

Joulupukin kylä digiajan perehdytykseen

Mari Vähäkuopus, KTM, Lehtori, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Jenni Kemi, Tradenomi (AMK), Projektipäällikkö, Vastuulliset palvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Napapiirillä sijaitsevassa Joulupukin kylässä vieraileva matkailija kokee alueen matkakohteena, vaikka todellisuudessa kylä muodostuu lukuisten, itsenäisten yrittäjien ryhmittymästä. Jokainen alueella työskentelevä työntekijä on merkittävässä roolissa yhteisen asiakaskokemuksen muodostumisessa, jolloin yhtenäisen alueperehdyttämisen merkitys korostuu sekä asiakaskokemuksen että työntekijäkokemuksen näkökulmasta.

Johdanto

Onnistunut perehdytys on yksi tärkeimpiä työssä onnistumisen mahdollistajia. Perehdyttäminen tulisi nähdä sekä yksittäisen työntekijän kuin myös työyhteisön kehittämismahdollisuutena ja toisaalta myös yritysverkoston yhteisen toimintakonseptin vahvistajana. (Kupias & Peltola 2009.) Perehdytys on merkittävä tekijä työntekijäkokemuksen muodostumisessa, jonka muodostuminen alkaa jo ennen varsinaisen työsuhteen alkua ja jatkuu aina viimeiseen vuorovaikutustilanteeseen työsuhteen päättymisen jälkeen (Plaskoff 2017, 137). Työntekijäkokemukseen vaikuttaa työntekijän fyysinen ja teknologinen työskentelyympäristö ja organisaatiokulttuuri (Morgan 2017, 211).

Työntekijäkokemus ja työhyvinvointi yhteisen kehittämisen sytykkeenä

Napapiirillä sijaitsevan Joulupukin kylän alueella työskentelevien työhyvinvointia ja työntekijäkokemuksen muodostumista selvitettiin Asiakkaan aika -kehittämiskokonaisuudessa vuosien 2018 ja 2019 aikana. Pääosin kevään 2018 aikana suoritettuun työhyvinvointikyselyyn vastasi 118 alueella työskentelevää. Suurin osa vastaajista (60 %) työskenteli alueella kausityöntekijänä ja joka kolmas (30 %) vakituisena työntekijänä. Suurin osa vastaajista (42 %) kertoi työskennelleensä alueella alle vuoden ja joka kolmas (33 %) vastaajista oli työskennellyt alueella 1 - 5 vuoden. Tulokset nostivat esille alueen keskeisinä tarpeina

Joulupukin kylän kokonaisuuden tuntemisen, alueen sisäisen viestinnän ja yhteiset asiakaspalvelun käytänteet.

Vuotta myöhemmin, keväällä 2019 suoritetulla työntekijäkokemuskyselyllä haettiin syvempää ja tarkempaa tietoa siihen, miten työntekijät kokevat alueella työskentelyn ja millaisia perehdytystarpeita heillä on erityisesti aluetuntemuksen osalta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa niin positiivisen asiakaskokemuksen kuin työntekijäkokemuksen kehittämiseen. Työntekijäkokemuskyselyyn vastasi lähes 80 alueella työskentelevää niin kausityöntekijää kuin vakituista työntekijää, esimiehiä ja yrittäjiä. Suurin osa (reilu kolmannes) vastaajista oli työskennellyt alueella 1 - 5 vuoden ajan. Työhyvinvointikyselyn tapaan, vastaajajoukko koostui suurimmaksi osaksi kausityöntekijöistä (53 %). Alueella vakituisesti työskenteleviä oli 38% vastaajista. Kyselyn tulokset osoittivat alueen työntekijöiden perehdytyksen tason vaihtelevan yrityksittäin. Työntekijät kokivat perehdytyksen omaan työpaikkaan hyväksi (ka 3,7/5), kun taas perehdytys Joulupukin kylään alueena arvioitiin heikommaksi (ka 2,5/5).

Digi avuksi alueperehdytykseen

Molempien selvitysten tuloksista nousi vahvasti esiin tarve yhteisen aluetuntemuksen vahvistamiselle. Tähän lähdettiin vastaamaan yhteisen alueperehdytysmallin kehittämisellä. Joulupukin kylän toiminnan sesonkiluonteisuudesta johtuen, työntekijöiden määrä vaihtelee toimintavuoden aikana. Yleensä uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaa esimies, mutta esimiehet toivoivat alueen toiminnan ja palveluiden perehdyttämiseen työkaluja. Alueperehdytysmallin muodostui Asiakkaan aika -kehittämiskokonaisuuden aikana toteutettujen yritystyöpajojen tuotoksena. Lisäksi niitä täsmennettiin työntekijäkokemuskyselystä saadulla tiedolla.

Syksyllä 2019 pilotoitu alueperehdytysmalli muodostuu kolmesta osasta: alustuspuheenvuoroista, kyläkävelystä ja virtuaalisesta perehdytyspolusta. Pilotissa asiantuntijapuheenvuorot koostuivat Pajakylän osuuskunnan terveisistä ja Visit Rovaniemen alustuksesta Rovaniemen joulubrändin elementeistä. Sesonkityöskentelyn erityispiirteitä tuotiin esille sen sijaan Barona Lapland Oy:n puheenvuorossa. Alueeseen tutustuminen toteutettiin kyläkävelynä, jossa osallistujat pääsivät tutustumaan alueella toimivien yritysten palveluihin. Vierailukohteet toivat monipuolisesti esille alueen palvelutarjontaa niin majoitusravintola- ja ohjelmopalveluista. Tilaisuuden lopuksi osallistujille esiteltiin perehdytyspolku, jota he pääsivät myöhemmin testaamaan.

Virtuaalinen perehdytyspolku sisältää faktan ohella fiktiota, joka muodostuu työpajoissa yhdessä luodusta, Joulupukin kylän tarinasta sisältäen elementtejä suomalaisesta kansanperinteestä ja saduista. Sisältö muodostuu viidestä osiosta: Joulupukin kylän tarina, Töissä Joulupukin kylässä, Joulupukin eläinystävät, Vaihtuvat vuodenaajat ja Voimavarat haltuun (Kuva 1).



Kuva 1. Virtuaalinen perehdytyspolku on viisiosainen © Asiakkaan aika / Samuel Ahola

Jokaisessa osiossa osallistuja perehtyy asiakaspalvelussa useiten kysytyihin teemoihin, niihin liittyviin materiaaleihin ja tämän jälkeen testaa osaamisensa. Suoritettuaan jokaisen osion hyväksytysti, perehtyjä saa sähköpostiinsa Joulupukin kylän apuri -osaamismerkkin (Kuva 2). Perehdytyspolun käyttöönoton helpottamiseksi, laadittiin esimiehille infokortti, jossa kirjautumisohjeet kerrotaan selvästi. Työntekijöiden moninaisuus huomioiden, virtuaalisessa perehdytyspolussa korostuu helppokäyttöisyys, ylläpidettävyys ja käyttäjälähtöisyys pelillisiä elementtejä hyödyntäen.



Kuva 2. Osaamismerkki on osoitus hyväksytysti suoritetusta perehdytyksestä © Asiakkaan aika / Samuel Ahola

Joulupukin kylän alueella ei ole aiemmin ollut käytössä yhteistä perehdytystä, joten kehittämiskokonaisuuden aikana tuotettu alueperehdytysmalli ja virtuaalinen perehdytyspaketti vastaavat osaltaan tähän haasteeseen. Alueperehdytysmalli edesauttaa Joulupukin kylän yrittäjiä ja esimiesasemassa toimivia uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja on jatkossa Pajakylän osuuskunnan kautta alueen yrittäjien tarpeiden mukaan käytettävissä ja kehitettävissä.

Alueperehdytysmallin kehittämistyöhön osallistui 20 Joulupukin kylän alueella toimivaa matkailualan mikro- ja pk-yritystä, Pajakylän osuuskunta, Visit Rovaniemi, Lapin ammattikorkeakoulu ja Lapin yliopisto tehden tiivistä yhteistyötä. Kehittämistä tehtiin Asiakkaan aika -kehittämiskokonaisuudessa kahden vuoden ajan (1.5.2017-31.10.2019). Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskuksen ESR-rahoitteista hanketta hallinnoi Lapin ammattikorkeakoulu ja sen osatoteuttajana toimi Lapin yliopisto.

Lähteet

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

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. John Wiley & Sons, Incorporated. E-kirja. Viitattu 27.03.2020. <https://ebookcentral-proquest-com.ez.lapinamk.fi/lib/ramklibrary-ebooks/detail.action?docID=4817840>

Plaskoff, J. 2017. Employee experience: the new human resource management approach", Strategic HR Review, Vol. 16 Issue: 3, pp.136-141, <https://doi.org/10.1108/SHR-12-2016-0108>

LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences


LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND

 Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto