



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sanna Hauru

PEREHDYTYSOPAS TOIMISTOSIHTTEERILLE

Case Etelä-Suomen Aluehallintovirasto Työsuojelun vastuualue

Liiketalous ja matkailu
2014

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Sanna Hauru
Opinnäytetyön nimi	Perehdytysopas toimistosihteerille, Case Etelä-Suomen Aluehallintovirasto Työsuojelun vastuualue
Vuosi	2014
Kieli	Suomi
Sivumäärä	62 + 3 liitettä
Ohjaaja	Kim Skåtar

Tutkimuksen aiheena on toimistosihteerin perehdytys Etelä-Suomen Aluehallintoviraston, Työsuojelun vastuualueella. Työsuojelun vastuualueella ollaan kehittämässä sisäisiä palveluita, joten sitä kautta erillinen perehdytysopas toimistosihteerille koetaan tärkeäksi. Tällaista opasta ei ennen ole ollut.

Tutkimuksen teorioina on käytetty perehdyttämisen suunnittelua, tarkoitusta ja tavoitteita. Lisäksi työssä käsitellään perehdyttämiseen velvoittavaa lainsäädäntöä. Työssä käydään myös läpi erilaisia perehdyttämismalleja sekä perehdyttämisen erikoistilanteita. Lopuksi käsitellään perehdyttämisen seurantaa ja arviointia. Perehdyttämisen prosessi on myös käyty läpi tutkimuksessa. Työ on laadullinen tutkimus. Tutkimukseen on haastateltu kolmea uusinta toimistosihteerää ja menetelmänä on käytetty haastattelulomaketta.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Etelä-Suomen Aluehallintoviraston Työsuojelun vastuualueella uusien toimistosihteerien perehdyttäminen on hyvällä tasolla. Vaikka henkilöt ovat tulleet taloon eri aikoina, ei saapumisajankohta ole vaikuttanut perehdyttämiseen. Tulokkaat kokevat saavansa tarvitsemansa tiedon nimetyltä perehdyttäjältä. Lisäksi tulokkaat tuntevat olevansa osa työyhteisöä. Perehdytysoppaan avulla on tarkoitus yhtenäistää perehdyttämistä ja käytössä olevia toimintatapoja.

ABSTRACT

Author	Sanna Hauru
Title	Orientation guide for the office secretary, Case of the Southern Finland Regional State Administrative Agency, Occupational health and safety responsibilities
Year	2014
Language	Finnish
Pages	62 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Kim Skåtar

The research focuses on office secretary induction at the Southern Finland Regional State Administrative Agency, Occupational Safety and Health responsibility. Occupational safety and health responsibility is in the progress of developing in-house services, so separated orientation guide through the bureau is considered important. Such a guide has never existed before.

The study theories that have been used in the design of the orientation guide consist of planning, purpose and goal of the study. In addition, the study describes the legislation that makes the orientation mandatory. The study will also describe different varieties of methods for orienting as well as going through different special situations. The process of orienting as a whole is also described in the study. This thesis is qualitative study. Three newest secretaries of the agency were interviewed by form for this study.

The study revealed that the orientation of new secretaries is handled in a good manner in Southern Finland Regional State Administrative Agency's occupational health and safety responsibility. Even though people have started working for the agency at different times, it does not seem to have affected to the quality of the orientation itself. The newcomers feel that they have the information they need from the designated mentors. In addition, the newcomers feel that they are part of the working community. The orientation guide is intended to standardize the orientation process and existing policies in the agency.

SISÄLLYS

I.	JOHDANTO-OSA	8
1	JOHDANTO	8
	1.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus.....	9
	1.2 Tutkimuksen rajaus	10
	1.3 Tutkimuksen rakenne	10
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	11
	2.1 Etelä-Suomen Aluehallintovirasto	11
	2.2 Työsuojelun vastuualue	11
II.	TEORIA-OSUUS.....	14
3	PEREHDYTTÄMINEN KÄSITTEENÄ	14
4	LAINSÄÄDÄNTÖ.....	15
	4.1 Työsopimuslaki.....	15
	4.2 Valtion virkamieslaki	15
	4.3 Työturvallisuus	16
	4.4 Yhteistoimintalaki	17
	4.5 Työlainsäädännön noudattaminen.....	17
5	PEREHDYTYSMALLIT	18
	5.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet.....	18
	5.2 Ongelmia perehdyttämisessä	18
	5.3 Vierihoidoperehdyttäminen	19
	5.4 Malliperehdyttäminen	19
	5.5 Laatuperehdyttäminen	20
	5.6 Räätelöity perehdyttäminen	20
	5.7 Dialoginen perehdyttäminen.....	21
6	PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU	22
	6.1 Kuka perehdyttää?.....	23
	6.2 Perehdyttämismateriaali	23
7	PEREHDYTTÄMISEN PROSESSI	25
8	PEREHDYTTÄMINEN	27

8.1	Perehdyttäminen on sisäistä markkinointia	27
8.2	Onnistunut perehdyttäminen.....	27
9	PEREHDYTTÄMISEN ERIKOISTILANTEITA.....	28
9.1	Muutoksiin perehdyttäminen	28
10	PEREHDYTTÄMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	30
11	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	32
III.	EMPIIRINEN OSUUS	35
12	MARKKINOINTITUTKIMUKSEN TEORIAA	35
12.1	Tutkimusprosessi	35
12.2	Kvalitatiivinen tutkimus	36
12.3	Lomakehaastattelu.....	36
12.4	Syvähaastattelu	36
12.5	Kvalitatiivisen tutkimuksen analysointi ja raportointi	37
13	HAASTATTELUT.....	39
13.1	Haastattelujen toteutus	39
13.2	Haastattelurungon esittely	40
13.3	Vastaajat	43
13.4	Tulosten analysointi	43
13.5	Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset	50
14	TEORIAKYTKENNÄT	51
15	PEREHDYTY SOPAS	53
15.1	Aikataulu ja toteutus.....	53
15.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	54
16	TYÖN YHTEEVETO	57
17	EHDOTUKSET JATKOTUTKIMUKSELLE	59
18	LOPPUSANAT	60
IV.	LÄHTEET.....	61
V.	LIITTEET	63

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1.	Työsuojelun vastualueen organisaatiokaavio	s. 13
Kuvio 2.	Perehdyttämisen prosessi (Kupias 2009 s.102)	s. 25

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Perehdytysoppaan kansilehti**LIITE 2.** Perehdytysoppaan sisällysluettelo

I. JOHDANTO-OSA

Johdanto-osassa käsitellään aiheen teoriaa ja peilataan teorioita työsuojelun nykytilaan. Johdanto-osassa myös esitellään tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus.

1 JOHDANTO

Työsuojeluun on palkattu viimeisen kolmen vuoden aikana noin 90 uutta henkilöä, joista suurin osa on tarkastajia. Heidän määrän lisääntyessä myös toimistosih-teereiden palveluita eli tukipalveluita tarvitaan entistä enemmän. Lisäksi työsuoje-lussa on käynnissä toimiston kehittämishanke, joten siinäkin mielessä tämä pereh-dytysopas on tarpeellinen.

Työsuojelussa ollaan kehittämässä henkilöstön elinkaarta ja kuvaamassa prosesse-ja, jolloin myös toimistosihteerin perehdytysprosessin kuvaus tuli ajankohtaiseksi. Työsuojelulla ei ole aiemmin ollut erillistä perehdytysopasta toimistosihteerille, vaan tarkastajien perehdytys suunnitelmasta on poimittu osioita. Lisäksi kukin pe-rehdyttäjä on käyttänyt omia materiaalejaan, kuten omia ohjeita ja muistiinpanoja.

Työsuojelun vastuualueella on otettu myös käyttöön uusi ohjelma nimeltä Vera. Veran myötä moni vanha ja tuttu ohjelma poistuu käytöstä, joten muutos on ko-konaisvaltaisesti iso. Tarkastajat tarvitsevat apua uuden ohjelman käytössä, joten myös toimistosih-teereiden on hyvä osata uusi ohjelma kunnolla.

Työ on jaoteltu kolmeen pääosaan: johdanto-osa, teoriaosa ja empiirinen osa. Joh-danto-osassa esitellään toimeksiantaja ja kuvataan tutkimuksen tarkoitus ja on-gelma. Teoriaosuudessa esitellään perehdyttämiseen liittyviä teorioita kuten pe-rehdyttämisen prosessikuvaus, perehdyttämisen suunnittelua ja toteutusta, erilaisia perehdytysmalleja sekä perehdytyksen seuranta ja arviointia. Empiirisessä osuu-dessa esitellään haastattelulomake ja kysymyksiin liittyvät teoriat. Lisäksi empii-risessä osuudessa esitellään haastattelun vastaajat, tutkimuksen analyysi, ja johto-päätelmät sekä tutkimuksen luotettavuus. Viimeisinä empiirisessä osuudessa on ehdotukset jatkotutkimukselle.

1.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus

Tämän työn idea lähti siitä, että Etelä-Suomen Aluehallintoviraston Työsuojelun vastuualueelle (myöhemmin työsuojelu) palkattiin uusi toimistosihteeri. Esimieheni pyysi minua perehdyttäjäksi uudelle toimistosihteerille. Perehdyttäessäni kokosin perehdyttämismateriaaleja yhteen kansioon, ja siitä lähti ajatus erillisestä perehdytysoppaasta sihteeereille. Tekemäni kansio oli myös minun tuekseni perehdyttäessä uutta sihteerää. Opasta varten on myös haastateltu uusia sihteeereitä, jotta heiltä saataisiin uusia ja tuoreita mielipiteitä oppaan rakentamiseen. Myös työsuojelun johtajaa on haastateltu opasta varten, koska hän päättää yrityksen linjauksista. Toimistosihteeereiden esimiestä on myös haastateltu, koska hän tuntee toimistosihteerin tehtävänkuvan ja suurin osa tehtävistä töistä tulee hänen kauttaan.

Uusille työsuojeluun töihin tuleville tarkastajille on paljon valtakunnallista perehdytystä tarkastaja-kurssin myötä. Nykyään sihteeereilläkin on uusi valtakunnallinen valvontasihteerikoulutus, mutta koulutus on vielä pilottivaiheessa. Itse olen koulutuksen käynyt ja olimme valtakunnan ensimmäinen ryhmä.

Työsuojelussa kehitetään kokonaisvaltaisesti henkilöstöhallinnon elinkaarta, joten on myös ajankohtaista tehdä oma erillinen perehdyttämisosopas toimistosihteerille. Lisäksi on meneillään toimiston kehittäminen -projekti. Myös tarkastajien määrä on lisääntynyt muutaman vuoden aikana runsaasti, joten tukipalveluiden määrä on kasvanut. Sihteerin toimenkuva on yllättävän laaja, joten on tärkeää, että tarvittavat perehdyttämismateriaalit ovat ajantasaiset ja löytyvät helposti yhdestä paikasta.

Tutkimuksen tarkoituksena on luoda selkeä perehdyttämisosopas uusille toimistosihteeereille. Tätä opasta pyritään kehittämään ja pitämään ajan tasalla jatkuvasti. Tästä oppaasta on myös apua vanhoille toimistosihteeereille. Haastattelujen avulla saan myös käytännön kokemusta siitä, mikä perehdytyksessä on onnistunut, ja mitä pitäisi vielä kehittää.

Tämän tutkimuksen suurimpana tavoitteena on selkeyttää toimistosihteerin perehdytystä ja kerätä tarvittavat materiaalit yhteen paikkaan. Perehdytysopasta on

myös tarkoitus päivittää, niin että se olisi kokoajan ajantasainen. Oppaan tulisi myös olla selkeä ja nopea käyttää.

1.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimus on rajattu koskemaan pelkästään uuden toimistosihteerin perehdytystä. Tutkimus ei koske yleisesti työsuojelelun henkilöstön perehdyttämistä. Tutkimuksessa ei myöskään käsitellä lyhytaikaista perehdyttämistä, nuoria työtekijöitä eikä ulkomaalaisia työntekijöitä. Pääsääntöisesti työsuojeleluun palkattavat henkilöt ovat täysi-ikäisiä ja puhuvat suomea.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tutkimus on muodoltaan toiminnallinen tutkimus. Tutkimus koostuu kolmesta osasta: johdanto-osasta, teoriaosasta sekä empiirisestä osasta. Empiirinen osa tässä tutkimuksessa on uusimpien toimistosihteerien haastattelut ja perehdytysopas.

Johdanto-osassa selvitetään, miksi tutkimus on tehty, tutkimuksen tavoitteet sekä tutkimuksen rajaukset. Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämisen, henkilöstöhallinnon ja muita teorioita, jotka tukevat viimeistä empiiristä osaa. Empiirinen osa sisältää perehdytysoppaan, haastatteluja uusimmilta työsuojelelun sihteereiltä sekä heidän esimieheltään, vastuualueen johtajan kommentit sekä omat näkemykseni asiasta.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Etelä-Suomen Aluehallintovirasto

Vuonna 2009 tuli voimaan laki aluehallintovirastoista, jonka seurauksena Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (myöhemmin Etelä-Suomen AVI) perustettiin vuonna 2010. Päätoimipaikka sijaitsee Hämeenlinnassa. Etelä-Suomen AVI toimii Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Uudenmaan, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan alueilla. Lisäksi Etelä-Suomen Aluehallintovirasto hoitaa ympäristöluvut myös Lounais-Suomen aluehallintoviraston alueella. Etelä-Suomen AVIn ylijohantajana toimii Anneli Taina. Ylijohtaja Anneli Taina toimi ennen aluehallintovirasto uudistusta Etelä-Suomen läänin maaherrana. Aluehallintovirastojen yhteiset arvot ovat: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja yhteistyöhakuisuus. Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon kuuluu 1.1.2014 alkaen viisi vastuualuetta, jotka ovat:

- Peruspalvelut, oikeusturva ja luvat
- Pelastustoimi ja varautuminen
- Työsuojelu
- Ympäristöluvut
- Opetus- ja kulttuuritoimi.

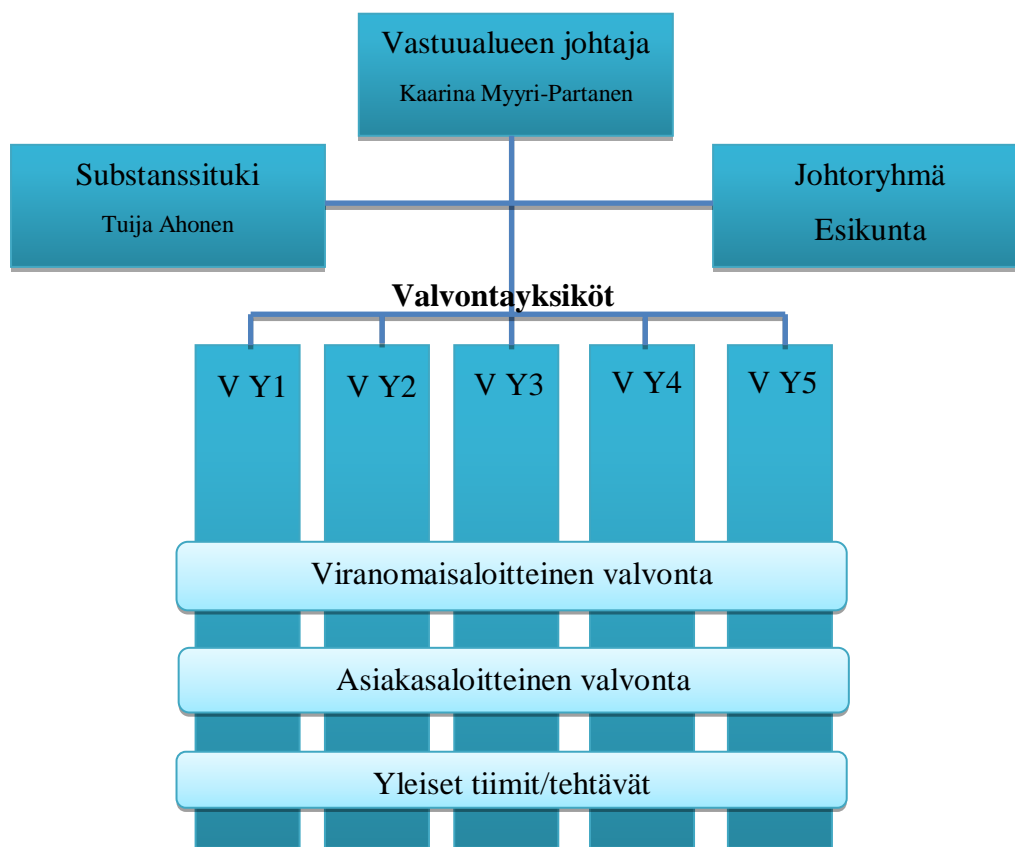
Etelä-Suomen Aluehallintovirastossa työskentelee 453 henkilöä. (Etelä-Suomen Aluehallintoviraston sisäinen materiaali)

2.2 Työsuojelun vastuualue

Työsuojelun vastuualue on Sosiaali- ja Terveysministeriön alainen virasto ja vastuualueen johtajana toimii Kaarina Myyri-Partanen. Työsuojelun vastuualueen toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Lahdessa, Hämeenlinnassa, Kouvolassa sekä Lappeenrannassa. Etelä-Suomen Aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueella työskentelee noin 200 henkilöä. Suurin osa työsuojelun vastuualueen henkilöstöstä työskentelee Helsingissä.

Toiminta perustuu nelivuotiseksi tehtyyn runkosopimukseen. Tämän hetkinen nelivuotiskausi on ajalla 2012-2015 ja sen päätavoitteita on työelämän pelisäännöt sekä työurien pidentäminen. Työelämän pelisääntöjen valvottaviin asioihin kuuluu harmaa talous, työsuhdevalvonta sekä työaika. Työurien pidentämisen valvontaan kuuluu asiakasväkivallan uhka ja sen hallinta, haitallinen häirintä ja muu psykososiaalinen kuormitus, käsin tehtävät nostot, toistotyö, tapaturmien torjunta, työterveyshuolto, kemikaalit sekä sisäilma. Vuonna 2012 tehtiin työsuojelutarkastuksia yhteensä 8361 kappaletta.

Työsuojelun vastuualue valvoo oman alueensa työpaikkoja, jotta ne noudattavat lain minimitasoa työpaikoilla. Myös turvalliset työolot ja työntekijöiden hyvinvointi kuuluvat valvottaviin asioihin. Työsuojelun vastuualueen valvontaan kuuluu viranomaisaloitteinen valvonta sekä asiakkailta tulleet aloitteet eli niin sanottu asiakasaloitteinen valvonta. Vakavat tapaturmat sekä ilmoitettujen ammattitautien ja työperäisten sairauksien syiden selvittäminen ja niiden ehkäisy kuuluu myös työsuojelun toimintaan.



Kuvio 1 Työsuojelun vastuualueen organisaatiokaavio

Työsuojelun organisaatiokaavio on matriisimainen. Jokainen tarkastaja kuuluu johonkin valvontayksikköön. Valvontayksiköiden sisällä on toimialatiimejä ja -hankkeita. Toimistosihteerit kuuluvat substanssitukeen. Sihteerit ovat jaoteltu kirjaamoon, tiimisihteereiksi, sekä henkilöstö- ja taloushallinnon osaajiksi. Sihteereitä on kaikilla muilla työsuojelun toimipaikoilla paitsi Hämeenlinnassa, suurin osa Helsingissä. Substanssituen esimiehenä toimii ylitarkastaja Tuija Ahonen.

II. TEORIA-OSUUS

Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämiseen liittyviä teorioita.

3 PEREHDYTTÄMINEN KÄSITTEENÄ

Käsitteenä perehdyttää tarkoittaa samaa kuin tutustuttaa, opastaa, harjaannuttaa johonkin (<http://www.suomisanakirja.fi/perehdyttää>). Perehdyttäminen on tapahtuma, jossa uusi työntekijä oppii uuden tehtävänsä (Hätönen 1999 s.69). Perehdyttämisen käsite koetaan yksiselitteiseksi mutta se on laajentunut huomattavasti menneestä. Tänä päivänä perehdyttämiseen sisällytetään myös työnopastus. Perehdyttäminen sisältää työsuhteen alkuun kuuluvat toimenpiteet. Näitä toimenpiteitä on muun muassa organisaation ja työyhteisöön tutustuttaminen, työtehtävien sekä työympäristön esittely. Työnopastus taas kuvastaa enemmänkin itse työhön ja sen tekemiseen opastamista. Mikäli henkilö on pidempään poissa esimerkiksi perhevapaan tai pidemmän sairausloman takia, saattaa hän tarvita työhön opastamista palattuaan töihin.

Perehdyttäminen voidaan jakaa kahteen osaan: yritykseen ja työyhteisöön perehdyttämiseen sekä työnopastukseen. Yritykseen ja työyhteisöön perehtyessä uusi työntekijä oppii tuntemaan yrityksen arvot, organisaation ja saa yleiskuvan yrityksestä. Samalla hän tutustuu työyhteisöön, eli esimieheen, työtovereihin sekä yrityksen sisäisiin ja ulkoisiin asiakkaisiin. (Kangas ym 2007, 2)

4 LAINSÄÄDÄNTÖ

Niin kuin montaa muutakin asiaa, myös perehdyttämistä valvoo laki. Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteisestä toiminnasta käsittelevät perehdyttämistä. Työlainsäädäntö on usein pakottavaa lainsäädäntöä, eli työnantajan on noudatettava lain vähimmäisvaatimuksia. Pakottavaa lainsäädäntöä ei voi muuttaa, kuin erikseen mainittuna, työntekijän oikeuksia heikentäväksi. (Kupias ym 2009, 20-21)

4.1 Työsopimuslaki

”Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” (Työsopimuslaki 2 luku 1§)

Tämä yleisvelvoite koskee kaikkia työnantajia ja se velvoittaa perehdyttämään ja opastamaan myös työntekijän tehtävien vaihtuessa tai muuttuessa. Tämä pykälä myös velvoittaa työnantajan edistämään työntekijän etenemistä. Työntekijän osaaminen ja etenemismahdollisuuksia käydään yleensä läpi kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelut ovat käytävä säännöllisesti ja niissä työnantaja ja työntekijä käyvät läpi osaamista ja suoriutumista. (Kupias ym 2009, 22)

4.2 Valtion virkamieslaki

Työsuojelussa kaikki työntekijät ovat valtion virkamiehiä eli heidät on nimitetty virkaan, määräaikaiset henkilöt nimitetään virkasuhteeseen. ”Virkasuhde on julkisoikeudellinen palvelussuhde, jossa valtio on työnantajana ja virkamies työn suorittajana.” (Valtion virkamieslaki 1 luku 1§)

4.3 Työturvallisuus

Työturvallisuuslain 2 luvussa 14§ työnantaja veloitetaan perehdyttämään työntekijä riittävästi tehtävään työhön, työpaikkaan ja sen olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin sekä työssä käytettäviin työvälineisiin. Työnantajan on perehdytettävä työntekijä myös turvallisiin työtapoihin. (Työturvallisuuslaki 2 luku 14§) Työturvallisuuslaissa muutenkin veloitetaan työnantajaa perehdyttämään työntekijä, mikäli hänen työskentely olosuhteet tai tehtävät muuttuvat. Valtioneuvoston asetuksilla voidaan vielä sopia tarkemmin säädöksiä, joilla työntekijältä vaaditaan pätevyyttä jollekin alalle.

Fyysisen kuormittumisen lisäksi henkilö voi kokea työpaikalla henkistä kuormittumista. Tällainen voi olla esimerkiksi ulkopuolisten asiakkaiden taholta sanallista uhkailua. Mikäli henkilö työskentelee ulkoisten asiakkaiden kanssa, on hänelle perehdytyksessä painotettava ja opastettava, että tällainen käytös asiakkailta ei ole sopivaa. Työpaikalla voi myös kokea henkistä kuormitusta muiden työkavereiden osalta. Uuden henkilön kohdalla henkinen väkivalta voi olla tiedonsaannin vaikeus, liialliset tai liian vähäiset työtehtävät työntekijän osaamisen tasoon nähden ja ryhmän ulkopuolelle jättäminen. (Kupias ym 2009, 23-24)

Työsuojelun vastuualueella perehdyttäminen on aina hoidettu hyvin. Toimistosihteerit työskentelevät sisällä toimistossa, joten työolosuhteisiin perehdyttäminen tapahtuu henkilön tullessa töihin. Työpiste räätälöidään työntekijälle sopivaksi ja hän saa tilata itselleen ergonomiavälineitä, esimerkiksi levyhiiren. Myös fysioterapeutin saa työpisteelleen katsomaan oikeanlaisen ergonomian. Ergonominen työskentelypiste estää toimistosihtereiden fyysistä kuormitusta. Normaalisti toimistosihteerit eivät työskentele ulkoisten asiakkaiden kanssa. Työpaikalla voi myös kokea henkistä kuormitusta muiden työkavereiden osalta. Mikäli henkilö kokee henkistä kuormitusta, tulee asiasta ensin keskustella kuormitusta aiheuttavan henkilön kanssa. Mikäli tämä ei auta, täytyy tapaus tuoda esimiehen tietoon ja siihen on puututtava.

Tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki täydentävät työturvallisuuslakia. Tasa-arvolaisissa työnantaja veloitetaan kohtelevaan miehiä ja naisia samalla tavalla.

Yhdenvertaisuuslaissa kieltää syrjinnän muun muassa iän, alkuperän, vammaisuuden, vakaumuksen ja mielipiteen sekä muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Kupias ym 2009, 25)

4.4 Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintalaki velvoittaa työnantajaa kuulemaan ja keskustelemaan työntekijäpuolta monista asioista. Erityisesti henkilöstöä on kuultava kun on tapahtumassa muutoksia, hankintoja ja järjestelyjä henkilöstön muutoksiin. Tämä laki velvoittaa suoraan myös valtion virastot.

Työsuojelun vastuualueella toimii yhteistoimikunta. Sen tarkoituksena on antaa henkilöstölle mahdollisuuden vaikuttaa muun muassa työhön ja työoloihin sekä vastuualueen toimintaa koskevaan päätöksentekoon. Työsuojelun vastuualueen yhteistoimikuntaan kuuluu kaksi työnantajan edustajaa, yksi edustaja kustakin henkilöstöjärjestöstä sekä näiden varajäsenet.

4.5 Työlainsäädännön noudattaminen

Työlait valvovat ja suojaavat työn tekemistä. Mikäli työnantaja ei noudata lakeja, saattaa hänelle koitua esimerkiksi työtaisteluja ja taloudellista vahinkoa. Työpaikan johto valvoo lakien noudattamista yhdessä henkilöstöhallinnon ammattilaisten kanssa. Lakien noudattamista valvovat työsuojeluviranomaiset. (Kupias 2009 s.27)

Koska työsuojelussa itse valvomme muiden työpaikkojen lakien noudattamista, on meidän noudattava lakia erityisen hyvin. Tunnemme ja tiedämme paljon erilaisia tapauksia, joissa lakia ei ole noudatettu. Työsuojelussa on myös toimittava samojen ohjeiden mukaisesti mitä annamme muille työpaikoille. Esimerkiksi jos kokee henkistä kuormitusta jonkun työkaverin taholta, on ensin keskusteltava kyseisen henkilön kanssa. Mikäli tämä ei auta, on asia tuotava esimiehen tietoisuuteen, joka viime kädessä on vastuussa alaisistaan.

5 PEREHDYTYSMALLIT

5.1 Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet

Perehdyttäminen suunnitellaan aina tarpeen mukaan. Perehdyttämiskäytäntö voi olla sama, mutta täytyy ottaa huomioon tilanne ja tavoitteet ja räätälöidä perehdyttäminen tilanteeseen sopivaksi. (Kangas 2007 s.2) Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tulokasta tulemaan työyhteisön jäseneksi. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 46) mukaan ”ydintavoitteissa yhtyvät yksilön oppiminen, työnhallinta ja työyhteisöön soisaalistuminen”.

Yrityksen on luotava hyvä perehdyttämisstrategia, joka tukee sekä perehdyttäjää ja perehdytettävää. Hyvä perehdytys on perusta uuden henkilön työuralle organisaatiossa. Mikäli henkilö tuntee itsensä tervetulleeksi, on hän sitoutuneempi työyhteisöön. Hyvä perehdytysstrategia myös tukee yritysmaailmassa muutosta, joka on kokoajan meneillään. Käsiyömaisessä perehdyttämisessä jokainen uusi henkilö otetaan vastaan ja perehdytetään yksilönä. Tästä perehdyttämistylistä siirrytään isompiin yrityksiin ja organisaatioihin, joissa perehdyttäminen on enemmän massaperehdyttämistä. (Kupias ym 2009, 35-36)

5.2 Ongelmia perehdyttämisessä

Perehdyttämisen suurin ongelma on kiire ja ajanpuute. Kun uusi työntekijä tulee taloon, osa saattaa tuntea hänet kilpailijana ja hänen oletetaan auttavan työtehtävien hoidossa. Työyhteisölle, perehdyttäjälle sekä tulokkaalle on tuotava selville perehdyttämisen hyödyt. Perehdyttämiseen täytyy varata tarpeeksi resursseja ja laaja perehdyttämiskäytäntö täytyy huolehtia kuntoon aikataulullisesti. Uuden työntekijän tulemistä ei kannata ajoittaa vuoden kiireisempään aikaan, vaan hänet tulisi palkata tarpeeksi ajoissa. Perehdyttäjän tulisi osata siirtää omaa osaamistaan tulokkaalle ja asettua hänen asemaansa. Perusteellista osaamisen kartoittamista pidetään ajanhukkana, vaikka se auttaa tutustumaan tulokkaaseen ja hänen osaamiseensa. Viestintä on myös tärkeä osa perehdyttämistä ja sen arvoa ei tule väheksyä. Suurimmat epäselvyydet johtuvat juuri olettamuksista ja viestinnän laiminlyönnistä. Myös vastuunjako perehdyttämisessä tulee olla selvillä. Mikäli on mon-

ta perehdyttäjää eli niin sanottu perehdytysrengas, jokaisen perehdyttäjän tulee tietää oma roolinsa ja vastuunsa. Perehdytysrengas jäsenten tulee keskustella keskenään perehdyttämisestä, että tulokas saa ehjää ja yhdenmukaista tietoa. Pirstaleinen tieto ei anna selkeää kokonaiskuvaa ja kokonaiskuvan puute saattaa kuormittaa tulokasta. (Kjelin ym 2003, 241-243)

5.3 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttämisessä esimies tai sopiva henkilö perehdyttää uuden henkilön oman työnsä ohella. Tämä malli sopii moniin työpaikkoihin ja monessa työpaikassa tämä on ainut tapa perehdyttää. Vierihoidoperehdytyksen hyviä puolia on, että uusi työntekijä saa yksilöllistä perehdytystä. Mikäli perehdyttäjällä ei ole aikaa, hän ei ole paneutunut asiaan tai hän ei osaa asiaa, silloin perehdyttäminen on huonoa ja uusi työntekijä joutuu opettelemaan asiat itse. Huonona puolena on myös, että perehdyttäjän negatiivinen asenne joitain tehtäviä kohtaan ja huonot työskentelytavat voivat siirtyä uudelle henkilölle. (Kupias ym 2009, 36-37)

Työsuojelussa käytetään toimistosihteerin perehdyttämiseen vierihoidoperehdyttämismallia. Tämä siksi, että sihteerin työ on hajanaista ja sirpaleista. Työ on täynnä pieniä tehtäviä ja keskeytykset ovat arkipäivää. Itse perehdytin uuden toimistosihteerin syksyllä 2012 tämän mallin mukaisesti. Mielestäni perehdyttäminen toimi hyvin ja osasin varata tarpeeksi aikaa. Koin perehdyttämisen mielenkiintoisena, mutta aikaa vievänä prosessina.

5.4 Malliperehdyttäminen

Malliperehdytyksessä standardoidaan perehdyttäminen ja se sopii massaperehdytyksiin. Henkilöstöosastolla on suurempaa vastuuta perehdyttämisestä ja perehdyttämismateriaaleista. Nämä materiaalit ovat koko organisaation käytössä ja siten tukena perehdyttäjälle. Malliperehdyttämisessä perehdytetään ensin organisaatiotasolle ja sen jälkeen työyksikkö ottaa hoitaakseen henkilökohtaisen perehdytyksen. Tässä mallissa on vaarana, että organisaatioperehdyttäminen ottaa isomman ”roolin” kuin yksilöperehdyttäminen. (Kupias ym 2009, 37-38)

Työsuojelussa käytetään myös malliperehdyttämistä. Tätä perehdytysmallia käytetään tarkastajien perehdyttämiseen. Heitä tulee yleensä kerralla iso joukko, joten ensin perehdytetään organisaatioon, yrityksen arvoihin ja tapaan toimia. Jokaiselle uudelle tarkastajalle on nimetty tukihenkilö. Tukihenkilön vastuulla on huolehtia organisaatioon perehdyttämisen jälkeen, että uusi tarkastaja perehtyy oman tiiminsä tapaan toimia. Tarkastajilla on lisäksi valtakunnallinen tarkastajakoulutus, jossa käydään läpi lainsäädäntöä, eri aloja ja niiden valvomista, eri säädöksiä, sekä tapaa toimia virkamiehenä. Tämä valtakunnallinen kurssi kestää noin puoli vuotta. Siinä välissä tarkastajat perehtyvät Etelä-Suomen Aluehallintoviraston Työsuojelun vastuualueen toimintaan. Uudet tarkastajat ovat vanhojen tarkastajien mukana tarkastuksilla. Uudet tarkastajat myös valmistelevat tulevia tarkastuksia, hakevat valvontakohteita ja sitä kautta perehtyvät tarkastustoimintaan.

5.5 Laatuperehdyttäminen

Mikäli perehdyttäminen jäykistyy ja muuttuu hyvin keskusjohtoiseksi sekä valmiiden mallien toteuttamiseksi, on aika muuttaa perehdyttämistä. Tällaisessa tapauksessa perehdyttäminen kannattaa siirtää työyksiköille ja tiimeille. Työyksiköissä ja tiimeissä on päätettävä kuka ottaa vastuuta perehdyttämisestä, muuten hommasta voi tulla katastrofi ja perehdyttämistä ei tee kukaan. Yleensä esimies on vastuussa perehdyttämisestä, mutta esimies voi myös määrätä jonkun tiimin jäsenen vastuuperehdyttäjäksi. Pääasia kuitenkin on, että tiimit kokevat perehdyttämisen prosessiksi. (Kupias ym 2009, 39-40)

5.6 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä perehdyttämisen osat jaetaan moduuleiksi ja moduuleista kootaan uudelle henkilölle sopiva kokonaisuus. Tässäkin perehdyttämismallissa täytyy jonkun koordinoita, että moduuleista kootaan oikeanlainen kokonaisuus uudelle henkilölle. Tällaisessa perehdyttämismallissa täytyy kuunnella uutta henkilöä, hänen taitojaan ja osaamistaan. Räätelöity perehdyttämismalli vaatii, että työpaikalla perehdyttäminen on jäsenelty, sitä kehitetään ja koko työyhteisö on sitoutunut perehdyttämiseen. (Kupias ym 2009, 40-41)

5.7 Dialoginen perehdyttäminen

Viimeisenä mallina on dialoginen perehdyttäminen. Se tarkoittaa, että uusi henkilö tuo jotain uutta organisaatioon ja työyhteisö auttaa uutta henkilöä sopeutumaan. Perehdyttäminen elää koko perehdytysprosessin ajan ja perehdytettävä saa vastuuta omasta perehdyttämispöcessistaan. Yrityksen tapa toimia ja esimerkiksi arvot tulee kertoa uudelle henkilölle, koska ne ovat yrityksen pysyviä asioita. (Kupias ym 2009, 41-42)

Esimies on viime kädessä vastuussa perehdyttämisestä (Kupias ym 2009, 19).

6 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU

Perehdyttäminen lähtee rekrytoimisesta. Rekrytointi liittyy olennaisena osana perehdyttämiseen, koska jo työpaikkailmoitusta laadittaessa mietitään tulevan henkilön tehtäväkuvaa ja osaamistasoa. Yrityksen tulisi panostaa rekrytointiin, koska se saattaa vähentää perehdyttämiskustannuksia. Yrityksen johdon näkemys tulee olla yhtenäinen tehtäväkuvasta ja tavoitteista. (Kjelin ym 2003, 73-74)

Perehdyttämisen suunnittelu riippuu yrityksen koosta. Pienessä yrityksessä perehdyttämisen suunnittelu on yleensä esimiehen vastuulla. Hän laatii perehdytys-suunnitelman, ottaa henkilön vastaan ensimmäisenä päivänä, toimii perehdyttäjänä ja tukihenkilönä. Isossa yrityksessä perehdyttämisen suunnitteluun osallistuvat monesti henkilöstöhallinto, esimies, tiimi/työyhteisö sekä nimetyt perehdyttäjät. Perehdyttäminen täytyy suunnitella huolella, että ei tule päällekkäistä perehdytystä ja kirjavia toimintatapoja. Loppujen lopuksi esimies vastaa perehdyttämisestä ja hänen on priorisoitava työtehtävänsä siten, että hänellä on riittävästi aikaa perehdytykseen. Perehdyttäjän tulisi olla ammattitaitoinen ja motivoitunut perehdyttämiseen. (Kupias ym 2009, 47-48; Kangas ym 2007, 6)

Perehdyttämisen tulisi olla yhtenäinen osa yrityksen toimintaa. Yritysten tulisi ottaa mallia toisistaan. Toisissa yrityksissä henkilöstön vaihtuvuus on suuri ja heillä perehdyttäminen on arkipäivää. Nämä yritykset ovat joutuneet kehittämään perehdyttämistä. Perehdyttämisen täytyy olla tehokasta ja tarkkaan harkittua. Uusi työntekijä täytyy saada perehdytettyä nopeasti, mutta silti tehokkaasti ja laadukkaasti. Työntekijälle ei saa tulla tunne, että hänet jätetään työskentelemään yksin liian varhain. Yritykset, joissa henkilöstö on suhteellisen pysyvää, perehdytystä ei ehkä ole ajateltu ja kehitetty. Suora perehdyttämisen kopiointi toiselta yrityksestä ei ole hyvä idea. Yrityksillä saattaa olla erilainen toimintatapa, joten esimerkiksi dialoginen perehdyttäminen ei sovi käsityöläismäiseen perehdyttämiseen vaan siihen sopii parhaiten vierihoitoperehdyttäminen. (Kupias 2009, 49-52)

6.1 Kuka perehdyttää?

Kun valitaan uuden työntekijän perehdyttäjää, tulee ottaa huomioon perehdyttäjän ammattitaito, myönteinen asenne perehdyttämiseen sekä motivaatiota ja kärsivällisyyttä perehdyttämiseen. Perehdyttäjän tulee osata asettua uuden työntekijän rooliin, mutta samalla kehitettävä omaa perehdyttämistaitoa. Perehdyttäjän on rohkaistava ja kannustettava uutta työntekijää. (Kangas 2007 s.14) Yrityksessä saattaa olla monta hyvää perehdyttäjää, jolloin perehdyttämistä ei kannata jättää vain muutaman ihmisen vastuulle. Perehdytyksessä tulisi ottaa huomioon, että nimetylle perehdyttäjälle on varattu riittävästi aikaa perehdyttämiseen ja hänellä on kiinnostusta opastaa ja auttaa tulokasta. (Kjelin ym 2003, 195-196)

6.2 Perehdyttämismateriaali

Perehdyttämisen tukena on hyvä olla perehdyttämismateriaalia. Tervetuloa taloon -opas ja erilaiset ohjeet auttavat uutta työntekijää perehtymään yritykseen. Nämä materiaalit myös auttavat perehdyttäjää muistamaan kaikki tärkeät asiat. Monesti perehdyttämässä käytetty tieto on myös hyödyllistä koko henkilöstölle (Kjelin ym 2003, 206). Kun perehdyttäjä suunnittelee perehdytysohjelmaa, hänen tulee tarkistaa että materiaalit ovat ajantasaisia. Oheismateriaaleihin on hyvä merkitä päivityksen päivämäärä tai versionumero. (Kangas ym 2007, 7) Uuden tulokkaan voi olla vaikea hahmottaa yrityksen organisaatiota ja toimenkuvaa, ellei yritys ole tunnettu. Hahmottamisessa auttaa esimerkiksi yrityksen vuosikertomus, erilaiset henkilöstö- ja asiakastutkimukset sekä henkilöstölehdet. Olemassa olevaa materiaalia kannattaa hyödyntää. Yrityksen intranet on oiva apuväline perehdyttämässä. Intranetiä ei kuitenkaan saa käyttää perehdyttäjän korvaavana välineenä, vaan lähinnä perehdyttämisen tukena. (Kjelin ym 2003, 206-207)

Työsuojelussa toimistosihteerin perehdyttämiseen osallistuu henkilöstöhallinto, esimies, nimetty tukihenkilö sekä työyhteisö. Perehdytysaikataulun ja suunnittelun laadinta tapahtuu henkilöstöhallinnossa, joka varaa perehdyttäjät tiettyihin osioihin. Sen jälkeen esimies ja nimetty perehdyttäjä käyvät läpi perehdytysuunnitelman ja katsovat että suunnitelma sopii myös heidän aikatauluihinsa. Tämän jälkeen henkilöstöhallinto vahvistaa suunnitelman. Kun uusi henkilö saapuu töi-

hin, esimies vastaanottaa hänet. Nimetty tukihenkilö voi olla omien aikataulujensa puitteissa mukana. Esimies kertoo organisaatiosta ja esittelee työtilat sekä työyhteisön. Nimetty tukihenkilö perehdyttää suunnitelman mukaisesti uuden henkilön. Perehdyttämismateriaali on ennen jäänyt perehdyttäjän vastuulle. Tämän opinnäytetyön aiheena olevan perehdytysoppaan tehtävänä on varmistaa, että perehdytysmateriaali on yhtenäistä ja ajantasaista kaikille toimistosiheteereille.

7 PEREHDYTTÄMISEN PROSESSI

Perehdyttämisen prosessi voidaan jakaa eri vaiheisiin.

Ennen rekrytointia

Rekrytointivaihe

Ennen töihin tuloa

Vastaanotto

Ensimmäinen päivä

Ensimmäinen viikko

Ensimmäinen kuukausi

Koeajan päätyttyä

(Työsuhteen aikana)

Työsuhteen päätyminen

Kuvio 2 Perehdyttämisen prosessi (Kupias ym 2009, 102)

Ennen rekrytointia alkaa perehdyttämisen valmistelu ja mietitään tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Rekrytointivaiheessa haastattelijat kertovat hakijoille tehtävän vaatimuksista sekä työyhteisön/organisaation erityispiirteistä. Hakija alkaa jo tässä vaiheessa muodostaa mielikuvaa tulevasta työpaikasta ja tehtävänkuvasta (Kjelin ym 2003, 53). Kun rekrytointivaihe on ohi ja on päädytty valittuun hakijaan, alkaa perehdyttämisen varsinainen suunnittelu. Riippuu työtehtävästä, kuinka uutta työntekijää kannattaa perehdyttää. Mikäli kyse on tarkasta ja ennalta määrätystä tehtävänkuvasta, perehdyttämiseen kannattaa käyttää sopeuttavaa perehdyttämistä. Jos taas uusi työntekijä tulee yritykseen täydentävänä työntekijänä, perehdyttämismalliksi sopii paremmin dialoginen perehdyttäminen. (Kupias ym 2009, 102-103)

Vastaanottotilanne on tärkeä. Siinä uusi työntekijä saa mielikuvan yrityksestä ja työyhteisöstä. On tärkeää, että uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi. Mikäli mahdollista, olisi hyvä että uuden työntekijän esimies olisi häntä vastassa ensimmäisenä päivänä. Ensimmäisenä päivänä on hyvä tutustuttaa uusi työntekijä työ-

yhteisöön ja työskentelypisteeseen. Myös avaimet ja kulkuluvat on hyvä luovuttaa työntekijälle ensimmäisenä päivänä. (Kupias ym 2009, 103-105)

Ensimmäisen viikon aikana työntekijä alkaa hahmottaa omaa työnkuvaansa. Perehdyttäminen on hyvä suunnitella niin, että tietoa tulee tasaisesti. Perehdyttämissuunnitelma olisi hyvä tehdä kirjalliseen muotoon (Hätönen ym 1999, 69). Suunnitelmasta tulee käydä ilmi kuka perehdyttää, missä perehdyttää ja milloin perehdyttää (Hyvä perehdytysopas, 19).

Monesti uusi työntekijä haluaa olla hyödyksi työpaikalla, joten perehdyttäminen tulisi suunnitella siten, että työntekijä saa tehdäksensä niin sanotusti oikeita töitä. Töiden tulee kuitenkin olla tarkoituksenmukaisia eikä liian haastavia. Ensimmäisen viikon aikana, esimiehen tulisi käydä läpi uuden työntekijän kanssa hänen työtehtävät sekä vastuut. Samalla esimies voi keskustella työntekijän kanssa tavoitteista ja toiveista molemminpuolisesti. Perehdyttämisen alussa kannattaa pienten yksityiskohtien sijaan keskittyä kokonaisuuksiin. Ensimmäisen kuukauden aikana uusi työntekijä pääsee kiinni töihin ja tutustuu paremmin työyhteisöön ja organisaatioon. Ensimmäisen kuukauden jälkeen olisi myös hyvä käydä laajempi kehityskeskustelu, jossa esimies arvioi uuden työntekijän oppimista ja työntekijä voi esittää omia mielipiteitään. (Kupias ym 2009, 105-107)

Koeaika kestää yleensä neljästä kuukaudesta puoleen vuoteen riippuen työsuhteen laadusta. Tänä aikana työntekijä on tullut osaksi työyhteisöä. Monesti perehtymisen kestää kauemmin kuin koeajan verran, joskus se saattaa kestää jopa vuosia. Tässä vaiheessa perehdyttämisen suurin vastuu on siirtynyt työntekijälle itselleen. Hänen tulee olla aktiivinen omassa perehtymisessään ja tuoda rohkeasti esille kokemansa lisäperehdytyksen. (Kupias ym 2009, 109)

8 PEREHDYTTÄMINEN

8.1 Perehdyttäminen on sisäistä markkinointia

Sisäinen markkinointi on todella tärkeä osa yritystä. Grönroosin (2001, 431) mukaan sisäinen markkinointi perustuu siihen, että työntekijät muodostavat sisäiset markkinat. Mikäli sisäisille markkinoille ei kyetä markkinoimaan esimerkiksi tuotteita ja palveluita, miten se tehtäisiin ulkoisille markkinoille. Kaikki yrityksen työntekijät toimivat osa-aikaisina markkinoijina, joten työnantajan tulisi kohdella työntekijöitään samalla tavalla kun ulkoisia asiakkaitaan. Yritys ei menesty jos työntekijät eivät saa tarpeeksi tukea järjestelmiltä, tekniikoilta, sisäisiltä palveluntarjoajilta sekä esimiehiltään. Sisäinen markkinointi on yrityksen johdolle kuuluva asia ja sen onnistuminen edellyttää aktiivista otetta. (Grönroos 2001, 434-435)

8.2 Onnistunut perehdyttäminen

Onnistunut perehdyttäminen lähtee siitä, että uudelle työntekijälle jää positiivinen ensivaikutelma yrityksestä. Mikäli yritys on onnistunut luomaan positiivisen ensivaikutelman uuteen työntekijään, uskaltaa uusi työntekijä helpommin kysellä ja keskustella ajatuksistaan. Uudelle työntekijälle olisi hyvä tulla mielikuva, että häntä on odotettu yrityksessä. Uudesta työntekijästä on tiedotettu työyhteisölle ja hänelle on mietitty työpiste valmiiksi. (Kangas ym 2007, 9)

Onnistunut perehdyttäminen on yritykselle kunnia-asia.

Perehdyttäminen sitoo henkilöresursseja ja on sen takia kallista. Tulokas halutaan saada tuottamaan mahdollisimman nopeasti. Vaikka rekrytointi ja perehdytys olisi suoritettu mallikkaasti, ei työ aina suju. Esimiehen on selvitettävä tulokaan kanssa, mistä työn sujumattomuus johtuu. Tällainen tilanne tulisi ottaa mahdollisimman nopeasti puheeksi, että siihen voidaan puuttua ja selvittää syyt. Yleisimpänä syynä on tulokkaan ja organisaation käsitysten yhteensovittamisessa.

9 PEREHDYTTÄMISEN ERIKOISTILANTEITA

Perehdyttämistä on muutakin kuin uuden työntekijän perehdyttämistä. Lyhytaikaisessa perehdyttämisessä korostuu tehokas ja suhteellisen nopea perehdytys. Esimerkiksi kesäsijaisia perehdytetään muutamaa kuukautta varten, joten on tärkeää, että he pääsevät nopeasti kiinni töihin. Muutoksiin perehdyttäminen on tärkeää, että henkilöstö kokee tullessa huomioiduksi uuden tilanteen edessä. Muutoksiin perehdyttämisessä ei aina ole kyse koko henkilöstöstä vaan esimerkiksi tietystä yksiköstä tai tiimistä.

En käsittele tässä tutkimuksessa lyhytaikaista perehdyttämistä laajemmin, koska työsuojeluun tulevat henkilöt palkataan mahdollisuuksien mukaan yli vuodeksi. Kesäsijaisia ja harjoittelijoita ei yleensä ole, koska sihteerit sijaistavat toisiaan lomien ja poissaolojen ajan.

9.1 Muutoksiin perehdyttäminen

Perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti kun tietokoneet, työskentelyohjelmat ja työympäristö muuttuu. Mikäli yrityksessä vaihtuu omistajat tai yrityksen liikeidea muuttuu, on koko henkilöstö perehdytettävä. (Kangas ym 2007, 3-4) Muutoksia on ollut aina ja niitä tulee olemaan aina työelämässä. Tuttu työympäristö, esimies ja työtoverit tuovat turvallisuuden tunnetta, joten muutos tuo epävarmuutta ja virheiden pelkoa. (Kangas ym 2007, 20)

Muutosvastarinta on osa itsesuojeluvaistoa ja se on luonnollinen tapa reagoida muutoksiin. Mitä lähemmin muutokset koskevat henkilöä, sitä voimakkaammin hän reagoi muutoksiin. Muutoksista tulisi tiedottaa hyvissä ajoin, jotta ihminen ehtii tottua ajatukseen muutoksesta. Kysymyksiin ja keskusteluihin tulee varautua, että ihmiset saavat purkaa tuntojaan ja huhut eivät lähde liikkeelle.

Työsuojelussa muutokseen perehdyttämistä on tehty paljon viimeisten vuosien aikana. Amissa työskentelyohjelmat ovat muuttuneet kun uusi Vera -ohjelma on otettu vaihteittain käyttöön. Henkilöstöä on koulutettu ja perehdytetty uuden järjestelmän käyttöön. Lisäksi on muutamia henkilöitä koulutettu toimimaan tuki-

henkilöinä. Näille henkilöille on varattu vuosittain resursseja ja heiltä voi käydä kysymässä neuvoa mikäli itse ei osaa. Lisäksi johtoryhmään on palkattu yksi henkilö Vera -ohjelmistoa varten. Vera -ohjelmiston lisäksi työsuojelu on myös ottanut käyttöön Kieku -ohjelman. Kieku on talous- ja henkilöhallinnon ohjelma, jonka kautta näkee muun muassa palkkalaskelman, anotaan lomat sekä täytetään tuntikirjaukset (Valtionhallinnon internet sivu)

Muutokseen perehdyttämistä on työsuojelussa jouduttu tekemään fyysisen muuton myötä. Työsuojelu muutti entisistä tiloista Helsingin Hakaniemestä uusiin tiloihin Helsingin Pasilaan. Muutos on mittava, koska työsuojelu on toiminut edellisissä tiloissa yli 30 vuotta. Moni työntekijä sai vierustoverikseen jonkun muun kuin mihin on tottunut. Vanhat kahvipiirit muuttuivat ja läheiseksi tulleet työtoverit saattavat nyt istua ihan eri puolella taloa. Muutosta ja muutoksesta on kuitenkin puhuttu vuosia, joten yllätyksenä muutto uusiin tiloihin ei tullut. Uusissa tiloissa sai käydä tutustumassa etukäteen ja muutosta tiedotettiin sitä mukaa kun asioita saatiin selville.

10 PEREHDYTTÄMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kun tehdään perehdytysuunnitelmaa, on hyvä samalla tehdä suunnitelma siitä, miten perehtymistä ja oppimista seurataan. Perehdytysuunnitelmaan kannattaa jo valmiiksi määritellä seurantakeskustelujen ajankohdat. Näin esimies ja uusi työntekijä osaavat varata aikaa myös seurantaan. Seurantakeskusteluihin tulee valmistautua etukäteen. (Kangas ym 2007, 7; 17)

Seurannan tarkoituksena on seurata tulokkaan kehitystä ja oppimista sekä samalla seurata perehdytyksen toimivuutta. Perehdytyksen toimivuudesta on kerättävä tietoa, jotta toimivuutta voidaan seurata siitä saatavaa hyötyä sekä korjata puutteita. Helposti perehdyttäminen koetaan vain erillisiksi perehtymistilanteiksi, vaikka tulokas perehtyy työtehtäväänsä ja organisaatioon koko ajan. Seurantaa on hyvä tehdä erilaisilla lomakkeilla ja haastatteluilla. (Kjelin ym 2003, 245-246)

Uudelta työntekijältä on hyvä pyytää palautetta ja ajatuksia perehdytysprosessin kehittämiseksi. Mitä prosessissa voisi parantaa? Perehdytettiinkö asiat loogisessa järjestyksessä?

Perehdyttämisen kehittämistä voidaan seurata myös työntekijän lähtökeskustelussa (Kjelin ym 2003, 246).

Työsuojelussa esimies käy perehdytysuunnitelman mukaisesti läpi perehdytyksen seurannat. Ensimmäinen perehdytyksen seuranta pidetään heti ensimmäisen päivän jälkeen. Sen jälkeinen seurantapalaveri pidetään kahden kuukauden jälkeen siitä, kun tulokas on saapunut taloon. Siinä keskustellaan, miten perehdytys on lähtenyt käyntiin ja miten uusi työntekijä on sopeutunut työyhteisöön. Toinen perehdytyksen seurantapalaveri pidetään neljän kuukauden jälkeen. Kolmas perehdytyksen seurantapalaveri pidetään kuuden kuukauden jälkeen siitä kun henkilö on aloittanut työskentelyn. Tämä viimeinen seurantapalaveri kulkee työsuojelussa nimellä kehityskeskustelu. Siinä arvioidaan kokonaisuudessaan perehdyttämistä ja perehtymistä. Uusi henkilö saa esittää omat mielipiteensä ja toiveensa mahdollisesta lisäperehtymisestä tiettyyn asiaan. Kun kaikki seurantapalaverit on pidetty,

lähetetään tulokkaalle perehdytyskysely. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa koko vastualueen perehtymistä ja seurata, miten tulokkaat kokevat perehdytyksen.

11 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi tutkimuksen teorian. Teoriaosassa käsitellään muun muassa perehdyttämiseen liittyvää lainsäädäntöä, perehdytyksen suunnittelua, tarkoitusta ja tavoitteita. Lisäksi käsitellään eri perehdyttämismalleja sekä erikoistilanteita perehdyttämisessä. Lopuksi vielä käydään läpi perehdyttämisen prosessi sekä perehtymisen seuranta ja arviointi.

Lainsäädäntö velvoittaa työnantajan perehdyttämään uuden työntekijän. Erityisesti työturvallisuuslaki, työsopimuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä käsittelevät perehdyttämistä. Työlainsäädäntö on pakottavaa lainsäädäntöä, joten sitä on noudatettava. (Kupias ym 2009, 20) Lainsäädäntö ohjaa ja velvoittaa työnantajan monissa työntekijän oikeuksiin kuuluvissa asioissa. Monesti lait turvaavat heikkomman osapuolen oikeudet, mutta pääasiassa lait velvoittavat.

Perehdytyksen suunnittelu lähtee hyvin varhaisessa vaiheessa. Suunnitteluun kuuluvat niin toimenkuvan määrittäminen rekrytointikin. Perehdytyksen suunnitteluun kuuluu myös perehdyttäjän valinta, perehdyttämisen ajankäyttö sekä erilaiset perehdytysmallit, -ohjelmat sekä oheismateriaalit. Perehdyttäjältä odotetaan hyvää ammattitaitoa, motivaatiota perehdyttämiseen sekä myönteistä asennetta. Perehdyttäjän on myös kyseenalaistettava omat toimintatavat ja pohdittava kysymyksiä: Miksi toimin näin? Voisiko tätä asiaa tehdä toisella tavalla? Perehdyttämisen ajankäyttö on suunniteltava hyvin ja perehdyttäjälle on varattava riittävästi aikaa perehdyttämiseen. Perehdyttämismalleja tulee olla erilaisia, koska henkilöt oppivat erilailla ja kaikkiin työtehtäviin ei käy samanlainen perehdyttäminen. (Kangas ym 2007, 6-7) Perehdytyksen tavoitteena on opettaa tulokas toimimaan työtehtävissään ja työyhteisössään. Kun uusi työntekijä on perehdytetty hyvin, hänen tekemänsä virheet vähenevät ja sitä kautta hänen on turvallisempi työskennellä. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan saavuttaa kilpailuetua kilpailijoihin nähden. (Kjelin ym 2003, 20-21)

Koska monilla työpaikoilla ei käy samanlainen perehdyttäminen, on kehitelty erilaisia perehdytysmalleja. Mallit ovat vierihoidtoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, laatuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen sekä dialoginen pereh-

dyttäminen. Vierihoidoperehdyttämisessä tulokas oppii seuraamalla kokenutta työntekijää. Perehdyttäminen tapahtuu työn ohessa. Vaarana tässä perehdyttämismallissa on, että perehdyttäjällä on huono asenne ja motivaatio perehdyttämiseen, jolloin perehdyttäminen on huonoa. Tällä perehdytysmallilla saadaan myös hyviä tuloksia, mikäli perehdyttäjä on ottanut perehdyttämisen asiakseen. Malliperehdyttämisessä perehdyttämisen vastuuta jaetaan koko työyhteisölle. Malliperehdyttämisessä käytetään runsaasti erilaisia perehdytysaineistoja, kuten tulokkaan oppaita. Laatuperehdyttäminen tarkoittaa, että vastuuta perehdyttämisestä siirretään tiimeille ja työyhteisölle. Kun tiimille on vastuutettu perehdyttäminen, täytyy jonkun tiimistä ottaa enemmän vastuuta perehdyttämisestä. Pahimmillaan voi käydä niin, että kukaan tiimistä ei ota vastuuta perehdyttämisestä. Rääätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen on jaoteltu moduuleiksi. Jokaiselle tulokkaalle ikään kuin rääätälöidään sopiva perehdytyskokonaisuus eri moduuleista. Viimeisenä on dialoginen perehdyttäminen. Siinä tulokas ja työyhteisö eivät tarkkaan tiedä tulokkaan työnkuvaa vaan hän pystyy itse muokkaamaan sitä. Dialogisessa perehdytysmallissa siis tulokas ja työyhteisö perehtyvät. Tulokkaalla voi olla tietoa ja taitoja jotka hyödyttävät yritystä. (Kupias ym 2009, 35-42)

Perehdyttäminen ei ole aina vain uuden tulokkaan perehdyttämistä. Esimerkiksi jos työntekijä on ollut pitkään poissa, hän voi tarvita perehdyttämistä. Tai yrityksessä otetaan käyttöön kokonaan uusi järjestelmä. Tällöin puhutaan muutosperehdyttämisestä. Mikäli muutokset ovat tiedossa etukäteen, olisi niistä hyvä tiedottaa henkilöstöä ajoissa. (Kangas ym 2007, 20-21)

Perehdytysprosessi kertoo koko perehdyttämisen elinkaaren. Prosessi alkaa jo ennen rekrytointia ja päättyy työsuhteen päättymiseen. Tällä välillä ovat rekrytointi, tulokkaan vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäiset viikot ja kuukaudet sekä koeajan päättymisen ja lopulta työsuhteen päättymisen. (Kupias ym 2009, 102)

Perehdyttämiseen kuuluu myös seuranta ja arviointi. Kun tulokasta perehdytetään, tulee perehtymistä seurata ja kysellä sekä perehdyttäjältä, että tulokkaalta mielipiteitä. Tällä tavalla saadaan tietoa ajoissa, mikäli jokin asia ei toimi. Kun perehdytysjakso on mennyt, tulisi esimiehen käydä tulokkaan kanssa perehdytyksen ja

oppimisen seurantakeskustelu. Siinä molemmat osapuolet saavat kokonaistilanteesta kuvan. Mikäli tulokkaalla on joitain asioita joita hän ei ole oppinut kunnolla, voi hän pyytää esimiestä järjestämään lisäperehdytystä. (Kangas ym 2007, 17-19)

III. EMPIIRINEN OSUUS

Empiirisessä osuudessa esittelen markkinointitutkimuksen teoriaa. Tämän jälkeen käyn läpi haastattelut, haastattelulomakkeen ja siihen liittyvät teoriat sekä analyysit tuloksista ja johtopäätökset. Tämän jälkeen esittelen teoriakytkennät ja ehdotukset jatkotutkimukselle. Lopuksi käyn vielä läpi tutkimuksen luotettavuutta.

12 MARKKINOINTITUTKIMUKSEN TEORIAA

12.1 Tutkimusprosessi

Tutkimus on ongelmanratkaisua, jolla pyritään selvittämään ja ratkaisemaan lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Tavoitteena on vastauksen saaminen tutkimuksen kysymyksiin. Tutkimusprosessi lähtee yleensä liikkeelle tutkimusongelman määrittämisestä. Tutkimusongelma myös määrittää tutkimusmenetelmän. Perusjoukko on tutkimuksen kohde, josta tietoa halutaan. Tutkimusaineistoa on tutkimusta varten hankittua aineistoa. Aineisto voi olla joko primaarista, eli tutkimusta varten hankittua aineistoa tai sitten sekundaarista. Sekundaarinen aineisto on hankittu joltain muuta tutkimusta varten, mutta sitä voidaan käyttää myös muissa tutkimuksissa. (Heikkilä 2005, 13-16)

Tutkimustyyliä on erilaisia tutkimuksista riippuen. Oma opinnäytetyöni on toimintatutkimus, eli tutkija on tiiviissä yhteistyössä tutkimusjoukon kanssa. (Heikkilä 2005, 15)

Tutkimusprosessin vaiheita ovat tutkimussuunnitelma, jossa kerrotaan yksityiskohtaisesti tutkimuksen vaiheista. Tutkimussuunnitelmasta selviää, että mitä ja miksi tutkitaan. Suunnitelmasta tulee myös käydä ilmi aineisto, tietojen hankinta, tietojen käsittely sekä tutkimustulosten raportointi. Joskus saatetaan tehdä esitutkimus eli pilottitutkimus. Esitutkimuksen tarkoituksena on varsinaisen tutkimuksen ongelman täsmentäminen ja rajaaminen. Tutkimusasetelma koostuu kolmesta osasta: tutkimusongelmasta, aineistosta sekä menetelmästä. Tutkimusprosessiin kuuluu myös lomakkeen laadinta. Ennen tutkimuksen lomakkeen laadintaa on ol-

tava selvillä tutkimuksen tavoite. Kysymykset ovat aseteltava tarkasti, että ei ohjalla vastaajaa liikaa. Täytyy myös miettiä, että kysymyksillä saadaan vastaukset tutkimusongelmaan. Tiedonkeruun jälkeen kysymyksiä ei voi enää muokata tai parannella. Kun lomake on valmis ja haastattelut on tehty, siirrytään saadun aineiston käsittelyyn ja analysointiin, sekä tulosten raportointiin. (Heikkilä 2005, 22-24; 47)

12.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksia on kahdenlaisia, kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimuksia sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä tutkimuksia. Laadullinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Etsimällä vastaukset näihin kysymyksiin, ymmärretään tutkimuskohdetta. Tutkimusjoukon määrä on pieni, mutta se analysoidaan huolellisesti. Määrällisessä tutkimuksessa taas tutkimusjoukko on suuri, mutta sen analysointi on numeerisempaa. Kvalitatiivinen tutkimus sopii toiminnan kehittämiseen ja sen avulla voidaan antaa vinkkejä jatkotutkimuksille. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on yleensä tekstimuodossa. Laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat erilaiset haastattelut, kuten teema- ja ryhmähaastattelut. (Heikkilä 2005, 16-18)

12.3 Lomakehaastattelu

Lomakehaastattelu on yleensä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusaineiston keruumenetelmä. Lomakehaastattelussa vastausprosentti saattaa jäädä alhaiseksi. Lomakehaastattelua on myös mahdollista käyttää laadullisessa tutkimuksessa. Lomakehaastattelussa kysymysten tulla olla hyvin aseteltuja ja jokaiseen kysymykseen täytyy löytyä perusteltu syy. Perusteltu syy löytyä esimerkiksi tutkimuksen viitekehuksesta, tutkittavasta ilmiöstä tai jo tiedetystä tiedosta. (Tuomi ym 2011, 74-75)

12.4 Syvähaastattelu

Syvähaastattelussa on aihe, joka liittyy tutkimusongelmaan, mutta muuten haastattelun runko on ennalta määräämätön. Haastattelu etenee pääasiassa haastateltavan mukaan. (Tuomi ym 2009, 75) Syvähaastattelussa haastattelija ja haastateltava

ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Ennen kuin vastaaja vastaa hänelle esitettyihin kysymyksiin, tutkijan täytyy voittaa haastateltavan luottamus puolelleen. Luottamuksen saamisessa auttaa siisti ulkoinen olemus, kohtelias ja miellyttävä käytös sekä tietenkin hyvä kyselylomake ja hyvät kysymykset. Haastattelu on aina vapaaehtoinen. (Heikkilä 2005, 67-68)

Syvähaastattelussa vastaajia on vain muutama, ehkä jopa vain yksi. Aihetta käsitellään tarkkaan. Syvähaastatteluissa on korkeampi vastausprosentti kuin muissa haastattelumenetelmissä.

Alun perin tutkimuksessani oli tarkoitus käyttää syvähaastattelua, mutta kiireisen aikataulun vuoksi päädyin käyttämään lomakehaastattelua. Haastattelulomakkeessa ei ollut tarkasta rajattuja vastausvaihtoehtoja, vaan kysymykset olivat laajoja ja avoimia. Näin en ohjailut vastaajia vastaamaan tiettyyn suuntaan, vaan halusin heidän mielipiteensä sellaisena kun se on. Yhdistin siis syvähaastattelun ajatuksen ja toteutin sen lomakehaastattelulla. Tämä vaihtoehto oli mahdollinen, koska haastateltavia oli vain kolme ja tunsin heidät henkilökohtaisesti. Näin sain kaikki vastaamaan kyselyyn.

12.5 Kvalitatiivisen tutkimuksen analysointi ja raportointi

Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen analysointi ja raportointi on hyvin erilaista. Laadullisessa tutkimuksessa raportin eri osat voivat olla vaikeasti hahmotettavissa. Esimerkiksi tutkimusaineiston keruu ja analysointi saattavat olla sekoittuneena toisiinsa. Laadullisessa tutkimuksessa myös teoreettinen viitekehys ei ole niin tarkka kuin määrällisessä tutkimuksessa. Määrällisessä tutkimuksessa teoreettinen viitekehys kirjoitetaan yleensä etukäteen. (Tuomi ym 2009, 150-152)

Raportoinnissa tulee käydä ilmi kaikki tutkimusongelman kannalta tärkeät tulokset. Tutkijalla on vastuu omasta tutkimuksestaan ja sen julkaisemisesta. Tuloksista on raportoitava niin, ettei yksittäisiä vastaajia ja heidän vastauksiaan voida yhdistää tiettyyn henkilöön. Laadullisessa tutkimuksessa tämä on haasteellista varsinkin jos vastaajia on vain muutama. (Heikkilä 2005, 177-178)

Raporttia kirjoittaessa on mietittävä sen lukijakuntaa. Ammattisanastoa on syytä välttää, koska silloin vain sen hallitsevat ymmärtävät tutkimuksen raportista. Kirjoitustyyli on oltava kielellisesti oikein ja yleensä suositetaan passiivimuotoa, kun tutkija kertoo omista havainnoistaan ja tutkimuksen tekemisen vaiheista, käytetään minä -muotoa. (Heikkilä 2005, 177-179)

13 HAASTATTELUT

Tämän työn tarkoituksena on luoda perehdytysopas toimistosihteereille. Oman työni tueksi ja oppaan rakentamisen helpottamiseksi haastattelin kolmea viimeisimpänä organisaatioon tullutta toimistosihteeriä.

Koska haastattelut eivät ole työni pääasia, en tehnyt laajaa ja monisivuista kyselylomaketta. Pääasiassa olen keskittynyt enemmän perehdytysoppaan tekemiseen, joka tulee käyttöön yrityksessä. Haastattelut tukevat opasta ja näin sain uusia ajatuksia ja mielipiteitä perehdyttämisen kehittämiseen.

Haastateltavien valinta oli itsestään selvää, koska toimistosihteereitä ei ole palkattu viime vuosien aikana kuin muutama. Nämä kolme ketä haastattelin, ovat tulleet jälkeeni organisaatioon. Myös omat mielipiteeni ja näkemykseni näkyvät tässä tutkimuksessa.

13.1 Haastattelujen toteutus

Aloitin haastattelujen suunnittelun tekemällä kyselylomakkeen omaisen rungon haastatteluille. Tämän jälkeen kävin lomakkeen läpi esimieheni kanssa. Sain luvan tehdä haastattelut työaikana, koska tästä työstä on hyötyä organisaatiolle. Haastattelut suoritin aiemmasta suunnitelmasta poiketen kirjallisesti, niin että lähetin kysymykset vastaajille ja he laittoivat vastaukset minulle sähköpostitse. Tämän jälkeen luin vastaukset läpi, ja kävin henkilökohtaisesti kysymässä vastaajilta, mikäli joku asia oli epäselvä. Päädyin tähän ratkaisuun oman sekä vastaajien työtilanteen takia. Lisäksi yksi haastateltavista on eri paikkakunnalla. Olisin voinut toteuttaa haastattelut kasvotusten ja puhelimitse, mutta kiireisen aikataulun vuoksi päädyin tähän ratkaisuun.

Haastatelluille kerroin, että heidän nimiään ei näy missään ja vastauksia ei vääristellä niitä analysoitaessa.

13.2 Haastattelurungon esittely

Haastattelurunko on tarkoitettu haastattelun avuksi. Rungon avulla viedään keskustelua eteenpäin ja sitä kautta saadaan selville tulokkaan mielipiteet ja ajatukset.

Ensimmäinen ja toinen kysymys käsittelee tulokkaan ensimmäisiä päiviä ja varautumisesta sekä tiedottamisesta työyhteisölle. Valmistautuminen uuden tulokkaan tulemiseen alkaa ilmoituksella työyhteisölle. Työpaikalla on sovittu kuka on tulo-kasta vastassa ensimmäisenä päivänä ja hänelle on nimetty perehdyttäjä. Tulok-kaalle on varattu työpiste, työskentelyvaatteet, avaimet sekä tarvittavat välineet. (Kangas ym 2007, 9)

- Miten koit, että sinut otettiin vastaan ensimmäisenä päivänä/ensimmäisinä viikkoina?
- Oliko tuloosi varauduttu?

Seuraavana aihekokonaisuutena on perehdyttämisen. Sen alle on koottu pienempiä kysymyksiä. Osa kysymyksistä on tarkoituksella laajoja, että vastaajaa ei ohjailta haluttuun suuntaan, vaan hän saa esittää oman mielipiteensä asioista.

- Perehdyttäminen:
 - Oliko sinulla henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma?

Perehdytysuunnitelman tarkoituksena on varmistaa yhtenäinen perehdytys kaikil-le uusille työntekijöille. Perehdytysuunnitelma on oheismateriaali, josta tulokas näkee mitä häneltä odotetaan ja mitä hänen tulee hallita omassa työssään. Pereh-dytysoppaan suunnitteluun on osallistunut henkilöstöhallinnon edustaja sekä esi-mies. (Kangas ym 2007, 10; Kauhanen ym 2006, 72)

- Entä nimetty perehdyttäjä?

Nimetty perehdyttäjä on selkeä tapa perehdyttää tulokas. Esimies on vastuussa perehdyttämisestä, mutta hän voi vastuuttaa jonkun perehdyttämään. Perehdyttä-jällä tulisi olla ammattitaitoa, myönteinen asenne ja motivaatiota perehdyttämi-seen. (Kangas ym 2007, 14)

- Miten koit perehdyttämisen?

Hyvä perehtyminen luo tulokkaalle mahdollisuuden tutustua nopeasti yritykseen ja talon toimintatapoihin. Hyvä perehdyttäminen yritykseen luo tulokkaalle laajemman mielikuvan yrityksestä ja samalla miten oma työ vaikuttaa organisaatiossa. Hyvällä perehdytyksellä saadaan motivaatiota ja sitä kautta tulokas on sitoutuneempi yritykseen. (Heinonen ym 1997, 143)

- Mitä perehdyttämisessä voisi mielestäsi parantaa?
- Mitkä asiat perehdyttämisessä on sujunut hyvin?

Perehdyttäminen on esimiehen vastuulla. Hän voi velvoittaa jonkun muun perehdyttämään, mutta viime kädessä esimiehen on varmistuttava, että tulokas on omaksunut ja saanut perehdytyksen työhön. Mikäli jotkin asiat ovat epäselviä, tulee esimiehen tarjota esimerkiksi lisäperehdytystä tulokkaalle. (Kupias ym 2009, 139)

- Koetko, että jotkin asiat ovat epäselviä?
- Koetko tarvitsevasi lisäperehdytystä?

Uusi tulokas on yleensä etukäteen hankkinut tietoa yrityksestä. Arvot ovat tärkeä perusta yritykselle ja moni uusi työntekijä peilaa omia sekä yrityksen arvoja keskenään. Yrityksessä tulisi jo perehdytysvaiheessa kertoa tulokkaalle yrityksen toiminnasta ymmärrettävästi ja innostavasti. (Kupias ym 2009, 65-66)

- Kerrottiinko sinulle yrityksen arvot ja strategia? Jos ei kerrottu, saiko ne jostain muualta selville? Auttoiko joku sinua selvittämään ne?

Jokaisella henkilöllä on työhistoriaa. Perehtymisen kannalta on tärkeää, että tulokas uskaltaa tuoda julki oman mielipiteensä ja kertoa aiemmista kokemuksistaan. Organisaatiossa voi olla toimintatapoja, jotka voitaisiin tehdä tehokkaammin. Uusi työntekijä näkee tällaiset asiat helpommin kuin aina samalla tavalla toiminut. (Kupias ym 2009, 127)

- Mitä kannattaisi mielestäsi tehdä toisin?

Millaisena tulokas kokee perehtymisen ja perehdyttämisen, vaikuttaa paljon hänen uraansa yrityksessä. Hyvällä perehdyttämällä sitoutetaan tulokas paremmin yritykseen. Perehtyjän asenteella on myös väliä perehtymisessä. Mikäli perehtyjällä on positiivinen mielikuva perehtymiseen ja uuden oppimiseen, hän oppii asiat ja sisäistää ne helpommin. (Kupias ym 2009, 129)

- Millaisena koet perehdytyksen?

Turvallinen ja auttava työyhteisö lisää tulokkaan sitoutumista yritykseen. Tulokkaan tulisi saada apua ja tukea työyhteisöltä sen kummemmin pyytämättä. Mikäli työyhteisössä suuri työntekijöiden vaihtuvuus, saattaa se heikentää työyhteisön ilmapiiriä. Tämä käy hyvin nopeasti ilmi myös uudelle tulokkaalle. Tulokas sopeutuu työyhteisöön helpommin, kun hänelle on nimetty perehdyttäjä samasta työyhteisöstä. Tulokas voi keskustella tuntemuksistaan perehdyttäjän kanssa ja perehdyttäjän vastuulla on ottaa tulokas mukaan esimerkiksi kahvipöytäkeskusteluihin.

- Oletko saanut tukea työyhteisöltä?
- Oletko saanut perehdyttäjältä tukea perehdytysjakson jälkeen?

Esimiesten tulee johtaa. Heidän veloitteenaan on huolehtia ryhmän työskentelytehokkuudesta, edistää yhteistyötä työyhteisössä sekä edistää yksilön kasvua. Perehdytysvaiheessa tulokas on vastaanottavaisempi kuin vastaavasti vuoden päästä. Esimiehen on luotava hyvä esimies-alais -suhde, koska parhaimmillaan heistä tulee hyvä työpari. Kun esimies varaa perehtymisjakson aikana päivän uuden tulokkaan kanssa, hänellä on mahdollisuus luoda hyvä suhde tulokkaaseen. Mikäli esimies on omalla toiminnallaan onnistunut luomaan poissaolevan vaikutelman, on sitä myöhemmin vaikea muuttaa.

- Oletko saanut tukea esimieheltä?

Osa kysymyksistä on tarkoituksella laajoja. En halunnut ohjailla vastaajia, koska olen itse osallistunut kahden vastaajan perehdytykseen. Samalla mietin, että voin-ko haastatella heitä, uskaltavako he antaa myös kriittistä palautetta.

13.3 Vastaajat

Vastaajat ovat toimistosihtereitä, jotka työskentelevät työsuojelun vastuualueella kahdessa eri toimipaikassa. Sihteereillä on keskenään erilaiset työtehtävät. Vastaajia oli kaiken kaikkiaan kolme kappaletta. Kaksi heistä on tullut taloon toukokuussa 2013 ja yksi syyskuussa 2013. Kaksi vastaajaa työskentelee Helsingin toimipaikassa ja yksi Lahden toimipaikassa. Lahden toimipaikka on paljon pienempi kuin Helsingin toimipaikka, joten siellä sihteerin tehtäviin kuuluu hieman eri asiat kuin Helsingin sihteereille. Vastauksista ei kuitenkaan käy ilmi, millä paikkakunnalla vastaaja työskentelee, joten toimipaikkojen erot eivät vaikuta perehdyttämisen laatuun. Laatuun vaikuttaa toimipaikkojen eroja enemmän nimetty tukihenkilö eli perehdyttäjä.

13.4 Tulosten analysointi

Tutkimustulosten analysointiin on monta tekniikkaa riippuen tutkimuksen luonteesta. Itse käytän tutkimustulosten analysointiin sisällön analyysiä. Sisällönanalyysillä voidaan analysoida tutkimustuloksia systemaattisesti ja objektiivisesti. Tutkimusmenetelmällä pyritään saamaan tulokset tiivistetyssä muodossa. (Tuomi ym 2011, 103-104)

Tutkimuksen tuloksia analysoin kysymys kerrallaan, koska en ole tehnyt kysymyksiin sen suurempaa jaottelua. Vertailin tutkimustuloksia keskenään, mutta raportoin jokaisen vastaajan vastaukset erikseen. Vertailulla selvitin sitä, miten perehdyttämiseen on vaikuttanut se, milloin henkilö on tullut taloon. Tuloksia ei ole vääristelty, vaan asiat on esitetty niin kuin vastaajat ovat ne esittäneet.

- Miten koit, että sinut otettiin vastaan ensimmäisenä päivänä/ensimmäisinä viikkoina?

Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää tunnetta, joka uudella työntekijällä oli hänen tullessa ensimmäistä päivää töihin. Miten hän koki vastaanoton ja tuliko hänelle tunne, että häntä on odotettu.

Kaikki kolme vastaajaa olivat selkeästi sitä mieltä, että heidät oli otettu hyvin vastaan ensimmäisenä päivänä. Helsingin toimipaikassa oli muutto tiedossa, joten yhdellä vastaajalla ei ollut omaa työhuonetta, mutta muuton jälkeen hänkin sai oman työhuoneen.

- Oliko tuloosi varauduttu?

Tällä kysymyksellä haluttiin kysyä uusilta työntekijöiltä sitä, että oliko heidän tuloonsa varauduttu hyvin. Oliko työpiste valmiina, ohjelmiin tunnukset, puhelin, tietokone? Oliko siis uuden työntekijän mielestä hänen tuloonsa varauduttu?

Myös tähän kysymykseen kaikki vastaajat vastasivat että heidän tuloonsa oli varauduttu, kahden vastaajan mielestä jopa hyvin. Yhdellä vastaajista oli ollut ongelmia tietokoneen kanssa, kun se ei ollut toimintavalmiudessa vaikka näin piti olla. Yhden vastaajan työpiste ei ollut kunnossa ja hän työskenteli aluksi varapisteellä, koska edellinen eläkkeelle jäävä työntekijä oli vielä töissä. Kun entinen työntekijä jäi eläkkeelle, sai uusi työntekijä oman huoneen.

- Perehdyttäminen:
 - Oliko sinulla henkilökohtainen perehdyttämissuunnitelma?

Tällä kysymyksellä haluttiin varmistaa viraston yhtenäinen käytäntö. Kaikilla uusilla työntekijöillä pitäisi olla perehdytysuunnitelma tehtynä heidän tullessa taan.

Kaikille vastaajille oli tehty henkilökohtainen perehdytysuunnitelma. Vastaajat kertoivat, että suunnitelma oli johdonmukainen ja siihen oli hyvä merkitä perehdytetyt asiat.

- Entä nimetty perehdyttäjä?

Tälläkin kysymyksellä haluttiin varmistaa viraston yhtenäinen linja ja tasapuolinen kohtelu. Nimetty perehdyttäjä perehdyttää uuden toimistosihteerin pääsääntöisesti perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytysuunnitelmassa on nimettyinä muitakin perehdyttäjiä.

Kaikilla vastaajilla oli nimetty perehdyttäjä. Yksi vastaajista kertoi, että hänellä oli kaksi nimettyä perehdyttäjä. Toinen heistä oli kesälomalla ja toinen oli vain viikon paikalla. Ensimmäinen perehdyttäjä ei ollut ottanut perehdyttämistä asiakseen, joten perehdytettävän mielestä perehdytys jäi puuttumaan kokonaan hänen osaltaan. Kahden muun vastaajan mielestä perehdyttäjä oli hyvä ja tiesi asiasta.

- Miten koit perehdyttämisen?

Tällä kysymyksellä haluttiin laajemmin selvittää sitä, miten uusi toimistosihteerin on kokenut perehdyttämisen oltuaan jo hieman kauemmin töissä.

Yksi vastaajista koki, että perehdytettäessä hän sai tukea ja apua aina tarvittaessa. Toisen vastaajan mielestä perehdyttäminen oli kattava ja tarpeellinen. Kolmas vastaaja koki perehdyttämisen huonona ja huolestui tilanteesta. Alkuperäinen perehdyttäjä oli kertonut joitain asioita pintapuolisesti ja samalla näyttänyt niitä omalta koneeltaan itse tehden, mutta keskeytysten tullessa, hän ei enää keskittynyt perehdytysprosessiin. Koska oli kesäaika, jäi alkuperäinen perehdyttäjä kesälomalle. Vastaaja keskusteli tilanteesta esimiehensä kanssa ja esimies hoiti tilanteen niin, että vastaaja sai uuden perehdyttäjän. Tämän perehdyttäjän perehdyttämisen vastaaja koki onnistuneena ja erittäin hyvänä. Vastaaja sai uudelta perehdyttäjältä myös kirjallisia ohjeita, jotka auttoivat oppimisessa. Vastaaja koki myös, että uuteen perehdyttäjään on ollut helppo ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa.

Tässä tilanteessa, kun alkuperäinen perehdyttäjä ei ollut itse perehtynyt perehdyttämiseen, tunsu myös uusi työntekijä olonsa epävarmaksi. Vaikka on nimetty perehdyttäjä, loppukädessä perehdytysvastuu on esimiehellä. Tässä tapauksessa uusi työntekijä otti yhteyttä esimieheensä ja sai kunnollista perehdytystä. Myös tieto siitä, että on tukihenkilö johon voi ottaa yhteyttä, auttoi vastaajaa selviämään tilanteesta.

- Mitä perehdyttämisessä voisi mielestäsi parantaa?

Uusilta tulokkailta saa hyviä ideoita miten asioita kannattaisi parantaa. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää miten asioita voisi heidän mielestään tehdä toisin.

Ensimmäisen vastaaja totesi, että hänen tullessa kiiretilanteeseen hän koki, että perehdyttäjän aika oli pois itse työnteosta ja hänelle tuli huono omatunto siitä. Näin ei tietenkään saisi olla. Perehdyttämistilanne on aikaa vievä, joten hän olisi toivonut esimiehen lisäävän siksi aikaa lisää työvoimaa, jotta perehdyttäjä oli ehtinyt hoitaa perehdyttämisen kunnolla eikä perehdyttäjän olisi tarvinnut murehtia muista töistä.

Toisen vastaajan mielestä perehdyttäjän täytyy olla kiinnostunut perehdyttämisestä ja hänellä tulisi olla aikaa hoitaa perehdytys. Kolmas vastaaja oli tyytyväinen omaan perehdyttämiseen ja hänelle ei tullut mieleen kehitysehdotuksia.

- Mitkä asiat perehdyttämisessä on sujunut hyvin?

Monesti perehdyttäminen etenee saman kaavan mukaisesti. Kysymys esitettiin toimistosuhteereille siksi, että haluttiin selvittää onko vanhoissa käytännöissä toimivia asioita.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että asiat selitettiin hyvin ja yksityiskohtaisesti. Ohjeistukset ovat olleet selkeitä ja henkilökohtaista perehdytysuunnitelmaa pidettiin hyvänä. Yksi vastaajista oli tyytyväinen perehdyttämiseen kokonaisuutena ja toinen vastaaja koki, että uusista työntekijöistä huolehditaan hyvin.

- Koetko, että jotkin asiat ovat epäselviä?

Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko jokin asia oleellisesti puuttunut perehdyttämisestä, mutta on tullut ilmi myöhemmin. Mikäli epäselviä asioita on ja jotain oleellista puuttuu, ne täytyy ensisijaisesti korjata uuteen perehdytysoppaaseen.

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että usean ihmisen erilaiset näkemykset toimintatavoista aiheuttaa väärinkäsityksiä.

Tämä on yksi suurimmista syistä, miksi perehdytysopas on tehty. Sen avulla voidaan varmistaa, että perehdyttäjät toimivat samalla tavalla ja mikäli epäselvyyksiä tulee, oppaasta voidaan tarkistaa helposti, miten on sovittu toimittavan. Perehdytysopas on myös tueksi muille työntekijöille.

Kaksi muuta vastaajat olivat sitä mieltä, että heillä ei ole epäselviä asioita, asiat ovat selvinneet ajan myötä.

- Koetko tarvitsevasi lisäperehdytystä?

Tällä kysymyksellä haluttiin varmistaa, että henkilö on päässyt hyvin kiinni työtehtäviinsä. Mikäli henkilö kokee tarvitsevansa lisäperehdytystä eikä tarve ole tullut aiemmin ilmi, on perehdytys järjestettävä välittömästi.

Vastaajat eivät koe tarvitsevansa lisäperehdytystä. Koska kaikki haastatelluista ovat työskennelleet vähintään puoli vuotta, he ovat saaneet asiat selville ja oppineet epäselvät asiat käytännön työn kautta.

Mielestäni nämä vastaukset ovat huojentavia. Mikäli uusilla työntekijöillä on ollut epäselviä asioita, he ovat osanneet ottaa asioista itse selvää ja samalla työyhteisö on tukenut heitä tiedonsaannissa. Näin pitäisikin olla, että tässä vaiheessa perehdytysprosessia ei olisi enää kovin suuria asiakokonaisuuksia joita ei omassa työssään hallitse. Toki perehtyminen jatkuu, mutta enemmän se on oma-aloitteista ja uusien ja laajempien asioiden oppimista. Vastaajat kokevat selviytyvänsä arjen työstä tällä perehdyttämällä, jonka he ovat saaneet.

- Kerrottiinko sinulle yrityksen arvot ja strategia? Jos ei kerrottu, saiko ne jostain muualta selville? Auttoiko joku sinua selvittämään ne?

Usein perehdyttämällä ajatellaan vain perehdyttämistä itse työtehtävään. Perehdyttäminen yritykseen on yhtä tärkeää kuin työtehtävään perehdyttäminen. Kysymyksellä haluttiin kartoittaa sitä, miten hyvin perehdytyksessä on otettu huomioon yritykseen perehdytys. Mikäli nimetty perehdyttäjä ei ole perehdyttänyt uutta toi-

mistosihiteeriä yritykseen, haluttiin jatkokysymyksellä varmistaa että työyhteisö on auttanut tulokasta.

Kahdelle vastaajista oli kerrottu yrityksen arvot ja strategia. Yksi vastaajista oli saanut arvot ja strategian tietoonsa käytännön työn ja kokemuksen kautta.

Tähänkin asiaan vaikuttaa onko sihteeri tullut taloon, niin että samaan aikaan on perehdytetty tarkastajia. Silloin yleinen perehdytys on laajempaa ja muutaman ensimmäisen päivän aikana käydään läpi yrityksen ja talon sisäisiä asioita. Mikäli sihteeri palkataan niin sanotusti yksikseen, on perehdyttäjän vastuulla käydä läpi sisäiset asiat. Tällöin sisältö ei välttämättä ole yhtä laaja.

- Mitä kannattaisi mielestäsi tehdä toisin?

Uudet ideat ja tuoreet näkökulmat ovat tarpeellisia, kun luodaan perehdytysopasta ja kehitetään perehdyttämistä. Tällä kysymyksellä haluttiin kuulla uusia toimistosihiteereitä ja ottaa heidän huomionsa ja mielipiteensä huomioon.

Yksi vastaajista koki, että kiire häiritsi hänen perehtymistään. Kiireen tunnetta ei alussa tarvitsisi olla vaan olisi hyvä rauhassa perehtyä asioihin. Tähän apuna olisi esimerkiksi perehdyttämisen ajaksi palkattu ruuhka-apu.

Toisen vastaajan mielestä perehdyttäjän tulisi olla ajan tasalla ja kiinnostunut perehdyttämisestä. Perehdyttäjän tulee osata perehdytettävä asia, esimerkiksi erilaiset tietokoneohjelmat. Myös perehdytyskansio olisi hyvä olla käytössä ensimmäisestä päivästä alkaen. Perehdytyskansio auttaisi uutta työntekijää hahmottamaan asioita, koska uudessa työpaikassa on paljon asioita, joita ei osaa heti kysyä. Perehdytyskansio auttaisi myös hiljaisen tiedon levittämisestä.

Kolmas vastaaja oli tyytyväinen perehdyttämiseen, eikä hänelle tullut mieleen kehittämideoita.

- Millaisena koet perehdytyksen?

Tämä kysymys on laaja ja sillä haluttiin selvittää tulokkaiden mielipidettä perehdytyksestä prosessina. Millaisena he kokevat perehdytysprosessin. Virastossamme

on sihteereiden kesken ollut tapana perehdyttää vuorotellen uusia tulokkaita. Kysymyksellä halusimme selvittää uusimpien toimistosihteerien mielipiteen perehdytyksestä ja sen tärkeydestä.

Kaikkien vastaajien mielestä perehdyttäminen on tärkeä osa uuden työn aloittamista. Yhden vastaajan mielestä hyvä perehdytys luo työmotivaatiota ja tunnetta siitä, että uudesta työntekijästä huolehditaan. Hyvä perehdytys antaa hyvät lähtökohdat työuralle ja tuo lisävarmuutta työn tekemiseen. Hyvällä ja asianmukaisella perehdytyksellä luodaan myös hyvä kuva työnantajasta ja työpaikasta.

- Oletko saanut tukea työyhteisöltä?

Vaikka uudella tulokkaalla on nimetty perehdyttäjä, hänen lisäksi koko työyhteisö perehdyttää tulokasta. Tällä kysymyksellä halusimme selvittää, onko virastossamme toimittu omien ohjeidemme mukaan.

Kaikki vastaajat kokevat saaneensa tukea työyhteisöltä. Apua on saatu sitä kysytessä ja vastaajille on tullut tunne, että he ovat osa porukkaa.

- Oletko saanut perehdyttäjältä tukea perehdytysjakson jälkeen?

Vaikka perehdytysjakso on intensiivinen, haluttiin varmistaa, että tukihenkilö ja työyhteisö ei jätä tulokasta yksin. On monia asioita, joita ei voi perehdyttää heti perehdytysjakson aikana ja monia asioita tajuaa vasta kun niitä on muutaman kerran tehnyt.

Kaikki kolme vastaajaa ovat sitä mieltä, että he ovat saaneet tukea nimetyltä perehdyttäjältä.

- Oletko saanut tukea esimieheltä?

Esimiehellä on suuri rooli perehdyttämisessä ja työssä viihtymisessä vaikka onkin erikseen nimetty perehdyttäjä. Esimies kuitenkin viime kädessä vastaa perehdyttämisestä ja siitä että tulokas saa kaiken tarvittavan työssä tarvitsemansa tiedon ja tuen. Esimies käy tulokkaan kanssa säännölliset seurantakeskustelut.

Vastaajat olivat sitä mieltä, että myös esimieheltä on saanut tukea. Tähän tietysti vaikuttaa myös se miten aktiivia tulokkaat itse ovat.

13.5 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Yhteenvetona todettakoon, että pääsääntöisesti vastaajat ovat olleet tyytyväisiä perehdytykseen. Koska kaikki vastaajat ovat työskennelleet vähintään puoli vuotta työsuojelussa, he ovat saaneet jo selville enemmän asioita kun mitä heille perehdytettiin. Työyhteisössä tulokkaat ovat otettu hyvin vastaan ja tulokkailla on ollut tunne, että heitä on odotettu. Perehdytysuunnitelman ansiosta perehdyttämisessä on pysytty ajattelussa aikataulussa ja nimetyltä perehdyttäjältä on saanut tukea ja opastusta myös varsinaisen perehdytysjakson jälkeen.

Kehittämisideoita vastaajilta tuli jonkin verran ja olen kertonut niistä esimiehelleni. Hän on luvannut puuttua asioihin, joihin parannusta toivottiin. Itse koen suurimpana parannuksena perehdytysoppaan. Siitä tulee olemaan apua niin tulokkaalle kuin perehdyttäjälle. Opas auttaa tulokasta hahmottamaan kokonaisuuksia ja ymmärtämään asiayhteydet. Lisäksi oppaasta on helppo etsiä yksittäisiä asioita, esimerkiksi työaikaleimaus ja koulutukseen ilmoittautuminen. Koska työsuojelussa käytetään kahta intranetiä (Avin ja työsuojelun), olen kerännyt oppaaseen asioita molemmista introista.

14 TEORIAKYTKENNÄT

Tässä kappaleessa käydään läpi teorit ja miten haastattelujen vastauksen liittyvät teorioihin.

Teoria: Perehdyttämisen tarkoitus ja tavoitteet (luku 5.1), Perehdyttämisen suunnittelu (luku 6)

Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tulokasta perehtymään omiin työtehtäviinsä ja sopeutumaan osaksi työyhteisöä. (Kangas ym 2007, 2) Perehdytysstrategia tukee sekä perehdytettävää, että perehdyttäjää. (Kupias ym 2009, 35-36)

Perehdyttämisen suunnittelu on olennainen osa perehdyttämistä. Isommassa organisaatiossa perehdyttämisen suunnitteluun osallistuvat henkilöstöhallinto, esimies, tiimi/työyhteisö sekä nimetty perehdyttävä. (Kupias ym 2009, 47-48)

→Työsuojelun vastuualueella on jokaiselle tulokkaalle tehty oma perehdytys-suunnitelma. Perehdytysuunnitelman tekoon on osallistunut henkilöstöhallinto, esimies sekä nimetty perehdyttävä. Tutkimuksen vastauksista kävi ilmi, että kaikille vastaajille oli tehty perehdytysuunnitelma. Jokaisella vastaajalla oli myös ollut nimetty perehdyttävä joka oli tukenut myös varsinaisen perehdytysajan jälkeenkin.

Teoria: Perehdyttämisen prosessi (luku 7)

Perehdytysprosessi kestää aina tarpeesta rekrytoida uusi henkilö aina siihen asti kun henkilön työsuhde päättyy. Tärkeimpiä vaiheita perehdytysprosessissa on tulokkaan ensimmäiset päivät ja kuukaudet. Tänä aikana tulokas saa mielikuvan yrityksestä. (Kupias ym 2009, 103-105)

→Vastaajat kokivat, että heidät oli otettu hyvin vastaan ensimmäisenä päivänä. Tulokkaiden tulon oli myös varauduttu kahden vastaajan mielestä hyvin.

Teoria: Onnistunut perehdyttäminen (luku 8.2)

Jos uusi työntekijä kokee perehtymisen onnistuneen, on hänen helpompi tuoda omia mielipiteitään julki työyhteisössä. Kun uusi työntekijä tulee taloon, tulisi hänelle tulla tunne, että häntä on odotettu. Perehdyttäminen on kallista ja resursseja vievää, joten yrityksen kannattaa perehdyttää tulokkaat hyvin.

→Vastaajien mielestä heitä oli odotettu. Vastaajat myös kokivat, että perehdyttäminen on onnistunut hyvin. Asiat oli selitetty yksityiskohtaisesti ja tarkasti.

15 PEREHDYTY SOPAS

Perehdytysoppaan lähtökohtana oli luoda uudelle työntekijälle selkeä opas siitä, mitä asioita löytyy mistäkin. Uusi työntekijä oppii hahmottamaan asiakokonaisuudet ja sitä kautta asiayhteydet toisiinsa. Lisäksi opas auttaa hahmottamaan miksi jokin asia tehdään niin kuin se tehdään.

Perehdytysoppaan tekeminen vie aikaa, mutta siitä on pitkällä aikavälillä apua. Tulokas voi kerrata oppaasta jo oppimiaan asioita. Opasta suunniteltaessa ja tehtäessä on varmistuttava siitä, että opas pidetään ajan tasalla. On hyvä esimerkiksi nimetä joku henkilö tähän hommaan. Oppaan versionumero on hyvä olla. Näin uudet ja vanhat versiot eivät sekoitu keskenään, ja tiedetään missä versiossa on tuoreinta tietoa. (Kangas ym 2007, 6)

15.1 Aikataulu ja toteutus

Aloin pohtia perehdyttämisopasta elokuussa 2013 kun sain tietää olevani perehdyttäjä uudelle syyskuussa aloittavalle toimistosihteerille. En vielä silloin tehnyt nykymuotoista perehdyttämisopasta, vaan kokosin uudelle työntekijälle kansion. Kansioon keräsin ohjeita ja muistettavia asioita niin itselle kuin tulokkaallekin. Syyskuun 2013 puolivälissä keskustelin esimieheni kanssa perehdytyskansioista ja siitä saimme idean tähän opinnäytetyöhön. Päätimme, että kokoan ja kirjoitan perehdytysoppaan, joka olisi sähköisessä muodossa, helposti päivitettävissä ja kaikkien saatavilla.

Itse perehdytysoppaan tekemisen aloitin helmikuussa 2014. Kokosin oppaaseen aiemmin kirjoittamiani ohjeita päivitettyinä sekä intranetistämme löytyviä tietoja. Koin järkeväksi koota oppaaseen yhteen tietoja, jotka nyt ovat monessa eri paikassa.

Perehdytysopas oli valmis helmikuun 2014 lopussa. Opasta kommentoivat kaksi työsuojelun toimistosihteeriiä, henkilöstöhallinnon edustaja sekä oma esimieheni. Opas tuli heti käyttöön maaliskuun 2014 alussa, kun pitkällä virkavapaalla ollut toimistosihteerii palasi töihin.

15.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkijan tehdessä tutkimusta, nousee lähes aina esiin tutkimuksen luotettavuus. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole yhtä ja oikeaa tapaa. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena. Käytin itse luotettavuuden arvioinnissa Tuomen ja Sarajärven (2009, 140-141) yhdeksän kohtaista listaa.

1. Tutkimuksen kohde ja tarkoitus:

Mitä tutkitaan ja miksi.

Tutkimuksen kohteena oli Etelä-Suomen Aluehallintoviraston Työsuojelun vastuualueen toimistosihteerien perehdytys. Toimistosihteereillä ei ole ennen ollut erillistä perehdytysopasta, joten tutkin perehdyttämisen nykytilaa ja loin perehdytysoppaan.

2. Omat sitoumuksesi tutkijana tässä tutkimuksessa:

Miksi tutkimus on tärkeä? Mitä olettamuksia tutkimuksen alussa? Onko ajatukset muuttuneet?

Mielestäni tutkimus on tärkeä, koska sihteereille ei ole ennen ollut erillistä perehdytysopasta. Sihteereitä ei myöskään aiemmin ole kuultu perehdytyksestä ja mitä mieltä he siitä ovat. Itse oletin, että toimistosihteereiden perehdytys on ollut hyvällä tasolla eikä mielipiteeni tästä muuttunut tutkimuksen aikana.

3. Aineiston keruu:

Miten aineiston keruu on tapahtunut? Mitä menetelmiä ja tekniikoita on käytetty? Aineiston keruuseen liittyneitä erityispiirteitä.

Aineiston keruun tein haastatteluina. Alun perin oli tarkoituksena, että haastattelen kolme viimeisimpänä organisaatioon tullutta sihteeriä henkilökohtaisesti. Sain esimieheltäni luvan haastatella heitä työaikana. Kuitenkin päädyin haastattelemaan heitä kirjallisesti, koska kulunut kevät on ollut todella kiireinen organisaatiossamme. Emme löytäneet yhteistä aikaa haastatteluille. Tämä harmittaa minua. Mielestäni kuitenkin sain loppujen lopuksi hyvät vastaukset valmiina olleisiin kysymyksiin.

4. Tutkimuksen tiedonantajat:

Millä perusteilla tiedonantajat on valittu? Miten heihin oltiin yhteydessä ja montako heitä oli?

Tutkimukseen valittiin kolme viimeisimpänä taloon tullutta toimistosihteerä. Itse olisin ollut neljäs, mutta en vastannut kysymyksiin, koska mielestäni tutkimuksessa näkyy omat mielipiteeni. Sihteereitä palkataan suhteellisen harvoin, joten sen takia vastaajajoukko on näin pieni. Olisin voinut haastatella myös kauemmin talossa olleita toimistosihtereitä perehdyttäjän roolissa, mutta päädyin ratkaisuun olla haastatteleematta heitä, koska itse olen osallistunut kahden vastaajan perehdytykseen.

5. Tutkija-tiedonantaja-suhde:

Miten suhde tutkijan ja tiedonantajan välillä toimi? Lukivatko tiedonantajat tutkimustuloksia ennen julkaisua?

Tutkija-tiedonantaja-suhde toimi mielestäni hyvin. Vaikka olen itse osallistunut kahden toimistosihteerin perehdytykseen, koin että he pystyivät silti antamaan realistisia ja luotettavia vastauksia. Tiedonantajat eivät ole lukeneet analyysia perehdytyksen tilanteesta.

6. Tutkimuksen kesto:

Millainen aikataulu tutkimuksella oli?

Tutkimuksen aihe päätettiin syyskuussa 2013, mutta en tehnyt tutkimukseen mitään. Joulukuussa 2013 aloitin kirjoittamaan tutkimuksen teoriaa. Tutkimus piti alun perin olla valmiina maaliskuussa 2014, mutta kokoaikainen työskentelyni ja kiire töissä sotki aikataulujani. Haastattelut tein helmikuussa 2014. Tutkimuksen kokonaiskesto on siis noin viisi kuukautta.

7. Aineiston analyysi:

Miten aineistoa analysoitiin? Miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin?

Aineisto analysointiin vertailemalla vastaajien vastauksia toisiinsa, sekä peilaamalla heidän mielipiteitään omiin näkemyksiini. Analysoin aineistoa vastausten ja teorioiden pohjalta ja niiden kautta tulin siihen tulokseen, että perehdytysopas sihteereille on hyvä lisä ja perehdyttäminen on tällä hetkellä hyvällä mallilla.

8. Tutkimuksen luotettavuus:

Arvio, miksi tutkimus on korkeatasoinen ja tutkimusraportti luotettava.

Tutkimus on mielestäni luotettava, koska en ole kopioinut mistään tekstiä suoraan vaan olen lukenut teorioita ja soveltanut niitä juuri tähän kyseiseen tutkimukseen. Mielestäni tutkimus on myös luotettava, koska Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon ei ole ennen tehty tällaista tutkimusta, joten en ole voinut kopioida kenenkään tekstiä. Olen toki tutkinut samankaltaisia tutkimuksia ja ottanut niistä esimerkkiä.

9. Tutkimuksen raportointi:

Miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu?

Tutkimusaineisto on koottu erilaisista perehdyttämiseen liittyvistä teoriakirjoista sekä laeista jotka käsittelevät perehdyttämistä. Tutkimusta varten tehdyt haastattelut on analysoitu puolueettomasti eikä vastauksia ole muutettu mitenkään. Vastaukset ovat sellaisina kuin olen ne haastateltavilta saanut. Raportti on julkinen ja sen voi lukea kuka tahansa. Liitteenä oleva perehdytysopas on salainen yrityksen pyynnöstä. Perehdytysopas sisältää paljon yrityksen sisäistä materiaalia, joten jos perehdytysopas olisi ulkopuolisille luettavissa, voisi se aiheuttaa kilpailijoille etua.

16 TYÖN YHTEEVETO

Tämä opinnäytetyö on saatu toimeksiantona Etelä-Suomen Aluehallintoviraston Työsuojelun vastuualueelta syyskuussa 2013. Aluksi tutkittiin toimistosihteereiden tämän hetkistä perehdytyksen tasoa. Työsuojelun vastuualueella ollaan kehittämässä sisäisten palveluiden prosessia, joten uusi erillinen toimistosihteereiden perehdytysopas katsottiin tarpeelliseksi.

Työssä on ensin käsitelty perehdyttämisen teorioita jonka jälkeen luotiin haastattelulomake. Haastattelut tehtiin helmikuussa 2014. Vastaaajiksi valikoitui kolme viimeisimpänä taloon tullutta toimistosihteeriä. Mielestäni haastattelut onnistuivat hyvin, vaikka suoritinkin ne kirjallisesti sähköpostin välityksellä. Alkuperäinen suunnitelma oli haastatella kasvotusten sihteerit. Mikäli nyt tekisin haastattelut uudestaan, järjestäisin aikaa henkilökohtaisiin kasvotusten tehtäviin haastatteluihin.

Tutkimustuloksissa ei mielestäni selvinnyt mitään uutta perehdyttämisen tilasta toimistosihteereille. Vastausten avulla sain kuitenkin vahvistuksen, että perehdyttäminen on työsuojelussa hyvällä mallilla. Vastaaajien mielestä perehdyttäminen on hoidettu hyvin ja erillinen perehdytysuunnitelma on koettu hyvänä apuvälineenä. Ilokseni vastauksista myös kävi ilmi, että työyhteisön tuki uusille työntekijöille on tärkeä. Työyhteisössämme on mielestäni hyvä yhteishenki, ja tämä oli välittynyt myös uusille työntekijöille.

Tutkimuksen luotettavuus on hyvällä tasolla, koska en ole kopioinut kenenkään kirjoittamaa tekstiä suoraan, vaan olen soveltanut teorioita ja merkinnyt lähteet tarkasti. Haastattelujen vastaukset on analysoitu puolueettomasti, vaikka olen itse osallistunut kahden toimistosihteerin perehdyttämiseen. Haastattelujen vastauksia ei ole muokattu ja heidän mielipiteensä on tuotu raporttiin sellaisenaan kun olen vastaukset saanut.

Perehdyttämisopas on luotu keräämällä monesta paikasta asiat yhteen. Lisäksi perehdytysoppaaseen on koottu toimistosihteereiden yleisimmät ohjeet. Opas on tu-

lokkaalle apuväline perehtymiseen ja perehdyttäjälle muistilista. Opasta on tarkoituksena jatkokehittää, niin että siihen lisätään kirjaamon ja taloushallinnon ohjeita. Näin opas palvelee koko sisäisiä palveluita paremmin. Oppaan avulla myös varmistetaan käytäntöjen yhtenäinen linja.

Toivon, että perehdytysoppaasta on apua työsuojelun sisäisten palveluiden kehittämiseen. Itse aion huolehtia, että perehdytysopas pidetään ajan tasalla, jolloin se palvelee mahdollisimman hyvin niin tulokkaita kuin kauemmin talossa olleita sihteereitä.

17 EHDOTUKSET JATKOTUTKIMUKSELLE

Työsuojeluun palkataan toimistosihteereitä harvoin verrattuna tarkastajiin. Viimeisen kahden vuoden aikana työsuojeluun on palkattu itseni lisäksi 3 uutta toimistosihteeriä ja tarkastajia on palkattu noin 20 kappaletta. Mielestäni tällaisen tutkimuksen tekeminen on ajankohtaista työsuojelussa aikaisintaan kahden vuoden kuluttua, mikäli siihen mennessä on palkattu uusia toimistosihteereitä ainakin kolme kappaletta. Tarkastajille on valtakunnalliset seurannat perehdyttämiseen osana tarkastajakurssia. Lisäksi valtakunnallisista seurannoista saadaan myös tietoa eri vastuualueille, joten sen vuoksi heille ei kannata tehdä samanlaista tutkimusta.

Perehdytysopasta sen sijaan mielestäni kannattaa pitää ajantasaisena ja kehittää. Opas on tällä hetkellä tehty vain tiimisihteereiden perehdyttämiseen, mutta jossain vaiheessa siihen voisi lisätä tietopalvelusihteereiden sekä taloushallinnon sihteereiden perehdyttämisen osiot. Tällä tavalla opas kattaisi uuden sihteerin perehdyttämisen siitä huolimatta mihin työtehtävään hän tulee.

18 LOPPUSANAT

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen joskus opiskelujen kolmannen vuoden loppuilla. Aiheenani oli markkinointitutkimus pienelle parturi-kampaamolle. Tämä liike kuitenkin lopetti toimintansa, joten koin aiheen hieman ”kuolleen”. Opintoni ovat venyneet tekemättömän opinnäytetyön takia. Olen kuitenkin onnellinen siitä, että sain tehtyä tämän tutkimuksen ja sitä kautta opintoni päätökseen. Kuluneet kuu-kaudet ovat opettaneet sitkeyttä ja periksiantamattomuutta työskennellessäni kokopäiväisesti sekä kirjoittaessani lopputyötä.

Juttelin syyskuussa 2013 opinnoistani ja hieman pieleen menneestä lopputyön aiheesta esimieheni kanssa, kun hän ehdotti, että tekisin perehdytysoppaan työpaikalleni. Kiitän esimiestäni aiheen ideasta sekä kannustuksesta ja tuesta opinnäytetyötäni tehdessä.

Lisäksi kiitän ohjaajaani Kim Skåtaria hänen ammattitaitoisesta ohjauksestaan ja eteenpäin auttamisesta.

Isoimmat kiitokset kuuluu avomiehelleni Harrille, joka on jaksanut auttaa ja tukea työtä tehdessäni.

Helsingissä 6.4.2014

Sanna Hauru

IV. LÄHTEET

Kirjat:

Heinonen J., Järvinen A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu. Otavan Kirjapaino.

Hätönen H. 1999. Osaava henkilöstö – Nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa. Tumma-
vuoren Kirjapaino Oy.

Kangas P., Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä. Nykypaino Oy.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kjelin E., Kuusisto P-C. 2003. Tulokkasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä. Gumme-
rus Kirjapaino Oy. Talentum Media Oy.

Kupias P., Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere. Juvenes Print.

Heikkilä T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Prima Oy

Tuomi J. Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa.
Hansaprint Oy

Tuomi J. Sarajärvi A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7. Uudistet-
tu painos. Vantaa. Hansaprint Oy

Elektroniset lähteet:

Käsite perehdyttämisestä. Viitattu 14.1.2014.
<http://www.suomisanakirja.fi/perehdyttää>

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston kotisivut. Viitattu 14.1.2014
<http://www.avi.fi/web/avi/avi-etela-suomi#.UqxDAE3xt9O>

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston johtajan virkaan nimittäminen. Viitattu
14.1.2014.
http://yle.fi/uutiset/anneli_taina_aluehallintoviraston_johtoon/6046040

Esittely Etelä-Suomen Aluehallintovirastosta. Viitattu 14.1.2014.
<http://www.avi.fi/web/avi/avi-etela-suomi-toiminta-ja-tehtavat#.UsKBcE3xt9M>

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla.
Viitattu 19.1.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki&h=Hae+%E2%80%BA>

L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 19.1.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki&h=Hae+%E2%80%BA>

L 19.8.1994/750. Valtion virkamieslaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 19.1.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku/?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=valtios+virkamieslaki&h=Hae+%E2%80%BA>

Kieku –ohjelman käyttöönotto. Viitattu 8.2.2014.

<http://www.valtiokonttori.fi/fi->

[FI/Virastoille_ja_laitoksille/Kiekun_kayttoonotto_valtionhallinnossa](http://www.valtiokonttori.fi/fi-)

Luukka P. 2012. Olet tervetullut ja odotettu – perehdytys Suomen parhaissa työpaikoissa. Viitattu 10.2.2014

<http://www.greatplacetowork.fi/julkaisut-ja-tapahtumat/blogit-ja-uutiset/621>

Hyvä perehdytys –opas. Lahden Ammattikorkeakoulu. 2007. Esa Print Oy. Viitattu 10.2.2014.

<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston sisäinen materiaali. Viitattu tammikuu 2014

<http://www.avi.fi/web/avi/avi-etela-suomi-toiminta-ja-tehtavat#.UsKBcE3xt9M>

Muu aineisto:

Etelä-Suomen Aluehallintoviraston esittely, sisäinen materiaali. Viitattu 9.2.2014.

Työsuojelun vastualueen esittely, sisäinen materiaali. Viitattu 9.2.2014.

Haastattelut:

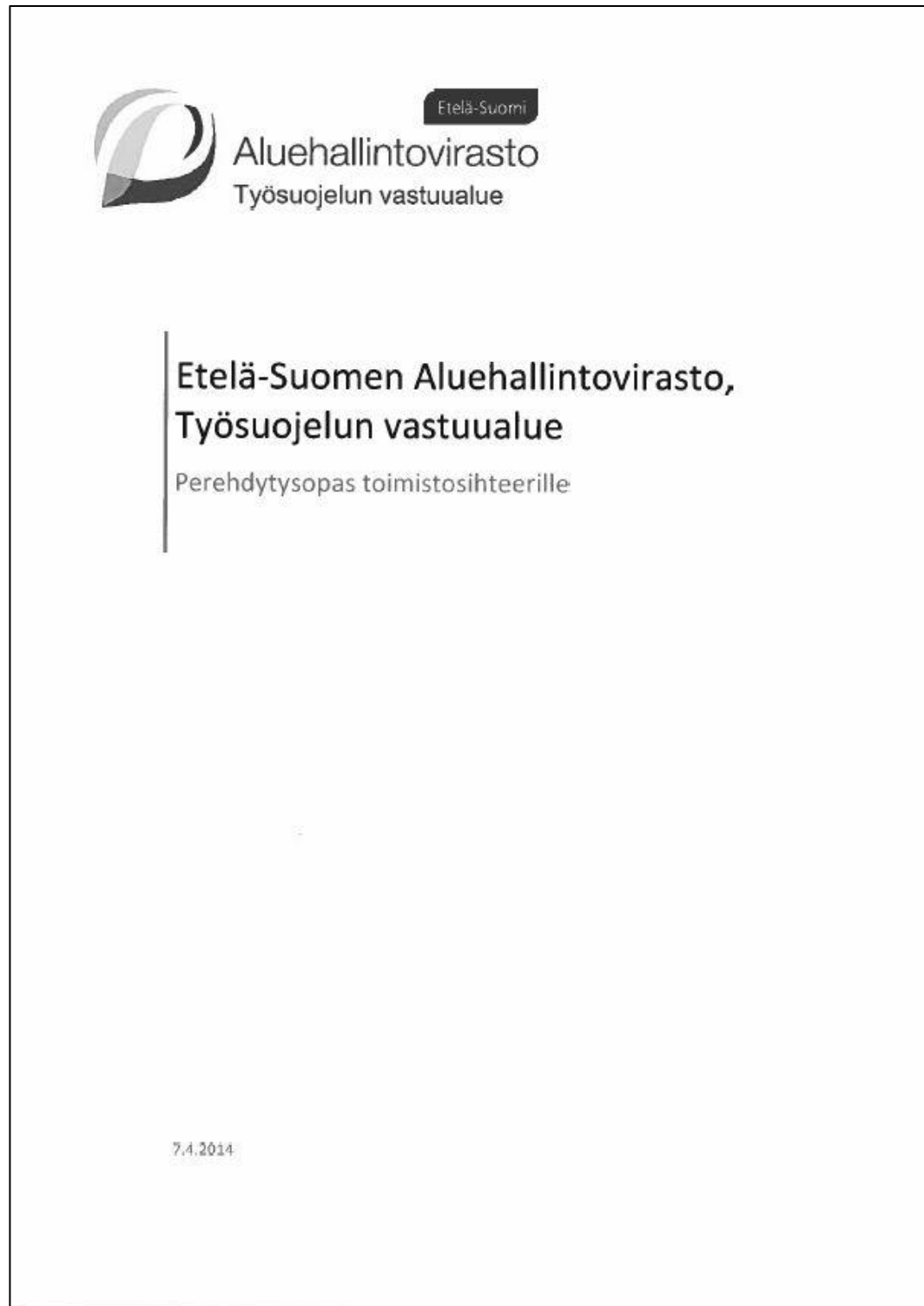
Toimistosihteri 13.2.2014. Työsuojelun vastuualue. Helsinki.

Toimistosihteri 17.2.2014. Työsuojelun vastuualue. Helsinki.

Toimistosihteri 20.2.2014. Työsuojelun vastuualue. Helsinki.

V. LIITTEET

LIITE 1: Perehdytysoppaan kansilehti



LIITE 2: Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Sisältö	
YLEISET ASIAT.....	4
1. Johdanto ja tietoja yrityksestä.....	4
Arvot.....	5
Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on työsuojelutoimikunta,.....	5
2. Talon tavat ja pelisäännöt.....	6
Työaika ja kulunvalvonta.....	6
Työajanseuranta.....	6
Puhelimen käyttö.....	7
3. Työsuhteeseen liittyvät asiat.....	7
Palkkaus.....	7
Palkkalaskelma.....	7
Sairastuminen.....	7
Lapsi sairaana.....	8
Lomat.....	8
Vuosiloman pituus.....	8
Lomarahat ja lomarahojen vaihto vapaaksi.....	8
Lomallelähtijän muistilista.....	8
Työsuhdematkalippu.....	9
Henkilöstöruokailu.....	9
Matkustus.....	9
Junalippujen hankkiminen.....	9
4. Työturvallisuus.....	10
Ensiapu -pisteet ja paloturvallisuus.....	10
5. Koulutus.....	10
Ilmoittautuminen koulutuksiin.....	10
Koulutuskalenteri.....	11
6. Tiedottaminen ja viestintä.....	11
Tiedottajat.....	11
Hagisnet.....	11
Eevi.....	11
tyosuojelu.fi.....	11
7. Harrastus ja virkistys.....	12
Liikunta ja virkistystoiminta.....	12

8.	Työterveyshuolto.....	13
9.	Tärkeitä.....	14
	Nimiä.....	14
	Toimipaikkojen yhteystiedot.....	14
	Puhelinnumeroita.....	16
	Sähköpostiosoitteet.....	16
	TEHTÄVÄÄN PEREHTYMINEN.....	17
10.	Perustyökalut.....	17
	Vera.....	17
	YTJ.....	17
	Itella.....	17
11.	Mittarit.....	17
	Valmeri.....	17
	Rakennustyönennakkoilmoitus.....	18
12.	Postitus.....	19
13.	Kopiokoneen käyttö.....	21
	Sähköpostin lisäys kopiokoneeseen.....	21
14.	Sähköposti.....	21
	Allekirjoitus.....	21
	Poissaoloviesti.....	22
15.	Kalenteri.....	22
	Jakaminen.....	22
	Muiden kalentereiden hakeminen.....	22
16.	Neuvottelutilat.....	23
	Varaaminen.....	23
	Videoneuvottelu.....	23
17.	Webropol.....	24
	Webropol Valmerin luominen.....	24
18.	Litteet.....	24