

Mari Haapalainen LLT17SH

Perehdytysoppaan laatiminen ajoneuvosihteerin tehtäviin Autotalo Hartikaiselle



Tradenomi, liiketalous

Syksy 2020



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä: Haapalainen Mari

Työn nimi: Perehdytysoppaan laatiminen ajoneuvosihteerin tehtäviin Autotalo Hartikaiselle

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK), taloushallinto

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytys, perehdytysprosessi, työnopastus, perehdytysopas

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytysopas Autotalo Hartikaisen ajoneuvosihteerien työtehtäviin. Kehittämisiongelmana oli ajoneuvosihteerien työtehtäviä koskeva suppea perehdytysmateriaali. Opinnäytetyön aiheen idea lähti kiinnostuksesta työtehtäviä kohtaan sekä keskustelusta ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia mahdollisimman helposti luettava ja monipuolinen perehdytysopas uusien ajoneuvosihteerien käyttöön sekä nykyisten ajoneuvosihteerien työtehtävien tueksi.

Koottu perehdytysopas voi nopeuttaa työntekijän täyden työntehon saavuttamista sekä mahdollistaa sen, että työntekijä voi tutustua perehdytysmateriaaliin jo ennen perehdyttämisen prosessin käynnistymistä.

Opas laadittiin omiin kokemuksiin, teoriakirjallisuuteen, lainsäädäntöön ja tehtyyn kyselyyn pohjautuen. Kyselystä saadun aineiston avulla perehdytysoppaan sisällöstä saatiin toimeksiantajayrityksen tarpeisiin sopiva. Yksittäiset vastaukset jäivät toimeksiantajan haltuun eikä niitä esitellä tässä raportissa. Kyselystä saatu aineistoa käsitellään raportissa ainoastaan yleisesti.

Opinnäytetyö sisältää raporttiosuuden ja perehdytysoppaan, jonka lähtökohtana oli toimeksiantajayrityksen tarve kehittää perehdytysmateriaalia. Perehdytysopas jää ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen ja ajoneuvosihteerien sisäiseen käyttöön. Itse perehdytysopasta ei näin ollen julkaista.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi sähköinen perehdytysopas, jonka päivittämismahdollisuudet annettiin toimeksiantajayrityksen vapaaseen käyttöön. Oppaassa kerrotaan yleisimmät asiat yrityksestä, sidosryhmistä, työtehtävistä sekä lainsäädäntöön pohjautuvista ohjeistuksista.

Abstract

Author: Haapalainen Mari

Title of the Publication: Introduction for New Secretary

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: introduction, introduction process, professional guidance, introduction guide

The purpose of the thesis was to create an introduction guide for secretaries working at a car dealer, Autotalo Hartikainen. The development reason was the lack of introduction material for new secretaries. The idea for the thesis rose from personal interest in the work tasks, and a discussion with the team manager. The goal was to create as versatile and easily readable introduction guide as possible for new secretaries, and to support current secretaries in their work.

A comprehensive introduction guide can speed up the learning of the new employees, and it allows them to familiarize themselves with the introduction material before the introduction process starts.

The introduction guide was created based on experience, theoretical literature, legislation and a survey. The results from the survey helped in making the introduction guide fit the needs of the company. Individual responses remain within the company and are not presented in this report. The survey results are presented only on a general level.

The thesis includes a report and an introduction guide the basis of which was the company's need to improve their introduction material. The introduction guide remains in internal use for secretaries and the team manager. Therefore, the introduction guide will not be published.

The result of the thesis was an electronic introduction guide that can be updated freely by the company. The guide contains general information about the company, stakeholders, work assignments and guidance based on legislation.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perehdyttäminen	3
2.1	Työhyvinvointi	4
2.2	Perehdytysmateriaali	6
2.3	Perehdyttäjä	7
3	Perehdyttämisen prosessi	9
3.1	Yleinen perehdyttäminen	10
3.2	Työnohje	11
3.3	Seuranta	13
3.4	Arviointi	14
4	Lainsäädäntö	16
5	Kysely tiedonkeruumenetelmänä	18
5.1	Tavoitteet	19
5.2	Suunnittelu	20
5.3	Toteutus	20
5.4	Tulokset	20
6	Perehdytysopas	22
6.1	Tavoitteet	22
6.2	Suunnittelu	22
6.3	Toteutus	24
7	Arviointi	26
	Lähteet	27

Liitteet

1 Johdanto

Perehdyttämisessä ensimmäiset päivät ja viikot ovat tärkeimpiä ammatillisesti sekä psykologisesti: ne antavat mielikuvan siitä, miten osaamista ja kehittämistä yrityksessä arvostetaan. Hyvin johdetussa yrityksessä on selkeät toimintatavat siitä, miten perehdyttäminen hoidetaan ja kuka sen hoitaa. Ilman perusteellista systematiikkaa kehittäminen jää hajanaiseksi, ja jatkuva kehittäminen hiipuu, kun se jää opittujen rutiinien jalkoihin. (Kamensky 2015.)

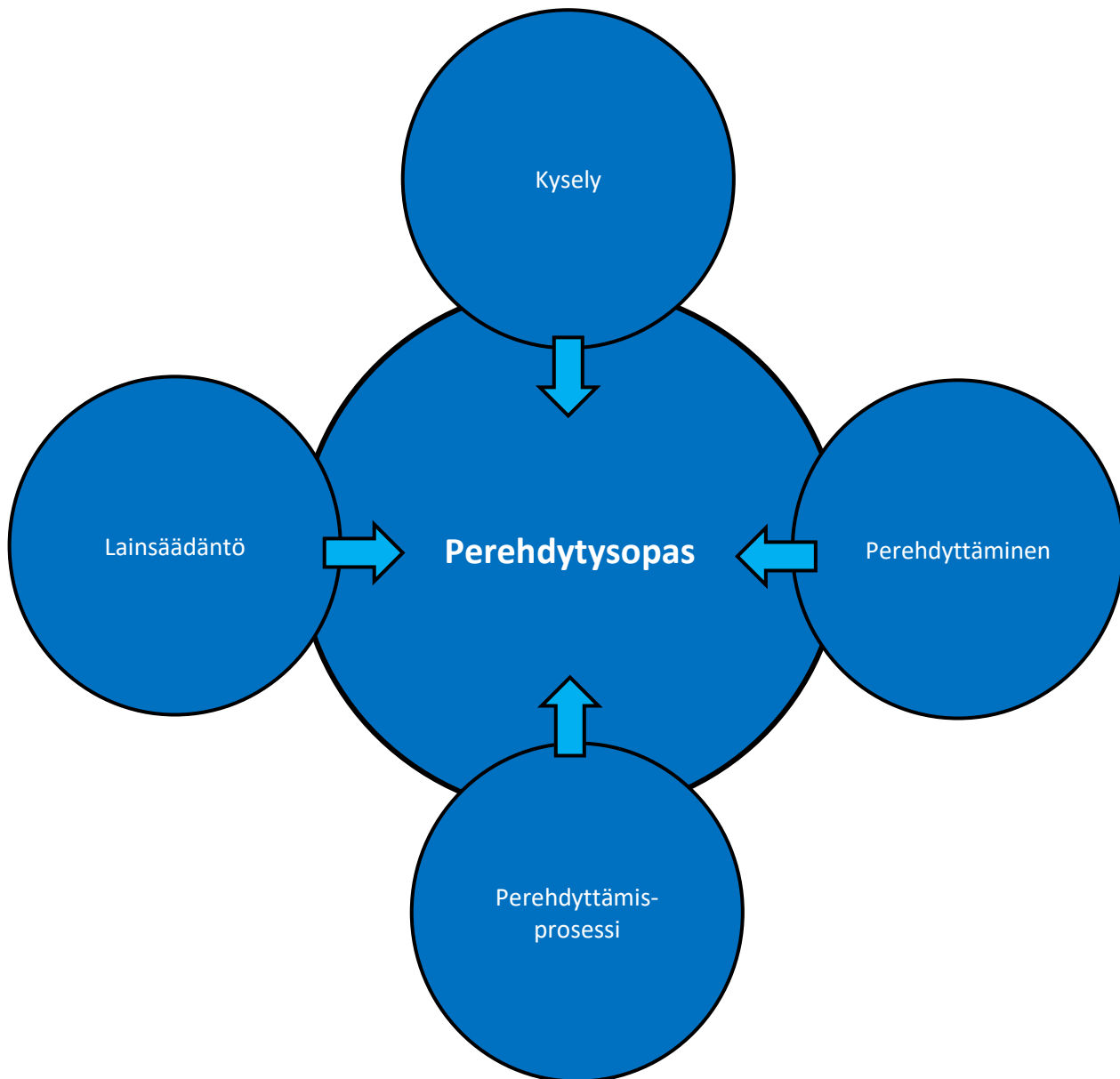
Opinnäytetyön tarkoituksena on laatia perehdyttämisopas Autotalo Hartikaisen ajoneuvosihteerien työtehtäviin. Kehittämisingelmanana on ajoneuvosihteerien työtehtäviä koskeva suppea perehdytysmateriaali. Työtehtävät koostuvat monista eri muuttuvista tekijöistä, joten aiheen valinnassa päädyttiin tähän yhdessä ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen kanssa. Oppaassa kerrotaan yleisimmät asiat yrityksestä, sidosryhmistä, työtehtävistä sekä lainsäädäntöön pohjautuvista ohjeistuksista.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Autotalo Hartikainen, joka on aloittanut toimintansa yhden miehen maanrakennusliiketoiminnasta vuonna 1965 ja laajentanut toimialaansa autoliiketoimintaan vuonna 1984. Yrityksen palveluksessa työskentelee lähes 700 työntekijää autotaloissa ja urakointikohteissa ympäri Suomea. (E. Hartikainen Oy. n.d.) Autotalo Hartikaisen asiakkaisiin kuuluvat henkilöasiakkaat, yritykset sekä kunnat. Ajoneuvosihteeritiimiin kuuluu neljä ajoneuvosihteeria ja heidän tiimiesimiehensä. Perehdytysoppaita on tehty aiemmin opinnäytetyönä, mutta toimeksiantajayritykselle niitä ei ole aiemmin tehty. Opinnäytetyön aihe kytkeytyy vahvasti liiketalouden alaan asiakaspalvelun myötä.

Opinnäytetyön raporttiosuus sisältää perehdyttämiseen liittyvää teoriatietoa ja vastaa sen avulla perehdyttämiseen liittyviin kysymyksiin. Raportissa avataan perehdyttämisen käsitteitä, tavoitteita ja toteutustapoja. Opas laadittiin opinnäytetyön tekijän omiin kokemuksiin, teoriakirjallisuuteen, lainsäädäntöön ja ajoneuvosihteeereille suunnattuun kyselyyn pohjautuen. Kyselystä saatua aineistoa käsitellään raportissa ainoastaan yleisesti. Yksittäiset vastaukset jäävät toimeksiantajayrityksen haltuun eikä niitä esitellä tässä raportissa.

Opinnäytetyö sisältää raporttiosuuden ja perehdytysoppaan, jonka lähtökohtana oli toimeksiantajayrityksen tarve kehittää perehdytysmateriaalia. Perehdytysopas jää ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen ja ajoneuvosihteerien sisäiseen käyttöön. Itse perehdytysopasta ei näin ollen julkaista.

Työn lopputuloksena syntyi sähköinen perehdytysopas, jonka päivittämismahdollisuudet annettiin toimeksiantajayrityksen vapaaseen käyttöön. Toimeksiantajayritys voi halutessaan antaa perehdytysoppaan päivitettäväksi ulkopuoliselle taholle, esimerkiksi toista opinnäytetyötä tekeväälle opiskelijalle. Kuviossa 1 on esitelty opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, jota tarkastellaan seuraavissa luvuissa.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys

2 Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan uuden työntekijän tutustuttamista organisaatioon ja sen toimintatapoihin. Perehdyttämisen vastuu on yleensä esimiehellä, mutta tarvittaessa hän voi delegoida sen toteuttamisen jollekulle alaiselleen tai sille tiimille, johon uusi työntekijä työllistyy. Perusteellisella perehdyttämisellä ehkäistään helposti aiheutuvia virheitä, taloudellisia vahinkoja sekä työtapaturmia. (Kauhanen 2012, 92.)

Yrityksen tarkoitus on tuottaa niitä palveluja tai tuotteita, joita varten se on perustettu. Henkilöstön asianmukaisesta hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja työntekijät itse. Perehdyttämisellä edesautetaan perehdytettävän sopeutumista työyhteisöön ja oppimista. Lisäksi perehdyttäminen nopeuttaa työn sujuvuutta ja parantaa palvelun laatua. Myös tapaturmariskit ja työn psyykinen kuormitus pienenevät huomattavasti, kun työympäristö ja työtehtävät ovat tuttuja ja perehdytettävä koee hallitsevansa työn ammattitaitovaatimukset. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.)

Perehdyttämisen tavoitteena on luoda perehdytettävälle perusta työn suorittamiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Kattava perehdyttäminen sisältää työn vaatimusten ja tuotteen tai palvelun laatuvaatimusten lisäksi aina myös perehdytettävän turvallisuuden ja hyvinvointiin liittyvät asiat sekä omatoimisuuteen kannustamisen. Omatoimisuus merkitsee sitä, että perehdytettävä osaa tarvittaessa muuttaa opittuja toimintatapoja ja kehittää uusia. Työelämän tuomat muutokset edellyttävät entistä enemmän kykyä itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön muiden työntekijöiden kanssa. (Mäntynen & Penttinen 2009, 3.)

Perehdyttämistä tarvitaan aina, kun uusi työntekijä tulee yritykseen tai jos palkkalistoilla jo oleva työntekijä vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä. Perehdyttämisellä, johon on käytetty aikaa ja vaivaa, voidaan nopeuttaa perehdytettävän siirtymistä itsenäiseen työskentelyyn. Näin ollen sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki kanssatyöskentelijät ja näin perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä takaisin. (Joki 2018, 111.)

Hyvin toteutettu perehdyttäminen nopeuttaa työntekijän tehokkuuden kasvamista optimaaliseksi eli parhaimmaksi mahdolliseksi (Kauhanen 2012, 92). Yleensä noin vuoden kuluttua uuden työntekijän astuttua taloon voidaan sanoa, että henkilö antaa täyden työpanoksen omissa työtehtävissä (Kauhanen 2012, 150). "Onnistunut perehdytys vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja kasvattaa sitoutumista sekä työhyvinvointia" (Haonperä, n.d., 2).

Perehdyttämisen tavoitteena tulee olla työn hallinta ja laadukas tuote tai palvelu. Perehdyttämistä on pidettävä monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana, joka ei rajoitu ainoastaan työtehtävien opettamiseen, vaan jossa otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen. (Kauhanen 2012, 151.)

Perehdyttämisessä on kyseessä muutostilanne yritykselle sekä perehdytettävälle. Perusteellisella perehdyttämisellä, jossa on otettu huomioon tiedon jakaminen sekä uuden työntekijän motiivointi ja sitouttaminen yritykseen, mahdollistetaan parhaat tulokset. (Isohookana 2007, 238-239.)

2.1 Työhyvinvointi

Hyvä ja perusteellinen perehdyttäminen vaikuttaa yrityksen työntekijöiden työhyvinvointiin. Työyhteisössä jokaisen työntekijän tulee tuntea yrityksen perustehtävä, päämäärä ja tavoitteet sekä ymmärtää oma roolinsa yrityksen työntekijänä näiden päämäärien saavuttamiseksi. Tämä edellyttää hyvää ja kattavaa perehdyttämistä sekä oman osaamisen kehittämistä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Rauramo 2013, 7.)

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työn tekemistä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa yrityksessä. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työn tekemisen mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa. Työhyvinvointi on yrityksen sekä työntekijän vastuulla. He ylläpitävät ja kehittävät sitä yhdessä. (Hakanen, n.d.)

”Työhyvinvointi syntyy työn arjessa ja se kohdistuu esimerkiksi henkilöstöön, työympäristöön, työyhteisöön, työprosesseihin tai johtamiseen. Työhyvinvointi edellyttää, että työ on:

- turvallista, terveellistä ja tuottavaa
- mielekästä, palkitsevaa ja elämänhallintaa tukevaa
- omaa osaamista vastaavaa ja hyvin johdettua.”

(Särkänlahti, n.d.)

Työhyvinvoinnin ja hyvän työympäristön kehittäminen ja ylläpitäminen ovat aina yrityksen ja työntekijöiden yhteistyötä. Muita keskeisessä osassa olevia toimijoita työhyvinvoinnin osalta ovat työsuojeluhenkilöstö, luottamusmiehet ja työterveyshuolto. Työhyvinvointi lisää työntekijän merkityksellisyyden tunnetta ja edesauttaa jaksamista. Työhyvinvointiin panostamisella pidentään työuria ja vähennetään työntekijöiden vaihtuvuutta, jonka lisäksi sillä on selkeä ehkäisevä vaikutus tapaturmiin ja sairauspoissaoloihin. (Särkänlahti, n.d.)

Työelämän laatu ja työntekijöiden tuottavuus kulkevat käsi kädessä. Hyvän työelämän laadun ylläpito ja sen edistäminen on hidasta ja työlästä rakentaa. Kun työelämä on korkealaatuista, yritys ei ajelehti ympäristön muutosten virrassa. Sen sijaan yritys pyrkii hyödyntämään työympäristön muutosten tuomat uudet mahdollisuudet. (Laadukkaasti tulosta, n.d., 2.)

Työelämän laatua ylläpitävinä ja kehittävinä tekijöinä voidaan pitää muun muassa seuraavia asioita:

- työntekijän arvostaminen asemasta riippumatta
- jatkuva kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa
- palautteen antaminen työstä
- henkilöstön järkevästä mitoituksesta huolehtiminen työtehtäviin nähden.

(Laadukkaasti tulosta, n.d., 4.)

Jokaisessa työssä on rutiininomaisia ja toisaalta jatkuvaa hereillä oloa vaativia työtehtäviä. Useampia työntekijöitä palkitsee mahdollisuus kehittyä työssä ja tunne siitä, että saa jotakin merkittävää aikaan. Jos työntekijä joutuu jatkuvasti pinnistelemaan uusien toimintatapojen kanssa, ilman että voi kokea osaavansa ja saavansa tuntea pysyvyyden tunnetta, hän uupuu. Suurissa muutostilanteissa voi tuntua, että kaikki totutut rutiinit ja toimintatavat romuttuvat. Muutostilanteissa erityisesti esimiesten tulisi keskittyä niihin asioihin, jotka säilyvät muuttumattomina. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Jokaisen työntekijän on oltava avoin uuden oppimiselle ja halukas selviämään muutoksista. Myönteinen suhtautuminen muutoksiin tulisikin olla osa työn arkea. Mikäli työyhteisö on hereillä ja sitä kehitetään jatkuvasti pienin askelin, voidaan välttyä suuremmilta romahduksilta. Vähittäinen jatkuva kehittäminen totuttaa työntekijät muutoksiin, ja kehittämisestä tulee arkea. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

2.2 Perehdytysmateriaali

Perehdytettävälle on suositeltavaa koota jonkinlainen tietopaketti, josta löytyy yritystä koskevaa aineistoa, kuten henkilöstö- ja asiakaslehdet, työohjeet, toimenkuvat ja muun henkilöstön yhteystiedot. Mahdollinen perehdytysopas on myös hyvä antaa perehdytettävälle heti, jotta hänellä on aikaa omaksua uudet työtehtävät ja niihin liittyvät asiat. (Joki 2018, 118.)

Itsenäiseen opiskeluun soveltuvia aineistoja ovat muuan muassa yrityksen vuosikertomukset, henkilöstökertomukset, strategiat, arvot ja toimintasuunnitelmat, joiden pohjalta uusi työntekijä voi muodostaa oman käsityksensä yrityksestä ja omasta asemastaan yrityksen palveluksessa. (Haonperä, n.d., 4.)

Perehdytysoppaan tarkoituksena on luoda uudelle työntekijälle turvallinen perusta aloittaa hänelle uudet työtehtävät sekä mahdollisesti tukea aiempia työntekijöitä yrityksen muuttuvassa työympäristössä. Perehdytysopas mahdollistaa myös uuden työntekijän siirtymisen itsenäiseen työskentelyyn. Perehdyttäjän on kuitenkin syytä olla avoin kysymyksille ja motivoitunut perehdyttämisen prosessin toteuttamista kohtaan, jotta itsenäinen työskentely on mahdollista. (Joki 2018, 114.)

Perehdytysoppaan sisältö riippuu yrityksestä, työtehtävistä sekä toimeksiantajan näkökulmasta. Perehdytysoppaan tulee olla yrityksen näköinen. Perehdytysoppaan tulee sisältää yrityksen historiaa, tärkeitä yhteystietoja, yrityksen arvot sekä lainsäädäntöön perustuvia asioita, jotka määrytyvät henkilön toimenkuvan perusteella. Usein työtehtävissä käsitellään vaihteleva määrä henkilötietoja, joihin kuuluvat muun muassa nimi ja henkilötunnus. Henkilötietoja käsiteltäessä on varmistettava riittävät suojatoimet sekä asianmukaiset tekniset toimenpiteet. Teknisillä toimenpiteillä tarkoitetaan muun muassa henkilöstölle annettuja ohjeistuksia tietoturvan toteuttamiseksi, tietojärjestelmien tietoturvaa ja muita suojatoimenpiteitä. (Henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet, n.d.)

Perehdytettävälle on taattava jo alkuvaiheessa pääsy kaikkeen sähköiseen tietoon, joka on hänelle olennaista perehdyttämisen vaiheessa. Perehdytettävä tarvitsee opastuksen, mistä tietoa on saatavilla ja aikaa tiedon etsimiseen ja siihen tutustumiseen. (Joki 2018, 118.)

2.3 Perehdyttäjä

Perehdyttäjänä toimivien tiedot, taidot, asenteet ja valmiuden tehtävään on syytä miettiä etukäteen. Perehdyttäjän omalla mielenkiinnolla tehtävää kohtaan on suuri merkitys perehdyttämisen onnistumisen ja uuden työntekijän tervetulleeksi tuntemisen kannalta. Perehdyttäjänä voi myös toimia henkilö, jolla on tuoreessa mielessä oma perehdytysprosessi. (Joki 2018, 114.)

“Perehdyttämistä vastaavissa olevat tarvitsevat koulutusta ja valmennusta tehtävään. Konkreettisen työn osaamisen lisäksi tarvitaan ymmärrystä opetustarpeen arvioimiseksi ja töiden analysoimiseksi” (Ahokas & Mäkeläinen, 2013). Yrityksen yleisen perehdyttämissuunnitelman lisäksi jokaisen perehdyttäjän tulee tehdä oma suunnitelma varsinaisen työnopastuksen käytännön toteutuksesta. Perehdyttäjä aloittaa tämän selvittämällä itselleen, ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Ensisijaisena perehdyttäjänä toimii yleensä lähin esimies. On tärkeää, että esimies varaa aikaa perehdyttämiseen muilta työtehtäviltään, jotta perehdytettävä saa luottavaisen mielen, että häntä on odotettu. Esimiehen on pystyttävä sulkemaan mahdolliset aiemmin päivällä tapahtuneet ikävät tapahtumat mielestään, koska uusi työntekijä aistii hyvin herkästi jännittyneisyyden. Positiivinen ensivaikutelma luo siis perustan tulevalle. (Isohookana 2007, 238.)

Normaalin toiminnan ylläpitäminenkin edellyttää jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Uuden esimiehen pitää jo alusta alkaen tutustua perehdytyksen, kehityskeskustelujen, kehittämissuunnitelmien, koulutukseen ohjaamisen ja työssäoppimisen maailmaan. Mikäli näistä asioista ei huolehdi, osaamistaso romahtaa huomattavasti. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Arjessa aktiivisesti kehittämishaluinen esimies huomioi muun muassa seuraavat asiat:

- “rakentaa nykyosaamiselle, mutta tähtää tulevaisuuteen
- tunnistaa, miten voi omalla toiminnallaan edistää oikeansuuntaista oppimista
- huomioi yksilön tarpeet ja tiimin tilanteen
- käyttää kulloinkin sopivia työkaluja ja menetelmiä.”

(Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Esimiehen tulee esitellä perehdytettävälle itsensä, lähimmät työkaverit, muiden osastojen työntekijät, johdon edustaja tai edustajat, yhteistyökumppanit ja muut ulkoiset sidosryhmät (Isohoo-kana 2007, 238). Kokeneempikin perehdyttäjä voi käyttää perehdyttämisessä apuna perehdytysmateriaaleja, jotka on hyvä antaa uudelle työntekijälle heti. Perehdyttäjän tulee olla avoin kysymyksille sekä aidosti kiinnostunut uudesta työntekijästä ja olemaan läsnä ongelmatilanteissa. Esimiehen tulee myös vaalia alkanutta työsuhdetta. (Kaijala 2016.)

Esimiehen on tunnistettava tilanne, milloin uuden oppimiseen ja sen tukemiseen on panostettava erityisen huolellisesti. Näin ollen esimiehen on varmistettava, että perehdyttäminen järjestetään sopivalla tavalla. Perehdytyksen johtamisella tarkoitetaan sitä, että esimies huolehtii perehdyttämisen organisoinnin, suunnittelun ja toteutustavan omassa tiimissä siten, että erilaisissa perehdytysvaiheissa olevien työntekijöiden perehdytykselle muodostuu hyvä ja turvallinen oppimisympäristö. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Esimiehen on myös huomioitava, että on erilaisia oppimistyyliä, jotka eivät välttämättä ole samanlaisia tiimiläisten kesken tai samanlaisia esimiehen oppimistyylin kanssa. Oppimistyylien erilaisuus laitetaankin yleensä henkilökemioiden toimimattomuuden syyksi, vaikka kyse on siitä, että jokainen työntekijä hahmottaa asioita eri tavalla. Näin ollen erilaisten oppimistyylien yhdistäminen edesauttaa kaikkia tiimin työntekijöitä oppimaan syvemmin. Tämä kuitenkin vaatii sen, että jokainen työntekijä on avoin myös muille oppimistavoille. Parhaan panostuksen kehittämiseen antaa tiimi, joka oppii eri tavoin. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

3 Perehdyttämisprosessi

Useat yritykset kamppailevat sen kysymyksen kanssa, kuinka paljon aikaa heidän täytyy käyttää perehdyttämisprosessiin ja kuinka paljon resursseja uusien työntekijöiden rekrytoimiseen. Perehdyttämisprosessin täydellistämisen murehtimisen sijaan yrityksiens tulisi kiinnittää huomionsa prosessin sujuvuuteen ja kattavuuteen. (Giacalone 2009, 1.)

Kun uusi työntekijä astuu yrityksen palvelukseen, alussa on aina etsikkoaika, jolloin haetaan yrityksen toimintatapoja, oman toiminnan raameja ja yrityskulttuuriin sopivia toimintatapoja. Perehdytykseen panostaminen kannattaa. Suunnitellun perehdytyksen avulla työnantaja osoittaa perehdytettävälle arvostusta ja sitoutumista sekä eritoten avustaa uuden työntekijän tehokkuuteen alkuun. Arvostuksen ja huomioonotetuksi tulemisen tunne ovat tärkeitä työntekijän yritykseen sitoutumisen kannalta. (Kaijala 2016.)

Perehdyttämisprosessin laajuus riippuu työtehtävien kuvasta ja työsuhteen pituudesta. Yleensä lyhyisiin sijaisuuksiin, harjoittelijaksi tai kesätyöntekijäksi tulevien työntekijöiden perehdyttämiseen on vain vähän aikaa, mutta sen tulee sisältää työn kannalta oleelliset tiedot. Luonnollisesti perehdytettävän aiempi työkokemus, ammatillinen osaaminen ja ikä vaikuttavat perehdyttämisprosessin laajuuteen. Mikäli perehdytettävä on toiminut samankaltaisissa työtehtävissä, hänellä on selkeämpi käsitys työtehtävistä kuin jos hän tulee kokonaan toiselta alalta. (Joki 2018, 112.)

Perehdyttämisprosessi muistuttaa oppimisprosessia, jossa perehdytettävä osallistuu yhteisön toimintaan. Aluksi se tapahtuu rajatusti, mutta ajan kuluessa taitojen ja tietämyksen kehittyessä kasvavalla vastuulla. Kokeneemman henkilön tuleminen uuteen yritykseen saattaa merkitä sitä, että hänellä on hyvät perustiedot ja käsitys työtehtävien sisällöstä. Hänelle ei siis välttämättä tarvitse opastaa peruskäsitteitä. (Ketola 2010, 60.)

Koko ryhmän oppimisen kehittäminen tukee yksittäisen työntekijän kehittymistä. Tiimiin kuuluvilla saattaa olla hyvinkin erityislaatuisia oppimistarpeita, joita he toteuttavat itsenäisesti. Tiimi ei aina välttämättä edes tiedä, mitä kaikkea yksilökohtaista oppimista sen sisällä tapahtuu. Esimiehen tavoitteena on ohjata tiimiin kuuluvia henkilöitä oppimaan yhdessä. Perehdytettävät on syytä sijoittaa sellaisten konkarien viereen, jotka toimivat asianmukaisina esimerkkeinä. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Jokaisen työntekijän oppimista edistävät muun muassa seuraavat asiat:

- tavoitteellisuus
- motivaatio
- kokonaisuuksien hahmottaminen
- aktiivisuus
- työilmapiiri
- vuorovaikutus ja palautteen antaminen

(Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

3.1 Yleinen perehdyttäminen

Perehdyttävän ensimmäisenä työpäivänä tulisi käydä läpi kaikki työsuhteen alkamiseen liittyvät käytännön asiat, kuten esimerkiksi työvälineet ja työtilat, käyttäjätunnukset järjestelmiin, työajat ja tauot, työsuhde-edut, työterveyshuolto, työhöntulotarkastus, koeajan käytännöt, käyntikortit, työvaatetus sekä turvallisuus. (Haonperä, n.d., 4.)

Perehdyttäjän on syytä käydä alussa keskustelu perehdyttävän kanssa aikataulusta ja vaiheesta, jossa tulokkaalta odotetaan itsenäisiä tuloksia. Yleisen perehdyttämisen vaiheessa perehdyttävälle esitellään hänen toimenkuvansa ja kerrotaan hänen roolinsa yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa. (Joki 2018, 111.)

Yleisen perehdyttämisen vaiheessa perehdyttäjän tulisi varmistaa seuraavat asiat:

- hyvä ja kattava perehdyttäminen yrityksen toimintatapoihin ja työtehtävään
- selkeästi kerrotut odotukset, määritelty työtehtävän kuva ja vastuut
- yhteisesti sovitut tavoitteet ja mittarit
- esimiehen tuki, seuranta ja palautteen antaminen

(Kaijala 2016.)

Edellä mainitut asiat varmistavat sen, että perehdytettävä voi turvallisesti paneutua uusiin työtehtäviinsä ja onnistua parhaimmalla mahdollisella tavalla. Yhdessä sovitut tavoitteet mahdollistavat, että perehdytettävä voi myös itse arvioida työtään. Kun suunta ja tavoitteet ovat selkeästi annettu, työskentely on palkitsevaa ja tehokasta. (Kaijala 2016.)

Mahdollinen perehdytysopas on hyvä antaa perehdytettävälle heti, jolloin hän kokee, että häntä on odotettu ja hänelle annetaan aikaa omaksua uusiin työtehtäviin liittyvät asiat. Myös tiedon perillemenon varmistamiseksi aiheisiin tulee palata useamman kerran ja antaa aikaa perehdytettävälle esittää kysymyksiä sekä perehdyttäjälle niihin vastaamiselle. (Joki 2018, 118.)

Yleisessä perehdyttämisessä ei vielä syvennyttä työntekijän uusiin työtehtäviin vaan käydään läpi yleisiä asioita, joita työntekijän tulee noudattaa yrityksen työntekijänä. Yleisiin asioihin voidaan lukea muun muassa lakisääteiset asiat, joita kaikki työntekijät noudattavat työtehtävistään riippumatta sekä mahdolliseen työterveyshuoltoon liittyvät asiat. (Joki 2018, 116.)

3.2 Työnopastus

Työnopastamiseksi katsotaan uuden työntekijän perusteellinen perehdyttäminen tämän uusiin työtehtäviin. Työnopastuksen helpottamiseksi työntekijälle voidaan antaa perehdytysopas, joka helpottaa myös perehdyttäjää käymään läpi kaikki tarpeelliset asiat. (Joki 2018, 114.) Työnopastukseksi luetaan kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn suorittamiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus, mistä osista ja vaiheista työtehtävät koostuvat sekä mitä tietoja ja taitoja työtehtävät edellyttävät. Lisäksi tarvitaan tietoa työssä käytettävistä koneista ja välineistä, työtehtäviin liittyvistä terveys- ja turvallisuusvaaroista sekä siitä, kuinka työtä tehdään turvallisesti. (Mäntynen & Penttinen 2009, 2.)

Työnopastuksen avulla uusi työntekijä autetaan tuntemaan työpaikka, tulevat työtehtävät ja työympäristössä esiintyvät vaarat ja niiden torjunta sekä työsuhteesta johtuvat oikeudet ja velvollisuudet. (Koskinen, Nieminen & Valkonen 2008, 47.) Paras tulos saavutetaan, kun mahdollisimman moni nykyinen työntekijä osallistuu työnopastukseen. Delegoimalla työnopastusta tiimin henkilöille edistetään monia asioita oppimisen kannalta. Jos perehdytettäviä on useampia, suositeltavaa on järjestää yhteinen valmennustilaisuus, jonka aikana tai sitä ennen on mahdollisuus keskustella omien työtehtävien muutoksesta ja muista tiimiläisiä mietityttävistä asioista. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Työnopastus ja perehdyttäminen ovat merkittävä osa henkilöstön kehittämistä. Niitä voidaan kutsua jopa investoinneiksi, joilla lisätään henkilöstön osaamista ja parannetaan työhyvinvointia. Työnopastusta tarvitaan yrityksen koosta ja toimialasta riippumatta. Ajan muuttuessa myös työnopastuksen on kehityttävä. Osaava henkilöstö sitoutuu paremmin työtehtäviinsä, tietää vastuunsa ja tuo kehittämisajatuksensa ilmi. (Nummelin 2008, 103.)

“Työnopastusta tarvitaan aina, kun:

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita”

(Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Työnopastuksen sisältö saattaa vaihdella huomattavasti saman yrityksen sisällä tehtävästä ja työympäristöstä riippuen. Lähtökohtana on se, että jokainen tarvitsee perehdyttämistä työtehtävien tai työympäristön muuttuessa. Työnopastukseen on julkaistu muutamia käytännöllisiä oppaita, mutta ne ovat yleensä tarkoitettu jollekin tietylle ammattiryhmälle. Opastyypisten lähteiden käyttöön on kuitenkin suhtauduttava varauksella, koska niissä on huomioitu yleensä vain tietyt näkökulmat. (Ketola 2010, 72-73.)

Työympäristössä tapahtuvat muutokset ovat nopeita, joten perehdyttämisen ja työnopastuksen merkitys työhyvinvoinnin edistäjänä kasvavat. Suppea perehdytysmateriaali ja lyhyt perehdyttämisprosessi voivat aiheuttaa haitallista työstressiä ja pahimmillaan työuupumusta. (Nummelin 2008, 103.)

Yrityksessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat työtehtäviin ja toimintatapoihin. Muutoksessa työntekijä joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Näin ollen myönteisetkin muutokset voivat aiheuttaa henkistä kuormittumista. Pidempiaikaisemmat työntekijät tarvitsevat myös opetusta ja tukea uudessa tilanteessa tai uusiin työtehtäviin siirtyessä. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

Työnopastus on merkittävä osa ennakoivaa työsuojelua, jonka vuoksi perehdyttämissuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Työnopastukseen kuuluu

myös sopimattoman henkisen kuormittumisen torjunta sekä työpaikan toimintatavoista keskustelu, esimerkiksi häirinnän torjumiseksi tai väkivallan uhan vähentämiseksi. Yrityksen oman työsuojeluvaltuutetun asiantuntemuksen hyödyntäminen osana työnopastusta on tärkeää. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

3.3 Seuranta

Perehdyttämisen suunnitteluun on hyvä liittää seurantakeskustelu perehdytettävän kanssa, jossa uudella työntekijällä on mahdollisuus kertoa, jos jokin ei ole sujunut toivotulla tavalla tai jos lisäohjeistusta tarvitaan (Joki 2018, 121). Seurantakeskustelussa ilmenneistä epäkohdista voidaan myös ottaa opiksi ja kehittää perehdyttämisprosessia entisestään yrityksen käyttöön sopivaksi.

Yleensä yritykset käyttävät termin seurantakeskustelu sijasta termiä kehityskeskustelu, jonka tarkoituksena on kartoittaa jokaisen yksilön henkilökohtaista osaamista. Kehityskeskustelu on molempipuolisen kehittymisen arviointitilaisuus, jonka tarkoituksena on rakentaa luottamusta ja sopia tulevista tavoitteista. Tiimin keskiset päivittäiset pikapalaverit esimiehen ja työntekijöiden välillä eivät korvaa kahdenkeskistä kehityskeskustelua. Kehityskeskustelu tarjoaa mahdollisuuden keskustella ammattitaidosta, osaamisen kehittymistarpeista ja osaamiseen liittyvästä työhyvinvoinnista. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Tiiminä käytävät kehityskeskustelut sopivat erityisesti tilanteisiin, joissa halutaan korostaa tiimin yhtenäisiä tavoitteita, tuloksia ja työtä. Nämä keskustelut ovat kuin tiimipalavereja, joissa keskitytään ainoastaan osaamisen kehittämiseen ja kehittymiseen. Suuntana on tulevaisuus ja uusien taitojen oppiminen. Tiimin kanssa käydyissä kehityskeskusteluissa voidaan jakaa tietoja ja taitoja muiden tiimiläisten kanssa keskustellen. Luottamus kehityskeskusteluissa perustuu siihen, mitä keskustelujen jälkeen tapahtuu eli miten keskustelu vaikuttaa työtehtäviin, työkuormaan, yhteistyöhön, kehittymiseen ja muihin havaittuihin tarpeisiin. Jos mikään ei muutu, luottamus kehityskeskusteluihin vähenee selkeästi ja seuraavaan keskusteluun suhtaudutaan kielteisesti tai välinpitämättömästi. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014.)

Perehdyttäjän on tärkeää antaa koko perehdyttämisprosessin ajan perehdytettävälle palautetta esimerkiksi viikkotasolla. Parhaiten tämä onnistuu, kun perehdyttäjä sopii perehdytettävän kanssa viikoittaisen seurantapalaverin. Ajatuksia ja kehittämisideoita on kuitenkin hyvä kerätä myös koko perehdyttämisprosessin ajan esimerkiksi digitaalisia työkaluja hyödyntämällä.

Näin perehdytettävä pysähtyy miettimään viikon tapahtumia, ja asiat tulee kirjattua ylös seurantapalaveria varten. (Haonperä, n.d., 5.)

Seurantapalaverissa käydään läpi esimerkiksi kuluneen viikon onnistumiset ja kehittämiskohteet, mutta se on myös erinomainen mahdollisuus yritykselle kerätä perehdytettävältä palautetta yrityksen toimintatavoista. Perehdytettävän tuoreet näkemykset ja edellisistä työpaikoista keräämät opit kannattaa ottaa huomioon yrityksen kehittämistyössä, koska usein keskusteluissa nousee esiin asioita, joille pidempiaikaisemmat työntekijät ovat tulleet joko sokeiksi tai joiden kehittämiseen ei ole haluttu uhrata aikaa. (Haonperä, n.d., 5.)

Perehdyttäjän ja perehdytettävän seurantahaastattelu käydään sovitun ajan kuluessa. Perehdyttäjä antaa tarvittaessa lisäopastusta ja sopii uudesta seurantahaastattelusta. Opastuksen jälkeen huolehditaan suunnitelman allekirjoituksesta ja säilyttämisestä. Kehittämisideat päivitetään toimintasuunnitelmaan. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.)

3.4 Arviointi

Perehdyttämisen tuloksia tulee seurata ja arvioida: saavutettiin tavoitteet, miten suunnitelma onnistui, mikä meni suunnitelman mukaisesti, missä oli puutteita, mitä tulisi kehittää tai tehdä toisin? Jatkuva seuranta ja päivittäinen palautteen antaminen perehdyttämisen aikana ohjaa oppimista. (Ahokas & Mäkeläinen, 2013.) Perehdyttämisen yhteydessä perehdytettävällä on mahdollisuus saada ja hyödyntää saamia palautteita, jotka auttavat häntä kehittymään osaavaksi ja hyväksytyksi yrityksen jäseneksi (Ketola 2010, 77).

Työterveyslaitoksen sivuilla on mainittu, että arviointi ja kehittäminen ovat perehdyttämisen keskeisessä osassa. Eritoten perehdyttäjän on tärkeää ottaa huomioon seuraavat asiat:

- Arvioi perehdyttämisen onnistumista yhdessä perehdytettävän kanssa.
- Kirjaa perehdyttämisestä saatu palaute.
- Kehitä perehdyttämisen prosessia saadun palautteen avulla.

(Nykänen, n.d.)

Perehdyttämisprosessin laadun varmistamiseksi voidaan käyttää esimerkiksi Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämisen tarkistuslistaa. Perehdyttäjä voi tarvittaessa karsia tai täydentää tarkistuslistaa yrityksen tarpeiden mukaiseksi (Perehdyttämisen tarkistuslista, 2016, 4). Tarkistuslistaan merkitään päivämäärä ruutuun, kun vastaava asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkistettu (Perehdyttämisen tarkistuslista, 2016, 5).

4 Lainsäädäntö

Perehdyttäminen on lakisääteistä toimintaa. Seuraavissa kappaleissa on esitelty keskeisimmät sitä koskevat ja määrittävät lait.

Työsopimuslaissa kerrotaan työnantajan velvollisuuksista. "Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehittäessä." (L 55/2001.)

Työturvallisuuslain mukaan "työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työmenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto-, ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa."

(L 738/2002.)

Työturvallisuuslaissa mainitut työntekijän perehdyttämiseen liittyvät säännökset on tärkeää ottaa huomioon perehdytysprosessia suunniteltaessa ja toteuttaessa. Lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia. (Kauhanen 2012, 274.) Työturvallisuuden kehittäminen lähtee hyvästä suunnittelusta. Työturvallisuutta parannetaan kehittämällä työympäristöä ja ohjaamalla ihmisen käyttäytymistä. (Työturvallisuus, n.d.)

Yrityksen on huolehdittava, että uusi työntekijä on saanut riittävän koulutuksen henkilötietojen käsittelemistä varten esimerkiksi GDPR-koulutuksen eli yleisen tietosuoja-asetuksen koulutuksen

avulla. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka liittyvät henkilöön tai jonka perusteella henkilö on tunnistettavissa. Näitä tietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja auton rekisterinumero. (Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. n.d.)

Tietosuojaperiaatteen mukaan henkilötietoja on käsiteltävä asianmukaisesti sekä rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi, luottamuksellisesti ja eritoten turvallisesti. (Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. n.d.) Tietosuojalain mukaan “henkilötunnusta saa käsitellä, jos rekisteröidyn yksiselitteinen yksilöiminen on tärkeää”. (L 1050/2018). Autoliikkeessä näitä asioita ovat muun muassa vakuutus- ja rahoitustapahtumat.

Tietosuojalaissa on mainittu myös vaitiolovelvollisuudesta seuraavasti:

“Joka henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan on saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista, taloudellisesta asemasta taikka toisen liikesalaisuudesta, ei saa oikeudettomasti ilmaista sivulliselle näin saamiaan tietoja eikä käyttää niitä omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi.” (L 1050/2018.)

5 Kysely tiedonkeruumenetelmänä

Opinnäytetyöhön sisältyy henkilöstölle kohdennettu kysely. Tässä luvussa luodaan katsaus kyselyyn tiedonkeruumenetelmänä sekä esitellään kyselyn toteuttaminen.

Avoimen kysymyksen avulla ajatellaan saavan erilaisia näkökulmia, joita kyselyn tekijä ei ole etukäteen osannut ottaa huomioon (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199). Avoimet kysymykset antavat kyselyyn vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on todella mielessään, kun taas monivalintakysymykset kahlitsevat vastaajan valmiiksi muotoiltuihin vastausvaihtoehtoihin. Monivalintakysymyksien suosijat ajattelevat, että avoimet kysymykset tuottavat aineistoa, joka on sisällöltään monipuolista ja luotettavuudeltaan kyseenalaista ja jota on vaikeampi käsitellä kuin monivalintakysymyksillä saatua aineistoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201.)

“Kyselyn tulokset ovat aina vilkaisu menneisyyteen.” Kyselyn yhteenvedosta näkee, miten vastaajat ovat kokeneet kysytyt asiat sillä hetkellä, jolloin he ovat vastanneet kyselyyn. Yrityksen kannalta tärkeintä on katsoa tulevaisuuteen ja miettiä, minkälaisia muutoksia tulisi tehdä, jotta tyytyväisyys kasvaisi mahdollisimman paljon (Kaikkonen, n.d., 20).

Jos tavoitteena on tulkita kyselystä saatua aineistoa koko kohderyhmän mielipiteenä, on tärkeää saada mahdollisimman korkea vastausprosentti. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, ettei ole olemassa standardia sille, mikä on hyvä tai huono vastausprosentti, vaan tämä riippuu kyselystä, alasta, yrityksestä ja monesta muusta yksittäisestä tekijästä. (Kaikkonen, n.d., 9.) Kyselyt tulisi muodostaa niin, että vastaajalla on mahdollisimman luottavainen mieli vastata kyselyyn täysin rehellisesti. Kaikki vastaajat eivät välttämättä vastaa kyselyyn rehellisesti, mikäli yksilön vastaukset voidaan tunnistaa kyselyn tuloksista. (Kaikkonen, n.d., 7.)

Kysely voi olla joko määrällinen eli tilastotieteellinen tutkimus tai laadullinen eli kuvaileva tutkimus. Perehdytysopasta varten tarvitaan laadullista kyselyä, jonka perusteella voidaan kerätä mielipiteitä ja erilaisia näkökulmia tutkittavaan asiaan. Laadullisessa tutkimuksessa perehdytään tutkittavaan asiaan syvällisemmin kyselyyn saatujen vastausten avulla. Muita laadullisen tutkimuksen menetelmiä ovat muun muassa haastattelut, asiantuntijoiden mielipiteet ja havainnoiva tutkimus. (Mikä on määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero. n.d.)

Kysely tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Englanninkielinen survey-termi tarkoittaa sellaisia kyselyä, haastattelun ja havainnoimisen muotoja, joissa aineistoa kerätään

standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen valitusta perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä että, jos halutaan esimerkiksi saada selville, minkä asteen koulutus vastaajilla on, tätä asiaa on kysyttävä jokaiselta vastaajalta täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.)

Kyselyssä voidaan käyttää strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuotoa: valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen esitetään avoin kysymys. Avoimen kysymyksen avulla ajatellaan saavan erilaisia näkökulmia, joita kyselyn tekijä ei ole etukäteen osannut ottaa huomioon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199.)

Kysymyksien esittämiseen voidaan käyttää esimerkiksi Likertin asteikkoa, jossa esitetään väittämiä ja kyselyyn vastaaja valitsee sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Teknologian kehitys on edesauttanut sitä, että strukturoitujen kysymysten suosio on viime vuosikymmenen aikana kasvanut selkeästi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 200.)

Aineiston keräämiseen voidaan käyttää esimerkiksi posti- tai verkkokyselyä. Lomake lähetetään kohderyhmälle, he täyttävät sen henkilökohtaisesti ja toimittavat sen takaisin kyselyn lähettäjälle. Menetelmän etuina ovat nopeus ja vaivaton aineiston saaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196.)

5.1 Tavoitteet

Kyselyn tavoitteena oli saada aineistoa perehdytysoppaan sisältöön opinnäytetyön tekijän omien kokemusten ja teoriakirjallisuuden lisäksi. Tavoitteena oli myös saada avoimia ja rehellisiä vastauksia ajoneuvosihteerien kokemusten mukaisesti.

Kysely lähetettiin Autotalo Hartikaisen ajoneuvosihteereille ja heidän tiimiesimiehelleen eli yhteensä viidelle henkilölle. He saivat mahdollisuuden vaikuttaa konkreettisesti perehdytysoppaan sisältöön. Näin ollen saatiin tämänhetkisen ajoneuvosihteeritiimin näkökulmia perehdytysoppaan sisältöön ja perehdyttämisen prosessin toteutukseen. Kyselyn avulla perehdytysoppaan sisällöstä saatiin toimeksiantajayrityksen tarpeisiin sopiva.

5.2 Suunnittelu

Kyselyn sisältöä suunniteltiin Word-tiedostoon niin, että kysymykset olisivat mahdollisimman selkeitä, helposti ymmärrettäviä ja miellyttäviä vastata ilman vastaajan henkilöllisyyden paljastumista. Kyselystä suunniteltiin pituudeltaan lyhyt, mutta tarvittavien tietojen saamisen kannalta riittävä. Näin ollen kysymyksiä tehtiin yhteensä seitsemän, joiden mukaan lasketaan viimeinen avoin kysymys.

Kysymyksien muodollisuusvirheiden korjaamisen jälkeen luotiin kyselystä Webropol-kyselytyökaluun testiversio, joka hyväksytettiin ohjaavalla opettajalla. Viralliseen kyselyyn korjattiin vielä muutamia muodollisuusvirheitä, jonka jälkeen se lähetettiin kohderyhmälle.

5.3 Toteutus

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-kyselytyökalua käyttäen. Webropolia käyttäen mahdollistettiin vastaajien anonyymiyden säilyminen. Näin ollen saatu aineisto oli todennäköisesti todemmukaisempaa ja avoimempaa. Hyödyntämällä Webropol-ohjelmaa kysely oli miellyttävämpi tehdä ja mahdollisesti sujuvampi vastata.

Kysely lähetettiin sähköpostitse neljälle ajoneuvosihteerille sekä heidän esimiehelleen. Kyselyyn annettiin vastausaika kymmenen päivää.

Kyselylomakepohja on tämän opinnäytetyön liitteenä nro 1.

5.4 Tulokset

Kyselyyn saatiin vastauksia neljältä ajoneuvosihteeriltä sekä heidän esimieheltään. Kyselystä saatu aineisto ei ole julkista ja raportissa käsitellään ainoastaan yleisesti saatuja tuloksia. Kyselystä saadun aineiston perusteella kootulle perehdytysoppaalle ja yleisesti ottaen perehdytysmateriaalin kehittämiseksi oli tarve.

Kyselystä saadusta aineistosta kävi myös ilmi, että perehdyttämisprosessiin koettiin tarpeelliseksi lisätä seurantakeskustelu, jossa perehdytettävä voi kertoa perehdyttäjälle huomaamistaan epä-

kohdista perehdyttämisprosessin aikana sekä arviointikeskustelu, jossa perehdytettävä arvioi perehdyttämisprosessin onnistumisen. Arviointikeskustelun tueksi ehdotettiin perehdyttämisen yhteenvetolomaketta, jonka avulla käydään läpi perehdytysprosessiin kuuluvat osa-alueet perehdyttäjän kanssa.

Lisäksi kyselystä saadusta aineistoista kävi ilmi, että perehdyttämisen toteutukseen toivottiin selkeää ja tarkasti suunniteltua perehdyttämisprosessia, jonka mukaisesti uusi työntekijä saadaan tuntemaan itsensä tervetulleeksi yrityksen palvelukseen. Yleisesti ottaen perehdyttämiseen liittyen toivottiin koottua tietopakettia, jonka avulla uusi työntekijä ainakin tietää, mistä voi pyytää lisätietoja.

6 Perehdytysopas

Perehdytysopas luotiin uusien ajoneuvosihteerien käyttöön sekä nykyisten ajoneuvosihteerien työn tueksi. Perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia uuden työntekijän koottuna tietopakettina. Uusi työntekijä löytää perehdytysoppaasta yleisimmin tarvittut yhteystiedot ja tiedon siitä, mistä yhteystietoja löytää lisää. Lisäksi perehdytysoppaassa on avattu ajoneuvosihteerin yleisimmät työtehtävät, jotka hoidetaan jokaisessa toimipisteessä lähestulkoon samalla toimintatavalla.

Lisäksi perehdytysopas toimii perehdyttäjän, eli useimmiten lähimmän esimiehen, perehdyttämisprosessin suunnittelemisen tukena, jotta kaikki oleellimmat asiat tulisi käytyä läpi perehdyttävän kanssa. Perehdyttäjä itse vastaa siitä, että perehdyttämisprosessin aikana käydään läpi työntekijän kannalta oleellimmat asiat.

6.1 Tavoitteet

Kootulla perehdytysoppaalla tavoiteltiin toimeksiantajayrityksen perehdyttämisen kehittämistä sekä oman tietämyksen kasvattamista perehdyttämisprosessin vaiheista. Toimeksiantajayritys toivoi perehdytysoppaalta selkeyttä ja yhtenäistä tiedostoa, jota pystyttäisiin sujuvasti päivittämään tarvittaessa muun muassa arviointikeskustelujen yhteydessä ilmenneiden asioiden myötä.

Tavoitteena oli pitää toimeksiantajayritys ajan tasalla perehdytysoppaan etenemisestä sekä ottaa huomioon ajoneuvosihteerien sekä ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen näkökulmia perehdytysoppaan sisältöön. Alun perin tavoitteena oli myös pitää Skype-palavereita ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen ja ajoneuvosihteerien kanssa, mutta kesälomien ja niiden tuomien kiireiden vuoksi ne jäivät pitämättä. Yhteyttä pidettiin kuitenkin tiiviisti sähköpostitse sekä puhelimitse.

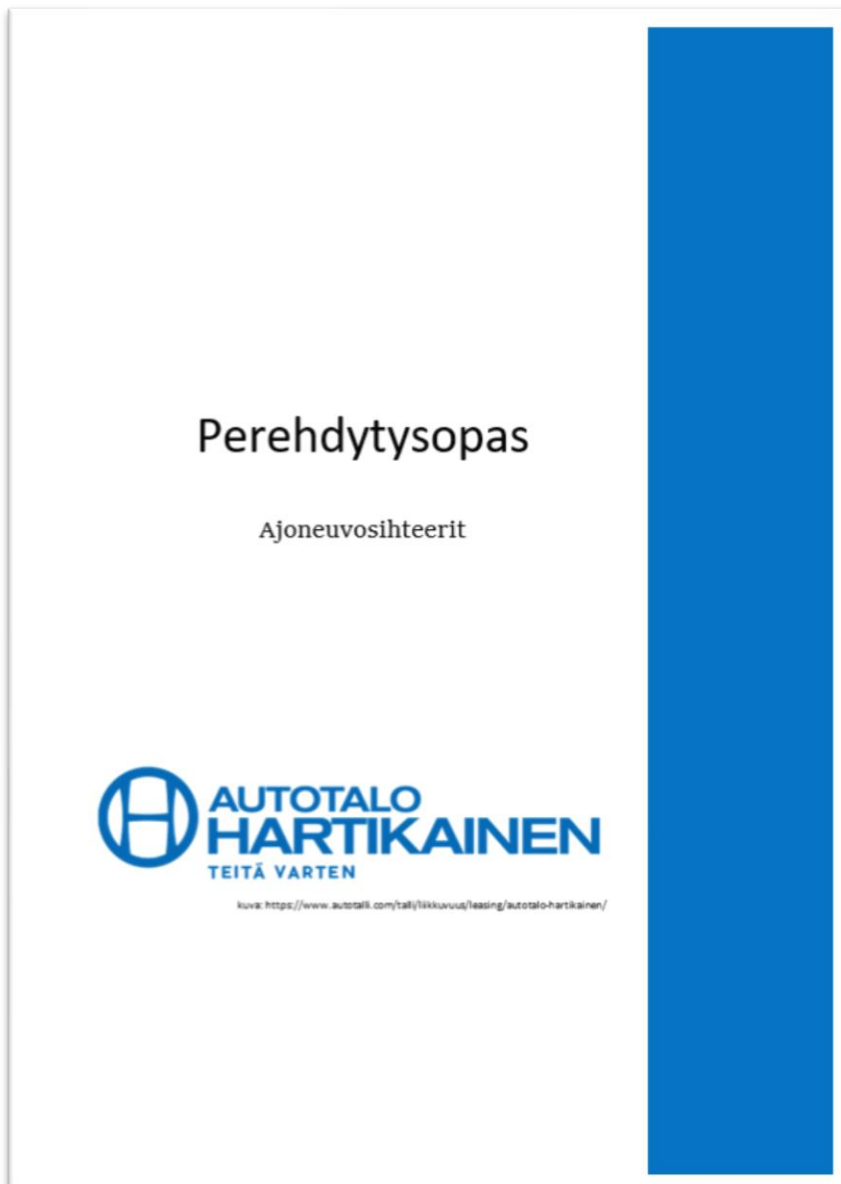
6.2 Suunnittelu

Perehdytysoppaan suunnittelu lähti kesäsjaisuuden ja harjoittelujakson jälkeisestä keskustelusta ajoneuvosihteerien tiimiesimiehen kanssa sekä omasta kiinnostuksesta työtehtäviä kohtaan. Toimeksiantajayritys koki tarpeen kootulle perehdytysoppaalle, jonka avulla toimeksiantajayrityksen ajoneuvosihteerien perehdyttämistä saataisiin kehitettyä.

Aiheenvalinnan jälkeen siirryttiin itsenäiseen työskentelyyn eli teoriakirjallisuuteen tutustumiseen ja teoriaosuuden kirjoittamiseen. Monipuoliseen teoriakirjallisuuteen tutustumalla saatiin erilaisia näkökulmia perehdyttämisen vaiheisiin ja toteutustapoihin. Perehdytysoppaaseen haluttiin myös ajoneuvosihteerien sekä tiimiesimiehen näkökulmia, joten tätä varten luotiin kysely, johon jokainen vastasi henkilökohtaisesti ja anonymisti. Kyselystä saatu aineisto analysoitiin, jonka avulla suunniteltiin perehdytysoppaan sisältö. Lisäksi pidettiin tiivistä yhteydenpitoa ajoneuvosihteerien tiimiesimieheen, joka ohjasi oikeaan suuntaan perehdytysoppaan tekemisessä.

6.3 Toteutus

Perehdytysopas toteutettiin Word-tiedostoon, joka jaettiin toimeksiantajayrityksen sisäisessä tietojärjestelmässä. Näin ollen yrityksen työntekijöillä on helppo löytää koottu tietopaketti sekä tiedoston päivittäminen on sujuvaa. Toimeksiantajayritystä ohjeistettiin nimeämään tiedosto päivämäärällä ja vuodella, jotta tiedetään, että jaetaan uusinta tietoa perehdytettäville sekä nykyisille ajoneuvosihteereille. Word-tiedosto mahdollistaa myös helposti tulostettavuuden fyysiseksi paperiversioksi, jotta perehdytettävä voi tutustua perehdytysmateriaaliin jo ennen perehdyttämisen prosessin käynnistymistä. Kuviossa 2 on esitelty perehdytysoppaan kansi ja kuviossa 3 on esitelty perehdytysoppaan sisällysluettelo.



Kuvio 2. Perehdytysoppaan kansi

Sisälllys	
1	Johdanto1
2	Yhteystiedot2
2.1	Ajoneuvosihteerit ja tiimiesimies2
2.2	Myyntipäälliköt toimipisteittäin3
2.3	Taloushallinto3
2.4	Tietohallinto.....4
2.5	Osastot.....4
2.6	Rahoitusyhtiöt ja varmenteiden pyytäminen5
2.7	Työterveyshuolto7
3	Kassatoiminnot9
3.1	Rahasiirron tekeminen.....10
3.2	Käsirahat11
4	Rahtikirjat ja ajoneuvojen perustaminen varastoon.....13
5	Kulukirjaukset ajoneuvoille16
	Lähteet17
	Liitteet

Kuvio 3. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

7 Arviointi

Opinnäytetyön tekijän näkökulmasta pysyttiin tavoitteissa, jotka asetettiin ennen opinnäytetyön käynnistämistä. Tavoitteina pidettiin aikataulussa pysymistä, kattavan teoriataustan löytämistä ja oman oppimisen sekä tietämyksen lisäämistä perehdyttämiseen liittyvistä asiakokonaisuuksista. Kattavalla ja perusteellisella teoriataustaan tutustumisella varmistettiin, että perehdytysoppaaseen saadaan kaikki oleelliset asiat uuden työntekijän perehdyttämiseksi.

Lisäksi perehdytysoppaasta pyrittiin tekemään toimeksiantajayrityksen näköinen, jossa onnistuttiin luomalla visuaalinen ilme taulukoiden, kuvakaappausten ja värien avulla. Perehdytysoppaan sisällön rakentamista edesauttoi myös kysely, joka kohdistettiin ajoneuvosihteereille ja heidän tiimiesimiehelleen. Kyselyn avulla saatiin konkreettista aineistoa työtehtäviä suorittavilta ajoneuvosihteereiltä ja heidän tiimiesimieheltään. Tiimipalaverit ajoneuvosihteereiden ja heidän tiimiesimiehensä kanssa jäivät pitämättä kesälomien ja kiireiden vuoksi, mutta yhteyttä pidettiin tiiviisti tiimiesimiehen kanssa sähköpostitse sekä puhelimitse. Kehittämistehtävän myötä toimeksiantajayritys sai käyttöönsä sähköisen perehdytysoppaan, jota voidaan päivittää helposti yhdessä ajoneuvosihteeritiimin kanssa.

Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta saatiin sähköinen perehdytysopas, jossa on ohjeistukset loppuvelkojen käsittelyyn, kassajärjestelmän käyttöön, autojen perustamiseen varastoon sekä kulukirjauksien tekemiseen ajoneuvoille. Toimeksiantajan palautteen mukaan he saivat kokonaisuudessaan kiitettävän perehdytysoppaan edellä mainituilta osa-alueilta, ja sitä hyödynnetään uusien ajoneuvosihteereiden perehdyttämässä. Toimeksiantajalta saatiin myös positiivista palautetta aktiivisesta yhteistyöstä toimeksiantajan ja Kajaanin ammattikorkeakoulun välillä.

Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. (2013). *Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua*. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 5.6.2020. https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/ digijulkaisut/ pe- rehdyttaminen_ ja_ työnopastus_ -_ ennakoivaa_ työsuojelua
- E. Hartikainen Oy. (N.d.). Viitattu 21.4.2020. <https://www.hartikainen.com/yhtio>
- Giacalone, K. (2009). *Making new employees succesful in any economy*. The first 90 days are critical. 1-2. Source: T+D. Jun2009, Vol. 63 Issue 6, p37-39. 3p. <https://kamk.finna.fi/, EBSCO-portaali>.
- Hakanen, J. (N.d.). *Työhyvinvointi*. Viitattu 19.8.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvin- vointi/>
- Haonperä, J. (N.d.). *Miksi, miten ja mitä perehdyttää*. Uuden työntekijän perehdytysopas kasvuyrityksille. Viitattu 5.6.2020. <https://www.cloudriven.fi/wp-content/uploads/2016/06/Pe- rehdytysopas-kasvuyrityksille.pdf>
- Henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet*. (N.d.). Tietosuojavaltuutetun toimisto. Viitattu 19.8.2020. <https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittelijan-velvollisuudet>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. 15., uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Isohookana, H. (2007). *Yrityksen markkinointiviestintä*. Alma Talent Oy. Viitattu 17.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Joki, M. (2018). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Onnistunut rekrytointi. Vantaa: Hansaprint Oy. Viitattu 17.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Kauppakamaritieto.
- Kaijala, M. (2016). *Rekrytointi tehtävään vai yhtiöön*. Rekrytointi ei pääty työsopimuksen tekemiseen. Alma Talent Oy. Viitattu 13.7.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Kaikkonen, M. (N.d.) *Kyselyopas*. Zeffi-kyselytyökalu. Viitattu 1.6.2020. https://kohtilaatua.fi/_files/200000094-623156328d/kyselyopas_zef_final-6.pdf

- Kamensky, M. (2015). *Menestyksen timantti*. Oppivan organisaation systematiikka. Alma Talent Oy. Viitattu 16.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Bisneskirjasto.
- Kauhanen, J. (2012). *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 13.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Ketola, H. (2010). *Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen väli-
neenä eräissä suomalaisissa tietoalan yrityksissä*. University of Jyväskylä. Viitattu 6.8.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koskinen, S., Nieminen, K. & Valkonen, M. (2008). *Työhönotto ja työsopimuksen ehdot*. Alma Talent Oy. Viitattu 20.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Kupias, P., Peltola, R. & Pirinen, J. (2014). *Esimies osaamisen kehittäjänä*. Alma Talent Oy. Viitattu 6.8.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Laadukkaasti tulosta*. (N.d.). Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 29.6.2020. [https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Laadukkaasti+tulosta.+Mi-
ten+hyv%C3%A4+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n+laatu+liittyy+ty%C3%B6yhteis%C3%B6n+menestykseen+ja+hyv%C3%A4%C3%A4n+taloudelliseen+tulokseen](https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Laadukkaasti+tulosta.+Mi-
ten+hyv%C3%A4+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n+laatu+liittyy+ty%C3%B6yhteis%C3%B6n+menestykseen+ja+hyv%C3%A4%C3%A4n+taloudelliseen+tulokseen)
- L 55/2001. Työsopimuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L1>
- L 738/2002. Työturvallisuuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L1P4>
- L 1050/2018. Tietosuojalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050#L5P29>
- Mikä on määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ero*. (N.d.). Viitattu 20.3.2020. <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>
- Nummelin, T. (2008). Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Alma Talent Oy. Viitattu 20.3.2020. <https://kamk.finna.fi/>, Alma Talent Verkkokirjahylly.
- Nykänen, M. (N.d.). *Perehdyttäjän top 10 -muistilista*. Työterveyslaitos. Viitattu 6.7.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista/>

- Penttinen, A. & Mäntynen, J. (2009). *Työhön perehdyttäminen ja opastus*. Työturvallisuuskeskus. 2. painos 2009. Painojussit Oy. Viitattu 6.8.2020. <https://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materialipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf>
- Perehdyttämisen tarkistuslista*. (2016). Työturvallisuuskeskus. 10., korjattu painos 2016. Painojussit Oy. Viitattu 6.7.2020. [https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttämisen_tarkistuslista.pdf](https://ttk.fi/files/4644/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf)
- Rauramo, P. (2013). *Työhyvinvointi muutostilanteissa*. Työturvallisuuskeskus. 1. painos 2013. Nykypaino Oy. Viitattu 19.8.2020. https://ttk.fi/files/4678/tyohyvinvointi_muutostilanteissa.pdf
- Särkänlahti, H. (N.d.). *Mitä työhyvinvointi on*. Työterveyslaitos. Viitattu 1.6.2020. <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>
- Työturvallisuus*. (N.d.). Työterveyslaitos. Viitattu 29.6.2020. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvallisuus/>
- Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta*. (N.d.). Mikä on henkilötieto. Viitattu 20.3.2020. <https://tietosuoja.fi/gdpr>

Liitteet

Oletko samaa vai eri mieltä seuraavista väittämistä?

1. Perehdyttämisprosessissani käytetty perehdytysmateriaali oli mielestäni tarpeeksi kattava.

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä
- 6) Vapaa sana _____

2. Perehdyttävä esimies oli mielestäni tarpeeksi läsnä perehdyttämisprosessin aikana.

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä
- 6) Vapaa sana _____

3. Perehdyttämisprosessiin varattu aika oli mielestäni riittävä.

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä
- 6) Vapaa sana _____

4. Työtehtäviin tarvittavat olennaiset tiedot olivat helposti saatavilla ja löydettävissä.

- 1) Täysin samaa mieltä
- 2) Jokseenkin samaa mieltä
- 3) Ei samaa eikä eri mieltä
- 4) Jokseenkin eri mieltä
- 5) Täysin eri mieltä
- 6) Vapaa sana _____

5. Mitkä seuraavista asioista koit osittain tai täysin puutteelliseksi perehdyttämisprosessissa? Voit valita useamman.

- 1) Perehdytysmateriaali (esim. työohjeet, muun henkilöstön yhteystiedot)
- 2) Perehdyttävän esimiehen tuki (yleinen perehdyttäminen, työnopastus, seuranta)
- 3) Opastaminen tiedon löytämiseen yrityksen sisäisestä tietojärjestelmästä (käyttöjärjestelmät)
- 4) Lainsäädännöllisten asioiden opastaminen (esim. GDPR eli yleinen tietosuoja-asetus)
- 5) Perehdyttämiseen käytetty aika
- 6) Muu, mikä? _____
- 7) Mielestäni puutteita ei ollut

6. Mitkä seuraavista asioista koet tarpeelliseksi lisätä perehdyttämisprosessiin? Voit valita useamman.

- 1) Seurantakeskustelu, jossa perehdytettävä voi kertoa perehdyttäjälle esimerkiksi huomaamistaan epäkohdista perehdyttämisprosessin aikana. (esim. aikataulu, itsenäiseen työskentelyyn siirtyminen)
- 2) Arviointi, jossa perehdytettävä arvioi perehdyttämisprosessin onnistumisen.
- 3) Muu, mikä? _____

7. Mitä muuta haluaisit tuoda esiin perehdytysoppaan laadintaan liittyen?