

PEREHDYTTÄJÄN OPAS
Askeleet yhdenmukaiseen perehdytykseen

Yritys X Oy

Rantavuoti Tia-Maria

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2020

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Tia-Maria Rantavuoti	Vuosi	2020
Ohjaaja(t)	Katja Kankaanpää		
Toimeksiantaja	Yritys X Oy		
Työn nimi	Perehdyttäjän opas – Askeleet yhdenmukaiseen perehdytykseen		
Sivu- ja liitesivumäärä	34 + 10		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada toimeksiantajayritykselle kaikkia esimiehiä palveleva perehdyttäjän opas. Perehdyttäjän oppaan tarkoituksena on saada jokaiselle toimipisteelle yhdenmukainen kaava perehdytykseen, jotta esimerkiksi erilaiset tuuraukset sairauslomien sattuessa tai kiireen vuoksi ovat helppompi toteuttaa. Toteutus helpottuu, kun jokaisen toimipisteen käytänteet ja tavat ovat samanlaisia saman yrittäjän jokaisessa toimipisteessä. Opinnäytetyön avulla pyrin vastaamaan kysymykseen, kuinka luoda yhtenäinen perehdytys saman yrittäjän toimipisteille, kolmelle eri paikkakunnalle.

Tavoitteena oli selvittää, mitä muutoksia nykyinen perehdyttämisprosessi vaatii, jotta se olisi tehokkaampi ja yhdenmukaisempi. Tähän apuna käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, jota hyödyntäen saatiin luotua opinnäytetyöhön myös määrällinen ote. Määrälliseksi otteeksi muotoutui työtyytyväisyyskysely, jonka avulla pystyttiin suodattamaan vastauksia jopa toimipaikkakohtaisesti. Työtyytyväisyyskyselyn tulokset, teoretieto ja koko organisaation periaatteet yhdistämällä saatiin luotua opas, jonka avulla perehdyttäjä(t) voivat perehdyttää uuden työntekijän työtehtäviinsä ja koko organisaation toimintaperiaatteisiin. Perehdyttäjinä yrityksessä toimivat aina toimipisteen esimiehet yhdessä.

Kerätyn aineiston perusteella eroavaisuuksia eri toimipisteiden välillä löytyi ja ne on pyritty huomioimaan opasta tehdessä. Pääasiassa palaute perehdytyksestä oli hyvää, mutta joitain pieniä asioita ottamalla huomioon pystytään parantamaan perehdytystä erinomaiselle tasolle. Tällöin perehdytys on tarpeeksi tehokasta ja yhdenmukaista, joka on tämän opinnäytetyön tarkoitus.

Avainsanat	perehdytys, työtyytyväisyyskysely, perehdyttäjän opas, perehdyttäjä, uusi työntekijä
Muita tietoja	Työhön liittyy toimeksiantajalle lähetetty Perehdyttäjän opas

Degree Programme in Business
Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Tia-Maria Rantavuoti	Year	2020
Supervisor	Katja Kankaanpää		
Commissioned by	Yritys X Oy		
Subject of Thesis	Guidebook for Supervisors – Steps to Consistent Orientation		
Number of pages	34 + 10		

The purpose of this thesis was to create a guidebook for trainers for the commissioner. The guidebook needed to be helpful for all the managers. The purpose of the guidebook was to provide a consistent orientation plan for each office. The purpose was to find out how to create a consistent orientation plan for each office in the three different locations.

It was studied what changes the current orientation process required in order to make it more efficient and consistent. A qualitative research method was used to create this. In addition, the thesis consisted of a quantitative part which was a job satisfaction survey. By combining the survey results, a theory and a company-specific instruction a guidebook was created. The company managers always take care of the orientation of the new employee.

Based on the collected data, differences between the different locations were found and they have been taken into account when making the guidebook. Most of the feedback on the orientation was good, but some small improvements can be done to improve the orientation to an excellent level. In this case, the orientation is sufficiently effective and consistent, which was the purpose of this thesis.

Key words	familiarization, job satisfaction survey, supervisors' guidebook, supervisor, new employee
Special remarks	The thesis includes a guidebook which has been sent to the commissioner.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	5
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	6
1.3	Tutkimusmenetelmät	7
2	PEREHDYTYKSEN PERUSTEET	9
2.1	Hyvä perehdytys.....	9
2.2	Perehdytyksen lähtökohdat	11
2.3	Tarve perehdytykseen	13
2.4	Perehdytysprosessi	14
2.5	Perehdyttäjä	17
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	19
3.1	Toimeksiantajan esittely	19
3.2	Henkilöstökyselyn tulokset	19
3.2.1	Työpaikkakunnan selvitys	20
3.2.2	Perehdytyksen onnistuminen	21
3.2.3	Perehdytyksen tehokkuus	21
3.2.4	Perehdytyksen toimivuus	22
3.2.5	Henkilöstön kokemus osaamisestaan	23
3.2.6	Henkilöstön näkemys tiedottamisesta	24
3.2.7	Perehdytyspäivien riittävyys	25
3.2.8	Perehdyttäjän vaihtuminen.....	26
3.2.9	Vapaa sana	26
4	PEREHDYTTÄJÄN OPAS.....	28
4.1	Perehdyttäjän oppaan laatiminen	28
4.2	Hyvän oppaan edellytykset.....	29
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET.....	34

1 JOHDANTO

Kunnollinen ja hyvin suunniteltu perehdyttäminen on tärkeää monesta syystä. Ensimmäisinä päivinä uudelle henkilölle tulee syntymään joko negatiivinen tai positiivinen asennoituminen yritykseen ja omaan työhönsä, jolla on vaikutusta työmotivaation tasoon. (Piili 2006, 124–126.)

Työmotivaation tason saa pidettyä hyvänä, kun ensimmäiset perehdytys- ja/tai työhön tutustumispäivät ovat onnistuneet. Esimiehen tehtävänä on tutustuttaa uusi työntekijä työnkuvaan, mutta myös työyhteisöön ja kollegoihin. Työyhteisö myös tulee pysymään hyvänä, kun yhteistyö uuden henkilön ja muiden välillä sujuu. Tämä kuitenkin edellyttää, että uusi työntekijä tietää toimenkuvansa ja omaa tarpeeksi tietoutta työn tekoa varten. (Piili 2006, 124–126.)

Hyvin suunniteltu perehdyttäminen takaa uuden työntekijän valmiudet kehittyä täysin tehokkaaseen työskentelyyn nopeampaa ja tämä johtaa siihen, että uusi henkilö sopeutuu helpommin. Sopeutumiseen liittyy myös alkuvaiheen virheet ja epäonnistumisen riskit, mutta kun perehdyttäminen on suunniteltu ja toteutettu hyvin, riskit pienenevät ja sopeutuminen on taas helpompaa. Tämä taas helpottaa yrityksen johtoa ja luo yhteistä ja toivottua yrityskuvaa. (Piili 2006, 124–126.)

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Toimeksiantajan päätoimiala on Ravintola ja toimialaluokitus (TOL2008) 56101 Ravintolat. Yritys, Yritys X Oy, on franchisingyritys, joka toimii Ketjun pääorganisaation alla. (Finder 2019.) Ketjun pääorganisaatio on kansainvälisesti tunnettu pikaruokaravintolaketju.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada luotua Yritys X Oy:n kaikille toimipisteille, kaikkia esimiehiä palveleva perehdyttäjän opas uuden työntekijän perehdytykseen. Saman yrittäjän (Yritys X:n) toimipisteet sijaitsevat kolmella eri paikkakunnalla Torniossa, Kemissä ja Levillä. Perehdytys ei välttämättä ole tällä hetkellä tasalaatuista, ja siitä halutaan yhden mukaista kaikkiin toimipisteisiin.

Tähän toimeksiantaja toivoo muutosta, koska yhtenäisen perehdytyksen avulla esimerkiksi sairauslomatouraukset ja muut työvuoron vaihdot ovat joustavampia,

kun kaikilla toimipisteillä on samat pelisäännöt. Aiheesta tekee lisäksi mielenkiintoisen se, että Levin toimipiste on nuorin saman yrittäjän toimipisteistä. Levin entisillä yrittäjillä on ollut erilaiset perehdyttämismetodit, joten yhdenmukaisuus on tärkeää, myös uudella toimipisteellä. Hyvä ja toimiva perehdytys on jokaisella yrityksellä tärkeää, jotta työtehokkuus pysyisi hyvänä.

Ketjun pääorganisaatiolla löytyy oma pääorganisaation nettikoulu, josta tulen löytämään paljon organisaation omia linjauksia perehdytykseen ja muuhun kouluttamiseen liittyen. Sivulta löytyy myös paljon ajankohtaista tietoa koko organisaatioon liittyen. Toimin itse Yritys X Oy:ssä vuoropäällikkönä, joten minulla itselläni myös löytyy tunnukset pääorganisaation nettikouluun, jossa voin käydä erilaisia koulutuksia työhön liittyen.

Pystyäkseni tekemään kaikille Yritys X Oy:n toimipaikoille toimivan perehdyttäjän oppaan, minun tulee ottaa selvää teoriassa kaikesta ketjun pääorganisaatioon liittyvästä koulutuksesta ja sen monipuolisuudesta. Koulutuksia ja muita tulen tutkimaan pääorganisaation nettikoulun ja pääorganisaation netin avulla. Lisäksi käytän apunani pääorganisaation englanninkielistä teosta Operations manual 2012. Teoksessa käsitellään prosessin vaiheita erittäin yksityiskohtaisesti. Apuna tulee olemaan myös yleistä teoriatietoa perehdytyksestä ja esimiestyöstä. Lisäksi luomani työtyytyväisyyskyselyn tulokset ovat iso osa tämän opinnäytetyön tulosta.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyönaiheeni sain suoraan Yritys X Oy:n yrittäjältä, joka toivoisi yhtenäistä perehdytysuunnitelmaa ja perehdytysopasta kaikille kolmelle paikkakunnalle. Pääkysymyksenä opinnäytetyössä pyrin siis vastaamaan kysymykseen, kuinka saada yhtenäinen uuden työntekijän perehdytys jokaiselle toimipaikalle, kolmelle eri paikkakunnalle.

Opinnäytetyön ensimmäisessä vaiheessa loimme yhdessä Yritys X Oy:n aluepäällikön Hanna Kummun kanssa laajan työtyytyväisyyskyselyn (Liite 1) Yritys X Oy:n henkilökunnalle. En tule tässä opinnäytetyössä kuitenkaan käsittelemään koko työtyytyväisyyskyselyn tuloksia, vaan ne ovat luettavissa liitteestä 2. Osana työtyytyväisyyskyselyä oli oma osio perehdytykseen liittyen, joka sisälsi yhteensä

10 kysymystä. Näiden kymmenen kysymyksen vastauksia tulen käsittelemään myöhemmin tässä raportissa. Tarkentaviksi alakysymyksiksi tässä opinnäytetyössä tulee muotoutumaan muun muassa työtyytyväisyyskyselyn avulla, miten työntekijät näkevät nykyisen kouluttamistavan ja missä on parannettavaa. Tämän avulla pystytään taas vastaamaan kysymykseen, miten pyritään parantamaan nykyhetkeä ja kuinka saadaan kokonaisuus yhtenäiseksi.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, mutta tutkimuksessa on myös määrällinen ote. Opinnäytetyön alkuvaiheeseen kuului työtyytyväisyyskyselyn toteuttaminen, joka on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyrin löytämään Yritys X Oy:n tämän hetkiset kompastuskivet juurikin perehdytysvaiheessa, lisäksi tutkin myös kuitenkin yleistä työhyvinvointia. Työtyytyväisyys kyselyn pohjalta ja teorian tietoa hyödyntäen tulen luomaan opinnäytetyön lopputuloksena perehdyttäjän oppaan uuden työntekijän perehdytystä varten. Työtyytyväisyyskyselyn lisäksi olen tehnyt täydentäviä haastatteluja Yritys X:n esimiehille, että sain tutkimukseen mukaan myös esimiesten näkökulmat ja havainnot perehdytyksestä ja sen kehittämisen tarpeista.

Laadullisen tutkimuksen avulla yritän löytää sen syvimmän syyn siihen, että miksi toisella toimipisteellä jotkin asiat tehdään eri tavalla kuin toisella ja onko toisen toimipisteen tapa parempi ja miksi. Eli tulen siis kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan tuloksia kriittisesti.

Kuitenkaan opinnäytetyössä en tutki aihetta pelkästään työtyytyväisyyskyselyn avulla, vaan myös paikan päällä yhdistäen siihen teorian tietoa ja muita havaintoja. Teorian tietoa tulee tutkia jo ennen kyselyn analysointia, mutta myös sen aikana ja jälkeen. Kun tietoa hankkii jokaisessa prosessin vaiheessa, saadaan tulokseksi laadukas ja syvälinen kuvaaminen ilmiöstä ja sen ratkaisusta. (Kananen 2008.) Teorian tietoa tulen löytämään erilaisista teoksista, jotka käsittelevät työhön perehdyttämistä ja esimiestyötä, mutta lisäksi myös ketjun pääorganisaation sisäisistä oppaista ja teoksista.

Opinnäytetyön määrällisessä osassa, eli työtyytyväisyyskyselyssä, on neljä eri kyselyryhmää, joista tulen käsittelemään tässä opinnäytetyössä vain perehdytykseen liittyviä kysymyksiä ja niiden tuloksia. Kuitenkin kysymykset ja niiden tulokset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä luettavissa.

Suoritin työtyytyväisyyskyselyn verkossa Webropolin avulla ja lähetin kyselyn henkilökunnalle sähköpostitse. Kysely tehtiin anonyymisti, jotta tulokset olisivat olleet mahdollisimman realistisia. Anonyymiyden avulla voidaan minimoida riski totuuden sievistelemiseltä. (Kananen 2008.)

Tiedonkeruu tapahtui laadullisen ja määrällisen tutkimuksen avulla, koska niiden yhdistelmä antaa mahdollisuuden ymmärtää ilmiötä syvemmin ja laajemmin. Tämän tutkimussuunnan avulla pystytään ymmärtämään paremmin ihmisten näkemyksiä ja kokemuksia reaalimaailmasta. (Kananen 2008.) Tässä tutkimuksessa pääinstrumenttina toimin minä itse, tutkijana, jonka kautta saadaan tutkimustulos. Pystyn itse näkemään asiat koko ajan työpaikalla, näen tulokset kyselystä ja yhdistän ne teorian tietouteen, jolloin saadaan tiedonkeruu mahdollisimman monipuoliseksi ja sitä kautta analysoitua tulokset. Tämän kautta saadaan lopulta aikaiseksi tutkimustulos. (Kananen 2008.)

Kirjoitan opinnäytetyön esimiehen näkökulmasta, joten on oltava tarkka, että kirjoitus on kuitenkin objektiivista. Esimiehen rooli on tärkeä työn aloittamishetkellä, koska esimiehen tai joissakin tapauksissa nimetyn perehdyttäjän tehtävä on perehdyttää työhön, opastaa työntekoon ja esitellä uudelle työntekijälle toimintatavat sekä työyhteisö (Lepistö 2004, 56).

2 PEREHDYTYKSEN PERUSTEET

2.1 Hyvä perehdytys

Perehdyttäminen käsitteenä kuulostaa hyvinkin yksinkertaiselta, kuitenkin perehdyttäminen on muovautunut vuosien mittaan ja sen pääpainot ja tarpeet vaihtelevat eri organisaatioiden sisällä (Kupias & Peltola 2009, 17). Jokaisen uuden työntekijän alkuvaiheessa on omanlainen kehittämisvaihe, jota kutsutaan yhteisesti perehdyttämiseksi. Perehdytyksen tavoitteena on saada aikaan sellaista toimintaa, joka tähtää uuden työntekijän työtehtävien omaksumiseen ja niiden hallintaan, jonka avulla tähdätään mahdollistamaan itsenäinen työskentely. Perehdytystä voidaan lisäksi tarvita myös työpaikan sisällä, jos työtehtävä vaihtuu tai työntekijä palaa pidemmältä lomalta esimerkiksi perhevapaalta tai pitkältä sairauslomalta. (Kupias & Peltola 2009, 18–19.) Lisäksi työntekoa ja siihen oppimista on säädelty laissa. Työlainsäädäntöä ohjaavat esimerkiksi työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Nämä kaikki lakikohdat sisältävät paljon viittauksia ja määräyksiä perehdyttämisestä. (Skurnik-Järvinen 2010, 9–10.) Näitä käsitellään tässä opinnäytetyössä myöhemmin tarkemmin.

Johtaminen alkaa heti perehdytyksestä, ja hyvällä johtamisella tarkoitetaan sellaista tilannetta, jossa johtaja saa organisaation jäsenet toimimaan kohti yhteisiä tavoitteita. Johtaminen on tietynlainen prosessi, joka sisältää suunnittelua, organisointia, vaikuttamista, kontrollointia, ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa. Johtajalta vaaditaan myös taloudellisten lainalaisuuksien hallintaa ja verkostojen hyödyntämistä. (Piili 2006, 13–23.) Perehdyttämisen tavoitteena on tarjota uudelle työntekijälle tai uuden tehtävän aloittavalle työntekijälle valmiudet tehdä parasta mahdollista työtä. Perehdytysprosessi koskee kaikkia työyhteisön jäseniä esimiehistä työntekijöihin. (Hyppänen 2013.)

Perehdytys kattaa käsitteen työnopastaminen. Perehdytykseen sisältyy kuitenkin lisäksi muun muassa työyhteisöön, organisaation taustoihin, historiaan ja tapoihin tutustuminen. (Kupias & Peltola 2009, 18.) Uutta työtä aloittaessa jokaiselle uudelle työntekijälle avautuu uusia mahdollisuuksia – olivat he sitten nuoria, juuri työelämän aloittaneita tai henkilöitä, jotka ovat olleet työmarkkinoilla jo kauan. Perehdyttämisellä pyritään uusien tietojen ja taitojen kehittämisen lisäksi myös

parhailaan saamaan työntekijästä esille jo olemassa olevaa osaamista. Kun työntekijä tunnistaa olemassa olevan osaamisen, hän voi parantaa ja hyödyntää sitä uudessa työssään. (Kupias & Peltola 2009, 19.)

Onnistunut perehdyttäminen alkaa jo ennen työn alkamista tarvittavalla tiedottamisella sekä perehdyttämällä ja opastuksella yritystä ja tulevaa työtehtävää kohtaan. Esimiehen tehtävä ennen uuden työntekijän aloittamista on tehdä perehdytysuunnitelma, hoitaa aloittavalle työntekijälle kaikki tarvittavat tarvikkeet ja laitteet työnteon helpottamiseksi, keskustella tulokkaan kanssa ja esitellä hänelle työkaverit sekä yritys ja sen toimintatavat. (Hyppänen 2013.) Työlainsäädännön on tarkoitus suojella ja sopeuttaa työntekijää työelämässä. Sen noudattaminen on jokaisen työtä tarjoavan yrityksen vähimmäisvaatimus ja niitä noudatetaan. Työlainsäädännön rinnalla kulkee eri alojen työehtosopimukset, jotka yhdessä työlainsäädännön kanssa lisäävät luottamusta sekä työnantaja- että työnhakijamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Esimiehen vastuulla on huolehtia pääasiassa kolmesta kohteesta: asioista, ihmisistä ja muutoksesta. Tällöin on huolehdittava, että asiat tapahtuvat ja toiminta on sujuvaa. Lisäksi on tärkeää huolehtia, että työntekijät osaavat, haluavat ja jaksavat työskennellä. Tällöin täytyy olla myös pidetty huoli, että osaaminen uusiutuu ja toiminta kehittyy koko ajan. Näitä muutamaa seikkaa seuraamalla voidaan saavuttaa onnistunut johtaminen. (Piili 2006, 124–126.)

Työn alkaessa uudelle työntekijälle on hyvä määrätä ohjaaja tai tuutori, jota hän seuraa ja jolta saa apua muutaman ensimmäisen päivän ajan. Perehdytys kannattaa aloittaa suurista asioista, kuten organisaatiosta ja sen tavoitteista, ja viedä kohti pienempiä osa-alueita. Työtehtävän vaativuus on suoraan suhteutettavissa perehdytyksen keston. On hyvä kiinnittää huomiota myös työyhteisön kirjoittamattomiin sääntöihin sekä kokemuseräiseen tietoon, jota ei ole dokumentoitu. (Hyppänen 2013.)

Esimiehen tai nimetyn perehdytyksestä vastaavan henkilön tulee perehdyttää ja opastaa uudet työntekijät työhön. On olemassa esimiehiä, jotka kertovat alaisilleen, mitä tulee tehdä ja miten tulee toimia, jotta tavoitteet saavutetaan. Jotkut esimiehet taas näyttävät omalla esimerkillään, kuinka työtä tehdään ja

kuinka myös alaisen tulisi toimia samassa tilanteessa. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

2.2 Perehdytyksen lähtökohdat

Perehdyttäjän hyvät sosiaaliset ja johtamistaidot ovat erittäin tärkeitä perehdytysprosessin onnistumisen kannalta. Onnistunut perehdytysprosessi luo arvoa yritykselle, kun työntekijä pystyy työskentelemään itsevarmasti. Työntekijän itsevarmuus ja ote työhön luo sekä asiakas- että työyhteisötyytyväisyyttä. Työyhteisön ollessa tiivis ja viihtyisä se hyödyttää yritystä taloudellisesti, koska talossa pysyvyys pitenee. Tämän myötä myös työtehokkuus pysyy hyvällä tasolla, koska ei tarvitse kokoajan kouluttaa uutta väkeä. (Kummu 2019.)

Yrityksillä on lakisääteisiä suunnitelmavelvoitteita, joiden sisällölliset vaatimukset on määritelty useissa eri laeissa. Suunnitelmia, jotka yritys on velvollinen laatimaan, ovat henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet, tasa-arvosuunnitelma, työterveyshuollon toimintasuunnitelma, päihdeohjelma, työsuojelun toimintaohjelma ja sähköpostiohjesääntö. Näiden lisäksi työnantajalla tulee olla henkilöstörekisteriseloste työnantajan pitämistä henkilöstörekistereistä. (Skurnik-Järvinen 2010, 9–10.)

Henkilöstösuunnitelmien laatiminen on työnantajan lakisääteinen velvoite ja luo yritykselle järkevän pohjan henkilöstöpolitiikan kannalta. Suunnitelmien pitäminen tärkeänä välineenä henkilöstöpolitiikan kannalta ja suunnitelmien laatiminen konkreettisesti sekä tavoitteellisesti tuo lisäarvoa yritykselle. Henkilöstösuunnitelmien olisi hyvä olla kirjallisessa muodossa, ja se on suositeltua, mutta vain osa suunnitelmista on lain vaatimuksien mukaan oltava kirjallisessa muodossa. Kirjallisia suunnitelmia on helppo hyödyntää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä. (Skurnik-Järvinen 2010, 27–38.)

Suunnitelmissa on lain mukaan sisällöllisiä vaatimuksia, mutta tarkka muoto määräytyy vasta yrityksen tarpeiden mukaan. (Skurnik-Järvinen 2010, 9.) Yhteistoimintalaki esimerkiksi säätelee henkilöstösuunnitelman ja koulutusvelvoitteiden laatimisvelvoitteesta. Henkilöstösuunnitelmaa ja koulutusvelvoitteita tulee käsitellä yhteistoimintalain mukaan yhdessä henkilöstön kanssa. Yhteistoimintalain

soveltamisen piiriin kuuluvat ne yritykset, joissa työskentelee vähintään 20 työntekijää. Näissä yrityksissä esimerkiksi on vuosittain laadittava henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet, jotta työntekijöiden ammatillista osaamista pystytään ylläpitämään ja edistämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Tasa-arvosuunnitelma on määritelty tietyin rajoituksin tasa-arvolaisissa. Tasa-arvosuunnitelma on laadittava vuosittain yli 30 työntekijän yrityksissä ja sen tavoitteena on edistää sukupuolten tasa-arvoa. Myös tätä suunnitelmaa käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lain määräysten mukaisesti. Kuitenkin joissakin tapauksissa tasa-arvosuunnitelma voi olla osana henkilöstösuunnitelmaa ja koulutusvelvoitteita, jolloin on noudatettava myös yhteistoimintalain määräyksiä. (Skurnik-Järvinen 2010, 43–52.)

Lisäksi laissa määrätään sähköpostin ja tietoverkon käytön periaatteiden käsittelemistä yhdessä henkilöstön kanssa. Tämä tarkoittaa, että sähköpostin ja tietoverkon käyttöä on etukäteen suunniteltava. Sähköpostiin liittyvien asioiden ohjeistamista työpaikalla helpottaa sähköpostiohjesäännön laatiminen. Ohjesääntö ja käytösääntö on suositeltavaa laatia kirjallisesti. (Skurnik-Järvinen 2010, 89–94.)

Työnantajien on laadittava myös työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja työsuojelun toimintaohjelma. Työterveyshuollon toimintasuunnitelman sisältö määritetään työterveyshuoltolaissa. Työterveyshuollon sisältö vaihtelee yrityksittäin paljon, koska yritysten työntekijöiden terveyteen vaikuttavat tekijät ovat hyvin erilaisia. (Skurnik-Järvinen 2010, 57–64.) Myös päihdeohjelma voidaan suunnitella ja laatia yhdessä työterveyshuollon kanssa. Päihdeohjelma tulee lain mukaan laatia kirjallisessa muodossa ja sen on suositeltavaa sisältää päihteet laajassa käsityksessä. Työsuojelun toimintaohjelman sisältö määritellään työturvallisuuslaissa. Työsuojelun toimintaohjelma ja työterveyshuollon toimintasuunnitelma kulkevat käsi kädessä ja sisältävät osittain samoja asioita. Tällöin työterveyshuollon toimintasuunnitelma voi olla osana työsuojelun toimintaohjelmaa. (Skurnik-Järvinen 2010, 67–76.)

Henkilörekisteriselosteen laatiminen on pakollista kaikista työnantajan ylläpitämisistä rekistereistä, eli sen on katettava kaikki rekisterit. Henkilötietojen keräämi-

sen periaatteita tulee käsitellä yhdessä henkilöstön kanssa, mutta itse henkilörekisteriselosteen laatimisessa ei edellytetä yhteistoimintaa. (Skurnik-Järvinen 2010, 97–108.) Henkilötietojen keräämisestä ja säilyttämisestä on säädelty henkilötietolaissa. Henkilötietolaki on luotu suojaamaan yksityishenkilöiden yksityisyyttä, ja jokaisen lomaketietoja keräävän yrityksen velvoite on ilmoittaa julkisesti tietojen käyttötarkoitus ja säilytystapa. (Tietoturvakeskus 2019.)

2.3 Tarve perehdytykseen

Perehdytyksestä hyötyy niin työnantaja, esimiehet kuin työntekijäkin. Myös kansantaloudelliset hyödyt perehdyttämisestä ovat huomattavat. Perehdytyksen avulla luodaan sellaiset olosuhteet ja edellytykset työpaikalle, että työntekijä pysyy työkykyisenä, ilman sairastumisia, ja on tyytyväinen siten, että pystyy huolehtimaan työn tuottavuudesta. Perehdytys on yksi iso osa tätä kansantaloudellista hyötyä, mutta kuitenkin näiden ylläpitäminen on yhtä tärkeää koko työsuhteen ajan. Työsuhteen aikana tulee tarjota mahdollisuuksia juurikin työntekoon ja siinä kehittymiseen. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työnantajan näkökulmasta perehdytyksestä on hyötyä, koska työn tulos ja sen laatu paranee väistämättä, kun perehdytys on suunniteltu ja toteutettu oikein. Lisäksi oikeanlaisen perehdytyksen avulla työntekijän asenne työpaikkaa ja työtehtäviä kohtaan kääntyy helposti myönteiseksi, kun työtehtävät ovat selkeät ja koko organisaation tavoite ja arvot on kerrottu avoimesti. Perehdytyksen myötä myös työntekijältä voidaan vaatia tarkkaavaisuutta, jolloin raaka-aineita ja tarvikkeita käytetään järkevästi. Raaka-aineiden ja tarvikkeiden järkevällä käytöllä pystytään minimoimaan mahdollisen hävikin määrä. Tämän lisäksi kustannussäästöjä voidaan saada aikaan, kun työntekijälle opetetaan perehdytyksen aikana työvälineiden ja kalusteiden oikeaoppinen käyttö. Kun välineitä ja kalustoja käytetään oikeaoppisesti, niiden käyttöikä pitenee ja mahdolliset huoltokustannukset vähenevät. Kustannussäästöjen lisäksi työvälineiden ja kaluston oikeaoppisella käytöllä voidaan huomattavasti vähentää virheitä, tapaturmia ja onnettomuuksia työpaikalla. Kaikki edellä mainitut seikat vaikuttavat automaattisesti työhyvinvointiin. Kun työhyvinvointi on hyvällä asteella, myös poissaolot vähenevät ja vaihtuvuus

pienenee, joka on hyväksi organisaatiolle. Lisäksi työnantaja hyötyy hyvin toteutetusta perehdytyksestä myös asiakkaiden näkökulmasta. Hyvin hoidettu työntekijän perehdytys luo ja parantaa yrityskuvaa. (Lepistö 2004, 57.)

Perehdytyksestä hyötyy myös työpaikan esimiehet. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä opitaan tuntemaan nopeammin ja paremmin. Kun uusi työntekijä tunnetaan, myös työongelmien ratkaiseminen helpottuu, kun kynnys kysyä madaltuu. Uuden työntekijän ollessa tuttu koko työyhteisölle esimiehen omaa aikaa säästyy, kun myös muut työntekijät voivat opastaa tarvittaessa ongelmatilanteissa. Nämä yhdessä luovat perustaa sekä hyvälle yhteistyöhengelle että yhteistyölle. (Lepistö 2004, 57.)

Työnantajan ja esimiehen lisäksi hyvästä perehdytyksestä hyötyy totta kai myös itse työntekijä. Hyvän perehdytyksen avulla voidaan vähentää työntekijän epävarmuutta, koska työyhteisöön tutustuminen ja sopeutuminen helpottuu ja työnteko opitaan alusta alkaen tekemään oikein ja näin ollen itse työnteko on helpompaa. Kun työnantajan puolesta ajatellaan, että asenne työpaikkaa ja työtä kohtaan kasvaa, niin työntekijä hyötyy siitä myös samalla tavalla. Työntekijän mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvaa. Kun mielenkiinto on korkealla, myös työntekijän kyvyt ja olemassa oleva osaaminen tulee nopeammin ja paremmin esille. Kun työntekijä pääsee kehittymään työnteossa, myös ammattitaidon kehittyminen ja uuden oppiminen helpottuu ja nopeutuu. Voidaan siis puhua työtehokkuudesta. Työtehokkuudella tarkoitetaan kaikkea sitä työnjälkeä, mitä työntekijä saa aikaan verrattaessa käytettyihin työtunteihin. Kun nämä kaikki ovat kunnossa, myös työpaikan asettamat laatutavoitteet saavutetaan nopeammin ja näin ollen myös työntekijän ansiotaso voi nousta. (Lepistö 2004, 56–57.)

2.4 Perehdytysprosessi

Perehdytys on ajankohtainen aina kun yritykseen tulee uusi työntekijä tai vanhan työntekijän työtehtävät muuttuvat olennaisesti. Perehdyttäjä on aina yleisesti esimies, mutta tässäkin on poikkeuksia riippuen organisaatiosta (ks. luku 2.5). Itse perehdytysprosessi on monivaiheinen, ja se voidaan jakaa eri prosessin vaiheisiin.

Jo ennen rekrytointia aloitetaan perehdyttämisen valmistelu ja nimenomaan sen suunnittelu. Tulee miettiä mitä perehdytettävän työtehtäviin kuuluu ja mitkä ovat sen vaatimustasot. Tällöin pystytään karsimaan sitten rekrytointivaiheessa hakijat, jotka eivät täytä vaadittua vaatimustasoa tai omaa tiettyä osaamista. Kun tietty työn osaamis- ja vaatimustaso on selkeä, pystytään miettimään etukäteen tarvittavaa perehdytystä. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Itse rekrytointivaiheessa tulee työnhakijalle kertoa kaikki olennainen asia organisaatioon liittyen, kuten miten se eroaa muista saman alan yrityksistä ja millainen työyhteisö ja itse työtehtävä on. Tässä vaiheessa työnhakijalle tulee olla selvillä myös työn vaatimukset. Tällöin sekä työnhakija että työorganisaatio saavat kaiken tarpeellisen tiedon työhön palkkaamista varten. Organisaatio saa tietoa työnhakijan ajatuksista, osaamisesta ja ennen kaikkea potentiaalista. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Työhaastattelussa alkaa uuden työntekijän osaamisen kehittäminen, joka on hyvä pohja jatkoperehdyttämislle. Kun tässä prosessin vaiheessa on jo tiedossa työhön valittu henkilö, voidaan aloittaa itse perehdyttämisen tarkentava suunnittelu, joka tapahtuu ennen työhön tuloa. Seuraava perehdyttämisprosessin vaihe riippuu siitä, millä perusteilla työntekijä on palkattu. Prosessin vaihe voi olla joko sopeuttava perehdyttäminen tai dialoginen perehdyttäminen. Sopeuttava perehdyttäminen on ajankohtainen silloin, kun uusi työntekijä on palkattu tiettyyn tehtävään, jotka on säädelytyötehtävän vaatimuksissa. Dialoginen perehdyttäminen taas on ajankohtaista, kun uusi työntekijä on palkattu osaamista täydentävänä henkilönä. Tällöin perehdytyksessä keskitytään siihen, että organisaatio saa uudesta työntekijästä kaiken mahdollisen irti täydentääkseen yrityksen osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Molemmissa tapauksissa kuitenkin perusperehdyttäminen on ajankohtainen. Perusperehdyttämisellä tarkoitetaan työsuhteen alkuun liittyviä käytännön asioita, työyhteisöön tutustumista ja organisaation taustoihin perehtymistä. Nämä ovat aina tärkeitä asioita uuden työsuhteen alkaessa. On myös tärkeää ennen työn alkamista, että uuteen työntekijään ollaan yhteydessä. Yhteydenoton aikana uusi työntekijä voi kysyä tarkentavia kysymyksiä, kuten mitä tarvitsee ottaa mukaan, ja yhteydenottaja voi kertoa työnalkamisajankohdan ja paikan. Näin ollen uusi

työntekijä saa ensimmäisen kontaktin uuteen työpaikkaansa, jolloin kynnyks tulla työpaikkaan madaltuu ja mahdollinen jännitys voi laskea. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Useissa työpaikoissa yhteydenottaja on sama henkilö kuin henkilö, joka ottaa uuden työntekijän ensimmäisenä päivänä vastaan. Vastaanotto on tärkeää hoitaa hyvin, jotta uusi työntekijä saisi positiivisen ensivaikutelman työpaikastaan. Hyvällä ensivaikutelmalla on monia eri hyötyjä työpaikoilla. Positiivisen mielikuvan saanut henkilö todennäköisesti viihtyy töissä paremmin ja tekee työnsä tehokkaammin kuin negatiivisen ensivaikutelman saanut henkilö. On siis tärkeää saada uusi työntekijä tuntemaan olonsa tervetulleeksi työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Ensimmäisenä työpäivänä on hyvää aikaa hoitaa tärkeimmät käytännön asiat. Työntekijälle tulee esitellä hänen oma työpisteensä, työkaverit ja muut työtilat. Tärkeää on myös opettaa heti uudelle työntekijälle työpaikan sisäiset käytännöt työntöön helpottamiseksi. Lisäksi mahdollisten avainten ja kulkulupien luovutus on olennaista jo heti alussa. Tässä vaiheessa ennen työn aloittamista on ollut hyvä hoitaa jo kaikki tarvittavat luvat ja muut työvälaineet kuntoon, jotta ensimmäisenä päivänä aloitus olisi mahdollisimman yksinkertainen. Tietoa tulee opettaa uudelle työntekijälle siten, että tietoa ei tule liikaa kerralla, mutta kuitenkin tekemistä on hyvä olla koko ajan. Näin ollen opetettu tieto jää työntekijälle paremmin mieleen ja työntekijä saa rauhassa harjoitella. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Ensimmäisen työviikon aikana on tärkeää saada työntekijälle työrutiini käyntiin. Tällöin uusi työntekijä saa kokonaiskuvan työstä, organisaatiosta ja työyhteisöstä. Kun työntekijä pääsee nopeasti normaaliin työrytmiin kiinni, on työntulos tehokkaampaa ja työntekijä tuntee itsensä myös näin ollen arvokkaaksi työväkäksi. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Perehdyttämissuunnitelmassa on hyvä olla mukana työntekijän omaseurantalista. Näin ollen työntekijä on perillä siitä, mihin hänen tulee perehtyä ja mitä hänen tulee oppia työssä selvitäkseen itsenäisestikin. Ensimmäisen viikon jälkeen on hyvä pitää palautekeskustelu, jossa käydään yhdessä esimiehen kanssa läpi asioita, jotka jo menevät hyvin, ja asioita, joissa voisi kiinnittää erityistä huomiota. Perehdytyksen kokonaisuuden tulee olla yhtenäinen, jolloin oppiminen helpottuu,

mutta se ei kuitenkaan saa olla liian tiivis, jotta aikaa opettelemiseen ja sisäistämiseen kuitenkin jää. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

2.5 Perehdyttäjät

Perehdyttämisestä on aina vastuussa yrityksen esimies, oli sitten kyse uudesta tai vanhasta työntekijästä, jonka työtehtävät ovat muuttuneet. Kuitenkin esimiehen lisäksi joissakin yrityksissä tai isommissa organisaatioissa on voitu nimetä erikseen perehdyttäjä, jonka tehtävänä on perehdyttää uudet työntekijät työhön. Kuitenkin päävastuu perehdytyksestä on tässäkin tilanteessa esimiehellä. (Kupias & Peltola 2009, 95.)

Esimiehellä tulee olla vastuu perehdytyksestä siitä huolimatta, että perehdytyksen hoitaa joku tai useampi muu henkilö. Jos esimiehellä ei ole aikaa ottaa itselleen sitä vastuuta, tulee hänen nimetä yksi vastuuhenkilö, joka koordinoi uuden työntekijän kokonaisvaltaisen perehdytyksen. Radikaalina esimerkkinä olisi tilanne, jossa on useampi perehdyttäjä, mutta kukaan ei halua ottaa kokonaisvaltaista vastuuta perehdytyksestä, niin tällöin uudelle työntekijälle jää vastuun ottaminen siitä, mikä on harvemmin toimiva ratkaisu. (Kupias & Peltola 2009, 97.) Tätä varten on myös lakeja, koska työn tekeminen on lailla suojattua ja valvottua toimintaa. Lainsäädäntöjen noudattamista seuraavat johdon lisäksi myös henkilöstöammattilaiset. Työpaikalla esimiehet ovat vastuussa työntekijöiden kohtelusta lain pykäliä noudattaen. Työlainsäädännön noudattamista työpaikoilla valvovat työsuojeluviranomaiset, kun taas työntekijäpuolella luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Perehdyttäminen on monivaiheista, joka alkaa jo, kun työntekijä on palkattu töihin. Tällöin uuden työntekijän palkannut henkilö esittelee organisaation toimintaperiaatteet ja käytännöt sekä työyhteisön, näin ollen luoden uudelle työntekijälle mielikuvan ja ensivaikutelman työpaikasta. Työhönottaja siis niin sanotusti luo pohjaa tulevalle perehdytykselle. Sen myötä perehdytystä on helpompi jatkaa eteenpäin ja luoda pohjatiedon ympärille lisää tietoa ja kehittää osaamista. (Kupias & Peltola 2009, 95.)

Uusi työntekijä on saanut jo ensivaikutelman organisaatiosta ja sen tavoista työhönottovaiheessa, mutta vasta ensimmäisenä virallisena työpäivänä työntekijä

saa ensivaikutelman itse työpaikasta. Henkilö, joka hänet ottaa vastaan ensimmäisenä työpäivänä, on tärkeässä roolissa siitä, mitä uusi työntekijä ajattelee uudesta työpaikastaan. Jo ensimmäiset tunnit saavat uudelle työntekijälle maalattua mielikuvan siitä, mitä tämä työ sisältää ja onko hän tervetullut. Tämä ensimmäisten tuntien mielikuva yleensä jää työntekijän mieleen pitkäksi aikaa, niin hyvässä kuin pahassakin. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Työpaikalla on aina myös henkilö, joka pitää huolen, että työntekijä toimittaa tarpeelliset asiakirjat palkanmaksua varten, ja huolehtii, että kaikki luvat ja muut asiakirjat ovat kunnossa työntekoa varten. Tällainen henkilö mielletään hallinnolliseksi perehdyttäjäksi, koska häneltä voidaan kysyä apua aina kaikissa käytännön asioissa. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Työnteon alkuvaiheissa on eritoten tärkeää, että tutustuu työtovereihinsa ja yhteistyökumppaneihinsa. Tämä on tärkeää sekä uudelle työntekijälle että vanhoille työntekijöille, jotta työyhteisö pysyisi hyvänä. Työyhteisöön tutustuttaja voi esitellä uuden työntekijän joko palaverissa tai kierrättämällä uutta työntekijää muiden työntekijöiden toimipisteillä. Tähän ei ole mitään selkeää kuvaa siitä, miten esittely tulisi tehdä, mutta se on kuitenkin välttämätöntä kontaktin luomisen edistämiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 96.)

Jo työhönottovaiheessa uudelle työntekijälle on varmasti kerrottu kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi työ- ja taukoajat, palkanmaksu, työterveyshuolto ynnä muut sellaiset. Kuitenkin nämä asiat on hyvä kerrata uudestaan myös itse perehdytysvaiheessa. Tällöin uudella työntekijällä on jo voinut herätä kysymyksiä, joita voi tarkentaa vielä lisää tarvittaessa. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

Jokaisessa työpaikassa löytyy myös oman alueensa erityisosaajia, joita on hyvä hyödyntää perehdytysvaiheessa. Uudella työntekijällä voi alussa olla useitakin perehdyttäjiä eri työosa-alueisiin, mutta on aina hyvä pitää mielessä, että myös työntekijä tarvitsee aikaa uuden oppimiseen ja sen harjoitteluun. Tietotulva on aina pahasta, jolloin työntekijälle ei välttämättä jää mieleen pieninkään osa jo opetetusta tiedosta tai taidosta. (Kupias & Peltola 2009, 97.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

3.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja Yritys X Oy on ketjun pääorganisaation alla toimiva franchisingyritys. Pääorganisaatio on kansainvälisesti tunnettu maailman suurin pikaruokaravintolaketju. Toimeksiantajan päätoimiala on Ravintola ja TOL2008- eli toimialaluokitus 56101 Ravintolat. (Finder 2019.)

Yritys X Oy toimii kolmella eri paikkakunnalla: Torniossa, Kemissä ja Levillä. Kaikkinensa Yritys X työllistää vajaa 30 henkilöä johto mukaan luettuna. Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tehdä työsuhteen aikana ketjun pääorganisaation koulun tarjoamia kursseja ja koulutuksia työntekoon liittyen. Nämä kurssit ovat kuitenkin vapaaehtoisia, mutta niistä voi työntekijä saada itselleen tunnustuksen. Lisäksi jokaiselle työntekijälle annetaan luettavaksi työntekijän käsikirja, josta löytyy teoretietoa muun muassa hygieniasta, työvaatteista, leivän leikkaamisesta ja sen täyttämisestä (Pääorganisaation materiaali 2018).

Yritys X Oy:ssä toimivat työntekijät perehdytetään työhön työn alussa olevilla harjoittelupäivillä, jotka ovat aina yhdessä jommankumman ravintolan päällikön kanssa. Harjoittelupäiviä on aina vähintään 6 kappaletta, mutta tarvittaessa harjoittelupäiviä voidaan lisätä osaamisen mukaan. Harjoittelupäivien avulla varmistetaan, että työntekijä on valmis toimimaan työssä myös itsenäisesti.

3.2 Henkilöstökyselyn tulokset

Henkilöstölle lähettämäni työtyytyväisyyskysely sisälsi neljä eri alaotsikkoa ja yhteensä 29 kysymystä tai väitettä, joista kaksi oli vapaa sana -kenttiä. Otsikot olivat yleistä, perehdytys, työvuorot ja esimiestyö. Kysely lähetettiin yhteensä 23 työntekijälle ja kyselyn annettiin olla auki kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi 18 työntekijää.

Kysymykset ovat pääsääntöisesti vastausmarginaalilla 1–4, lukuun ottamatta vapaita kommenttikenttiä ja työpaikkakuntakysymystä. Marginaalilla 1–4, huonoin vastausnumero on 1 ”ei pidä lainkaan paikkaansa” ja paras vastausnumero on 4

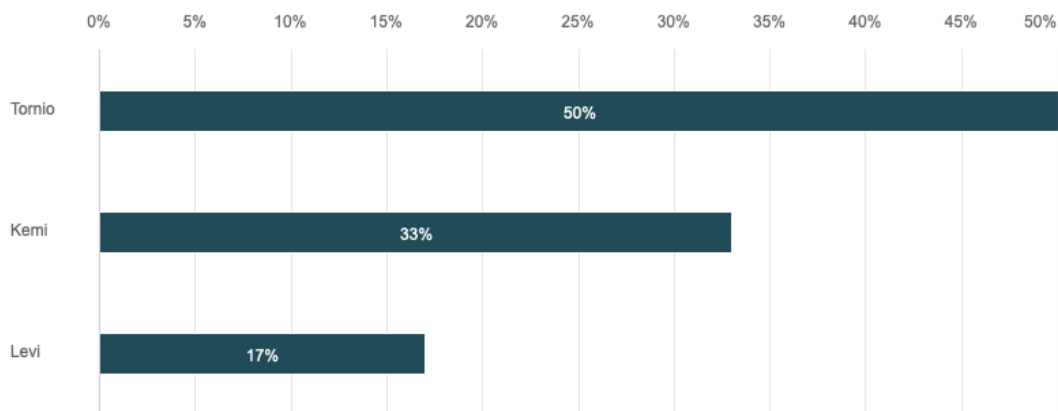
”täysin samaa mieltä”. Vastausmarginaali haluttiin pitää tasaluvussa, jotta vältetään ”neutraalivastaajilta” ja saadaan totuudenmukainen arvo.

3.2.1 Työpaikkakunnan selvitys

Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena on saada tarvittaessa suodatettua perehdytykseen liittyvät eroavaisuudet tiettyyn toimipisteeseen. Tällöin kysymys on neutraali ja nähdään, kuinka vastausprosentti jakautuu eri toimipaikkojen kesken.

1. Työpaikkakunta?

Vastaajien määrä: 18



Kuvio 1. Yritys X Oy:n työtyytyväisyyskyselyn vastausten jakautuminen eri toimipaikkojen kesken

Kyselyyn vastanneista 50 % on Tornion työntekijöitä, 33 % Kemin työntekijöitä ja loput 17 % Levin työntekijöitä. Tästä siis nähdään, että jos suuria vastauspoikkeavuuksia tietyissä kysymyksissä tulee, voidaan tietyillä Webropolin tarjoamilla filtereillä se suodattaa myös tiettyyn toimipisteeseen kohdistuvaksi ongelmaksi tai onnistumiseksi.

Samaan kategoriaan eli yleistä-kohtaan työtyytyväisyyskyselyssä kuului myös kahdeksan muuta kysymystä, joita en tässä opinnäytetyössä tule sen kummemmin analysoimaan. Työtyytyväisyyskysely kattoi siis yhteensä neljä kyselyryhmää, mutta tässä opinnäytetyössä tulen käsittelemään ja hyödyntämään vain perehdytykseen liittyviä väitteitä ja niiden tuloksia. Kuitenkin kysymykset ja niiden tulokset ovat tämän opinnäytetyön liitteenä 2.

3.2.2 Perehdytyksen onnistuminen

Työtyytyväisyyskyselyn perehdytysosio sen sijaan sisälsi seitsemän väitettä ja lisäksi vapaa sana -kentän. Ensimmäisen väitteen tarkoituksena on herätellä henkilökuntaa miettimään perehdytykseen käytettyä aikaa ja sen tapoja. Väite kuuluikin: Koen, että minut on perehdytetty työtehtävääni hyvin.

Taulukko 1. Yritys X Oy:n henkilöstön kokemus perehdytyksen onnistumisesta

10. Koen, että minut on perehdytetty työtehtävääni hyvin.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	6	10	Täysin samaa mieltä	18	3,39	4
	5,56%	5,56%	33,33%	55,56%				
Yhteensä	1	1	6	10		18	3,39	4

Kuten taulukko 1 osoittaa, 55,56 % vastanneista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 33,33 % on antanut arvosanaksi kolmosen. Joka sekin on hyvä lukema. Kuitenkin myös huonompia arvosanoja väitteelle on antanut 11,12 % vastaajista.

Vastaajien keskiarvo väitteelle kuitenkin on 3,39, joka on erittäin lähellä parasta mahdollista arvosanaa. Vastaajien mediaaniarvoksi vastausten perusteella saadaankin 4, joka on myös erittäin hyvä.

3.2.3 Perehdytyksen tehokkuus

Seuraava väite kuuluu: Perehdytys oli yksityiskohtaista ja tehokasta. Väitteen avulla pyritään selvittämään, onko nykyisissä perehdytystavoissa parannettavaa. Vastaukset aiheuttivat eniten hajontaa muihin kysymyksiin nähden (taulukko 2).

Taulukko 2. Yritys X Oy:n henkilöstön näkemys perehdytyksen toimivuudesta

11. Perehdytys oli yksityiskohtaista ja tehokasta.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	5	4	8	Täysin samaa mieltä	18	3,06	3
	5,56%	27,78%	22,22%	44,44%				
Yhteensä	1	5	4	8		18	3,06	3

Vastanneista 44,44 % ovat väitteen kanssa täysin samaa mieltä, joka on kaksi henkilöä ja 11,12 % vähemmän tyytyväisyyttä kuin aiemmassa kysymyksessä. Toiseksi parhaan arvosanan vastanneet ovat myös vähentyneet kahdella henkilöllä edellisestä kysymyksestä, ja näin ollen 22,22 % vastanneista ovatkin siis jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa.

Huonompia arvosanoja antaneita henkilöitä väitteeseen on yhteensä 6 kappaletta, joka jakautuu siten, että heistä 5 henkilöä eli 27,78 % ovat jokseenkin eri mieltä asiasta ja yksi henkilö on sitä mieltä, että väite ei pidä lainkaan paikkaansa. Tämän jo todetun hajonnan vuoksi väitteen keskiarvo laskee arvoon 3,06 samoin kuin mediaani arvoon 3.

Kysymys aiheutti niin paljon hajontaa, että halusin tarkastella ja suodattaa kysymyksen vastauksia paikkakuntaakohtaisesti, jotta saadaan selville, onko ilmiössä kyse vain tietyn paikkakunnan ongelmasta vai jakautuuko tämä tasaisesti kaikille kolmelle toimipisteelle.

Tutkiessani tätä väitteen jakaumaa kävi ilmi, että vastanneista 6 henkilöä olivat olleet väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Näistä kuudesta vastanneesta 2 henkilöä ovat Levin toimipisteen työntekijöitä ja 4 henkilöä Tornion toimipisteen työntekijöitä. Levin työntekijöitä kyselyyn vastasi yhteensä kolme henkilöä, joten heistä 66,66 % ovat sitä mieltä, että perehdytys ei ollut yksityiskohtaista ja tehokasta. Tornion toimipisteen työntekijöistä taas kyselyyn vastasi yhdeksän henkilöä, joista neljä eli 44,44 % ovat myöskin sitä mieltä, että perehdytys ei ollut yksityiskohtaista ja tehokasta.

Tästä voidaan päätellä, että Kemissä asioita tehdään perehdyttämisen osalta jollakin tavalla eri tavalla kuin muilla toimipisteillä. Voidaan tehdä päätelmä, että Kemmin toimipisteen perehdytys on yksityiskohtaisempaa ja tehokkaampaa kuin muiden toimipisteiden.

3.2.4 Perehdytyksen toimivuus

Seuraavan väitteen (taulukko 3) mukaan ennen ensimmäistä omaa vuoroa on varmistettu, että työntekijä osaa tarvittavat asiat. Ensimmäisellä omalla vuorolla tarkoitetaan sitä vuoroa, joka on harjoittelupäivien jälkeen.

Taulukko 3. Yritys X Oy:n henkilöstön näkemys harjoittelupäivien riittävydestä oppimiseen nähden

12. Ennen ensimmäistä omaa vuoroa on varmistettu, että osaan tarvittavat asiat.

Ensimmäisellä omalla vuorolla tarkoitetaan sitä vuoroa, joka on harjoitteluiden jälkeen.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	9	7	Täysin samaa mieltä	18	3,22	3
	5,56%	5,56%	50%	38,89%				
Yhteensä	1	1	9	7		18	3,22	3

Väitteen vastausten keskiarvoksi on saatu 3,22 taulukon mukaan. Tämä on edelleen ihan hyvällä tasolla, mutta verrattaessa ensimmäisen väitteen vastauksiin keskiarvon luku on pienentynyt. Samoin myös mediaani on laskenut numeroon 3.

Vastaajista 50 % ovat jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa ja antaneet arvosanaksi numeron kolme. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa on 38,89 % vastanneista, joka on ensimmäistä kertaa perehdytys otsikon alla vasta toiseksi yleisin vastaus. Yhteensä 11,12 % vastanneista eivät ole samaa mieltä väitteen kanssa.

3.2.5 Henkilöstön kokemus osaamisestaan

Seuraava väite (taulukko 4) perustuu siihen, että onko työntekijä tarpeeksi itsevarma tekemäänsä työhön niin, että hän uskoo kykenevänsä työskentelemään myös itsenäisesti.

Taulukko 4. Yritys X Oy:n henkilöstön kokemus osaamisestaan työtehtävissä itsenäisesti

13. Olen saanut harjoitella työtehtäviä tarpeeksi, jotta koen osaavani asiat myös itsenäisesti.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	4	12	Täysin samaa mieltä	18	3,5	4
	5,56%	5,56%	22,22%	66,67%				
Yhteensä	1	1	4	12		18	3,5	4

Vastausten keskiarvoksi on saatu arvosana 3,5 ja mediaaniksi 4. Vastanneista 12 henkilöä eli 66,67 % ovat väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Lisäksi myös 4 henkilöä eli 22,22 % ovat väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Nämä edellä mainitut arviot ovat todella hyviä, ja keskiarvoa laskeekin vain kaksi vastausta, eli 11,12 % vastanneista ovat sitä mieltä, että väite ei pidä paikkaansa.

3.2.6 Henkilöstön näkemys tiedottamisesta

Seuraavassa väitteessä (taulukko 5) pyritään saamaan vastaus siihen, onko perehdytyksessä osattu perehdyttää työntekijä oikein, jotta työntekijä tuntee ketjun toimintaperiaatteet ja uskoo saavansa myös tietoa ketjun asioista riittävän ajoissa. Ketjun asioiksi lasketaan tässä väitteessä kaikki tulevat kampanjat ja muut erikoistilanteet ja muutokset.

Taulukko 5. Yritys X Oy:n henkilöstön näkemys tiedottamisesta

14. Ymmärrän ketjun toimintaperiaatteen ja saan riittävästi ja ajoissa tietoa ketjun asioista.

Kampanjat yms.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	0	6	12	Täysin samaa mieltä	18	3,67	4
	0%	0%	33,33%	66,67%				
Yhteensä	0	0	6	12		18	3,67	4

Väitteen vastausten mukaan tiedotus on yrityksessä toiminut hyvin. Kaikki vastaukset ovat vastausmarginaalin positiivisessa päädyssä. 12 henkilöä eli 66,67 % vastanneista ovat väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja 6 henkilöä eli 33,33 % ovat väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Tämä tarkoittaa, että vastausten mediaaniarvoksi saadaan 4 ja keskiarvoksi 3,67. Keskiarvo onkin tämän kyselyryhmän paras arvio toteutetussa kyselyssä. Nämä lukemat ovat erittäin hyviä, ja näin ollen voidaan päätellä, että tiedotus ketjun toimintaperiaatteista ja muista asioista toimii kiitettävästi.

3.2.7 Perehdytyspäivien riittävyys

Seuraavalla väitteellä halutaan saada selville, onko yrityksen käyttämiä työhön perehdytyspäiviä riittävän monta (taulukko 6). Tarkentavana alaotsikkona käytetään sellaista muotoa, joka on helpompi ymmärtää. Näillä harjoittelupäivillä tarkoitetaan siis juurikin niitä päiviä, jolloin työntekijä on opastettu itse työtehtäviin.

Taulukko 6. Yritys X Oy:n henkilöstön näkemys harjoittelupäivien riittävydestä

15. Koen, että perehdytykseen käytettyjä päiviä on ollut riittävän monta.

Onko harjoittelupäiviä ollut tarpeeksi uuden oppimiseksi

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	2	6	9	Täysin samaa mieltä	18	3,28	3,5
	5,56%	11,11%	33,33%	50%				
Yhteensä	1	2	6	9		18	3,28	3,5

Väitteen vastausten perusteella työntekijöiden mielestä harjoittelupäivien määrään ollaan ihan tyytyväisiä, lukuun ottamatta pientä hajontaa vastauksissa. Vastanneista 5,56 % oli väitteen kanssa täysin eri mieltä ja 11,11 % jokseenkin eri mieltä. Tämä tarkoittaa, että 16,67 % vastanneista olisivat toivoneet harjoitteluvuoroja enemmän. Kuitenkin vastanneista 33,33 % ovat väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja jopa puolet eli 50 % täysin samaa mieltä. Vastausten keskiarvoksi saadaan 3,28 ja mediaaniarvo on 3,5.

Perehdytykseen käytetyt päivät ovat merkittäviä, joten tässä jopa pienikin vastaushajonta sai mielenkiinnon heräämään, että onko tässäkin vaihteluita toimipaikkakohtaisesti. Tässäkin väitteessä kävi ilmi, että kaksi Tornion toimipisteen ja yksi Levin toimipisteen työntekijöistä eivät olleet väitteen kanssa samaa mieltä. Tämä ehkä johtaa juurensa siihen, että aiemmin havaittiin Kemin toimipisteessä perehdyttämisen olevan tehokkaampaa kuin muualla. Kemin toimipisteellä tätä perehdytyspäivien riittämättömyyttä ei tunneta, koska Kemissä perehdyttäminen on tehokkaampaa. Kun perehdytys on tehokasta, ei perehdytyspäiviä tarvitse enempää.

3.2.8 Perehdyttäjän vaihtuminen

Seuraavan väitteen avulla pyritään selvittämään, onko työntekijöiden mielestä parempi, että perehdyttäjänä toimii koko perehdytyksen ajan yksi ja sama henkilö, vai onko parempi, että perehdyttäjää vaihtuu perehdytyspäivien aikana (taulukko 7).

Taulukko 7. Yritys X Oy:n henkilöstön näkemys perehdyttäjän vaihtuvuudesta

16. Mielestäni on ollut hyvä, että perehdyttäjää vaihtuu harjoittelupäivien aikana.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	4	5	9	Täysin samaa mieltä	18	3,28	3,5
	0%	22,22%	27,78%	50%				
Yhteensä	0	4	5	9		18	3,28	3,5

Vastausten keskiarvoksi on saatu 3,28. Vastanneista puolet eli 50 % ovat sitä mieltä, että on ollut hyvä, että perehdyttäjää on vaihtunut harjoittelupäivien aikana. Lisäksi 27,78 % ovat väitteen kanssa myöskin jokseenkin samaa mieltä. Tämä kiellii sitä, että 77,78 % vastanneista ovat olleet tyytyväisiä perehdyttäjän vaihtumiseen, joka on tällä mittakaavalla erittäin suuri lukema. Vain 22,22 % vastanneista ovat väitteen kanssa jokseenkin eri mieltä ja 0 % täysin eri mieltä. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että perehdyttäjän on hyvä vaihtua harjoittelupäivien aikana.

3.2.9 Vapaa sana

Seuraava kysymys on vapaa sana -kenttä (taulukko 8), johon olisi voinut jättää parannusehdotuksia perehdytyksestä. Tämä kenttä jätettiin tarkoituksella vapaaehtoiseksi vastaukseksi, jotta ei tarvitse käydä turhia kommentteja läpi.

Taulukko 8. Työtyytyväisyyskyselyn vapaa sana -kentän vastaukset

17. Millä osa-alueella koen tarvitsevani enemmän koulutusta?

Vapaa sana.

Vastaajien määrä: 0

Vastauksia yhteensä 0, joista 0 näkyvillä. [Näytä kaikki](#)

Vastaukset

Kuitenkin kysymyksen jättäminen vapaavalintaiseksi osoittautui virheeksi, koska yhtään parannusehdotusta ei tullut. Tästä kysymyksestä erityisesti olisi ollut apua oppaan luomisen kannalta, mutta nyt on pärjättävä niillä tiedoilla, jotka saatiin selvitettyä muiden kysymysten avulla.

4 PEREHDYTTÄJÄN OPAS

4.1 Perehdyttäjän oppaan laatiminen

Laadin perehdyttäjän oppaan keräämällä tietoa ensin laadullisen tutkimuksen luomisesta ja pyrin löytämään keinon lisätä siihen myös määrällinen ote. Määrällinen ote oli erittäin tärkeä vaihe opinnäytetyön aloittamiseen liittyen, koska tarkoitukseni oli luoda perehdyttäjän opas lähinnä työtyytyväisyyskyselyn pohjalta. Työtyytyväisyyskyselyn avulla oli tarkoitus löytää tämän hetkiset ongelmat perehdytykseen liittyen ja tuoda niihin ratkaisut tähän oppaaseen.

Kuitenkin opas vaati myös teorian tietoon tutustumista ja sen soveltamista toimeksiantoyritykseen. Pelkkä teorian tieto ei olisi riittänyt, vaan henkilökohtaiset haastattelut Yritys X Oy:n esimiehille avasivat uusia näkökulmia asiaan ja oli tärkeää myös kuulla esimiesten näkökulmat perehdytyksen toimivuudesta.

Laadullisen tutkimuksen avulla pyrin alun alkaen löytämään syyn sille, miksi toisella toimipisteellä toimitaan eri tavoin kuin toisella ja miksi käytetty tapa on parempi kuin toisen. Jokaisessa opinnäytetyön prosessin vaiheessa tuli tarkistaa teorian tieto verrattaessa ilmi tulleisiin ilmiöihin. Tällöin saatiin vertailukohtaa siihen, että miten asia teoriassa tulisi hoitaa ja miten se käytännössä hoidetaan. Teorian tietoa sain pääorganisaation sisäisistä oppaista ja teoksista, mutta myös erilaisista teoksista, jotka käsittelivät perehdyttämistä ja esimiestyötä.

Työtyytyväisyyskysely suoritettiin verkossa Webropolin avulla ja kysely lähetettiin Yritys X Oy:n henkilökunnalle sähköpostitse. Kysely tehtiin anonyymisti, jotta tulokset olisivat olleet mahdollisimman realistisia. Anonyymiyden avulla pystyttiin myös minimoimaan riski totuuden sievistelemisestä.

Kaikki jo olemassa olevat tiedot ja taidot perehdytyksestä Yritys X Oy:n sisällä johti siihen, että kaikista toimivin ratkaisu perehdytyksessä kyseisessä yrityksessä on vaiheistettu perehdytys. Vaiheistetun perehdytyksen avulla pystytään luomaan tilanne, jolloin perehdytys ei ole riippuvainen vain yhdestä perehdyttäjistä vaan jokainen perehdyttäjä tietää aina, mitä asioita uudelle työntekijälle ei

vielä ole opetettu. Kun jokainen ravintolan perehdyttävä seuraa vaiheistettua perehdytysuunnitelmaa, tulee kaikki tarvittava koulutettua uudelle työntekijälle. Tällöin perehdytyksestä saadaan yksityiskohtainen ja tehokas.

4.2 Hyvän oppaan edellytykset

Ohjeita ja oppaita löytyy melkein joka tarpeeseen, joten myös niiden muotoilu ja sisältö vaihtelee aina tarpeen mukaan. On kuitenkin tiettyjä perusohjeita oppaan tekemiseen, jotka tulisi ottaa huomioon aina. Onnistuneen oppaan luomiseen tulee kuitenkin huomioida aina ainakin, että on hyvä käyttää käskymuotoa, tunnistaa ohjattavan toiminnan olennaisia tietoja ja vaiheita, lisäksi on myös esitettävä ohjeet helposti hahmottuvassa muodossa. (Kotimaisten kielten keskus 2020.)

Käskymuodon eli imperatiivin käyttäminen auttaa oppaan lukijaa hahmottamaan selkeästi sen, että kenen tulee tehdä mitään. Tällöin annettu ohje puhuttelee nimenomaan sen lukijaa, eli kohderyhmää. (Kotimaisten kielten keskus 2020.) Opasta luodessa voinen siis antaa itselleni käskyn ”käytä käskymuotoa”. Yleensä oppaassa tulleet käskyt ovat selkeitä ja näin ollen eivät aiheuta lukijassa kyseenalaistamisen tarvetta. Oppaiden tarkoitus onkin yleensä oman edun tai tavoitteen mukaista, jolloin käskyt eivät tunnu liian päällekkäyiltä. (Kotimaisten kielten keskus 2020.)

Tunnistaakseen ohjattavan toiminnan olennaiset tiedot ja vaiheet on tarkasteltava asioita objektiivisesti. Ohjattavan toiminnan asioita tulee miettiä lukijan ja tekijän näkökulmasta, ja onkin oleellista, että oppaan laatija tunnistaa kyseisen toiminnan prosessin vaiheet. Opasta laatiessa tulee ottaa huomioon, että kaikki eivät välttämättä ymmärrä käytettyjä lyhenteitä tai termejä, joten ne on avattava lukijalle. Lisäksi on tarkkaa, että jotain tiettyä toimintoa opastaessa tulee käyttää täydellisiä päiväyksiä kuten ”9.12.2020”. Jos käytetään termejä tänään, huomenna tai ensi jouluna, voi oppaan sanojen tarkoitus muuttua ja sen toimivuus heiketä. On myös hyvä pohtia, tulisiko oppaaseen lisätä yhteystietoja ongelmatilanteiden tai epäselvyyksien varalle. (Kotimaisten kielten keskus 2020.)

Ohjeet tulee esittää helposti hahmottuvassa muodossa. Kun oppaassa on selkeä kokonaisrakenne ja asiaankuuluvat väliotsikot, on opas helposti luettava. On kuitenkin tärkeää huomioida, että eri toiminnan vaiheet ja asiat on esitetty loogisessa

järjestyksessä. Oppaan ohjeista tulee käydä selkeästi ilmi, mitä tehdään ensin ja mitä vasta lopuksi ja myös, että mikä on vapaaehtoista ja mikä pakollista. Otsikointi ja väliotsikointi on tärkeää, jolloin lukija pysyy mukana siitä, että mitä aihepiiriä tässä kappaleessa käsitellään, ja pystyy palaamaan aihepiiriin helposti tarvittaessa. Moniin ohjeisiin ja oppaisiin liittyy vaiheittaista toimintaa, jolloin luettelot ovat erittäin toimiva ratkaisu opasta laatiessa. Tällöin myös pitkät listat ovat helposti hahmotettavissa. Jos oppaassa on tarve käyttää lakitekstiä, tulee huomioida hallintolain 9. §:n vaatimus hyvästä kielenkäytöstä. Jos lakiteksti on vaikealukuista, sitä saa muotoilla ymmärrettävämmäksi, kunhan siitä on tarkat selostukset lähdeviitteessä ja -luettelossa. (Kotimaisten kielten keskus 2020.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön lähtökohtana oli saada vastattua toimeksiantajan toiveisiin ja pohdintoihin. Yritys X Oy:n yrittäjä toivoi yhtenäisen perehdytys suunnitelman ja esimiehiä palvelevan perehdyttäjän oppaan. Aiheen saatuani lähdin pohtimaan tutkimuskysymyksiä aiheelle ja pääkysymykseksi muotoutuikin, kuinka saada yhtenäinen uuden työntekijän perehdytys jokaiselle toimipaikalle, kolmelle eri paikkakunnalle.

Tutkin aihetta esimiehen näkökulmasta, koska työskentelin yrityksessä opinnäytetyön kirjoitushetkellä vuoropäällikkönä. Kuitenkin tulokset ja niiden tarkastelu on kirjoitettu objektiivisesti teoriatietoa hyödyntäen. Työskentely yrityksessä saman aikaisesti mahdollisti sen, että pystyin huomioimaan eri vaiheita työskentelestä aktiivisesti. Loin opinnäytetyön alkuvaiheessa työtyytyväisyyskyselyn, jonka vastausten perusteella pystyin kiinnittämään työpaikalla myös uusiin asioihin huomiota, ja etsimään niille parhaimman kehittämiskeinon.

Työtyytyväisyyskyselyn pohjalta voidaan päätellä, että Kemian toimipisteessä perehdyttäminen on ollut toimivaa. Tornion ja Levin toimipisteillä mielipiteet perehdytyksen toimivuudesta jakautuivat todella paljon, ja etenkin näillä kahdella toimipisteellä perehdytyksestä olisi toivottu yksityiskohtaisempaa ja tehokkaampaa. Lisäksi Tornion ja Levin toimipisteillä työntekijät olisivat toivoneet, että perehdytykseen käytettyjä päiviä olisi ollut useampia. Kuitenkin tämä korjaantunee sillä, että perehdyttämisestä tehdään tehokkaampaa myös näille toimipisteille.

Kemian toimipisteen hyviä ominaisuuksia oli helppo lisätä oppaaseen, mutta myös muilta toimipaikoilta on poimittu useita hyviä seikkoja perehdytykseen ja koulutukseen liittyen. Näiden yhdistelmällä saadaan perehdytyksestä myös Kemiin entistä tehokkaampi ja loogisempi.

On loogista, että perehdytys menee saman yrityksen alla aina samalla kaavalla. Tämä mahdollistaa paikkakunnan vaihdoksen ja perehdyttäjän muutoksen kesken perehdytyspäivien. Kun perehdyttämisessä käytetään aina samaa kaavaa, tulee työntekijälle aina opetettua kaikki tarpeellinen. Totta kai tulee myös huomioida, että jokainen alais-esimiessuhde on ainutkertainen, mutta silti samaa runkoa voi hyödyntää jokaisessa suhteessa.

Yhtenäinen uuden työntekijän perehdytys saatiin luotua jokaiselle toimipaikalle, kolmelle eri paikkakunnalle siten, että ensin kartoitettiin tämän hetkiset ongelmat. Ongelmakohtiin etsittiin ratkaisut ja ratkaisuja tuettiin teoritiedolla. Teoriatieto yhdistettynä jo toimiviin perehdytysratkaisuihin toi luotettavan pohjan luoda perehdyttäjän opas uuden työntekijän perehdytykseen.

Työtyytyväisyyskyselyn tutkimustulokset auttoivat oppaan laatimisessa ja kyselyä silmällä pitäen oli helppo keskittyä olennaisiin asioihin opasta tehdessä. On tärkeää, että yrityksen johto ja esimiehet hyötyvät yhtä paljon perehdytyksestä kuin myös uusi työntekijä. Opasta laatiessa tuli siis ottaa huomioon myös työtehokkuus ja sen pitkäaikainen hyöty koko yritykselle. Opas mielestäni tukee tutkimuskyselyn tuloksia, ja oppaan avulla vastataan myös koko opinnäytetyön pääkysymykseen.

Työtyytyväisyyskyselyn vastausten luotettavuus on hyvä. Kysely lähetettiin yhteensä 23 henkilölle sähköpostilla ja kyselyn annettiin olla auki yhteensä kaksi viikkoa. 23 henkilöstä 18 henkilöä vastasi kyselyyn. Tämä tarkoittaa, että 78,26 % kyselyn saaneista vastasi kyselyyn, jolloin voidaan pitää kyselyn tuloksia luotettavana lähteenä.

Työskentelen itse Yritys X Oy:ssä vuoropäällikkönä, joten tulee miettiä tämän tutkimuksen objektiivisuutta. Vaikka sain useita ideoita ja oivalluksia fyysisesti työpaikalla ollessani, en mielestäni ole vaikuttanut itse tuloksiin millään tasolla. Kaikki opinnäytetyössäni käytetyt väitteet ja asiayhteydet on perusteltu teoritiedoin tarkasti.

Opas palvelee kaikkien toimipisteiden esimiehiä tällaisenaan. Kuitenkin opas jättää varaa lisätä tai poistaa asioita ja yhteyksiä tarpeen tullessa tai tilanteiden muuttuessa. Oppaan sisältämät työntekijän omavalvontalistat lisäävät myös luottoa työntekijän taholta, kun myös työntekijä näkee konkreettisesti kaiken mitä häneltä vaaditaan.

LÄHTEET

Finder 2019. Yritys X Oy. Viitattu 12.12.2019 <https://www.finder.fi>.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kotimaisten kielten keskus 2020. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 8.1.2020 https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille.

Kummu, H. 2019. Yritys X Oy. Aluepäällikön haastattelu 11.10.2019.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. Helsinki: Sanoma Pro.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Tietosanoma.

Pääorganisaation materiaali 2018. Työntekijän käsikirja.

Skurnik-Järvinen H. 2010. Työpaikan pakolliset henkilöstösuunnitelmat. Käytännönläheisesti. Helsinki: Kauppakamari

Tietoturvakeskus 2019. Asiaa henkilötietolaista. Viitattu 25.7.2019 <https://tietoturvakeskus.fi/etusivu/palveluiden-turvallinen-kaytto2/oikeudet-ja-velvollisuudet/>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Yhteistoimintalain ydinkohdat. Viitattu 25.7.2019 <https://tem.fi/yt-lain-ydinkohdat>.

LIITTEET

- Liite 1. Työtyytyväisyyskysely tyhjä
- Liite 2. Työtyytyväisyyskysely tulokset

Liite 1 1(4). Työtyytyväisyyskysely tyhjä



Työtyytyväisyyskysely

Yleistä

1. Työpaikkakunta? *

- Levi
- Kemi
- Tornio

2. Koen työni mielekkääksi ja tärkeäksi. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä

3. Työni motivoi minua. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä

4. Työtehtäväni ovat selkeitä sekä suoriudun työtehtävistäni hyvin. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Täysin samaa mieltä

5. Työpaikallani on hyvä työilmapiiri. *

	1	2	3	4
--	---	---	---	---

Liite 1 2(4). Työtyytyväisyyskysely tyhjä

Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

6. Pidän työkavereistani. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

7. Olen tyytyväinen työpaikan tarjoamiin etuihin. *

Ruokaetu, liikuntaetu ja muut henkilöstöedut

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

8. Pääsen mielestäni kehittymään työssäni, sekä vaikuttamaan omalta osaltani työhöni. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

9. Koen, että minulla on etenemismahdollisuuksia yrityksessä/alalla. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

Perehdytys

10. Koen, että minut on perehdytetty työtehtävääni hyvin. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

11. Perehdytys oli yksityiskohtaista ja tehokasta. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

12. Ennen ensimmäistä omaa vuoroa on varmistettu, että osaan tarvittavat asiat. *

Ensimmäisellä omalla vuorolla tarkoitetaan sitä vuoroa, joka on harjoitteluiden jälkeen.

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

13. Olen saanut harjoitella työtehtäviä tarpeeksi, jotta koen osaavani asiat myös itsenäisesti. *

1 2 3 4
Ei pidä lainkaan paikkaansa 1 2 3 4 Täysin samaa mieltä

14. Ymmärrän ketjun toimintaperiaatteen ja saan riittävästi ja ajoissa tietoa ketjun asioista. *

Kampanjat yms.

Liite 1 3(4). Työtyytyväisyyskysely tyhjä

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

15. Koen, että perehdytykseen käytettyjä päiviä on ollut riittävän monta. *

Onko harjoittelupäiviä ollut tarpeeksi uuden oppimiseksi

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

16. Mielestäni on ollut hyvä, että perehdyttäjät vaihtuu harjoittelupäivien aikana. *

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

17. Millä osa-alueella koen tarvitsevani enemmän koulutusta?

Vapaa sana.

Työvuorot**18. Työvuorosuunnittelu on tasapuolisesta ***

Otathan huomioon, että omat vapaa toiveesi voivat vaikuttaa vähentävästi omaan työaikaasi (työaikalaki)

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

19. Työvuoroissa kaikki tekevät hommia tasapuolisesti. *

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

20. Työvuorot ovat sujuvat tehokkaasti ja järjestelmällisesti. *

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

21. Koen osaavani työtehtävät hyvin ja koen pärjääväni työvuorossa hyvin itsenäisesti. *

1 2 3 4

Ei pidä lainkaan paikkaansa ⑆ ⑆ ⑆ ⑆ Täysin samaa mieltä

Liite 1 4(4). Työtyytyväisyyskysely tyhjä

Esimiestyö

22. Ajattelen positiivisesti työnantajastani. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

23. Ajattelen positiivisesti esimiehistäni. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

24. Esimieheni antaa tarpeeksi rakentavaa palautetta työstäni. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

25. Henkilöstöpalavereita on mielestäni riittävästi. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

26. Koen, että voin tarvittaessa kysyä apua esimiehiltäni. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

27. Koen, että esimiehiäni kiinnostaa oikeasti henkilökunnan työhyvinvointi. *

Esimerkiksi osaaminen ja viihtyvyys

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

28. Luotan johdon toimintaan avoimuuden ja tiedotuksen toimivuuden vuoksi. *

	1	2	3	4	
Ei pidä lainkaan paikkaansa	⏏	⏏	⏏	⏏	Täysin samaamieltä

Muuta

29. Mitä kehitettävää ja mikä toimii hyvin?

Vapaa sana

Liite 2 1(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

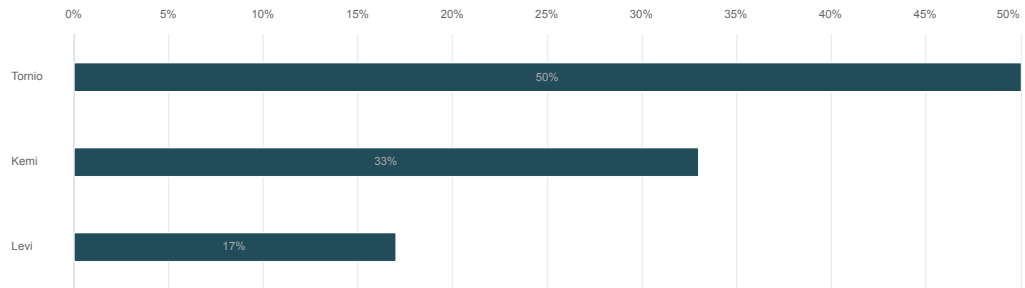
20.12.2019 14.14

Työtyytyväisyyskysely

Vastaajien kokonaismäärä: 18

1. Työpaikkakunta?

Vastaajien määrä: 18

**2. Koen työni mielekkääksi ja tärkeäksi.**

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	0	8	10	Täysin samaa mieltä	18	3,56	4
	0%	0%	44,44%	55,56%				
Yhteensä	0	0	8	10		18	3,56	4

3. Työni motivoi minua.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	2	11	4	Täysin samaa mieltä	18	3	3
	5,56%	11,11%	61,11%	22,22%				
Yhteensä	1	2	11	4		18	3	3

4. Työtehtäväni ovat selkeitä sekä suoriudun työtehtävistäni hyvin.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	2	4	12	Täysin samaa mieltä	18	3,56	4
	0%	11,11%	22,22%	66,67%				
Yhteensä	0	2	4	12		18	3,56	4

5. Työpaikallani on hyvä työilmapiiri.

Vastaajien määrä: 18

Liite 2 2(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

20.12.2019 14.14

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	2	1	15	Täysin samaa mieltä	18	3,72	4
	0%	11,11%	5,56%	83,33%				
Yhteensä	0	2	1	15		18	3,72	4

6. Pidän työkaveristani.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	0	5	13	Täysin samaa mieltä	18	3,72	4
	0%	0%	27,78%	72,22%				
Yhteensä	0	0	5	13		18	3,72	4

7. Olen tyytyväinen työpaikan tarjoamiin etuihin.

Ruokaetu, liikuntaetu ja muut henkilöstöedut

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	4	3	11	Täysin samaa mieltä	18	3,39	4
	0%	22,22%	16,67%	61,11%				
Yhteensä	0	4	3	11		18	3,39	4

8. Päsen mielestäni kehittymään työssäni, sekä vaikuttamaan omalta osaltani työhöni.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	2	8	7	Täysin samaa mieltä	18	3,17	3
	5,56%	11,11%	44,44%	38,89%				
Yhteensä	1	2	8	7		18	3,17	3

9. Koen, että minulla on etenemismahdollisuuksia yrityksessä/alalla.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	2	6	5	5	Täysin samaa mieltä	18	2,72	3
	11,11%	33,33%	27,78%	27,78%				
Yhteensä	2	6	5	5		18	2,72	3

10. Koen, että minut on perehdytetty työtehtävääni hyvin.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	6	10	Täysin samaa mieltä	18	3,39	4
	5,56%	5,56%	33,33%	55,55%				
Yhteensä	1	1	6	10		18	3,39	4

11. Perehdytys oli yksityiskohtaista ja tehokasta.

Liite 2 3(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

20.12.2019 14.14

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	5	4	8	Täysin samaa mieltä	18	3,06	3
	5,56%	27,78%	22,22%	44,44%				
Yhteensä	1	5	4	8		18	3,06	3

12. Ennen ensimmäistä omaa vuoroa on varmistettu, että osaan tarvittavat asiat.*Ensimmäisellä omalla vuorolla tarkoitetaan sitä vuoroa, joka on harjoitteluiden jälkeen.*

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	9	7	Täysin samaa mieltä	18	3,22	3
	5,55%	5,56%	50%	38,89%				
Yhteensä	1	1	9	7		18	3,22	3

13. Olen saanut harjoitella työtehtäviä tarpeeksi, jotta koen osaavani asiat myös itsenäisesti.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	1	4	12	Täysin samaa mieltä	18	3,5	4
	5,55%	5,56%	22,22%	66,67%				
Yhteensä	1	1	4	12		18	3,5	4

14. Ymmärrän ketjun toimintaperiaatteen ja saan riittävästi ja ajoissa tietoa ketjun asioista.*Kampanjat yms.*

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	0	6	12	Täysin samaa mieltä	18	3,67	4
	0%	0%	33,33%	66,67%				
Yhteensä	0	0	6	12		18	3,67	4

15. Koen, että perehdytykseen käytettyjä päiviä on ollut riittävän monta.*Onko harjoittelupäiviä ollut tarpeeksi uuden oppimiseksi*

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	2	6	9	Täysin samaa mieltä	18	3,28	3,5
	5,56%	11,11%	33,33%	50%				
Yhteensä	1	2	6	9		18	3,28	3,5

16. Mielestäni on ollut hyvä, että perehdyttäjä vaihtuu harjoittelupäivien aikana.

Vastaajien määrä: 18

Liite 2 4(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

20.12.2019 14.14

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	4	5	9	Täysin samaa mieltä	18	3,28	3,5
	0%	22,22%	27,78%	50%				
Yhteensä	0	4	5	9		18	3,28	3,5

17. Millä osa-alueella koen tarvitsevani enemmän koulutusta?

Vapaa sana.

Vastaajien määrä: 0

Vastauksia yhteensä 0, joista 0 näkyvillä. Näytä kaikki

Vastaukset

18. Työvuorosuunnittelu on tasapuolisesta

Otathan huomioon, että omat vapaa toiveesi voivat vaikuttaa vähentävästi omaan työaikaasi (työaikalaki)

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	2	5	10	Täysin samaa mieltä	18	3,33	4
	5,56%	11,11%	27,78%	55,56%				
Yhteensä	1	2	5	10		18	3,33	4

19. Työvuoroissa kaikki tekevät hommia tasapuolisesti.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	3	7	7	Täysin samaa mieltä	18	3,11	3
	5,56%	16,67%	38,89%	38,89%				
Yhteensä	1	3	7	7		18	3,11	3

20. Työvuorot ovat sujuvat tehokkaasti ja järjestelmällisesti.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	4	6	8	Täysin samaa mieltä	18	3,22	3
	0%	22,22%	33,33%	44,45%				
Yhteensä	0	4	6	8		18	3,22	3

21. Koen osaavani työtehtävät hyvin ja koen pärjääväni työvuorossa hyvin itsenäisesti.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	0	1	17	Täysin samaa mieltä	18	3,94	4
	0%	0%	5,56%	94,44%				
Yhteensä	0	0	1	17		18	3,94	4

22. Ajattelen positiivisesti työnantajastani.

Vastaajien määrä: 18

Liite 2 5(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

20.12.2019 14.14

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	1	2	15	Täysin samaamieltä	18	3,78	4
	0%	5,56%	11,11%	83,33%				
Yhteensä	0	1	2	15		18	3,78	4

23. Ajattelen positiivisesti esimiehistäni.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	1	0	2	15	Täysin samaamieltä	18	3,72	4
	5,56%	0%	11,11%	83,33%				
Yhteensä	1	0	2	15		18	3,72	4

24. Esimieheni antaa tarpeeksi rakentavaa palautetta työstäni.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	2	4	4	8	Täysin samaamieltä	18	3	3
	11,11%	22,22%	22,22%	44,45%				
Yhteensä	2	4	4	8		18	3	3

25. Henkilöstöpalaverit on mielestäni riittävästi.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	3	2	6	7	Täysin samaamieltä	18	2,94	3
	16,67%	11,11%	33,33%	38,89%				
Yhteensä	3	2	6	7		18	2,94	3

26. Koen, että voin tarvittaessa kysyä apua esimiehiltäni.

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	1	2	15	Täysin samaamieltä	18	3,78	4
	0%	5,56%	11,11%	83,33%				
Yhteensä	0	1	2	15		18	3,78	4

27. Koen, että esimiehiäni kiinnostaa oikeasti henkilökunnan työhyvinvointi.*Esimerkiksi osaaminen ja viihtyvyys*

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	1	5	12	Täysin samaamieltä	18	3,61	4
	0%	5,55%	27,78%	66,67%				
Yhteensä	0	1	5	12		18	3,61	4

28. Luotan johdon toimintaan avoimuuden ja tiedotuksen toimivuuden vuoksi.<https://api.webopolsurveys.com/Report/ViewReport?key=e6381406-3354-49ce-bcc0-fa5e3e16b188>

Sivu 5 / 6

Liite 2 6(6). Työtyytyväisyyskysely tulokset

Raportti: Työtyytyväisyyskysely

20.12.2019 14.14

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4		Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
Ei pidä lainkaan paikkaansa	0	1	8	9	Täysin samaamieltä	18	3,44	3,5
	0%	5,56%	44,44%	50%				
Yhteensä	0	1	8	9		18	3,44	3,5

29. Mitä kehitettävää ja mikä toimii hyvin?

Vapaa sana

Vastaajien määrä: 0

Vastauksia yhteensä 0, joista 0 näkyvillä. Näytä kaikki

[Vastaukset](#)