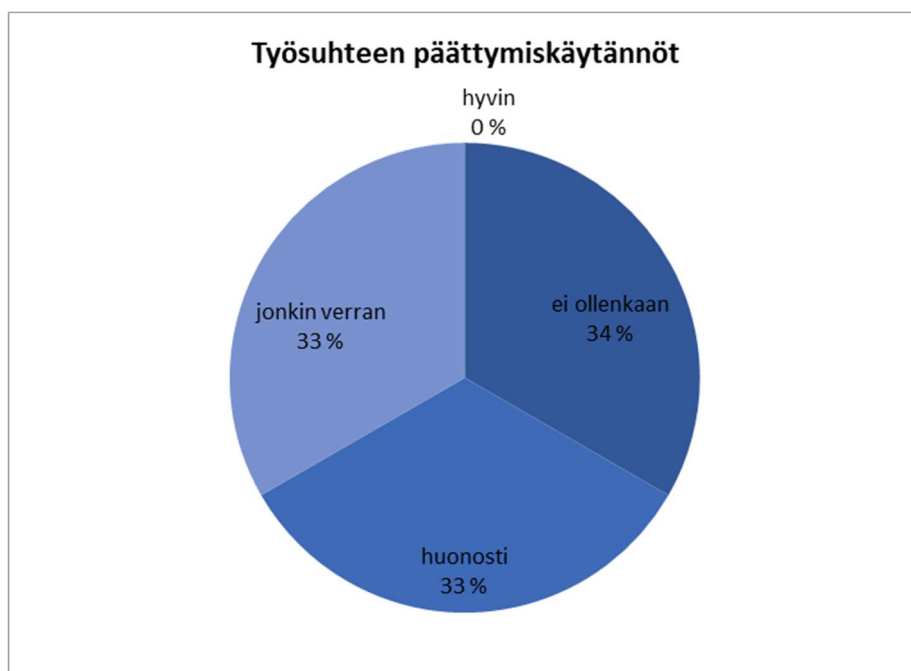
KUVIO 14. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen poissaolokäytäntöihin (poissaoloista ilmoittaminen/sopiminen), (n=6)

Vastaaajista kaksi (33%) koki tullessa perehdytetyksi palkka-asioihin hyvin. Vastanneista puolestaan kolme (50%) koki tullessa perehdytetyksi aiheeseen huonosti ja yksi (17%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastanneista ei kokenut saaneensa perehdytystä palkka-asioihin jonkin verran (kuvio 15).



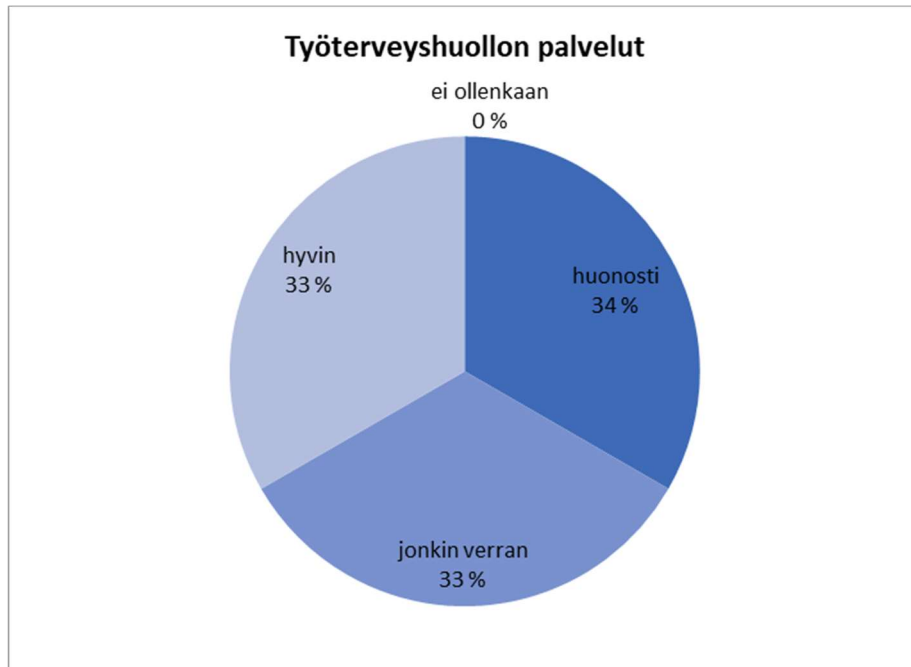
KUVIO 15. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty palkkaan ja palkanmaksuun, lisiin ja sairausajan palkkaan, (n=6)

Kyselyyn vastanneista kaksi (33%) koki tulleensa perehdytetyksi työsuhteen päättymiskäytäntöihin jonkin verran. Vastaajista kaksi (33%) koki tulleensa perehdytetyksi aiheeseen huonosti ja kaksi (34%) ei kokenut saaneensa perehdytystä aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastaajista ei kokenut aihealueeseen perehdytystä hyväksi (kuvio 16).



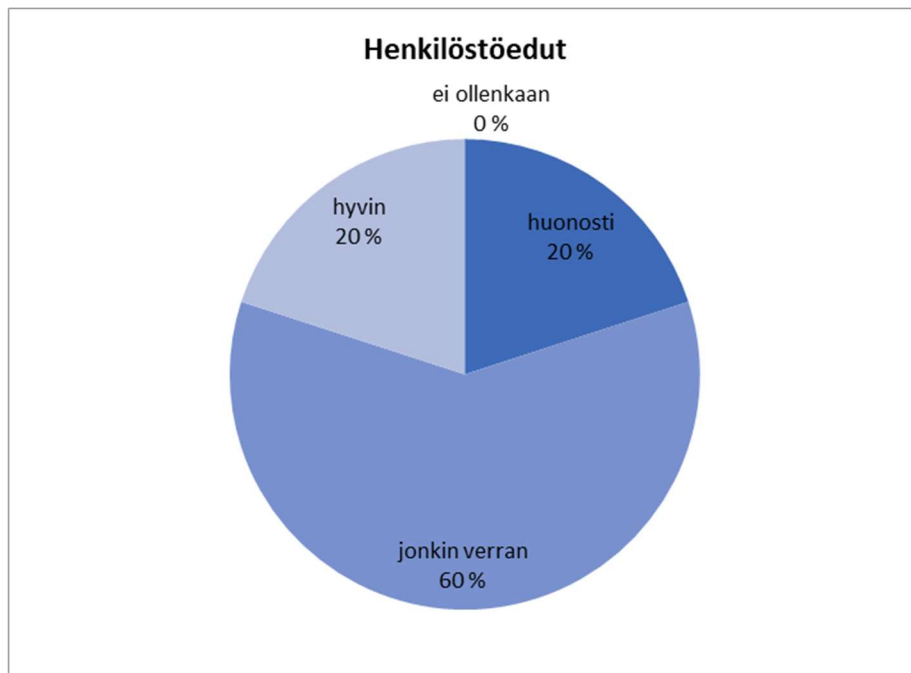
KUVIO 16. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työsuhteen päättymiskäytäntöihin (irtisanomisaika, lopputilin maksu), (n=6)

Vastaajista kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi työterveyshuollon palveluihin hyvin. Vastanneista kaksi (33%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran ja kaksi (34%) koki aihealueeseen perehdytyksen huonoksi. Kukaan vastaajista ei kokenut jääneensä kokonaan ilman perehdytystä liittyen työterveyshuollon palveluihin (kuvio 17).



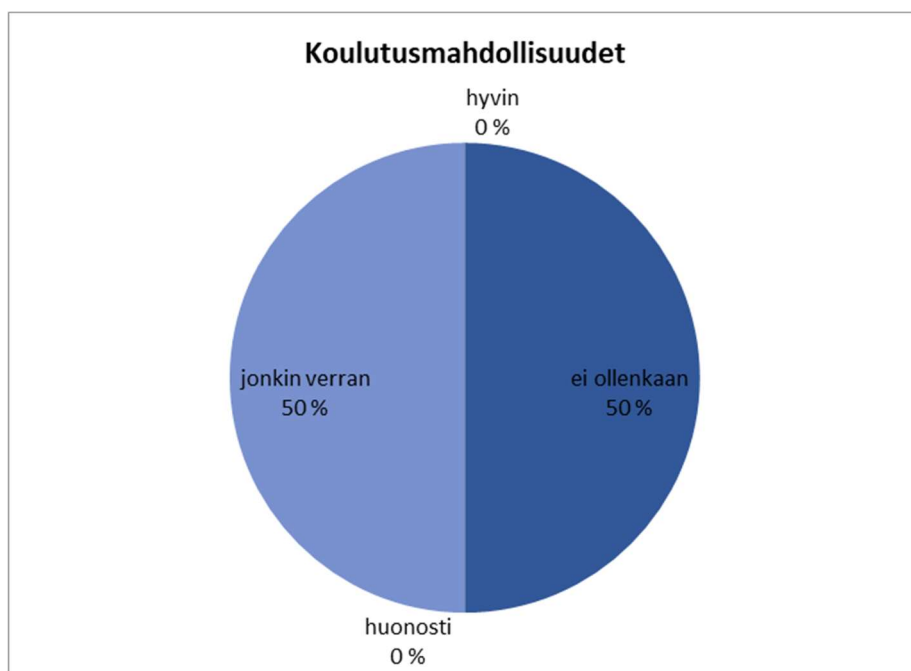
KUVIO 17. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työterveyshuollon palveluihin, (n=6)

Kyselyyn vastanneista yksi (20%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksen henkilöstöetuihin hyvin. Vastaajista kolme (60%) koki saaneensa aiheeseen perehdytystä jonkin verran. Yksi (20%) vastaajista koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen huonosti. Kukaan vastaajista ei kokenut jääneensä kokonaan ilman perehdytystä henkilöstöetuihin. Yksi kyselyyn vastanneista jätti vastaamatta tähän kysymykseen (kuvio 18).



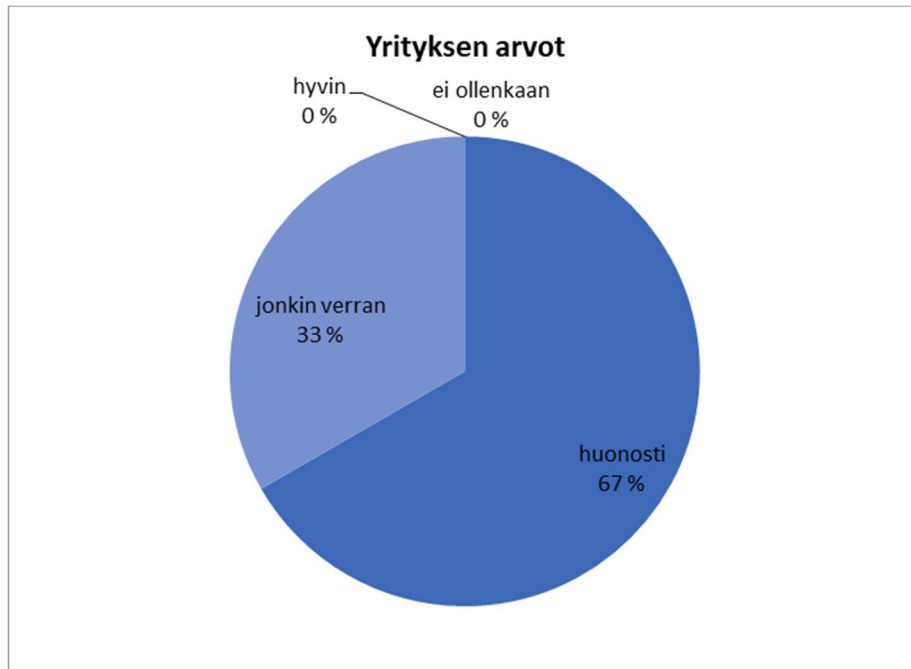
KUVIO 18. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen henkilöstöetuihin, esimerkiksi henkilökunta-ale, Smartum -setelit, (n=5)

Vastaajista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi koulutusmahdollisuuksiin jonkin verran. Puolestaan vastanneista kolme (50%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastaajista ei kokenut aihealueeseen perehdytystä hyväksi tai huonoksi (kuvio 19).



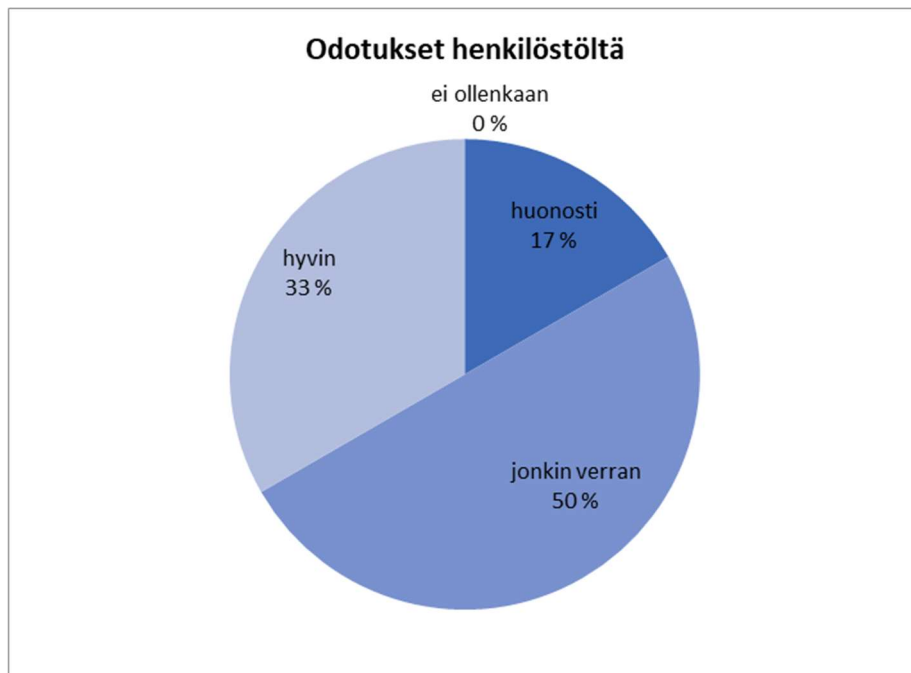
KUVIO 19. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty koulutusmahdollisuuksiin, (n=6)

Kyselyyn vastanneista kaksi (33%) koki tullessaan perehdytetyksi yrityksen arvoihin jonkin verran. Vastaaajista neljä (67%) koki puolestaan tullessaan perehdytetyksi aiheeseen huonosti. Kukaan vastanneista ei kokenut aihealueeseen perehdytystä hyväksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 20).



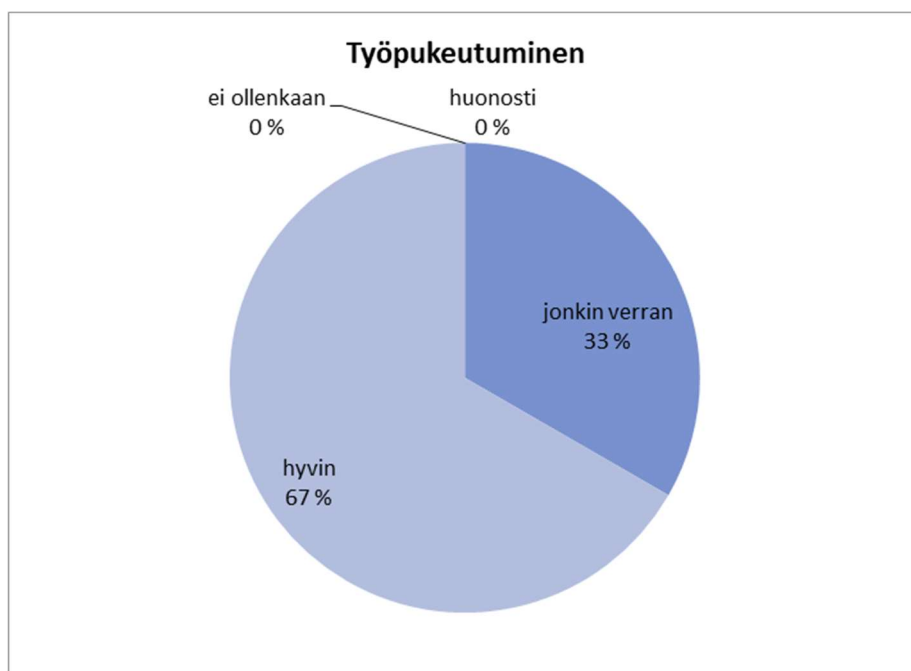
KUVIO 20. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen arvoihin, (n=6)

Vastaaajista kaksi (33%) koki tullessaan perehdytetyksi odotuksiin henkilöstöä kohtaan hyvin. Vastanneista kolme (50%) koki tullessaan perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Vastaaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheesta huonosti. Kukaan vastanneista ei kokenut jääneensä kokonaan ilman perehdytystä aiheesta (kuvio 21).



KUVIO 21. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen odotuksiin henkilöstöä kohtaan, (n=6)

Kyselyyn vastanneista neljä (67%) koki tullessa perehdytetyksi hyvin työpukeutumiseen. Vastaaajista kaksi (33%) koki saaneensa perehdytystä aiheesta jonkin verran. Kukaan vastanneista ei kokenut perehdytystä työpukeutumiseen huonona tai jääneensä konnaan ilman (kuvio 22).



KUVIO 22. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty pukeutumiseen töissä (työasu, jalkineet), (n=6)

Vastaajista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi myyntityöhön ja asiakaspalveluun hyvin. Vastaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan ei kokenut aiheeseen perehdyttämistä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 23).



KUVIO 23. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty myyntityöhön ja asiakaspalveluun, lisämyyntiin, (n=6)

Kyselyyn vastanneista yksi (17%) koki tulleen perehdytetyksi hyvin puhelimen ja muun tietotekniikan käyttöön niin työ- kuin yksityisasioissa. Vastaajista kolme (50%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Vastanneista yksi koki aihealueeseen perehdytyksen huonoksi ja yksi (16%) koki ettei ollut saanut aiheesta perehdytystä ollenkaan (kuvio 24).



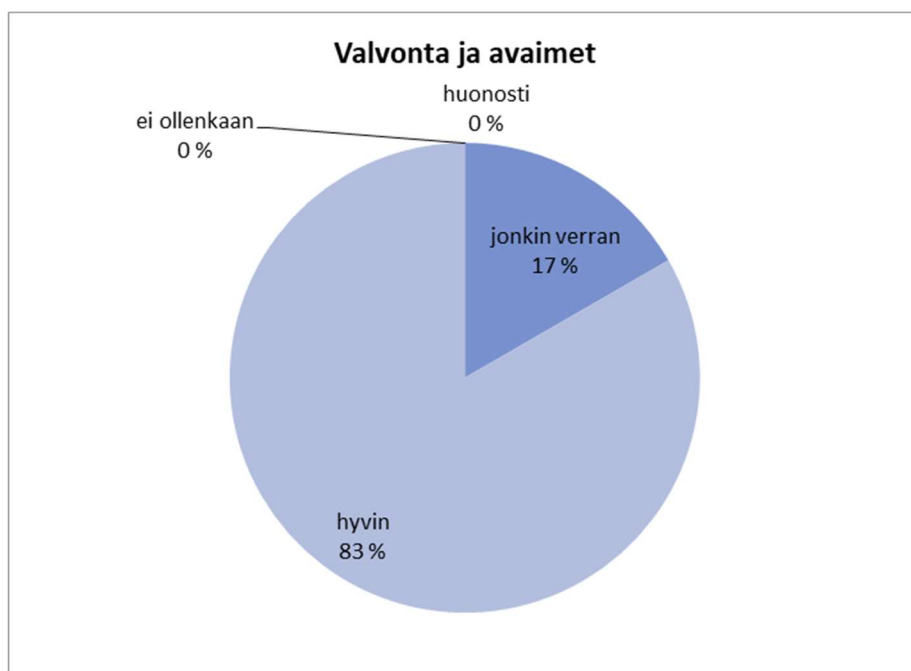
KUVIO 24. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty puhelimen ja muun tietotekniikan käyttöön työ- sekä yksityisasioissa, (n=6)

Vastaajista yksi (17%) koki tullessa perehdytetyksi yrityksen tiedotukseen ja sisäiseen viestintään hyvin. Vastanneista kolme (50%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Vastaajista yksi (17%) puolestaan koki tullessa perehdytetyksi aiheeseen huonosti ja yksi (16%) koki, ettei ollut saanut ollenkaan perehdytystä yrityksen tiedotuksesta ja sisäisestä viestinnästä (kuvio 25).



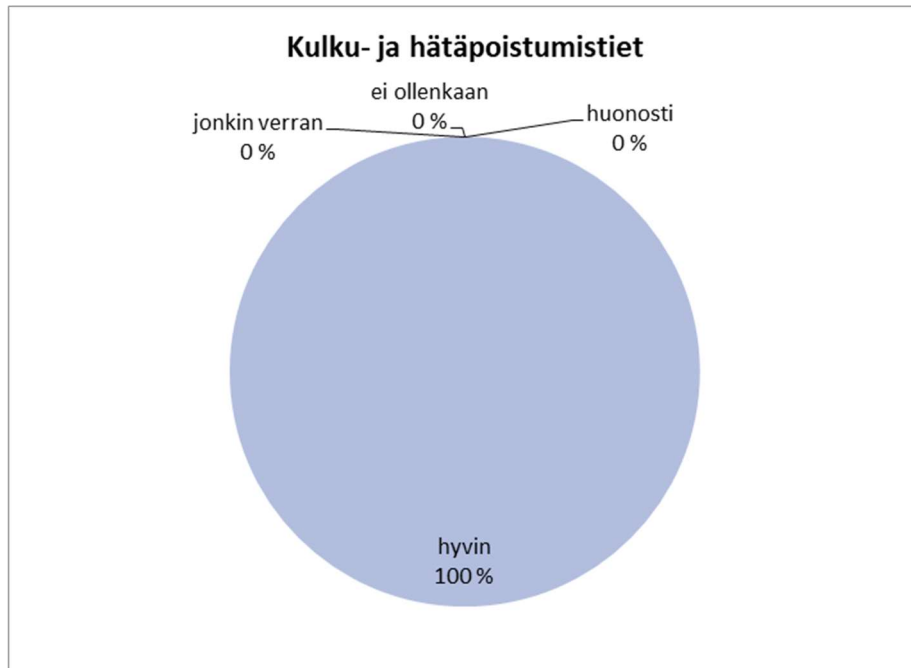
KUVIO 25. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty yrityksen tiedotukseen ja sisäiseen viestintään (ilmoitustaulu, tiedotteet, palaverit, WhatsApp), (n=6)

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tulleensa perehdytetyksi hyvin yrityksen valvonta- ja hälytysjärjestelmään sekä avainten käyttöön. Vastaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai sen puuttumista kokonaan (kuvio 26).



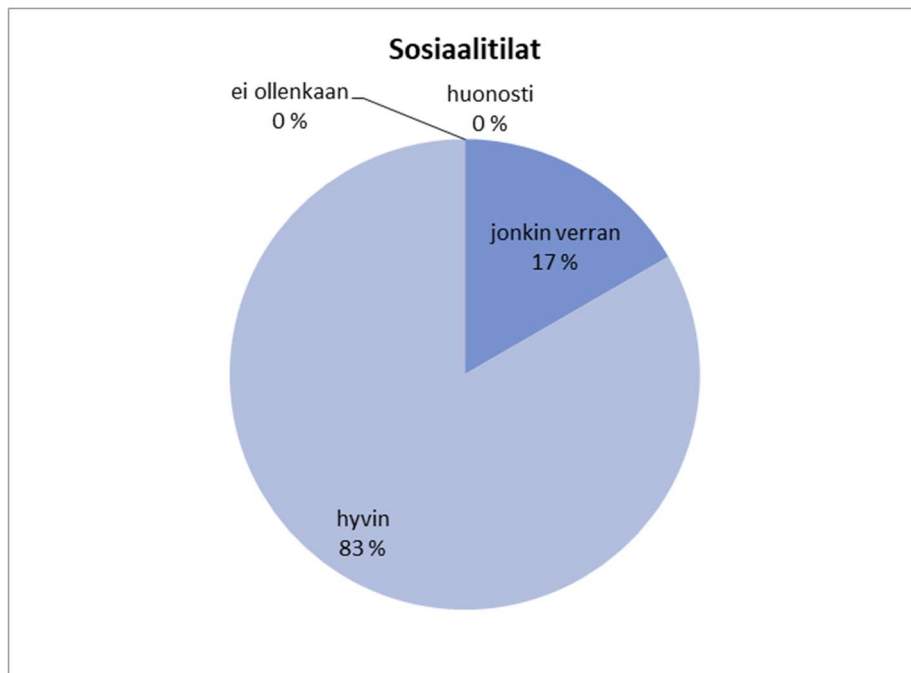
KUVIO 26. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty valvonta- ja hälytysjärjestelmään sekä avainten käyttöön, (n=6)

Vastaajista kuusi (100%) koki tullessa perehdytetyksi kulku- ja hätäpoistumistietihin hyvin. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 27).



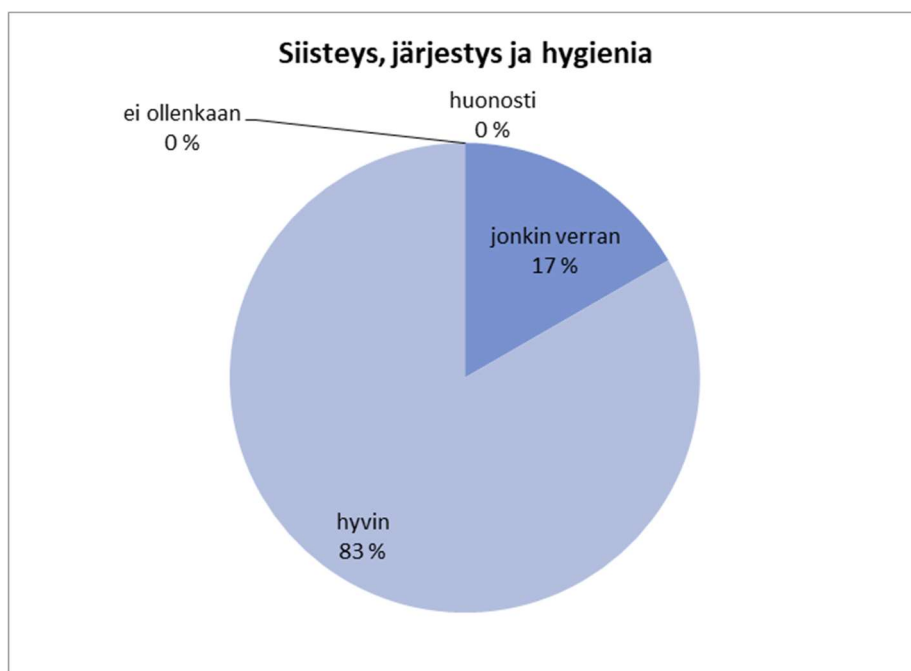
KUVIO 27. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty kulkuteihin ja hätäpoistumistietihin, (n=6)

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tullessa perehdytetyksi hyvin sosiaaliloihin. Vastaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastanneista ei kokenut perehdytystä aiheeseen huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 28).



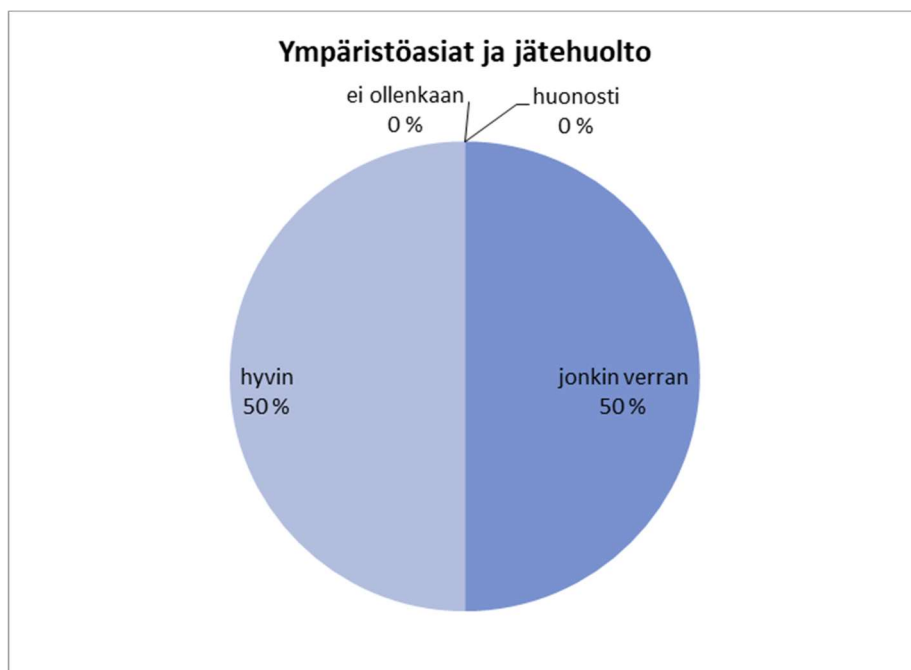
KUVIO 28. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty sosiaalitiloihin, (n=6)

Vastaajista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi siisteyteen, järjestykseen ja hygieniaan hyvin. Vastanneista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 29).



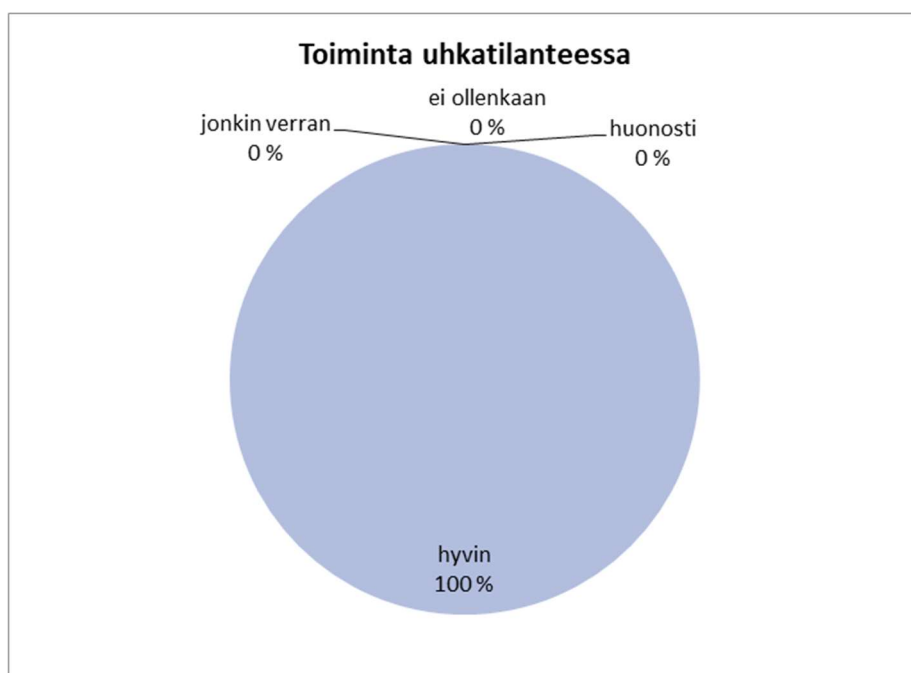
KUVIO 29. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty siisteyteen, järjestykseen ja hygieniaan, (n=6)

Kyselyyn vastanneista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi ympäristöasioihin ja jätehuoltoon hyvin. Vastaajista kolme (50%) koki tulleen perehdytetyksi aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 30).



KUVIO 30. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty ympäristöasioihin ja jätehuoltoon, (n=6)

Vastaajista kuusi (100%) koki tulleen perehdytetyksi hyvin siihen, kuinka toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 31).



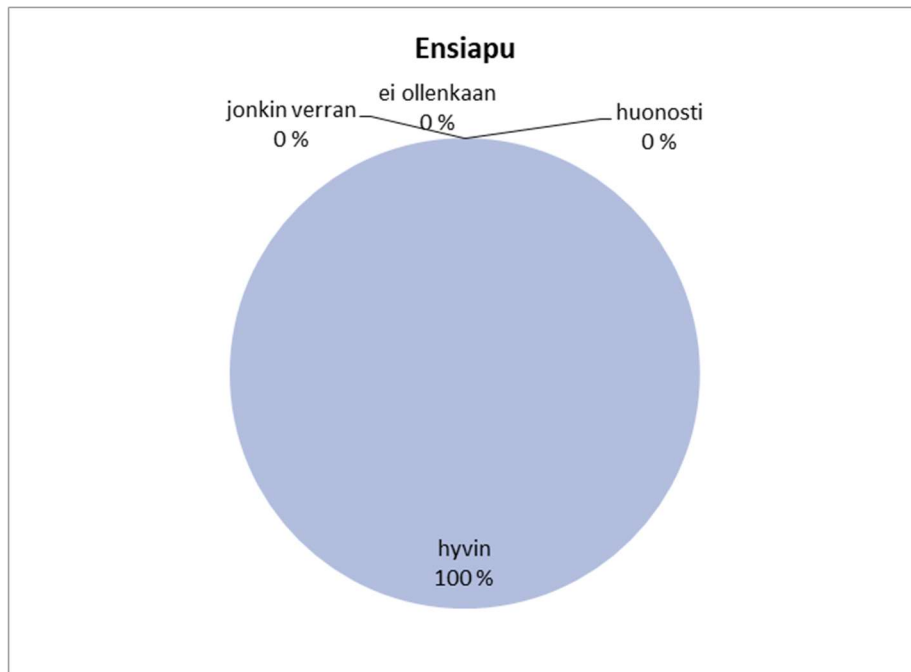
KUVIO 31. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty kuinka toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa, (n=6)

Kyselyyn vastanneista kuusi (100%) koki tulleen perehdytetyksi hyvin pelastussuunnitelmaan ja siihen, kuinka toimia tulipalossa. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 32).



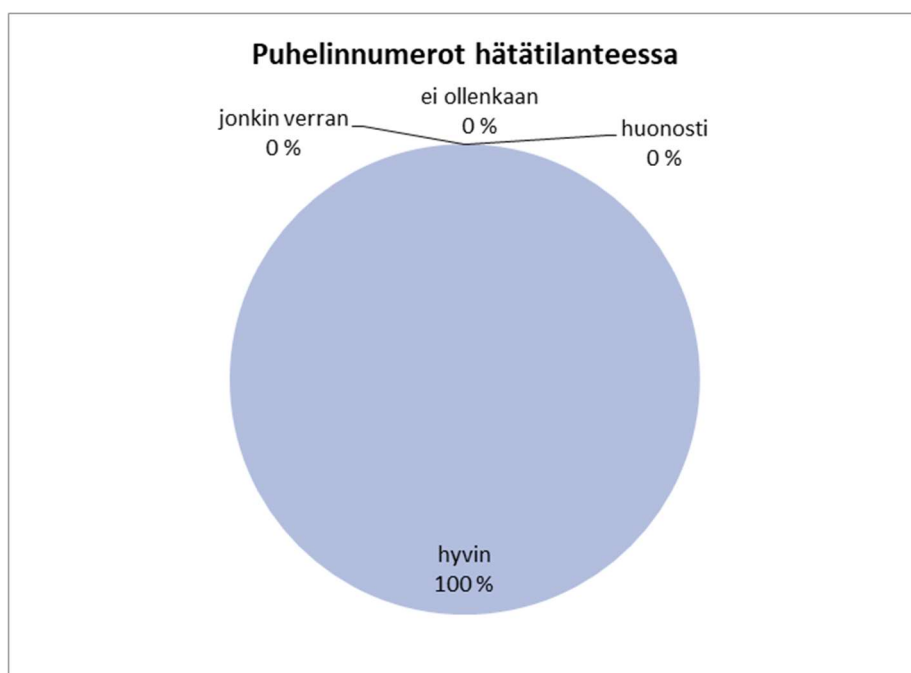
KUVIO 32. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty pelastussuunnitelmaan ja kuinka toimia tulipalossa, (n=6)

Vastaajista kuusi (100%) koki tullessa perehdytetyksi hyvin ensiapuohjeisiin, ensiapukaappiin ja siihen, kuinka toimia tapaturma- tai sairauskohtaustilanteessa. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 33).



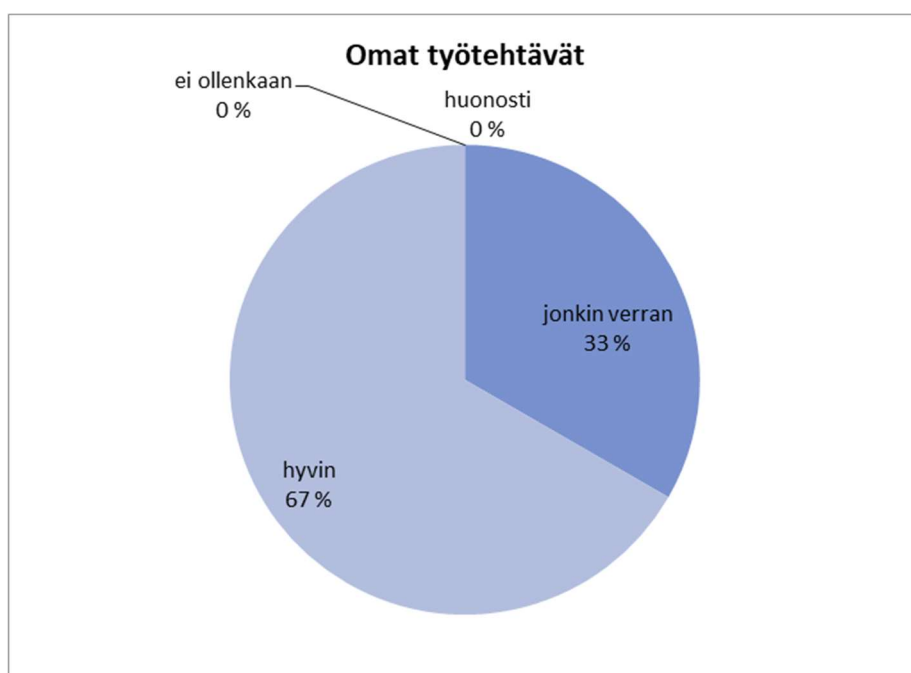
KUVIO 33. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty ensiapuohjeisiin, ensiapukaappiin ja kuinka toimia tapaturmatilanteessa tai sairauskohtauksessa, (n=6)

Vastaajista kuusi (100%) koki tullessa perehdytetyksi hyvin puhelinnumeroihin, joita tarvitaan hätätilanteissa. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 34).



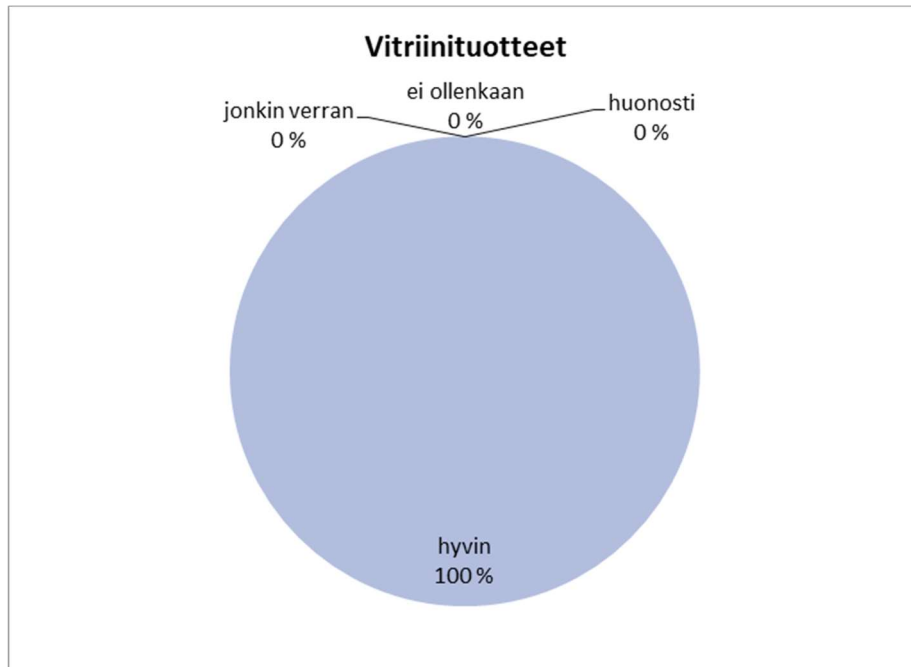
KUVIO 34. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty puhelinnumeroihin hätätilanteissa, (n=6)

Kyselyyn vastanneista neljä (67%) koki tulleen perehdytetyksi omiin vuorokohtaisiin työtehtäviin ja vastuualueisiin sekä niiden kehittämiseen hyvin. Vastaaajista kaksi (33%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastanneista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 35).

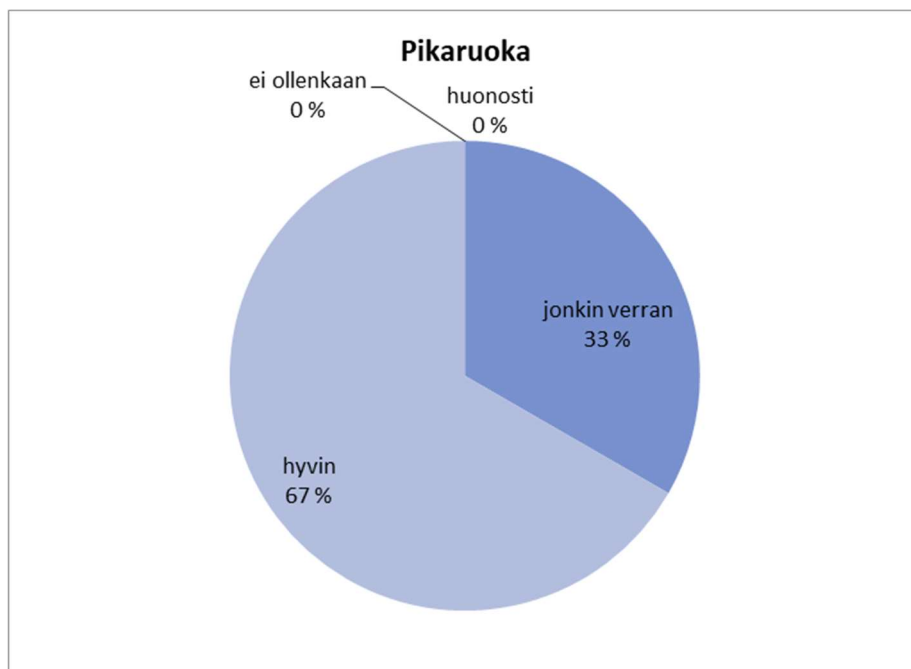


KUVIO 35. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty omiin vuorokohtaisiin työtehtäviin ja vastuualueisiin sekä niiden kehittämiseen, (n=6)

Vastaajista kuusi (100%) koki tullessa perehdytetyksi hyvin vitriinutuotteisiin, niiden valmistamiseen ja esillepanoon. Kukaan vastaajista ei valinnut muita vastausvaihtoehtoja (kuvio 36).

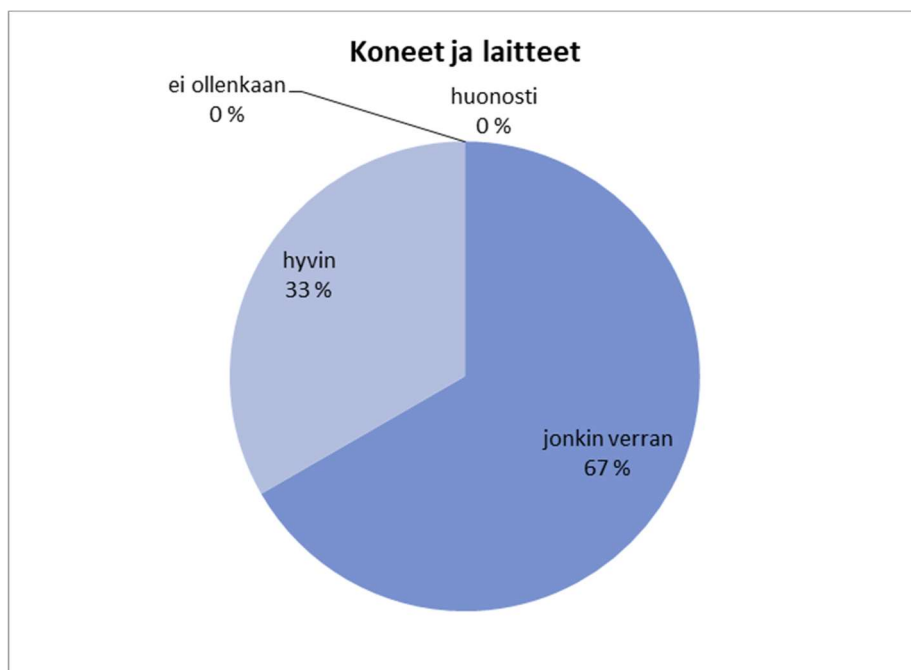


KUVIO 36. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty vitriinutuotteisiin, niiden valmistamiseen ja esillepanoon, (n=6)



KUVIO 37. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty pikaruokavaliokomaan, niiden valmistamiseen ja esillepanoon, (n=6)

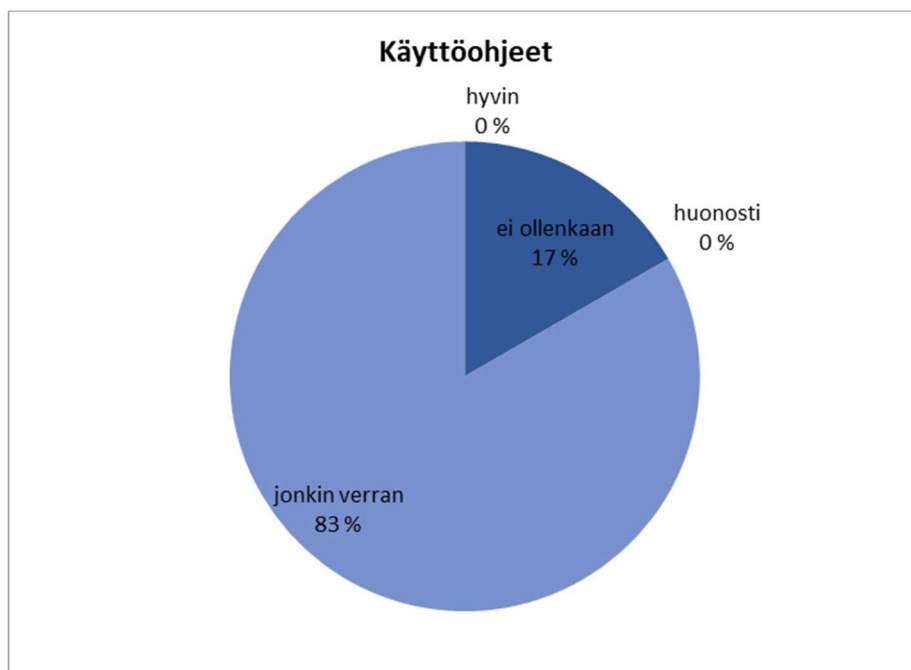
Kyselyyn vastanneista neljä (67%) koki tulleen perehdytetyksi hyvin pikaruokavalikoimaan, niiden valmistamiseen ja esillepanoon. Vastaajista kaksi (33%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 37).



KUVIO 38. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työpaikan koneisiin ja laitteisiin sekä työvälineisiin, (n=6)

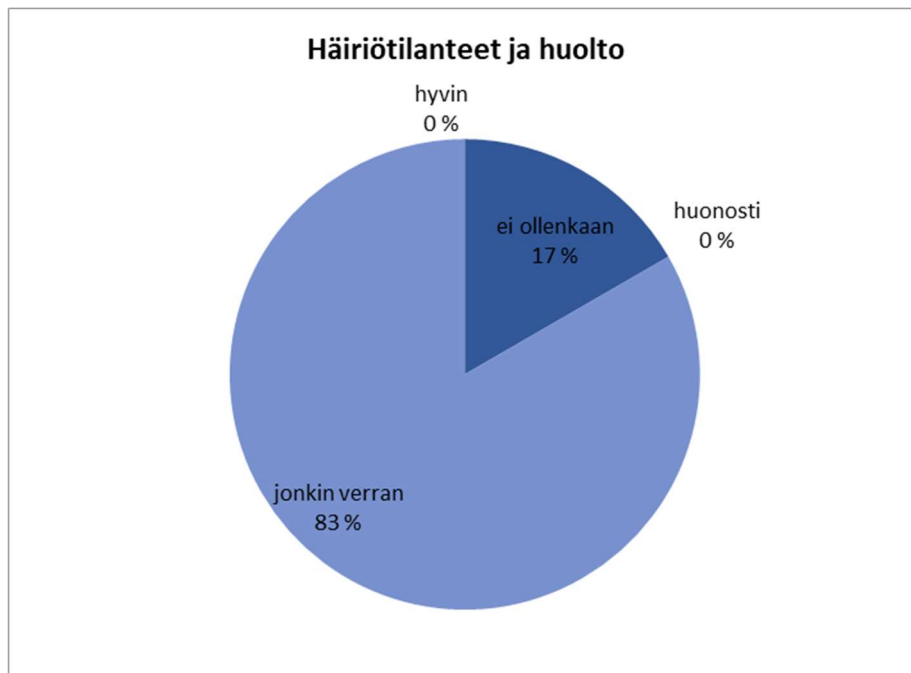
Vastaajista kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi työpaikan koneisiin ja laitteisiin sekä työvälineisiin hyvin. Vastanneista neljä (67%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 38).

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttöohjeisiin jonkin verran. Vastaaajista yksi (17%) koki, ettei ollut saanut perehdytystä aiheeseen ollenkaan. Kukaan vastanneista ei kokenut aiheeseen perehdytystä hyväksi tai huonoksi (kuvio 39).



KUVIO 39. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty koneiden, laitteiden sekä työvälineiden käyttöohjeisiin, (n=6)

Vastaaajista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi koneiden ja laitteiden häiriötilanteisiin ja huoltoon jonkin verran. Vastanneista yksi (17%) koki, ettei ollut saanut ollenkaan perehdytystä aiheeseen. Kukaan vastanneista ei kokenut aiheeseen perehdytystä hyväksi tai huonoksi (kuvio 40).



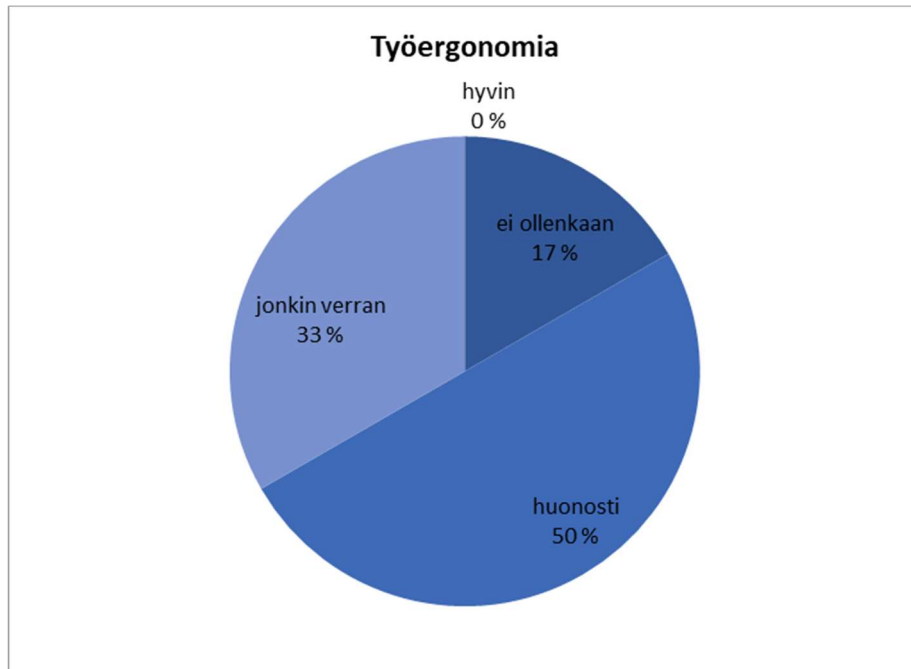
KUVIO 40. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty koneiden ja laitteiden häiriötilanteisiin ja huoltoon, (n=6)

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi yrityksessä käytettävään kassajärjestelmään hyvin. Vastaaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 41).



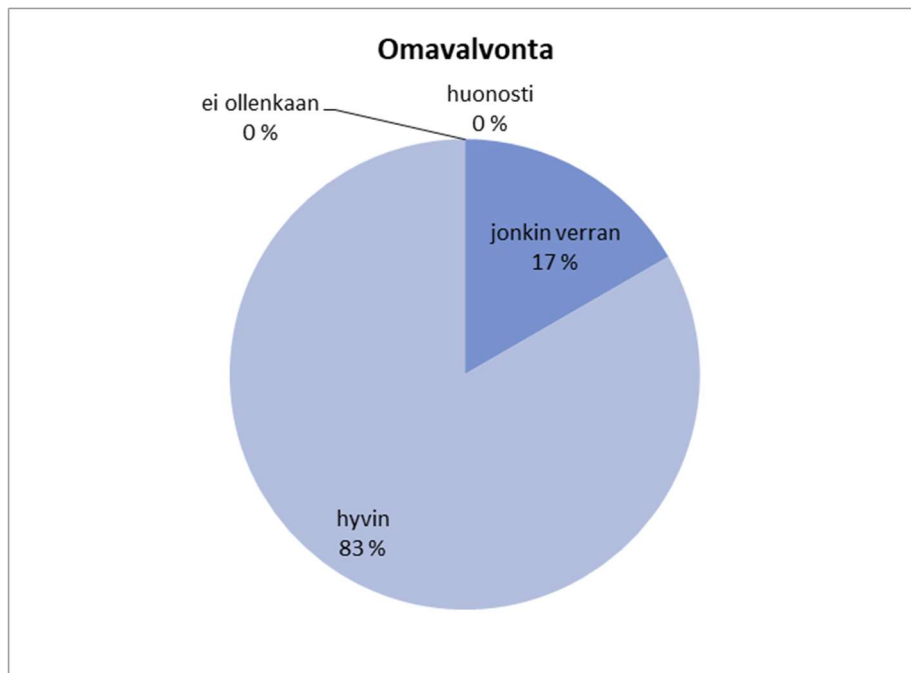
KUVIO 41. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty kassajärjestelmään, (n=6)

Vastaajista kaksi (33%) koki tulleen perehdytetyksi työergonomiaan jonkin verran. Vastanneista kolme (50%) koki saaneensa aiheeseen perehdytystä huonosti ja vastaajista yksi (17%) koki jääneensä kokonaan ilman perehdytystä aiheeseen. Kukaan vastaajista ei kokenut tulleen perehdytetyksi hyvin työergonomiaan (kuvio 42).



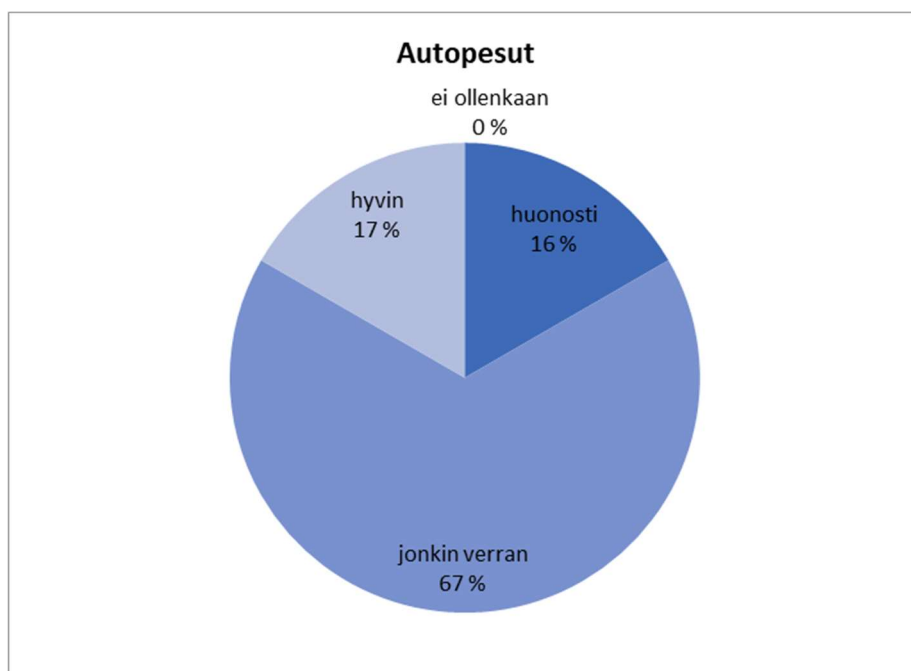
KUVIO 42. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty työergonomiaan (työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen), (n=6)

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tulleen perehdytetyksi omavalvontaan hyvin. Vastaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastaajista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 43).



KUVIO 43. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty oma valvontaan, (n=6)

Vastaajista yksi (17%) koki tulleen perehdytetyksi autopesuihin ja eri pesujen ominaisuuksiin hyvin. Vastaajista neljä (67%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran ja vastanneista yksi (16%) koki aiheeseen perehdytyksen huonoksi. Kukaan vastaajista ei kokenut jääneensä kokonaan ilman perehdytystä autopesuihin (kuvio 44).



KUVIO 44. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty autopesuihin ja eri pesujen ominaisuuksiin, (n=6)



KUVIO 45. Työntekijän kokemus siitä, miten hyvin hänet on perehdytetty Veikkauksen peleihin ja arpoihin, (n=6)

Kyselyyn vastanneista viisi (83%) koki tullessa perehdytetyksi Veikkauksen peleihin ja arpoihin hyvin. Vastaajista yksi (17%) koki saaneensa perehdytystä aiheeseen jonkin verran. Kukaan vastanneista ei kokenut aiheeseen perehdytystä huonoksi tai jääneensä kokonaan ilman (kuvio 45).

Vastaajista vain yksi oli vastannut avoimeen kysymykseen ”Mikä/mitkä ylläolevista kohdista kaipaisivat mielestäsi eniten kehittämistä perehdytyksen osalta?” Kysymykseen vastannut kaipasi eniten kehittämistä perehdytyksen osalta kassajärjestelmään, erityisesti tietoa siitä, miten toimia, jos kassa menee ”jumiin”.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen perusteella aihealue: **yritys, organisaatio ja henkilöstö** kaipaa kehittämistä perehdytyksen osalta. Suurin osa työntekijöistä koki saaneensa perehdytystä tähän aihealueeseen vain jonkin verran tai huonosti. Parhaiten työntekijät kokivat tulleen perehdytetyksi yrityksen toiminta-ajatukseen, liike- ja palveluideaan. Huonoiten koettiin saaneen perehdytystä yrityksen organisaatiosta ja toimipisteistä sekä yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatiosta/henkilöistä. On hyvä, että yrityksen toiminta-ajatus, liike- ja palveluidea on työntekijöille tuttu, sillä onhan se kaiken toiminnan perusta. Sen sijaan voisi miettiä, miten perehdytyksessä otettaisiin paremmin huomioon yrityksen organisaatio ja toimipisteet. Tässä aihealueessa perehdyttämisen tukena voisi toimia esimerkiksi jonkinlainen esittelyvideo yrityksestä, jossa olisi kerrottuna yrityksen perustietojen lisäksi asiakaskunnasta, organisaatiosta ja toimipisteistä. Näin perehdytettävä saisi kasvot niille henkilöille, jotka toimivat yrityksen johdossa, esimiehinä tai muuna henkilöstönä. Lisäksi yrityksen toimipisteet tulisivat tutuiksi edes jonkin verran, jos tulevaisuudessa työntekijällä on tarve olla yhteyksissä muihin toimipisteisiin tai mahdollisesti halukkuutta tehdä töitä muissa toimipisteissä. Asiakkaan näkökulmasta työntekijän ammattimaisuus nousee esille, jos hän osaa tarpeen vaatiessa kertoa yrityksen muista toimipisteistä, esimerkiksi sijainnista ja aukioloajoista. Jos esittelyvideo tuntuu liian työläältä toteuttaa, olisi vaihtoehtona esimerkiksi lisätä Tervetuloa taloon -oppaaseen lyhyet esittelyt kuvien kera yrityksen organisaatiossa työskentelevistä henkilöistä, kuten johdosta ja esimiehistä. Oppaaseen voisi samaan tapaan lisätä lyhyet tiedot yrityksen toimipisteistä, jolloin tiedot olisivat helposti saatavilla myös töissä tarvittaessa. Yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatioon/henkilöihin perehdyttämistä voitaisiin kehittää myös lisäämällä henkilöiden tiedot Tervetuloa taloon -oppaaseen tai luomalla oma listansa yrityksen luottamushenkilöistä, työsuojelupäälliköistä sekä työsuojeluvaltuutetuista. Listan voisi jakaa jokaiselle työntekijälle kotiin ja laittaa näkyville esimerkiksi työpaikan ilmoitustaululle.

Aihealueessa: **sopimukset, työsuhde, työajat, palkka-asiat, muut edut** oli aiheiden ja vastausten osalta hajontaa. Parhaiten koettiin saaneen perehdytystä aiheista työsopimus, tarvittavat koulutukset sekä perehdyttämisaineisto. Huonoiten perehdytystä oltiin saatu työehtosopimuksesta, työajoista, työvuoroista, tauoista ja ylitöistä, lomista, palkka-asioista, työsuhteen päättymiskäytännöistä sekä koulutusmahdollisuuksista. On loistava

asia, että työntekijät kokevat saaneen hyvän perehdytyksen yrityksestä löytyvään perehdyttämisaineistoon eli Tervetuloa taloon -oppaaseen. Siksi esimerkiksi ylempi aihealue yritys, organisaatio ja henkilöstö olisi hyvä lisätä oppaaseen, kun perehdyttämisaineisto on selvästi käytössä. Työehtosopimukseen perehdyttämistä voitaisiin yksinkertaisesti kehittää niin, että työsuhteen alkaessa esimies kävisi yhdessä läpi uuden työntekijän kanssa työehtosopimuksen pääkohdat, kuten työaikaan liittyvät kohdat, palkka-asiat sekä lomat. Pelkästään työehtosopimuksen pääkohtien läpikäymisellä kehitettäisiin perehdytystä eteenpäin useasta aiheesta, kun työntekijälle ei jäisi epäselvyyksiä muun muassa työajoista, lomista, palkka-asioista sekä poissaolokäytännöistä. Lisäksi työehtosopimuksen läpikäymisen yhteydessä perehdyttävällä olisi mahdollisuus kysyä esimieheltä tarkennuksia tai lisätietoja, jolloin epäselvyydet vähenisivät entisestään. Myös koulutusmahdollisuuksista voitaisiin mainita suullisesti perehdytyksen yhteydessä ja tarkemmat tiedot jakaa mahdollisiin työ sähköposteihin tai WhatsApp -ryhmään aiheen ollessa ajankohtainen.

Perehdytyksen osalta aihealue: **toimintatavat ja tiedotus** on toimintatapojen puolesta pitkälti St1 Kauhajoella kunnossa. Perusasiat, kuten myyntityö ja asiakaspalvelu sekä työpukeutuminen ovat hallinnassa. Ainoastaan aiheet: yrityksen arvot sekä tiedotus ja sisäinen viestintä kaipaavat lisää huomiota perehdytyksessä. Suurin osa työntekijöistä koki tulleen perehdytetyksi yrityksen arvoihin huonosti, vaikka mielestäni nämä pitäisivät nousta esille jo perehdytyksen alkuvaiheessa. Yrityksen arvoista voisi kertoa Tervetuloa taloon -oppaassa tai vaikka yrityksen esittelyvideolla, jolloin arvoista kertominen visuaalisesti saattaisi jäädä paremmin mieleen ainakin osalla perehdytettävistä. Tiedotusta ja sisäistä viestintää voisi huomioida perehdytyksessä paremmin näyttämällä konkreettisesti tiedotuskanavat, esimerkiksi missä ilmoitustaulu sijaitsee ja mitä informaatiota sieltä löytyy. WhatsAppin lataamisessa ja käytössä voisi opastaa tarvittaessa ja viikkotiedotteen voisi työpaikalla tulostuksen lisäksi jakaa työntekijöiden työ sähköposteihin, jos työ sähköpostit ovat käytössä. Näin työntekijä voisi rauhassa tutustua viikkotiedotteeseen juuri silloin, kun haluaa.

St1 Kauhajoella ollaan onnistuttu erinomaisesti perehdytyksen osalta aihealueessa: **tilat, työskentely-ympäristö, turvallisuus**. Tässä aihealueessa työntekijät kokivat saaneensa lähestulkoon kaikkiin aiheisiin hyvän perehdytyksen ja vain muutamassa kohdassa oli osa työntekijöistä kokenut saaneensa perehdytystä aiheiden osalta jonkin verran. On hienoa,

että perehdytyksessä on otettu hyvin huomioon turvallisuusasiat sekä hätätilanteissa toimiminen. Näiden aiheiden osalta perehdytys onkin erittäin tärkeää, ettei tositilanteessa työntekijä koe toimintaansa epävarmaksi, vaan pystyy toimimaan tilanteessa asianmukaisella tavalla.

Viimeisessä aihealueessa: **omat tehtävät** on tutkimuksen perusteella osittain onnistuttu perehdytyksen osalta, mutta osa aiheista selkeästi kaippaa vielä kehittämistä. Kehittämistä kaipaavia aiheita ovat koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttöohjeet sekä häiriötilanteet ja huolto, työergonomia ja epäkohdista/vioista ilmoittaminen. Koneiden, laitteiden ja työvälineiden osalta perehdytystä voisi kehittää esimerkiksi laatimalla kansion, joka sisältäisi kaikkien käytössä olevien laitteiden käyttöohjeet, huolto-ohjeet sekä ohjeet siitä, miten toimia häiriötilanteissa. Näin kaikki koneisiin ja laitteisiin liittyvä tieto olisi yhdessä paikassa ja informaatio olisi helppo löytää tarvittaessa nopeastikin, jos esimerkiksi rasvakeitin lakkaa toimimasta kesken kiireisen lounasajan. Uuden työntekijän kanssa kansio käytäisiin pääpiirteittäin läpi. Asemalla jo työskenteleville voitaisiin järjestää myös jonkinlainen koulutus koneiden ja laitteiden huoltoon ja häiriötilanteisiin liittyen, sillä ne selvästikin kaipaavat enemmän huomiota perehdytyksen osalta. On myös tärkeää kehittää osaamista tästä aiheesta, jotta jokainen yksinkin työskennellessään kokisi olevansa tarpeeksi osaava hoitamaan koneiden häiriötilanteet. Työergonomian osalta perehdytystä voitaisiin kehittää esimerkiksi laatimalla St1 -verkkokurssi, jota voitaisiin hyödyntää kaikilla asemilla ympäri Suomen. Epäkohdista ja vioista ilmoittamisen voisi lisätä omana aiheenaan Tervetuloa taloon -oppaaseen tai ohjeet voisi kirjata omaksi dokumentiksi ja tulostaa esimerkiksi työpaikan ilmoitustaululle.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää perehdytyksen kehittämisen lähtötilanne St1 Kauhajoella. Mielestäni tässä onnistuttiin ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset. Lisäksi tavoitteena oli tutkimuksen pohjalta löytää kehittämiskohteita ja pohtia mahdollisia kehittämisideoita. Teorian ja tutkimuksen pohjalta muodostettiin mahdollisia kehittämisaiheita, sekä ideoita siihen, miten näitä asioita voitaisiin kehittää. Työn luotettavuutta voidaan miettiä pienen otannan osalta, koska vain kuusi henkilöä vastasi kyselyyn. Kuitenkin vastauksissa oli paljon yhtäläisyyksiä. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisi tutkimusta voinut laajentaa koskemaan useampaa Pohjanmaan Asemat Oy:n asemaa. Toivon kuitenkin, että St1 Kauhajoki sekä Pohjanmaan Asemat Oy hyötyvät opinnäytetyöstäni ja mahdollisesti kehittävät perehdytystä näiden lähtökohtien ja kehittämisideoiden kautta.

LÄHTEET

Hämäläinen, J. & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Helsinki; Nykypaino Oy.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. 3. uudistettu painos. Helsinki; Edita Prima Oy.

Kauppalehti. Yritykset. Pohjanmaan Asemat Oy. Luettu 2.12.2018.
<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/pohjanmaan+asemat+oy/25503587>

Kuplas, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere; Juvenes Print.

Perehdyttämisen tarkistuslista. 2016. Työturvallisuuskeskus. Luettu 5.11.2018.
https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf

Perehdyttäjän TOP-10 -muistilista. Työterveyslaitos. Luettu 2.12.2018.
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

TTS Työtutka. Työnopastuksen merkitys. Luettu 9.10.2018.
<https://perehdyttaminen.wordpress.com/tyonopastus/tyonopastuksen-merkitys/>

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. uudistettu painos. Viro; Media Zone OÜ.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1 (2)

Kyselylomake St1 Kauhajoen työntekijöille

Tämän kyselyn avulla on tarkoitus selvittää lähtökohdat perehdytyksen kehittämiseksi St1 Kauhajoella. Kysely toteutetaan osana Tampereen ammattikorkeakoulun restonomian opinnäytetyötä. Kyselyyn vastataan anonyymisti. Ympyröi oikea vastausvaihtoehto.

MITEN HYVIN SINUT ON PEREHDYTETTY SEURAAVIIN OSA-ALUEISIIN:

	Hyvin	Jonkin verran	Huonosti	Ei ollenkaan
YRITYS, ORGANISAATIO, HENKILÖSTÖ				
-yrityksen toiminta-ajatukseen, liike- ja palveluideaan	4	3	2	1
-asiakaskuntaan	4	3	2	1
-organisaatioon (johto, esimiehet, muu henkilöstö) ja toimipisteisiin	4	3	2	1
-yhteistoiminta- ja työsuojeluorganisaatioon/henkilöihin (luottamushenkilö, työsuojelupäällikkö, työsuojeluvaltuutettu)	4	3	2	1
SOPIMUKSET, TYÖSUHDE, TYÖAJAT, PALKKA-ASIAT, MUUT EDUT				
-työehtosopimukseen	4	3	2	1
-työsopimukseen (työsuhteen muoto, kesto, koeaika)	4	3	2	1
-tarvittaviin koulutuksiin, esim. hygieniapassi	4	3	2	1
-perehdyttämiseen, esim. Tervetuloa taloon -opas	4	3	2	1
-työaikoihin sekä työvuoroihin, taukoihin, ylitoihin	4	3	2	1
-lomiin (määräytyminen, palkka, lomarahat ja -korvaukset)	4	3	2	1
-poissaolokäytäntöihin (poissaoloista ilmoittaminen/sopiminen)	4	3	2	1
-palkkaan ja palkanmaksuun, lisiin, sairausajan palkkaan	4	3	2	1
-työsuhteen päättämiskäytäntöihin (irtisanomisaika, lopputilin maksu)	4	3	2	1
-työterveyshuollon palveluihin	4	3	2	1
-henkilöstöetuihin, esim. henkilökunta-ale, Smartum -setelit	4	3	2	1
-koulutusmahdollisuuksiin	4	3	2	1
TOIMINTATAVAT & TIEDOTUS				
-yrityksen arvoihin	4	3	2	1
-odotuksiin henkilöstöä kohtaan	4	3	2	1
-työntekijän pukeutumiseen (työasu, jalkineet)	4	3	2	1
-myyntityöhön ja asiakaspalveluun, lisämyyntiin	4	3	2	1
-puhelimien ja muun tietotekniikan käyttöön työ- ja yksityisasioissa	4	3	2	1
-tiedotukseen ja sisäiseen viestintään (ilmoitustaulu, tiedotteet, palaverit, WhatsApp)	4	3	2	1
TILAT, TYÖSKENTELY-YMPÄRISTÖ, TURVALLISUUS				
-valvonta- ja hälytysjärjestelmään, avainten käyttöön	4	3	2	1
-kulkuteihin ja hätäpoistumisteihin	4	3	2	1
-sosiaalitoimintoihin	4	3	2	1
-siisteyteen ja hygieniaan, järjestykseen	4	3	2	1
-ympäristöasioihin, jätteenhuoltoon	4	3	2	1
-toimintaan uhka- ja väkivaltatilanteissa	4	3	2	1
-pelastussuunnitelmaan, toimintaan tulipalossa	4	3	2	1
-ensiapukaappiin, ensiapuohjeisiin, toimintaan tapaturmassa tai sairauskohtauksessa	4	3	2	1
-puhelinnumeroihin hätätilanteissa	4	3	2	1

2 (2)

OMAT TEHTÄVÄT

-omiin vuorokohtaisiin työtehtäviin ja vastuualueisiin, niiden kehittämiseen	4	3	2	1
-vitriinituotteisiin (esim. sämpylät, toastit), niiden valmistamiseen ja esillepanoon	4	3	2	1
-pikaruokavalikoimaan, niiden valmistamiseen ja esillepanoon	4	3	2	1
-koneisiin ja laitteisiin, työvälineisiin	4	3	2	1
-käyttöohjeisiin	4	3	2	1
-häiriötilanteisiin, huoltoon	4	3	2	1
-kassajärjestelmään	4	3	2	1
-työergonomiaan (työasennot ja -liikkeet, kalusteiden ja työvälineiden säätäminen)	4	3	2	1
-omavalvontaan	4	3	2	1
-autopesuihin ja eri pesujen ominaisuuksiin	4	3	2	1
-Veikkauksen peleihin ja arpoihin	4	3	2	1
-epäkohdista ja vioista ilmoittamiseen (mihin ilmoitetaan ja miten)	4	3	2	1

Mikä/mitkä ylläolevista kohdista kaipaisivat mielestäsi eniten kehittämistä perehdytyksen osalta?
Mainitse noin 1-3 tärkeintä kehittämiskohdetta.

KIITOS VASTAUKSISTA!