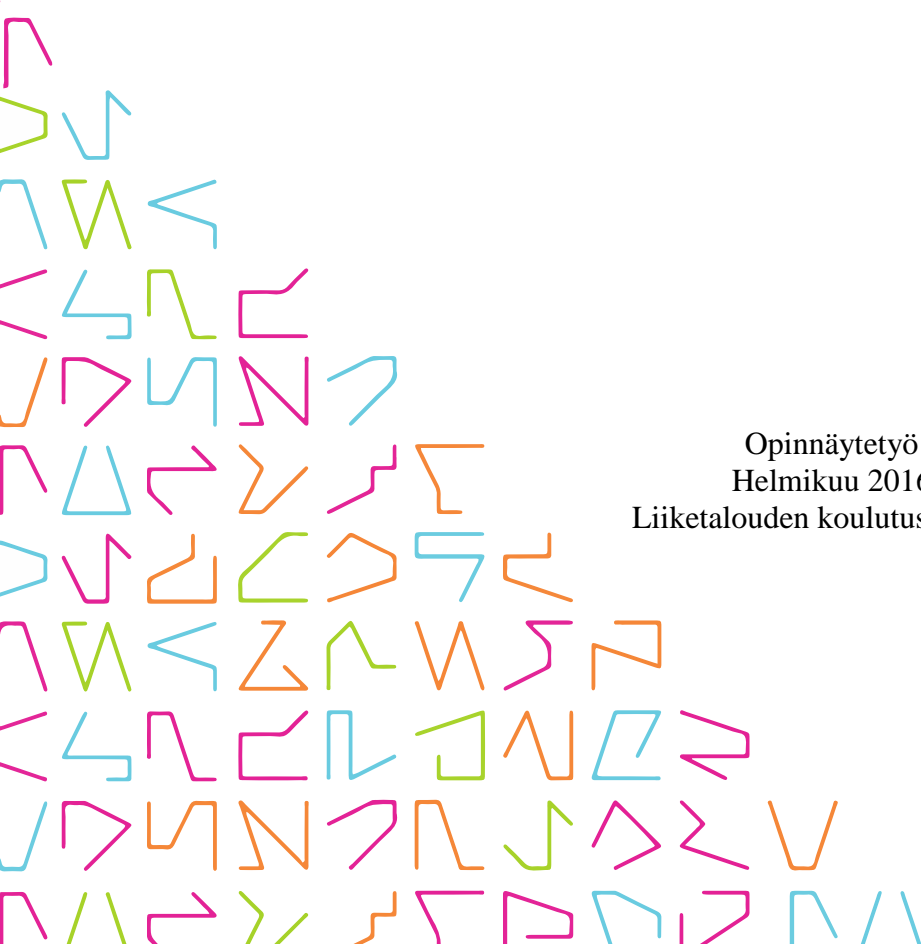


PEREHDYTYSKANSIO OVV ASUNTOPALVELUT TAMPEREELLE

Essi Huhtanen

Opinnäytetyö
Helmikuu 2016
Liiketalouden koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HUHTANEN ESSI:
Perehdytyskansio OVV Asuntopalvelut Tampereelle

Opinnäytetyö 46 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Maaliskuu 2016

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laatia vuokravälitysalalla toimivalle OVV Asuntopalvelut Tampereelle perehdytyskansio, jota käytetään uusien harjoittelijoiden ja työntekijöiden perehdyttämisen työvälineenä. Perehdytyskansion laatimisen tueksi toteutettiin laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia ja teemahaastattelua. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, mitkä asiat koetaan vaikeimmiksi oppia ja mitä tulisi näin ollen painottaa perehdytyskansiossa. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään myös perehdytyskansion hyödyllisyyttä ja vaikutusta itsenäiseen työskentelyyn.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä ja työnopastusta, laadullista tutkimusta sekä OVV Asuntopalveluita yrityksenä. Perehdytyksen ja työnopastuksen taustojen lisäksi käsitellään niiden suunnittelua ja toteutusta. Laadullisen tutkimuksen osiossa tarkastellaan valittuja aineistonkeruumenetelmiä, havainnointia ja teemahaastattelua, sekä laadullisen aineiston analyysia. Toimeksiantajayrityksen ja toimialan esittelyn lisäksi teoriaosuudessa esitellään OVV Asuntopalvelut Tampereen perehdyttämisen nykytila.

Haastattelujen tulosten perusteella vastaajat pitivät perehdytyskansiota hyödyllisenä työvälineenä ja uskoivat kansion säästävän sekä perehdyttäjän että perehdytettävän aikaa. Perehdytyskansiota voitaisiin hyödyntää erityisesti perehdyttämisen alkuvaiheessa itsenäiseen opiskeluun ja jatkossa itsenäisen työskentelyn tukena.

Haastattelujen ja havaintojen perusteella laadittiin perehdytyskansio, joka on luottamuksellisuuden vuoksi jätetty pois tästä raportista. Perehdytyskansiota laadittaessa hyödynnettiin haastateltavien kokemuksia hankalimmiksi koetuista asioista ja heidän toiveitaan kansion sisällöstä ja ohjeistusten selkeydestä. Kansio sisältää yksityiskohtaisten ohjeistusten lisäksi tiivistelmän alan tärkeimmästä lainsäädännöstä. Jatkossa perehdytyskansiota tulee päivittää tasaisin väliajoin. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia, miten paljon perehdytyskansiota on hyödynnetty perehdytyksen aikana ja kehittää kansiota edelleen käyttökokemusten perusteella.

Asiasanat: perehdyttäminen, havainnointi, teemahaastattelu

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme of Business Administration

HUHTANEN ESSI:
Induction Guide for OVV Asuntopalvelut Tampere

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 1 page
March 2016

The aim of this thesis was to create an induction guide for OVV Asuntopalvelut Tampere, an apartment rental agency. The guide is a tool for orientating new employees and interns. As part of the thesis, a qualitative study using observation and theme interviews was conducted. The aim of the study was to find out which tasks and theoretical issues were most difficult to learn and should therefore be emphasized in the guide. Another aim of the study was to examine the usefulness of the guide and to find out its effect on independent working.

The theoretical section of the thesis deals with orientation and induction as well as qualitative research, and introduces the company OVV Asuntopalvelut. The theory covers the purpose, planning and implementing induction and orientation. The section on qualitative research handles data collecting methods, i.e. observation and theme interviews, as well as the analysis of qualitative research material. In addition to the introduction of the commissioning company, OVV Asuntopalvelut, and the field of apartment renting, the theory section consists of the description of the present state of induction and orientation with OVV Asuntopalvelut Tampere.

According to the results of the interviews, the participants found the induction guide a useful tool saves both the initiator's and the trainee's time during the orientation. The induction guide could be used for independent studying in the beginning of orientation and later as support material.

The induction guide was created on the basis of the interviews and observation. The actual guide was excluded from this report due to its confidentiality. The guide gives clear step-by-step instructions and offers advice on the matters that were found most difficult. The guide also includes a summary of the most relevant legislation. The induction guide should be updated and modified often enough to keep it up-to-date. In the future, the company could carry out another study to find out if the guide has been useful in orientation and to develop the guide further.

Key words: induction, observation, theme interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Työn tausta ja tavoite	6
1.2	Toimeksiantaja.....	7
1.3	Käsitteet	7
1.4	Tutkimuskysymykset	8
1.5	Aineisto ja tutkimusmenetelmät	8
1.6	Tutkimuksen kulku	10
2	PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS	11
2.1	Perehdyttäminen	11
2.1.1	Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista	13
2.1.2	Perehdyttämisen suunnittelu	14
2.1.3	Perehdyttämisprosessin vaiheet	16
2.1.4	Hiljainen tieto.....	17
2.2	Työnopastus	18
2.2.1	Työnopastuksen suunnittelu.....	19
2.2.2	Työnopastuksen vaiheet.....	19
3	VUOKRAVÄLITYS	21
3.1	Vuokravälitys toimialana	21
3.2	Vuokravälitys Tampereella.....	24
4	OVV ASUNTOPALVELUT	25
4.1	OVV Asuntopalvelut -ketju	25
4.2	OVV Asuntopalvelut Tampere	25
4.3	Perehdyttämisen nykytila OVV Asuntopalvelut Tampereella.....	26
5	HAVAINNOINTI JA TEEMAHAASTATTELU	29
5.1	Havainnointi.....	29
5.2	Teemahaastattelu	30
5.3	Laadullisen aineiston analyysi	32
6	HAASTATTELU.....	35
6.1	Haastattelujen suunnittelu	35
6.2	Haastateltavat.....	36
6.3	Haastattelujen toteutus	36
6.4	Haasteet.....	37
7	HAASTATTELUJEN TULOKSET JA ANALYSOINTI.....	38
7.1	Perehdyttämisen onnistuminen ja kompastuskivet	38
7.2	Itsenäinen työskentely.....	39

7.3 Perehdytyskansio	40
8 YHTEENVETO JA POHDINTA	42
LÄHTEET	44
LIITTEET	46
Liite 1. Haastattelukysymykset	46

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on uuden perehdytyskansion laatiminen OVV Asuntopalvelut Tampereen toimistolle. OVV Asuntopalvelut Tampere tarjoaa lähes vuosittain työharjoittelu- paikan yhdelle tai useammalle opiskelijalle, joten perehdytys on yrityksessä jatkuvasti suuressa roolissa. Opinnäytetyön tarkoitus on tarjota perehdyttäjälle ja perehdytettävälle uusi työväline perehdytyksen tueksi.

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä ammatillisessa kentässä. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, ja toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, kansio, vihko tai opas (Vilka & Airaksinen 2003, 9). OVV Asuntopalvelut Tampereen perehdytyskansio toteutetaan sekä sähköisenä että kirjallisena oppaana, jonka tarkoitus on ohjeistaa uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita toimiston toimintatapoihin ja työtehtäviin.

1.1 Työn tausta ja tavoite

Vuokravälitysalalla toimivassa toimeksiantajayrityksessä on ollut käytössä uusille työntekijöille ja harjoittelijoille tarkoitettu perehdytyskansio vuodesta 2008, jolloin kansio on toteutettu opinnäytetyönä. Tämän jälkeen yrityksessä on tapahtunut paljon muutoksia, joiden seurauksena kansion sisältö on vanhentunut: yrityksen toimisto on muuttanut, palveluita uudistettu ja otettu käyttöön uusi intra sekä internetsivut.

Erityisesti intran uudistumisen vuoksi vanhassa perehdytyskansiossa opastetut työvaiheet ja käytännöt eivät enää pidä paikkaansa. Uudesta järjestelmästä ei ole olemassa käyttöohjetta, vaan tällä hetkellä järjestelmän käyttöön liittyvä tieto on hiljaista tietoa. Yksi työn tavoitteista onkin muuttaa mahdollisimman suuri osa intran käyttöön liittyvästä hiljaisesta tiedosta näkyväksi tiedoksi.

Työn päätavoitteena on laatia perehdytyskansio, jota uudet työntekijät ja harjoittelijat voivat hyödyntää sekä uusien asioiden itsenäiseen opetteluun että jo opittujen asioiden keräämiseen. Perehdytyskansio sekä esittelee toimiston yleiset käytännöt, kuten postituksen ja mapituksen rutiinit, että tarjoaa yksityiskohtaisen opastuksen intran käytöstä. Perehdytyskansio sisältää myös tiivistelmän tärkeimmästä lainsäädännöstä ja käytännön esimerkkejä lainsäädännön vaikutuksesta päivittäisiin toimenpiteisiin.

1.2 Toimeksiantaja

OVV Asuntopalvelut Tampere on Tampereen alueella toimiva vuokravälitystoimisto. Tampereen toimisto on osa OVV Asuntopalvelut –ketjua, joka on vuokravälitysalalla koko maassa toimiva franchising-ketju. OVV Asuntopalveluilla on toimipaikkoja 13 paikkakunnalla ympäri Suomen: Helsingissä, Hyvinkäällä, Joensuussa, Jyväskylässä, Kuopiossa, Lahdessa, Oulussa, Pieksämäellä, Porissa, Raumalla, Tampereella, Turussa ja Vantaalla. Jokaisella toimipisteellä on yrittäjä, joka vastaa toimipisteensä toiminnasta.

1.3 Käsitteet

Opinnäytetyön tärkeimmät käsitteet ovat perehdyttäminen ja työnopastus. Viitalan ja Jylhän (2013, 235) mukaan perehdyttäminen on uuden työntekijän tutustuttamista yritykseen, työyhteisöön ja työhön. Perehdyttämisen aikana uudelle työntekijälle tai harjoittelijalle annetaankin opastettavien työtehtävien lisäksi tietoa muun muassa uudesta työyhteisöstä, yrityksen toiminta-ajatuksista, työhön liittyvistä normeista ja lainsäädännöstä sekä yrityksen tuotteista ja palveluista (Viitala, R. & Jylhä, E. 2013, 235).

Vuokravälitys on toimialana hektinen erityisesti kesän ja syksyn sesongin aikana. OVV Asuntopalveluilla perehdyttäjän on kuitenkin aina perehdyttämisen lisäksi hoidettava tehokkaasti myös normaalit työtehtävänsä. Viitalan ja Jylhän (2013, 235) mukaan kiire heikentää perehdyttämisen laatua yrityksissä, sillä uutta työntekijää ei ehditä perehdyttää muuhun kuin käsillä olevaan työtehtävään. Perehdytyskansio ratkaisee osaltaan tämän perehdyttämistä heikentävän ongelman tarjoamalla perehdytettävälle materiaalia itsenäisen opiskelun ja työskentelyn tueksi.

Työnopastus on yksi perehdytyksen osa-alue. Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla annettavaa opastusta, joka liittyy välittömästi työhön liittyviin taitoihin ja tietoihin. Työnopastuksen tarkoituksena on valmistaa opastettava itsenäiseen ajatteluun ja oppimiseen, minkä johdosta opastettava pystyy mahdollisimman nopeasti työskentelemään itsenäisesti. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

1.4 Tutkimuskysymykset

Laadullisen tutkimuksen tärkein tutkimuskysymys on kartoittaa, mitkä asiat OVV Asuntopalvelut Tampereella koetaan hankalimmiksi oppia ja mitä asioita tulisi näin ollen painottaa perehdytyskansiossa. Muita tutkimuskysymyksiä ovat se, millaisissa tilanteissa perehdytettävät olisivat kaivanneet perehdytyskansiota ja se, kokisivatko perehdytettävät perehdytyskansion hyödylliseksi työvälineeksi perehdytyksen aikana. Tavoitteena oli myös selvittää, missä vaiheessa perehdytettävät tällä hetkellä kokevat pystyvänsä työskentelemään itsenäisesti.

1.5 Aineisto ja tutkimusmenetelmät

Käytän opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Laadullisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat muun muassa hypoteesittomuus, aineistolähteen analyysi ja määrällisestä eli kvantitatiivisesta tutkimuksesta poikkeavat aineistonkeruumenetelmät. Hypoteesittomuudella tarkoitetaan sitä, että tutkijalla ei ole lukkoon lyötyjä ennako-oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista. Laadullisella tutkimuksella siis ei yritetä osoittaa hypoteesia todeksi, vaan tuloksista voidaan yllättyä ja ne voivat itsessään synnyttää uusia hypoteeseja. Laadullisen tutkimuksen aineistolla tarkoitetaan yksinkertaisimmillaan mitä tahansa tekstimuotoista aineistoa, joka on voinut syntyä tutkijasta riippumatta tai tutkijan aloitteesta. Tutkijan aloitteesta syntynyt aineisto voidaan hankkia monilla eri aineistonkeruumenetelmillä, esimerkiksi haastattelemalla ja havainnoimalla. Tutkijasta riippumattomat aineistot taas voivat olla esimerkiksi päiväkirjoja, omaelämäkertoja tai kirjeitä. (Eskola & Suoranta 2003, 15–20.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä. Tutkimusta toteutettaessa suunnitelmaa muokataan joustavasti olosuhteiden mukaisesti. Suunnitteluvaiheessa kohdejoukkoa määriteltäessä ei yleensä käytetä satunnaisotantaa, vaan kohdejoukon valinta tehdään tarkoituksenmukaisesti. Tämä tarkoittaa esimerkiksi haastateltavien tarkempaa valintaa. Väestönosasta satunnaisesti valittavien vastaajien sijaan haastatteluun valitaan sellaiset vastaajat, joilla todennäköisesti on tietoa tai kokemusta tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164.)

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet on helpointa tunnistaa, kun niitä vertaillaan määrälliseen tutkimukseen. Määrällinen tutkimus pyrkii määrittelemään aineiston muuttujat ja koodaamaan ne tilastollista analyysia varten, kun taas laadullisen tutkimuksen aineistoa käsitellessä pyritään havaintojen pelkistämiseen ja aineiston olennaisen osan löytämiseen. Tutkimuksen ”arvoitusta ratkaistaessa” määrällinen tutkimus keskittyy tilastollisten yhteyksien tulkintaan ja hypoteeseihin viittaamiseen, kun taas laadullisen tutkimuksen päämäärä on ymmärtävä selittäminen eli tutkittavan ilmiön kuvaaminen. (Alasuutari 2011, 38–48, 50–54.)

Käytän laadullisessa tutkimuksessani aineistonkeruumenetelminä havainnointia sekä teemahaastattelua. Suurin osa perehdytyskansion sisällöstä perustuu järjestelmien käytön opastukseen omien kokemusteni ja havaintojeni perusteella. Käytän lisäksi teemahaastattelua tarkoitukseni saada selville, mihin osa-alueisiin perehdytyskansiota laatiessa tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lisäksi haastattelujen tavoitteena on selvittää haastateltavien suhtautumista perehdytyskansioon ja sen hyödynnettävyyteen.

Vaikka käytän havainnointia aineistonkeruumenetelmänä, kyseessä ei ole toimintatutkimus. Vilka (2006) erottelee teoksessaan havainnointiin perustuvan toimintatutkimuksen ja toiminnallisen opinnäytetyön selvästi toisistaan. Toiminnallinen opinnäytetyö, kuten tämä opinnäytetyö, ei havainnoinnista huolimatta täytä toiminnallisen tutkimuksen edellyttämää alan tieteellistä ja yhteiskunnallista keskustelua, vaan opinnäytetyön raportti toimii opiskelijan ammatillisen tiedon, taidon ja sivistyksen näytteenä. (Vilka, H. 2006, 76–77.)

1.6 Tutkimuksen kulku

Ennen haastattelujen suunnittelua ja toteuttamista sekä perehdytyskansion toteuttamista tutustun sekä laadulliseen tutkimukseen että perehdyttämiseen liittyvään kirjallisuuteen. Toisessa luvussa esittelen perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaa, muun muassa perehdyttämisen merkitystä osana henkilöstöjohtamista sekä perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelua ja toteutusta. Samassa luvussa esittelen myös hiljaisen tiedon käsitteen ja sen merkityksen perehdyttämisessä.

Kolmannessa ja neljännessä luvussa esittelen vuokravälitysalan toimialana sekä toimeksiantajayrityksen, OVV Asuntopalvelut Tampereen. Lisäksi käyn läpi tärkeimpiä alaan liittyviä oikeusnormeja ja säädöksiä sekä kerron perehdyttämisen nykytilasta ja -käytännöistä OVV Asuntopalvelut Tampereella. Toimialan ja toimeksiantajan esittelyssä käytän lähteenä kirjallisuuden lisäksi OVV Asuntopalvelut Tampereen yrittäjän sekä toimistopäällikön haastatteluja.

Viidennessä luvussa esittelen laadullisessa tutkimuksessani käyttämäni aineistonkeruumenetelmät, havainnoinnin sekä teemahaastattelun. Selvitän myös laadullisen aineiston analyysiin liittyvää teoriaa. Kuudennessa luvussa kerron haastattelututkimuksen suunnitteluprosessista ja perustelen tekemäni valinnat sekä käyn läpi haastatteluprosessin kulun, siihen liittyvät haasteet ja esittelen haastattelemani henkilöt.

Seitsemännessä luvussa esittelen haastattelujen tulokset ja analysoin saamiani tuloksia. Kerron myös haastattelujen tulosten vaikutuksesta perehdytyskansion laatimiseen. Kahdeksannessa luvussa pohdin tutkimukseni onnistumista ja tulosten luotettavuutta. Lisäksi kerron opinnäytetyön tuotoksena laatimastani perehdytyskansioista ja tutkimuksen vaikutuksesta kansion sisältöön. Pohdin myös tutkimukseni ja perehdytyskansion onnistumista ja tarpeellisuutta toimeksiantajayrityksen kannalta.

2 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

2.1 Perehdyttäminen

Työsopimuslaissa (55/2001) viitataan perehdyttämiseen työnantajan velvollisuutena huolehtia siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Lain mukaan perehdyttäminen ei siis lopu uuden työntekijän opittua työtehtävänsä, vaan perehdyttäminen on jatkuvaa ja koskee myös vanhoja työntekijöitä. Myös työturvallisuuslaissa (738/2002) perehdyttäminen on mainittu työnantajan velvollisuutena. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä ja että työntekijä perehdytetään työpaikan työolosuhteisiin, työvälineisiin ja itse työhön. Työnantajan velvollisuus on myös huolehtia siitä, että työntekijän opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Perehdyttäminen tarkoittaa uuden työntekijän tutustuttamista yritykseen, työyhteisöön ja työhön. Perehdyttäminen ei koske ainoastaan uusia, yrityksen ulkopuolelta tulevia työntekijöitä, vaan myös talon sisällä tehtävästä toiseen siirtyvä työntekijä perehdytetään uuteen työhön. Perehdyttämistä voi siis tapahtua muulloinkin kuin uuden yrityksen palvelukseen siirryttäessä. Perehdyttämisen tuloksena perehdytettävällä tulisi olla ne taidot ja valmiudet, joita työtehtävien suorittaminen menestyksellisesti edellyttää. (Viitala & Jylhä 2013, 235.) Perehdyttämisen ensisijaisena tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö pääsemään mahdollisimman nopeasti kiinni tehokkaaseen työntekoon ja sitä kautta tuottavaan työhön. Lisäksi perehdyttämällä autetaan uutta työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi. (Viitala 2007, 189.)

Perehdyttämiseen kuuluu olennaisena osana uuden työntekijän tutustuttaminen työsuhteen periaatteisiin ja sääntöihin. Tällaisia ovat työsopimuslain (55/2001) mukaan muun muassa palkkausperusteet ja palkanmaksukausi, säännöllinen työaika, mahdollinen sovellettava työehtosopimus, vuosiloman määräytyminen sekä irtisanomisaika. Viitala (2007, 190) lisää luetteloon myös vastuut ja seuraukset sääntöjen laiminlyönneistä, tietoturva-asiat, ruokailu-, tauko- ja sosiaalitilat, työterveyshuollon, työsuhte-edut sekä virkistyspalvelut.

Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta mitä nopeammin perehdytettävä pystyy työskentelemään itsenäisesti ilman jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät niin perehdyttäjät, perehdytettävä kuin yritysikin. Laadukkaaseen perehdyttämiseen käytetty aika palautuu monin verroin takaisin, sillä sen avulla uusi työntekijä oppii tehtävänsä nopeammin ja ennen kaikkea oikein. Puutteellisesta perehdytyksestä johtuvien virheiden korjaaminen tulee usein kalliimmaksi kuin perehdyttämiseen käytetty aika, sillä virheen korjaamiseen voi kuluja usean työntekijän työaika. (Österberg 2014, 115.) Perehdyttämisellä on suuri vaikutus myös työntekijän viihtyvyyteen, sillä perehdyttämisellä saavutettava osaaminen saa työntekijän selviytymään työtehtävistään sujuvammin ja osaavammin. Osaaminen tuo ihmiselle myös arvostusta ja vaikuttaa hänen asemaansa sosiaalisessa yhteisössä. Myös työviihtyvyytutkimusten mukaan ihminen odottaa työltä muun muassa sitä, että voi kokea oppivansa uutta ja olevansa pätevä sekä tarpeellinen. (Viitala 2007, 178.)

Onnistunut perehdyttäminen johtaa osaltaan työntekijän sitouttamiseen, mikä ehkäisee työntekijöiden vaihtumista ja uusien rekrytointien tarvetta. Charleen Allenin (2008) mukaan perehdyttämisessä onnistutaan viidellä askeleella, joista ensimmäinen on tulijan vastaanottaminen ja toivottaminen tervetulleeksi. Tässä onnistutaan tekemällä huolellisesti kaikki valmistelut ennen uuden työntekijän saapumista. Tulokkaan työpiste on valmiina, hänelle on avattu tarvittavat tunnukset järjestelmiin ja opastettu työpaikkaan saapuminen. Toinen askel, mukautuminen, jatkaa ensimmäisen askeleen aloittamaa prosessia. Mukautumisella tarkoitetaan uuden työntekijän sopeutumista uuden työpaikan kulttuuriin, kieleen ja ihmisiin. Tätä sopeutumista voidaan helpottaa työntekijöiden tutustuttamisella toisiinsa ja tarjoamalla tulokkaalle oppimistyövälineiksi esimerkiksi lyhennesanakirjoja tai prosessikaavioita. (Allen 2008.) Tällainen oppimistyöväline voi hyvin olla myös nyt OVV Asuntopalveluille toteutettava perehdytyskansio, jonka avulla perehdytettävä voi tutustua työvaiheisiin ja lainsäädäntöön itsenäisesti.

Allenin kolmas vaihe on integroituminen. Tämän vaiheen pääosassa ovat sosiaaliset suhteet. Työpaikoilla vietetään merkittävä osa elämästä, joten työntekijöiden toimeen tuleminen toistensa kanssa on tärkeää työympäristön viihtyvyyden kannalta. Integraatiota ja sosiaalisten siteiden solmimista voidaan helpottaa työpaikan puolesta järjestämällä kai-

kille yhteisiä tilaisuuksia. Neljäs vaihe liittyy sekin ihmisten välisiin suhteisiin, tässä tapauksessa työntekijän ja esimiehen välillä. Yrityksen kannattaa järjestää säännöllisiä tapaamisia työntekijöiden ja esimiesten kesken, tavoitteena tutustuttaminen sekä ajatusten vaihtaminen. Viides vaihe koskee työntekijän odotuksia. Esimiehen tulee selvittää, mitä odotuksia työntekijällä on työtään ja etenemistään kohtaan, ja mahdollisuuksien mukaan tarjota työntekijälle mahdollisuus odotusten toteuttamiseen. (Allen 2008.)

2.1.1 Perehdyttäminen osana henkilöstöjohtamista

Henkilöstöjohtaminen on yrityksen tehtäväkokonaisuus, jossa huolehditaan siitä, että yrityksessä on oikeanlainen, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Perehdyttäminen on yksi henkilöstöprosesseista, joita perehdyttämisen lisäksi ovat muun muassa rekrytointi, palkitseminen ja urasuunnittelu. Pienissä yrityksissä ei yleensä ole lainkaan henkilöstötoiminoista vastaavaa henkilöä, vaan näiden tehtävien hoito on yhdistetty esimerkiksi yrittäjän tehtäväkokonaisuuteen. (Viitala & Jylhä 2013, 227–228.)

Perehdyttäminen on tärkeä osa myös henkilöstösuunnittelua, jolla huolehditaan liiketoiminnan edellyttämän työvoiman määrästä ja pyritään turvaamaan riittävä osaaminen yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Henkilöstösuunnittelulla pystytään vaikuttamaan myös henkilöstön vaihtuvuuteen. Huono perehdyttäminen ja koulutus tehtäviin on yksi kuudesta tyypillisestä syystä työntekijän päätökseen vaihtaa työpaikkaa. Muita tyypillisiä syitä ovat esimerkiksi esimiehen huomion ja tuen puute sekä kehittymismahdollisuuksien vähäisyys. (Viitala 2007, 53–54.)

Myös Kankaan ja Hämäläisen (2008, 6) mukaan yrityksen henkilöstöpolitiikka on aina lähtökohtana perehdytyksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Yrityksen henkilöstöpolitiikasta riippuu se, miten paljon yritys hyödyntää oppisopimuskoulutusta ja muita työssä oppijoita ja se, mihin tehtäviin palkataan koulutettuja, ammattitaitoisia henkilöitä ja mihin aloittelijoita, jotka yrityksen pitää kouluttaa ja perehdyttää itse (Kangas & Hämäläinen 2008, 6). Henkilöstöpolitiikkaan ja perehdytykseen sen osana vaikuttaa myös yrityksen koko, sillä perehdyttämiseen käytetty aika ja resurssit ovat pois perehdyttäjän normaalista työpanoksesta. Laadukas ja tehokas perehdyttäminen säästää kuitenkin

kin henkilötyötunteja merkittävästi, sillä mitä nopeammin uusi työntekijä pystyy itsenäiseen työskentelyyn, sitä nopeammin yritys pystyy hyödyntämään sekä perehdyttäjän että perehdytettävän työpanoksen.

Perehdyttäminen on kiinteästi yhteydessä yrityksen strategiseen toimintakonseptiin, sillä yritys haluaa menestyä valitsemallaan toimintatavalla. Yrityksen muuttaessa radikaalisti strategiaansa, se vaikuttaa myös henkilöstöön ja sitä kautta henkilöstöjohtamiseen. Muutosjohtaminen ja perehdyttäminen ovat välttämättömiä toimenpiteitä, kun strategian muuttumisen vuoksi henkilöstön on muutettava toimintatapojaan tai opittava uutta. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

2.1.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Kun uusi työntekijä on rekrytoitu yritykseen, hänen luonteestaan ja osaamisestaan on yleensä saatavilla runsaasti tietoa. Perehdyttämistä suunniteltaessa täytyy ottaa huomioon työntekijän tuleva rooli yrityksessä. Jos työntekijä tulee valmiisiin, ennalta määriteltyihin työtehtäviin, perehdyttämisen pääpaino on sopeuttavassa perehdyttämisessä. Sopeuttavassa perehdyttämisessä tulokas opetetaan toimimaan yrityksessä valmiiksi määritetyllä tavalla, eli työntekijä sopeutetaan yritykseen. Mikäli taas työntekijä tulee täydentämään yrityksen osaamista omalla osaamisellaan, painopiste on dialogisessa perehdyttämisessä. Dialogista perehdyttämistä on vaikeampi suunnitella etukäteen, sillä käytännössä aivan uuteen työhön ja työtehtäviin tuleva työntekijä perehdyttää myös yritystä uusiin toimintatapoihin, ja oppiminen tapahtuu vuorovaikutteisesti sekä työntekijässä että yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 29, 41–42, 103.)

Työntekijän tuleva rooli vaikuttaa enimmäkseen työnopastukseen. Roolista ja työnkuvasta riippumatta työntekijälle on annettava niin sanottu perusperehdytys, joka keskittyy yrityksen rakenteisiin ja käytäntöihin, jotka koskevat kaikkia työntekijöitä. Työturvallisuuskeskus on laatinut kattavan ohjeistuksen perehdyttämisen osa-alueista ja tarjoaa pohjan perehdyttämisen tarkistuslistasta. Tarkistuslistan tarkoitus työvälineenä on varmistaa, että perehdytettävä saa tietoa kaikista tarvittavista osa-alueista: yritys, sen toiminta ja asiakkaat, yrityksen organisaatio ja henkilöstö, toimintatavat yrityksessä, työsopimus, työ-

suhteen ehdot, työaika ja työvuorot, palkka-asiat, työsuhteen päättymisen, työterveys-huolto, työpaikan tilat ja työskentely-ympäristö, turvallisuusasiat, koulutus ja sisäinen tie-dottaminen sekä omat tehtävät ja muut mahdolliset asiat kuten virkistysmahdollisuudet. (Työturvallisuuskeskus 2008, 34–39.)

Perehdyttämisen suunnitteluun on siis olemassa kaksi hyvää työvälinettä, edellä mainitun perehdyttämisen tarkistuslistan lisäksi perehdytysohjelma tai -suunnitelma, jotka laati-malla yritys pystyy konkreettisesti suunnittelemaan perehdyttämistään. Perehdyttämisen tarkistuslistaa laadittaessa jokaisen edellä mainitun alaotsikon alla käydään läpi kaikki yrityksen toiminnassa kyseiseen otsikkoon liittyvät asiat. Esimerkiksi toimintatavat yri-tyksessä -otsikon alla perehdytettävän kanssa läpi käytäviä asioita voivat olla muun mu-assa yrityksen arvot, ulkoinen olemus ja työasu, vaitiolovelvollisuus ja salassapito. Jokai-nen asia merkitään tarkistuslistaan omanaan, jotta perehdyttäjä osaa huomioida laajasti kaikki eri otsikoiden osa-alueet. (Työturvallisuuskeskus 2008, 34–39.)

Perehdytysohjelmaa tai -suunnitelmaa laadittaessa perehdyttämistä lähestytään aikajär-jestyksessä. Perehdytysuunnitelmaa laadittaessa päätetään tavoitteet esimerkiksi ensim-mäiselle, toiselle ja kolmannelle työpäivälle, ensimmäiselle viikolle ja ensimmäiselle kuukaudelle. Aikamääreet voidaan määrittellä jokaisessa yrityksessä erikseen. Tavoittei-den määrittämisen jälkeen päätetään kunkin tavoitteen perehdyttämisen vastuuhenkilö, mahdollinen opetuksessa käytettävä oheismateriaali ja muut huomionarvoiset asiat. Tär-keintä on, että perehdyttämisen tavoitteet on selvitetty niin perehdyttäjälle kuin perehdy-tettävällekin. (Työturvallisuuskeskus 2008, 12.)

Perehdyttämisen työvälineitä täytyy laatimisen jälkeen päivittää säännöllisin väliajoin. Kun perehdyttämisohjelma ja tarkistuslista on kertaalleen laadittu kunnolla, niiden päi-vittämisen pitäisi olla helppoa. Ajantasaisten työvälineiden lisäksi jokaisen perehdytettä-vän kohdalla on erikseen valittava perehdytyksestä vastaavat ja siihen osallistuvat henki-löt, joita voi olla useitakin. Henkilöstöasiantuntija hoitaa yleensä yrityksen yleisesittelyn ja kokonaisuuden hahmottamisen, kun taas työtehtävien vaatimuksiin sekä työyhteisöön koskeissa asioissa paras perehdyttäjä on usein yksikön esimies. Muut perehdyttämiseen osallistuvat henkilöt valitaan tarpeen mukaan niin, että esimerkiksi työtehtäviä opastaa tehtävään parhaiten soveltuva henkilö. Perehdyttäjinä toimivien henkilöiden valinta tulee tehdä huolella, sillä heidän suhtautumisellaan perehdyttämiseen ja perehdytettävään on

valtava merkitys perehdytettävän sopeutumisen ja oppimisen kannalta. Perehdyttäjiksi kannattaa valita motivoituneita ja ammattitaitoisia henkilöitä. Perehdyttäjän eduksi on myös se, että hänellä on oma perehdytysvaiheensa vielä tuoreessa muistissa. Vastuu perehdyttämisestä säilyy tehtävien hajauttamisesta huolimatta aina esimiehellä tai henkilöstöasiantuntijalla. (Österberg 2014, 118–119.)

2.1.3 Perehdyttämisprosessin vaiheet

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, uuden työntekijän vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, työsuhdeperehdyttämisen ja työnopastuksen. Perehdytys alkaa jo ennen varsinaisen työsuhteen alkamista tai edes työsopimuksen allekirjoitusta. Jo valintatilanteessa hakijoille annetaan tietoa yrityksestä ja työstä, mikä toimii myös yrityskuvamarkkinointina. (Viitala 2007, 189–190.)

Ennen työsuhteen alkua perehdyttämisestä vastaavan henkilön tulee ottaa yhteyttä tulokkaaseen. Hänelle kerrotaan tarkemmin työsuhteen aloituksesta ja ensimmäisestä päivästä, kuten työpaikalle saapumisesta, pysäköinnistä ja muista käytännön asioista kuten mukaan otettavista tavaroista. Tämä kontakti myös murtaa jään perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä. Uuden työntekijän on mukavampi aloittaa uudessa työssään, kun hän tietää vastassa olevan jo entuudestaan tutun henkilön. Toisaalta myös perehdyttäjä saa arvokasta tietoa perehdytettävänsä luonteesta ja ominaisuuksista ja voi näin suunnitella perehdyttämistä tarkemmin jo etukäteen. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Uuden työntekijän vastaanotto on ensivaikutelman takia tärkeä. Hyvä vaikutelma työyhteisöstä kantaa pitkälle, mutta huonoa vaikutelmaa on vaikea korjata myöhemmin. Tärkeintä on saada tulokas tuntemaan olonsa tervetulleeksi, ja vastassa kannattaa mahdollisuuksien mukaan olla tulokkaan oma esimies. Ensimmäisenä päivänä hoidetaan kaikki kiireisimmät käytännön asiat kuten avaimen luovuttaminen ja kulkuluvat sekä esitellään uuden työntekijän työpiste, lähimmät työtoverit ja työtilat. Ensimmäinen työpäivä on tasapainottelua, tulokkaalla pitää olla riittävästi tekemistä, mutta tietoa ei saa tulla niin paljon, ettei sitä pysty omaksumaan. (Kupias & Peltola 2009, 103–105.)

Ensimmäisen viikon aikana on tärkeää, että tulokas pääsee kiinni varsinaiseen työhönsä ja tuntee itsensä tarpeelliseksi. Perehdyttämisen suunnittelulla on suuri vaikutus siihen, miten nopeasti tulokas sopeutuu työhönsä. Tätä perehdyttämisprosessin vaihetta suunniteltaessa tärkeitä kysymyksiä ovat esimerkiksi se, mitkä asiat ovat välttämätöntä opettaa ensimmäisenä ja mihin voidaan perehtyä vasta myöhemmin. Viimeistään ensimmäisen viikon aikana on hyvä hetki myös kartoittaa tulokkaan osaaminen ja olemassa olevat taidot, jotta jatkoperehdyttämisen suunnittelua voidaan tarkentaa. Ensimmäisen viikon jälkeen on hyvä aika pitää lyhyt palautekeskustelu opituista asioista ja perehdyttämisen tahdistaa. (Kupias & Peltola 2009, 105–106.)

Työsuhteen ensimmäisen kuukauden aikana uusi työntekijä sopeutuu työyhteisöön ja pääsee kiinni tuottavaan työhön. Rutiinien syntyessä on hyvä perehdytys suunnitelman mukaisesti syventää tulokkaan tietoja ja taitoja. Toisaalta ensimmäinen kuukausi on myös erinomainen hetki kuunnella ja oppia uudelta tulokkaalta, jolla on raikas näkemys asioihin. Uusi työntekijä näkee ja osaa kyseenalaistaa toimintatavat ja käytännöt, sillä hänelle ei ole vielä rakentunut sisäisiä malleja. Työyhteisön etu tässä vaiheessa on kuunnella ja oppia uutta, sillä uusi näkökanta asioihin voi paitsi tehostaa yrityksen toimintaa myös luoda positiivisia kokemuksia uudelle työntekijälle. (Kupias & Peltola 2009, 106–109.)

Hyvä aikamääre perehdyttämisen kannalta on työsuhteen koeaika, usein lain sallima neljä kuukautta. Koeajan täytyessä työntekijän pitäisi selviytyä työtehtävistään riittävän itsenäisesti ja olla päässyt työyhteisön jäseneksi. Viimeistään tässä vaiheessa työntekijän pitäisi myös kokea olevansa osa organisaatiota. Koeajan loppu on hyvä ajankohta keskustelulle esimiehen kanssa, jossa punnitaan perehdyttämisen ja rekrytoinnin onnistumista ja työsuhteen jatkoa. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

2.1.4 Hiljainen tieto

Perehdyttämisessä ja perehdyttämisen suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös hiljaisen tiedon käsite. Vilkan (2006) määritelmän mukaan hiljainen tieto on ”tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla”. Tutkimuskohteessa hiljainen tieto on löydettävä eläen, kokemalla ja oppimalla – siis osallistumalla kohteen päivittäiseen toimintaan. Käytännössä perehdyttämisessä pelkkien työvälineiden, kuten perehdytyskansion,

käyttö ei riitä, vaan henkilökohtainen vuorovaikutus on tärkeää erityisesti hiljaisen tiedon siirtämisen takia. Ammatillinen toiminta on hyvin pitkälle hiljaista tietoa, joka paljastuu parhaiten vuorovaikutuksessa. (Vilka 2006, 32–35.) Perehdyttämisprosessissa perehdyttäjä siirtää paljon omaa hiljaista tietoaan eteenpäin perehdytettävälle. Yksi tämän opin- näytetyön tärkeistä tavoitteista on hiljaisen tiedon muuttaminen näkyväksi tiedoksi kir- jaamalla hiljaista tietoa perehdytysoppaan työohjeiksi.

Vaikka siis perehdytyskansiolla pyritään muuttamaan mahdollisimman paljon hiljaista tietoa näkyväksi, myös kontakti perehdyttäjän ja perehdytettävän välillä on tärkeää tiedon siirtämisen kannalta. Kaikkea hiljaista tietoa ei voida muuttaa näkyväksi, sillä myös eri työntekijöiden erilaiset tavat työskennellä ja tehdä asioita ovat hiljaista tietoa. Helsingin Sanomien artikkelissa 22.9.2013 haastatellun hiljaisen tiedon siirtämistä tutkivan Helena Lehkosen mukaan hiljaisen tiedon ongelmana on myös se, että työntekijän osaaminen on usein niin automatisoitunutta, ettei hän osaa itsekään eritellä sitä. (Jäske 2013.)

Samassa artikkelissa haastateltu Raha-automaattiyhdistyksen kunnossapitopäällikkö Heikki Kauppi toteaa hiljaisen tiedon olevan vanha juttu, jonka juuret ovat mestari-ki- sälli-mallissa. (Jäske 2013.) Hiljaisen tiedon siirtäminen eteenpäin tai muuttaminen nä- kyväksi tiedoksi on tärkeää erityisesti pienessä yrityksessä kuten OVV Asuntopalvelut Tampereella. Kun hiljainen tieto ei ole keskitetty yksittäiselle työntekijälle, yllättävien olosuhteiden sattuessa tämän henkilön poissaolo ei vaikuta lamaanuttavasti koko yrityk- sen toimintaan.

2.2 Työnopastus

Työnopastus on perehdyttämisen oleellinen osa, jonka tavoitteena on, että työntekijä saa riittävän toimintavarmuuden aloittaa uudessa työssään. Työnopastus on varsinaista työ- hön perehdyttämistä. Työnopastuksessa perehdyttämisen kohteena ovat muun muassa työpaikan olosuhteet ja työympäristö, työn sisältö ja työvaiheet, työssä tarvittavien lait- teiden ja tarvikkeiden sijainti, käyttö ja ylläpito sekä työpaikan siisteyteen ja turvallisuu- teen liittyvät näkökohdat ja häiriötilanteiden toimintaohjeet. (Viitala 2007, 190.)

Suunnitelmallisen ja hyvin toteutetun työnopastuksen tuloksena perehdytettävä oppii työtehtävät oikein alusta alkaen. Taitojen karttuessa työn laatu parantuu ja ammattitaito kehittyy. Jotta työnopastuksessa onnistutaan, opastuksessa tulee ottaa huomioon opastettavan yksilölliset ominaisuudet ja pohjatiedot. Jos opastaja ei tunne opastettavaa etukäteen, tutustuminen ennen varsinaisen opastuksen aloittamista on erittäin tarpeellista. Näin opastaja saa tietoa opastettavansa lähtökohdista ja oppimistyylistä, minkä perusteella hän osaa valita oikeanlaisen opastustavan. (Kangas & Hämäläinen 2008, 13.)

2.2.1 Työnopastuksen suunnittelu

Ennen työnopastuksen aloittamista sitä täytyy suunnitella samalla tavalla kuin perehdyttämistäkin. Työnopastuksessa ensimmäinen askel on opastajan valitseminen. Työnopastajan valitsemisessa on otettava huomioon se, että opastajan ja opastettavan tulee pystyä luontevaan vuorovaikutukseen. Näin varmistetaan, että opastettava kokee opastuksen miellyttäväksi ja uskaltaa tarvittaessa kysyä ja varmistaa asioita opastettavalta. Opastajan täytyy osata opastaa selkeästi ja johdonmukaisesti sekä olla motivoitunut tehtäväänsä ja omien opastustaitojensa kehittämiseen. Opastajan valitsemisen jälkeen tulee suunnittelun tueksi miettiä vastaukset kysymyksiin ketä, miksi, mitä ja miten opastetaan sekä miten oppiminen varmistetaan. Kuten muussakin työskentelyssä, valmisteluun varattu aika säästää aikaa toteuttamiselta. (Kangas & Hämäläinen 2008, 14.)

2.2.2 Työnopastuksen vaiheet

Onnistuneen ja tuloksellisen työnopastuksen toteuttamisen voi Kankaan ja Hämäläisen (2008) mukaan varmistaa viidellä askeleella. Ensimmäisen askeleen, opastustilanteen aloittamisen tarkoitus on selvittää opastuksen aihe sekä opastettavan lähtötaso. Toinen askel, opetus, tähtää kokonaiskuvan muodostamiseen ja tehtävän tekemiseen liittyvien ohjeiden ja nyrkkisääntöjen sisäistämiseen. Toisen askeleen onnistumisen kannalta tärkeää on, että opastaja varmistaa opastettavan oppineen edellisen askeleen ennen seuraavaan siirtymistä. Opetuksessa oleellista on myös vuorovaikutus: opastaja perustelee työ-

vaiheiden tarkoituksen ja opastettava esittää kysymyksiä ja pyytää tarvittaessa tarkentamaan ohjeita. Kolmannessa vaiheessa opastettava pyrkii muodostamaan itselleen sisäisiä malleja opastettavasta asiasta. (Kangas & Hämäläinen 2008, 14–16.)

Neljännän vaiheen, taidon kokeilun ja harjoittelemisen, tarkoitus on harjaannuttaa taitoja. Käytännössä opastettava suorittaa opetettavan tehtävän alusta loppuun omassa tahdissaan opastajan seurattessa vierestä. Viides askel on opitun varmistaminen. Tässä viimeisessä vaiheessa opastettava suorittaa tehtävän itsenäisesti opastajan seurattessa työskentelyä silloin tällöin. Yksi tapa mitata oppimista on myös pyytää opastettavaa opettamaan tehtävä toiselle. Näin mahdolliset virheet tulevat helposti esille ja asiaan pystytään antamaan lisäopetusta ajoissa. (Kangas & Hämäläinen 2008, 14–16.) Kaiken kaikkiaan työnopastuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa on pitkälti samoja vaiheita kuin perehdyttämisen suunnittelussa. Työnopastuksessa kuitenkin pääpaino on käytännön asioiden eli työtehtävien opastuksessa, joten asioiden opettamista askel askeleelta on enemmän ja opastus on konkreettisempaa ohjeistamista.

3 VUOKRAVÄLITYS

3.1 Vuokravälitys toimialana

Vuokravälityksen toimiala on tiukasti säädelty ja valvottu. Välitysliikkeiden toimintaa valvoo Aluehallintovirasto (AVI), joka ylläpitää rekisteriä kiinteistövälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä. AVI valvoo välitysliikkeiden toimintaa ja varmistaa, että välitysliikkeet noudattavat toiminnassaan hyvää välitystapaa sekä markkinointia koskevia säädöksiä. AVI voi määrätä laiminlyöntien johdosta välitysliikkeille varoituksen tai määräaikaisten toimintakiellon. (Aluehallintavirasto 2016.)

Välitysliikkeiden velvollisuus ilmoittautua välitysliikerekisteriin perustuu lakiin kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (1075/2000). Saman lain neljännen momentin mukaan välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Laissa ei kuitenkaan ole määritelty, mitä hyvä välitystapa tarkoittaa käytännössä. Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto on laatinut hyvästä välitystavasta (koskien kiinteistönvälitysalaa) sekä hyvästä vuokravälitystavasta laajat ohjeistukset, joissa määritellään hyvän välitystavan mukaiset toimintatavat koskien esimerkiksi toimeksiantosopimusta ja markkinointia. Vuokravälitystavan ohjeessa on tarkasti ohjeistettu muun muassa toimeksiantojen ja vuokrasopimusten tekeminen. Hyvän vuokravälitystavan ohjeen tavoitteena on yhteisten pelisääntöjen vakiinnuttaminen alalle. Ohjetta laatimassa on ollut tahoja lakiasiantoimistoista suuriin kiinteistönvälitysliikkeisiin. Lisäksi ohjeen laatimiseen osallistuivat Suomen Vuokranantajat ry sekä Vuokralaisten keskusliitto ry. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2008.)

Laissa kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä (1075/2000) säädetään myös vastaavan hoitajan velvollisuuksista. Jokaisessa välitysliikkeessä on oltava riittävän ammattipätevyyden osoittanut vastaava hoitaja. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000.) Ammattipätevyydellä tarkoitetaan kiinteistönvälitysalalla LKV- ja vuokravälitysalalla LVV-tutkintoa. Laillistettu kiinteistönvälittäjä LKV ja vuokrahuoneiston välittäjä LVV -nimikettä voivat käyttää vain kooken suorittaneet henkilöt. (Keskuskauppakamari 2016.)

1.1.2016 alkaen vastaavan hoitajan velvollisuuksiin kuuluu myös varmistaa, että välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa on vähintään puolella edellä mainittu ammattipätevyys (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000). Aluehallintaviraston 15.12.2015 antaman tiedotteen mukaan tähän pätevyysvaatimukseen lasketaan kaikki ne henkilöt, jotka välitysliikkeissä hoitavat välitystoimintaa, kuten toimeksiantojen hoitamista, asiakirjojen tilaamista tai kohteita koskevien tietojen antamista asiakkaille. Pätevyysvaatimuksen ulkopuolelle siis jäävät vain tiukasti hallinto- ja toimisto- tehtäviä hoitavat työntekijät. (Aluehallintavirasto 2015.) Lakiuudistus vaikuttaa välitysliikkeen henkilöstömäärään ja tuleviin rekrytointeihin, sillä pätevyysvaatimuksen vuoksi alalle on vaikeampaa työllistyä ilman vaadittavaa tutkintoa. Rajausten mukaan pätevyysvaatimus koskee myös välitystehtäviä hoitavia harjoittelijoita, joten se vaikuttanee jatkossa myös työharjoittelijoiden määrään alalla.

Välitysliikkeen vastuista ja velvollisuuksista määrätään myös laissa kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000), jossa säädetään tarkasti muun muassa toimeksiantosopimuksen sisällöstä, muodosta ja voimassaoloajasta, välitysliikkeen tiedonanto- ja selonottovelvollisuudesta sekä välitysliikkeen oikeudesta välityspalkkioon. Välitysliikelain mukaan välityspalkkion voi periä ainoastaan toimeksiantajalta. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000.) Tämä lainkohta on oleellinen vuokravälitysalalla erityisesti niissä välitysliikkeissä, jotka käyttävät sekä vuokranantajan että vuokralaisen toimeksiantosopimusta. Vuokranantaja tekee toimeksiannon vuokralaisen etsimisestä asuntoonsa ja vuokralainen itselleen sopivan asunnon etsimisestä. Välityspalkkion maksaja määräytyy siis sen perusteella, kumman toimeksiannon perusteella asunto vuokrataan.

Välitysliikelaisissa mainitaan myös, että asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista säädetään asetuksella. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000.) Asetuksella tarkoitetaan valtioneuvoston asetusta asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista (130/2001). Asetuksen mukaan vuokra-asunnosta ilmoitettaessa ilmoituksessa on mainittava ainakin asunnon sijainti, tyyppi ja huoneluku sekä vuokralaisen käytössä olevien asuintilojen pinta-ala, asunnon vuokra sekä mahdollinen ennakkovuokra ja vakuus, mahdollisen määräaikaisen vuokrasopimuksen kesto sekä markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot. Lisäksi asetuksessa säädetään huoneiston

esittelyssä nähtävillä oltavista asiakirjoista, eli esitteestä ja rakennuksen energiatodistuksesta. Vuokra-asunnon esitteestä pitää edellä mainittujen asioiden lisäksi käydä ilmi ainakin vuokrasuhteen tyyppi (jos kyseessä on alivuokrasuhde tai jälleenvuokrasuhde), asunnon vapautuminen vuokralaisen hallintaan, vuokralaisen käytettävissä olevat muut tilat (kuten pesutupa ja sauna), oleelliset liikenneyhteydet ja palvelut sekä yhtiön päättämät rakennuksen tai kiinteistön korjaukset ja perusparannukset sekä arvio toteuttamisaikataulusta. (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130.)

Asuntojen vuokraamista säädellään lailla asuinhuoneiston vuokrauksesta (AHVL) (481/1995). Laista löytyvät määräyksen muun muassa vuokrasopimuksen muodosta ja kestosta, asuinhuoneiston käytöstä ja kunnossapidosta, irtisanomisajasta ja purkamisesta, muuttopäivästä sekä ali- ja jälleenvuokrauksesta. Asuinhuoneenvuokralain tunteminen on välttämätöntä välitystehtävien onnistuneessa suorittamisessa, ja se onkin yksi LVV-kokeen tärkeimmistä osa-alueista. Lainsäädännön tuntemisen lisäksi vuokrahuoneiston välittäjiltä vaaditaan perustietämys asuntoihin ja kiinteistöihin liittyvistä veroista sekä tuloverotuksesta.

Liikehuoneistojen vuokraamisesta säädetään omassa laissaan, jonka säädökset esimerkiksi vakuuden määrän ja irtisanomisajan suhteen antavat enemmän vapautta osapuolten väliseen sopimisiin kuin asuinhuoneiston vuokralaki. Liikehuoneiston käyttöä ja kunnossapitoa koskevat säädökset puolestaan ovat sisällöltään hyvin samantapaiset kuin asuinhuoneistoa koskevat säädökset. (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 482/1995)

AHVL:n säädösten lisäksi vuokravälitysalalla pyritään noudattamaan hyvää vuokratapaa. Vuokralaisten Keskusliitto ry ja Suomen Vuokranantajat ry ovat yhdessä laatineet ohjeistuksen hyvästä vuokratavasta. Hyvän vuokratavan tavoitteena on saavuttaa luottamus sopimusosapuolten, vuokranantajan ja vuokralaisen välillä. Hyvän vuokratavan ohjeistus sisältää lakipykälien referoinnin ja selkokielisen esittämisen lisäksi käytännön neuvoja vuokrasuhteeseen, kuten kehotuksen järjestää vuokra-asunnossa yhteinen katselmus vuokrasuhteen alussa ja lopussa. (Hyvä vuokratapa 2008.)

3.2 Vuokravälitys Tampereella

Eri paikkakunnilla vuokra-asuntomarkkinat voivat erota merkittävästi toisistaan. Vuokratason vaihtelun lisäksi suurin eroavaisuus on siinä, kumpi osapuoli tekee aiemmin välitysliikelain kohdalla mainitun toimeksiantosopimuksen. Tampere kuuluu tällä hetkellä niihin paikkakuntiin, joilla toimeksiantosopimuksen tekee käytännössä aina vuokranantaja. Toisaalta esimerkiksi Kuopiossa toimeksiantoja tekevät sekä vuokralaiset että vuokranantajat. (Polvi-Lohikoski 2016.)

Tarjolla olevien vuokra-asuntojen määrä vaikuttaa suuresti siihen, kumpi osapuoli tekee toimeksiantosopimuksen ja maksaa välityspalkkion. Aiemmin Tampereellakin oli käytössä vuokralaisen toimeksianto, jolloin välitysliike etsii toimeksiantajalle sopivan asunnon. Vuokra-asuntojen tarjonnan kasvaessa markkina on kuitenkin kääntynyt pääläelle, ja nykypäivänä asuntoja on tarjolla niin paljon, ettei asunnon hakijan tarvitse tehdä toimeksiantoa, vaan hyvä hakija pääsee valitsemaan itselleen mieluisan kohteen tarjolla olevista vuokra-asunnoista. Vuokranantajan toimeksianto alkoi yleistyä Tampereella vuonna 2008. Seuraavana vuonna toimeksiannot jakautuivat noin puoliksi vuokralaisten ja vuokranantajien kesken, ja vuonna 2010 vuokralaisen toimeksiantoja ei tehty enää käytännössä lainkaan. (Polvi-Lohikoski 2016.)

4 OVV ASUNTOPALVELUT

4.1 OVV Asuntopalvelut -ketju

OVV Asuntopalvelut on franchising-ketju, joka perustettiin vuonna 1994 Turussa nimellä Opiskelijoiden Vuokravälitys. Aluksi yritys keskittyi välittämään vuokra-asuntoja nimenomaan opiskelijoille. Myöhemmin, vuonna 2010, toiminnan koko ajan laajennettua ja asiakaskunnan koostuessa yhä enemmän muistakin kuin opiskelijoista nimi muutettiin muotoon OVV Asuntopalvelut. OVV-ketjun toimitusjohtajana toimii Mika Tilli. (OVV Asuntopalvelut 2014.)

OVV Asuntopalveluiden vahvuus on sekä valtakunnallisuus että paikallisuus. Valtakunnallinen ketju turvaa jokaisen toimipisteen toiminnan ja ammattitaidon huolehtimalla säännöllisestä koulutuksesta ja työvälaineistä. Yrittäjävetoisuuden ansiosta ketju toimii tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti, sillä jokaisen toimiston paikallinen yrittäjä tuntee alueensa ja asiakkaansa. Myös palvelut ja hinnoittelu vaihtelevat toimistojen välillä. (OVV Asuntopalvelut 2014.)

OVV Asuntopalveluiden käsikirjaan on koottu yhteiset toimintaperiaatteet, joita kaikki toimistot sitoutuvat noudattamaan. Toimintaperiaatteiksi on määritelty ammattitaitoisuus ja luotettavuus, asiakaskeskeisyys, joustava ja nopea palvelu, toimiva palveluympäristö, nuorekas imago, saumaton yhteistyö yrittäjän ja yhtiön välillä sekä jatkuva kehittyminen yhä paremmaksi ketjuksi (OVV-Käsikirja 2000, 2–18).

4.2 OVV Asuntopalvelut Tampere

OVV Asuntopalvelut Tampere aloitti toimintansa vuonna 1997. Nykyään yrittäjänä toimii Marita Polvi-Lohikoski. Hän on Tampereen toimiston kolmas yrittäjä ja toiminut vuodesta 2004. Nykyisiin tiloihin toimisto muutti tammikuun alussa 2015 aiemmista, samassa osoitteessa sijainneista pienemmistä tiloista. Uusien tilojen myötä toimistolle saatiin mm. tarpeeseen tuleva neuvottelutila ja arkistohuone.

Marita Polvi-Lohikoski aloitti yrittäjänä yksin ja otti ensimmäisen työharjoittelijan jo ensimmäisenä kesänä. Ensimmäisen työntekijän hän palkkasi vuoden 2007 tienoilla. Toimistolla on ollut Polvi-Lohikosken aikana yhteensä parikymmentä työharjoittelijaa. Aiempina vuosina työharjoittelijoita on ollut yksi kerrallaan, mutta viime vuosina harjoittelijoita on ollut kerrallaan useampiakin, sillä kahden harjoittelijan on todettu täydentävän toistensa oppimista. (Polvi-Lohikoski 2016.)

Viime vuosina OVV Asuntopalvelut Tampere on välittänyt noin 450 vuokra-asuntoa vuodessa. Lisäksi toimisto tekee toimiston ulkopuolisia vuokrasopimuksia ja sopimusten uusimisia, mikä nostaa vuosittaisen tehtyjen vuokrasopimusten määrän lähes viiteensataan. OVV Asuntopalvelut Tampere tekee päivittäin varsinaisen välitystoiminnan lisäksi esimerkiksi asuntotarkastuksia ja korotusilmoituksia sekä konsultoi vuokralaisia ja vuokranantajia ongelmatilanteissa. (Polvi-Lohikoski 2016.)

Vuokravälityksen lisäksi OVV Asuntopalvelut Tampere tarjoaa asunto-osakkeiden myyntivälitystä sekä toimitilojen vuokravälitystä. Myyntivälitys on aloitettu toimistolla vuonna 2008. Myyntivälitys on toimistolla merkittävästi vuokravälitystä pienemmässä roolissa, asuntokauppoja on tehty vuosittain keskimäärin kymmenen. Toimitilavälitys puolestaan otti harppauksen eteenpäin uusien internetsivujen myötä 2015. (Polvi-Lohikoski 2016.)

Suurin osa OVV Asuntopalvelut Tampereen vuokranantaja-asiakkaista on niin sanottuja yksityisiä vuokranantajia eli yksityishenkilöitä. Tyypillisellä vuokranantaja-asiakkaalla on 1-2 vuokra-asuntoa, mutta asuntojen määrä voi joillakin suuriasiakkailla nousta useisiin kymmeneen. OVV Asuntopalvelut Tampereella on asiakkainaan myös yrityksiä ja säätiöitä. (Polvi-Lohikoski 2016.)

4.3 Perehdyttämisen nykytila OVV Asuntopalvelut Tampereella

OVV Asuntopalvelut on pieni yritys, jossa ei ole nimettyä henkilöstövastaavaa. Siksi perehdyttämisen onnistumisen vastuu on lopulta itse yrittäjällä, Marita Polvi-Lohikoskella. Käytännön perehdyttämistyön hoitavat kuitenkin yrityksen työntekijät.

Toimistopäällikkö Päivi Ronkaisen (2016) mukaan perehdyttäminen on kehittynyt huomattavasti hänen työuransa aikana. Ronkaisen aloittaessa vuonna 2008 perehdyttäminen tapahtui ”kädestä pitäen”: perehdytettävä istui perehdyttäjän vieressä katsoen ja kuunnellen. Tätä perehdyttämistapaa kutsutaan myös vierihoidtoperehdyttämiseksi (Kupias & Peltola 2009, 39–37). Tarkkailusta perehdytettävä eteni pikkuhiljaa kohti oikeita työtehtäviä vastuun lisääntyessä jokaisella työkerralla. (Ronkainen 2016.)

Perehdyttämiskäytäntöjä ja -työkaluja on kehitetty opinnäytetöinä. Vuonna 2008, Ronkaisen aloittaessa OVV:llä, laadittiin ensimmäinen perehdytyskansio, joka sisälsi käytännön työohjeita ja opastusta järjestelmien käyttöön. (Mäkiranta 2008.) Tätä perehdytyskansiota on sittemmin muokattu käytäntöjen muuttuessa ja yhteistyökumppanien vaihtuessa. Viimeisin päivitetty versio on tehty vuonna 2011.

OVV Asuntopalveluiden perehdytyskäytäntöjä kehitettiin edelleen vuonna 2013. Silloin opinnäytetyön tuloksena yrityksessä otettiin käyttöön perehdytys suunnitelma sekä perehdyttäjän tarkistuslista. Perehdytys suunnitelmassa on eritelty toimenpiteet niin ennen uuden työntekijän aloittamista varten kuin ensimmäiselle työpäivälle, viikolle ja kuukaudellekin. Perehdyttäjän tarkistuslista on jäsennelty, kattava luettelo perehdytyksessä esille tulevista asioista. Sekä perehdyttäjä että perehdytettävä merkitsevät listaan jo käsitellyt asiat. (Lettoniemi 2013, 39–44.) Perehdytyskansio, perehdytys suunnitelma sekä perehdyttäjän tarkistuslista ovat olleet käytössä niiden laatimisesta lähtien (Ronkainen 2016).

OVV Asuntopalvelut Tampereen tavoite perehdyttämisen suhteen on, että erityisesti työharjoittelijat pääsevät tekemään oikeita töitä harjoittelunsa aikana. Perehdyttämisen onnistuminen on erityisen tärkeää, sillä harjoittelun kesto on viisi kuukautta, josta perehdyttämiseen menee yleensä kolme. Ronkaisen mukaan perehdyttämisen onnistuminen riippuu monesta eri tekijästä. Yksi tärkeä tekijä on harjoittelun ja perehdytyksen ajoittaminen. Alan kiireisimpään aikaan, loppukesään ja alkusyksyyn, sijoittuva perehdytysjakso on haastavin. Kiireisenä aikana suuri vastuu omasta oppimisesta jää perehdytettävälle itselleen, eikä perehdyttäjä välttämättä ehdi selittää ja perustella työtapoja riittävästi. (Ronkainen 2016.)

Perehdyttämisen onnistumiseen vaikuttavat myös perehdytettävän oma valmius omaksua uusia asioita sekä motivaatio ja kiinnostus alaan. Koska vuokravälityksen toimiala on

lailla säädeltyä ja edellyttää lainsäädännön tuntemista, perehdyttävän oma halukkuus tutustua lainsäädäntöön edistää työn omaksumista ja antaa paremmat valmiudet tehokkaaseen ja itsenäiseen työntekoon. Olennaista on myös, että perehdytettävä uskaltaa kysyä perehdyttäjältä, jos jokin asia jää epäselväksi. Suullisesti annettu ohjeistus ja selitys toimintatapojen taustoista on Ronkaisen mielestä paras tapa oppia ja ymmärtää mekaanisten työvaiheiden lisäksi syyt toimintatapojen takana. (Ronkainen 2016.)

5 HAVAINNOINTI JA TEEMAHAASTATTELU

5.1 Havainnointi

Ihminen havainnoi arkielämässään jatkuvasti. Havaintoja tehdään ympäristöstä, kulttuurista ja yhteiskunnasta, ja havaintoina voidaan pitää kaikkea, mitä ihminen näkee, haistaa, tuntee, maistaa tai kuulee. Havainnointi tietoisesti valittuna tutkimusmenetelmänä on ilmiöiden ja asioiden tarkkailemista ja taitoa tutkia näkemäänsä ja kuulemaansa. (Vilka 2006, 8, 36–37.)

Vilka (2006) jaottelee havainnointitavat teoksessaan viiteen eri tapaan: tarkkailevaan havainnointiin, osallistuvaan havainnointiin, aktivoivaan osallistuvaan havainnointiin, kokeilemalla oppimiseen ja piilohavainnointiin. Hän kyseenalaistaa perinteisemmän jaottelun osallistuvaan ja osallistumattomaan havainnointiin sillä perusteella, että ero näiden kahden vaihtoehdon välillä ei ole selvä. (Vilka 2006, 42–55.) Havainnointia ei siis voi mustavalkoisesti jakaa kahteen ryhmään, vaan tutkijan eli havainnoijan on mahdollista osallistua tutkittavan ryhmän toimintaan enemmän tai vähemmän.

Tutkimuksessa tarvittavan havainnoinnin määrää tai kestoa on vaikea määrittellä. Aineistonkeruun ja aineiston määrän tarve nousee tutkimusongelmasta ja siitä, miten tuttu tai vieras tutkittava käsite tai tutkimuskohde on havainnoijalle. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on oleellista, että havainnointi on jatkuvaa ja säännöllistä, ja että havainnoija myös tukeutuu havainnoinnin aikana tutkimusongelmaan ja kirjallisuuteen pelkän havainnoinnin lisäksi. Havainnoinnin aikana myös muistiinpanojen tekeminen sekä aiheittain että aikajärjestyksessä on tärkeää havaintojen luotettavuuden kannalta. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 84–85.)

Tässä opinnäytetyössä käytän menetelmänä osallistuvaa havainnointia. Osallistuva havainnointi tarkoittaa tutkijan osallistumista tutkimuskohteensa toimintaan. Osallistuva havainnointi tapahtuu ennalta valitusta teoreettisesta näkökulmasta ja havainnointi on ennalta suunniteltu valitun näkökulman avulla. (Vilka 2006, 44–45.) Tässä opinnäytetyössä olen osallistunut tutkimuskohteen, OVV Asuntopalvelut Tampereen toimintaa päivittäin tavoitteenani määrittää perehdytyskansion kannalta oleelliset tiedot ja taidot, joissa

opastusta tarvitaan. Olen tiennyt opinnäytetyöni aiheen työsuhteen alusta alkaen, joten olen voinut havainnoida toimiston päivittäisessä toiminnassa nimenomaan perehdytykseen ja osaamisen kehittämiseen liittyviä osa-alueita.

Havainnoinnin edut ja haitat liittyvät molemmat sen inhimilliseen luonteeseen. Havainnoimalla voidaan saada tutkittavasta kohteesta, esimerkiksi organisaatiosta, välitöntä ja suoraa tietoa, jota ei välttämättä saataisi muilla keinoin. Haastattelussa haastateltava tekee itse päätöksen siitä, mitä tietoja haluaa tutkijalle antaa, mutta havainnoimalla saadaan selville, miten tutkittava kohde todellisuudessa toimii. Toisaalta havainnoinnin käyttäminen menetelmänä saattaa myös vääristää tuloksia. Jos tutkittava kohde tai ryhmä on tietoinen havainnoinnista, tutkijan läsnäolo voi muuttaa heidän käytöstään tai toimintatapaan. Mikäli taas käytetään osallistuvaa havainnointia, tuloksia voi vääristää tutkijan emotionaalinen side tutkittavaan organisaatioon, mikä heikentää havainnoinnin objektiivisuutta. (Hirsjärvi ym. 2014, 212–214.)

5.2 Teemahaastattelu

Kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, yksinkertaisin ja usein tehokkain keino on kysyä sitä häneltä. Teemahaastattelussa haastattelijalla on joukko asioita eli teemoja, joista hän haluaa keskustella jokaisen haastateltavan kanssa. Teemahaastattelun aiheet eli haastatteluteemat pohjautuvat kukin jollain tavalla tutkimusongelmaan eli siihen, mihin ongelmaan haastattelujen avulla yritetään löytää vastauksia ja selityksiä. Teemahaastattelun teemojen määrittelyssä voidaan käyttää intuitiota, kirjallisuutta tai teoriaa. (Eskola & Vastamäki 2007, 25–34.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on paljon käytetty tutkimushaastattelun muoto. Teemahaastattelun määrittelemisellä puolistrukturoiduksi haastatteluksi tarkoitetaan sitä, että kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset tai teemat, joihin he saavat vastata omin sanoin. Teemahaastattelussa teemojen tai kysymysten käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, vaan teemat käsitellään vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. (Eskola, J. & Suoranta, J. 2003, 86; Vilka 2015, 122–124.)

Haastattelun tutkimusmenetelmäksi valitsemiselle on erilaisia perusteluja. Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä on joustava, ja se on paras menetelmä kartoittaa entuudestaan vähän tutkittua ja tuntematonta aihetta. Haastattelu valitaan menetelmäksi usein silloin, kun jo ennalta tiedetään, että tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. Suppeammista menetelmistä kuten kyselylomakkeesta poiketen haastattelulla voidaan selventää ja syventää tutkimuksessa saatavia mielipiteitä, sillä vastaajan on haastattelutilanteessa helppo selittää käsityksiään omin sanoin. Myös haastattelijan on tutkimustilanteessa mahdollista pyytää tarkennusta epäselviin vastauksiin. Haastattelutilanteessa haastattelijalla on kontaktissa haastateltavaan, mikä mahdollistaa pelkän kirjallisen vastauksen analysoinnin lisäksi eleiden, äänenpainojen ja ilmeisen tarkkailun ja havainnoinnin. (Hirsjärvi ym. 2014, 205–206.)

Haastattelun inhimillinen ominaispiirre on myös menetelmän heikkous. Haastattelu vie aikaa ja edellyttää huolellista suunnittelua. Myös haastattelun aineiston analyysi on aikaa vievää ja vaivalloista. Haastattelun luotettavuutta pitää aina pohtia ja punnita tarkoin. Vastaajilla on taipumus antaa haastattelussa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia ja esiintyä itselleen edullisesti, mikä voi vääristää tutkimuksen tuloksia. Haastattelujen aiheet ovat usein henkilökohtaisia ja arkoja, mikä voi saada haastateltavan kokemaan olonsa uhatuksi tai pelokkaaksi. Haastattelussa onkin ratkaisevaa, että haastattelijalla osaa tulkita haastateltavan vastauksia sekä ymmärtää niiden henkilökohtaisuuden eikä näin ollen liioittele tutkimuksensa tulosten yleispätevyyttä. (Hirsjärvi ym. 2014, 206–207.)

Tutkimushaastattelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelu on näistä tavallisin ja koetaan helpoimmaksi toteuttaa. Tutkimuksen aihe kuitenkin vaikuttaa haastattelumuodon valintaan, sillä tavoitteena on mahdollisimman vapautunut ja luonteva keskustelu. Ryhmähaastattelu on yleensä paras valinta silloin, kun haastateltavien voidaan ennakoida arastelevan haastattelua. Ryhmähaastattelulla saadaan myös paljon tietoa lyhyelläkin aikavälillä, erityisesti jos ryhmän jäsenet edustavat erilaisia kulttuurisia näkemyksiä ja arvoja. Ryhmähaastattelun onnistumiseen ja keskustelun sujuvuuteen vaikuttaa kuitenkin suuresti ryhmädynamiikka ja valtahierarkia erityisesti toisensa entuudestaan tuntevan ryhmän sisällä. Tällöin ryhmässä on yksi tai useampia dominoivia henkilöitä, joiden mielipiteet ohjaavat keskustelun kulkua. Tämän ongelman ratkaisija on

haastattelija, jonka tehtävä on ohjailta keskustelun kulkua ja varmistaa, että kaikkien ryhmän jäsenten mielipiteet tulevat kuulluiksi. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61–63; Hirsjärvi ym. 2014, 210–212.)

5.3 Laadullisen aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysi poikkeaa määrällisen aineiston tilastollisesta analysoinnista monella tavalla. Siinä missä määrällinen aineisto koodataan numeroiksi, tulee laadullisen tutkimuksen tekstimuotoinen aineisto, esimerkiksi haastattelujen muistiinpanot tai litteroinnit, purkaa osiin ja ryhmitellä uudelleen. Laadullisen aineiston analyysin vaiheet voidaan esittää monella tavalla, joista yksi on lineaarinen malli. Lineaarisesti kuvatussa prosessissa analyysi etenee johdonmukaisesti aineistosta kolmen työvaiheen, luennan, luokittelun ja yhteyksien löytämisen kautta raportointiin. Analyysia voi kuvata myös puhtaasti kolmivaiheisena prosessina, johon kuuluvat kuvailu, luokittelu ja yhdistely. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 144–145.)

Aineiston purkamiseen ja käsittelyyn on eri tapoja ja teorioita, joiden sisältö on merkitykseltään samantapainen: aineisto puretaan ja jaotellaan osiin ja yhdistetään sen jälkeen aiheittain tai teemoittain. Yksi tapa on havaintojen kaksivaiheinen pelkistäminen. Ensin aineistoa, esimerkiksi tämän opinnäytetyön tapauksessa havaintoja OVV Asuntopalvelut Tampereen toiminnasta ja siihen opastamisesta, tarkastellaan vain tietystä näkökulmasta. Käytännössä keskitytään vain tutkimuksen kohteena olevan teoreettisen viitekehyksen kannalta oleelliseen tietoon. Toisen vaiheen tarkoituksena taas on havaintojen yhdistäminen, mikä tarkoittaa erillisten havaintojen yhdistämistä toisiinsa liittyviksi kokonaisuuksiksi ja näin saadaan selville havaintojen yhteinen piirre. Tätä havaintojen pelkistämistä yhteisiksi piirteiksi, säännöiksi, voidaan soveltaa myös laadullisen tutkimuksen haastattelujen analysoinnissa. (Alasuutari 2011, 40.)

Teemahaastattelun tapauksessa aineisto puretaan teema-alueittain ja analysoidaan teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Teemahaastattelun yksi vahvuus onkin tavallista matalampi kynnyks aineistosta analyysiin, sillä aineiston voi järjestää ja analysoida teemoittain niin, että teeman alla on kaikkien vastaajien siihen teemaan liittyvät vastaukset. Teemoit-

telu tai tematisointi vaatii aineiston huolellista lukemista ja haastattelujen olennaisen sisällön tavoittamista. Aineistoa teemoitellessaan tutkijan on pääteltävä, milloin haastateltava puhuu tarkasteltavana olevasta temasta, mikä voi vaatia tulkintaa epävarmoissa tilanteissa. Käytännössä teemoitteluvaiheen voi suorittaa joko tietokoneella tai käsin, käyttämällä tekstinkäsittelyohjelmaa tai manuaalista merkitsemistä esimerkiksi värikoodein. (Eskola 2007, 167–179; Eskola & Vastamäki 2007, 42; Hirsjärvi & Hurme 2004, 141–142.)

Varsinainen analyysi tapahtuu aineistojen käsittelyn jälkeen. Eskola (2007) esittää kahta erisuuntaista lähestymistapaa aineiston analyysiin. Analyysia voi lähestyä vaakasuoraan, siis haastateltava kerrallaan, jolloin aineistosta rakentuu eräänlaisia tapauskuvauksia. Toinen vaihtoehto on pystysuoraan eteneminen, jossa aineistoa lähestytään teema kerrallaan. Tässä lähestymistavassa analysoidaan kaikkien haastateltavien samaan teemaan liittyviä vastauksia. (Eskola 2007, 173–174.)

Sisällönanalyysin menetelmä muistuttaa suuresti edellä kuvailtua teemoittelua ja teemoitain analysointia. Vilkan (2015) mukaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin tavoite on löytää aineistosta toiminnan logiikka tai jonkinlainen tyypillinen kertomus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistosta karsitaan ensin tutkimusongelman kannalta epäolennainen informaatio, mikä käytännössä toteutetaan aineistoa pilkkomalla tai tiivistämällä, minkä jälkeen aineisto järjestetään uudelleen. Ryhmittely tehdään analyysiyksiköittäin. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi sana tai lause. Ryhmittelyn jälkeen uudelleenjärjestetystä aineistosta pyritään löytämään laajempia merkityskokonaisuuksia. (Vilka 2015, 163–169.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysissä voidaan keskittyä myös haastateltavan kielenkäyttöön ja sanavalintoihin. Puheeseen keskittyviä analyysitapoja ovat diskurssi-analyysi ja keskusteluanalyysi. Diskurssianalyysissä tutkimus kohdentuu puheikäytänteisiin ja puhetapoihin eli diskursseihin. Tekstiä ei analysoida siksi, että löydettäisiin sen takana olevia asenteita, vaan keskitytään etsimään tekstistä samansukuisia kielikuvia. Diskurssianalyysissä tekstistä etsitään eroja ja yhtäläisyyksiä ja kiinnitetään huomiota pieniinkin yksittäisiin ilmauksiin. Keskusteluanalyysi taas keskittyy arkipuheeseen ja arkitoiminnan ymmärtämiseen. Kiinnostus ei ole puheen sisällössä sellaisenaan vaan sosiologisissa tilanteissa, joissa puhe saa aikaan toimintaa. Tärkeää on puhujien vuorovaikutus

ja yhteinen puheeseen perustuva toiminta. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 155–159; Hirsjärvi ym. 2014, 225–228.) Toteuttamassani tutkimuksessa haastateltavien sanavalinnat eivät ole niin oleellisia, että analyysissä olisi tarpeen käyttää diskurssi- tai keskusteluanalyysia, vaan käytän ensisijaisena analyysitapana teemoittelua.

6 HAASTATTELUT

6.1 Haastattelujen suunnittelu

Haastattelujen sisältöä ja laajuutta suunniteltaessa ensimmäinen kysymys oli haastateltavien määrän eli kohderyhmän rajaaminen. Haastattelujen tuli antaa kuva nimenomaan uuden perehdytyskansion tarpeesta ja sisällöstä, joten haastateltavia valittaessa tuli ottaa huomioon toimistossa ja järjestelmissä tapahtuneiden muutosten ajoitus. Jotta haastattelujen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia, haastateltavien valinnassa otettiin huomioon myös se, että haastateltava muistaisi yhä perehdytyksen aikana opetetut asiat ja toimiston käytännöt. Siksi kohderyhmäksi rajautui vuonna 2015 perehdytetyt henkilöt. Kohderyhmän pienen koon vuoksi pystyin haastattelemaan kaikki kohderyhmän henkilöt.

Haastattelumenetelmäksi valitsin teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun. Haastattelun teemoiksi nousivat perehdyttämisen onnistuminen ja kompastuskivet, itsenäinen työskentely sekä perehdytyskansion tarpeellisuus. Haastattelun aihepiiri oli melko tiukasti rajattu ja asiapitoinen, joten pyrin pitämään haastattelun mahdollisimman lyhyenä pitääkseni yllä haastateltavien mielenkiintoa ja motivaatiota vastata kysymyksiin kattavasti. Johdannossa mainittujen tutkimuskysymysten ja valittujen teemojen pohjalta laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa kahdeksan haastattelukysymystä (Liite 1).

Haastattelumuotona käytin yksilöhaastattelua. Myös ryhmähaastattelu olisi ollut mahdollinen, mutta koska haastateltavat ovat tuttuja keskenään, en halunnut ryhmädynamiikan vaikuttavan haastattelutilanteeseen. Ryhmähaastattelussa olisi entisestään korostunut myös roolini haastattelijan sijaan kaikkien haastateltavien perehdyttäjänä. Yksilöhaastatelussa erottuivat paremmin kunkin haastateltavan yksilölliset ominaisuudet ja mielipiteet perehdyttämisen ongelmakohdista.

Valitsin aineiston dokumentointitavaksi muistiinpanojen tekemisen. Perustelin valintaani Vilkan ja Airaksisen (2003) lausunnolla siitä, että toiminnallisissa opinnäytetöissä usein riittää niin sanottu suuntaa antava tieto. Tästä syystä myöskään haastattelujen puhtaaksi kirjoittaminen, litterointi, nauhoilta ei ole yhtä välttämätöntä, täsmällistä ja järjestelmällistä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. (Vilka & Airaksinen 2003, 63–64.)

6.2 Haastateltavat

Haastattelin tutkimusta varten neljää henkilöä, jotka ovat saaneet perehdytyksensä OVV Asuntopalvelut Tampereella vuoden 2015 aikana. Tämä kohderyhmä valikoitui yrityksessä tapahtuneiden muutosten ajoituksesta. Vuonna 2015 perehdytetyt henkilöt ovat saaneet perehdytyksen uuteen intraan uudessa toimistossa. Vuonna 2015 perehdytetyt henkilöt ovat myös saaneet yhtenäisen perehdytyksen koskien yhteistyökumppaneita.

Haastateltavista kolme oli työharjoittelijoita ja yksi uusi työntekijä. Haastateltavat saivat perehdytyksen eri vuodenaikoina, yksi alkuvuodesta, kaksi keväällä ja neljäs syksyllä. Olen perehdyttänyt kaikki neljä haastateltavaa itse oman työni ohessa. Minulta saadun perehdytyksen lisäksi perehdytettävät ovat saaneet opetusta toisiltaan. Kaikki kolme haastateltua työharjoittelijaa suorittivat OVV Asuntopalvelut Tampereella koko viiden kuukauden mittaisen harjoittelujaksonsa.

6.3 Haastattelujen toteutus

Haastattelin jokaisen haastateltavan erikseen eri päivinä 26.1.–3.2.2016 välisenä aikana. Haastattelut sijoittuivat eri paikkoihin, ja yhtä lukuun ottamatta ne toteutettiin OVV Asuntopalvelut Tampereen toimiston ulkopuolella. Pyrin pitämään haastattelutilanteen mahdollisimman rentona, ja siksi valitsin haastattelupaikat haastateltavien toiveiden mukaisesti. Haastattelutilanteessa käytiin myös muuta keskustelua varsinaisten haastattelukysymysten välissä, ja haastateltavalla oli mahdollisuus miettiä vastauksiaan ja täydentää niitä haastattelun kuluessa. Jotta haastattelutilanne pysyi mahdollisimman rentona, en äänittänyt haastatteluja, vaan tein muistiinpanoja haastateltavien puhuessa. Haastattelut kestivät keskimäärin 45 minuuttia, mutta kesto vaihteli suuresti eri haastateltavien välillä. Suurin syy haastattelujen keston hajonnalle oli haastattelukysymysten väliin sijoittuvan aiheesta poikkeavan keskustelun määrä.

Haastattelutilanteessa minulla oli mukanaani haastattelukysymykset (Liite 1), jotka esitin haastateltavalle omin sanoin ja selvensin tarvittaessa kysymyksen merkitystä, mikäli haastateltava niin tahtoi. Kysymysten järjestys oli lähtökohtaisesti kaikille haastateltaville

sama, mutta jos haastateltava pyysi miettimisaikaa, hänellä oli mahdollisuus palata esitettyyn kysymykseen haastattelun myöhemmässä vaiheessa. Teemahaastatteluun ominaisella tavalla haastattelut eivät siis edenneet samalla kaavalla, vaan haastateltavien kanssa käytiin läpi samat asiat tilanteeseen sopivassa luontevassa järjestyksessä.

Haastattelujen jälkeen kirjoitin muistiinpanoni puhtaaksi sähköiseen muotoon. Pyrin ajoittamaan muistiinpanojen puhtaaksi kirjoituksen mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen, jotta pystyin toistamaan haastateltujen sanat mahdollisimman tarkkaan. Kirjoitin jokaisen haastateltavan vastaukset puhtaaksi kysymyksittäin eli niin, että kaikkien haastateltavien vastaukset samaan kysymykseen ovat luettavissa peräkkäin. Erotin näin saman haastateltavan vastaukset eri kysymyksiin toisistaan, tarkoitukseni käsitellä tuloksia aluksi kysymys kerrallaan.

6.4 Haasteet

Haastattelujen suurimpia haasteita oli se, että kaikki haastateltavat ovat minulle tuttuja. Olen itse perehdyttänyt kaikki haastateltavat ja ollut samassa työpaikassa vähintään viiden kuukauden ajan. Roolini haastateltaville tuttuna perehdyttäjänä saattoi vaikuttaa haastateltavien vastauksiin, erityisesti jos heidän mielestään antamassani perehdytyksessä oli puutteita tai minä perehdyttäjänä epäonnistuin heidän mielestään jollain osa-alueella, eivätkä he halunneet kertoa sitä minulle suoraan.

Haaste tutkimuksen tulosten yleispätevyyden kannalta on selkeästi se, että kaikki haastateltavat on perehdyttänyt sama henkilö. Jos perehdyttäjiä olisi ollut useampia, olisi perehdytyksessä mahdollisesti edetty eri järjestyksessä ja eri asioita painottaen. Tähän haasteeseen ei kuitenkaan ollut mahdollista vaikuttaa, sillä uuden intran ja toimiston aikana ei toimistolla ollut muita riittävän kokeneita työntekijöitä, joita olisi voinut käyttää perehdyttäjänä.

7 HAASTATTELUJEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

7.1 Perehdyttämisen onnistuminen ja kompastuskivet

Haastattelujen perusteella oleellinen osa perehdyttämisen onnistumisesta on kokonaisuuden ja yrityksen toimintaprosessin hahmottaminen. Neljästä vastaajasta kaksi korosti koko vuokrausprosessin huolellista läpikäymistä heti perehdyttämisen alussa, sillä heidän mielestään eri työtehtävien merkitys selviää vasta, kun ymmärtää niiden osuuden kokonaisprosessin kannalta. Yksi vastaaja esimerkiksi koki monien asioiden opetteluun alkavan puolivälistä, jolloin työtehtävän tarkoitus jäi epäselväksi. Hänen mielestään prosessin hahmottaminen ennen työnopastuksen aloittamista olisi tärkeää myös perehdytettävän oppimismotivaation kannalta.

Haastatteluissa tuli esille myös lainsäädännön opiskelu ja läpikäyminen ennen työvaiheiden perehdyttämisen aloittamista. Erityisesti puhelimitse ja kasvotusten toimistolla tapahtuva asiakaspalvelu koettiin alussa hankalaksi lainsäädännön tuntemuksen puuttumisen takia, sillä suurin osa yhteydenotoista vaatii ainakin perusasioiden tietämistä. Lainsäädäntöön pitäisi erään vastaajan mielestä saada joko suullista opastusta tai kirjallista materiaalia ennen varsinaisten työtehtävien suorittamista, jotta uudella työntekijällä olisi mahdollisuus suoriutua tehtävistä heti alussa paremmin itsenäisesti.

Jokainen haastateltava viittasi intraan tutustumiseen ja sen käyttämiseen keskusteltaessa perehdytyksen alkuvaiheesta. Eräs haastateltava kiteytti intran käytön osaamisen sanomalla, että käytännössä kaikki työvaiheet edellyttävät asunnon löytämistä intrasta ja muutosten tekemistä asunnon tietoihin. Toisen haastateltavan mukaan taas intraan voisi tutustua myös itsenäisesti lyhyen opastuksen jälkeen. Neljästä vastaajasta kaksi otti esille toimeksiannon vastaanottamistilanteen erityisen haastavana harjoittelun tai työsuhteen alussa. Toimeksiantosopimuksen tekeminen toimistolla asiakkaan ollessa paikalla on haastavaa, sillä tilanteessa tulee yhdistää asiakaspalvelu ja intran sujuva käyttäminen. Tämän ratkaisuna yksi haastateltava ehdottikin harjoitustoimeksiannon tekemistä ennen varsinaista asiakaskontaktia. Jos uusi työntekijä tai harjoittelija pääsisi harjoittelemaan toimeksiannon tekemistä ja asunnon syöttämistä rennossa tilanteessa perehdyttäjän esittäessä asiakasta, hän saisi lisävarmuutta asiakkaan kanssa työskennellessään.

Haastatteluissa nousi esille työtehtäviä, joita haastateltavat eivät kokeneet oppineensa lainkaan eivätkä pystyneet suorittamaan näitä tehtäviä itsenäisesti. Vaikeiksi tehtäviksi koettiin muun muassa erään lisäpalvelun puolivuositainen laskutus sekä vuokrasopimuksen purkamismenettely. Yhteistä näille osa-alueille on niiden vähäinen toisto ja tulkinnanvaraisuus. Sekä purkamismenettelyssä että laskutuksessa on paljon pieniä yksityiskohtia, jotka tulee ottaa huomioon. Nämä työtehtävät vaativat runsaasti taustatietoa asiakkaista ja aikaisemmista tapahtumista, joten yrityksessä vasta vähän aikaa työskennellyt henkilö harvoin pystyy suoriutumaan tehtävistä ilman runsasta opastusta. Ottaen huomioon, että haastateltavat olivat kaikki olleet yrityksessä vähintään neljä kuukautta haastatteluhetkellä, selvästi näitä asioita ei käsitellä perehdytyksen aikana lainkaan tai liian vähän.

Haastatteluissa pyrittiin selvittämään vaikeiksi tai epäselviksi koettujen asioiden lisäksi sitä, kokivatko perehdytettävät saaneensa opetusta asioissa, jotka olivat heille itsestään selviä. Tällaisia asioita ei tullut yhdenkään haastateltavan kohdalla ilmi, vaan vastaajat päinvastoin kokivat toiston hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Vaikka perehdytyksen aikana käytiin läpi yleisiäkin asioita kuten sähköpostin käyttöä, vastaajat eivät kokeneet opetuksen olleen turhaa tai perehdytettävää aliarvioivaa. Eräs vastaajista piti helppojenkin asioiden läpikäymistä hyödyllisenä, sillä yksinkertaisissakin työvaiheissa voi olla suuria eroja eri yritysten käytäntöjen välillä.

7.2 Itsenäinen työskentely

Neljästä vastaajasta kaksi arvioi pystyneensä itsenäiseen työskentelyyn kolmen kuukauden jälkeen työskentelyn aloittamisesta. Muiden kahden vastaajan arvio tarvittavan osaamisen hallitsemisesta vaihteli suuresti. Lyhimmillään yksi vastaaja kertoi pystyneensä työskentelemään itsenäisesti yhden kuukauden jälkeen, pisimmillään itsenäisen työskentelyn onnistumiseen oli toisen vastaajan mielestä kulut puoli vuotta. Yrittäjä Marita Polvi-Lohikosken arvio itsenäisen työskentelyn saavuttamisesta on useimpien harjoittelijoiden kohdalla kolme kuukautta, mutta haastattelun perusteella pienessäkin vastaajajoukossa hajontaa on paljon yksilöiden välillä.

Itsenäisellä työskentelyllä tarkoitettiin haastattelussa koko prosessin hallitsemista. Haastattelussa eräs vastaaja kuvaili itsenäiseen työskentelyyn pystymistä tunteeksi siitä, että tietää tekevänsä asioita oikein ja pystyy vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin ilman avun pyytämistä. Toiset osa-alueet on helpompi hallita aikaisemmin kuin toiset. Näistä esimerkkeinä nousi esiin muun muassa vuokrasopimuksen laatiminen ja yhteistyökumppanin järjestelmän käyttö sähkösopimusten tilaamiseen. Lisäksi heti työsuhteen tai harjoittelun alussa esimerkiksi postitus ja sen kaltaiset mekaaniset työvaiheet koettiin helpoiksi oppia.

7.3 Perehdytyskansio

Haastateltavista vain yksi vastaaja oli käyttänyt olemassa olevaa perehdytyskansiota. Kansiota käyttänyt vastaaja kertoi vilkaisseensa kansiota silloin, kun kaikki muut työntekijät olivat varattuina eivätkä ehtineet vastaamaan hänen kysymykseensä. Muut haastateltavat eivät olleet käyttäneet kansiota lainkaan tai vain vilkaisseet sitä perehdytyksen alkupäivinä kuitenkin syventymättä sen sisältöön.

Selkeä teema kaikissa haastatteluissa uudesta perehdytyskansiosta keskusteltaessa oli ajan säästäminen. Vastaajat kokivat kansion hyödylliseksi työvälineeksi erityisesti itsenäisesti ja rauhassa suoritettavissa työvaiheissa kuten vuokrasopimuksen tekemisessä. Ajan säästämisellä haastattelutilanteissa tarkoitettiin erityisesti perehdyttäjien ajan säästämistä: jos perehdytettävällä olisi mahdollisuus tutustua asiaan itsenäisesti ja etsiä vastauksia kysymyksiinsä perehdytyskansiosta, perehdyttäjälle esitetyt kysymykset vähensivät. Yksi vastaajista korosti erityisesti tiedon itsenäisen etsimisen vaikutusta oppimiseen, sillä hän koki kirjalliset ohjeet suullista neuvontaa helpommiksi sisäistää. Kirjallinen perehdytyskansio toisi siis perehdyttämiseen uuden työvälineen suullisen opastuksen tueksi, mikä helpottaisi erilaisten oppijatyyppien tehokkaampaa perehdyttämistä.

Keskusteltaessa kansion hyödyllisyydestä haastatteluissa nousi esille muutamia tilanteita, joiden yhteydessä vastaajat erityisesti kokivat kansion voivan olla hyödyksi. Perehdytyskansio olisi vastaajien mukaan eniten hyödyksi esimerkiksi vuokrasopimusta tehdessä, tilanteessa jossa työntekijällä on mahdollisuus rauhassa selata ja tutkia kansiota. Ylipääntään vastaajien mielestä kansiota saisi eniten hyötyä intranetin käyttöoppaana, josta voisi

helposti löytää ja tarkistaa järjestelmän käyttöön liittyviä yksityiskohtia. Kansiota voidaan kuitenkin käyttää vain silloin, kun samalla ei tarvitse olla suorassa kontaktissa asiakkaaseen. Siksi esimerkiksi toimeksiantosopimuksen tekeminen asiakkaan ollessa toimistolla tulee osata valmiiksi eikä sitä voi samalla tarkistaa kansiosta.

Erityisesti harjoittelun tai työsuhteen alussa kansiota voisi vastaajien mielestä käyttää ikään kuin oppikirjana. Vuokravälitysalalla voimakkaasti läsnä olevaa lainsäädäntöä on huomattavasti helpompi opiskella selkokielellä kirjoitettuna ja oikeaan elämään peilattuna kuin suoraan lakikirjasta. Haastattelujen perusteella kaikki vastaajat olisivat mielellisesti perehdytyksen alkuvaiheessa ensin tutustuneet rauhassa kansioon ennen varsinaisen työnopastuksen aloittamista.

Vastaajilla oli selkeästi yhdenmukainen mielipide kansion sisällöstä. Kaikki vastaajat toivoivat kansion ohjeiden olevan selkeitä ja yksityiskohtaisia. Selkeydellä vastaajat tarkoittivat johdonmukaisia ja askel askeleelta eteneviä ohjeita, joita on helppo seurata ja jotka esitetään loogisessa järjestyksessä. Erään vastaajan mukaan kansion tulisi tarjota lukijalleen samanlaiset ohjeet kuin vieressä istuva perehdyttäjä antaisi. Toinen vastaaja puolestaan toivoi kansion ohjaavan tekemistä hyvin yksityiskohtaisesti niin, että ohjeissa kerrotaan tarkasti, mistä painikkeista eri toiminnot löytyvät.

Vastaajista kaksi pohtivat perehdytyskansion hyödyllisyyttä laajemmin myös perehdyttäjän ja yrityksen näkökulmasta. Toinen heistä korosti ajanmukaisen perehdytyskansion merkitystä perehdyttämisessä erityisesti silloin, kun henkilökunnan vaihtuvuus on suurta. Ajan tasalla olevan kansion avulla perehdyttäjänä voi toimia myös sellainen henkilö, joka ei ole ollut yrityksessä vielä kovin pitkään. Toinen vastaaja puolestaan otti esille perehdytyskansion yrityksen palvelun tasalaatuisuuden takaajana. Kun järjestelmien käytöstä ja yrityksen työtavoista on laadittu selkeät kirjalliset ohjeet, se johtaa tehtävien suorittamiseen aina samalla tavalla. Näin asiakas saa aina samanlaista ja yhtä laadukasta palvelua.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli laatia toimeksiantajalle perehdytyskansio, jonka sisällön suunnittelun tueksi toteutin laadullisen tutkimuksen sekä hyödynsin omia havaintojani OVV Asuntopalvelujen toiminnasta ja perehdytyskäytännöistä. Työni tuotoksena laadin 54-sivuisen perehdytyskansion, joka on salassapitovelvollisuuden vuoksi jätetty pois tästä raportista. Perehdytyskansio sisältää toimiston käytössä olevien järjestelmien yksityiskohtaisen opastuksen lisäksi runsaasti tietoa lainsäädännöstä ja toimintatavoista sekä käytännön työohjeita. Perehdytyskansio otetaan käyttöön heti seuraavan harjoittelijan aloittaessa. Perehdytyskansio on toteutettu sähköisesti, joten sitä voi helposti muokata tulevaisuudessa tarpeen vaatiessa.

Toteuttamani haastattelututkimus vaikutti osaltaan perehdytyskansion sisältöön ja asioiden esitystapaan. Perehdytyskansion yhdessä osiossa esimerkiksi esitellään vastaajien toiveiden mukaisesti lainsäädännön sisältöä selkokielellä, jotta uusi työntekijä tai harjoittelija voi halutessaan tutustua lainsäädäntöön itsenäisesti. Kansion ohjeistukset työvaiheiden toteuttamisesta ovat yksityiskohtaisia ja selkeitä ja ne etenevät johdonmukaisesti vuokravälitysprosessin mukana. Perehdytettävä voi seurata prosessin etenemistä vaiheittain ja näkee kansioista selkeästi työvaiheiden järjestyksen ja syy-seuraussuhteet. Sekä haastattelututkimuksen että havainnoinnin perusteella tämä prosessin esittäminen helpottaa yrityksen toiminnan hahmottamista.

Haastattelututkimus onnistui hyvin ja pienestä haastateltavien määrästä huolimatta haastattelujen tuloksista oli paljon hyötyä perehdytyskansiota suunniteltaessa. Haastateltavien pieni määrä johtui uuden intran lyhyestä iästä ja siitä, että tutkimuksen kannalta oli oleellista haastatella vain uuden intran aikana perehdytyksensä saaneita. Huolimatta haastateltavien pienestä lukumäärästä vastaukset olivat monipuolisia ja haastatteluissa liikuttiin hyvinkin erilaisten aihepiirien ympärillä. Siinä missä yksi vastaaja koki pystyvänsä itsenäiseen työskentelyyn kuukauden jälkeen, toisen mielestä tähän kului puoli vuotta. Toisaalta haastatteluissa oli myös paljon yhteisiä piirteitä, joiden perusteella pystyin tekemään johtopäätöksiä esimerkiksi hankaliksi koetuista työvaiheista. Kaikki vastaajat myös kokivat perehdytyksen aikana tapahtuneen asioiden ja työvaiheiden toiston hyväksi

asiaksi, eivätkä panneet pahakseen yksinkertaistenkaan työvaiheiden kuten sähköpostin käytön opastusta.

Haastattelututkimuksen ja havainnoinnin avulla löysin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Pääkysymys tutkimuksessa oli selvittää, mitkä asiat koetaan hankalimmiksi oppia ja mitä tulisi näin ollen painottaa perehdytyskansiossa. Hankaliksi asioiksi koettiin muun muassa vuokrasopimuksen purkumenettely ja lisäpalvelun laskuttaminen, joten nämä asiat käsitellään lyhyesti ja selkeästi myös perehdytyskansiossa. Kansion hyödyllisyydestä perehdytyksen aikana haastateltavat olivat yksimielisiä, ja kaksi vastaajaa piti kansiota hyvänä työvälineenä myös perehdyttäjän kannalta.

Opinnäytetyöprosessin aikana tutustuin laajasti perehdyttämisen ja työnopastuksen teoriaan. Perehdyttämisen ja siinä onnistumisen tärkeys tulee esille erityisesti tarkasteltaessa perehdyttämistä osana henkilöstöjohtamista. Huolelliseen perehdyttämiseen käytetty aika ja resurssit maksavat itsensä takaisin, sillä näin säästytään huonon perehdyttämisen tuloksena syntyneiden virheiden selvittelyltä. Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon perehdyttämisen suunnittelusta ja perehdyttämisen prosessin vaiheista sekä siitä, miten perehdytyksessä onnistutaan. Teoriaan tutustuminen toi myös motivaatiota perehdytyskansion laadintaan, sillä perehdyttämisen etujen ymmärtäminen myös korosti perehdytyskansion merkitystä yrityksen menestyksen kannalta.

Perehdytyskansio ja haastattelututkimus antavat mahdollisuuden myös jatkotutkimukselle tai esimerkiksi uudelle opinnäytetyölle. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia, miten paljon perehdytyskansiota on hyödynnetty perehdytyksen aikana ja kehittää kansiota edelleen käyttökokemusten perusteella.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Allen, C. 2008. Five Steps to Successful Employee Orientation in a Distributed Environment. Julkaistu 10.7.2008. Luettu 28.1.2016. <http://www.humanresourcesiq.com/hr-talent-management/articles/five-steps-to-successful-employee-orientation-in-a/>

Aluehallintavirasto. 2015. Väilyliikelain ammattipätevyysvaatimusten muutos. Julkaistu 15.12.2015. Luettu 28.1.2016. <http://www.avi.fi/documents/10191/170016/Tiedote+ammattip%C3%A4tevyysvaatimuksista+15.12.2015/ccd9f3e5-d3c7-46c3-be5f-7a33fa2e2702>

Aluehallintavirasto. 2016. Kiinteistönvälitys: Valvonta ja ilmoitukset. Päivitetty 13.1.2016. Luettu 28.1.2016. <https://www.avi.fi/web/avi/valvonta-ja-ilmoitukset>

Eskola, J. 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 2. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hyvä vuokratapa. 2008. Luettu 27.1.2016. <http://www.taloyhtio.net/attachements/2008-04-10T13-37-5231.pdf>

Jäske, U. 2013. Työpaikan hiljainen tieto voidaan siirtää eteenpäin. Helsingin Sanomat. Julkaistu 22.9.2013. Luettu 1.2.2016. <http://www.hs.fi/ura/a1379736401480>

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2008. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Keskuskauppakamari. 2016. LKV ja LVV. Luettu 28.1.2016. <http://kauppakamari.fi/koulutus-tutkinnot-kokeet/lkv-ja-lvv-koe/>

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2008. Ohje hyvästä vuokravälitystavasta. Julkaistu 7.11.2008. Luettu 28.1.2016. http://www.kvkl.fi/files/ohje_hyvasta_vuokravälitystavasta.pdf

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074.

Laki kiinteistövälityслиikkeistä ja vuokrahuoneiston välityслиikkeistä 15.12.2000/1075.

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 482/1995.

Lettoniemi, J. 2013. Perehdyttämiskäytänteiden kehittäminen. Perehdyttämissuunnitelma ja perehdyttämispöytäkirja päivitys OVV Asuntopalveluille. Liiketalouden koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Mäkiranta, T. 2008. Perehdyttäminen sisäisen viestinnän keinoin. Case: Opiskelijoiden vuokravälitys, Tampere. Liiketalouden koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

OVV Asuntopalvelut. 2014. Luettu 19.1.2016. <http://www.ovv.com/ovv>.

OVV-käsikirja. 2000. OVV Asuntopalvelut. Luottamuksellinen.

Polvi-Lohikoski, M. Yrittäjä. 2016. Haastattelu 27.1.2016. Tampere.

Ronkainen, P. Toimistopäällikkö. 2016. Haastattelu 29.1.2016. Tampere.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-3. painos. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. 1. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4. painos. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Käytitkö tällä hetkellä olemassa olevaa perehdytyskansiota perehdyttämisesi aikana?
2. Mitkä asiat olisi ollut hyvä opettaa heti perehdyttämisen alkuvaiheessa?
3. Mihin asioihin olisit kaivannut lisää opastusta?
4. Perehdytettiin sinulle asioita, jotka olivat sinulle ennestään tuttuja? Toistettiin asioita liikaa?
5. Koetko, että perehdytyskansiosta olisi ollut hyötyä perehdytyksen aikana? Miksi / miksi ei?
6. Millaisissa tilanteissa olisit kaivannut perehdytyskansiota itsenäisen työskentelyn tueksi?
7. Missä vaiheessa koit pystyväsi itsenäiseen työskentelyyn?
8. Olisiko perehdytyskansiolla ollut vaikutusta asiaan? Jos kyllä, miten?