



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

EMILIA HIETAHARJU

Työntekijöiden kokemukset perehdytyksestä Eckerö Linen Ms Finlandialla

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA
2020

Tekijä(t) Hietaharju, Emilia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 05/2020
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Työntekijöiden kokemukset perehdytyksestä Eckerö Linen Ms Finlandialla		
Tutkinto-ohjelma Matkailun koulutusohjelma		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Eckerö Linen Ms Finlandian talouspuolen osastojen perehdytystä, sekä sitä miten siinä oli onnistuttu viimeisen vuoden aikana. Tutkimuksen tavoitteena oli saada käsitys talouspuolen perehdytyksen tilasta, sekä käsitys siitä onko perehdytysohjelmaa mahdollisesti tarvetta kehittää. Tutkimuksessa tutkittiin työntekijöiden näkemyksiä heidän saamastaan perehdytyksestä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Lomakkeeseen sisällytettiin pääosin monivalintakysymyksiä sekä muutama avoin kysymys. Kyselylomaketta jaettiin yrityksen sisäisessä Facebook-ryhmässä, esimiesten toimesta laivalla työntekijöiden keskuudessa sekä henkilökohtaisin yhteydenotoin. Tutkimukseen saatiin vastauksia 41 kappaletta.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys koostui pääosin perehdytykseen liittyvästä kirjallisesta materiaalista. Teoriassa sivuttiin myös oppimiseen ja muistiin liittyvää teoriaa, sillä ne ovat vahvasti läsnä silloin kun perehdytystä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella perehdytys oli Eckerö Linen Ms Finlandian talouspuolen osastoilla pääosin onnistunutta, sillä vastaajista hieman yli 70% olivat tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen. Tulosten perusteella akuuttia tarvetta perehdytysohjelman jatkokehitykselle ei ollut. Kuitenkin jatkokehitysideana työssä esitettiin mahdollinen tarve pikaperehdytysohjeistukselle, joka tehostaisi osa-aikaisen työntekijän perehdytystä.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> Perehdytys, työnopastus, oppiminen, motivaatio, perehdyttäminen, rekrytointi, muisti</p>		

Author(s) Hietaharju, Emilia	Type of Publication Bachelor's thesis	Date 05/2020
	Number of pages 46	Language of publication: Finnish
Title of publication Employees experiences of Eckerö Line's Ms Finlandia ships familiarization process		
Degree program Tourism and hospitality		
<p>Abstract</p> <p>This thesis studied Eckerö Line's Ms Finlandia ships familiarization process and its success on the ship's economy departments. The goal of this study was to gain a broad overall understanding of the state of the familiarization process on the departments. The goal was also to find out weather there is need for any kind of development regarding the process. The research problem was to find out how successful the familiarization has been inside the economy departments in the last year. This thesis studied the process from the employees point of view.</p> <p>The research was carried out as a quantitative research, that was implemented with an online survey. The survey had mostly multiple-choice questions and few open questions. The survey was shared in the company's private channels, among supervisors and by personal contact. The survey got 41 answers.</p> <p>The theoretical frame work of this study consists mostly of literary theory regarding familiarization. Also, some literary theory of learning and memory is a part of the theoretical framework. Learning and memory has been taken a part of the theoretical frame work because they are important when the familiarization process is looked at from the employees point of view.</p> <p>Based on this study the familiarization process in the economy departments of Eckerö Line's Ms Finlandia ship has been mostly successful. A little more than 70% of the respondents had been pleased with their familiarization. Based on this study there is no acute need for further development of the familiarization process. However, as a future development idea has been stated in this study for a quick-familiarization guide, for that would make it more efficient to familiarize a new part time worker.</p>		
<p><u>Key words</u> Familiarization, work guidance, learning, motivation, recruitment, memory</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA.....	6
3 PEREHDYTYKSEN MÄÄRITELMÄ JA TAVOITTEET	8
3.1 Rekrytointi osana perehdytysprosessia	8
3.2 Perehdytyksen kohderyhmä	9
3.3 Perehdytyksen vaikutukset ja hyödyt.....	10
3.4 Perehdytykseen valmistautuminen ennen tulokkaan saapumista.....	11
3.5 Toimenpiteet työntekijän saapuessa.....	12
3.6 Työnopastus ja sen vaiheet	13
3.7 Perehdytyksen seuranta.....	15
3.8 Perehdytyksen haasteet ja ongelmat.....	17
4 OPPIMINEN JA UUDEN SISÄISTÄMINEN.....	18
4.1 Oppimisen edellytykset ja motivaatio.....	18
4.2 Muisti	19
4.3 Aistimukseen perustuva oppimisnäkemys	20
5 TUTKIMUKSEN TUTKIMUSTAPA JA TIEDONKERUUMENETELMÄ.....	21
5.1 Määrällinen tutkimus	21
5.2 Tiedonkeruumenetelmä.....	22
5.3 Kyselylomakkeen laadinta	23
5.4 Tutkimustulosten analysointi	25
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
7 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	27
7.1 Eckerö Linen Ms Finlandian tämänhetkinen perehdytysohjelma.....	28
7.2 Turvallisuusperehdytys	30
8 TUTKIMUSTULOKSET	31
8.1 Perehdytyksen riittävyys ja siihen käytetty aika	32
8.2 Perehdytyksen sisältö	34
8.3 Laivalle täysin uusina työntekijöinä tulleiden vastaukset.....	37
9 LUOTETTAVUUSTARKASTELU.....	40
10 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	43
11 POHDINTA	45
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Eckerö Line on suomalainen vuonna 1994 perustettu varustamo, jolla on kaksi liikenteessä olevaa laivaa, jotka liikennöivät Helsingistä Tallinnaan. Yhtiön laivoista Ms Finbo Cargo on rahtilaiva ja Ms Finlandia matkustajalaiva. Tämä tutkimus koskee ainoastaan yhtiön Ms Finlandia laivan talouspuolen eli pääosin asiakaspalveluun keskityneiden osastojen perehdytystä. Ms Finlandia on yrityksen vanhempi laiva, joka on tullut Eckerö Linen käyttöön vuonna 2013. Laivalle mahtuu 2500 matkustajaa, ja henkilökuntaa siellä on parhaimmillaan samanaikaisesti 150 eri osastoilla. Ms Finlandialla on tarjolla asiakkaalle useita erilaisia ravintolapalveluita, ostosmahdollisuuksia sekä viihdettä, joita he voivat matkan aikana hyödyntää. (Eckerö Linen www-sivut, 2020.)

Eckerö Linen Ms Finlandia laivan tavoitteena on omata Itämeren paras asiakaspalvelu, laadukkaita ruokia sekä monipuolisin viihde (Eckerö Linen www-sivut 2020). Näihin tavoitteisiin pyritään pääsemään oikeanlaisen henkilöstön rekrytoimisen ja kouluttamisen avulla. Isona osana tätä kokonaisuutta on uusien työntekijöiden rekrytointi sekä heidän perehdytyksensä varsinaisen työnteon alkaessa. Jotta nämä tavoitteet täyttyvät on tärkeää ylläpitää perehdytyksen hyvää tasoa ja aika ajoin tarkastella myös sitä, miten tässä prosessissa on viime aikoina onnistuttu.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on antaa vastauksia ja informaatiota siitä, miten vuonna 2018 käyttöön otettu uusi perehdytysohjelma on koettu uusien työntekijöiden näkökulmasta. Tarkoituksena on tutkia, miten juuri perehdytyksessä olleet työntekijät ovat kokeneet saamansa perehdytyksen, ja onko saatu perehdytys ollut onnistunutta. Aihetta tutkitaan tässä työssä kyselylomakkeen avulla niiltä henkilöiltä, jotka ovat saapuneet täysin uusina työntekijöinä laivaan, siirtyneet uusiin tehtäviin uudelle osastolle laivan sisällä tai ylentyneet esimerkiksi omalla osastollaan esimiesrooliin viimeisen vuoden aikana. Laivalla on suuri joukko vakituisia tilapäistyöntekijöitä, joita tarvittaessa voidaan kutsua töihin. He työskentelevät ja tekevät sijaisuuksia usein monilla eri

osastoilla. Tarkoituksena on, että jokainen työntekijä voi täyttää jokaisesta osastovaihdoksesta ja sitä vaihdosta koskevasta perehdytyksestä oman lomakkeen.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA

Tutkimuksen tavoitteena on saada käsitys Eckerö Linen Ms Finlandian talouspuolen osastojen perehdytyksestä, sekä siitä onko perehdytykseen liittyen tarvetta tehdä uusia kehitystoimenpiteitä lähitulevaisuudessa. Lisäksi tutkimuksen avulla tulee myös ilmi se, kuinka aktiivisesti yrityksen oma perehdytysohjelma on osastojen perehdytyksessä käytössä.

Tutkimuksen tutkimusongelmina on selvittää: Miten perehdytyksessä on onnistuttu Eckerö Linen Ms Finlandialla viimeisen vuoden aikana? sekä Minkälaisena uudet työntekijät ovat kokeneet saamansa perehdytyksen? Tässä kontekstissa onnistumisella tarkoitetaan sitä, että uuden työntekijän uuteen työhön siirtyminen on ollut sujuvaa ja työntekijä on saanut muutoksen aikana tarvitsemaansa tukea. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole luoda yritykselle perehdytysohjelmaa, vaan ainoastaan tutkia jo olemassa olevan perehdytysohjelman toimivuutta ja siihen liittyviä työntekijöiden kokemuksia.

Perehdytyksen tutkiminen ja siinä onnistuminen on yritykselle tärkeää jo pelkästään siitä syystä, että sen toteutuminen on määrätty Suomen työlaissa (kts. Työturvallisuuslaki 738/2002 2 luku 14 §). Lisäksi hyvällä perehdytyksellä on selkeästi yhteyttä siihen, miten hyvin työntekijä sitoutuu uuteen organisaatioon, kuinka paljon hän kokee jännitystä työssä aloittaessaan, ja myös miten paljon virheitä työn teossa mahdollisesti sattuu. Uusi työntekijä on myös aina suuri investointi yritykselle ja perehdytyksen avulla tästä työntekijästä pyritään mahdollisimman nopeasti tekemään yritykselle tuottoisa. (Eklund 2018, 31—31; Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

Tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen on liitetty osio oppimisesta, sillä se on vahvasti läsnä silloin, kun perehdytystä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta.

Tutkimuksessa on kuitenkin päätetty rajata oppimisen käsittely ainoastaan pintapuoleiseksi siitä syystä, että oppiminen käsitteenä on niin laaja, että työhön käytettävät resurssit eivät ole riittävät sen kattavaan tarkasteluun.

Tutkimuksen alaisena oleviin laivan talouspuolen osastoihin lukeutuvat kaikki osastot, jotka eivät ole osa päällystää, kone- tai kansiosastoa. Talouspuolen osastot ovat osastoja, jotka tuottavat erilaisia palveluita asiakkaille matkan aikana. Talousosastojen ylimpänä esimiehenä toimii laivan intendentti. Päällystö sekä kone- ja kansiosastot taas ovat osastoja, jotka ovat vastuussa muun muassa laivan liikkumisesta, navigoinnista sekä laivan autokansien lastaamisesta. Nämä osastot ovat suoraan kapteenin alaisia osastoja, joihin rekrytoidaan eri polkuja, kuin talouspuolen osastoille. Päällystön, kone- ja kansiosaston työntekijät kuuluvat eri ammattiliittoihin, kuin talouspuolella työskentelevät asiakaspalvelutyössä olevat henkilöt. Tutkimus on rajattu koskemaan talouspuolen henkilökuntaa siitä syystä, että tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita asiakaspalvelutyössä olevien työntekijöiden perehdytyksestä. Talouspuolen osastoihin kuuluvat laivan varasto, kauppa eli Eckerö Market sekä sen yhteydessä olevat Parfymeria ja PopUp Shop, informaatio-piste, Konferenssi & Lounge, Buffet, Cafeteria sekä baarit, keittiö- ja siivousosasto.

Työn toimeksiantaja on toiminut omana työpaikkanani jo lähes seitsemän vuoden ajan. Tänä aikana olen itse päässyt näkemään perehdytysprosessia lähietäisyydeltä useaan otteeseen. Olen myös itse ollut asemassa, jossa olen perehdyttänyt toista työntekijää uuteen työhön. Tästä johtuen omaan itse jo suuren määrän tietoa yrityksen perehdytysprosessista. Oma mielenkiintoni ja motivaationi tähän työhön kumpuaakin työarjessa heränneestä mielenkiinnostani aiheeseen ja sen kehittämiseen eteenpäin.

Tutkimusidea otettiin laivalla positiivisesti vastaan ja se koettiin erittäin tarpeelliseksi. Yrityksen sisällä ei ole lähiaikoina tehty perehdytykseen liittyvää tutkimusta, joten jo siitäkin syystä kaikki informaatio, mitä tutkimuksesta mahdollisesti saadaan, nähtiin jo etukäteen hyödyllisenä. Erityisesti kiinnostavaa yrityksen kannalta on saada selville se, miten käytössä oleva perehdytysohjelma on koettu perehdytettyjen henkilöiden näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksesta tulee esille mahdolliset puutteet tai epäkohdat, joita

perehdytyksessä on tai ei ole ollut. Niiden pohjalta on helppo lähteä miettimään seuraavia toimenpiteitä, jos niitä nähdään tarpeelliseksi.

3 PEREHDYTYKSEN MÄÄRITELMÄ JA TAVOITTEET

Perehdytys käsitteenä tarkoittaa uuden työntekijän kouluttamista uuteen työtehtävään, siihen kuuluviin työvälineisiin ja turvallisuusseikkoihin sekä myös uuteen työyhteisöön ja työpaikan tapoihin. Perehdytys voidaan jakaa kahteen eri osa-alueeseen; perehdytykseen ja työnopastukseen. Näistä kahdesta perehdytys tarkoittaa uuteen työpaikkaan ja työpaikan tapoihin sekä työyhteisöön tutustumista ja työhön liittyviin odotuksiin perehdyttämistä, kun taas työnopastus sisältää kaiken työntekoon ja työtehtäviin liittyvän opastamisen. (Eklund 2018, 35; Lepistö 2004, 56–58; Työturvallisuuskeskuksen www-sivut N.d.) Työnopastus avataan vielä tarkemmin ja vaiheittain tässä työssä omassa osiossaan.

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 20–21) mukaan perehdytyksen ensisijaisena tavoitteena on opettaa uudelle työntekijälle perusvalmiudet työssä suoriutumiseen. Perehdytystä voidaan ajatella myös tavoitteena minimoida työntekijän tekemiä virheitä. Uuden työntekijän rekrytoiminen on aina iso investointi yritykselle kuin yritykselle, joten näin ollen perehdytys on myös tapa varmistaa, että investointi on onnistunut ja taloudellisesti kannattava (Eklund 2018, 31–32).

3.1 Rekrytointi osana perehdytysprosessia

Perehdytysprosessi alkaa jo rekrytointivaiheessa, jossa työntekijä saa jo alustavan kuvan organisaatiosta sekä omasta tulevasta roolistaan. Rekrytoinnissa onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten tuleva työtehtävä esitellään työpaikkailmoituksessa ja miten hyvin tulevaa työntekijää koskevat odotukset on tuotu esille. Kun vastuualueet ja tavoitteet on jo haastattelutilanteessa esitelty selkeästi, on niitä helpompi käydä läpi perehdytysvaiheessa. Haastattelutilanteessa luodaan jo vahvaa kuvaa

organisaation työyhteisöstä ja organisaatiosta työnantajana. Rekrytointiin panostamalla säästetään sekä henkilökunnan vaihtuvuuteen, että myös perehdyttämiseen liittyvissä kustannuksissa. Perehdyttäessä on hyvä pitää mielessä, että hyvän rekrytoinnin voi helposti pilata huonolla perehdytyksellä. (Eklund 2018, 65, 93—94; Kjelin & Kuusisto 2003, 53, 74.)

Rekrytointia suunniteltaessa työpaikalla on syytä miettiä, minkälaisia työntekijöitä työpaikalle halutaan rekrytoida. Nykypäivänä uusia työntekijöitä ei enää palkata täysin sen perusteella, minkälaisia taitoja, työkokemuksia ja tietoja hän omaa. Yhä enemmän otetaan huomioon uuden työntekijäehdokkaan henkilökohtaiset ominaisuudet ja arvot sekä niiden yhteensopivuus työpaikan omien arvojen ja työpaikkakulttuurin kanssa. Hyvä yhteensopivuus työntekijän ja organisaation kulttuurin ja arvojen välillä tutkitusti lisää työtyytyväisyyttä, sitoutumista organisaatioon sekä ylipäättään työssä onnistumista (Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson 2005, 30—31). Hakijan on siis hyvä omata samansuuntainen arvomaailma kuin organisaatiolla tai on mahdollista, että työntekijän ja työpaikan yhteinen matka jää lyhyeksi. (Salli & Takatalo 2014, 20—21.)

Ihmisen arvot, mielipiteet ja asenteet kumpuavat laaja-alaisesti hänen omien kokemuksiansa, aatteiden sekä useiden muiden asioiden pohjalta syntyvistä kokonaisuuksista. Näin ollen jo rekrytointivaiheessa on tärkeää tuoda selkeästi esille organisaation arvoja, jotta työpaikalle saataisiin sellaisia työntekijöitä, jotka tukevat yrityksessä vallitsevaa kulttuuria. Ihmisen omaa arvomaailmaa on hankalaa ja hidasta muovata yrityksen linjan mukaiseksi, mikäli ne eivät jo entuudestaan kohtaa. (Räsänen 1994, 118—120.)

3.2 Perehdytyksen kohderyhmä

Perehdytyksen toteutuminen on määrätty työturvallisuuslaissa, jonka mukaan työnantaja on velvoitettu perehdyttämään jokainen uusi työntekijä riippumatta siitä ovatko he kesätyöläisiä, vuokratyövoimaa, vakituista henkilökuntaa tai muuta kausityövoimaa. Perehdytystä tulee myös ylläpitää niin, että mikäli työtehtävät tai työssä käytettävät

välineet muuttuvat tai uudistuvat tulee henkilöstön saada riittävästi koulutusta ennen niiden käyttöön ottamista. (Työturvallisuuslaki 2 luku 14 §.)

Lisäksi on erityisen tärkeää muistaa perehdyttää organisaation sisällä uusiin tehtäviin siirtyvät henkilöt ja tukea heitä uuden roolinsa omaksumisessa. Erityisesti silloin, kun työntekijä ylenee rivimiehestä ensimmäistä kertaa esimieheksi, tulee hänen saada perehdytystä uuteen rooliinsa liittyen. On tärkeää muistaa myös pitkään työpaikalta poissa olleen henkilön uudelleenperehdytys ja uusien muuttuneiden asioiden kertaus. Erityisesti nämä ovat tilanteita, joissa perehdytys helposti unohtuu tai jää vajaaksi, jolloin työntekijä saattaa kokea, että hän ei ole saanut tarvitsemaansa tukea. (Kjelin & Kuusisto 2003, 164—165.)

3.3 Perehdytyksen vaikutukset ja hyödyt

Hyvin suoritettu perehdyttäminen vähentää uuteen työhön siirtymiseen liittyvää jännittyneisyyttä ja se helpottaa uuden työntekijän tutustumista työpaikan muihin työntekijöihin. Työnopastuksen onnistuessa taas uusi työntekijä ymmärtää omat työtehtävänsä ja osaa käyttää siihen tarvittavia työvälineitä. Työnopastus on kuitenkin pidempi aikainen prosessi, jonka aikana työntekijälle muodostuu laaja ymmärrys omista työtehtävistä ja vastuualueistaan. On tärkeää, että varsinaisen opastuksen jälkeen uudelle työntekijälle jää olo, että apua voi ja tulee tarvittaessa pyytää, kun kysyttävää vielä esiintyy. (Juuti & Vuorela 2002, 48—50.)

Perehdyttämisellä on myös tutkittu olevan iso vaikutus uuden työntekijän sitoutumiseen. Yritykseen sitoutuneet työntekijät työskentelevät tutkitusti tehokkaammin ja ovat ylipäättään tyytyväisempiä omassa työssään. Hyvä perehdytys saa jo alusta alkaen uuden työntekijän kokemaan onnistumisen tunteita. Yrityksessä olisi tärkeää varmistaa perehdytyksen tasalaatuisuus, jotta kaikilla olisi samat valmiudet työssä menestymiseen. Perehdytyksen tasalaatuisuus on mahdollista varmistaa, kun yrityksellä on yhtenäinen perehdytysuunnitelma tai -ohjelma. (Eklund 2018, 34—35.)

Perehdytyksen avulla voidaan saada myös hyödyllistä informaatiota yrityksen nykyisistä prosesseista ja toimintatavoista. Uusi työntekijä saapuu työympäristöön tuoreella

katseella ja hän saattaa huomata ja keksiä uusia toimivampia ja tehokkaampia toimintatapoja jo samoihin uriin rutinoituneita vanhempia työntekijöitä tehokkaammin. Nämä uudet näkökulmat ja mielipiteet ovat hyödyllistä informaatiota yritykselle ja on hyvä, että perehdytyksessä tuodaan avoimesti esille se, että työntekijän tuore näkemys on tervetullut. (Eklund 2018, 38—39.)

3.4 Perehdytykseen valmistautuminen ennen tulokkaan saapumista

Työpaikalla perehdytykseen tulee valmistautua jo hyvissä ajoin ennen uuden työntekijän saapumista. Yrityksillä tulee olla jo olemassa oleva perehdytysohjelma, jota he noudattavat parhaan tuloksen saamiseksi. Joustava perehdytysuunnitelma luo hyvän rungon perehdyttämiseksi. On kuitenkin tärkeää, että se räätälöidään uuden tulokkaan lähtötasoa ja tarpeita vastaavaksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 198.) Ennen uuden työntekijän saapumista on päätettävä kuka perehdytyksen hoitaa. Työpaikalla perehdytyksestä on aina päävastuussa osaston esimies ja johto, joka suunnittelee ja valvoo prosessia. Perehdytyksestä vastuussa oleva esimies voi kuitenkin halutessaan nimetä erillisen työnopastajan tai useampia työnopastajia, jotka ovat uuden työntekijän tukena opastamassa häntä ensimmäisten tuntien ja päivien aikana. (Juuti & Vuorela 2002, 49—50; Kauhanen 2007; Kupias & Peltola 2009, 19, 82.)

Perehdytyksen tueksi uudelle työntekijälle on hyvä antaa kirjallista materiaalia, johon hän voi tutustua jo etukäteen ennen työpaikalle saapumista. Materiaaliin on myös helppo palata ensimmäisten päivien aikana kertauksen merkeissä. Ennakkomateriaali helpottaa ja nopeuttaa uuden työntekijän oppimista ja näin ollen perehdytykseen ei välttämättä tarvitse käyttää niin paljon aikaa. Ensimmäisinä päivinä valtava uuden tiedon määrä on helpompi sisäistää, kun työntekijällä on jo etukäteen tiedossa joitain avainasioita, johon uuden tiedon voi yhdistää. Ennen uuden työntekijän saapumista on hyvä tarkistaa, että nämä materiaalit ovat ajan tasalla. Lisäksi työpaikalla tulee informoida etukäteen muita työntekijöitä siitä, että uusi työntekijä on tulossa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6—9.)

Mikäli perehdytys tapahtuu esimerkiksi kiireisenä aikana, on tärkeä ottaa huomioon uuden työntekijän koulutukseen varattavat henkilöstöresurssit ja se, että kiire

työpaikalla ei verota uuden työntekijän koulutusta. On siis hyvä pitää huolta, että paikalla on tarpeeksi henkilökuntaa aktiivisesti tekemässä työtä, jos esimerkiksi yksi henkilökunnasta on sidottu uuden henkilön kouluttamiseen. Erityisesti tästä on hyvä olla olemassa selkä linja jo yrityksen ylemmältä johdolta asti. (Eklund 2018, 143—144; Lepistö 2004, 63.)

Kjelin ja Kuusisto (2003, 163) ovat sitä mieltä, että mikäli työpaikan uusi tulokas on esimerkiksi nuori, jonka työkokemus ei entuudestaan ole kovin laaja, olisi hyvä huomioida, että hänen tiedontarpeensa sekä kyky sisäistää oma työympäristönsä on todennäköisesti hieman heikompi kuin jo kokeneemmalla työntekijällä. Nuoren työntekijän perehdytyksessä olisikin hyvä käyttää hieman enemmän aikaa, kuin jo pidemmän työuran tehneen tulokkaan opastuksessa. Laivalla työntekijöiden vähimmäisikä on 18 vuotta, joten tässä tapauksessa nuoresta henkilöstä mainittaessa tarkoitetaan kuitenkin yli 18-vuotiasta henkilöä, eikä sitä nuorempaa.

Työntekijän iästä huolimatta, perehdytykseen valmistauduttaessa tulee ottaa huomioon useita tulokkaan henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten esimerkiksi aikaisemmat tiedot ja taidot, työkokemukset, arvot, kiinnostuksen kohteet ja henkilökohtaiset vahvuudet. Mitä enemmän tulokkaasta tiedetään, sitä enemmän perehdytystä olisi hyvä räätälöidä hänen tarpeitaan vastaavaksi. (Eklund 2018, 128—129.) Esimerkiksi laivatyössä olisi tärkeää ottaa huomioon se, onko henkilöllä aikaisempaa työkokemusta laivalla, ja onko esimerkiksi laivan työkulttuuri ja alaan liittyvät erilaiset slangisanat hänelle jo entuudestaan tuttuja.

3.5 Toimenpiteet työntekijän saapuessa

Uuden työntekijän perehdytys aloitetaan heti hänen saapuessaan työpaikalle. Työpaikalla hänet ottaa vastaan perehdytyksestä vastuussa oleva henkilö, eli yleensä hänen lähiesimiehensä. Ennen varsinaisen työnteon aloittamista on hyvä luoda uudelle työntekijälle tervetullut olo aloittamalla päivä yksinkertaisesti tutustumalla häneen ja esittelemällä hänelle rauhassa uusia kollegoita, hänen työpisteensä sekä yleisesti paikka, jossa hän työskentelee. (Juuti & Vuorela 2002, 49.) Hyvä vastaanotto luo pohjan käsitteille uudesta työyhteisöstä, ja hyvin sujunut alku kantaa pitkälle. Tärkeintä

vastaanotossa on, että tulija tuntee itsensä odotetuksi ja tervetulleeksi. (Juuti & Vuorela 2002, 49; Kupias & Peltola 2009, 96, 103—104.)

Ensimmäiseen päivään on hyvä sisällyttää keskustelua työpaikan yleisestä toiminnasta ja sen tavoitteista sekä myös esitellä uuden työntekijän työtehtävät ja tavoitteet. Tavoitteista keskusteleminen auttaa löytämään molemmille osapuolille sopivan etenemistahdin ja se selkeyttää uudelle työntekijälle sen, minkälaisia odotuksia hänen oppimiseensa kohdistuu ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana. Lisäksi myös etukäteen laadittu perehdytysuunnitelma on hyvä esitellä uudelle työntekijälle. (Eklund 2018, 51; Kjelin & Kuusisto 2003, 198.) On myös tärkeää kertoa, keneltä voi perehdyttäjän lisäksi pyytää apua ongelmatilanteissa (Kjelin & Kuusisto 2003, 201).

Tietoa on hyvä jakaa työntekijälle sopivasti, mutta ei liikaa, jotta sen kuitenkin pystyy hyvin vielä omaksumaan. On myös hyvä huomioida, että uusi työntekijä ei välttämättä osaa erottaa, mikä hänelle annetusta uudesta informaatiosta on kaikkein olennaisinta, joten epäolennaiset asiat on hyvä käsitellä perehdytyksen myöhemmässä vaiheessa. (Eklund 2018, 51; Kupias & Peltola 2009, 105.)

3.6 Työnopastus ja sen vaiheet

Perehdytykseen liittyvien alkuaskeleiden jälkeen, kun yrityksen tapoihin ja työyhteisöön on päästy jo tutustumaan, alkaa perehdytyksen toinen osio eli työnopastus, jonka aikana uusi työ tehdään uudelle työntekijälle tutuksi. Työnopastuksen tarkoituksena on opettaa uudelle työntekijälle työhön liittyvät tiedot ja taidot. Tavoitteena on myös tukea opastettavaa työntekijää ajattelemaan, toimimaan ja oppimaan itsenäisesti. Mitä enemmän työntekijällä on koulutusta ja aikaisempaa työkokemusta, sitä helpommin ja nopeammin hän pystyy omaksumaan aktiivisen ja itsenäisen tavan oppia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 57).

Oikein suoritetun työnopastuksen tuloksena uusi työntekijä oppii tekemään tehtävänsä heti oikein. Ajan ja kokemuksen karttuessa työntekijän tehokkuus ja työn laatu paranevat ja hänen ammattitaitonsa kehittyy. Mitä nopeammin itsenäinen työskentely

alkaa luonnistua sitä vähemmän valvontaa enää tarvitaan, joka taas helpottaa huomattavasti muiden ihmisten työntekoa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Työnopastuksen hoitaa joko perehdytyksestä vastuussa oleva henkilö tai jokin toinen esimiehen nimeämä henkilö, jolla on tarpeeksi tietoja ja taitoa uuden henkilön opastamiseen. Opastajan tulisi olla myönteinen ja motivoitunut, sekä hänen tulisi pystyä näkemään asiat uuden työntekijän näkökulmasta. Opastuksen tulisi olla selkää ja johdonmukaista. On tärkeää muistaa rohkaista ja kannustaa uutta työntekijää niin, ettei hän vaikeiden asioiden äärellä vaivu epätoivoon. Työnopastukseen on kehitetty laajasti käytetty ja toimivaksi todettu viiden portaan opastusmalli. Opastusmallista löytyvät viisi porrasta ovat valmistautuminen, opastus, mielikuvaharjoittelu, kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen. (Juuti & Vuorela 2002, 50—51; Kangas & Hämäläinen 2007; Kjelín & Kuusisto 2003, 234.)

Työnopastus alkaa opastukseen valmistautumisella, jolloin selvitetään opastettavan lähtötaitotaso sekä selvennetään hänelle oppimistavoitteet, eli se mitä opetetaan ja miksi sitä opetetaan. On hyvin tärkeää, että opastaja luo ja edelleen vahvistaa myönteistä asennetta ja motivaatiota luomalla opetustilanteeseen kannustavan vuorovaikutustilanteen. Mikäli opetettava aihe on työntekijälle jo entuudestaan tuttu, voidaan aloittaa sillä, että opastettava näyttää opastajalle, miten hän tekisi työn. Mikäli teko-tapa on sama, kuin mitä opastuksella haetaan, voidaan saman tien siirtyä uuden asian läpikäymiseen. Mikäli taas asia ei ole entuudestaan tuttu, käy opastaja sen läpi askel askeleelta alusta alkaen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Toisen askeleen, eli opetuksen tarkoituksena on saada opastettavalle hyvä kokonaiskuva opetettavasta asiasta ja siihen liittyvistä ohjeista ja säännöistä. Jos kokonaisuus on kovin laaja, on se hyvä jakaa pienempiin osiin niin ne on helpompi sisäistää (Juuti & Vuorela 2002, 50). Opetuksen aikana tulee opastettava ottaa mahdollisimman paljon mukaan itse varsinaiseen tekemiseen niin, että hän pääsee kokeilemaan ja tekemään itse. Opastaja voi myös aktivoida opastettavaa kysymällä näitä kysymyksiä häneltä itseltään. Mitä enemmän opastettava on mukana itse tekemisessä ja keskustelussa, sitä helpompaa on hänen oppimisensa arviointi ja epäselväksi jääneiden asioiden tarkentaminen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Kolmannessa vaiheessa eli mielikuvaharjoittelun aikana, pyritään viimeistelemään opastettavan päähän syntynyt ajatusmalli tilanteesta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että opastaja pyytää opastettavaa esimerkiksi kuvailemaan jotain tiettyä työvaihetta tai tilannetta yksityiskohtaisesti. Näin opastettava joutuu miettimään, minkälaisia työvälineitä hän käyttää, missä järjestyksessä hän juuri siinä tilanteessa etenee, ja mikä on erityisen tärkeää kyseisessä tilanteessa. (Juuti & Vuorela 2002, 51; Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Neljäs askel on varsinainen taitojen kokeilu ja harjoitteluvaihe. Uusien taitojen oppiminen ei käy aina käden käänteessä ja niitä tulee harjoitella ja toistaa useamman kerran, jotta ne jäävät pysyvästi muistiin. Tässä vaiheessa opastettava pääsee itsenäisesti suorittamaan juuri opittua asiaa, omalla tahdillaan opastajan seurattessa tilannetta vieressä. Työvaiheen valmistuttua arvioi opastettava ensin itse oman suorituksensa ja sen jälkeen hän saa palautetta myös opastajalta. Opastettavan arvioidessa työtä itse, oppii hän myös jatkossa arvioimaan työnsä tulosta. Tämän jälkeen harjoittelua jatketaan tarpeen mukaan lisää. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.)

Viides eli viimeinen vaihe on opitun varmistamista siten, että opastettava työskentelee yksin ja opastaja seuraa työskentelyä aina silloin tällöin. Opastettava voi myös kokeilla taitojaan muissa samantapaisissa tilanteissa ja tehtävissä. Hyvä keino tarkistaa opitun ymmärtäminen on pyytää opastettavaa opettamaan juuri oppimansa tehtävä jollekin toiselle, jolloin viimeistään huomataan se, miten hyvin opittu on mennyt perille. (Kangas & Hämäläinen 2007, 16.) Työnopastuksen päätyttyä uusi työntekijä tarvitsee vielä kuitenkin usein tukea ja neuvoja uusien tilanteiden tullessa hänen kohdalleen. Kuitenkin vasta itse työnteko ja uusien haasteiden ja tilanteiden kohtaaminen on se, joka todellisuudessa opettaa ja kehittää työntekijän osaamista vielä entuudestaan. (Juuti & Vuorela 2002, 52—53.)

3.7 Perehdytyksen seuranta

Perehdytysprosessi on jatkuva ja pitkäaikainen prosessi, johon kuuluu monia vaiheita. Näitä vaiheita ovat jo edellä mainitut ja läpikäytyt rekrytointi, työntekijän

perehdytyksen suunnittelu ja siihen valmistautuminen sekä itse työntekijän vastaanotto ja siihen kuuluva opastus ja muut toimenpiteet. Oleellinen osa perehdytystä on myös aktiivisen perehdytysvaiheen jälkeen ajankohtaiseksi tuleva työntekijän kehityksen seuranta. Kehityksen seuraamisella pyritään varmistamaan, että uuden työntekijän kehityksen suunta on oikea, ja että suunta on kohti yhdessä sovittuja tavoitteita. (Eklund 2018, 119.)

Perehdytyksen onnistumista voidaan seurata esimerkiksi palaute- ja kehityskeskusteluilla. Kehityskeskustelu tarkoittaa etukäteen suunniteltua esimiehen ja hänen alaisensa välistä keskustelutuokiota, jolla on joku tietty päämäärä ja jota pyritään systemaattisesti järjestämään aina tiettyinä aikaväleinä (Juuti & Vuorela 2002, 108). Palauttekeskusteluiden apuna voidaan käyttää esimerkiksi tarkistuslistoja opituista asiakokonaisuuksista, joita käydään yhdessä perehdytettävän kanssa läpi keskustelun aikana. Keskusteluissa on hyvä käydä läpi perehdytyksen onnistumista perehdytettävän näkökulmasta, jolloin hänelle avautuu mahdollisuus antaa palautetta saamastaan koulutuksesta. Lisäksi on hyvä käsitellä, mitä asioita perehdytettävä on mielestään sisäistänyt hyvin ja mihin hän toivoisi vielä tukea ja kertausta. (Eklund 2018, 109, 123—125; Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Eckerö Linen Ms Finlandialla perehdytysohjelmaan on sisällytetty useampiakin keskustelutilaisuuksia. Perehdytys aloitetaan lähtökeskustelulla, jonka jälkeen noin yhden kuukauden työssä aloittamisen jälkeen pidetään perehdytyksen onnistumisen arviointikeskustelu sekä aikataulun tarkistuskeskustelu. Tähän keskusteluun osallistuvat perehdyttäjät sekä perehdytettävä ja mahdollisesti myös heidän esimiehensä. Seuraava keskustelutuokio on laadittu pidettäväksi perehdytettävän ja hänen esimiehensä välillä koeajan puolella välissä kaksi kuukautta työpaikalla aloittamisen jälkeen. Viimeinen perehdytykseen liittyvä keskustelu käydään uuden työntekijän koeajan päättyessä tai neljä kuukautta työssä aloittamisen jälkeen. Keskustelutilanteessa ovat osallisina perehdyttäjät, perehdytettävä sekä heidän esimiehensä. Perehdytysjakson jälkeen Eckerö Linella pidetään vakituisen henkilökunnan keskuudessa vuosittain jokaiselle työntekijälle esimiehen kanssa pidettävä kehityskeskustelu, jossa keskustellaan työssä menestymisestä, onnistumisista ja mahdollisista kehityskohteista sekä yleisesti työhön liittyvistä asioista. (Johansson sähköposti 4.9.2019)

3.8 Perehdytyksen haasteet ja ongelmat

Perehdyttämiseen liittyvät haasteet ja ongelmat liittyvät usein kiireeseen. Kiire saattaa pahimmassa tilanteessa johtaa siihen, että uusi tulokas ei saa lainkaan kunnollista perehdytystä. Kiire sitoo työyhteisön muut jäsenet omaan työhönsä niin tiukasti, että perehdytykseen ei riitä enää tarvittavia käsiä. Kiireen aiheuttamat ongelmat perehdytyksessä ovat kuitenkin estettävissä hyvällä ennakkoinnilla ja suunnittelulla niin, että tarvittaessa otetaan esimerkiksi lisää työntekijöitä töihin alkuperehdytyksen ajaksi. Kiireinen sesonki tai projektit työpaikalla antavat optimaaliset mahdollisuudet uudelle työntekijälle oppia ja nähdä työntekoa parhaimmillaan. Usein kuitenkin käy niin, että perehdytykseen ei näissä tilanteissa yksinkertaisesti ole mahdollisuutta panostaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241—242.)

Perehdyttämisen ongelmat voivat syntyä myös pelkästään siitä, että sen hyötyjä ei nähdä selkeästi. Ei ole ymmärretty, että hyvä perehdytys on suoraan liitännäinen virheiden määrään, työssä jaksamiseen, työmotivaatioon ja työturvallisuuteen. Perehdytyksen onnistuneisuudella on myös vaikutusta siihen, haluaako työntekijä jatkaa pidempään yrityksessä työskentelyä vaiko ei. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4; Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Joskus ongelmat polveutuvat yksinkertaisuudessaan siitä, että omaa osaamista ei osata siirtää eteenpäin, jolloin tulokas ei siitä syystä saa tarvittavia tietotaitoja työssään onnistumiseen. Myös tulokkaan lähtötason väärin arvioiminen johtaa helposti siihen, että perehdytys jää liian ympärilyöreäksi, eikä työntekijä saa siitä tarvittavia apuvälineitä. Osaamisen kartoittaminen onkin yksi perehdyttämisen tärkeimpiä osa-alueita ja se tulee ottaa huomioon jo perehdytystä suunniteltaessa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Yrityksen sisäinen viestintä siitä, kuka on vastuussa perehdytyksestä aiheuttaa myös usein välittömiä ongelmia uuden työntekijän koulutuksessa. Tämä johtaa usein siihen, että vastuuta perehdytyksen tekemisestä ei ole tarkoin määritelty. Näin syntyy helposti tilanne, jossa henkilökunta helposti ajattelee jonkun muun hoitavan perehdytyksen ja taustojen selvittämisen kuin he itse. Tällaisessa tilanteessa uusi tulokas saa helposti epäselvää ja rikkonaista informaatiota, josta syntyvä kokonaiskuva työstä on hyvin epäselvä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243.)

4 OPPIMINEN JA UUDEN SISÄISTÄMINEN

Perehdytyksessä on vahvasti läsnä uuden oppiminen ja uusien asioiden käsittely ja vastaanottaminen. Käsitteenä oppimisen voi selittää tapahtumana, jonka aikana yksilön tiedoissa, taidoissa, asenteissa, valmiuksissa tai ajattelussa sekä itse toiminnassa tapahtuu suhteellisen pysyviä muutoksia. Oppiminen voi työelämässä ilmetä esimerkiksi työtahdin nopeutumisenä, virheiden vähenemisenä, toimintavaihtoehtojen lisääntymisenä, uusien tietojen ja taitojen omaksumisena sekä myös positiivisempaan asenteena eri tilanteita ja ihmisiä kohtaan. Perusterveellä ihmisellä on nykykäsityksen mukaan kyky oppia läpi elämän. Aikuiset oppivat niin kuin nuoremmatkin, vaikka on mahdollista, että täysin uuden asian oppimiseen aikuisella on varattava hieman enemmän aikaa kuin nuoremman. (Kangas & Hämäläinen 2007, 29.) Perehdytyksessä perehdyttäjälle voi olla apua ja tukea siitä, että hänellä on perusymmärrys aikuisen oppimisesta (Kjelin & Kuusisto 2003, 196).

4.1 Oppimisen edellytykset ja motivaatio

Räsänen (1994, 70—72) luettelee oppimisen edellytyksiksi suotuisan ympäristön, henkilön kyvyn tavoitteelliseen toimintaan sekä fyysisesti että psyykkisesti sekä tahtotilan ja motivaation. Lisäksi myös henkilön saadut tietotaidot opittavasta asiasta ja siitä, miten saadut tiedot on ymmärretty ja miten niitä on tulkittu ovat osa oppimisen edellytyksiä. Ongelmia oppimisessa syntyy, jos yksikin edellä mainituista edellytyksistä on puutteellinen.

Motivaatio tarkoittaa ihmisen halua ja tahtotilaa oppia jotain uutta. Motivaatio saa ihmisen käyttämään omaa aikaa ja energiaansa jonkin uuden asian sisäistämiseen ja harjoitteluun. Motivoitunut ihminen ei myöskään helposti lannistu pienistä vastoinkäymisistä, vaan hän jatkaa matkaansa kohti hänen itse itselle asettamaansa tavoitetta. (Kupias & Peltola 2009, 129; Ruohotie 2000, 90-93.)

Työtilanteessa uutta opittaessa olosuhteiden tulisivat olla kehittävät ja tekijän kannalta järkevät. Ihmiseltä itseltään tulee löytyä halu selvittää omasta työstään ja kehittyä siinä eteenpäin. Työntekijän motivaatioon pystyy vaikuttamaan esimerkiksi tuomalla

selvästi esille sen, miten uuden asian oppiminen tulevaisuudessa tulee helpottamaan henkilön omaa työtä. Myös koulutuksen tavoitteiden selkeä esilletuominen kasvattaa motivaatiota. Pääosin motivaatio kuitenkin kumpuaa ihmisestä itsestään ja heidän halustaan kehittää omaa osaamistaan ja taitojaan. (Lepistö 2004, 26.)

4.2 Muisti

Oppiminen perustuu ihmisen muistiin, johon opitut asiat lopuksi tallentuvat. Muisti koostuu tiivistetysti aistimuistista, työmuistista sekä säilömuistista. Näistä aisti- ja työmuisti ovat lyhytkestoisia muisteja ja säilömuisti pitkäkestoinen muisti. Ihmisen oppiessa uutta hän käsittelee sitä työmuistissaan ja pyrkii toistojen avulla säilömään sen pitkäkestoiseen muistiin, josta hän voi sen tarvittaessa palauttaa työmuistiin käsiteltäväksi. Muistin toimintaan ja uusien asioiden sisäistämiseen liittyy olennaisesti yksilön viireystaso, tarkkaavaisuus sekä mielenkiinto opittavaa asiaa kohtaan. Ajan kuluessa opitut asiat unohtuvat, jos niitä ei tarvitse käyttää tai niitä ei kertaakaan. Kun uusi asia on hyvin kerrattu, jäsenelty ja liitetty aikaisempiin kokonaisuuksiin se tallentuu ja säilyy paremmin säilömuistissa. (Muistiliiton www-sivut, 2017; Räsänen 1994, 90—93.)

Työmuisti pystyy käsittelemään yhtäjaksoisesti kolmesta seitsemään asiaa. Tämä liittyy uusien asioiden sisäistämiseen oleellisesti, sillä asioiden rutinoituessa työmenetelmät ovat muuttuneet automaattiseksi, eikä aivojen tarvitse käsitellä niitä enää tietoisesti, joten työmuistiin vapautuu tilaa muiden asioiden käsittelylle. (Kangas & Hämäläinen 2007.) Mikäli työ vaatii kunnollista keskittymistä, pystyy ihminen tutkimusten mukaan tekemään sitä tuloksellisesti päivän aikana yhteensä neljä tuntia päivässä, noin 90 minuutin jaksoissa. Tästä syystä olisikin tärkeää, että perehdytyksen aikana opittuja asioita kerrattaisiin riittävästi, jotta työntekijä ymmärtää ne riittävästi. (Eklund 2018, 53—54.)

Aikuisilla on yleisesti suurempi määrä kokemusta kuin nuoremmilla, joka voidaan nähdä isona voimavarana uusia asioita opitellessa. Uudet asiat pohjautuvat ja rakentuvat jo ennestään opittujen asioiden rinnalle. Aivot pyrkivät aktiivisesti löytämään yhteyksiä ja merkityksiä aikaisemmin opitun tiedon ja uuden tiedon välille. Mitä enemmän yhteyksiä uuden ja vanhan tiedon välille muodostuu sitä helpommin se jää

pysyvästi mieleen. (Eklund 2018, 55.) Sen vuoksi perehdytyksessä olisikin tärkeä tiedostaa jo entuudestaan opitut asiat. Parhaimmillaan jo hallinnassa olevat asiat toimivat niin sanotusti ponnahduslautana uusille kokonaisuuksille. Perehdyttäjät voi perehdytyksen aikana pyrkiä aktivoimaan oppijaa esimerkiksi tiedustelemalla, onko nyt käsitelyssä oleva asia hänelle jollain tapaa jo tuttu tai mitä hän tietää aiheesta jo etukäteen, näin yhteyksiä uuden ja vanhan tiedon välille löytyy helpommin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 29; Kupias & Peltola 2009, 127.)

Kaikissa tilanteissa opittu asia ei kuitenkaan toimi ponnahduslautana, vaan pikemminkin esteenä uuden asian oppimisessa. Tällainen on yleistä erityisesti silloin, kun jo pitkään yrityksessä työskennelleet pyritään opettamaan uusiin työtapoihin tai kun kokenut työntekijä vaihtaa uuteen työpaikkaan ja työt tehdäänkin eri tavalla kuin ennen. Näissä tilanteissa oppijan asenne on suurin vaikuttaja ja kun se muuttuu myönteisemmäksi, helpottuu uuden asian sisäistäminen. Vanhojen tapojen muuttaminen vaatii tietoista ymmärtämistä ja toimintamallien muuttamista. (Eklund 2018, 58.) Muutoksiin liittyvään vastarintaan liittyy oleellisesti pelko epäonnistumisesta, virheistä sekä omasta pätemättömyydestä. Tästä syystä työtapojen muuttuessa työntekijä tarvitsee kunnan opastusta ja tukea, jotta alun epävarmuus saadaan selätettyä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 20.)

4.3 Aistimukseen perustuva oppimisenäkemys

Uutta oppiessa ja opettaessa sekä tilanteessa olevan opettajan että oppilaan on hyvä tiedostaa erilaiset oppimistyyli. Jokainen meistä oppii hieman eri tavalla ja toiselle tietynlainen oppimistyyli on tehokkaampi kuin toisille. Oppimistyyliä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta, ja erilaisia oppimisenäkemyksiä ja -tyylejä on maailmassa olemassa useita. Kuitenkin yksi yleisimmistä tavoista jaotella eri oppimistyyliä on jäsentää ne sen mukaan, minkä aistimuksen avulla ihminen tallentaa ja käsittelee tietoa. Näitä tyylejä ovat auditiivinen (kuuloaisti), visuaalinen (näköaisti) ja kinesteettinen (liike- ja lihasaisti) oppimistyyli. (Kupias & Peltola 2009, 120—121.)

Auditiivinen oppija oppii siis parhaiten tiedolla, jonka hän käsittelee kuuloaistinsa avulla. Näin ollen tämänlainen oppija saa parhaiten opetuksesta irti vain pääosin

kuuntelemalla ja seuraamalla opetuksen aikaista puhetta. Visuaalinen oppija taas tarvitsee oppimiseensa kuvia, kaavioita ja kokonaisuuksia sisäistääkseen uuden asian parhaiten. Kinesteettinen oppija saa parhaimman hyödyn opetuksesta irti vasta silloin, kun hän pääsee itse kokeilemaan ja tekemään opetettua asiaa. (Kupias & Peltola 2009, 121.)

Oppimistyytlejä on olemassa myös muita ja niitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Perehdytyksessä olisi hyvä ainakin jollain tasolla tiedostaa se, että meistä jokainen oppii parhaiten tietyllä tapaa. Aina esimerkiksi perehdyttäjälle itselleen mieluisin ja luontevin tapa ei ole luontevin hänelle, jota pyritään perehdyttämään. (Kupias & Peltola, 2009, 120—121, 125.)

5 TUTKIMUKSEN TUTKIMUSTAPA JA TIEDONKERUUMENETELMÄ

Tutkimusmenetelmiä on olemassa kahta eri lajia; kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus sekä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimusta tehdessä tutkimusmenetelmä määräytyy tutkittavan aiheen valitsemisen jälkeen, kunhan on ensin selvitetty, minkälaista tietoa tutkimuksesta halutaan saada. Lopullista päätöstä ohjaa tutkimuksen tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. Kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta saatavat tutkimustulokset ovat tulkittavissa numeerisesti ja niitä voidaan määrällisesti mitata ja arvioida. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tulokset auttavat tutkijoita ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja sen eri merkityksiä. (Vilka, 2015.)

5.1 Määrällinen tutkimus

Määrällisessä tutkimuksessa vastataan yleisesti kysymyksiin kuinka monta, kuinka paljon ja kuinka usein. Tutkimuksen tarkoituksena on usein joko selittää, kuvailla, kertoittaa, vertailla tai ennustaa jotain ihmisiä koskevia ominaisuuksia tai asioita. Määrällisessä tutkimuksessa voidaan käyttää apuna myös laadullisesti saatua aineistoa, mutta

se tulisi kuitenkin muuttaa numeerisesti tulkittavaan muotoon. Numeerisena saaduista tutkimustuloksista oleelliset osiot avataan sanallisesti tutkimusraportissa. Määrälliselle tutkimukselle on tavanomaista, että tutkittava määrä on suuri. (Vilka 2007, 14—19.)

Tämä kyseinen tutkimus on toteutettu käyttämällä määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmä valikoitui siitä syystä, että tutkimuksen tarkoituksena on tutkia suurta joukkoa ja saatuja tuloksia on tarkoitus tulkita numeerisesti. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka moni on kokenut Eckerö Linen Ms Finlandialla saadun perehdytyksensä hyväksi ja kuinka moni on nähnyt siinä puutteita. Tarkoituksena on kuitenkin myös pyrkiä selvittämään syitä näiden kokemusten takana sijoittamalla kyselylomakkeeseen avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja voi lyhyesti kertoa omasta kokemuksestaan.

5.2 Tiedonkeruumenetelmä

Tutkimusongelman ja aiheen määräytymisen jälkeen tulee päättää tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä eli se tapa, jolla haluttua tietoa hankitaan. Määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat erilaiset kyselyt, lomakehaastattelu ja systemaattinen havainnointi. Lisäksi tutkimuksessa on myös mahdollista hyödyntää jo olemassa olevaa virallista materiaalia, kuten esimerkiksi tilastoja. (Vilka 2007, 27, 30.)

Kyselylomaketta käytettäessä vastaaja lukee ja vastaa kysymyksiin omatoimisesti. Kysymykset ovat kaikille vastaajille samat eli ne ovat standardisoituja. Erityisesti silloin, kun vastaajat ovat hajallaan ja hankalasti tavoitettavissa on kysely oiva tiedonkeruuväline. Kyselyä voidaan käyttää silloin, kun havainnoidaan esimerkiksi henkilöiden mielipiteitä, ominaisuuksia, asenteita tai näiden käyttäytymistä. Kyselyä käytetään usein silloin, kun tarkoituksena on kerätä arkaluontoista tai erityisen henkilökohtaisia asioita, jolloin vastaajien henkilöllisyys jää anonyymiksi. (Vilka 2007, 28—29.)

Määrällisen tutkimuksen lomakehaastattelu on etukäteen strukturoitu ja sitä usein ohjaa haastattelija. Haastattelu toteutetaan niin, että haastattelija kysyy kysymykset ja kirjaa ne itse ylös etukäteen valmisteltuun lomakkeeseen. Haastattelu voidaan

toteuttaa myös niin, että haastattelulomakkeet jaetaan vastaajille. Kyselyhaastattelu sopii tiedonkeruumenetelmäksi silloin, kun kysymykset ovat tarkoin rajattuja ja määriteltyjä. (Vilka 2007, 29.)

Systemaattinen havainnointi tiedonkeruumenetelmänä toimii niin, että materiaalia kerätään joko tutkijan omilla aisteilla tai automaattisella havainnointilaitteistolla, joka rekisteröi esimerkiksi liikettä. Havainnointi toteutetaan niin, että saadut havainnointitulokset kirjataan etukäteen suunniteltuun lomakkeeseen. Systemaattiseen havainnointiin soveltuva materiaali on laaja, sillä siihen voidaan käyttää kaikenlaisia kirjallisia materiaaleja, kuten esimerkiksi ääni- kuva- ja tekstitalenteet sekä myös sähköisessä muodossa oleva materiaali. (Vilka 2007, 30.)

Tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui kyselylomake siitä syystä, että kohderyhmä saadaan tällä tavoin helpoiten tavoitettua. Suuren vastaajamäärän ja käytössä olevien resurssien takia saatu vastausmäärä on myös helpompi analysoida, kun se on numeerisessa muodossa. Lisäksi tarkoituksena on säilyttää kyselyyn vastaajien anonyymiys, jotta mahdollista negatiivista palautetta ja henkilökohtaisia kokemuksia olisi mahdollisimman helppo jakaa.

5.3 Kyselylomakkeen laadinta

Onnistuneen kyselylomakkeen ohjaajana toimii tutkimuksen tutkimussuunnitelma. On tärkeää pitää huoli siitä, että lomakkeella mitataan juuri sitä, mitä tutkimussuunnitelmassa on päätetty mitattavan. Lomaketta suunniteltaessa on tärkeää, että pidetään koko ajan mielessä tutkimusaihe ja -ongelma sekä tutkimuskysymykset, tutkimukseen liittyvä teoria, tutkimuksen kohderyhmä, tutkittava kohde, sekä tapa jolla aineistoa kerätään. Kysely ei saa olla liian pitkä, sillä vastaajan halukkuus vastata laskee kyselyn ollessa liian pitkä. Kyselyn vastaamiseen saisi kulua maksimissaan 15-20 minuuttia. (KvantiMOTV www-sivut 2010; Vilka 2007, 63.)

Kyselylomakkeen kysymykset tulisi muotoilla selkeästi ja niin, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Sanavalinnoissa tulee suosia yleiskielellisiä ja kaikelle kansalle tuttuja sanavalintoja, jotta kaikki ymmärtävät kysymykset

mahdollisimman hyvin. Kysymykset eivät saa olla monitulkintaisia eivätkä millään tavoin vastaajaa johdattelevia. Yhteen kysymykseen saisi sisällyttää vain yhden asia-sisällön ja kysymyksien ei tulisi sisältää sanoja ja, tai sekä ja että. Lomakkeessa esiintyvien kysymysten tulisi sisältää vain asioita, joita tutkimuksessa mitataan. Kyselylomakkeesta tulisi myös löytyä jonkinlainen juoni, jossa kysymykset etenevät järkevässä ja helposti seurattavassa järjestyksessä. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdoksi on hyvä lisätä vaihtoehto ”ei mielipidettä”, jotta vastaajat, joilla ei ole tietoa tai mielipidettä asiasta valitsevat mieluummin tämän vastausvaihtoehdon, kuin jonkun tarjolla olevista vaihtoehdoista. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202—203; Vilka 2007, 70—77.)

Kyselyä suunniteltaessa on syytä pitää mielessä, että kyselyyn valittu perusjoukko, eli ne kenelle kysely jaetaan, omaavat juuri tutkimuksessa tarvittavaa tietoa sekä mahdollisuuden vastata kyselyyn siihen valitulla vastaustavalla. Esimerkiksi jos suunnitellaan kyselyä hieman vanhemmalle yli 70-vuotiaalle ikäryhmälle, on vastaaminen parempi järjestää esimerkiksi postikyselyllä kuin nettikyselyllä, sillä kaikki perusjoukon jäsenet eivät välttämättä omista vastaamiseen tarvittavaa tietokonetta. (Vilka 2007, 63.)

Tutkittava asia tulee esitellä mahdollisimman yksinkertaisesti. Kyselylomakkeen esitelyosion sisältö on myös syytä muotoilla mielenkiintoa herättäväksi. Mikäli kyselyn yhteydessä vastaajien kesken suoritetaan jonkinlainen arvonta tai muu tulee myös se tuoda selkeästi esille kyselyn alussa. Lisäksi myös kyselyn vastaus- ja palautusohjeet tulee esittää selkeästi. (Vilka 2007, 63.)

Lomakkeen onnistuneisuutta määrittelee moni muu asia kuin se, että miten tietoa on päätetty kerätä ja missä kysely toteutetaan. On tärkeää muistaa, että sen jälkeen, kun lomake on jo lähetetty vastaajille sitä ei voi miltään osin enää muuttaa. Siksi ennen lomakkeen lähetystä lomake on syytä testata käytännössä. Testaaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että tehdään koehaastatteluita tai lähetetään lomake kokeiluun, jolloin vastaajina voivat toimia esimerkiksi asiantuntijat. (Vilka 2007, 62—63, 78.)

5.4 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimuksen ydin, on tutkimuksen aikana kerätyn aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Tutkimustulosten analysointivaihe on se, johon on tähdätty tutkimuksen alusta saakka; tutkimus on siinä pisteessä, että vihdoinkin saadaan vastauksia alun perin laadittuihin tutkimusongelmiin. On kuitenkin mahdollista, että tässä vaiheessa tutkijalle myös selviää, minkälainen tutkimusongelma olisi kenties ollut tutkimuksen kannalta tuloksekkaampi. (Hirsijärvi ym. 2009, 221—222.)

Analysointi tulee aloittaa tarkistamalla saatujen tietojen oikeellisuus ja käytettävyys. Aineistosta tarkistetaan, löytyykö sieltä selkeitä virheitä tai puutteita. Toisena tulee miettiä, pitääkö jotakin osaa aineistosta täydentää esimerkiksi olemalla yhteydessä vastaajaan puhelimitse lisätietojen saamista varten. Kolmas vaihe on aineiston järjestäminen tallentamista ja viimeistä analysointia varten. Järjestelyvaihe riippuu tutkimuksen tutkimusmenetelmästä. Määrällisessä tutkimuksessa, kun tähdätään tilastolliseen tutkimustulosten tarkasteluun, muodostetaan saadusta aineistosta muuttujia. Tämän jälkeen aineisto koodataan aikaisemmin laaditun muuttujaluokituksen mukaan. Koodaaminen tarkoittaa, että jokainen havaintoyksikkö eli tutkittava kohde saa jonkun arvon jokaiselle eri muuttujalle. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analysointi aloitetaan yleensä mahdollisimman pian aineiston keräämisen päättymisen jälkeen. (Hirsijärvi ym. 2009, 221—222.)

Tutkimus ei ole valmis vielä tulosten analysoinnin ja esittelyn jälkeen, vaan sen jälkeen niitä tulisi vielä tulkita ja selittää. Tulkinta tarkoittaa sitä, että tutkija analysoi ja pohtii tutkimuksen tuloksia sekä tekee niistä myös omia johtopäätöksiä. Tulkinta on lisäksi myös aineiston analysoinnin aikana nousseiden merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa. On esimerkiksi pohdittava myös sitä, miten itse tutkimuksessa on onnistuttu ja mitä olisi voitu tehdä toisin. Itsensä puolustelua on kuitenkin syytä varoa. On tärkeä muistaa, että tutkimusta voi tulkita monin eri tavoin ja tutkija, tutkimuksen kohteena oleva henkilö sekä tutkimusraportin lukija saattavat tulkita tutkimusta tai jotain sen osaa täysin omalla tavallaan, eivätkä tulkinnat välttämättä kohtaa. (Hirsijärvi ym. 2009, 229—230.)

Tutkimuksen tuloksista pitäisi pyrkiä laatimaan synteesejä. Synteetit antavat selkeät vastaukset tutkimuksen ongelmiin ja kokoavat sen pääasiat selkeäksi kokonaisuudeksi. Pohdinnassa tehtävät johtopäätökset perustuvat näihin synteeseihin. (Hirsijärvi ym. 2009, 230.)

Tässä työssä tutkimustulokset muutetaan numeerisesti käsiteltäviksi Exceliä apuna käyttäen. Google Formsin avulla vastaukset on mahdollista siirtää suoraan Exceeliin, jossa ne muutetaan helposti ymmärrettävään muotoon. Kyselystä saadut vastaukset muutetaan pääosin prosenttiluvuiksi, jolloin lukijan on helpompi ymmärtää niitä. Apuna käytetään myös taulukoita tulosten havainnollistamiseksi. Kyselylomakkeen kysymyksistä osa on lisäksi laadulliseen muotoon muotoiltuja avoimia kysymyksiä ja ne analysoidaan erikseen yksitellen. Työssä on käytetty muuttujana sitä, onko työntekijä tullut laivaan täysin uutena työntekijänä vai onko hän vaihtanut osastoa laivan sisällä. Lisäksi yhtenä muuttujana on toiminut se, onko henkilö saanut perehdytystä esimiesasemaan vai ei.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkimuksen kysely toteutettiin verkkokyselylomakkeella (LIITE 1) Googlen Forms-sivustolla. Kyselyssä oli 14 kysymystä, joista yhdeksän oli kaikille vastaajille pakollisia. Kysely koostui pääosin monivalintakysymyksistä. Avoimia vastauspaikkoja oli kolme. Avoimien kysymysten tarkoituksena oli antaa vastaajille mahdollisuus kertoa jostain tietystä asiasta omin sanoin enemmän, jonka avulla oli tarkoituksena saada hieman enemmän taustatietoa ja perusteluita vastaajan antamille vastauksille. Kysely oli jaettu kahteen eri osioon, josta ensimmäinen oli kaikille pakollinen. Ensimmäisessä osiossa käsiteltiin yleisesti uuden työntekijän perehdytystä ja toinen osio oli tarkoitettu ainoastaan täysin uutena työntekijänä laivaan saapuneille vastattavaksi. Tämän tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään, minkälaisia rutiineja täysin uutena laivaan tulevien uusien työntekijöiden vastaanottamiseen ja perehdyttämiseen liittyen on.

Vastauksien saamiseksi kyselylomaketta jaettiin yrityksen sisäisessä Facebook -ryhmässä useaan otteeseen, henkilökohtaisilla yhteydenotoilla sekä myös laivan esimiesten sisäisessä kuukausittaisessa kokouksessa, jonka tarkoituksena oli, että esimiehet itse aktiivisesti kehottaisivat uusia työntekijöitä vastaamaan kyselyyn. Vastauksia saatiin 41 kappaletta, joten kyselyn vastausprosentti on 48%.

Tutkimuksen perusjoukon määrästä oli hankala saada tarkkaa lukua, joten tutkimuksessa on arvioitu, että mahdollisista vastaajista koostuva perusjoukko on kooltaan 85. Perusjoukko tarkoittaa koko tutkinnan alaisena olevaa ryhmää (Hirsijärvi ym. 2009, 179—180). Tässä tutkimuksessa perusjoukko on viimeisen vuoden aikana perehdytystä saaneet työntekijät Ms Finlandian talousosastoilla. Kyselyä ei ole lähetetty henkilökohtaisesti jokaiselle perusjoukon jäsenelle, vaan se on ollut yleisesti vastattavissa perusjoukkoon itsensä tunnistavien kesken sekä jakelussa työyhteisössä esimerkiksi ilmoitustaululla. Tutkimus on kokonaistutkimus, eli tutkimuksen tutkimuskohteena on ollut koko olemassa oleva perusjoukko (Hirsijärvi ym. 2009, 179-180.)

7 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Eckerö Line, joka on yksi Rederiaktiebolaget Eckerö konsernin viidestä tytäryhtiöstä. Yhtiö on perustettu Suomessa Ahvenanmaalla vuonna 1994 ja se on ainoa suomalainen laivayhtiö, joka operoi Helsinki-Tallinna reitillä. Eckerö Line on varustamo, jolla on tällä hetkellä liikenteessä kaksi laivaa, joista toinen on matkustajalaiva Ms Finlandia ja toinen rahtilaiva Ms Finbo Cargo. Ms Finlandia on ollut yrityksellä liikennöinnissä useamman vuoden, sillä se on tullut varustamon käyttöön vuonna 2013, kun taas Finbo Cargo on otettu käyttöön kesällä 2019. Yhtiö työllistää sekä maalla että merellä yhteensä noin 400 henkilöä sekä Helsingissä että Tallinnassa. Eckerö Linen toimitusjohtajana vuodesta 2014 on toiminut Taru Keronen. (Eckerö Linen www-sivut, 2020.)

Tutkimusta koskevalle Ms Finlandialle mahtuu matkustajia 2500 ja henkilökuntaa siellä on samanaikaisesti parhaimmillaan 150 eri osastoilla. Laiva liikennöi Helsingistä Tallinnaan kolmesti päivässä. Matkaan kuluu kaksi tuntia ja 15 minuuttia. Keskimääräisesti vuoden aikana matkustajia laivalle kertyy lähemmäs kaksi miljoonaa. Yhtiö tarjoilee asiakkailleen monialaisia palveluita, joita ovat matkapaketit, ravintola- ja myymälätarjonta, kokous- ja ryhmätuotteet sekä hotellipaketit ja rahti. (Eckerö Linen www-sivut, 2020.)

Yhtiön missiona on olla Tallinnan ja Helsingin välisen liikenteen viihtyisin alus. Yhtiön arvoihin taas kuuluvat tekemisen reiluus, työn viihtyvyys ja ”katse eteenpäin”-ajattelutapa. Näitä arvoja pyritään toteuttamaan oikeanlaisen henkilökunnan rekrytoimisella ja heidän kouluttamisellaan. (Eckerö Linen www-sivut, 2020.)

Tämä tutkimus koskee yhtiön matkustajalaiva Ms Finlandiaa ja sen intendentuurialaisen henkilöstön perehdytystä. Intendentuurialaisia osastoja ovat laivan Eckerö Market&Parfymeria, PopUp Shop, Baarit, Cafeteria, Buffet, Kokouskeskus & Lounge, informaatio-piste, varasto, keittiö sekä siivousosasto.

7.1 Eckerö Linen Ms Finlandian tämänhetkinen perehdytysohjelma

Eckerö Linellä on käytössään oma perehdytysohjelma, jonka tulisi olla kaikilla osastoilla aktiivisesti käytössä. Perehdytysohjemaan liittyvät ohjeet ja lomakkeet ovat kaikki saatavilla yrityksen omilta intranet-sivuilla, joihin pääsevät käsiksi kaikki osastojen esimiehet. Intranetin lisäksi perehdytysohjelma ja siihen liittyvät kaaviot ovat esillä esimiehille tarkoitetussa Microsoft Teams -ryhmässä. Tämänhetkinen perehdytysohjelma on esitelty ja otettu käyttöön syksyllä 2018. (Johansson sähköposti 19.2.2020.)

Varsinainen perehdytysohjelma ja siihen liittyvä ohjeistus ovat esiteltyinä yhdessä Excel-tiedostossa, joka on tehty lomakemuotoon. Tarkoituksena on siis, että uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä lomakkeesta tulostetaan kopio, jota voi käyttää varmistuslistana uuden työntekijän perehdytyksessä. Lomake itsessään koostuu neljästä

eri Excel-välilehdestä, jotka ovat ohje, valmistautuminen, perehdytysohjelma sekä perehdytyskeskustelut. (Johansson sähköposti 4.9.2019.)

Ohjeosiossa selvitetään alkuun hieman sitä, minkä takia perehdytys on tärkeää hoitaa hyvin. Osiossa avataan lisäksi vielä lomakkeen muiden osioiden sisältöjä, sekä sitä missä eri perehdytyksen kohdissa eri lomakkeita voidaan käyttää apuna. Seuraava osio eli ”valmistautuminen”, on lähinnä perehdyttäjälle itselleen muistilista siitä, mitä asioita tulee tarkistaa ja hoitaa ennen uuden työntekijän saapumista. Osiossa tuodaan esille muun muassa työvälineiden tarkistus ja järjestäminen valmiiksi. (Johansson sähköposti 4.9.2019.)

”Perehdytysohjelma”-osioon taas on listattu läpikäytäviä asioita liittyen esimerkiksi palkkaukseen, organisaatioon sekä omaan yksikköön tutustumiseen. Viimeisenä osiona on ”Perehdytyskeskustelut”, joita on kaiken kaikkiaan neljä kappaletta; perehdytyksen alkukeskustelu, perehdytyksen arviointikeskustelu, koeajan välikeskustelu sekä perehdytyksen loppukeskustelu. Jokaisen kohdan yhteyteen on kirjattu ajankohta sille, missä vaiheessa keskustelu tulisi käydä. Lisäksi jokaiselle kohdalle on myös lisätty lista asioista, joita keskustelun aikana tulisi käydä läpi. (Johansson sähköposti 4.9.2019.)

Excel-tiedoston lisäksi ohjeistuksia perehdytykseen on yrityksen sisäisessä Kulttuurin käsikirja -nimisessä pdf -tiedostosta, joka on myöskin esillä yrityksen intranetissä. Kulttuurin käsikirja on olemassa myös laivalla jokaisella osastolla erillisenä vihkona. Käsikirjassa kerrotaan uudesta yhtenäisemmästä perehdytysohjelmasta, jonka tarkoituksena on yhtenäistää perehdytystä osastojen kesken. Lisäksi käsikirjassa esitellään myös edellä avaamani kolmivaiheinen perehdytysohjelma, sekä vaiheiden pääteemat. Käsikirjassa avataan myös hieman uuden työntekijän ensiaskeleita yrityksessä ja sitä, minkälaisia asioita hänen kanssaan tulisi käydä heti jo saapumishetkellä läpi. Kerrotaan myös yrityksen turvallisuusperehdytyksestä, sekä osastojen erilaisista palveluista ja myös siitä, minkälaiset arvot yrityksessä vallitsevat. (Johansson sähköposti 4.9.2019.)

7.2 Turvallisuusperehdytys

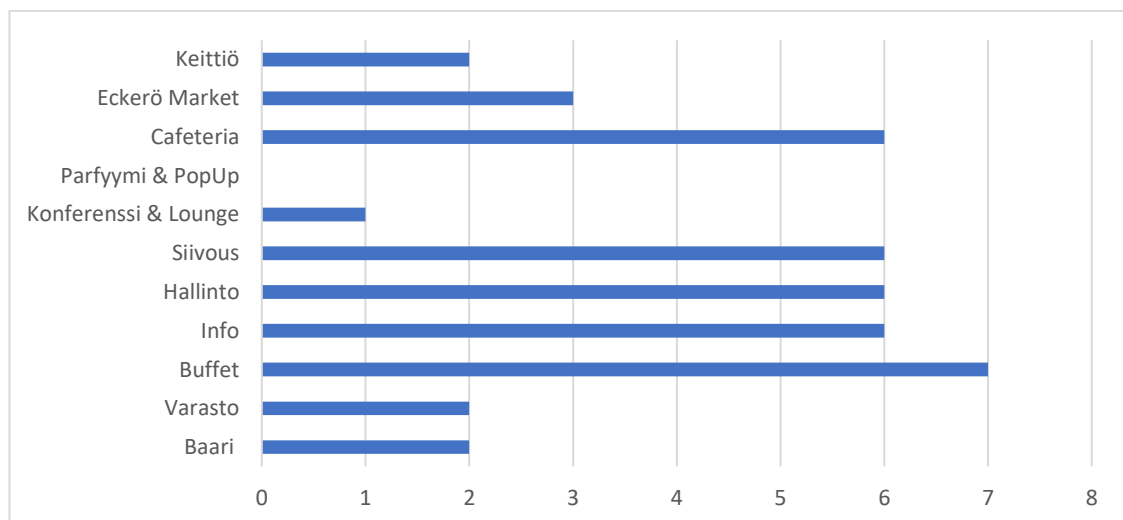
Valtaosa laivalla saatavasta perehdytyksestä liittyy laivan turvallisuuteen. Ennen laivalle tuloa jokaisen uuden työntekijän tulee suorittaa Security Awareness -kurssi, jossa esitellään turvallisuustoimia laivalla. Kurssin avulla testataan myös uuden työntekijän tietämystä laivalla tarvittavista turvallisuustoimista. Turvallisuusperehdytyksestä on vastuussa työntekijän oma lähiesimies ja laivan perämies, jotka pitävät yhdessä huolen siitä, että uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot juuri kyseisen laivan turvallisuustoimista ja evakuointisuunnitelmasta. Uuden työntekijän kanssa pidetään ensimmäisen 24 tunnin aikana oman lähiesimiehen pitämä turvallisuuskierros, jossa tulee esille osa laivan turvallisuusseikoista. Lisäksi kerran viikossa pidetään kaikille uusille työntekijöille pakollinen turvallisuuskierros laivan turvallisuudesta vastaavan perämiehen kanssa. (Tervetuloa töihin Ms Finlandialle! N.d.)

Laivalla pidettävä turvallisuuskierros vastaa International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers:ssä (STCW) säädettyjä vaatimuksia uuden työntekijän turvallisuusperehdytyksestä. STCW on kansainvälinen sopimus, joka asettaa merenkulkijoiden koulutusta, pätevyyttä ja vartiointia koskevat vähimmäisvaatimukset kansainvälisellä tasolla. Turvallisuusperehdytyksen sisältöön kuuluvat turvallisuusmerkit ja -signaalit, miten toimia erilaisissa hätätilanteissa (tulipalo, mies yli laidan jne.), kokoontumisasetat ja niiden sijainnit sekä pelastautumisvälineet, hälytyksen tekeminen ja alkusammutus, vesitiiviit- sekä palo-ovet ja niiden käyttö, ensiapu ja sen hälyttäminen sairastapauksissa (International Maritime Organization 2011. Chpt. VI Section A-VI/1).

Turvallisuudesta meriliikenteessä on säädetty kansainvälinen meriturvallisuutta käsittelevä sopimus ”Safety of life at Sea”, joka ohjaa myös Eckerö Linella tapahtuvaa turvallisuusperehdytystä. Tässä sopimuksessa on säädetty laivahenkilökunnan turvallisuusperehdytyksestä seuraavasti: jokaisen henkilökunnan jäsenen, jolla on oma turvallisuustehtävä, täytyy olla tietoinen omasta turvallisuustehtävästään sekä siihen kuuluvista vastuualueista ennen laivan poistumista satamasta. Lisäksi laaja-alaisempi esittely laivan pelastautumisvälineistä tulee esitellä uudelle työntekijälle korkeintaan kaksi viikkoa sen jälkeen, kun hän on ensimmäisen kerran saapunut laivalle. (International Maritime Organization 2014. Chpt. 5 reg. 19.)

8 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn (LIITE 1) saatiin vastauksia 41 kappaletta. Kyselyn kokonaisvastausprosentti on 48%, kun arvioitu perusjoukon määrä on 85. Saaduista vastauksista 27 (66%) tuli laivan sisällä osastoa vaihtaneilta ja loput 14 (34%) laivaan täysin uusina työntekijöinä saapuneilta. Vastausten jakautuminen eri osastojen kesken vaihteli paljon (Kuvio 1). Kyselyn aktiivisesta mainostamisesta ja vastauspalkinnon olemassa olosta huolimatta jäivät joidenkin osastojen vastausmäärät valitettavan pieniksi. Syy sille, että Parfymeriasta ja PopUp kaupasta ei saatu yhtään vastausta on heidän osastonsa pieni vaihtuvuus. Suurin osa työntekijöistä ja vakituisista sijaisista ovat olleet jo useamman vuoden samoissa työtehtävissä, eivätkä he näin ollen ole tarvinneet perehdytystä uusiin tehtäviin.



Kuvio 1 Vastausten jakautuminen tutkimuksessa mukana olleiden osastojen kesken

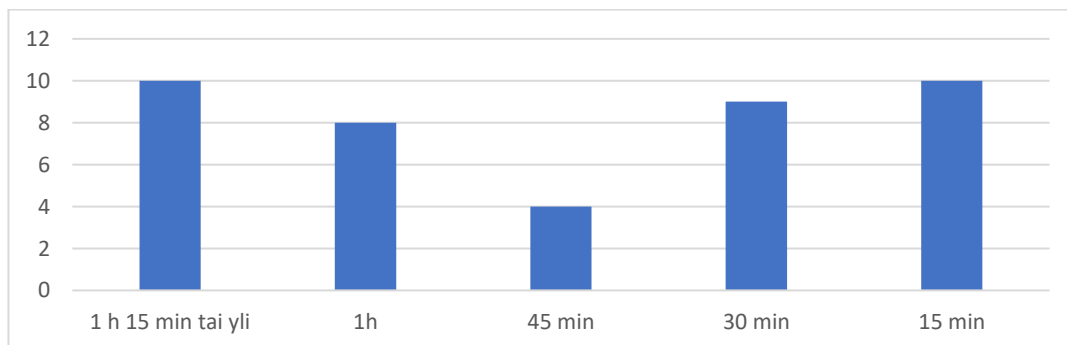
Taulukosta olevat luvut yhdestä kahdeksaan viittaavat saatuja vastausmääriä kultakin osastolta (Kuvio 1). Vastanneista 12 henkilöä eli 30% olivat saaneet perehdytystä esimiestehtävään. Katoa tässä kyselyssä on aiheuttanut esimerkiksi se, että useampia osastovaihdoksia viimeisen vuoden aikana tehneet eivät kyselyn ohjeistuksesta huolimatta ole vastanneet kyselyyn kuin vain yhden uuden osaston näkökulmasta. Kyselylle on myös ominaista se, että vaikka lupautuisikin vastaajaksi unohtuu asia helposti muiden kiireiden ohella, ja valitettavasti vastaus jää tekemättä. Näin epäillään tapahtuneen myös tämän kyselyn kohdalla.

8.1 Perehdytyksen riittävyys ja siihen käytetty aika

Perehdytyksen oli kokenut riittäväksi 30 henkilöä eli 73% vastaajista. Näin ollen voidaan todeta, että viimeisen vuoden aikana perehdytyksessä on pääosin onnistuttu hyvin. Kuitenkin vastaajista 11 kappaletta eli 27% oli kokenut, että perehdytys ei ollut ollut riittävää. Näistä yhdestätoista, jotka olivat kokeneet perehdytyksen riittämättömäksi, kolme henkilöä oli saanut perehdytystä uuteen esimiestehtävään.

Perehdytyksen riittämättömäksi kokeneet kertoivat syitä omille kokemuksilleen omin sanoin, mikäli he olivat vastanneet, että perehdytys ei ollut heidän mielestään riittävää. Esille nousivat erityisesti tuntemukset siitä, että perehdytys ei tuntunut suunnitellulta, ja eri ihmisiltä sai erilaisia ohjeita – perehdytys oli ollut rikkonaista. Toiveita esitettiin myös siitä, että ensimmäiset päivät olisi mahdollista tehdä töitä yhden tietyn henkilön kanssa, jolloin työtehtävät ja omat velvollisuudet hahmottuisivat selkeämmin. Huonoimmat kokemukset olivat jääneet siitä, kun tilittämään oli jätetty ensimmäistä kertaa yksin ilman tukihenkilöä ja kun on jouduttu ensimmäisenä päivänä yksin avaamaan osastoa ilman muiden läsnäoloa ja riittävää etukäteistä ohjeistusta. Tutkimustuloksista käy ilmi, että henkilöt, jotka olivat kokeneet perehdytyksen riittämättömäksi, olivat vastanneet perehdytykseen käytetyksi ajaksi keskimäärin 30 minuuttia tai alle. Huono perehdytyskokemus on siis suoraan verrannollinen perehdytykseen käytettyyn aikaan.

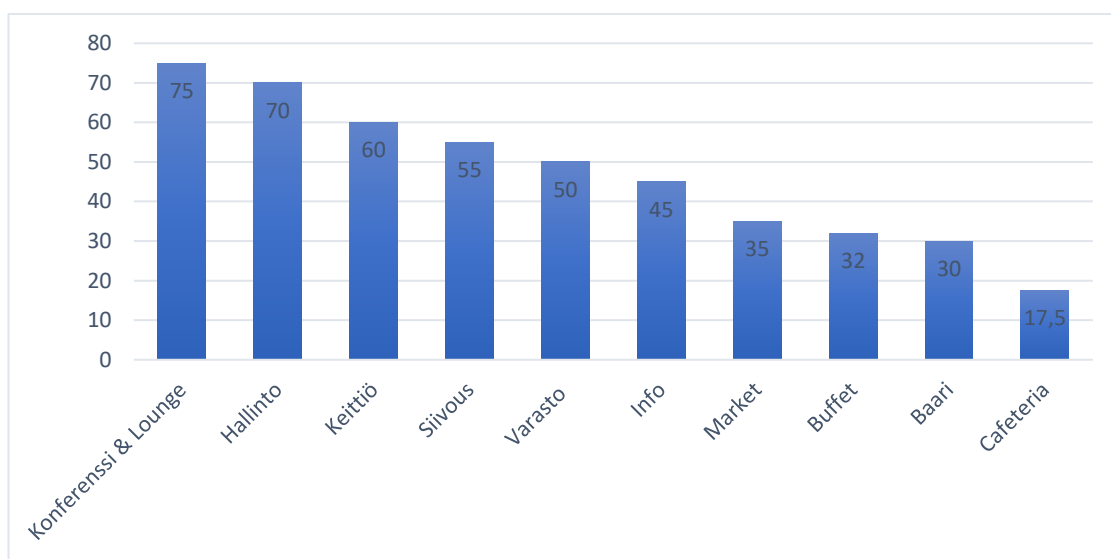
Perehdytykseen käytetty aika vaihteli laajasti 15 minuutista yli tuntiin (Kuvio 2). Tapauksia, joissa perehdytykseen on käytetty yli tunti ja 15 minuuttia oli saman verran. Kun otetaan huomioon kaikki tulleet vastaukset, keskimäärin perehdytykseen on käytetty 45 minuuttia.



Kuvio 2 Perehdytykseen käytetty aika kaikkien osastojen kesken

Taulukon (Kuvio 2) vasemman laidan luvut tarkoittavat saatujen vastausten määrää tiettyä kategoriala kohden. Perehdytykseen käytettävä aika riippuu paljon perehdytettävän lähtötasosta ja hänen aikaisemmasta osaamisestaan. Laivan sisällä osastoa vaihtavat työntekijät voivat hyvin kokea esimerkiksi jo pelkästään 15 minuutin mittaisen pikaisen perehdytyksen riittäväksi, sillä heillä saattaa olla samankaltaista työkokemusta jo eri osastolta. Kun taas ajatellaan täysin uutena työntekijänä laivaan saapunutta työntekijää, joka ensimmäistä kertaa saapuu uuteen työympäristöön, jossa työkaverit, työympäristö ja työvälineet ovat vieraita ei 15 minuutin perehdytys todennäköisesti riitä kattamaan tarvittavan tiedon saantia.

Kun tuloksia tarkastellaan osastokohtaisesti, voidaan huomata (Kuvio 3), että tietyt osastot käyttävät systemaattisesti enemmän aikaa perehdytykseen, kuin toiset. Syytä tähän voidaan etsiä esimerkiksi eri osastojen työtehtävien laajuudesta ja vaikeudesta.



Kuvio 3 Perehdytykseen käytetty keskimääräinen aika osastokohtaisesti

Taulukossa esitellyt luvut ovat minuutteja ja jokaisen erillisen palkin sisältä löytyy tätä tiettyä osastoa kuvaava keskimääräinen perehdytykseen käytetty aika minuuteissa. Keskimäärin vähiten aikaa perehdytykseen on käytetty Cafeteriassa (Kuvio 3).

Kun taas tarkastellaan eri osastojen sisäisiä eroja perehdytyksen kestossa, voidaan huomata, että vaihtelua on tasaisesti jokaisella osastolla, lukuun ottamatta hallintoa, jossa perehdytykseen on käytetty tasaisesti joko tunti tai enemmän. Perehdytyksen tasalaatuisuudessa osastojen sisällä olisi tämän kyselyn perusteella siis vielä parannettavaa. Tasalaatuisuuden takaaminen olisi tärkeää siitä syystä, että jokainen työntekijä saisi samanlaiset lähtökohdat työssä onnistumiseen.

Kun taas vertaillaan sitä, onko täysin uutena laivaan saapuneiden ja laivan sisällä osastoa vaihtaneiden perehdytykseen käytetyssä ajassa eroja, käy tutkimustuloksista ilmi, että systemaattisia eroavaisuuksia ei näiden kahden välillä ole. Tutkimuksessa saatujen täysin uusina työntekijöinä laivaan saapuneiden vastauksia tarkasteltaessa voidaan huomata, että keskimäärin heidän perehdytykseensä on käytetty 48 minuuttia. Näissä saaduissa vastauksissa on vastauksia jokaisesta aikakategoriasta 15 minuutista yhteen tuntiin ja 15 minuuttiin. Laivan sisällä osastoa vaihtaneiden perehdytykseen taas on käytetty keskimäärin 42 minuuttia. Myöskin tässä ryhmässä on vastauksia jokaisesta annetusta aikakategoriasta

Kyselyn perusteella uuteen esimiestehtävään perehdytettäessä perehdytykseen on käytetty aikaa keskimäärin yksi tunti. Vaikka keskimääräinen perehdytysaika esimiestehtävään on tulosten mukaan keskimäärin tunti ja suuressa osassa tapauksista huomattavasti yli sen, on vastauksissa silti kaksi tapausta, joissa esimiehen perehdytykseen on käytetty ainoastaan 15 minuuttia.

8.2 Perehdytyksen sisältö

Kyselyn avulla pyrittiin myös saamaan informaatiota työntekijöiden saaman perehdytyksen sisällöstä. Tätä pyrittiin selvittämään kysymällä, saiko perehdytettävä etukäteismateriaalia ennen työssään aloittamista tai käytettiinkö perehdytyksen yhteydessä tarkistuslistaa, josta käy ilmi työtehtävät, jotka hänen tulisi oppia. Lisäksi kyselyssä oli monivalintakysymys, jossa vastaaja sai rastittaa ruutuun erilaisia väittämiä hänen ensimmäisestä päivästäan (LIITE 1).

Vastausten perusteella jonkinlaista etukäteismateriaalia saivat 21 eli 51% vastaajista. Tästä saadusta etukäteismateriaalista kuitenkin vain puolet olivat saaneet itse osaston työtehtäviin ja työskentelyyn liittyvää materiaalia. Toinen puolisko oli saanut osastolla aloittaessaan uusille työntekijöille jaettavan organisaatiosta kertovan ”Tervetuloa Eckerö Linelle”- vihkon. Tarkistuslistaa perehdytyksen yhteydessä oli käytetty 27%:ssa perehdytyskerroista.

Monivalintakysymyksessä erilaisia väittämiä oli 10 kappaletta ja vastaaja sai valita niistä omaa perehdytystään vastaavat kohdat. Vastaukset on taulukoitu (Kuvio 4) niin, että palkin sisällä oleva luku vastaa siihen kohtaan saatujen vastauksien määrää.

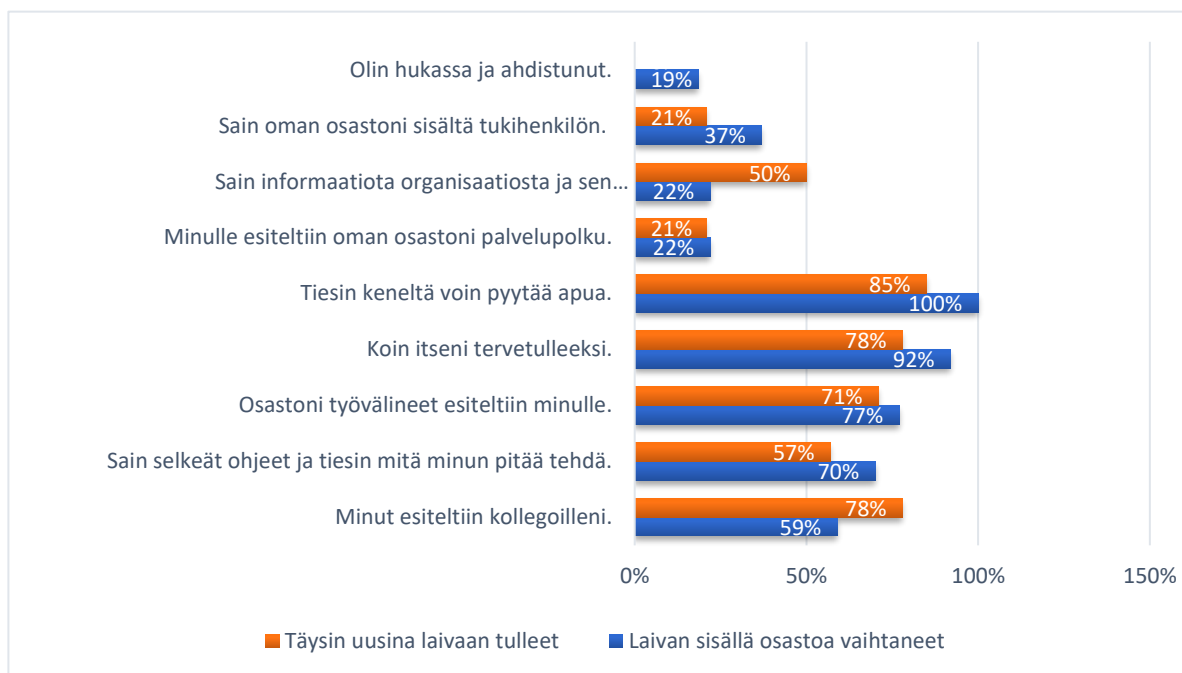


Kuvio 4 Perehdytyksen sisältö kysymyksen vastaukset, kun huomioon otetaan kaikki saadut vastaukset

Tuloksista voidaan todeta (Kuvio 4), että valtaosa eli yli 90% vastanneista uusista työntekijöistä on kokenut itsensä tervetulleeksi ja he ovat olleet tietoisia siitä, keneltä he voivat pyytää tarvittaessa apua. Lisäksi myös hieman yli puolet vastaajista (65%) kertoi, että he olivat saaneet hyvät ja selkeät ohjeet työntekoon ja heidät oli esitelty uusille kollegoille. Työväline-esittelyn oli saanut 75% kyselyyn vastanneista. Vähemmän huomiota perehdytyksen aikana olivat taas saaneet oman osaston palvelupolun sekä organisaation ja sen toimintatapojen esittely. Organisaation toimintatapojen esittely oli liitetty perehdytykseen 32%:lle vastaajista ja palvelupolku 21%:lle. Oman henkilökohtaisen tukihenkilön oli perehdytyksen ajaksi saanut 32% vastaajista.

Tutkimustuloksia analysoitaessa tehtiin päätös siitä, että halutaan tarkastella vielä tarkemmin sitä, mitä eri ryhmät olivat vastanneet oman perehdytyksensä sisältöön

liittyvään kysymykseen. Seuraavassa kuviossa (Kuvio 5) on esiteltyjä vastaukset niin, että laivaan täysin uusina työntekijöinä saapuneiden ja osastoa laivan sisällä vaihtaneiden vastaukset ovat eriteltyinä ja esiteltyinä vierekkäin. Jaottelun avulla pyrittiin selvittämään erityisesti sitä, löytyykö sisällöstä merkittäviä eroavaisuuksia.



Kuvio 5 Perehdytyksen sisältöön liittyvät vastaukset vertailussa täysin laivaan uusina tulleiden ja laivan sisällä osastoa vaihtaneiden kesken

Taulukon vasemmasta reunasta löytyvät väittämät, joita vastaaja on voinut valita, mikäli se on koskenut hänen omia kokemuksiaan. Taulukossa näkyvät palkit vastaavat molemmissa kategorioissa sitä, kuinka monta prosenttia esitetystä joukosta on valinnut väittämän. Esimerkiksi jos tarkastellaan väittämää kaksi ylhäältäpäin katsottuna ”Sain oman osastoni sisältä tukihenkilön.” Täysin uutena laivaan tulleista kyselyyn vastanneista työntekijöistä 21% oli saanut tukihenkilön. Laivan sisällä osastoa vaihtaneista tukihenkilön oli saanut 37% vastaajista (Kuvio 5).

Tuloksia vertailtaessa voidaan huomata, että merkittäviä eroja perehdytyksen sisällössä löytyy väittämän kohdalta, joka liittyy organisaatioon liittyvän informaation saamisesta perehdytyksen aikana. Laivaan täysin uutena saapuneet olivat loogisesti saaneet perehdytyksensä aikana enemmän tietoa tästä, sillä organisaatio on heille vieras, toisin kuin laivan sisällä osastoa vaihtaneille. Laivan sisällä osastoa vaihtaneet ovat

kokeneet itsensä useammin tervetulleeksi uudelle osastolle ja he ovat aina tienneet keltä voi pyytää apua, kun he sitä tarvitsevat.

Osastoa laivan sisällä vaihtaneet ovat lisäksi kokeneet useammin, että he ovat saaneet selkeät ohjeet oman työnsä tekemiseen, kuin laivaan täysin uutena saapuneet työntekijät. Syitä tähän voidaan etsiä esimerkiksi siitä, että osastoa laivan sisällä vaihtanut työntekijä ei välttämättä jännitä uutta tilannetta niin paljon, kuin täysin uusi työntekijä. Tällöin osataan ehkä itse olla aktiivisempia perehdytyksen aikana ja osataan aktiivisemmin kysyä kysymyksiä ja työhön perehdyttäjäkin saattaa olla jo entuudestaan tuttu.

Uusille kollegoille esittelyn on saanut useammin laivaan täysin uutena saapunut työntekijä. Kuitenkaan kaikkia täysin uutena laivaan saapuneita ei oltu esitelty uusille kollegoille. Erot tässä kategoriassa johtuvat todennäköisimmin siitä, että osastoa laivan sisällä vaihtaneet ovat jo olleet tuttuja uuden osaston henkilökunnan kanssa entuudestaan, sillä laivalla on helppo tutustua eri työpisteissä toimivien henkilöiden kanssa.

Mielenkiintoista tuloksissa oli se, että ahdistuneisuutta ja eksoyksissä oloa ensimmäisten päivien aikana olivat tunteneet ainoastaan laivan sisällä osastoa vaihtaneet. Yksikään uutena laivaan tulleista ei ollut valinnut tätä vaihtoehtoa kyselyssä. Tuloksia tutkittaessa syvemmin huomattiin, että tähän kategoriaan saaduista viidestä vastauksesta neljä olivat henkilöiltä, jotka olivat saaneet perehdytystä uuteen esimiesasemaan.

Perehdytyksen seurantaan liittyen kyselyssä oli kysymys, jossa kysyttiin sitä, onko oma lähiesimies pitänyt uudelle työntekijälle kehityskeskustelua ensimmäisten kuukausien jälkeen. Vastanneista 37% oli ollut esimiehen pitämässä kehityskeskustelussa. Matala prosentti tässä tapauksessa voi mahdollisesti johtua siitä, että työntekijät eivät ole olleet töissä yrityksessä vielä niin pitkään, että kehityskeskustelu olisi ollut aiheellinen.

8.3 Laivalle täysin uusina työntekijöinä tulleiden vastaukset

Laivalle täysin uusina työntekijöinä saapuneille oli kyselyssä kaikille yhteisen kyselyosion lisäksi oma osio. Heiltä vastauksia kyselyyn saatiin 14 kappaletta. Osion avulla

tiedusteltiin, mitä kanavia pitkin he saivat etukäteen ohjeistusta tai etukäteismateriaalia ennen laivalle töihin saapumista. Lisäksi kysyttiin myös sitä, kuka oli heidän ensimmäinen kontaktinsa laivaan saapuessa. Koska vastauksia laivaan täysin uusina saapuneilta työntekijöiltä saatiin yhteensä vain 14 kappaletta, ovat heiltä saadut vastaukset analysoitu laadullisen tutkimusmenetelmän analyysin avulla.

Analysointi alkaa laadullisella menetelmällä myös tulosten oikeellisuuden tarkastamisella, jolloin tuloksista pyritään havainnoimaan mahdolliset virheet tai puuttuvat tiedot. Tämän vaiheen jälkeen tietoja voidaan vielä täydentää ja esimerkiksi vastauksia voidaan yrittää saada lisää laajempien tulosten saamiseksi. Tämän jälkeen tiedot tallennetaan ja järjestellään niiden analysointia varten. Laadullinen aineisto usein litteroidaan eli kirjoitetaan puhtaaksi sanallisesti. Tutkimuksessa saadut tulokset voidaan litteroida kaikilta osin tai esimerkiksi vain tietyiltä teema-alueilta. (Hirsijärvi ym. 2009, 221-222.)

Tässä tutkimuksessa tulokset on ensin järjestelty Exceliä apuna käyttäen, jonka aikana saaduista tuloksista on pyritty löytämään virheitä. Tuloksia analysoitaessa tehtiin huomio siitä, että osa vastauksista oli saapunut työntekijöiltä, jotka ovat vaihtaneet osastoa laivan sisällä. He olivat siis ohjeistuksesta huolimatta epähuomiossa vastanneet myös kyselyn toiseen osioon. Tämä on otettu analysoinnissa huomioon ja niin sanotut väärät vastaukset on jätetty huomiotta. Tämän jälkeen tutkimustulokset on litteroitu eli niitä on pyritty tulkitsemaan ja selittämään lukijalle sanallisesti. Koska tulokset on saatu strukturoidun kyselylomakkeen avulla, ei tuloksissa ole nähtävissä ylimääräistä tutkimukselle tarpeetonta tietoa, jota helposti syntyy silloin, jos tutkimusmenetelmänä käytetään esimerkiksi haastattelua. Osioon saadut vastaukset on siis vain voitu muuttaa sanallisiksi.

Kyselyssä kysyttiin työntekijän saamia etukäteisohjeistuksia ja sitä mitä kanavia pitkin häneen oltiin yhteydessä ennen töihin saapumista. Saaduista vastauksista käy ilmi, että suurimpaan osaan uusista työntekijöistä oltiin yhteydessä sähköpostitse joko oman esimiehen tai Crew administratorin eli henkilöstöpurserin toimesta ennen töihin saapumista. Crew administrator on laivalla se henkilö, joka kutsuu laivalle sijaistyöntekijät tekemään esimerkiksi sairaslomasijaisuuksia. Hän myös laatii työntekijöiden

työsopimukset ja järjestee laivan henkilökunnan talousosastojen yleisiä työjärjestyksiä, joista käy ilmi, ketkä työntekijöistä ovat vapaavuorolla kotona ja ketkä ovat laivalla töissä.

Lähes puolet vastanneista olivat sähköpostiin saapuneen informaation lisäksi saaneet sähköpostiin myös kutsun ”Tervetuloa Eckerö Linelle”- verkkovalmennuskurssille. Näiden lisäksi ohjeita oli tullut muutamalle myös puhelimitse tai tekstiviestillä. Yhteen vastanneista oli oltu yhteydessä pelkästään puhelimitse ja kaksi vastanneista on vastannut, että ei ole saanut sen tarkemmin minkäänlaista etukäteismateriaalia tai ohjeistusta ennen töihin saapumista.

Ensimmäinen kontakti laivaan saapuessaan uudella työntekijällä on useimmiten vastausten perusteella ollut joko infon työntekijä tai oma esimies, joka on ollut jo aulassa odottamassa heitä heidän saapuessaan. Toiseksi eniten vastauksia tässä kohdassa sai Crew administrator, joka oli ollut kolmen vastaajan ensikontakti. Yhden henkilön ensimmäinen kontakti oli ollut laivan vahtimies. Turvallisuusperehdytyksen ensimmäisen 24 tunnin aikana oli saanut kaikki muut paitsi yksi uutena laivaan saapuneista.

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että tavoite siitä, että jokainen uusi työntekijä vastaanottaisi kutsun Tervetuloa Eckerö Linelle- verkkovalmennuskurssille ei ole vielä täysimittaisesti löytänyt paikkaansa laivan perehdytysrutiineihin. Tätä käytäntöä olisi siis mahdollista vielä parantaa jatkossa niin, että kaikki uudet työntekijät saisivat kurssin etukäteen.

Vastausten perusteella tapa siitä, että esimies vastaanottaa työntekijän hänen saapuessaan laivaan taas vaikuttaisi olevan jo osa uuden työntekijän perehdytykseen liittyviä rutiineja. On mahdollista myös, että joissain tapauksissa työntekijä ehtii laivaan jo ennen kuin hänen tuleva lähiesimiehensä on vapautunut omista työtehtävistään ja siitä johtuen ensimmäinen kontakti on ollut esimerkiksi infon työntekijä. Infossa itse työskentelevänä tiedän, että heidän toimintatapoihinsa kuuluu, että uuden työntekijän saapuessa tiskille otetaan yhteys hänen tulevaan esimieheensä, joka saapuu paikalle niin pian kuin mahdollista. Työntekijä tämän lisäksi viedään Crew Administratorin puheille allekirjoittamaan hänen työsopimustaan, sillä välin kun oma lähiesimies saapuu paikalle.

9 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan perehtymällä sen reliabiliteettiin, eli siihen onko tutkimus mahdollista toistaa samankaltaisin tuloksin. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus on tarvittaessa mahdollista toistaa samanlaisin tuloksin, kun tutkimuksen kohteena on samat vastaajat, mutta eri tutkija. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen validiutta eli tutkimukseen käytetyn mittaus- tai tutkimusmenetelmän toimivuutta mitata haluttua asiaa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tutkimuksessa ei saisi esiintyä systemaattisia virheitä. On siis syytä tarkastella sitä, ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet tutkimuksen mittarin, eli kyselylomakkeen kysymykset samalla tavalla kuin mittarin kehittäjä. Tuloksista tulee vääristyneitä silloin, jos kysymykset on ymmärretty eri tavalla kuin on tarkoitus. (Hirsijärvi ym. 2009, 231; Vilkkä 2015.)

Tutkimuksen luotettavuutta heikentää esimerkiksi se, jos haastattelua tehdessään haastattelija merkitsee saadun vastauksen epähuomiossa väärin, tai jos vastaukset on ylipäätään tallennettu virheellisesti. Lisäksi jos vastaaja ymmärtää kysymykset väärin, heijastuu se tutkimustuloksiin, jolloin tutkimuksen luotettavuus heikentyy. Tutkijan tulee arvioida mahdollisia satunnaisvirheitä ja pohtia niiden syitä tutkimusraportissa. (Vilkkä 2015.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa voidaan todeta, että tutkimus on nykyisessä muodossaan mahdollista toistaa samanlaisin tuloksin, vaikka tutkijana toimisikin joku muu henkilö. Tutkimuksen mittarina käytetty kysely toimi hyvin ja sillä saatiin haluttuja tuloksia. On kuitenkin todettava, että tutkimuksen kyselylomake olisi ollut mahdollista suunnitella paremmaksi. Kyselyä olisi ollut hyvä tarkentaa niin, että vastaajasta olisi saatu hieman enemmän informaatiota. Esimerkiksi työntekijöiden työsuhteen pituutta ja ikää olisi ollut hyvä tiedustella kyselyssä.

Kyselylomake oli jaoteltu kahteen eri osioon. Ensimmäinen osio oli kaikille kyselyyn vastaajille tarkoitettu ja kysymykset olivat kyselyssä merkattu pakollisiksi niin, että kyselyssä ei ollut mahdollista siirtyä eteenpäin ennen kuin vastaus oli täytetty. Osio numero kaksi oli tarkoitettu vastattavaksi ainoastaan niille henkilöille, jotka olivat

saapuneet täysin uusina työntekijöinä ensimmäistä kertaa laivaan. Ennen osion kaksi alkamista oli isoin kirjaimin informoitu siitä, ketä toinen osio kyselystä koskee. Osion kaksi kysymykset eivät myöskään olleet pakollisia, sillä kaikkien kyselyyn vastaajien ei ollut tarkoitus vastata siihen. Vastauksista pystyi kuitenkin huomaamaan, että osa laivan sisällä osastoa vaihtaneista työntekijöistä oli vastannut osioon kaksi, vaikka näin ei ollut tarkoitus. Tämä sekaannus ei kuitenkaan näy tutkimustuloksissa, sillä tuloksia tarkastellessa nämä virheet pystyttiin ottamaan manuaalisesti huomioon niin, että vahingossa väärään osioon tulleet vastaukset pystyttiin jättämään lopullisista tuloksista pois.

Kyselyn selkeyttä, sanavalintoja ja vastauksia arvioidessa voidaan todeta, että epäselvyyksiä kyselyn sisällössä ei ainakaan tulosten perusteella ole ollut. Tässä suhteessa kysely on siis toiminut toivotulla tavalla, ja kysymykset on ymmärretty sillä tavoin, kuin ne on tarkoitettu ymmärrettäväksi. Kyselyä testattiin neljällä henkilöllä ja testattaessa ei myöskään ilmennyt epäselvyyksiä tai ihmetystä kysymyksiin tai kyselyn ohjeistukseen liittyen.

Tarkasteltaessa tutkimuksessa kerättyä aineistoa ja sen laatua ja luotettavuutta voidaan todeta, että saatu vastausmäärä kyselyyn on kohtalaisen hyvä. Katoa tutkimuksessa on aiheuttanut se, että ihmiset, jotka ovat työskennelleet ja saaneet perehdytystä useille eri osastoille viimeisen vuoden aikana eivät ole vastanneet kyselyyn, kuin vain yhden osaston näkökulmasta. Lisäksi se, että laivalla on useita työntekijöitä, jotka eivät puhu äidinkielenään Suomea on saattanut aiheuttaa sen, että kyselyyn ei ole uskallettu vastata. Kyselyn olisi voinut kääntää myös ruotsiksi ja viroksi, mutta valitettavasti oma kielitaitoni ei olisi siihen riittänyt ja tulosten analysointiin olisi tarvittu ulkopuolista apua. Saatu vastausmäärä kattaa kuitenkin lähes puolet arvioidusta perusjoukosta, joten vastauksia voidaan pitää luotettavina ja niiden avulla saadaan hyvä käsitys vallitsevasta tilanteesta laivalla. Saatujen vastausten perusteella osa ihmisistä on analysoinut tilannetta kattavasti ja kyselyyn vastaamiseen on suurimmaksi osaksi paneuduttu erittäin hyvin, ja omaa tilannetta on arvioitu rakentavasti.

Oma työkokemukseni laivalla ja erityisesti kokemukseni perehdytyksestä laivalla tulee ottaa huomioon tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa. Koen itse, että omat

kokemukseni ovat vaikuttaneet tutkimuksessa esimerkiksi kyselylomaketta laadittaessa. Pyrin kuitenkin siihen, että kokemukseni eivät liikaa olisi näkyvillä tutkimuksessa ja mielestäni onnistuin siinä hyvin. Varsinaisiin tutkimustuloksiin en näe omilla kokemuksillani olevan muuta vaikutusta kuin, että joidenkin tulosten syille on ollut helpompi etsiä selitystä, kun prosessit, työympäristö ja -tavat ovat tuttuja. Oma kokemukseni laivasta työympäristönä on ennen kaikkea auttanut paremmin ymmärtämään perehdytysprosessia kokonaisuutena paremmin ja näin ollen se on helpottanut tutkimustyötä ja sen suunnittelua.

Tarkasteltaessa työn teoriaosuuden lähteiden luotettavuutta on syytä kiinnittää huomiota esimerkiksi lähteiden ikään ja niiden alkuperään, kirjoittajan arvostettavuuteen, lähteiden uskottavuuteen sekä materiaalin uskottavuuteen (Hirsijärvi ym. 2009, 113-114). Tässä työssä lähteinä on pyritty käyttämään pääosin kirjallisia lähteitä. Käytetyistä kirjallisia lähteistä kaikki paitsi yksi on julkaistu 2000-luvulla. Näistä 2000-luvun julkaisuista suurin piirtein puolet on julkaistu 2010-luvulla. Julkaisut ovat siis suhteellisen tuoreita ja niiden sisältöä voidaan pitää ajantasaisina ja tutkimuksen kannalta luotettavina. Työssä käytetyt internetlähteet ovat vähäiset. Tietoa on käytetty Työturvallisuuskeskuksen, Eckerö Linen sekä Muistiliiton virallisilta kotisivuilta. Näitä virallisia sivustoja voidaan pitää luotettavina. Sivustojen alakulmaan oli kaikissa tapauksissa liitetty vuosiluku tai päivämäärä esittämään sitä, koska sivustot ovat edellisen kerran päivitetty ja jokainen niistä oli ajantasainen.

Lisäksi työssä on käytetty lähteinä sähköpostikeskusteluja Eckerö Linen Culture Manageri Minna Johanssonin kanssa. Informaatio, jota sähköpostien välityksellä on saatu, on koskenut yrityksen perehdytysprosessia ja sähköpostien välityksellä on saatu tutkimuksen käyttöön yrityksen sisäisiä tiedostoja. Lähde on toimeksiantajayrityksestä lähtöisin, joten sitä kautta saatua informaatiota voidaan pitää luotettavana.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli saada laaja käsitys Eckerö Linen Ms Finlandian talouspuolen perehdytyksestä ja siitä, onko perehdytysprosessia tarpeen kehittää eteenpäin jollain tavoin. Työn tutkimusongelmina oli selvittää, miten perehdytyksessä on onnistuttu viimeisen vuoden aikana, sekä mikä on ollut uuden työntekijän kokemus perehdytyksestä. Tutkimus vastaa hyvin tutkimukselle asetettuihin tutkimusongelmiin ja sen tavoitteet ovat toteutuneet. Näin ollen voidaan todeta tutkimuksen olevan onnistunut. Tutkimustulosten perusteella perehdytyksessä on pääosin onnistuttu hyvin ja uudet työntekijät ovat lähes poikkeuksetta kokeneet olleensa tervetulleita ja saaneensa tarvittavaa tukea oman työsuhteensa alussa.

On kuitenkin tärkeää ottaa huomioon myös tutkimuksessa ilmi tulleet huonot kokemukset ja tarkastella sitä, miten niitä olisi mahdollista jatkossa vieläkin entuudestaan minimoida. Huonoille perehdytyskokemuksille oli yhteistä perehdytykseen käytetty vähäinen aika ja tunne siitä, että saadut ohjeet ja työtehtävät olivat olleet ristiriitaisia. Tällaista ongelmaa olisi mahdollista välttää erityisesti sillä, että uudelle työntekijälle kerrotaan selkeät oppimistavoitteet esimerkiksi juuri tarkistuslistan avulla, josta käy ilmi perehdytysprosessin aikana käsiteltävät asiat. Lista toimii myös muistilistana perehdytystä tekeväälle perehdyttäjälle. Tarkistuslistan lisäksi tehokas perehdytyksen apuväline on jokaisen osaston oma palvelupolku, josta käy ilmi selkeästi työntekijän tehtävät ja usein myös tavoitteet. Näiden hyödyntämistä tutkimustulosten perusteella olisi mahdollista vielä reilusti parantaa.

Ajan säästämiseksi kiireisissä tilanteissa perehdytystä voisi yrittää aktiivisemmin ulkoistaa perehdytettävälle itselleen. Tämä voisi onnistua esimerkiksi lisäämällä perehdytysmateriaalia sähköiseksi, josta työntekijä voi itse opiskella sitä ennen työssä aloittamista. Perehdytysmateriaalia voisi vieläkin nykyistä aktiivisemmin jakaa etukäteen uudelle työntekijälle, josta sitä voisi etukäteen opiskella jo ennen työssä aloittamista. Mikään ei tietysti korvaa ihmiseltä itse tilanteessa saatua oppia, mutta oppimisprosessia se voisi nopeuttaa.

Oma tulkintani yrityksen perehdytysohjelmasta on, että olemassa oleva ohjelma on varsin kattava ja toimiva paketti silloin, kun kyseessä on henkilö, jota ollaan perehdyttämässä vakituiseen työsuhteeseen ja vakituisesti yhteen ja samaan työtehtävään. Perehdytysohjelma vastaa juurikin niitä ohjeistuksia, joita tämänkin työn teoriaosuuteen käytetyistä kirjallaisista löytyy. Kuitenkin, koska valtaosa perehdytyksestä, jota laivalla annetaan, on osoitettu tilapäisille tarvittaessa työhön kutsuttaville määräaikaikaisille työntekijöille olisi hyvä, jos olemassa olisi selkeä ohjeistus myös näiden työntekijöiden perehdytykselle.

Valitettava totuus on kuitenkin se, että jos työntekijä on tulossa esimerkiksi viikoksi ensimmäistä kertaa kokeilujaksolle ilman selkeää näkymää lisävuoroista, ei hän valitettavasti ehdi saamaan niin laajaa perehdytystä, kuin yrityksen perehdytysohjelmassa on suunniteltu annettavaksi. Näin ollen voisi esimerkiksi olla hyödyllistä, jos olemassa olisi selkeä ohjeistus pikaperehdytykselle, josta tulisi esiin tavoitteet siitä, mitä tilapäistyöntekijän tulee tietää osastolle ja laivalle saapuessaan. Pikaohjeistuksesta voisi olla hyötyä myös kiireisissä tilanteissa, joissa perehdytykseen käytettävä aika on rajallinen ja perehdyttäjää ei välttämättä saada tilanteen pakosta irtoamaan omien työtehtäviensä ääreltä perehdyttämään.

Tutkimuksesta käy ilmi, että yrityksen laatimaa uutta perehdytysohjelmaa ei ainakaan vielä ole täysin omaksuttu osaksi perehdytysrutiineja. Yrityksen sisäisessä kulttuurin käsikirjassa on kerrottu, että uuden työntekijän tueksi nimetään ensimmäisiksi työvuoroiksi tukihenkilö, joka voi olla esimerkiksi oma esimies tai työkaveri. Tukihenkilön on kulttuurinkäsikirjan mukaan tarkoitus olla tukena osaston sisällä sekä laivalla muissa arkisissa asioissa. Kuitenkin kyselyssä vain 31% vastanneista kertoi saaneensa tukihenkilön. Lisäksi tutkimustulosten perusteella perehdytyksen seuranta voisi tehdä vielä aktiivisemmin. Näiltä osin perehdytysprosessia olisi siis vielä mahdollista tehostaa ja parantaa, mikäli sille koetaan tarvetta.

11 POHDINTA

Tutkimukseen valittu tutkimusmenetelmä ja tutkimustapa olivat tutkittavaan aiheeseen sopivat ja niiden avulla saatiin hyviä tuloksia. Tutkimuksen aikana olisi kuitenkin ollut hyvä perehtyä vieläkin paremmin esimerkiksi kyselylomakkeen kehittämiseen liittyvään teoriaan, jonka tuloksena lomakkeen avulla saadut tulokset olisivat voineet olla tarkempia. Lisäksi myös lomaketta olisi pitänyt paremmin mainostaa jo ennen sen valmistumista. Tällä tavoin vastausprosentti olisi voinut olla hieman korkeampi.

Työn aikana tutustuttiin laaja-alaisesti erilaiseen perehdytystä sekä oppimista koskevaan kirjallisuuteen. Teoriaan tarvittavaa lähdemateriaalia löytyi hyvin, sillä perehdytyksestä ja oppimisesta löytyy molemmista laajasti materiaalia. Vieraskielisen materiaalin löytämisessä esiintyi jonkin verran hankaluuksia. Tutkimustuloksia voi jatkossa hyödyntää hyvin, mikäli toimeksiantaja haluaa vielä kehittää perehdytysprosessiaan eteenpäin. Välitöntä tarvetta sille ei tutkimuksen perusteella ole, sillä kokemukset perehdytyksestä ovat olleet pääosin positiivisia.

Tutkimus on ollut itselleni valtava oppimisprosessi. Työn aikana olen oppinut paljon tutkittavasta aiheesta ja mielenkiintoni aihetta kohtaan on kasvanut entuudestaan. Työstä saatu oppi on ehdottomasti hyödyllistä jatkossa, jos ja kun itse päädyn vielä tulevaisuudessakin tilanteisiin, joissa pääsen perehdyttämään uutta työntekijää. Työstä saaduista opeista on varmasti paljon hyötyä etenkin, jos eteen tulee tilaisuus päästä kehittämään esimerkiksi oman osaston perehdytysprosessia ja sen sisältöä. Tämän mitakaavan tutkimuksen tekeminen itse alusta loppuun on myös opettanut paljon. Mikäli tulevaisuudessa tulee tilanne, jossa olen tekemässä uudestaan vastaavanlaista tutkimusta ovat tämän työn aikana saadut opit hyödyllisiä. Kaiken teoriaopin lisäksi, olen oppinut myös itsestäni paljon kirjoittajana ja tunnistan nyt selkeämmin kokonaisuudet, joihin jatkossa täytyy kiinnittää huomiota. Koen, että vaikka tämä työ onkin opiskeluideni lopputyö ja eräänlainen näyte siitä, mitä olen korkeakouluopintojen aikana oppinut, on tämä silti kuitenkin yhtä lailla oppimisprosessi kuin kaikki tähänastinenkin opiskelu. Virheistä, joita tässä työssä on tehty, otetaan oppia tulevaisuutta varten.

LÄHTEET

Eckerö Line www-sivut 2020. Yritysesittely. <https://www.eckeroline.fi/yritysesittely>
Viitattu 6.1.2020.

Eklund, A 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

International Maritime Organization. SOLAS: Consolidated Text of the International Convention for the Safety of Life At Sea, 1974, and Its Protocol of 1988 : Articles, Annex and Certificates. Consolidated ed. 2014. London: International Maritime Organization, 2014.

International Maritime Organization. STCW Including 2010 Manila Amendments: STCW Convention and STCW Code. 3rd consolidated ed. London: IMO, 2011.

Johansson, M. Muutama kysymys perehdytysohjelmasta. Vastaanottaja: Emilia Hietaharju. Lähetetty 19.2.2020 klo 16.08. Viitattu 16.5.2020.

Johansson, M sähköposti. Perehdyttämishjelma.xls. Vastaanottaja: Emilia Hietaharju. Lähetetty 4.9.2019 klo 10.52. Viitattu 16.5.2020.

Juuti, P & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Ps-Kustannus. Gummerus kirjapaino Oy.

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

Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum Helsinki Gummerus kirjapaino Oy.

Kristof-Brown, A., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. 2005. Consequences of individuals' fit at work: a meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
<https://search-proquest-com.lillukka.samk.fi/docview/220133810?accountid=13708>

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

KvantiMOTV www-sivut 2010. Kyselylomakkeen laatiminen.
<https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> Viitattu 20.2.2020.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Alfabox oy.

Muistiliiton www-sivut. 2017. Muistin toiminta. <https://www.muistiliitto.fi/fi/aivot-ja-muisti/muistin-toiminta>. Viitattu 18.2.2020.

Ruohotie, P. 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.

Räsänen, J. 1994. Työvalmennus: Opetus ja oppiminen käännekohdassa. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.

Salli, M. & Takatalo, S. 2014. Loista Rekrytoijana: Hoida kosiomatka tyllillä. Helsinki: Kauppakamari.

Tervetuloa töihin Ms Finlandialle! N.d. Eckerö Line. Julkaisematon dokumentti.

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. N.d. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus. Viitattu 9.1.2020.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 9.1.2020.

Vilka, H 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. Viitattu 14.2.2020. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Vilka, H 2015. Tutki ja Kehitä. (4 uud.p.) Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 14.2.2020. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-756-0>

LIITE 1

PEREHDYTYSKYSELY

Tällä kyselyllä pyritään selvittämään, miten Ms Finlandialla on onnistuttu perehdytyksessä viimeisen vuoden aikana. Kyselyyn voivat vastata kaikki ne henkilöt, jotka ovat viimeisen vuoden aikana siirtyneet uudelle osastolle uuteen työtehtävään tai saapuneet täysin uutena työntekijänä laivaan.

HUOM!! Mikäli olet viimeisen vuoden aikana vaihtanut osastoa enemmän kuin kerran, täytyy jokaisesta osastosta oma lomake.

Kysely on täysin anonyymi, joten sinun ei tarvitse missään kohtaa antaa henkilötietojasi mikäli et niin halua. Kaikkien osallistuneiden kesken arvotaan kuitenkin yllätyspalkinto, joten jos haluat osallistua arvontaan jätä kyselyn loppuun sähköpostisi.

***Pakollinen**

Oletko saapunut laivaan viimeisen vuoden aikana täysin uutena työntekijänä, vai oletko vaihtanut osastoa laivan sisällä? *

- Olen täysin uusi työntekijä.
- Vaihdoin osastoa laivan sisällä.

Mille osastolle tulit uutena työntekijänä? *

- Varasto
- Info
- Kokouskeskus & Lounge
- Buffet
- Cafeteria
- Baari
- Siivous
- Hallinto
- Parfymeria / PopUp Shop
- Eckerö Market
- Keittiö

Oliko rooli johon sinua perehdytettiin esimiestehtävä? *

- Kyllä.
- Ei.

Ensimmäisinä työpäivinä: *

- Minut esiteltiin kollegoilleni.
- Sain turvallisuuskierroksen.
- Osastoni työvälineet esiteltiin minulle.
- Sain selkeät ohjeet työtehtävistäni ja tiesin mitä minun pitää tehdä.
- Tiesin keneltä voin kysyä apua, jos sitä tarvitsen.
- Koin itseni tervetulleeksi.
- Minulle esiteltiin oman osastoni palvelupolku.
- Sain informaatiota organisaatiosta ja sen terveyshuollosta.
- Sain oman osastoni sisältä tukihenkilön, joka voi auttaa ja opastaa ongelmatilanteissa.
- Olin hukassa ja ahdistunut.

Saitko jotain etukäteismateriaalia ennen työn aloittamista? Jos sait, niin minkälaista? *

Oma vastauksesi

Kuinka pitkään perehdyttäjä käytti aikaa perehdyttämiseesi? *

- 15 min
- 30 min
- 45 min
- 1 h
- 1 h 15 min

Käyttiinkö perehdytyksesi yhteydessä tarkistuslistaa, josta käy ilmi perehdytysuunnitelma sekä se mitä sinulle on jo opetettu? *

- Ei käytetty.
- Käytettiin.

Koitko saamasi perehdytyksen riittäväksi? *

- Kyllä.
- En.

Jos vastasit edelliseen "en", mikä mielestäsi perehdytyksessä meni pieleen? Tai mitä olisit toivonut lisää?

Oma vastauksesi

Onko lähin esimiehesi pitänyt sinulle kehityskeskustelun oppimiseesi liittyen ensimmäisten työviikkojen ja/tai kuukausien jälkeen? *

- Ei.
- Kyllä.

Tähän voit kirjoittaa vapaasti, mikäli sinulla on jotain positiivista/negatiivista minkä haluat vielä tuoda ilmi omasta perehdytyksestäsi.

Oma vastauksesi

Seuraava

Sivu 1 / 3

HUOM!! VASTAA TÄHÄN OSIOON VAIN JOS OLET TULLUT VIIMEISEN VUODEN AIKANA TÄYSIN UUTENA LAIVAAN

Kuvaus (valinnainen)

Saitko jotain etukäteismateriaalia tai -ohjeita ennen ensimmäistä kertaa töihin saapumista? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- En saanut etukäteismateriaalia.
- Sain ohjeita puhelimitse.
- Sain ohjeita tekstiviestillä.
- Sain sähköpostiin ohjeet tulevalta esimieheltäni tai Crewadminilta.
- Sain linkin "Tervetuloa Eckerö Linelle" - valmennukseen sähköpostitse.

Kuka oli ensimmäinen kontaktisi laivaan saapuessasi?

- infon työntekijä.
- Tuleva esimieheni odotti minua jo aulassa.
- Vahtimies.
- Crewadmin.
- En tiennyt minne mennä ja olin hukassa.
- Muu...

Pidettiinkö sinulle turvallisuuskierrös ensimmäisten 24h aikana?

Kyllä.

Ei.

Osion 2 jälkeen Jatka seuraavaan osioon

Osio 3/3

Sähköposti ja arvontaan osallistuminen



Kuvaus (valinnainen)

Tähän voit jättää sähköpostisi, mikäli haluat osallistua yllätyspalkinnon arvontaan. Kiitos vielä, että osallistuit kyselyyn!

Lyhyt vastausteksti

.....

